

# LIETUVOS GEOLOGIJOS TARNYBOS ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ SISTEMOS PROGRAMINĖS ĮRANGOS TECHNINĖS PRIEŽIŪROS SUTARTIS

2018 m. vasario 27 d. Nr. 18-02 / PAR 18-8  
Vilnius

Mes, sutarties šalys, Lietuvos geologijos tarnyba prie Aplinkos ministerijos, toliau vadinama Tarnyba, atstovaujama Žemės gelmių išteklių skyriaus vedėjo, pavaduojančio direktorių Vytauto Antano Januškos, veikiančio pagal Tarnybos nuostatus, iš vienos pusės, ir UAB „CGI Lithuania“, toliau vadinamas Vykdytoju, atstovaujama direktoriaus Karolio Baltrušaičio, veikiančio pagal bendrovės įstatų, iš kitos pusės, vadovaudamosi Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo nuostatomis bei Mažos vertės pirkimų tvarkos aprašu, patvirtintu Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus 2017 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. 1S-97 „Dėl mažos vertės pirkimų tvarkos aprašo patvirtinimo“, sudarėme šią Lietuvos geologijos tarnybos Elektroninių paslaugų sistemos programinės įrangos techninės priežiūros paslaugų pirkimo sutartį (toliau – Sutartis):

## 1. SUTARTIES DALYKAS

1.1. Vykdytojas įsipareigoja suteikti Lietuvos geologijos tarnybos elektroninių paslaugų sistemos programinės įrangos techninės priežiūros paslaugas (toliau - **Paslaugos**).

1.2. Reikalavimai Paslaugoms yra pateikiami Sutarties Priede Nr.1.

## 2. ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

2.1. Tarnyba įsipareigoja:

2.1.1. Vykdytojui paprašius, pateikti informaciją reikalingą paslaugų teikimui;

2.1.2. priimti iš Vykdytojo šia Sutartimi numatytas ir laiku suteiktas bei teigiamai Tarnybos įvertintas paslaugas, numatytas šios Sutarties 1 dalyje;

2.1.3. pranešti Vykdytojui apie pastebėtus nukrypimus nuo šios Sutarties sąlygų arba kitokius trūkumus, kuriuos Vykdytojas privalo pašalinti savo lėšomis;

2.1.4. registruoti kreipinius per Web sąsają, telefonu arba el. paštu.

2.2. Vykdytojas įsipareigoja:

2.2.1. laiku, kokybiškai ir sąžiningai suteikti paslaugas, numatytas šios Sutarties 1 dalyje ir Sutarties priede Nr. 1;

2.2.2. nedelsiant informuoti Tarnybą apie aplinkybes, galinčias neigiamai paveikti Sutarties vykdymą;

2.2.3. savo lėšomis pašalinti trūkumus ar nukrypimus nuo šios Sutarties sąlygų;

2.2.4. Tarnybai paprašius suteikti visą išsamią informaciją apie Sutarties vykdymo eigą bei turimus rezultatus;

2.2.5. įmanomomis priemonėmis saugoti Tarnybos informacijos, esančios įvairiuose informacijos nešėjuose, slaptumą, jos nekopijuoti ir kitais būdais neplatinti;

2.2.6. laikytis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo;

2.2.7. sutartį vykdyti turėdamas teisę verstis atitinkama veikla;

2.2.8. laikytis saugaus darbo su Tarnybos informacinėmis sistemomis reikalavimų kaip nurodyta Tarnybos informacinių sistemų saugos nuostatuose, patvirtintuose Lietuvos geologijos

tarnybos prie Aplinkos ministerijos 2017 m. rugsėjo 18 d. įsakymu „Dėl Lietuvos geologijos tarnybos prie Aplinkos ministerijos informacinių sistemų duomenų saugos nuostatų patvirtinimo ir saugos įgaliotinio bei administratoriaus skyrimo“;

2.2.9. vykdyti kitus sutartinius įsipareigojimus, numatytus Sutartyje ar kylančius iš šios Sutarties vykdymo.

2.3. Šalys susitaria, kad Vykdytojas vykdydamas Sutartį nėra laikomas asmens duomenų tvarkytoju.

