

**INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ PASLAUGŲ VALDYMO PROGRAMINĖS
ĮRANGOS LICENCIJŲ IR INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO
IR VALDYMO SISTEMOS KAIP PASLAUGOS (SaaS) VIEŠOJO PIRKIMO-
PARDAVIMO SUTARTIS**

2020 m. vasario 3 d. Nr. *AGR200203 VDO1/118-8*
Vilnius

Muitinės departamentas prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – Paslaugų gavėjas), atstovaujamas generalinio direktoriaus pavaduotojo, atliekančio generalinio direktoriaus funkcijas, Jono Miškinio, veikiančio pagal Muitinės departamento prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos nuostatus, ir uždaroji akcinė bendrovė „Marval Baltic“ (toliau – Paslaugų teikėjas), atstovaujama direktorės Vilmos Domaševičienės, veikiančios pagal bendrovės įstatus, toliau kartu vadinami Šalimis, o atskirai Šalimi, sudarė šią Informacinių technologijų paslaugų valdymo programinės įrangos licencijų ir informacinių technologijų paslaugų teikimo ir valdymo sistemos kaip paslaugos viešojo pirkimo–pardavimo sutartį (toliau – Sutartis).

I. SUTARTIES DALYKAS

1.1. Sutartimi Paslaugų teikėjas įsipareigoja pateikti Informacinių technologijų paslaugų valdymo programinės įrangos Marval, užtikrinančios IT paslaugų sistemos, atitinkančios Sutarties 1 priedo 14 punkte ir 1 priede nurodytus reikalavimus, veikimą ir suteikiančios galimybes įdiegti ir pritaikyti IT paslaugų valdymo procesus pagal Sutarties 1 priedo 2 priedo reikalavimus, (toliau – IT paslaugų PĮ) licencijas su 12 mėn. gamintojo priežiūra ir Informacinių technologijų paslaugų teikimo ir valdymo sistemą kaip paslaugą (SaaS) (toliau – IT paslaugų sistema), įskaitant 24 mėnesių IT paslaugų PĮ gamintojo priežiūrą; toliau kartu vadinamos Paslaugomis, kurių savybės nustatytos Sutarties 1 priede, o Paslaugų gavėjas įsipareigoja sudaryti sąlygas teikti Paslaugas bei mokėti sutartą kainą už pateiktas tinkamos IT paslaugų PĮ licencijas ir tinkamai suteiktas gamintojo priežiūros ir IT paslaugų sistemos paslaugas.

1.2. Šalys pareiškia ir garantuoja:

1.2.1. Sutartį sudarė turėdamos tikslą realizuoti jos nuostatas bei galėdamos realiai įvykdyti Sutartyje ir Sutarties prieduose prie jos duotus įsipareigojimus;

1.2.2. Sutartį sudarė nepažeisdamos ir neturėdamos tikslo pažeisti Lietuvos Respublikos teisės aktų bei savo įstatų ar kitų jų veiklą reglamentuojančių dokumentų, Sutarčiai sudaryti ir vykdyti nereikia gauti jokių trečiųjų asmenų sutikimų;

1.2.3. Šalys vykdo sutartį pasitikėdamos viena kita ir besivadovaudamos gera valia. Šalys dės visas pastangas tam, kad užtikrintų tinkamą, sąžiningą, protingą ir kokybišką visų Sutarties nuostatų įgyvendinimą.

1.3. Paslaugų teikėjas pareiškia ir garantuoja:

1.3.1. kad susipažino su visa informacija dėl Sutarties objekto bei kita jo reikalavimu jam pateikta dokumentacija, reikalinga Sutarties pagrindu užsakytai Paslaugai atlikti ir pateiktų informacijos ir dokumentų pakanka tam, kad Paslaugų teikėjas galėtų užtikrinti deramą ir visišką visų Sutartyje duotų savo įsipareigojimų vykdymą;

1.3.2. kad jis Paslaugą gali atlikti ir atliks Paslaugų gavėjui ne blogesnėmis nei nurodytos pasiūlyme sąlygomis;

1.3.3. kad jis bei Paslaugą suteikiantys jo darbuotojai turi galiojančius visus leidimus, licencijas, atestatus ir kitus reikiamus dokumentus, taip pat reikiamą kvalifikaciją ir kompetenciją Paslaugai Sutarties pagrindu suteikti;

1.3.4. kad jis turi visas technines, intelektualines, fizines bei bet kokias kitas galimybes, bazę ir savybes, reikalingas ir leidžiančias jam deramai vykdyti Sutarties sąlygas bei užtikrinti Sutarties pagrindu suteikiamos Paslaugos kokybę.

II. SUTARTIES ESMINĖS SĄLYGOS

2.1. Sutarties esminės sąlygos yra Sutarties dalykas, Sutarties kaina ir Sutarties vykdymo terminai.

III. PASLAUGŲ TEIKIMO TERMINAI

3.1. IT paslaugų PĮ licencijos turi būti pristatytos per 10 (dešimt) darbo dienų nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.

3.2. IT paslaugų sistemos paslaugos turi būti teikiamos 36 (trisdešimt šeši) mėnesius nuo IT paslaugų PĮ licencijų pristatymo dienos.

IV. PASLAUGŲ TEIKIMO VIETA

4.1. Paslaugos bus teikiamos Mūitinės informacinių sistemų centre, Vytenio g. 7, LT-03113 Vilnius, Lietuva.

V. SUTARTIES KAINA IR APMOKĖJIMO TVARKA

5.1. Bendra Sutarties kaina yra

Bendra Sutarties kaina be pridėtinės vertės mokesčio (toliau – PVM), Eur	173 524,00 Eur (vienas šimtas septyniasdešimt trys tūkstančiai penki šimtai dvidešimt keturi eurai 00 ct)
PVM suma, Eur	36 440,04 Eur (trisdešimt šeši tūkstančiai keturi šimtai keturiasdešimt eurų 4 ct)
Bendra Sutarties kaina su PVM, Eur	209 964,04 (du šimtai devyni tūkstančiai devyni šimtai šešiasdešimt keturi eurai 4 ct)

5.1.1. IT paslaugų PĮ licencijų, kurių sudėtis nurodyta Sutarties 1 priedo 8.1.1-8.1.4 papunkčiuose, su 12 mėn. gamintojo priežiūra kaina yra 89 999,80 Eur (aštuoniasdešimt devyni tūkstančiai devyni šimtai devyniasdešimt devyni eurai 80 ct) su PVM.

5.1.2. IT paslaugų sistemos paslaugų, įskaitant 24 mėnesių IT paslaugų PĮ gamintojo priežiūrą, kaina yra 119 964,24 Eur (vienas šimtas devyniolika tūkstančių devyni šimtai šešiasdešimt keturi eurai 24 ct) su PVM. Vieno mėnesio IT paslaugų sistemos paslaugų, įskaitant 24 mėnesių IT paslaugų PĮ gamintojo priežiūrą, kaina yra 2 754,00 Eur (du tūkstančiai septyni šimtai penkiasdešimt keturi eurai 00 ct) be PVM.

5.2. Sutarties galiojimo metu 5.1. punkte (Sutarties 2 priedas) nurodytos kainos dėl kainų lygio pasikeitimo ir mokesčių pasikeitimo (išskyrus PVM) nebus perskaičiuojamos. Paslaugų teikėjui už suteiktas Paslaugas mokėtinos 5.1. punkte (Sutarties 2 priedas) nurodytos fiksuotos kainos gali būti perskaičiuojamos (didinant arba mažinant) tik dėl pasikeitusio PVM. Sutartyje nurodytos fiksuotos kainos (įkainiai) gali būti perskaičiuojamos didinant arba mažinant tik tuo atveju, jei pasikeičia PVM mokėjimą reglamentuojantys teisės aktai, darantys tiesioginę įtaką Paslaugų teikėjo teikiamų Paslaugų fiksuotai kainai. Sutarties 2 priede nurodytos fiksuotos kainos gali būti didinamos arba mažinamos tik tokia suma, kokia ji atitinkamai padidėja arba sumažėja dėl šioje dalyje nurodytų teisės aktų, reglamentuojančių PVM mokėjimą, pasikeitimų. Sutarties 2 priede nurodytos fiksuotos kainos gali būti pakeistos tik Sutarties Šalių rašytiniu susitarimu, pasirašytu Šalių įgaliotų atstovų ir patvirtintų Šalių antspaudais (jeigu turi). Perskaičiuotos fiksuotos kainos įsigalioja kitą dieną po to, kai Šalys rašytiniu susitarimu jas pakeičia.

5.3. Paslaugų teikėjas prisiima visą riziką dėl to, kad nuo Paslaugų teikėjo nepriklausančių aplinkybių gali padidėti su Sutartimi susijusios Paslaugų teikėjo išlaidos ir Paslaugų teikėjui Sutarties vykdymas gali tapti sudėtingesnis (Paslaugų teikėjui gali padidėti įsipareigojimų vykdymo

kaina). Sutarties kaina jokiais atvejais nebus didinama. Paslaugų teikėjo įsipareigojimų vykdymo kainos padidėjimas nesuteikia Paslaugų teikėjui teisės sustabdyti Sutarties vykdymo, pakeisti Paslaugų teikimo periodiškumą ar atsisakyti Sutarties šiuo pagrindu.

5.4. Už suteiktas IT paslaugų PĮ licencijas ir IT paslaugų sistemos paslaugas bus mokama:

5.4.1. už šios Sutarties 5.1.1 punkte nurodytas licencijas per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų pagal pateiktą sąskaitą faktūrą, išrašytą licencijų ir Sutarties 1 priedo 15 ir 16 punktuose nurodytų paslaugų pasirašyto priėmimo-perdavimo akto pagrindu;

5.4.2. pagal šios Sutarties 5.1.2 punkte nustatytą vieno mėnesio įkainį kas ketvirtį už praėjusį kalendorinį ketvirtį suteiktas Paslaugas pagal Paslaugų teikėjo pateiktą sąskaitą per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų po to, kai Paslaugų teikėjas ir Paslaugų gavėjas pasirašo Paslaugų priėmimo-perdavimo aktą pagal Paslaugų teikėjo parengtą ir su Paslaugų gavėju suderintą paslaugų teikimo ketvirčio atskaitą. Jeigu Paslaugos teikiamos ne visą kalendorinį ketvirtį, Paslaugų kaina apskaičiuojama atitinkamai faktiniam dienų, kuriomis buvo teikiama Paslauga, skaičiui.

5.5. Paslaugų gavėjas mokėjimus vykdys eurais į Sutartyje nurodytą Paslaugų teikėjo banko sąskaitą.

5.6. Sąskaitos teikiamos informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis. Jei informacinės sistemos „E. sąskaita“ funkcinės galimybės nepakankamos ar laikinai neužtikrinamos, Paslaugų teikėjas gali pateikti reikalingą informaciją raštu.

5.7. Šalių rašytiniu susitarimu dėl Sutarties dalykui sustabdyto, sumažinto/padidinto Paslaugų gavėjui finansavimo, pasirašytu Šalių įgaliotų atstovų ir patvirtintų Šalių antspaudais (jeigu turi), gali būti nustatyta kita mokėjimo tvarka.

VI. PASLAUGŲ TEIKĖJO TEISĖS IR PAREIGOS

6.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja:

6.1.1. šios Sutarties 5.1.1 punkte nurodytas licencijas ir visus su jomis susijusius dokumentus perduoti per 10 (dešimt) darbo dienų nuo Sutarties įsigaliojimo dienos;

6.1.2. šios Sutarties 5.1.1 punkte nurodytas licencijas ir visus su jomis susijusius dokumentus pateikti adresu: Vytenio g. 7, Vilnius, Pirkėjo darbo valandomis;

6.1.3. Informacinių technologijų paslaugų teikimo ir valdymo sistemos parengimo programinės įrangos, kurios licencijos nurodytos šios Sutarties 5.1.1 punkte, priemonėmis darbus pradėti nedelsiant – per 10 (dešimt) darbo dienų nuo sutarties pasirašymo pateikus programinės įrangos licencijas;

6.1.4. per 1 (vienas) mėnesį nuo Sutarties įsigaliojimo dienos parengti ir pateikti derinti Sistemos priežiūros reglamentą (Sutarties 1 priedo 29.1 p.);

6.1.5. tinkamai ir sąžiningai vykdyti savo rizika Sutarties 1 priede numatytas Paslaugas už Sutarties 5.1 papunktyje numatytas kainas;

6.1.6. nenaudoti Paslaugų gavėjo ženklo ar pavadinimo jokioje reklamoje, leidiniuose ar kitur be išankstinio raštiško Paslaugų gavėjo sutikimo;

6.1.7. vykdyti nuolatinės vertimo žodžiu ir raštu paslaugas, jeigu Paslaugų teikėjo paskirti ekspertai nemoka lietuvių kalbos;

6.1.8. be raštiško išankstinio Paslaugų gavėjo sutikimo neatskleisti jokiame kitame asmeniui (išskyrus teisės aktais ir Sutartyje nustatytais atvejais) iš Paslaugų gavėjo vykdančią Sutartį gautos informacijos, duomenų, gautų dokumentų turinio nepriklausomai nuo to, kokių būdu ir forma (žodine, rašytine, elektronine, kita) tokia informacija, duomenys, dokumentai Paslaugų teikėjui buvo pateikti ar jis sužinojo vykdydamas sutartį. Ši nuostata galioja net ir nutraukus Sutartį ar jai pasibaigus;

6.1.9. užtikrinti, kad Sutarties sudarymo momentu ir visą jos galiojimo laikotarpį Paslaugų teikėjo darbuotojai turėtų galiojantį sveikatos draudimą, reikiamą kvalifikaciją ir patirtį, reikalingą norint teikti Paslaugas;

6.1.10. be rašytinio išankstinio Paslaugų gavėjo sutikimo nekeisti ūkio subjektų, kurių pajėgumais remiasi/subteikėjų. Užtikrinti, kad naujas ūkio subjektas, kurio pajėgumais remiamasi, atitiktų tuos kvalifikacinius reikalavimus, kurie buvo nustatyti Konkurso sąlygose. Ūkio subjektų, kurių pajėgumais remiamasi, keitimo tvarkos pažeidimas laikomas esminiu Sutarties pažeidimu;

6.1.11. Sutarties įgyvendinimo veikloms vykdyti turėti visą reikiamą techninę ir programinę įrangą;

6.1.12. be rašytinio išankstinio Paslaugų gavėjo sutikimo nekeisti pagrindinių ekspertų;

6.1.12.1. pagrindinius ekspertus keisti tik pagrindinio eksperto mirties, ligos, nelaimingo atsitikimo atveju arba jei pagrindinį ekspertą keisti būtina dėl kitų, nuo Paslaugų teikėjo nepriklausančių priežasčių, arba jei pagrindinio eksperto pakeitimą inicijavo Paslaugų gavėjas;

6.1.12.2. keičiant pasiūlyme nurodytą pagrindinį ekspertą, į jo vietą siūlyti ne žemesnę kvalifikaciją ir patirtį turintį pagrindinį ekspertą (pateikiama naujo pagrindinio eksperto CV (Sutarties 4 priedas);

6.1.12.3. pagrindinio eksperto keitimo tvarkos pažeidimas laikomas esminiu Sutarties sąlygų pažeidimu;

6.1.12.4. prieš pradėdami vykdyti Sutartį visi ekspertai privalės pasirašyti konfidencialumo įsipareigojimą (Sutarties 3 priedas);

6.1.13. nedelsdamas raštu informuoti Paslaugų gavėją apie bet kurias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti Paslaugų teikėjui teikti Paslaugas nustatytais terminais;

6.1.14. tinkamai vykdyti kitus įsipareigojimus, numatytus Sutartyje ir Lietuvos Respublikos teisės aktuose;

6.1.15. nutraukus Sutartį ar jai pasibaigus, Paslaugų teikėjas privalo ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų sunaikinti visą iš Paslaugų gavėjo gautą ar Sutarties vykdymo metu sužinotą informaciją (nepriklausomai nuo jos formos ir turinio), išskyrus, jeigu Lietuvos Respublikos teisės aktai reikalauja, kad tokia informacija būtų išsaugota.

6.1.16. užtikrinti atitiktį organizaciniams ir techniniams kibernetinio saugumo reikalavimams, kaip tai nurodyta Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams, apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 13 d. nutarimu Nr. 818 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“;

6.1.17. laikytis Paslaugų gavėjo reikalavimų dėl saugaus darbo su muitinės informacinėmis sistemomis, kaip tai nurodyta Muitinės departamento generalinio direktoriaus 2015 m. spalio 15 d. įsakyme Nr. 1B-791 „Dėl Muitinės informacinių sistemų duomenų saugos nuostatų patvirtinimo“;

6.1.18. užtikrinti paslaugų atitiktį asmens duomenų saugos reikalavimams, kaip tai nurodyta 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas);

6.1.19. pateikti Paslaugų gavėjui tvirtinti visų ekspertų sąrašą kartu su jų gyvenimo aprašymais (išskyrus pagrindinių ekspertų, kurių gyvenimo aprašymai pateikti kartu su pasiūlymu);

6.1.20. padengti visus Paslaugų gavėjo patirtus nuostolius dėl netinkamai įvykdytų Paslaugų;

6.1.21. nereikalauti iš Paslaugų gavėjo atlyginti jokių su Paslaugų teikimu susijusių susidariusių ypatingų ir (ar) būtinų išlaidų;

6.1.22. užtikrinti, kad Paslaugai teikti reikalinga kompiuterinės debesijos infrastruktūra būtų laikoma Europos Sąjungos valstybėje narėje arba Europos ekonominės erdvės valstybėje.

6.1.23. Sutarčiai pasibaigus arba ją nutraukus, ir (arba) LR muitinei pareikalavus, Paslaugų tiekėjas privalo perkelti duomenis, įskaitant Sistemos konfigūravimo ir įdiegtų sprendimų informaciją, iš kompiuterinės debesijos infrastruktūros į LR muitinės infrastruktūrą tokiu būdu, kad būtų užtikrintas Sistemos nepertraukiamas naudojimas. Prieš vykdydamas perkėlimą Paslaugų tiekėjas turi suderinti perkeltinų duomenų apimtį ir formatą su Paslaugų gavėju, ir jam pareikalavus

ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) dienų sunaikinti visus kompiuterinės debesijos infrastruktūroje saugomus Paslaugų gavėjo duomenis.

6.1.24. Sutarčiai pasibaigus arba ją nutraukus Paslaugų tiekėjas privalo ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) dienų sunaikinti visą gautą ar Sutarties vykdymo metu sužinotą informaciją ir dokumentus (nepriklausomai nuo jų formos ir turinio), išskyrus, jeigu LR įstatymai reikalauja, kad tokia informacija ir dokumentai būtų išsaugoti.

6.2. Paslaugų tiekėjas turi teisę:

6.2.1. minėti Sutarties vykdymo faktą ir Sutarties objektą savo kvalifikacijos pagrindimo tikslais dalyvaudamas viešuosiuose pirkimuose ir konkursuose;

6.2.2. Sutarties ir jos priedų turinį atskleisti Paslaugų tiekėjo bankams, draudimo bendrovėms, auditoriams, su kuriais Paslaugų tiekėjas yra sudaręs konfidencialios informacijos apsaugos susitarimus.

VII. PASLAUGŲ GAVĖJO TEISĖS IR PAREIGOS

7.1. Paslaugų gavėjas įsipareigoja:

7.1.1. suteikti Paslaugų tiekėjui muitinės disponuojamą informaciją ir dokumentus, būtinus Paslaugoms teikti;

7.1.2. sumokėti už tinkamai suteiktas Paslaugas pagal Sutartyje numatytas sąlygas.