2.4. Vykdytojui vykdančiam Sutartį nebus teikiama prieiga prie gamybinėje aplinkoje Tarnybos tvarkomų asmens duomenų:

2.4.1. Vykdytojui nebus suteikta prieiga prie Elektroninių paslaugų sistemos gamybinės aplinkos serverių;

2.4.2. Vykdytojui nebus suteikta prieiga prie Elektroninių paslaugų sistemos duomenų bazėse saugomų asmens duomenų (atitinkamų lentelių ir duomenų vaizdų);

2.4.3. Vykdytojas reikalingus Elektroninių paslaugų sistemos pakeitimus atliks savo infrastruktūroje įdiegtoje Elektroninių paslaugų sistemos testinėje aplinkoje (kurioje visi asmens duomenys bus nuasmeninti) ir paruos Elektroninių paslaugų sistemos pakeitimų diegimo paketus, kuriuos į gamybinę aplinką sudiegs Tarnybos atstovai;

2.4.4. Tarnyba suteiks Vykdytojui prieigą prie gamybinės aplinkos tik atskirais, pavieniais atvejais, kai tai būtina konkrečiam veiksmui ar sutrikimui Elektroninių paslaugų sistemoje pašalinti, kai tai neįmanoma atlikti be prieigos – Vykdytojo atstovui atvykus į Tarnybos patalpas ir vykdančiam darbus su Tarnybos atstovų priežiūra.

2.5. Vykdytojas nebus laikomas atsakingu pagal Sutartį, jei Tarnyba nebus įgyvendinusi būtinų organizacinių ir techninių priemonių, užtikrinančių duomenų apsaugą, t.y. priemonių, apsaugančių nuo duomenų praradimo, sunaikinimo, neteisėto atskleidimo, sugadinimo ar kitokio pažeidimo ar bus įgyvendinusi nepakankamai ir tai sąlygos duomenų subjektų teisių pažeidimą ar atitinkamų institucijų baudas.

2.6. Tarnyba ir Vykdytojas paskiria atsakingus asmenis, kurie stebi, kontroliuoja ir prižiūri Sutarties vykdymą. Atsakingas asmuo nėra įgaliotas atlikti kokių nors Sutarties pakeitimų. Jeigu atsakingas asmuo pakeičiamas, kita Šalis nedelsiant informuojama apie tai raštu.

### 3. PASLAUGŲ KAINA, ATSISKAITYMO TVARKA IR SĄLYGOS

3.1. Maksimali sutarties paslaugų vertė yra 10 000 EUR (be PVM).

3.2. Tarnyba įsipareigoja kiekvieną sutarties vykdymo ketvirtį užsakyti paslaugų ne mažiau kaip už 1250 EUR (be PVM), o iki sutarties pabaigos užsakyti paslaugų ne mažiau kaip 90 proc. nuo maksimalios sutarties paslaugų vertės.

3.3. Tarnyba turi sumokėti Vykdytojui už suteiktas paslaugas, naudojant **60,50 eurų** valandinį įkainį. Į Paslaugų įkainį įskaičiuoti visi mokesčiai ir visos Vykdytojo išlaidos, ir rinkliavos, tame tarpe ir pridėtinės vertės mokestis, kuris sudaro 10,50 eurų.

3.4. Už tinkamai ir kokybiškai atliktas Paslaugas pagal Sutartį bus atsiskaitoma kas 3 mėnesius, pasirašius priėmimo – perdavimo aktą. Sąskaita faktūra turi būti pateikta ne vėliau kaip per 3 dienas nuo priėmimo – perdavimo akto pasirašymo dienos. Tarnyba Vykdytojui pinigų perveda į Vykdytojo atsiskaitomąją sąskaitą ne vėliau kaip per 30 dienų nuo sąskaitos faktūros informacinėje sistemoje „E.sąskaita“ gavimo dienos.

3.5. Sutarties kaina sutarties galiojimo metu peržiūrima, pasikeitus PVM. Peržiūrėta kaina įsigalioja nuo teisės aktų, kuriais pakeičiami mokesčiai įsigaliojimo dienos. Kainos peržiūrėjimas

įforminamas pasirašant šalių susitarimą, kuris yra neatsiejama sutarties dalis.

#### **4. NETESYBOS IR NUOSTOLIAI**

4.1. Šalis, neįvykdžiusi Sutartinių įsipareigojimų arba įvykdžiusi juos netinkamai, privalo atlyginti kitai šaliai jos patirtus nuostolius ir sumokėti 0,02% dydžio delspinigius nuo nesumokėtos sumos arba neįvykdytų įsipareigojimų, už kiekvieną uždelstą atsiskaitymo ar įsipareigojimų neįvykdymo dieną.

4.2. Delspinigių sumokėjimas neatleidžia Sutarties šalių nuo įsipareigojimų pagal šią Sutartį vykdymo.

4.3. Konkretų nuostolių dydį paskaičiuoja nuostolius patyrusi šios Sutarties šalis. Nukentėjusios šalies patirtų nuostolių paskaičiavimas privalo būti pagrįstas.

4.4. Vykdytojo atsakomybė prieš Tarnybą yra ribojama maksimalia Sutarties verte t.y. 10 000 eurų be PVM suma, išskyrus atvejus, kai atsakomybės ribojimo neleidžia taikytini teisės aktai. Nė viena šalis neatsako už kitos šalies patirtus netiesioginius nuostolius.

#### **5. NENUGALIMOS JĖGOS APLINKYBĖS (FORCE MAJEURE)**

5.1. Nė viena iš šios Sutarties šalių neatsako už visišką ar dalinę prisiimtų įsipareigojimų pagal šią Sutartį neįvykdymą, jeigu ji įrodo, kad įsipareigojimų neįvykdė ar netinkamai juos įvykdė dėl nenugalimos jėgos aplinkybių (Force Majeure).

5.2. Šalis, kuri dėl nenugalimos jėgos aplinkybių negali įvykdyti savo įsipareigojimų pagal šią Sutartį, privalo nedelsdama, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo aplinkybių atsiradimo ar paaiškėjimo, raštu informuoti apie tai kitą šalį. Jeigu nenugalimos jėgos aplinkybės užsitęsia ilgiau nei 3 (tris) mėnesius, kiekviena šalis gali vienašališkai nutraukti šią Sutartį, nesilaikydama šioje Sutartyje nurodyto termino, įspėjusi apie tai kitą šalį.

5.3. Nenugalimos jėgos (Force Majeure) aplinkybės suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 straipsnyje. Dėl atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos aplinkybėms šalys vadovaujasi Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (Force Majeure) aplinkybėms taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840.

#### **6. SUTARTIES GALIOJIMO TERMINAS IR JOS NUTRAUKIMAS**

6.1. Sutartis įsigalioja nuo 2018 m. kovo 1 d. ir galioja iki 2019 m. kovo 31 d. Paslaugos turi būti teikiamos nuo 2018 m. kovo 1 d. iki 2019 m. vasario 28 d.

6.2. Šalis gali nutraukti sutartį, jeigu kita šalis sutarties neįvykdo ar netinkamai įvykdo ir tai yra esminis sutarties pažeidimas (pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.217 straipsnį), apie tai įspėjusi prieš 14 kalendorinių dienų.

6.3. Sutartis gali būti nutraukta Šalių susitarimu.

6.4. Pasibaigus sutarties terminui ar ją nutraukus prieš terminą, abi šalys privalo įvykdyti savo mokestinius įsipareigojimus, turimus sutarties nutraukimo ar pasibaigimo dieną.

#### **7. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

7.1. Sutartis sudaryta dviem egzemplioriais po vieną kiekvienai Sutarties šaliai. Abu Sutarties egzemplioriai turi vienodą juridinę galią.

7.2. Sutarties priedai, kurie yra neatsiejama šios sutarties dalis:

7.2.1. Kvietimas dėl Lietuvos geologijos tarnybos elektroninių paslaugų sistemos programinės įrangos techninės priežiūros paslaugų pirkimo;

7.2.2. UAB „Affecto Lietuva“ 2018 m. vasario 23 d. pasiūlymas „Dėl Lietuvos geologijos tarnybos elektroninių paslaugų sistemos programinės įrangos techninės priežiūros paslaugų pirkimo“.