7.2. Paslaugų gavėjas turi teisę:

7.2.1. gauti išsamią informaciją apie Paslaugų suteikimą ir teikimo eigą;

7.2.2. gauti informaciją apie Sutartį vykdančius Paslaugų tiekėjo darbuotojus, jeigu tokios informacijos atskleidimas neprieštarauja asmens duomenų apsaugą reglamentuojantiems teisės aktams;

7.2.3. teikti informaciją apie Sutarties turinį bei ją vykdančio Paslaugų tiekėjo duomenis asmenims, kurie pagal teisės aktus turi teisę tokią informaciją gauti;

7.2.4. Paslaugų tiekėjui raštu pageidaujant, tiesiogiai atsiskaityti su subteikėjais. Tokio atsiskaitymo tvarka nustatoma trišalėje sutartyje, kurią sudaro Paslaugų gavėjas, Paslaugų tiekėjas ir jo subteikėjas (-ai).

7.3. Paslaugų gavėjo paskirti už Sutarties vykdymą atsakingi asmenys: Muitinės informacinių sistemų centro direktoriaus pavaduotoja Normantė Žekonienė, tel. (8 5) 236 2369, el. paštas Normante.Zekoniene@lrmuitine.lt.

7.4. Paslaugų gavėjo paskirti už Sutarties ir jos pakeitimų paskelbimą atsakingi asmenys: Viešųjų pirkimų skyriaus vyriausioji specialistė Laima Snieganaitė.

VIII. SUTARTIES ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

8.1. Jeigu Paslaugų tiekėjas per 10 (dešimt) darbo dienų nepristato Paslaugų gavėjui Sutarties 1.1 punkte nurodytos programinės įrangos licencijų, jis sumoka Paslaugų gavėjui 0,02 (dviejų šimtųjų) procento dydžio delspinigius nuo Sutarties 5.1.1 punkte nurodytos sumos už kiekvieną uždelstą dieną;

8.2. Jeigu Paslaugų tiekėjas Sutarties 1 priedo 15 ir 16 punktuose nurodytų paslaugų nesuteikia šiuose punktuose nustatytais terminais, jis sumoka Paslaugų gavėjui 0,02 (dviejų šimtųjų) procento dydžio delspinigius nuo Sutarties 5.1.2 punkte nurodytos sumos

8.3. Paslaugų tiekėjui dėl savo kaltės nesilaikant Sutarties 1 priede nustatytų sutrikimų pašalinimo terminų arba naujai suderintų sutrikimų pašalinimo laikų, jam skiriama bauda, kuri apskaičiuojama procentais nuo mėnesiui tenkančios¹ Sutartyje numatytos didžiausios Sistemos priežiūros paslaugai skirtos sumos²:

¹ Tai Sutartyje numatyta suma Sistemos paslaugai teikti, padalinta iš 36 (paslaugos teikimo mėnesių skaičius)

² Pasiekus terminų nesilaikymo atvejų ribą, už kurią skiriama bauda, terminų nesilaikymo atvejai skaičiuojami iš naujo, ši nuostata taip pat taikoma skaičiuojant pradelsimo atvejus tam pačiam sutrikimui.

8.3.1. esant kritinio prioriteto sutrikimui – 10 (dešimt) procentų, kai fiksuojami 2 (du) terminų nesilaikymo atvejai;

8.3.2. esant aukšto prioriteto sutrikimui – 7 (septeni) procentai, kai fiksuojami 2 (du)

14.3. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad Paslaugų gavėjo ir Paslaugų teikėjo posėdžių (nepriklausomai nuo organizavimo būdo) protokolai būtų parengti ir pateikti derinti Paslaugų gavėjui per 3 (tris) darbo dienas po posėdžio dienos;

14.4. Paslaugų teikėjo ekspertai Paslaugų teikėjo iniciatyva keičiami tik suderinus su Paslaugų gavėju. Prireikus keisti ekspertus, Paslaugų teikėjas apie tai informuoja Paslaugų gavėją ir suderina su juo eksperto kandidatūrą.

14.5. Paslaugų teikėjas privalo savo iniciatyva siūlyti keisti ekspertus šiais atvejais:

14.5.1. eksperto mirties, ligos arba nelaimingo atsitikimo atveju;

14.5.2. jei ekspertą keisti būtina dėl kitų, nuo Paslaugų teikėjo nepriklausančių priežasčių;

14.5.3. jei eksperto keitimą inicijuoja Paslaugų gavėjas, pateikęs tokio prašymo motyvus.

14.6. Sutarties vykdymo metu Paslaugų gavėjas gali inicijuoti eksperto, kuris netinkamai atlieka Sutartyje numatytas pareigas, pakeitimą, nurodydamas tokio prašymo motyvus.

14.7. Jei 14.6 punkte nurodytas expertas pakeičiamas ne iš karto, Paslaugų gavėjas gali paprašyti Paslaugų teikėjo paskirti laikiną ekspertą, arba imtis kitų priemonių kompensuoti laikiną naujo eksperto nebuvimą.

14.8. Paslaugų teikėjas visiškai atsako už kokybišką Sutarties vykdymą ir atlikimą laiku, taip pat visiškai atsako už bet kurių trečiųjų asmenų, kuriuos jis gali samdyti Sutarties vykdymui, darbą. Susitarimas, pagal kurį Paslaugų teikėjas dalies savo įsipareigojimų, numatytų Sutartyje, vykdymui pasitelkia trečiuosius asmenis, yra laikomas subteikimo sutartimi, kuris turi atitikti žemiau nurodytus reikalavimus:

14.8.1. toks susitarimas turi būti rašytinis;

14.8.2. Paslaugų teikėjas Sutarčiai vykdyti, išskyrus 14.8.3 punkte numatytą atvejį, turi pasitelkti tik tuos subteikėjus, kurie numatyti Paslaugų teikėjo pasiūlyme. Paslaugų gavėjo sutikimas, kad sutartiniais įsipareigojimams vykdyti būtų pasitelkiamas subteikėjas, neatleidžia Paslaugų teikėjo nuo jokių jo įsipareigojimų pagal Sutarį;

14.8.3. Vykdamas Sutarį, gali būti pasitelkiami naujas (-i) subteikėjas (-iai). Paslaugų teikėjas, pasitelkdamas naują (-us) subteikėją (-us), turi apie tai per 3 (tris) darbo dienas raštu informuoti Paslaugų gavėją, nurodydamas subteikėjo (-ų) pakeitimo priežastis. Naujo (-ų) subteikėjo (-ų) pasitelkimą Paslaugų gavėjas kartu su Paslaugų teikėju įformina rašytiniu susitarimu prie sudarytos Sutarties, kuris pasirašomas abiejų Sutarties Šalių, ir šie dokumentai yra neatskiriama Sutarties dalis. Sutarties vykdymo metu, kai subteikėjai netinkamai vykdo įsipareigojimus Paslaugų teikėjui, taip pat tuo atveju, kai subteikėjas (-ai) nepajėgus (-ūs) vykdyti įsipareigojimų Paslaugų teikėjui dėl iškeltos bankroto bylos, pradėtos likvidavimo procedūros ir pan. padėties, Paslaugų teikėjas gali pakeisti subteikėją (-us). Apie tai jis turi raštu informuoti Paslaugų gavėją per 3 (tris) darbo dienas. Gavusi tokį pranešimą, Paslaugų gavėjas kartu su Paslaugų teikėju sudaro susitarimą dėl subteikėjo (-ų) pakeitimo, kurį pasirašo abi Šalys. Naujas (-i) subteikėjas (-ai) turi atitikti Paslaugų teikėjui nustatytus kvalifikacinius reikalavimus. Susitarimas dėl subteikėjo (-ų) pakeitimo ar naujo (-ų) subteikėjo (-ų) pasitelkimo pasirašomas tik Paslaugų gavėjui patvirtinus, kad subteikėjo (-ų) kvalifikacija atitinka pirkimo dokumentuose nustatytus kvalifikacijos reikalavimus. Šie dokumentai yra neatskiriama Sutarties dalis.

14.9. Nei viena šios Sutarties Šalis neturi teisės perleisti savo teisių ir pareigų, kylančių iš šios Sutarties, tretiesiems asmenims.

XV. FORCE MAJEURE

15.1. Nenugalimos jėgos aplinkybės (*force majeure*). Šalis nėra laikoma atsakinga už bet kokių įsipareigojimų pagal pirkimo sutartį neįvykdymą ar dalinį neįvykdymą, jeigu Šalis įrodo, kad tai įvyko dėl neįprastų aplinkybių, kurių Šalys negalėjo kontroliuoti ir protingai numatyti, išvengti ar pašalinti jokiais priemonėmis.

15.2. Nenugalimos jėgos aplinkybėmis laikomos aplinkybės, nurodytos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 str. ir Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos

(*force majeure*) aplinkybėms taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840. Nustatydamos nenugalimos jėgos aplinkybės Šalys vadovaujasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1997 m. kovo 13 d. nutarimu Nr. 222 „Dėl nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybės liudijančių pažymų išdavimo tvarkos patvirtinimo“.

15.3. Esant nenugalimos jėgos aplinkybėms pirkimo sutarties Šalys Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka yra atleidžiamos nuo atsakomybės už pirkimo sutartyje numatytų prievolių neįvykdymą, dalinį neįvykdymą arba netinkamą įvykdymą, o įsipareigojimų vykdymo terminas pratęsiamas.

15.4. Šalis, prašanti ją atleisti nuo atsakomybės, privalo pranešti kitai Šaliai raštu apie nenugalimos jėgos aplinkybes nedelsdama, bet ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo tokių aplinkybių atsiradimo ar paaiškėjimo, pateikdama įrodymus, kad ji ėmėsi visų pagrįstų atsargumo priemonių ir dėjo visas pastangas, kad sumažintų išlaidas ar neigiamas pasekmes, taip pat pranešti galimą įsipareigojimų įvykdymo terminą. Pranešimo taip pat reikalaujama, kai išnyksta įsipareigojimų nevykdymo pagrindas.

15.5. Pagrindas atleisti Šalį nuo atsakomybės atsiranda nuo nenugalimos jėgos aplinkybių atsiradimo momento arba, jeigu laiku nebuvo pateiktas pranešimas, nuo pranešimo pateikimo momento. Jeigu Šalis laiku neišsiunčia pranešimo arba neinformuoja, ji privalo kompensuoti kitai Šaliai žalą, kurią ši patyrė dėl laiku nepateikto pranešimo arba dėl to, kad nebuvo jokio pranešimo.

XVI. TAIKYTINA TEISĖ, GINČŲ SPRENDIMAS

16.1. Sutarčiai ir visoms iš šios Sutarties atsirandančioms teisėms ir pareigoms taikomi Lietuvos Respublikos įstatymai bei kiti norminiai aktai. Sutartis aiškinama pagal Lietuvos Respublikos teisę.

16.2. Bet koks ginčas ir (ar) reikalavimas, kylantis iš šios Sutarties ar susijęs su ja, ar iš šios Sutarties pažeidimo, nutraukimo ar negaliojimo, bus sprendžiamas Šalių tarpusavio susitarimu.

16.3. Kilus ginčui Sutarties Šalys raštu išdėsto savo nuomonę kitai Šaliai ir pasiūlo ginčo sprendimą. Gavusi pasiūlymą ginčą spręsti derybomis, Šalis privalo jį atsakyti per 10 (dešimt) kalendorinių dienų. Ginčas turi būti išspręstas per ne ilgesnį nei 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų terminą nuo derybų pradžios.

16.4. Šalims nepasiekus susitarimo, toks ginčas ar reikalavimas, kylantis iš šios Sutarties ar susijęs su šia Sutartimi, jos pažeidimu, nutraukimu ir negaliojimu, bus sprendžiamas teismine tvarka atitinkamame Lietuvos Respublikos teisme, teritorinį teisingumą nustatant pagal Paslaugų gavėjo buveinę.

XVII. KONFIDENCIALUMAS IR ASMENS DUOMENŲ APSAUGA

17.1. Šalys sutinka laikyti šios Sutarties sąlygas, visą dokumentaciją ir informaciją, kurią gauna viena iš kitos vykdydamos šią Sutartį, konfidencialia ir be išankstinio kitos Šalies rašytinio sutikimo neplatinti trečiosioms šalims apie ją jokios informacijos, išskyrus atvejus, kai to reikalaujama Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

17.2. Paslaugų gavėjas tvarko Paslaugų teikėjo Sutartyje nurodytus asmens duomenis išimtinai Sutarties vykdymo tikslais ir tik tokia apimtimi, kuri būtina vykdant Sutartį, užtikrindamas technines ir organizacines Paslaugų teikėjo asmens duomenų apsaugos priemones.

17.3. Paslaugų teikėjas tvarko Paslaugų gavėjo Sutartyje nurodytus asmens duomenis išimtinai Sutarties vykdymo tikslais ir tik tokia apimtimi, kuri būtina vykdant Sutartį, užtikrindamas technines ir organizacines Paslaugų gavėjo asmens duomenų apsaugos priemones.

XVIII. SUSIRAŠINĖJIMAS

18.1. Paslaugų gavėjo ir Paslaugų teikėjo vienas kitam siunčiami pranešimai turi būti rašomi lietuvių kalba. Paslaugų gavėjo ir Paslaugų teikėjo vienas kitam siunčiami pranešimai turi būti siunčiami paštu, faksu, el. paštu arba įteikiami asmeniškai. Jei adresatas praneša kitą adresą, tai

dokumentai privalo būti pristatomi naujuoju adresu ir jei adresatas, prašydamas suderinimo arba sutikimo nenurodė kito adreso, tai atsakymas jam gali būti siunčiamas tuo pačiu adresu, kuriuo išsiųstas prašymas.

18.2. Šalių pranešimai siunčiami žemiau nurodytais adresais:

Paslaugų gavėjas

Muitinės departamentas prie Lietuvos
Respublikos finansų ministerijos,
A. Jakšto g. 1, LT-01105 Vilnius

Paslaugų teikėjas

Uždaroji akcinė bendrovė
„Marval Baltic“
Žalgirio g. 88-502, LT-09303 Vilnius

Faks.: +370 5 266 6005

El. paštas: muitine@lrmuitine.lt

El. paštas: info@marvalbaltic.lt

XIX. KITOS NUOSTATOS

19.1. Sutartis įsigalioja pasirašymo dieną ir galioja iki visiško Sutartyje nustatytų įsipareigojimų įvykdymo.

19.2. Sutartis sudaryta lietuvių kalba.

19.3. Sutartis sudaryta dviem egzemplioriais, turinčiais vienodą teisinę galią – po vieną kiekvienai Sutarties Šaliai.

XX. SUTARTIES PRIEDAI

20.1. Sutarties priedai, kurie yra neatskiriamos Sutarties dalys:

20.1.1. Sutarties 1 priedas – Techninė specifikacija;

20.1.2. Sutarties 2 priedas – Paslaugų kainos;

20.1.3. Sutarties 3 priedas – Konfidencialumo įsipareigojimo forma;

20.1.4. Sutarties 4 priedas – Gyvenimo aprašymo (CV) forma;

20.1.5. Sutarties 5 priedas – Pagrindinių ekspertų sąrašas;

20.1.6. Sutarties 6 priedas – Subteikėjų sąrašas;

20.1.7. Sutarties 7 priedas – Detalus siūlomų paslaugų aprašymas (kopija);

20.1.8. Sutarties 8 priedas – Konkurso sąlygų 2019 m. lapkričio 4 d. paaiškinimas (kopija).

XX. ŠALIŲ REKVIZITAI

Paslaugų gavėjas:

Muitinės departamentas prie Lietuvos
Respublikos finansų ministerijos
A. Jakšto g. 1, LT-01105 Vilnius
Juridinio asmens kodas: 188656838
a. s. Nr. LT37 4010 0424 0007 0037
AB Luminor bankas
Tel. (8 5) 266 6111, Faks. (8 5) 266 6005
El. p. muitine@lrmuitine.lt

Paslaugų teikėjas:

Uždaroji akcinė bendrovė
„Marval Baltic“
Žalgirio g. 88-502, LT-09303 Vilnius
Juridinio asmens kodas: 303357544
PVM mokėtojo kodas: LT100008747714
a. s. Nr. LT257044060007973048
AB SEB bankas
Tel. 8 609 57605
El. paštas: info@marvalbaltic.lt

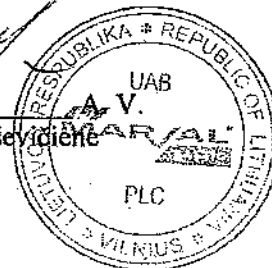
Generalinio direktoriaus pavaduotojas
atliekantis generalinio direktoriaus funkcijas

Jonas Miškinis



Direktorė

Vilma Domaševičienė



2020 m. vasario 3 d.

Sutarties Nr. **AGP200203V001/118**

1 priedas

**INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ PASLAUGŲ VALDYMO PROGRAMINĖS
ĮRANGOS LICENCIJŲ IR INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO
IR VALDYMO SISTEMOS KAIP PASLAUGOS (SaaS) ĮSIGIJIMO
TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

I. ĮVADINĖ INFORMACIJA

1. Perkančioji organizacija:

1.1 Muitinės departamentas prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, A. Jakšto g. 1 LT-01105 Vilnius, planuoja įsigyti Informacinių technologijų paslaugų valdymo programinės įrangos licencijas ir Informacinių technologijų paslaugų teikimo ir valdymo sistemą kaip paslaugą. Įsigytos paslaugos bus teikiamos Muitinės informacinių sistemų centre, Vytenio g. 7, LT-03113 Vilnius.

1.2 Lietuvos Respublikos muitinės struktūrą sudaro: Muitinės departamentas, 3 teritorinės muitinės (kartu su joms priklausančiais 45 muitinės postais), Muitinės kriminalinė tarnyba, Muitinės informacinių sistemų centras, Muitinės mokymo centras ir Muitinės laboratorija.

2. Techninėje specifikacijoje naudojamos sąvokos ir trumpiniai bei jų paaiškinimas.

1 lentelė. Sąvokų ir trumpinių paaiškinimas

Sąvoka / Trumpinys	Paaiškinimas
IT	Informacinės technologijos
ITIL	Paslaugų valdymo teorija, orientuota į darbo optimizavimą bei kokybės užtikrinimą informacinių technologijų paslaugas teikiančiose organizacijose (angl. <i>Information Technology Infrastructure Library</i>)
Kreipinys	Pranešimas apie sutrikimą arba užklausa
LR muitinė, muitinė	Lietuvos Respublikos muitinė
MS <i>Active Directory</i>	LR muitinėje naudojama centralizuota vidinių naudotojų autorizacijos duomenų valdymo programinė įranga
SLA	Paslaugos lygio susitarimas, nustatantis kreipinių išsprendimo laikus (<i>Service level agreement</i>)
UC	Paslaugos lygio susitarimas su paslaugų tiekėju, nustatantis kreipinių išsprendimo laikus (<i>Underpinning contract</i>)
OLA	Susitarimas tarp kreipinius sprendžiančių specialistų ir Informacinių technologijų paslaugų centro (<i>Operational Level Agreement</i>).
Užklausa	Paslaugos ar konsultacijos prašymas

II. ESAMA BŪKLĖ

3. LR muitinės paslaugų, susijusių su muitinės informacinėmis sistemomis ir muitinėje naudojamomis informacinių bei elektroninių ryšių technologijomis (toliau – muitinės IT), nepertraukiamam ir kokybiškam teikimui LR muitinėje yra sukurtas ir veikia Muitinės informacinių technologijų paslaugų centras. Muitinės informacinių technologijų paslaugų centro darbo organizavimui teikiant pagalbą muitinės IT paslaugų naudotojams – muitinės darbuotojams, ekonominės veiklos vykdytojams ir kitiems asmenims, registruojant ir sprendžiant muitinės IT sutrikimus, įgyvendinant su muitinės IT susijusias paslaugas ir apdorojant pasiūlymus bei skundus

yra naudojama Informacinių technologijų paslaugų teikimo ir valdymo sistema (toliau – IT paslaugų sistema).

4. IT paslaugų sistema yra skirta Muitinės informacinių technologijų paslaugų centre registruojamų kreipinių valdymo automatizavimui, jų duomenų apdorojimui, kaupimui ir analizei, jos priemonėmis yra stebimas ir kontroliuojamas muitinės IT paslaugų teikimo savalaikiškumas ir kokybė, tvarkoma muitinės IT nepertraukiamo veikimo užtikrinimo paslaugų katalogo, muitinės IT naudotojų kreipinius sprendžiančių muitinės ir paslaugas teikiančių išorinių organizacijų specialistų bei paslaugų lygio susitarimų informacija, formuojamos ataskaitos nustatytu periodiškumu arba pagal atskirus prašymus.

5. IT paslaugų sistema yra realizuota standartinės programinės įrangos *HP Open View* priemonėmis.

6. Šiuo metu IT paslaugų sistemoje yra įgyvendinti ir naudojami šie IT paslaugų valdymo procesai ir elementai:

- 6.1 Incidentų valdymas;
- 6.2 Paslaugų lygio valdymas;
- 6.3 Paslaugų katalogo valdymas;
- 6.4 Savitarnos svetainė.

7. Siekdama efektyvaus IT valdymo Perkančioji organizacija numato iš esmės atnaujinti IT paslaugų sistemą ir jos realizavimui reikalingas programinės įrangos priemones pagal šioje techninėje specifikacijoje (toliau – specifikacija) numatytus reikalavimus.

III. PIRKIMO OBJEKTAS

8. Pirkimo objektas yra:

8.1 Programinės įrangos, užtikrinančios IT paslaugų sistemos, atitinkančios specifikacijos 14 punkte ir 1 priede nurodytus reikalavimus, veikimą ir suteikiančios galimybes įdiegti ir pritaikyti IT paslaugų valdymo procesus pagal 2 priedo reikalavimus, licencijos su 12 mėnesių gamintojo priežiūra:

8.1.1 5 vnt. – vardinę prieigą turintiems naudotojams;

8.1.2 20 vnt. – konkurentinę prieigą turintiems naudotojams;

8.1.3 2 vnt. – administratorių teises turintiems naudotojams (jeigu sistemos administravimui reikalinga atskira prieiga);

8.1.4 3 vnt. – ataskaitų naudotojams (jeigu ataskaitų naudojimui reikalinga atskira prieiga).

8.2 Specifikacijos 8.1 papunktyje nurodytos programinės įrangos licencijų priežiūra, kurią turi užtikrinti Tiekėjas, 24 mėnesių laikotarpiui, prasidėsiančiam pasibaigus licencijų 12 mėnesių gamintojo priežiūrai.

8.3 IT paslaugų sistema kaip paslauga (toliau – Paslauga), kuri apima:

8.3.1 IT paslaugų sistemos (toliau – Sistema) konfigūravimą bei parengimą darbui naudojant pagal specifikacijos 8.1 papunktyje nurodytus reikalavimus įsigytos programinės įrangos priemones ir pagal specifikacijos IV skyriuje pateiktus reikalavimus;

8.3.2 reikiamus techninės infrastruktūros pajėgumus Sistemos parengimui ir eksploatavimui;

8.3.3 galimybę naudoti dvi Sistemos aplinkas: testavimo ir gamybinę;

8.3.4 visą pagalbinę programinę įrangą, reikalingą Sistemos eksploatavimui;

8.3.5 Sistemos priežiūrą, atitinkančią specifikacijos V skyriuje nurodytiems reikalavimams, įskaitant naujų programinės įrangos versijų (laidų) įdiegimą;

8.3.6 iki 280 valandų Sistemos konfigūravimo pakeitimų ir žinių perteikimo Sistemos konfigūravimo klausimais paslaugų (toliau – ekspertinės paslaugos), išskyrus specifikacijos 18 punkte nurodytas paslaugas, pagal specifikacijos 28 punkte nurodytus reikalavimus.

9. Specifikacijos 8.1 papunktyje nurodytus reikalavimus atitinkančios programinės įrangos licencijos turi būti neterminuotos ir pateiktos per 10 darbo dienų nuo sutarties įsigaliojimo.

10. Sistemos parengimo įsigytos programinės įrangos priemonėmis darbai turės būti pradėti nedelsiant – per 10 darbo dienų nuo sutarties pasirašymo pateikus programinės įrangos licencijas.

11. Paslauga turi būti teikiama 36 mėnesius nuo programinės įrangos licencijų pristatymo dienos.

12. Specifikacijos 14-16 punktuose nurodytų veiklų vykdymo metu nustatius programinės įrangos neatitikimą specifikacijos 8.1 papunktyje (įskaitant šiame papunktyje pateiktas nuorodas į kitus specifikacijos punktus ir priedus) nurodytiems reikalavimams Perkančioji organizacija pasilieka sau teisę atsisakyti įsigyti šios programinės įrangos licencijas ir jos priemonėmis realizuotinos Sistemos paslaugos.

IV. REIKALAVIMAI IT SISTEMOS KONFIGŪRAVIMUI IR PARENGIMUI DARBUI

13. Reikalavimai planavimui ir valdymui:

13.1 Tiekėjas ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo sutarties įsigaliojimo datos turi parengti ir pateikti Perkančiajai organizacijai Sistemos diegimo planą, apimantį: Sistemos parengimo darbui ir pritaikymo Perkančiosios organizacijos poreikiams etapus, detalų darbų grafiką, kontrolės taškus, rizikos veiksnius, reikiamus pristatyti dokumentus, komunikaciją, mokymų planą.

13.2 Tiekėjas ne vėliau, kaip per 5 darbo dienas nuo Sistemos diegimo plano pateikimo turi suorganizuoti įvadinį paslaugų pristatymo posėdį Perkančiosios organizacijos darbuotojams, kurio metu supažindins su numatomais darbais.

13.3 Tiekėjas turi užtikrinti tinkamą valdymą visą sutarties vykdymo laikotarpį:

13.3.1 planuoti, valdyti vykdomus darbus, spręsti kilusias problemas, užtikrinti komunikaciją;

13.3.2 numatyti projekto kontrolės taškus, kas mėnesį teikti projekto pažangos ataskaitas Perkančiosios organizacijos įvertinimui;

13.3.3 suderinus su Perkančiąja organizacija organizuoti susirinkimus, kurių metu pristatytų atliktus ir numatomus darbus bei Sistemos IT paslaugų valdymo procesų diegimo pažangą pagal numatytus kontrolės taškus.

14. Reikalavimai Sistemos parengimui ir integracijai:

14.1 Tiekėjas turi pilnai parengti Sistemos gamybinę ir testavimo aplinkas;

14.2 Tiekėjas turi sukurti Sistemos naudotojų paskyras;

14.3 Tiekėjas turi realizuoti teisių mechanizmą pagal Sistemos naudotojų roles;

14.4 Tiekėjas turi įdiegti realaus laiko sąsają su Perkančiosios organizacijos *MS Active Directory* sistema, apimančią:

14.4.1 organizacijos struktūrinius vienetus ir jų duomenis;

14.4.2 darbuotojus ir jų duomenis;

14.4.3 darbuotojų priklausomybę organizaciniam vienetui;

14.4.4 automatinį naudotojo autentifikavimą (angl. *Single Sign-On*).

14.5 Tiekėjas turi įdiegti realaus laiko sąsają su elektroninio pašto sistema *MS Outlook*, apimančią:

14.5.1 automatinį nustatyto tipo įrašų, siunčiamų el. laiškais nurodytu adresu, registravimą Sistemoje;

14.5.2 el. laiškų siuntimą Sistemos priemonėmis.

14.6 Savitarnos svetainės naudotojo sąsąja turi būti pilnai parengta lietuvių kalba;

14.7 turi būti užtikrinta galimybė lietuvių kalba tvarkyti įvesties ir išvesties duomenis, įskaitant siunčiamus el. laiškus ir formuojamas ataskaitas.

15. Tiekėjas per 2 mėnesius nuo sutarties įsigaliojimo dienos privalo specifikacijos 8.1 papunktyje nurodytos programinės įrangos priemonėmis įdiegti ir pritaikyti Perkančiosios organizacijos naudojimui šiuos IT paslaugų valdymo procesus ir komponentes:

15.1 Paslaugų lygio valdymą (angl. *Service Level Management*);

- 15.2 Paslaugų katalogo valdymą (angl. *Service Catalog Management*);
- 15.3 Incidentų valdymą (angl. *Incident Management*);
- 15.4 Užklausų valdymą (angl. *Request Management*);
- 15.5 Trečių šalių kontrolės valdymą (angl. *Supplier and Contract Management*);
- 15.6 Darbų ir užduočių valdymą (angl. *Task Management*);
- 15.7 Savitarnos svetainę.
- 16. Tiekėjas per 3 mėnesius nuo sutarties pasirašymo dienos privalo specifikacijos 8.1 papunktyje nurodytos programinės įrangos priemonėmis įdiegti ir pritaikyti Perkančiosios organizacijos naudojimui šiuos IT paslaugų valdymo procesus ir komponentes:
 - 16.1 Problemų valdymą (angl. *Problem Management*);
 - 16.2 Ataskaitų formavimo komponentę.
- 17. Tiekėjas pagal su Perkančiąja organizacija sutartą grafiką privalo įdiegti ir pritaikyti Perkančiosios organizacijos naudojimui šiuos IT paslaugų valdymo procesus ir komponentes:
 - 17.1 Įvykių valdymą (angl. *Event Management*);
 - 17.2 Sąrankos valdymą (angl. *Service Asset & Configuration Management*);
 - 17.3 Keitimų valdymą (angl. *Change Management*);
 - 17.4 Prieinamumo valdymą (angl. *Availability Management*);
 - 17.5 Žinių bazę (angl. *Knowledge Management*).
- 18. Įdiegęs ir parėngęs darbui kiekvieną IT paslaugų valdymo procesą ar jų grupę Tiekėjas su Perkančiąja organizacija suderinta tvarka turi perteikti žinias IT valdymo sistemos administratoriams ir su IT valdymo sistema dirbantiems specialistams prieš tai parėngdamas ir pateikdamas mokymų medžiagą lietuvių kalba. Šios žinių perteikimo paslaugos neturi būti įtrauktos į ekspertinių valandų paslaugų apimtį.
- 19. IT paslaugų valdymo procesų diegimas ir juose reglamentuotos veiklos turi būti orientuotos į ITIL geriausias praktikas.
- 20. Žinių perteikimo ir konsultacinės paslaugos turi būti teikiamos lietuvių kalba.
- 21. Detalūs reikalavimai Sistemai pateikti specifikacijos 1 priede.
- 22. Detalūs reikalavimai specifikacijos 15-17 punktuose įvardytiems IT paslaugų valdymo procesams ir komponentėms pateikti specifikacijos 2 priede.

V. REIKALAVIMAI SISTEMOS PRIEŽIŪRAI IR EKSPERTINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMUI

- 23. Sutarties galiojimo laikotarpiu Tiekėjas turės teikti Sistemos priežiūros paslaugas, užtikrindamas galimybę Perkančiajai organizacijai nepertraukiamai naudotis paslauga 24/7 darbo laiko režimu.
- 24. Sistemos priežiūros paslauga turi apimti pagal specifikacijos 8.1 papunktyje nurodytus reikalavimus įsigytos programinės įrangos gamintojo priežiūros, įskaitant pateikiamų naujų versijų (laidų) įdiegimą bei pritaikymą, ir tiekėjo priežiūros paslaugas.
- 25. Sutarties įgyvendinimo metu teikdamas Sistemos priežiūros paslaugas Tiekėjas turės:
 - 25.1 vadovaujantis specifikacijos 26 punkte pateiktais reikalavimais atlikti Sistemos sutrikimų šalinimą;
 - 25.2 teikti pagalbą (konsultacijas ir praktinę pagalbą) Perkančiosios organizacijos specialistams Sistemos kasdienio naudojimo ir priežiūros klausimais, vadovaujantis specifikacijos 27 punkte pateiktais reikalavimais;
 - 25.3 atlikti pagal specifikacijos 8.1 papunktyje nurodytus reikalavimus įsigytos programinės įrangos gamintojo pateiktų naujų versijų (laidų) testavimą, išvadų dėl diegimo būtinumo ir (arba) privalumų pateikimą Perkančiajai organizacijai ir diegimą bei pritaikymą pagal Perkančiosios organizacijos priimtą sprendimą.
- 26. Reikalavimai sutrikimams šalinti:

26.1 Sutrikimų šalinimas turi būti pradedamas per nustatytą reagavimo į pranešimą apie Sistemos sutrikimą laiką (reakcijos laikas) ir atliktas per nustatytą sutrikimo pašalinimo laiką.

26.2 Sutrikimas – tai visiškas arba dalinis Sistemos darbo sutrikimas, kai Sistema nebeatlieka tų funkcijų, kurias atliko iki sutrinkant jos darbui arba identifikuota klaida programinėje įrangoje, arba Sistemos realizavimo priemonėse;

26.3 Reakcijos laikas ir sutrikimo pašalinimo laikas priklauso nuo sutrikimo prioriteto, kuris nustatomas pagal sutrikimo įtakos Sistemos darbui ir jos naudotojams lygį.

26.4 Sutrikimų prioritetai:

26.4.1 kritinis, kai Sistema visiškai neveikia, yra sugadinta sistemos duomenų bazė arba neveikia viena ar kelios esminės sistemos funkcijos (pvz., kreipinių registracija) ir nėra galimybės pasinaudoti jokių laikinu sprendimu;

26.4.2 aukštas, kai neveikia ar klaidingai veikia viena ar kelios esminės Sistemos funkcijos, ir galimybės pasinaudoti laikinu sprendimu yra ribotos;

26.4.3 vidutinis, kai neveikia ar klaidingai veikia viena ar kelios esminės Sistemos funkcijos, tačiau yra galimybė naudoti laikiną sprendimą;

26.4.4 žemas, kai fiksuojami Sistemos nepertraukiamo veikimo tiesiogiai neįtakojančios sutrikimai, ir yra efektyvus laikinas sprendimas.

26.5 Reakcijos ir sutrikimų pašalinimo laikų reikšmės pagal prioritetus pateiktos 2 lentelėje.

2 lentelė. Sutrikimų prioritetai, reakcijos ir sutrikimų pašalinimo laikai

Prioritetas	Reakcija	Sutrikimo pašalinimo laikas
Kritinis	Iki 2 val.	24 val.
Aukštas	Iki 1 d.*	3 d.*
Vidutinis	Iki 2 d.*	10 d.*
Žemas	Iki 3 d.*	20 d.*

* - Perkančiosios organizacijos darbo dienos

26.6 Jeigu dėl objektyvių aplinkybių, nesusijusių su Tiekėjo darbo organizavimu, sutrikimo neįmanoma pašalinti per nustatytą sutrikimo pašalinimo laiką, Tiekėjas privalo apie tai informuoti Perkančiąją organizaciją, pateikti bei suderinti su ja naują sutrikimo šalinimo terminą, nurodymas prašymo pratęsti terminą priežastis.

26.7 Pašalinęs sutrikimą Tiekėjas turi pateikti koncentruotą ir aiškų sutrikimo priežasties ir jo pašalinimo rezultato aprašymą.

26.8 Tiekėjo pagrįstas prašymas pratęsti sutrikimo šalinimo terminą gali būti teikiamas ne daugiau, kaip 2 kartus. Pateiktas prašymas trečią kartą pratęsti terminą Perkančiosios organizacijos traktuojamas kaip termino nesilaikymas. Prašymas pratęsti terminą pateikiamas iki pasibaigiant nustatytam terminui. Nepateikus prašymo pratęsti termino iki jo pabaigos, laikoma, kad sutrikimo sprendimas vėluoja.

26.9 Tiekėjui dėl savo kaltės nesilaikant nustatytų sutrikimų pašalinimo terminų arba naujai suderintų laikų, jam skiriama bauda, kuri apskaičiuojama procentais nuo mėnesiui tenkančios³ Sutartyje numatytos didžiausios Sistemos priežiūros paslaugai skirtos sumos⁴:

- esant kritinio prioriteto sutrikimui – 10 %, kai fiksuojami 2 terminų nesilaikymo atvejai;
- esant aukšto prioriteto sutrikimui – 7 %, kai fiksuojami 2 terminų nesilaikymo atvejai;
- esant vidutinio prioriteto sutrikimui – 5 %, kai fiksuojami 3 terminų nesilaikymo atvejai;
- esant žemo prioriteto sutrikimui – 4%, kai fiksuojami 3 terminų nesilaikymo atvejai.

³ Tai Sutartyje numatyta suma Sistemos paslaugai teikti, padalinta iš 36 (paslaugos teikimo mėnesių skaičius)

⁴ Pasiekus terminų nesilaikymo atvejų ribą, už kurią skiriama bauda, terminų nesilaikymo atvejai skaičiuojami iš naujo, ši nuostata taip pat taikoma skaičiuojant pradelsimo atvejus tam pačiam sutrikimui.

26.10 Jeigu sutrikimo šalinimo terminas pratęsiamas dėl ne nuo Tiekėjo priklausančių aplinkybių (pvz., Perkančiosios organizacijos atliekamų veiklų, būtinų sutrikimui pašalinti), jam negalioja sąlygos, numatytos 26.8 ir 26.9 papunkčiuose.

27. Pagalba Perkančiosios organizacijos specialistams Sistemos naudojimo ir priežiūros klausimais teikiamos elektroniniu paštu, papildomai gali būti tikslinama telefonu, o pagal atskirus Perkančiosios organizacijos prašymus – naudotojų darbo vietose (tiesiogiai arba nuotoliniu būdu).

28. Reikalavimai ekspertinių paslaugų teikimui:

28.1 Sistemos konfigūravimo pakeitimai arba žinių perteikimas Sistemos konfigūravimo klausimais atliekami Perkančiajai organizacijai pateikus Tiekėjui atitinkamą prašymą;

28.2 Tiekėjas, gavęs Perkančiosios organizacijos prašymą, per 5 darbo dienas (Tiekėjui paprašius šis terminas gali būti pratęstas) turi objektyviai įvertinti paslaugai suteikti reikalingų darbų apimtį ir Perkančiajai organizacijai pateikti prašymo realizavimui būtinas laiko sąnaudas ekspertinėmis darbo valandomis;

28.3 Perkančioji organizacija priima sprendimą dėl paslaugos įgyvendinimo, įvertinusi Tiekėjo pateiktą, ir, jei reikia, pagal pastabas patikslintą laiko sąnaudų įvertinimą;

28.4 Priėmus teigiamą sprendimą dėl paslaugos suteikimo, ji suteikiama per Perkančiosios organizacijos ir Tiekėjo tarpusavyje suderintą terminą.