7.3. Bet kokie Sutarties pakeitimai, papildymai galioja tik tuo atveju, jeigu jie padaryti raštu ir juos pasirašė abi šios Sutarties šalys. Tokie pakeitimai ar papildymai yra neatskiriama šios Sutarties dalis.

7.4. Pirkimo sutartis gali būti keičiama vadovaujantis Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnio nuostatomis.

7.5. Šalis, šios Sutarties sudarymo ar vykdymo metu sužinojusi ar gavusi konfidencialią informaciją, privalo jos neatskleisti ar nenaudoti savo tikslams neteisėtu būdu. Šį reikalavimą pažeidusi šalis privalo atlyginti kitai šaliai padarytus nuostolius.

7.6. Šalys įsipareigoja vykdyti šią Sutartį tinkamai ir sąžiningai, laikantis bendradarbiavimo ir kooperavimosi principų. Sutartis turi būti vykdoma kuo ekonomiškiau kitai Sutarties šaliai būdu.

7.7. Visi ginčai dėl šios Sutarties sudarymo, pakeitimo, papildymo, pratęsimo, taip pat dėl prisiimtų įsipareigojimų nevykdymo sprendžiami derybų keliu.

7.8. Sutarties šalims nepavykus išspręsti iškilusių ginčų sprendimas perduodamas spręsti Lietuvos Respublikos teismui.

7.9. Šalys privalo raštu informuoti viena kitą ne vėliau kaip per 2 darbo dienas apie pasikeitusius savo rekvizitus. Šalis, neįvykdžiusi šio įsipareigojimo, negali reikšti pretenzijų, kad ji negavo pranešimų, kad kita šalis pažeidė šią Sutartį ir pan., jei kita šalis atliko veiksmus pagal paskutinį jai žinomą kitos šalies adresą ar rekvizitus.

7.10. Šiam pirkimui Vykdytojas nepasitelkia subrangovų.

7.11. Tarnybos atsakingas asmuo už Sutarties vykdymą: Rina Aleknienė, Informacijos valdymo skyriaus vedėja, tel. nr. (8 5) 233 2267, el. p. [rina.alekniene@lgt.lt](mailto:rina.alekniene@lgt.lt).

7.12. Vykdytojo atsakingas asmuo už Sutarties vykdymą: Žydrūnas Dėnas, vyr. specialistas, tel. nr. 8 650 52 600, el. p. [zydrunas.denas@affecto.com](mailto:zydrunas.denas@affecto.com).

## 8. SUTARTIES ŠALIŲ REKVIZITAI

### Tarnyba

Lietuvos geologijos tarnyba  
prie Aplinkos ministerijos  
S. Konarskio g. 35, LT-03123 Vilnius  
Juridinio asmens kodas: 188710780  
AB bankas "Swedbank"  
Banko kodas 73000  
A/s LT 607300010002456277  
Tel.: (8 5) 233 28 89

Vytautas Antanas Januška  
(vardas, pavardė, parašas)  
A. V.

### Vykdytojas

UAB „CGI Lithuania“  
Perkūnkiemio g. 4A, LT-12128 Vilnius  
Įmonės kodas 210316340  
PVM mokėtojo kodas LT103163416  
Danske Bank  
Banko kodas 74000  
A/s LT14 7400 0530 6252 3810  
Tel. 8 5 2123712, Faksas 8 5 2123713

UAB „CGI Lithuania“  
(vardas, pavardė, parašas)  
A. V.

Informacijos valdymo skyriaus  
vyriausioji specialistė  
Beata Miloš

2018-02-27

2018-02-27  
T. Sauram  
2018-02-27  
2018-02-27

Informacijos valdymo skyriaus  
skyriaus vedėja

Rina Aleknienė  
2018-02-27

**LIETUVOS GEOLOGIJOS TARNYBOS ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ SISTEMOS  
PROGRAMINĖS ĮRANGOS TECHNINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TECHNINĖ  
SPECIFIKACIJA**