29. Bendrieji reikalavimai:

29.1 per 1 mėnesį nuo Sutarties įsigaliojimo dienos Tiekėjas, vadovaudamasis Perkančiosios organizacijos pateiktu šablonu, turės parengti ir pateikti derinti Sistemos priežiūros reglamentą (toliau – Priežiūros reglamentas), aprašanti priežiūros atlikimo ir ekspertinių paslaugų teikimo procedūras ir metodus, įskaitant Perkančiosios organizacijos ir Tiekėjo bendravimo Sutarties vykdymo metu nuostatas bei teiktinas ataskaitas. Iki Priežiūros reglamento patvirtinimo priežiūros paslaugos turės būti teikiamos vadovaujantis šioje specifikacijoje nustatytais reikalavimais;

29.2 teikdamas Sistemos priežiūros paslaugas Tiekėjas turi taip organizuoti savo veiklą, kad savo techninėmis ir organizacinėmis priemonėmis valdytų Perkančiosios organizacijos jam perduodamus spęsti kreipinius;

29.3 informacija apie perduotų Tiekėjui spęsti kreipinių būklę (registravimo, reakcijos, planuojamo išsprendimo, faktinio išsprendimo datas ir laikus, sprendimo eigą ir pan.) turi būti prieinama Perkančiajai organizacijai Priežiūros reglamente nustatytu būdu;

29.4 komunikacija tarp Tiekėjo ir Perkančiosios organizacijos teikiant Sistemos priežiūros paslaugas turės būti vykdoma per vieną prieigos tašką – Maitinės informacinių technologijų paslaugų centrą, kur Priežiūros reglamento nustatyta tvarka turės būti pateikiami ir registruojami visi Tiekėjui spęsti perduodami kreipiniai, Tiekėjo suteiktų paslaugų rezultatai, jų aprašymai ir kita susijusi informacija;

29.5 paslaugų teikimo laikotarpiu kas ketvirtį Teikėjas turės teikti ataskaitas apie suteiktas paslaugas, ketvirtinių ataskaitų projektai turės būti parengti pagal Perkančiosios organizacijos pateiktą šabloną ir pateikti derinimui iki kito ketvirčio pirmos mėnesio 10 kalendorinės dienos.

VI. REIKALAVIMAI DOKUMENTAMS

30. Visi dokumentai, įskaitant ir dokumentų projektus, turi būti rengiami ir pateikiami lietuvių kalba. 8.1 papunktyje nurodytos programinės įrangos gamintojo dokumentacija gali būti pateikta anglų kalba.

31. Visi dokumentai, įskaitant ir dokumentų projektus, turi būti pateikiami elektronine forma (naudotini standartiniai Microsoft Office produktai (MS Word; MS Excel; MS Visio; MS Power Point) bei MS Project priemonės). Galutinės elektroninės dokumentų versijos turi būti pateikiamos ir PDF formatu. Dalis dokumentų pagal Perkančiosios organizacijos pageidavimą turės būti pateikiami atspausdinti.

32. Naudojant dokumentų šablonus pirmenybė bus teikiama Perkančiosios organizacijos pateiktiesiems.

VII. SPECIFINIAI REIKALAVIMAI

33. Tiekėjas įsipareigoja užtikrinti atitiktį organizaciniams ir techniniams kibernetinio saugumo reikalavimams, kaip tai nurodyta Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams, apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 13 d. nutarimu Nr. 818 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“.

34. Tiekėjas įsipareigoja laikytis Perkančiosios organizacijos reikalavimų dėl saugaus darbo su mutinės informacinėmis sistemomis, kaip tai nurodyta Mutinės departamento generalinio direktoriaus 2015 m. spalio 15 d. įsakyme Nr. IB-791 „Dėl mutinės informacinių sistemų duomenų saugos nuostatų patvirtinimo“.

35. Tiekėjas įsipareigoja užtikrinti paslaugų atitiktį asmens duomenų saugos reikalavimams, kaip tai nurodyta 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas).

36. Tiekėjas įsipareigoja be raštiško išankstinio Perkančiosios organizacijos sutikimo neatskleisti jokiame kitame asmeniui (išskyrus nurodytus 37 punkte) iš Perkančiosios organizacijos vykdytą sutartį gautos informacijos, duomenų, gautų dokumentų turinio nepriklausomai nuo to, kokių būdu ir forma (žodine, rašytine, elektronine, kita) tokia informacija, duomenys, dokumentai Tiekėjui buvo pateikti ar jis juos sužinojo vykdydamas sutartį. Ši nuostata galioja net ir nutraukus sudarytą sutartį ar jai pasibaigus.

37. Tiekėjas turi teisę teikti 36 punkte nurodytą informaciją, duomenis, dokumentus tik asmenims, kurie pagal sudarytą su Perkančiąja organizacija sutartį, teisės aktų reikalavimus (pagal darbo sutartį, įgaliojimą, subrangos sutartį ar kitu teisėtu pagrindu) Tiekėjo ir Perkančiosios organizacijos paskirti vykdyti sutartį. Sutarties turinys tokiems asmenims atskleidžiamas tik tiek, informacijos ir duomenų suteikiama tik tokia apimtimi, kiek tai būtina Sutarties vykdymo tikslais.

38. Tiekėjas turi užtikrinti, kad Paslaugai teikti reikalinga kompiuterinės debesijos infrastruktūra būtų laikoma Europos Sąjungos valstybėje narėje arba Europos ekonominės erdvės valstybėje.

39. Sutarčiai pasibaigus arba ją nutraukus, ir (arba) LR mutinei pareikalavus, Tiekėjas privalo perkelti duomenis, įskaitant Sistemos konfigūravimo ir įdiegtų sprendimų informaciją, iš kompiuterinės debesijos infrastruktūros į LR mutinės infrastruktūrą tokiu būdu, kad būtų užtikrintas Sistemos nepertraukiamas naudojimas. Prieš vykdydamas perkėlimą Tiekėjas turi suderinti perkeltinų duomenų apimtį ir formatą su Perkančiąja organizacija, ir jai pareikalavus ne vėliau kaip per 30 dienų sunaikinti visus kompiuterinės debesijos infrastruktūroje saugomus Perkančiosios organizacijos duomenis.

40. Sutarčiai pasibaigus arba ją nutraukus Tiekėjas privalo ne vėliau kaip per 30 dienų sunaikinti visą gautą ar Sutarties vykdymo metu sužinotą informaciją ir dokumentus (nepriklausomai nuo jų formos ir turinio), išskyrus, jeigu LR įstatymai reikalauja, kad tokia informacija ir dokumentai būtų išsaugoti.

41. Tiekėjas ir jo paskirti vykdyti Sutartį asmenys privalo pasirašyti Perkančiosios organizacijos pateikto turinio konfidencialumo pasižadėjimus.

VIII. INFORMACIJOS, VADOVAUJANTIS VIEŠŲJŲ PIRKIMŲ ĮSTATYMO 28 STRAIPSNIO „PIRKIMO OBJEKTO SKAIDYMAS Į DALIS“ REIKALAVIMAI, PATEIKIMAS

42. Šis pirkimas į dalis neskaidomas, pasiūlymai turi būti pateikiami kaip kompleksinis sprendinys, atsižvelgiant į tai, kad:

42.1 šios specifikacijos 8.1 papunktyje nurodyta įsigytina programinė įranga (įskaitant 8.1 ir 8.2 papunktyje nurodytą gamintojo priežiūrą) ir 8.3 papunktyje nurodyta Paslauga, kurios pagrindinė komponentė yra Sistemos konfigūravimas ir parengimas darbui, yra vienas nuo kito tiesiogiai priklausomi objektai, t. y.:

42.1.1 įsigytinos programinės įrangos priemonės turi užtikrinti šios specifikacijos reikalavimus atitinkančios Sistemos realizavimą ir IT paslaugų valdymo procesų įdiegimą bei pritaikymą,

42.1.2 Sistemos konfigūravimas ir parengimas darbui turi būti užtikrintas naudojant specifikacijos 8.1 papunktyje nurodytos programinės įrangos priemones;

42.2 programinės įrangos atitikimo šioje specifikacijoje pateiktiems reikalavimams įvertinti, efektyviam sutarties įgyvendinimui užtikrinti ir kokybiškiems rezultatams pasiekti Sistemos parengimo įsigytos programinės įrangos priemonėmis darbai turės būti pradėti nedelsiant pateikus programinės įrangos licencijas.

Techniniai reikalavimai Sistemai

Eil. Nr.	Reikalavimai
1.	Bendrieji reikalavimai
1.1.	Sistema turi būti suderinama su ITIL, tinkama įgyvendinti IT paslaugų valdymo procesus ir turinti visas reikalingas priemones lanksčiai juos pritaikyti Perkančiosios organizacijos reikalavimams. Pagal šiuos procesus Sistema turi būti sertifikuota <i>PinkVerify</i> arba lygiaverčiu sertifikavimu.
1.2.	Sistema turi būti sukurta žiniatinklio (<i>Web</i>) priemonėmis, nereikalaujanti klientinės dalies diegimo bei palaikanti <i>daugialangę (Multiwindows)</i> naudotojo sąsają.
1.3.	Naudotojų atliekami veiksmai turi būti registruojami Sistemoje (<i>audit trail</i>). Turi būti galimybė nurodyti, kokie duomenys ir kokie atlikti veiksmai turi būti registruojami.
1.4.	Sistemoje turi būti realizuotos priemonės (ar prisijungimas prie tokio tipo įrankių) nuotoliniam prisijungimui prie sąrankos elementų.
1.5.	Bet kuriame Sistemos lange naudotojai turi turėti galimybę gauti kontekstinę pagalbą bei Sistemos naudotojo aprašymą.
1.6.	Sistema turi palaikyti vieno prisijungimo autorizaciją (<i>Single Sign on</i>).
1.7.	Sistema turi turėti gamintojo pateikiamas žiniatinklio paslaugas (<i>web service</i>), skirtas vykdyti integracijas.
1.8.	Sistema turi turėti mobilią programėlę, tinkamą naudoti Android, iOS platformose. Mobilį programėlę turi būti nemokamai parsisiunčiama iš Internetinės parduotuvės (<i>Play Store</i> ar <i>App Store</i>).
1.9.	Sistemos mobilios programėlės naudotojas turi turėti galimybę atnaujinti kreipinį.
1.10.	Sistemos mobiliosios programėlės naudotojas turi turėti galimybę užregistruoti naują kreipinį.
1.11.	Sistemos mobilios programėlės naudotojas turi turėti galimybę atnaujinti kreipinius neprisijungus prie interneto. Prisijungus prie interneto, turi būti vykdoma informacijos sinchronizacija.
1.12.	Sistemoje turi būti naudotojų prieigos teisių valdymas, suteikiantis galimybę riboti naudotojų prieigas prie Sistemos įrašų, įrašų duomenų bei prie tam tikrų Sistemos funkcijų.
1.13.	Sistemos teisių valdymo funkcionalumas turi leisti: • kurti naudotojų teisių roles; • priskirti naudotojams vieną arba kelias teisių roles; • automatiškai priskirti rolę pasirinktai naudotojų grupei, padaliniui; • riboti skirtingų Sistemos funkcijų meniu pasiekiamumą.
1.14.	Sistemoje turi būti galimybė riboti prieigą prie dalies kreipinių, kurie pagal tam tikrus požymius nebūtų matomi visiems naudotojams, pvz.: saugumo incidentai matomi tik atitinkamą prieigą turintiems naudotojams.
1.15.	Sistemoje turi būti galimybė padaryti naudotojui prieinamą sąrankos elementų, kreipinių informaciją atsižvelgiant į paskirtas teises.

Eil. Nr.	Reikalavimai
1.16.	Sistemoje turi būti galimybė apriboti duomenis rengiant/peržiūrint ataskaitas, t. y. galimybė taikyti skirtingas saugumo politikas skirtingiems naudotojams.
1.17.	Sistemoje turi būti galimybė nustatyti reikalavimus slaptažodžio nustatymui ir atnaujinimui.
1.18.	Sistemoje turi būti galimybė sudaryti darbo grupes, naudotojus priskirti vienai ar kelioms darbo grupėms.
1.19.	Sistemoje turi būti galimybė specialistams peržiūrėti jiems arba jų darbo grupėms paskirtus įvairių tipų kreipinius, darbų pavedimus, ir jeigu reikia, kreipinį perskirti kitam vykdytojui ar kitai darbo grupei.
1.20.	Organizacinė struktūra Sistemoje turi būti saugoma hierarchiniu pavidalu.
1.21.	Sistemoje turi būti galimybė organizacinės struktūros vienetų duomenis įvesti arba importuoti iš failo.
1.22.	Sistemoje turi būti galimybė kaupti informaciją apie paslaugų teikėją, paslaugų naudotojus, trečiąsias šalis, organizacijos struktūrą bei asmenis: pavadinimas, vardas, pavardė, kontaktinė informacija, buvimo vieta ir kt. Turi būti užtikrintas šios informacijos kaupimas ir pateikimas lietuvių kalba.
1.23.	Sistemoje turi būti galimybė grafiškai atvaizduoti asmenų sąryšį su: • priklausančiu padaliniu; • teikiamomis paslaugomis; • priskirtais sąrankos elementais, pvz.: asmens kompiuteriu, monitoriumi, telefonu ir pan.
1.24.	Sistemoje buvimo vietos duomenys turi būti saugomi hierarchiniu pavidalu, turi būti galimybė atvaizduoti visus galimus hierarchijos lygius.
1.25.	Sistemoje turi būti galimybė kurti norimus kreipinių elementų reikšmių sąrašų klasifikatorius, kurių kiekis turi būti neribojamas. Turi būti užtikrintas šios informacijos kaupimas ir pateikimas lietuvių kalba.
1.26.	Sistemoje turi būti galimybė nurodyti, ar lange nurodyto elemento reikšmė privalo būti užpildyta.
1.27.	Sistemoje turi būti galimybė prie kreipinių, sąrankos elementų, organizacinių vienetų, paslaugų ir paslaugų lygio susitarimų prisegti skirtingų tipų (XLS, PPT, PDF ir kt.) failus. Sistema turi neriboti prisegamų failų kiekio, tačiau turi turėti galimybę riboti failo dydį.
1.28.	Sistemoje turi būti galimybė kreipinių sprendimo eigos aprašymą papildyti tarnybine informacija, matoma tik specialistams arba matoma ir besikreipiantiems naudotojams. Turi būti užtikrinta galimybė visą įvedamą informaciją tvarkyti lietuvių kalba.
1.29.	Sistemoje turi būti galimybė stebėti kreipinių sprendimui paskirtų vykdytojų apkrautumą, t. y. peržiūrėti kreipinių, priskirtų konkrečiam vykdytojui ar darbo grupei, kiekius.
1.30.	Sistemoje turi būti galimybė kurti ir pagal poreikį naudoti reikiamus gyvavimo ciklus (<i>workflow</i>). Gyvavimo ciklai turi būti atvaizduojami grafiškai. Sistemos naudotojai turi turėti galimybę kreipiniuose matyti grafinį gyvavimo ciklo atvaizdavimą bei kuriame gyvavimo ciklo etape yra kreipinys esamuoju momentu.
1.31.	Sistema neturi riboti greito kreipinių uždarymo, t. y. tam, kad būtų užfiksuoti reakcijos, išsprendimo laikai nebūtina naudotojas turi išsaugoti kreipinį visuose gyvavimo ciklo statusuose.
1.32.	Sistemoje turi būti galimybė gyvavimo ciklą kreipiniui priskirti automatiškai.

Eil. Nr.	Reikalavimai
1.33.	Sistemoje paskiriant kreipinį atsakingam darbuotojui šalia turi būti galimybė matyti darbuotojo užimtumą: priskirtų kreipinių skaičių, nebuvimo darbe laikotarpį.
1.34.	Sistemoje turi būti galimybė esant tam tikroms sąlygoms automatiškai užpildyti dalį kreipinio laukų.
1.35.	Sistemoje turi būti galimybė daryti masinius kreipinių atnaujinimus, nustatant, kad masiškai būtų atnaujinti laukai, pvz.: vykdytojas, prioritetas, statusas, laukai, kurių reikšmės pateikiamos iš sukurtų klasifikatorių.
1.36.	Sistemoje turi būti automatiškai fiksuojama kreipinių pakeitimo data ir laikas, pakeitimus atlikęs asmuo, informacija apie išsiųstus ir gautus el. laiškus.
1.37.	Sistemoje turi būti galimybė fiksuoti realias (o ne kalendorines) vykdytojų sprendimui panaudotas darbo valandas.
1.38.	Sistemoje turi būti galimybė nustatyti kreipinio reakcijos ir išsprendimo terminus, atsižvelgiant į kreipinio tipą bei kitus kreipinio požymius, pagal iš anksto apibrėžtą laiko apskaitos klasifikatorių.
1.39.	Sistemoje turi būti galimybė susieti kreipinį su sąrankos elementu arba keliais sąrankos elementais rankiniu būdu pagal iš anksto aprašytas taisykles. Kreipinyje turi būti sąrankos elementų greitos paieškos galimybė filtravimui pagal sąrankos elemento pavadinimą, numerį, kategorijas, savininką ir pan.
1.40.	Sistemoje turi būti galimybė susieti kreipinį su kitais įvairių tipų kreipiniais. Iš kreipinio turi būti galimybė atlikti kitų kreipinių paiešką pagal įvairius kriterijus.
1.41.	Uždarant kreipinį, Sistema turi pasiūlyti automatiškai uždaryti arba palikti atvirus susijusius kreipinius.
1.42.	Skirtingų tipų kreipiniuose turi būti galimybė kurti skirtingus papildomus laukus.
1.43.	Sistemoje turi būti galimybė pakeisti esamo kreipinio tipą į bet kurį kitą tipą bet kuriuo gyvavimo ciklo momentu, pvz.: pakeisti iš užklauso į incidentą.
1.44.	Sistemoje turi būti galimybė iš esamo bet kokio tipo kreipinio sukurti naują bet kokio tipo kreipinį, susiejant abu kreipinius bei automatiškai perkeliant norimą informaciją iš pradinio kreipinio į naująjį. Naujai kuriamų kreipinių kiekis neturi būti ribojamas.
1.45.	Sistemoje turi būti galimybė kurti reikiamus kreipinių tipus pagal poreikį, pvz.: paslaugos ar pagalbos (konsultacijos) prašymai, pasiūlymai, skundai ir pan. Kreipinių tipų kiekis neturi būti ribojamas.
1.46.	Sistemoje turi būti galimybė paskirti vykdytojus iš susijusių sąrankos elementų.
1.47.	Sistemoje turi būti galimybė tvirtinimo mechanizmą naudoti bet kurių tipų kreipiniams.
1.48.	Sistemoje turi būti galimybė vieną kreipinį tvirtinti keliuose gyvavimo ciklo etapuose, panaudojus skirtingas tvirtinimo sąlygas ir parametrus.
1.49.	Sistemoje turi būti galimybė tvirtinimo nustatymus automatiškai priskirti pagal klasifikatorių, paslaugas, susietą sąrankos elementą (pvz., serverį).
1.50.	Sistemoje turi būti galimybė papildyti tvirtintojų sąrašą bet kurioje kreipinio tvirtinimo fazėje.
1.51.	Sistemoje turi būti galimybė matyti tvirtinimo istorijos įrašus.
1.52.	Sistemoje turint reikiamas teises turi būti galimybė tvirtinimo funkciją perskirti kitam tvirtintojui.
1.53.	Sistemoje turi būti galimybė į kreipinio tvirtintojus įtraukti susijusių sąrankos elementų tvirtintojus, t. y. priskirtus prie konkrečių sąrankos elementų.

Eil. Nr.	Reikalavimai
1.54.	Sistema turi turėti galimybę kreipiniuose automatiškai priskirti šiuos tvirtintojų tipus: • tiesioginis besiskiepiančio darbuotojo vadovas; • paslaugos šeimininkas, nurodytas paslaugų kataloge; • registruojant kreipinį savitarnos svetainėje, nurodytas konkretus asmuo; • sąrankos elemento savininkas; • darbo grupės vadovas. Jei kreipinį registruoja darbuotojo tiesioginis vadovas, turi būti galimybė netaikyti tvirtinimo mechanizmo.
1.55.	Savitarnos svetainėje kreipinį užregistravęs naudotojas turi matyti tvirtinimo istoriją, konkrečius tvirtintojus, tvirtinimo būseną, atmetimo priežastį ir tvirtintojų pateiktus komentarus. Jei kreipinys turi kelių tipų tvirtintojus, turi matyti visų atliktų tvirtinimų istoriją.
1.56.	Sistemoje turi būti galimybė naudoti priminimus: • nustatyti vienkartinius ar pasikartojančius priminimus tam tikram laiko momentui ar praėjus tam tikram laiko periodui; • nustatyti priminimus sau, kitam Sistemos naudotojui, organizaciniam vienetui, darbo grupei; • nustatyti priminimus iš kreipinio, paslaugos, sąrankos vieneto, organizacinio vieneto, susijusius su konkrečiu kreipiniu, paslauga, sąrankos vienetu, organizaciniu vienetu.
1.57.	Sistemoje turi būti galimybė nustatyti nebuvimo darbe periodus, kuomet Sistemos naudotojas yra nepasiekiamas. Turi būti galimybė: • nebuvimo periodus nustatyti sau ir kitam Sistemos naudotojui; • skiriant kreipinį spręsti vykdytojui, Sistemoje turi matytis, ar vykdytojas yra pasiekiamas.
1.58.	Sistemoje turi būti galimybė sukonfigūruoti sudėtinius kreipinių šablonus. Pavyzdžiui, užregistravus kreipinį sukurti naują darbo vietą, automatiškai turėtų skirtingiems IT specialistams susikurti reikiamos darbo užduotys: instaliuoti kompiuterį, prijungti telefoną, sukonfigūruoti tinklą ir pan.
1.59.	Sistemoje turi būti galimybė automatiškai pagal nustatytą periodiškumą kurti kreipinius pagal numatytus šablonus.
1.60.	Sistemoje turi būti galimybė naudotis iš anksto parengtais klausimynais, instrukcijomis, patarimais, kurie palengvintų kreipinių registravimą ir gedimų šalinimą. Klausimynai turi būti automatiškai pateikiami kreipinių registravimo ar vykdymo lange lietuvių kalba.
1.61.	Sistemoje turi būti „skelbimų lenta“, kurioje naudotojai gautų pranešimus apie kilusius, žinomus, sprendžiamus ar kritinius incidentus. Lentoje pateikiamos informacijos koregavimas turi būti leidžiamas tik tam tikras naudotojo teises turintiems Sistemos naudotojams.
1.62.	Sistemoje turi būti realizuota paieška pagal skirtingų tipų kreipinių laukus: klasifikatorių, aprašymų ar datų laukus.
1.63.	Sistemos naudotojai gali patys susiformuoti įvairius kreipinių sąrašus pagal pasirinktus filtrus bei juos išsaugoti. Filtrai turi būti formuojami naudojant įvairių tipų elementus ir sąlygų jungimo kombinacijas. Sistema neturi riboti filtrų suformavimo variantų.

Eil. Nr.	Reikalavimai
1.64.	Sistemoje turi būti galimybė atlikti įvairių objektų paiešką, t. y. pagal įvestą teksto fragmentą Sistema turi pateikti rezultatą, apimantį įvairius objektus, pvz.: kreipinių tipus, kontaktinę informaciją, žinių bazės įrašus, sąrankos elementus.
1.65.	Sistemoje turi būti kreipinių archyvavimo galimybė. Archyvavimas turi būti vykdomas Sistemos priemonėmis, užtikrinant galimybę atlikti informacijos paiešką archyvuotuose duomenyse.
1.66.	Kiekvienas Sistemos naudotojas pagal individualų poreikį kreipinių sąrašuose gali atlikti duomenų atvaizdavimo tvarkymus: taikyti duomenų filtrų kriterijus, pridėti ar pašalinti reikiamus sąrašo stulpelius, rūšiuoti sąrašą pagal reikiamus stulpelius, keisti stulpelių eilės tvarką, išsaugoti sąrašus.
1.67.	Sąraše turi būti vaizdiniu būdu išsiskirti tie kreipiniai, kuriems reakcijos ir sprendimo įsipareigojimai jau yra pažeisti arba yra praėjęs nustatytas SLA, OLA, UC eskalavimo lygmuo.
1.68.	Sąrašuose turi būti galimybė matyti tokio tipo informaciją: • besikreipusio informaciją; • bendrą informaciją: numerį, tipą, paslaugą, aprašymą, prioritetą, poveikį, skubumą, planuojamą pradžios laiką, pabaigos terminą; • sprendimo informaciją: būseną, sprendimą, registravimo, uždarymo, atnaujinimo duomenis; • SLA, OLA, UC informaciją: pavadinimą, kiek laiko liko reakcijai ir sprendimui, kada buvo pažeistas reakcijos ir sprendimo terminas.
1.69.	Sistemoje turi būti galimybė siųsti el. laiškus POP3 ir SNMP protokolais.
1.70.	Sistemoje turi būti galimybė automatiškai registruoti kreipinius gaunamus el. paštu. El. laiško turinys ir prie jo prisegti failai privalo atsispindėti užregistruotame kreipinyje.
1.71.	Sistemoje turi būti galimybė valdyti į Sistemą siunčiamus el. laiškus pagal nustatytų kriterijų kombinacijas. Kriterijai turi apimti: • siuntėjo duomenis; • laiško teksto žymes; • skirtingas pašto dėžutes; • prisegtus failus; • sąrankos elementus. Valdymas turi apimti: • registruojamo iš laiško kreipinio duomenų suformavimą pagal numatytas taisykles ar laiške pateikiamus duomenis; • laiško registravimą (neįregistravimą) kreipiniu; • skirtingų tipų kreipinių registravimą; • parengtų duomenų šablonų pritaikymą; • prisegtų failų pridėjimą (nepridėjimą) prie registruojamo kreipinio.

Eil. Nr.	Reikalavimai
1.72.	Naudotojui atsakius į el. laišką, gautą iš Sistemos, kreipinys, iš kurio naudotojui buvo adresuotas el. laiškas, turi būti automatiškai atnaujinimas, papildant naudotojo patektu atsakymo tekstu ir, jei naudotojo buvo pateikti prisegti failai, prisegtais failais.
1.73.	Pranešimai iš Sistemos turi būti automatiškai siunčiami pagal nustatytas taisykles.
1.74.	Sistemoje turi būti galimybė siųsti el. laiškus, susijusius su kreipiniu, rankiniu būdu.
1.75.	Sistemoje turi būti galimybė, kuriant el. laiškų šablonus, įterpti Sistemos laukus bei tekstą. Turi būti užtikrinta galimybė el. laiškų šablonus kurti lietuvių kalba.
1.76.	Sistemoje turi būti galimybė nustatyti skirtingas el. laiškų siuntimo taisykles skirtingo tipo kreipiniams.
1.77.	Informacija apie išsiųstus ir gautus el. laiškus, jų tekstus, susijusius su tam tikru kreipiniu, turi būti Sistemoje kaupiama ir saugoma (kaupimo ir saugojimo tvarką reglamentuoja perkančioji organizacija). Esant poreikiui turi būti galimybė peržiūrėti išsiųstų ir gautų laiškų istoriją.
1.78.	Sistemoje turi būti galimybė automatiškai siųsti eskalavimo pranešimus el. paštu suinteresuotiems gavėjams: IT specialistams, jų vadovams ar kitiems asmenims.
1.79.	Sistemoje turi būti galimybė siųsti automatiškai pranešimus pagal reikiamą gavėjų sąrašą, suformuotą Sistemoje pagal reikiamas interesų grupes.
1.80.	Sistemoje turi būti galimybė naudotojui pagal poreikį pačiam pakoreguoti pranešimą, siunčiamą pagal šabloną ar atšaukti el. laiško siuntimą.
1.81.	Sistemoje turi būti galimybė esant poreikiui papildyti siunčiamo pranešimo gavėjų sąrašą, pasirenkant juos iš kontaktų sąrašo ar įvedant el. pašto adresą.
1.82.	Sistemoje turi būti galimybė pranešimų tekste įdėti nuorodą į kreipinį Sistemoje, mobilioje programėlėje arba savitarnos svetainėje.
1.83.	Sistemoje turi būti galimybė taikyti specifinius pranešimų šablonus ir gavėjus kritinių incidentų valdymo atveju.
1.84.	Sistemoje turi būti galimybė prisegti failus, kurie būtų skirti Sistemos naudotojams ir nebūtų matomi savitarnos svetainės naudotojams.
1.85.	Kiekvienas Sistemos naudotojas turi turėti galimybes susiformuoti skaitlentes (<i>dashboards</i>) pagal poreikį. Skaitlentės turi būti skirtingų tipų, pvz.: stulpelinės diagramos, pyrago tipo diagramos. Duomenų atrinkimo kriterijai skaitlentėms turi būti formuojami pagal poreikį, naudojant įvairių duomenų kombinacijas. Sistema neturi riboti kriterijų suformavimo variantų. Pažymėjus diagramos elementą Sistema turi pateikti kreipinių imtį, kurią atvaizduoja diagramos elementas.
1.86.	Sistemos naudotojas turi turėti galimybę prisitaikyti savo profilio sąsają pagal individualius poreikius. Tai turėtų apimti: • aktualios informacijos, naudojamos kasdieniniame darbe ir esančios Sistemos pagrindiniame ar pradiname lange, susiformavimą, pvz.: informacija apie kitų naudotojų nepasiekiamumą, naujausi žinių bazės įrašai, klientų pasitenkinimo statistika, priminimai, naujienos ir kt.; • Sistemos langų, lango elementų spalvų nustatymą; • pradiname lange pateikiamos informacijos kiekio bei atnaujinimo dažnumo nustatymą; • kreipinių sąrašų susiformavimą, pvz.: naudotojui ar naudotojo darbo grupei paskirtų kreipinių sąrašas, reikalingų patvirtinti kreipinių sąrašas, kritinių

Eil. Nr.	Reikalavimai
	incidentų sąrašas ir kt.; • skaitmenčių susiformavimą.
2.	Reikalavimai Paslaugų tarnybai
2.1.	Paslaugų tarnyba turi turėti priemonės Sistemoje stebėti kreipinių vykdymo progresą.
2.2.	Paslaugų tarnyba turi turėti galimybę kreipinio registravimo metu Sistemoje naudotis instrukcijomis, patarimais, klausimynais.
2.3.	Parenkant kreipinio vykdytoją Sistemoje Paslaugų tarnyba turi galėti peržiūrėti pasirinkto specialisto padalinį bei kompetenciją.
2.4.	Sistemoje turi būti galimybė kreipinio vykdymui automatiškai paskirti reikiamą specialistą atsižvelgiant į geografinę vietą (miestą, įstaigą, padalinį ir pan.), kurioje tuo metu yra paslaugos naudotojas.
2.5.	Paslaugų tarnyba turi turėti galimybę naudotis žinių baze.
2.6.	Paslaugų tarnyba turi turėti galimybę naudoti priminimus.
2.7.	Paslaugų tarnyba registruodama kreipinius turi turėti galimybę matyti besikreipiančio asmens kreipinių istoriją, jų būklę, pasitenkinimo vertinimus.
2.8.	Paslaugų tarnyba turi turėti galimybę perkelti interaktyvaus pokalbio (<i>chat</i>) su besikreipiančiu naudotoju tekstą į užregistruotą kreipinį.
3.	Reikalavimai užklausų ir incidentų valdymui
3.1.	Sistemoje turi būti galimybė klasifikuoti ir registruoti užklausas ir incidentus, kurti papildomus laukus, susikongigūruoti norimus vaizdus, filtruoti duomenis.
3.2.	Sistema turi turėti kritinių incidentų registravimui skirtą mechanizmą, užtikrinantį, kad besikreipiant dideliu skaičiui naudotojų visa kritinio incidento informacija būtų kopijuojama, registruojant naujus kreipinius.
3.3.	Sistemoje turi būti galimybė valdyti kritinius incidentus, naudojant reikiamą gyvavimo ciklą.
3.4.	Kritinio incidento atveju turi būti galimybė informuoti suinteresuotų asmenų grupę ar kelias grupes, jiems siunčiant el. laiškus pagal iš anksto nustatytas taisykles, pvz.: norimu dažnumu, atnaujinus incidento informaciją, pasikeitus incidento būsenai ar vykdytojui ir kt.
3.5.	Įvykus gedimui sąlygojančiam neprieinamumą Sistema turi pateikti visų paveiktų paslaugos komponentų sąrašą.
3.6.	Įvykus gedimui turi būti galimybė fiksuoti neprieinamumą pagal paveiktą sąrankos elementą ir (arba) teikiamą paslaugą.
3.7.	Turi būti galimybė gyvavimo cikle naudoti „laukimo“ būseną, jos parinkimas turi užtikrinti korektišką SLA, OLA, UC trukmės skaičiavimo stabdymą.
3.8.	Incidento registravimo metu Sistema turi automatiškai palyginti registruojamą incidentą su sprendžiamais incidentais ir automatiškai pateikti panašių incidentų sąrašą, turi būti galimybė pastaruosius incidentus peržiūrėti ir susieti su registruojamu incidentu.
3.9.	Turi būti galimybė skirtingo tipo užklausoms naudoti skirtingus gyvavimo ciklus.
3.10.	Sistemoje turi būti galimybė valdyti saugumo incidentus, naudojant reikiamą gyvavimo ciklą.

Eil. Nr.	Reikalavimai
3.11.	Sistemoje turi būti galimybė automatiškai priskirti saugumo incidento vykdymą reikiamai darbo grupei ar asmeniui.
3.12.	Saugumo incidento atveju turi būti galimybė informuoti suinteresuotų asmenų grupę ar kelias grupes, jiems siunčiant el. laiškus pagal nustatytas taisykles, pvz.: norimu dažnumu, atnaujinus incidento informaciją, pasikeitus incidento būsenai ar vykdytojui ir kt.
3.13.	Sistemoje turi būti galimybė apriboti saugos incidentų peržiūros ir redagavimo teises skirtingiems naudotojams ar jų grupėms.
3.14.	Vienas iš užklausų tipų turi užtikrinti pasiūlymų ir skundų apdorojimą.
4.	Reikalavimai problemų valdymui
4.1.	Sistemoje turi būti galimybė klasifikuoti ir registruoti problemas, kurti papildomus laukus, susikongigūruoti norimus vaizdus, filtruoti duomenis.
4.2.	Sistemoje turi būti galimybė problemų valdymui naudoti reikiamą gyvavimo ciklą.
4.3.	Sistemoje turi būti galimybė išsaugoti žinių bazėje problemų sprendimo metu nustatytus laikinus sprendimus, žinomas klaidas.
5.	Reikalavimai įvykių valdymui
5.1.	Sistemoje turi būti galimybė klasifikuoti ir registruoti įvykius, kurti papildomus laukus, susikongigūruoti norimus vaizdus, filtruoti duomenis.
5.2.	Sistemoje turi būti galimybė įvykių valdymui naudoti reikiamą gyvavimo ciklą.
6.	Reikalavimai keitimų valdymui
6.1.	Sistemoje turi būti galimybė registruoti ir klasifikuoti keitimus ir darbo užduotis, kurti papildomus laukus, susikongigūruoti norimus vaizdus, filtruoti duomenis.
6.2.	Sistemoje turi būti galimybė nurodyti pageidaujamą keitimo ar darbo užduoties vykdymo pradžios ir pabaigos datą bei laiką, planuojamas valandas darbams atlikti.
6.3.	Sistemoje turi būti galimybė atvaizduoti keitimų planą-grafiką pasirinktam laikotarpiui. Plane-grafike turi būti atvaizduojama keitimų būsena, keitimų tvirtinimo statusas, vykdytojai, planuojamos keitimų vykdymo pradžios ir pabaigos datos bei laikai.
6.4.	Sistemoje turi būti galimybė nustatyti reikiamus keitimų užšaldymo (<i>change freeze</i>) periodus. Parinkus keitimo vykdymo pradžios ir pabaigos datą, keitimų užšaldymo laikotarpiu Sistema turi automatiškai įspėti, kad yra suplanuotas keitimo vykdymas.
6.5.	Naudotojams Sistemoje turi būti galimybė naudoti šablonus standartiniams pakeitimams su iš anksto užpildytais laukais, užduotimis, priklausomybe tarp užduočių vykdymo eiliškumo.
6.6.	Sistemoje turi būti galimybė keitime nurodyti keičiamų sąrankos elementų atributų informaciją, kuri keičiasi dėl keitimo diegimo. Nurodyta informacija sąrankos elementų įrašuose turi būti pakeičiama automatiškai, jeigu keitimas įdiegiamas sėkmingai.