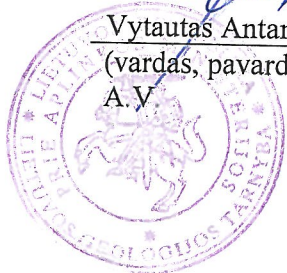
| <b>Eil.<br/>Nr.</b> | <b>Reikalavimo aprašymas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Darbo atlikimo laikas,<br/>dažnumas, periodiškumas<br/>/ reikalavimo atitikimas</b> |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <b>Bendri reikalavimai paslaugų teikimui</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                        |
| 1.                  | Paslaugos teikiamos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Darbo dienomis ir valandomis (8x5)                                                     |
| 2.                  | Teikėjo iškvietimų skaičius ir trukmė                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Neribojamas                                                                            |
| 3.                  | Aptarnavimo vieta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Lietuvos geologijos tarnyboje, adresu Konarskio g. 35, Vilnius arba nuotoliniu būdu.   |
| 4.                  | <p>Elektroninių paslaugų sistemos programinės įrangos priežiūros paslaugos apima Valstybinės geologijos informacinės sistemos, Valstybinės požeminio vandens informacinės sistemos ir Žemės gelmių registro elektroninių paslaugų sistemos (toliau – EP sistemos) programinės įrangos techninės priežiūros ir duomenų bazių sinchronizavimo priežiūros paslaugas.</p> <p>Paslaugos susideda iš:</p> <p>EP sistemos programinės įrangos problemų ir EP sistemos ir pagrindinės veiklos duomenų bazės GEOLIS sinchronizavimo problemų registravimo ir klasifikavimo.</p> <p>EP sistemos programinės įrangos defektų šalinimo ir su tuo susijusių EP sistemos atnaujinimų parengimo, testavimo ir įdiegimo.</p> <p>EP sistemos pakeitimų įgyvendinimo ir su tuo susijusių EP sistemos atnaujinimų parengimo, testavimo ir įdiegimo.</p> <p>EP sistemos naudotojų ir administratorių konsultavimo EP sistemos eksploatavimo klausimais;</p> <p>Programinės įrangos atstatymo;</p> <p>Duomenų atstatymo.</p> | Privaloma                                                                              |
| 5.                  | <p>Galimi problemų tipai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○  Klaida (angl. <i>Bug</i>) (klaida, triktis, neatitikimas, defektas);</li> <li>○  Pokytis (angl. <i>Improvement</i>);</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                        |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                  |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>○  Konsultacija (angl. <i>How To</i>);</li> <li>○  Problema (angl. <i>Issue</i>) – nurodoma, kai konkretus problemos tipas dar nenustatytas.</li> </ul> <p>Problemos tipas gali būti keičiamas (pvz., problema iš pradžių buvo klasifikuota kaip klaida, tačiau vėliau paaiškėja, kad tai yra pokytis ir pan.).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                  |
| 6.  | Reagavimo laikas į pranešimą apie problemą                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ne daugiau kaip 2 darbo valandos |
| 7.  | <p>Problemos sprendimo laikas, priklausomai nuo problemos prioriteto:</p> <p>Kritinė perobroma: 1 darbo diena;</p> <p>Vidutinio svarbumo problema: 5 darbo dienos;</p> <p>Nereikšmingos problema: 10 darbo dienų.</p> <p>Sprendimo laikas skaičiuojamas nuo problemos užregistravimo iki jos uždarymo. Į problemos sprendimo laiką neįeina laikas, kuris trunka Užsakovo specialistams atsakant į Vykdytojo specialistų pateiktus su problema susijusius klausimus ir Užsakovo specialistams tikrinant (prieš problemos uždarymą), ar problema išspręsta tinkamai, tai yra, laikas, kurį SD sistemoje užregistruotas kreipinys (problema) būna priskirtas Užsakovo specialistams.</p> <p>Ypatingais atvejais, nesant techninių galimybių problemą išspręsti per nurodytą laiką, konkrečiai problemai bendru Užsakovo ir Vykdytojo sutarimu gali būti nustatytas kitas problemos sprendimo laikas.</p> | Privaloma                        |
| 8.  | Atvykimo laikas, kurį galima įskaičiuoti į Problemos sprendimo laiką, jei problemos sprendimas negalimas nuotoliniu būdu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1 val                            |