7.	Reikalavimai sąrankos valdymui
7.1.	Sistemoje turi būti galimybė kaupti informaciją apie IT infrastruktūros sąrankos elementus. Sistemoje turi būti galimybė kaupti šią informaciją: sąrankos elemento identifikacinis numeris, pavadinimas, savininkas, naudotojas, būseną, buvimo vieta, gamintojas, markė, IP adresas, inventorinis numeris ir kiti požymiai bei atributai pagal poreikį.
7.2.	Sistemoje turi būti galimybė sąrankos elementui priskirti reikiamą kategoriją (pvz.: tipą, potipį). Potipių lygių skaičius neturi būti ribojamas.
7.3.	Sistemoje turi būti galimybė sąrankos elemento kortelėje atvaizduoti kreipinius, susietus su pasirinktu sąrankos elementu.
7.4.	Sistemoje turi būti galimybė sąrankos elementus susieti su kitais sąrankos elementais (vienu ar daugiau). Siejant sąrankos elementus tarpusavyje, turi būti galimybė parinkti reikiamą ryšio tipą, pvz.: tėvas-vaikas, prijungta, instaliuota ir pan.
7.5.	Sistemoje turi būti galimybė sąrankos elementus susieti su paslaugomis.
7.6.	Sistemoje turi būti galimybė sąryšius tarp sąrankos elementų bei paslaugų atvaizduoti grafiškai.
7.7.	Sistemoje turi būti galimybė valdyti sąrankos elemento garantinio aptarnavimo informaciją ir besibaigiant garantiniam aptarnavimui laikotarpiui išsiųsti priminimus el. paštu.
7.8.	Sistemoje turi būti galimybė valdyti sąrankos elemento draudimo informaciją: • nurodyti draudimo kompaniją ir galiojimo datą; • prisegti susijusius dokumentus; • susieti draudimo informaciją su sąrankos elementu.
7.9.	Sistemoje turi būti galimybė valdyti informaciją apie sąrankos elementą prižiūrintį tiekėją.
7.10.	Sistemoje turi būti galimybė peržiūrėti sąrankos elementų duomenų pakeitimo informacijos istoriją.
7.11.	Sistemoje turi būti galimybė atlikti sąrankos elementų duomenų paiešką pagal įvairius laukus.
7.12.	Sistemoje turi būti galimybė pagal paieškos kriterijus susiformuoti ir išsaugoti reikiamų sąrankos elementų duomenų sąrašus.
7.13.	Sistemoje turi būti galimybė sudaryti sąrankos elementų grafinius vaizdus (topologinius žemėlapius) ir juos išsaugoti.
7.14.	Sistemoje turi būti galimybė vykdyti programinės įrangos licencijų paskirstymą ir apskaitą.
7.15.	Sistemoje turi būti galimybė sukurti norimus programinės įrangos licencijų tipus ir būsenas.
7.16.	Sistemoje turi būti galimybė nurodyti programinės įrangos licencijos versiją, numerį, rakta, tiekėją, galiojimo datą, susieti licenciją su sąrankos elementu.
7.17.	Susiejus licenciją su sąrankos elementu, Sistema turi automatiškai paskaičiuoti panaudotų ir nepanaudotų licencijų kieki.
7.18.	Turi būti galimybė importuoti į Sistemą naujų bei atnaujinti esamų sąrankos elementų duomenis iš XLS, CSV formato dokumentų.
7.19.	Sistemoje turi būti priemonės automatiniam naujų sąrankos elementų importavimui bei esamų sąrankos elementų atnaujinimui iš skirtingų išorinių duomenų šaltinių, neapribojant duomenų šaltinių ir importuojamų sąrankos elementų skaičiaus.
8.	Reikalavimai paslaugų katalogui ir paslaugų lygio valdymui

Eil. Nr.	Reikalavimai
8.1.	Sistemoje turi būti galimybė visiems Sistemos naudotojams įvesti arba matyti paslaugų katalogą, paslaugų duomenis (paslaugos aprašymas, paslaugos gavėjai, paslaugos savininkas, paslaugos teikime dalyvaujantys padaliniai, paslaugos būseną ir kt.).
8.2.	Sistemoje turi būti galimybė visiems Sistemos naudotojams įvesti arba matyti paslaugų portfelį, jo duomenis (paslaugos aprašymas, paslaugos būseną, savininkas, paslaugų grupė ir kt.).
8.3.	Paslaugos turi turėti hierarchinę struktūrą.
8.4.	Sistemoje turi būti galimybė visiems Sistemos naudotojams įvesti paslaugų lygio susitarimų (SLA, OLA, UC) duomenis (paslaugos teikimo laikai, reakcijos laikai, vykdymo ar išsprendimo laikai, eskalavimo lygmenys) bei stebėti paslaugų lygio susitarimų pažeidimus.
8.5.	Sistemoje turi būti galimybė nustatyti SLA, OLA, UC priskyrimo kreipiniui kriterijus. SLA, OLA, UC priskyrimo kriterijai turi būti formuojami pagal poreikį, naudojant įvairių duomenų kombinacijas. Pavyzdžiui, SLA, OLA, UC gali būti priskirti kreipiniui pagal kreipinių tipus, klasifikatorius, vykdytojus, besikreipiančius asmenis, organizacinius vienetus ir (arba) sąrankos elementus.
8.6.	Sistemoje turi būti galimybė, esant poreikiui ir turint reikiamas prieigos teises, pratęsti kreipinių sprendimo terminus, nurodant SLA.
8.7.	Sistemoje turi būti galimybė SLA, OLA, UC nurodyti paslaugos teikimo valandas, o ne paslaugos teikimo valandoms arba šventinėms ir nedarbo dienoms priskirti kitus parametrus.
8.8.	Sistema turi skaičiuoti IT paslaugų metrikas (duomenis, apibūdinančius reakcijos, vykdymo ir sprendimo laikus) bei generuoti vaizdus, ataskaitas apie pasiektus ar neįvykdytus įsipareigojimus pagal apskaičiuotas paslaugų metrikas.
8.9.	Sistemoje turi būti galimybė kiekvienam SLA, OLA, UC nurodyti reikiamas išimtis skirtingiems prioritetams, tam tikroms metų, mėnesio ar savaitės dienoms, ne darbo valandoms, konkrečiam sąrankos elementui, organizacijai, paslaugai, klasifikatoriui, vietai ar vykdytojui. Išimtinis paslaugos lygio susitarimas turi apimti reakcijos ir sprendimo laikus, paslaugos teikimo valandas.
8.10.	Sistemoje turi būti galimybė sukurti išimčių šablonus. Sistema turi leisti reikiamus išimčių šablonus taikyti vienam ar keliems SLA, OLA ar UC.
8.11.	Sistemoje turi būti galimybė išrinkti kreipinius, kuriems reakcijos ir vykdymo įsipareigojimai jau pažeisti arba bus pažeisti artimiausiu metu.
9.	Reikalavimai paslaugų prieinamumo valdymui
9.1.	Sistemoje turi būti galimybė paslaugoms ir sąrankos elementams atskirai nustatyti prieinamumo tikslus, išreikštus procentiniu įvertinimu bei incidentų, lėmusių neprieinamumą, skaičiumi per tam tikrą laikotarpį.
9.2.	Sistemoje turi būti galimybė paslaugoms ir sąrankos elementams atskirai nustatyti paslaugos valandas. Prieinamumo tikslų vykdymas turi būti skaičiuojamas, atsižvelgiant į nustatytas paslaugos valandas.
9.3.	Sistemoje turi būti galimybė nurodyti incidento, lėmusio neprieinamumą, savininką.
9.4.	Sistemoje turi būti galimybė nurodyti neprieinamumo tipą prie incidento, lėmusio neprieinamumą, pvz.: pilnas, dalinis, sulėtėjimas.
9.5.	Sistemoje turi būti galimybė stebėti paslaugos ar sąrankos elemento prieinamumo istoriją už praėjusius laikotarpius.

Eil. Nr.	Reikalavimai
9.6.	Sistemoje turi būti galimybė valdyti prieinamumo fiksavimą (nefiksavimą) pagal kreipinio duomenis.
10.	Reikalavimai apklausoms
10.1.	Sistemoje turi būti galimybė rinkti IT paslaugų naudotojų atsiliepimus apie teikiamas paslaugas iš karto suteikus paslaugą pagal poreikį: • priklausomai nuo pasirinkto kreipinio tipo arba visų tipų kreipiniams; • sistemoje arba savitarnos svetainėje; • priklausomai nuo kreipinio duomenų pobūdžio, pvz.: veiklos, gedimo srities, sprendimo baigties.
10.2.	Sistemoje turi būti galimybė gauti atsiliepimų duomenų ataskaitas pagal teikiamas paslaugas, naudotojų organizacinius vienetus, klasifikatorius, kitus kreipinių duomenis.
10.3.	Sistemoje turi būti galimybė vykdyti vienkartinės ar periodinės apklausas.
10.4.	Sistemoje turi būti galimybė parengti apklausų anketas lietuvių kalba įtraukiant įvairių tipų klausimus, pvz.: tekstinius, vieno pasirinkimo iš kelių variantų, kelių pasirinkimų iš kelių variantų, pasirinkimo iš sąrašo.
10.5.	Sistemoje turi būti galimybė parengti apklausas naudojant dinامينius klausimus, pvz.: pasirinkus tam tikrą klausimo atsakymą, turi būti pateikiami keli patikslinantys klausimai.
10.6.	Sistemoje turi būti galimybė valdyti apklausų pateikimą naudotojams: • nustatyti konkretų laiką; • teikti periodiškai numatytu laiku iki nustatyto termino; • teikti, atsižvelgiant į kreipinio duomenis, pvz.: besikreipiantį naudotoją klasifikatorių, kreipinio tipą, kreipinio būseną, prioritetą, naudojamą gyvavimo ciklą, sąrankos elementą.
10.7.	Sistema turi leisti nurodyti apklausų gavėjus. Turi būti galimybė nustatyti gavėjus, atsižvelgiant į: • kreipinio duomenis, pvz.: besikreipiantį naudotoją vykdytoją, paslaugą; • gavėjų sąrašą, formuojamą pagal poreikį; • organizacinius vienetus (darbo grupes, padalinius).
10.8.	Sistemoje turi būti apklausų tam pačiam naudotojui siuntimo kontrolė. Sistema turi leisti kontroliuoti apklausų pateikimo dažnumą.
10.9.	Sistemoje turi būti galimybė automatiškai įvertinti bendrus gautus apklausos atsakymus ir priklausomai nuo rezultato išsiųsti pranešimą naudotojui ar naudotojų grupei.
10.10.	Sistemoje turi būti galimybė parengti ataskaitas pagal gautus apklausų duomenis įvairiais pjūviais, pvz.: pagal apklausą, pagal klausimus, pagal apklausų gavėjus.
11.	Reikalavimai žinių valdymui
11.1.	Sistemoje turi būti galimybė kurti žinių valdymo bazę.

Eil. Nr.	Reikalavimai
11.2.	Sistemoje turi būti galimybė atlikti kreipinių sprendimų aprašymų paiešką pagal raktinius žodžius bei išsaugoti žinių bazėje dokumentus, susijusius su reikiama sprendimų aprašymais.
11.3.	Turi būti galimybė susieti kreipinio sprendimą su žinių bazės įrašu.
11.4.	Žinių bazės įrašas turi apimti informaciją apie laikinus sprendimus, raktinius žodžius, pagal kuriuos galima būtų daryti paiešką žinių bazėje.
11.5.	Žinių bazėje turi būti kaupiami ir Sistemos naudotojams prieinami problemų valdymo proceso metu sukurti laikini sprendimai, identifikuotos žinomos klaidos, rekomenduojami taikyti sprendimai.
11.6.	Sistemoje turi būti galimybė apriboti naudotojų galimybę publikuoti žinių bazės įrašus.
12.	Reikalavimai savitarnos svetainei (Self-Service)
12.1.	Paslaugų naudotojams turi būti galimybė registruoti kreipinius savitarnos svetainėje.
12.2.	Registruojant kreipinius savitarnos svetainėje turi būti galimybė prisegti failus.
12.3.	Paslaugų naudotojams turi būti galimybė savitarnos svetainėje stebėti užregistruotų kreipinių vykdymo progresą.
12.4.	Paslaugų naudotojams turi būti galimybė savitarnos svetainėje peržiūrėti, rūšiuoti ir filtruoti visus naudotojo registruotus kreipinius (sprendžiamus, išspręstus ir jau uždarytus).
12.5.	Naudotojai, turintys tvirtinimo teisę, turi savitarnos svetainėje matyti visą su tvirtinamu kreipiniu susijusią informaciją ir kitų tvirtintojų įvertinimus (jeigu tvirtintojų keletas), bei turi turėti galimybę patvirtinti kreipinius.
12.6.	Savitarnos svetainėje turi būti galimybė keisti sąsają su naudotoju, pritaikant ją pagal organizacijos poreikius.
12.7.	Savitarnos svetainės naudotojai turi turėti galimybę naudotis paieška žinių bazėje. Registruojant kreipinius Sistema turi pasiūlyti tinkamus žinių bazės įrašus.
12.8.	Paslaugų naudotojams turi būti galimybė registruojant kreipinius savitarnos svetainėje naudotis reikalinga pagalbina informacija: paaiškinimais, instrukcijomis.
12.9.	Paslaugų naudotojams turi būti galimybė savitarnos svetainėje papildyti kreipinių informaciją ir uždaryti kreipinius.
12.10.	Pagal poreikį paslaugų naudotojams turi būti galimybė savitarnos svetainėje įvertinti atliktų paslaugų kokybę.
12.11.	Paslaugų naudotojams savitarnos svetainėje turi būti realizuotas paslaugų katalogo funkcionalumas, leidžiantis: • naudoti teikiamų paslaugų sąrašus, jų grupes pagal nustatytas tematikas; • naudoti skirtingas įvedimo formas skirtingo tipo paslaugoms, kreipiniams; • naudojantis paslaugų katalogu suformuoti kreipiniai turi būti užregistruoti Sistemoje ir, esant poreikiui, paskirti reikiamiems vykdytojams.
12.12.	Paslaugų naudotojams, turintiems reikiamas teises, turi būti galimybė konfigūruoti paslaugų katalogo registracijos formas, kurios bus naudojamos savitarnos svetainėje formuojant paslaugų katalogą.
12.13.	Savitarnos svetainėje turi būti galimybė naudoti „skelbimų lentą“, kurioje naudotojai gautų pranešimus apie kilusius, žinomus, sprendžiamus kritinius incidentus ir kitą aktualią informaciją.

Eil. Nr.	Reikalavimai
12.14.	Paslaugų naudotojams turi būti galimybė savitarnos svetainėje užregistruoti pasiūlymus ir skundus ir matyti jų sprendimo progresą.
12.15.	Paslaugų naudotojams turi būti galimybė savitarnos svetainėje naudoti interaktyvų pokalbį su Paslaugų tarnybos darbuotoju (<i>chat</i>).
12.16.	Visa informacija Savitarnos svetainėje turi būti pateikiama lietuvių kalba.
12.17.	Savitarnos svetainės formos, skirtos kreipinių registravimui turi būti konfigūruojamos. Turi būti galimybė formose naudoti tokių tipų laukus: • pasirinkimo laukai iš fiksuoto reikšmių sąrašo; • teksto įvedimo laukai; • daug eilučių teksto laukai (<i>multitext</i>); • loginiai laukai (<i>checkbox</i>, <i>radio buttons</i>); • naudotojų, organizacinių vienetų pasirinkimo laukai (dinaminis reikšmių sąrašas automatiškai generuojamas iš Sistemos duomenų).
12.18.	Savitarnos svetainės formos, skirtos kreipinių registravimui, turi turėti galimybę būti dinaminėmis, t.y., pagal pasirinktą lauko reikšmę atsiranda ar pasislepia laukų grupės. Pavyzdžiui, parinkus lauko „Buvimo vieta“ reikšmę „ne darbo vietoje“, formoje atsiranda laukų grupė, skirta įvesti informaciją apie dabartinę buvimo vietą: padalinį, kabinetą ir t.t.
13.	Reikalavimai skundų valdymui
13.1.	Sistemoje turi būti galimybė registruoti pasiūlymus ir skundus, naudojant reikiamą gyvavimo ciklą.
13.2.	Turi būti galimybė kurti papildomus atributus pasiūlymų ir skundų valdymui.
13.3.	Sistemoje turi būti galimybė automatiškai priskirti pasiūlymo ar skundo vykdymą reikiamai darbo grupei ar asmeniui, atsižvelgiant į nustatytas taisykles.
14.	Reikalavimai trečiųjų šalių (tiekėjų) kontrolei
14.1.	Sistemoje turi būti galimybė registruoti sutarčių su trečiosiomis šalimis (tiekėjais) informaciją (UC, paslaugos valandas, reakcijos ir sprendimo laikus, eskalavimo tvarką, sąrankos elementus) bei kontroliuoti tiekėjų teikiamų paslaugų kokybę, t. y. generuoti ataskaitas apie tiekėjų sprendžiamus incidentus bei įsipareigojimų laikymąsi.
14.2.	Sistemoje turi būti galimybė trečiosioms šalims (tiekėjams) neprisijungus prie Sistemos užfiksuoti kreipinių reakcijos ir sprendimo laikus. Kreipiniuose turi būti saugoma informacija, kada tiekėjas sureagavo ir išsprendė kreipinį.
14.3.	Sistemoje turi būti galimybė tiekėjams neprisijungus prie Sistemos keisti kreipinio būseną. Pavyzdžiui, pradėjus spręsti, pakeisti kreipinio būseną į „Vykdoma“, išsprendus – į „Išspręsta“. Kreipinio būseną turi aiškiai nurodyti, kad kreipinys yra perduotas tiekėjui.
14.4.	Sistemoje turi būti galimybė pratęsti kreipinių sprendimo terminus, nurodytus sutartyse su tiekėjais.
14.5.	Sistemoje turi būti galimybė kreipiniuose automatiškai kaupti visą komunikavimo tarp tiekėjo ir atsakingo už kreipinio sprendimą IT specialisto informaciją. Tiekėjui pateikus klausimą, atsakingas už kreipinio sprendimą IT specialistas turi būti

Eil. Nr.	Reikalavimai
	informuojamas apie tai el. paštu.
15.	Reikalavimai ataskaitoms
15.1.	Sistemoje turi būti galimybė pateikti ataskaitas pagal visų tipų kreipinius, paslaugų naudotojus, IT specialistus, IT paslaugas ir sąrankos elementus.
15.2.	Sistemoje turi būti galimybė Sistemai naudotojams patiemis pagal poreikį keisti ataskaitų duomenų atrinkimo kriterijus, apimančius datų periodus, skirtingų tipų kreipinių duomenis.
15.3.	Sistemoje turi būti galimybė alternatyviai pasirinkti ir naudoti kelių tipų ataskaitas: • paieškos metu suformuojamus sąrašus (užklausų, incidentų, keitimų, darbo užduočių, sąrankos elementų), statistinę informaciją pateikiant grafiniu pavidalu; • Sistemos generuojamas ataskaitas pagal nustatytus kriterijus; • ataskaitas, generuojamas SQL užklausų būdu iš Sistemos duomenų bazės.
15.4.	Sistemoje turi būti galimybė sukurti grafines ataskaitas: stulpelines diagramas, skritulines diagramas ir pan.
15.5.	Sistemoje turi būti galimybė Sistemai naudotojams patiemis susikurti ir išsaugoti norimų ataskaitų šablonus pertempimo (<i>drag and drop</i>) būdu parenkant reikiamus parametrus.
15.6.	Sistemoje turi būti galimybė eksportuoti duomenis į XLS, PDF, PPT ir kt. tipo failus.
15.7.	Sistema turi užtikrinti ataskaitų duomenų konfidencialumą. Turi būti galimybė tam tikriems naudotojams apriboti pasiekiamų ataskaitų aibę.
15.8.	Sistemoje turi būti galimybė ataskaitas pagal iš anksto nustatytą grafiką siųsti el. paštu nustatytiems asmenims.
15.9.	Sistemos naudotojai iš ataskaitos turi turėti galimybę atsidaryti Sistemos kreipinius.
15.10.	Sistemoje turi būti galimybė formuoti ataskaitas už pasirinktą laikotarpį (metus, mėnesį, dienas, valandas, minutes) ir keisti periodus pagal poreikį.
15.11.	Ataskaitos turi būti pateikiamos lietuvių kalba.
16.	Reikalavimai Sistemos PĮ naudojimui
16.1.	Sistemoje turi būti galimybė valdyti konkurentinių teisių kiekių paskirstymą, t. y. paskirti reikiamus teisių kiekius tam tikriems organizacijos struktūriniais vienetams.
16.2.	Naudotojams skirtos teisės neturi riboti šio priedo 1.1 ir 1.2 papunkčiuose nurodyto Sistemos funkcionalumo ir administravimo galimybių.
16.3.	Visos pateikiamos teisės eksploatuoti PĮ turi galioti dviejose aplinkose: gamybinėje ir testavimo.
16.4.	Turi būti pateikti Sistemos naudotojo ir Sistemos administratoriaus vadovai.
16.5.	Sistema turi būti suderinama bent su viena iš šių operacinių sistemų: • MS Windows; • Linux.
16.6.	Sistema turi būti suderinama su viena ar keliomis iš šių interneto naršyklių: • Internet Explorer; • Chrome; • Mozilla Firefox.

Reikalavimai diegiamiems IT paslaugų valdymo procesams

1. Reikalavimai Paslaugų lygio valdymo proceso diegimui:

1.1. Tiekėjas turi pritaikyti diegiamą sistemą Paslaugų lygio valdymo funkcionalumui, tam reikia sukurti:

1.1.1. paslaugų lygio susitarimus (SLA), kuriuose turi numatyti:

- aptarnavimo reikalavimus;
- darbo valandas;
- reakcijos laikus;
- sprendimo laikus;
- eskalavimo momentus;
- išimtis,
- pastabas.

1.1.2. Sistemos veikimo logiką:

1.1.2.1. automatinį SLA nustatomą priklausomai nuo kreipinio tipo, paslaugos, klasifikatorių, prioriteto;

1.1.2.2. realizuoti galimybę sustabdyti SLA laikrodį, kreipinius pervedus į „tvirtinimas“ arba „sustabdytas“ būsenas;

1.1.2.3. realizuoti galimybę pratęsti SLA sprendimo laiko terminą (tik atitinkamas teises turintiems asmenims);

1.2. Tiekėjas turi pritaikyti SLA pažeidimo priežasčių klasifikatorius (klasifikatoriai turi būti lietuvių kalba);

1.3. Tiekėjas turi sukonfigūruoti reikiamas ataskaitas (ataskaitos turi būti formuojamos lietuvių kalba) Paslaugų lygio valdymui.

2. Reikalavimai Paslaugų katalogo valdymo proceso diegimui:

2.1. Tiekėjas turi pritaikyti diegiamą sistemą Paslaugų katalogo valdymo funkcionalumui, tam reikia sukurti:

2.1.1. paslaugas, įvesti paslaugų informaciją:

- pavadinimus sistemoje;
- pavadinimų trumpinius naudojamus Savitarnos svetainėje
- aprašymus;
- savininkus;
- paslaugų gavėjus;
- aptarnaujančias darbo grupes;
- būsenas.

2.1.2. Sistemos veikimo logiką:

2.1.2.1. paslaugų išdėstymas hierarchijos principu (paslaugos ir paslaugų komponentės);

2.1.2.2. dalis paslaugų pažymėtos kaip „vidinės“, nerodomos Savitarnos svetainės paslaugų kataloge;

2.2. Tiekėjas turi pritaikyti paslaugų klasifikatorius (kategorija, klasė (klasifikatorius turi būti lietuvių kalba)).

3. Reikalavimai incidentų valdymo procesui:

3.1. Tiekėjas turi pritaikyti diegiamą sistemą incidentų valdymo funkcionalumui, tam reikia Sistemoje sukurti:

3.1.1. gyvavimo ciklą (-us);

3.1.2. klasifikatorius (klasifikatoriai turi būti lietuvių kalba) ir laukus, naudojamus registruojant kreipinius ir ataskaitose;

3.1.3. eskalavimo ir informacinių pranešimų šablonus lietuvių kalba automatiniam ir rankiniam siuntimui el. paštu reikiams asmenims ir darbo grupėms.

3.1.4. Sistemos veikimo logiką;

3.1.4.1. automatiškai užpildomus reikiamus kreipinių laukus;

3.1.4.2. automatinį incidentų vykdytojų, darbo grupių, stebėtojų, paskyrimą priklausomai nuo paslaugos, simptomo, incidento tipo, kontaktinio asmens organizacinės struktūros padalinio, geografinės vietos, laikinosios darbo vietos ir kt.

3.2. Tiekėjas turi pritaikyti diegiamą sistemą saugumo incidentų valdymo funkcionalumui, tam reikia Sistemoje sukurti:

3.2.1. gyvavimo ciklą (-us);

3.2.2. klasifikatorius (klasifikatoriai turi būti lietuvių kalba) ir laukus, naudojamus registruojant kreipinius ir ataskaitose;

3.2.3. eskalavimo ir informacinių pranešimų šablonus lietuvių kalba automatiniam ir rankiniam siuntimui el. paštu reikiams asmenims, darbo grupėms ir vadovams;

3.2.4. Sistemos veikimo logiką;

3.2.4.1. automatiškai užpildomus reikiamus kreipinių laukus;

3.2.4.2. automatinį saugumo incidentų vykdytojų, darbo grupių, stebėtojų, paskyrimą priklausomai nuo paslaugos, simptomo, incidento tipo, kontaktinio asmens organizacinės struktūros padalinio, geografinės vietos, laikinosios darbo vietos ir kt.

3.3. Tiekėjas turi pritaikyti diegiamą sistemą kritinių incidentų valdymui, tam reikia Sistemoje sukurti:

3.3.1. gyvavimo ciklą (-us);

3.3.2. klasifikatorius (klasifikatoriai turi būti lietuvių kalba) ir laukus, naudojamus registruojant kreipinius ir ataskaitose;

3.3.3. eskalavimo ir informacinių pranešimų šablonus lietuvių kalba, automatiniam ir rankiniam siuntimui el. paštu reikiams asmenims, darbo grupėms ir vadovams;

3.3.4. Sistemos veikimo logiką;

3.3.4.1. automatiškai užpildomus reikiamus kreipinių laukus;

3.3.4.2. automatinį kritinių incidentų vykdytojų, darbo grupių, stebėtojų, paskyrimą priklausomai nuo paslaugos, simptomo, incidento tipo, kontaktinio asmens organizacinės struktūros padalinio, geografinės vietos, laikinosios darbo vietos ir kt.

3.4. Tiekėjas turi parengti skirtingų incidentų tipų registravimui siunčiamus el. laiškų šablonus lietuvių kalba;

3.5. Tiekėjas turi realizuoti paslaugų lygio susitarimų veikimą visų tipų incidentų valdyme;

3.6. Tiekėjas turi sukonfigūruoti reikiamas ataskaitas (ataskaitos turi būti formuojamos lietuvių kalba) visų tipų incidentų analizei ir valdymui;

3.7. Tiekėjas turi realizuoti teisių mechanizmą pagal sistemos naudotojų roles, skirtas visų tipų incidentų valdymui, priskirti roles atitinkamiems naudotojams.

4. Reikalavimai Užklausų valdymo proceso diegimui:

4.1. Tiekėjas turi pritaikyti diegiamą sistemą Užklausų valdymui funkcionalumui, tam reikia sukurti:

4.1.1. gyvavimo ciklą (-us);

4.1.2. užklausų tipus;

4.1.3. klasifikatorius (klasifikatoriai turi būti lietuvių kalba) ir laukus, naudojamus registruojant kreipinius ir ataskaitose;

4.1.4. sukurti eskalavimo ir informacinių pranešimų šablonus lietuvių kalba, automatiniam ir rankiniam siuntimui el. paštu reikiams asmenims ir darbo grupėms;

4.1.5. Sistemos veikimo logiką;

4.1.5.1. automatiškai užpildomus reikiamus kreipinių laukus;

4.1.5.2. automatinį užklausų vykdytojų, darbo grupių, stebėtojų, paskyrimą priklausomai nuo paslaugos, užklauso tipo, kontaktinio asmens organizacinės struktūros padalinio, geografinės vietos, laikinosios darbo vietos ir kt.

4.1.6. užklausų patvirtinimo mechanizmus (tvirtinimo taškus, automatinį tvirtintojų parinkimą, automatinį pranešimų tvirtintojams siuntimą el. paštu);

4.1.7. galimybę tvirtinančiam asmeniui savo sprendimą dėl patvirtinimo ar atmetimo pateikti šiais būdais: sistemoje, savitarnos svetainėje arba el. laišku;

4.2. Tiekėjas turi parengti reikiamus šablonus lietuvių kalba skirtingų užklausų tipų registravimui;

4.3. Tiekėjas turi realizuoti paslaugų lygio susitarimų veikimą visų tipų užklausų valdyme;

4.4. Tiekėjas turi sukonfigūruoti reikiamas ataskaitas (ataskaitos turi būti formuojamos lietuvių kalba) visų tipų užklausų analizei ir valdymui;

4.5. Tiekėjas turi realizuoti teisių mechanizmą pagal sistemos naudotojų roles, skirtas visų tipų užklausų valdymui, priskirti roles atitinkamiems naudotojams.

5. Reikalavimai Trečiųjų šalių valdymo proceso diegimui:

5.1. Tiekėjas turi pritaikyti diegiamą sistemą Trečiųjų šalių valdymo funkcionalumui, tam reikia Sistemoje suvesti:

5.1.1. trečiųjų šalių, dalyvaujančių užklausų ir incidentų sprendime, informaciją:

- įmones;
- kontaktinius asmenis;
- kontaktinę informaciją (el. pašto adresus, telefono Nr.);
- darbo grupes.

5.1.2. sutarčių su trečiosiomis šalimis (UC) informaciją:

- darbo valandas;
- reakcijos laikus;
- sprendimo laikus;
- išimtis;
- pastabas.

5.1.3. sukurti Sistemos veikimo logiką:

5.1.3.1. Automatinį UC nustatymą priklausomai nuo kreipinio tipo, paslaugos, klasifikatoriaus (klasifikatorius turi būti lietuvių kalba), prioriteto;

5.1.3.2. reikiama užklausų ir incidentų gyvavimo ciklo etapai, kuriuose į sprendimą įsitraukiamos trečiosios šalys;

5.2. Tiekėjas turi realizuoti galimybę sustabdyti UC laikrodį, kreipinius pervedus į būseną su požymiu „Sustabdytas“;

5.3. Tiekėjas turi realizuoti trečiųjų šalių sprendžiamų kreipinių reakcijos ir sprendimo laikų fiksavimą naudojant el. laiškus, trečiosioms šalims nesijungiant prie Sistemos;

5.4. Tiekėjas turi parengti reikiamų siunčiamų el. paštu pranešimų šablonus lietuvių kalba (eskalavimo ir informacinius, siunčiamus įmonės viduje ir trečiosioms šalims);

5.5. Tiekėjas turi sukonfigūruoti UC pažeidimo priežasčių klasifikatorių (klasifikatorius turi būti lietuvių kalba);

5.6. Tiekėjas turi pritaikyti kitus klasifikatorius (klasifikatoriai turi būti lietuvių kalba), kurie bus naudojami ataskaitose;

5.7. Tiekėjas turi suvesti į Sistemą pagalbinę informaciją sprendžiantiems užklausas ir incidentus apie tai, kokios trečiosios šalys aptarnauja tam tikras paslaugas; užklausoje ir incidentuose pateikiama informacija apie trečiąsias šalis, į kurias reiktų kreiptis esant poreikiui (trečiosios šalies pavadinimas, sutarties periodas, trumpas sutarties aprašymas, trečiosios šalies darbo grupės pavadinimas);

5.8. Tiekėjas turi realizuoti sprendimą, kad Sistemoje būtų kaupiama informacija apie pratęstus UC sprendimo laikus;

5.9. Tiekėjas turi sukonfigūruoti reikiamas ataskaitas (ataskaitos turi būti formuojamos lietuvių kalba) trečiųjų šalių kontrolei;

5.10. Tiekėjas turi realizuoti teisių mechanizmą pagal sistemos naudotojų roles, skirtas trečiųjų šalių kontrolei, priskirti roles reikiamiems naudotojams.

6. Reikalavimai darbų ir užduočių valdymo procesui:

6.1. Tiekėjas turi pritaikyti diegiamą sistemą darbų ir užduočių valdymo funkcionalumui, tam reikia sukurti:

6.1.1. gyvavimo ciklą (-us);

6.1.2. klasifikatorius (klasifikatoriai turi būti lietuvių kalba) ir laukus, naudojamus registruojant kreipinius ir ataskaitose;

6.1.3. eskalavimo ir informacinių pranešimų šablonus lietuvių kalba, automatiniam ir rankiniam siuntimui el. paštu reikiamiems asmenims ir darbo grupėms;

6.1.4. Sistemos veikimo logiką:

6.1.4.1. automatiškai užpildomus reikiamus kreipinių laukus;

6.1.4.2. automatinį darbų ir užduočių vykdytojų, darbo grupių, stebėtojų, paskyrimą priklausomai nuo paslaugos, kontaktnio asmens organizacinės struktūros padalinio, geografinės vietos, laikinosios darbo vietos ir kt.

6.2. Tiekėjas turi parengti siunčiamų el. laiškų šablonus lietuvių kalba, reikalingus darbų ir užduočių registravimui;

6.3. Tiekėjas turi realizuoti paslaugų lygio susitarimų veikimą darbų ir užduočių valdyme;

6.4. Tiekėjas turi sukonfigūruoti ataskaitas (ataskaitos turi būti formuojamos lietuvių kalba) darbų ir užduočių analizei ir valdymui;

6.5. Tiekėjas turi realizuoti teisių mechanizmą pagal sistemos naudotojų roles, skirtas darbų ir užduočių valdymui, priskirti roles atitinkamiems naudotojams.

7. Reikalavimai Savitarnos svetainės diegimui:

7.1. savitarnos svetainė turi būti realizuota lietuvių kalba;

7.2. turi būti atlikti perkančiosios organizacijos pateikto prekės ženklo pritaikymo darbai;

7.3. paslaugų katalogą turi sudaryti:

7.3.1. katalogo struktūra (menu, ikonos);

7.3.2. reikalavimai paslaugų užsakymų registravimo formoms:

- pateikiamos skirtingos registravimo formos priklausomai nuo kreipinio tipo, kategorijos, paslaugos ir kt.;

- registravimo formose pateikiami dinaminiai laukai (laukų informacija filtruojama priklausomai nuo kituose laukuose parinktų reikšmių);

- registravimo formose dalį laukų yra privaloma užpildyti;

- registravimo formose pateikiamos nuorodos į vidinę perkančiosios organizacijos dokumentaciją;

- kai kurių paslaugų užsakymo registravimo formose pateikiami reikalaujamų užpildyti dokumentų šablonai.

7.4. savitarnos svetainėje turi būti įdiegta Naujienų skiltis skelbimams;

7.5. savitarnos svetainėje turi būti įdiegta Žinių bazės skiltis įrašų paieškai;

7.6. savitarnos svetainėje turi būti įdiegta skiltis pagalbinei informacijai naudotojams pateikti (pvz., naudotojo vadovas, darbo instrukcijos ir pan.).

8. Reikalavimai Problemų valdymo proceso diegimui:

8.1. Tiekėjas turi pritaikyti diegiamą sistemą Problemų valdymo funkcionalumui, tam reikia sukurti:

8.1.1. gyvavimo ciklą (-us);

8.1.2. klasifikatorius (klasifikatoriai turi būti lietuvių kalba) ir laukus, naudojamus registruojant kreipinius ir ataskaitose;

8.1.3. sukurti eskalavimo ir informacinių pranešimų šablonus lietuvių kalba, automatiniam ir rankiniam siuntimui el. paštu reikiamiems asmenims ir darbo grupėms;

8.1.4. Sistemos veikimo logiką;

8.1.4.1. automatiškai užpildomus reikiamus kreipinių laukus;

8.1.4.2. automatinį problemų sprendėjų, darbo grupių, stebėtojų, paskyrimą priklausomai nuo paslaugos, kontaktinio asmens organizacinės struktūros padalinio, geografinės vietos, laikinosios darbo vietos ir kt.

8.2. Tiekėjas turi parengti reikiamus šablonus lietuvių kalba problemų registravimui;

8.3. Tiekėjas turi realizuoti problemų susiejimą su žinių bazėje sukauptomis žinomomis klaidomis ir laikiniais sprendimais. Sistema turi būti pritaikyta taip, kad žinomos klaidos ir laikini sprendimai, sukurti problemų valdyme, būtų prieinami incidentų valdymo proceso dalyviams;

8.4. Tiekėjas turi sukonfigūruoti reikiamas ataskaitas (ataskaitos turi būti formuojamos lietuvių kalba) problemų analizei ir valdymui;

8.5. Tiekėjas turi realizuoti teisių mechanizmą pagal sistemos naudotojų roles, skirtas problemų valdymui, priskirti rolės atitinkamiems naudotojams.

9. Reikalavimai Ataskaitų formavimo komponentei:

9.1. Tiekėjas Sistemoje turi įdiegti ataskaitų formavimo komponentę, kurioje turi būti sukonfigūruotos tokios galimybės:

9.1.1. ataskaitų kūrimas pagal nurodomus kriterijus, panaudojant visus galimus Sistemos reikšminius duomenų elementus;

9.1.2. ataskaitų eksportavimas į PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, HTML ir PPT formatų failus;

9.1.3. sukurtų ataskaitų peržiūra, automatinė sklaida ir prenumerata.

9.1.4. Ataskaitos turi būti formuojamos lietuvių kalba.

10. Reikalavimai Įvykių valdymo proceso diegimui:

10.1. Tiekėjas turi pritaikyti diegiamą sistemą įvykių valdymui, tam reikia sukurti:

10.1.1. gyvavimo ciklą;

10.1.2. klasifikatorių (klasifikatoriai turi būti lietuvių kalba) laukus, naudojamus registruojant kreipinius ir ataskaitose;

10.1.3. kitus laukus pagal poreikį;

10.1.4. sukurti eskalavimo ir informacinių pranešimų šablonus lietuvių kalba automatiniam ir rankiniam siuntimui el. paštu reikiamiems asmenims ir darbo grupėms;

10.1.5. Sistemos veikimo logiką;

10.1.5.1. automatiškai užpildomus reikiamus kreipinių laukus;

10.1.5.2. automatinį vykdytojų, darbo grupių, stebėtojų paskyrimą priklausomai nuo paslaugos, įvykio tipo ir kt. paskyrimą;

10.1.5.3. automatinį paslaugos paskyrimą įvykiui.

10.2. Tiekėjas turi parengti reikiamus šablonus lietuvių kalba įvykių registravimui sistemoje;

10.3. Tiekėjas turi sukonfigūruoti reikiamas ataskaitas (ataskaitos turi būti formuojamos lietuvių kalba) įvykių analizei ir valdymui;

10.4. Tiekėjas turi realizuoti teisių mechanizmą pagal sistemos naudotojų roles, skirtas įvykių valdymo procesui, priskirti roles reikiamiems naudotojams.

11. Reikalavimai sąrankos valdymo proceso diegimui:

11.1. Sistema turi būti pritaikyta sąrankos valdymui;

11.2. pagal patvirtintą CMDB projektą sistemoje turi būti sukurta:

11.2.1. kategorijos, tipai, potipiai;

11.2.2. atributai;

- 11.2.3. gamintojų ir modelių sąrašai;
- 11.2.4. ryšių tarp sąrankos elementų tipai;
- 11.2.5. ryšių tarp sąrankos elementų ir paslaugų tipai;
- 11.2.6. ryšių tarp sąrankos elementų ir sutarčių tipai;
- 11.2.7. sąrankos elementų gyvavimo ciklo būsenos.

11.3. sąrankos valdymo duomenų bazėje turi būti kaupiami duomenys apie sąrankos elementus, susijusius su perkančiosios organizacijos teikiamomis paslaugomis. Apie kiekvieną sąrankos elementą turi būti saugoma tokia informacija:

- 11.3.1. kategorija, tipas, potipis;
- 11.3.2. atributai;
- 11.3.3. gamintojas ir modelis;
- 11.3.4. ryšiai su kitais sąrankos elementais, paslaugomis, sutartimis;
- 11.3.5. gyvavimo ciklo būseną;
- 11.3.6. naudotojas, savininkas, turto administratorius;
- 11.3.7. Sistema pritaikyta taip, kad būtų galimybė susieti sąrankos elementus su bet kokio

tipo kreipiniais.

11.4. Sistema turi būti pritaikyta taip, kad susiejant sąrankos elementą/elementus su kreipiniu, naudotojui yra pateikiamas automatiškai atfiltruotas naudojamų sąrankos elementų sąrašas pagal besikreipiantį paslaugų gavėją, organizacinės struktūros padalinį, vietą;

11.5. turi būti sukonfigūruotos reikiamos ataskaitos (ataskaitos turi būti formuojamos lietuvių kalba) sąrankos valdymui (sąrankos elementų duomenų kontrolei, auditui ir pan.);

11.6. Tiekėjas turi realizuoti teisių mechanizmą pagal sistemos naudotojų roles, skirtas sąrankos valdymo procesui, priskirti roles reikiamiems naudotojams.