| 9.  | Paslaugos teikiamos pagal kreipinius, registruojamus Teikėjo, teikiančio priežiūros paslaugą, Service Desk sistemoje (toliau – SD sistema). Galimybę registruoti incidentą turi turėti Perkančiosios organizacijos ir Teikėjo atstovai.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Privaloma                        |
| 10. | SD sistema turi būti pasiekiamą per SSL bei vartotojo vardu ir slaptažodžiu apsaugotą Web sąsają. SD sistema pasiekiamą Perkančiosios organizacijos vartotojams, vartotojų kiekis neribojamas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Privaloma                        |
| 11. | <p>Kreipinys registruojamas tiesiogiai sistemoje per Web sąsają, arba perdavus telefonu ar elektroniniu paštu.</p> <p>Tuo atveju, kai Užsakovas Vykdytoją apie problemą informuoja telefonu arba elektroniniu paštu, problemą SD sistemoje ne vėliau kaip per 2 darbo valandas užregistruoja Vykdytojo atstovas. Šiuo atveju į problemos sprendimo laiką</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Privaloma                        |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|     | bus įskaičiuojamas ir laikas, sugaištas problemos užregistravimui SD sistemoje.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |
| 12. | Galimybė SD sistemoje stebėti kreipinio (incidento, problemos ar pakeitimo) sprendimo eigą – registracijos laikas, vykdytojas, vykdytojo priskyrimo laikas, sprendimo pradžios laikas, sprendimo pabaigos laikas, būsena (atidarytas, sprendžiamas, išspręstas, uždarytas) kreipinį registravusiam Perkančiosios organizacijos atstovui ir už sutarties įgyvendinimo priežiūrą atsakingiems Perkančiosios organizacijos atstovams. | Privaloma   |
| 13. | Trečių šalių valdymo paslauga, apimanti tiesioginį trečių šalių, užtikrinančių aplikacijos (-ų), ryšio, ir kitų IS gedimų diagnozavimo ir šalinimo, įrangos garantijos paslaugas pagal sutartis su Perkančiąja organizacija, informavimą tuo atveju, kai Teikėjas nustato, jog sutrikimo priežastis yra šių trečių šalių atsakomybės ribose.                                                                                       | Privaloma   |
| 14. | Turi būti galimybė formuoti registruotų kreipinių sąrašus už laikotarpį.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Privaloma   |
| 15. | Registruojant kreipinius bei keičiantis jų statusui ar vykdytojui, kreipinį registravęs Perkančiosios organizacijos atstovas turi būti informuojamas žinute elektroniniu paštu.                                                                                                                                                                                                                                                    | Privaloma   |
| 16. | EP sistemos atnaujinimų diegimo laikas – pagal poreikį darbo dienomis iki 8:30 val. arba kitu su Perkančiąja organizacija (EP Sistemos administratoriumi) suderintu metu.                                                                                                                                                                                                                                                          | Privaloma   |
| 17. | EP sistemos pakeitimams, atliktiems sprendžiant registruotas problemas arba pakeitimus, taikomas 90 kalendorinių dienų garantinis terminas. Klaida, dėl tų pačių priežasčių, pasikartojusi garantinio termino metu, šalinama nemokamai.                                                                                                                                                                                            | Privaloma   |
| 18. | Apmokėjimas vykdomas pagal darbo sąnaudas – laiką, vykdytojo sugaištą konkrečios problemos sprendimo darbams atlikti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Val. kiekis |
| 19. | Apmokėjimas vykdomas tik už užbaigtus spręsti kreipinius pagal darbų atlikimo aktą, kuriame pateikiamas per mokestinį laikotarpį užbaigtų darbų sąrašas ir kiekvieno kreipinio darbo sąnaudos.                                                                                                                                                                                                                                     | Privaloma   |

**Tarnyba**

Vytautas Antanas Januška  
(vardas, pavardė, parašas)  
A.V.



Informacijos valdymo skyriaus  
skyriaus vedėja  
Rina Alekšienė  
2018-02-24

**Vykdytojas**

Karolis Baltrušaitis  
(vardas, pavardė, parašas)  
A.V.