12. Reikalavimai Keitimų valdymo proceso diegimui:

12.1. Tiekėjas turi pritaikyti diegiamą sistemą Keitimų valdymo funkcionalumui, tam reikia sukurti:

- 12.1.1. gyvavimo ciklą (-us);
- 12.1.2. klasifikatorius (klasifikatoriai turi būti lietuvių kalba) ir laukus, naudojamus registruojant kreipinius ir ataskaitose;
- 12.1.3. kitus laukus pagal poreikį;
- 12.1.4. sukurti tvirtinimo, eskalavimo ir informacinių pranešimų šablonus lietuvių kalba automatiniam ir rankiniam siuntimui el. paštu reikiamiems tvirtintojams, asmenims ir darbo grupėms;
- 12.1.5. Sistemos veikimo logiką:
 - 12.1.5.1. automatiškai užpildomus reikiamus kreipinių laukus;
 - 12.1.5.2. automatinį keitimų vykdytojų, darbo grupių, stebėtojų, paskyrimą priklausomai nuo paslaugos, kontaktinio asmens organizacinės struktūros padalinio, geografinės vietos, laikinosios darbo vietos ir kt.

12.1.6. patvirtinimo mechanizmus (tvirtinimo taškus, automatinį tvirtintojų parinkimą, automatinį pranešimų tvirtintojams siuntimą el. paštu).

12.2. Tiekėjas turi parengti reikiamus šablonus lietuvių kalba keitimų registravimui;

12.3. Tiekėjas turi parengti reikiamus šablonus lietuvių kalba standartinių keitimų registravimui;

12.4. Tiekėjas turi automatizuoti reikiamus standartinių keitimų gyvavimo ciklus;

12.5. Tiekėjas turi automatizuoti reikiamus skubių keitimų gyvavimo ciklus;

12.6. Tiekėjas turi sukonfigūruoti reikiamas ataskaitas (ataskaitos turi būti formuojamos lietuvių kalba) keitimų valdymui;

12.7. Tiekėjas turi realizuoti teisių mechanizmą pagal sistemos naudotojų roles, skirtą keitimų valdymui, priskirti roles reikiamiems naudotojams.

13. Reikalavimai Prieinamumo valdymo proceso diegimui:

13.1. Tiekėjas turi pritaikyti diegiamą sistemą Prieinamumo valdymo funkcionalumui, tam reikia sukurti:

13.1.1. prieinamumo reikalavimus:

- prieinamumas (%);
- paslaugos valandos;
- prastovų skaičius;
- ataskaitinis laikotarpis.

13.1.2. prastovų tipų klasifikatorius (klasifikatorius turi būti lietuvių kalba);

13.1.3. atsakingų už prastovas asmenų klasifikatorius (klasifikatorius turi būti lietuvių kalba);

13.2. Tiekėjas turi sukonfigūruoti reikiamas ataskaitas (ataskaitos turi būti formuojamos lietuvių kalba) paslaugų prieinamumo valdymui;

13.3. Tiekėjas turi realizuoti teisių mechanizmą pagal sistemos naudotojų roles, skirtą prieinamumo valdymui, priskirti roles reikiams naudotojams.

14. Reikalavimai Žinių bazės diegimui:

14.1. Tiekėjas turi pagal poreikius pritaikyti Žinių bazės struktūrą;

14.2. Tiekėjas turi realizuoti teisių mechanizmą pagal sistemos naudotojų roles, skirtas žinių bazės valdymui, priskirti roles atitinkamiems naudotojams.

Paslaugų gavėjas:

Muitinės departamentas prie Lietuvos
Respublikos finansų ministerijos

Generalinio direktoriaus pavaduotojas
atliekantis generalinio direktoriaus funkcijas

Jonas Miškinis

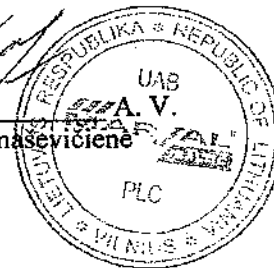


Paslaugų teikėjas:

Uždaroji akcinė bendrovė
„Marval Baltic“

Direktorė

Vilma Domasevičienė



2020 m. vasario 3 d.
Sutarties Nr. AGRA00003VPO1/118-
2 priedas

SUTARTIES KAINOS

INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ PASLAUGŲ VALDYMO PROGRAMINĖS ĮRANGOS LICENCIJŲ ĮSIGIJIMO KAINA

Eil. Nr.	Pavadinimas (Tiekėjas įrašo programinės įrangos pavadinimą)	Mato vnt.	Kiekis	Vieneto kaina, Eur, be PVM	Bendra kaina, Eur, be PVM
1	2	3	4	5	6=5x4
1.	Programinės įrangos, užtikrinančios IT paslaugų sistemos, atitinkančios techninės specifikacijos 14 punkte ir 1 priede nurodytus reikalavimus, veikimą ir suteikiančios galimybes įdiegti ir pritaikyti IT paslaugų valdymo procesus pagal techninės specifikacijos 2 priedo reikalavimus, <i>licencijos</i> įskaitant 12 mėn. gamintojo priežiūrą: 5 vnt. – vardinę prieigą turintiems naudotojams; 20 vnt. – konkurentinę prieigą turintiems naudotojams; 2 vnt. – administratorių teises turintiems naudotojams (jeigu sistemos administravimui reikalinga atskira prieiga); 3 vnt. – ataskaitų naudotojams (jeigu ataskaitų naudojimui reikalinga atskira prieiga).	vnt.	1	74 380,00	74 380,00
IŠ VISO, Eur be PVM					74 380,00
PVM tarifas, proc.					21
PVM suma, Eur					15 619,80
IŠ VISO, Eur, su PVM*					89 999,80

**INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO IR VALDYMO SISTEMOS
KAIP PASLAUGOS (SaaS) ĮSIGIJIMO KAINA**

Eil. Nr.	Pavadinimas	Mato vnt.	Kiekis	Paslaugų teikimo 1 mėn. įkainis, Eur, be PVM	Paslaugų teikimo kaina, Eur, be PVM
1	2	3	4	5	6=5x4
1.	Informacinių technologijų paslaugų teikimo ir valdymo sistemos kaip paslaugos (SaaS), įskaitant 24 mėnesių Informacinių technologijų paslaugų valdymo programinės įrangos gamintojo priežiūrą, įsigijimas	mėn.	36	2 754,00	99 144,00
IŠ VISO, Eur be PVM					99 144,00
PVM tarifas, proc.					21
PVM suma, Eur					20 820,24
IŠ VISO, Eur, su PVM*					119 964,24

Paslaugų gavėjas:

Muitinės departamentas prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos

Paslaugų teikėjas:

Uždaroji akcinė bendrovė „Marval Baltic“

Generalinio direktoriaus pavaduotojas
atliekantis generalinio direktoriaus funkcijas

Jonas Miškinis



Direktore

Vilma Domasevičienė



2020 m. vasario 3 d.
Sutarties Nr. AGR1000057001/11B-
3 priedas

KONFIDENCIALUMO PASIŽADĖJIMAS

(data)

(sudarymo vieta)

Aš, _____

(asmens vardas, pavardė,)

(įmonės, įstaigos ar organizacijos pavadinimas, pareigos, tel. Nr. el. paštas)

vykdydamas _____ numatytus darbus:

(sutarties pavadinimas, data ir numeris)

1. Esu informuotas (-a), kad konfidencialią informaciją sudaro:

1.1. bet kokios formos (žodine, rašytine, elektronine, kita) informacija, susijusi su teisės aktais pavestų funkcijų Lietuvos Respublikos muitinei (toliau – Muitinė) administruojant muitinės informacinės sistemos vykdymu, kurios praradimas gali kelti pavojų Muitinės veiklai ar informacijos saugumui;

1.2. komercinė paslaptis, t. y. žinios, susijusios su Muitinės ar jos klientų ūkine ir finansine veikla, kurių paskelbimas gali padaryti materialinės žalos, pakenkti prestižui ar turėti kitų neigiamų pasekmių Muitinei ar jos klientams, įskaitant Muitinės ūkinės veiklos ir kitų procedūrų metu gautą informaciją;

1.3. Muitinės administruojamų informacinių sistemų naudotojų prisijungimo duomenys (prisijungimo vardas ir slaptažodis).

2. Įsipareigoju:

2.1. saugoti ir tik įstatymų bei kitų teisės aktų nustatytais tikslais ir tvarka naudoti konfidencialią informaciją, kuri taps žinoma, – tiek, kiek to reikalauja Lietuvos Respublikos teisės aktai;

2.2. laikytis Muitinės informacinių sistemų duomenų saugos politikos⁵;

2.3. neatskleisti konfidencialios informacijos be Muitinės išankstinio raštiško sutikimo;

2.4. man patikėtus dokumentus, kuriuose yra konfidencialios informacijos, saugoti taip, kad tretieji asmenys neturėtų galimybės su jais susipažinti ar pasinaudoti. Pasibaigus teisiniams santykiams visa konfidenciali informacija lieka Muitinės nuosavybė.

3. Esu įspėtas (-a), kad, jeigu pažeisiu teisės aktus dėl konfidencialios informacijos naudojimo, turėsiu atlyginti Muitinės patirtus nuostolius Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka ir man gali būti taikoma administracinė ar baudžiamoji atsakomybė.

(parašas)

(vardas ir pavardė)

⁵ Lietuvos Respublikos muitinės informacinių sistemų duomenų saugos politika išdėstyta Muitinės informacinių sistemų duomenų saugos nuostatuose, kurie skelbiami Registru ir informacinių sistemų registre <http://registrai.lt/management/objects/view/10152>.

2020 m. vasario 3 d.
Sutarties Nr. AGR200203VBD01/11B-8
4 priedas

GYVENIMO APRAŠYMAS (CV)

Siūlomos pareigos projekte: _____

Vardas: _____

Pavardė: _____

Gimimo data: _____

Išsilavinimas: _____

Institucija	Data: nuo-iki	Suteiktas laipsnis ar gautas diplomai:

Baigtų kursų, išlaikytų egzaminų, pagrindžiančių atitiktį kvalifikaciniams reikalavimams sąrašas:

Institucija	Data: nuo-iki	Išlaikytas egzaminas, gautas diplomai ar sertifikatas

Šiuo metu einamos pareigos ir darbovietė: _____

Pagrindinės kvalifikacijos (svarbios projektui): _____

Vykdyti projektai (Specifinė patirtis ir kvalifikacija), pagrindžiantys eksperto atitiktį kvalifikaciniams reikalavimams:

Projekto (sutarties) data: nuo-iki (nurodomi metai, mėnuo ir diena)	Projekto (sutarties) pavadinimas, užsakovas, užsakovo atsakingo asmens, galinčio patvirtinti pateikiamą informaciją, vardas pavardė, telefonas, el. paštas	Trumpas projekto (sutarties) aprašymas (projekto (sutarties) tikslas, apimtis, bendrai naudotos technologinės priemonės, kt.)	Projekto (sutarties) vertė	Eksperto pareigos ir vykdytos funkcijos projekte (sutartyje), dalyvavimo projekte (sutartyje) data nuo-iki (nurodomi metai, mėnuo ir diena) ir/ar trukmė (mėn.), eksperto naudotos technologinės priemonės ir kt.

Kalbos mokėjimas (įvertinti lygį pagal 5 balų sistemą: 1 – pagrindai, 5 – puikiai):

Kalba	Skaitymas	Kalbėjimas	Rašymas

Priedamų kvalifikaciją pagrindžiančių dokumentų sąrašas:

Kita aktuali informacija:

Data:

Parašas

2020 m. vasario 3 d.
Sutarties Nr. ABR200203 VDO1/MB-
5 priedas

PAGRINDINIŲ EKSPERTŲ SĄRAŠAS

1.	Projekto vadovas	Vilma Domaševičienė
2.	IT paslaugų valdymo procesų specialistas	Vilma Domaševičienė
3.	IT paslaugų valdymo procesų ir mokymų specialistas	Gytis Juodšilis Lina Vežbickienė

Paslaugų gavėjas:

Muitinės departamentas prie Lietuvos
Respublikos finansų ministerijos

Paslaugų teikėjas:

Uždaroji akcinė bendrovė
„Marval Baltic“

Generalinio direktoriaus pavaduotojas,
atliekantis generalinio direktoriaus funkcijas

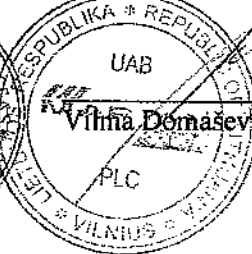
Jonas Miškinis

A. V.

Direktorė

Vilma Domaševičienė

A. V.



2020 m. vasario 3 d.
Sutarties Nr. 46R200203VBD01/118-4
6 priedas

SUBTEIKĖJŲ SĄRAŠAS

1. Uždaroji akcinė bendrovė „Fortevento“, juridinio asmens kodas 302327313.

Paslaugų gavėjas:

Muitinės departamentas prie Lietuvos
Respublikos finansų ministerijos

Generalinio direktoriaus pavaduotojas,
atliekantis generalinio direktoriaus funkcijas

Jonas Miškinis

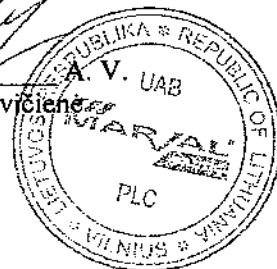


Paslaugų teikėjas:

Uždaroji akcinė bendrovė
„Marval Baltic“

Direktorė

Vilma Domaševičienė



2020 m. vasario 3 d.

Sutarties Nr. AGR200203 VBO1/

7 priedas

11B-8

DETALUS SIŪLOMŲ PASLAUGŲ APRAŠYMAS (KOPIJA)



**MUITINĖS DEPARTAMENTAS
PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS FINANSŲ MINISTERIJOS**

Konkurso dalyviams

2019-11-04 Nr. (22.10)3B-8421

I _____ Nr. _____

DĖL PAKLAUSIMO

Muitinės departamento Informacinių technologijų paslaugų valdymo programinės įrangos licencijų ir informacinių technologijų paslaugų teikimo ir valdymo sistemos kaip paslaugos (SaaS) viešojo pirkimo organizavimo ir atlikimo komisija (toliau – Komisija) Centrinės viešųjų pirkimų informacinės sistemos priemonėmis, gavo konkurso dalyvio 2019-10-29 paklausimą, kuriame prašoma paaiškinti Informacinių technologijų paslaugų valdymo programinės įrangos licencijų ir informacinių technologijų paslaugų teikimo ir valdymo sistemos kaip paslaugos (SaaS) viešojo pirkimo sąlygas.

Pateikiame dalyvio klausimus ir atsakymus:

1 klausimas.

Konkurso sąlygų dokumento 7 psl. 6.13.9 punkte ir 6.13.10 punkte pateikiama nuoroda į „Konkurso sąlygų 3 priedo 2 lentelės 4 punktą. Tačiau nurodytoje lentelėje 4 punkto nėra. Prašome patikslinti nuorodą.

Atsakymas į 1 klausimą. Perkančioji organizacija patikslina Konkurso sąlygų 6.13.9 punkte ir 6.13.10 punkte įsivėlusias technines klaidas ir išdėsto juos taip:

„6.13.9. už Tiekėjo pasiūlymo vykdymą atsakingų ekspertų sąrašo (Konkurso sąlygų 3 priedo 2 lentelės 3 punktas)“.

„6.13.10. Tiekėjo specialistų kvalifikaciją įrodančių dokumentų (Konkurso sąlygų 3 priedo 2 lentelės 3 punktas)“.

2 klausimas. Konkurso sąlygų dokumento 7 psl. 6.13.11 punkte paragafe IŠIMTIS pateikiama nuoroda į "Konkurso sąlygų 3 priedo 2 lentelės 4.2 ir 4.3 papunkčius. Tačiau nurodytoje lentelėje 4.2 ir 4.3 papunkčių nėra. Prašome patikslinti nuorodą.

Atsakymas į 2 klausimą. Perkančioji organizacija patikslina Konkurso sąlygų 6.13.11 punkte įsivėlusią techninę klaidą ir išdėsto ją taip:

„ 6.13.11. dokumentų, nurodytų 6.13.7, 6.13.9 ir 6.13.10 punktuose, bei dokumentų, įrodančių tiekėjo pašalinimo pagrindų nebuvimą (Konkurso sąlygų 3 priedo 1 lentelės 1-2 punktai), prašoma tik iš ekonomiškai naudingiausią pasiūlymą pateikusių tiekėjų, kai bus vertinama tiekėjo kvalifikacija.

IŠIMTIS: Kartu su pasiūlymu (1-as vokas) Tiekėjas privalo pateikti Konkurso sąlygų 3 priedo 2 lentelės 3.2. ir 3.3. papunkčiuose reikalaujamus siūlomų ekspertų kvalifikaciją pagrindžiančius dokumentus pasiūlymų vertinimui.“

3 klausimas. Konkurso sąlygų dokumento 23 psl. 25.2 punkte numatyta, kad Tiekėjas turės teikti pagalbą (konsultacijas ir praktinę pagalbą) Perkančiosios organizacijos specialistams Sistemos kasdieninio naudojimo ir priežiūros klausimais. Prašome patikslinti, ar šių konsultacijų teikimo valandos yra laikomos Sistemos žinių perteikimo valandomis, apibūžtomis 21 psl. 8.3.6 punkte?

Jei nėra laikomos — prašome patikslinti, kokį kiekį tokių pagalbos ir konsultacijų valandų nori įsigyti Perkančioji organizacija.

Atsakymas į 3 klausimą. Informuojame, kad 25.2 papunktyje minima pagalba (konsultacija ir praktinė pagalba) nėra priskiriama techninės specifikacijos 8.3.6 papunktyje įvardytoms ekspertinėms paslaugoms. Ši paslauga yra skirta padėti Perkančiajai organizacijai užtikrinti kasdienę Sistemos priežiūrą ir teikiama Perkančiosios organizacijos specialistams iškilus **neatidėliotiniams** Sistemos veikimo nepertraukiamumo ir kasdienio naudojimo klausimams. Pagal šių paslaugų pobūdį nėra galimybių iš anksto numatyti galimos jų poreikio apimtį, todėl jos priskiriamos prie bendrų Sistemos priežiūros paslaugų, įvardytų techninės specifikacijos 8.3.5 papunktyje.

4 klausimas. Konkurso sąlygų dokumento 23 psl. 26.2 punkte yra pateikiamas termino „Sutrikimas“ apibrėžimas numatyta, kad sutrikimu taip pat yra laikoma ir identifikuota klaida programinėje įrangoje. Atkreipiame dėmesį, kad programinės įrangos klaidų (angl. BUG) taisymo terminų gamintojas neįsipareigoja. Prašome patikslinti, kad terminas „Sutrikimas“ neapima gamintojo paliktų programinės įrangos klaidų (angl. BUG) ir tokioms klaidoms sutrikimų šalinimo terminai, numatyti 23 psl. 2 lentelėje netaikomi.

Atsakymas į 4 klausimą. Atsakydami į klausimą Nr. 4 informuojame, kad sutrikimo apibrėžimas apima ir gamintojo programinės įrangos klaidų įtakotus sutrikimus, tačiau dėl jų pobūdžio, kai Tiekėjo veiksmus juos šalinant riboja gamintojo atsakomybė, patvirtiname, kad techninėje specifikacijoje nustatyti sutrikimų šalinimo terminai netaikomi gamintojo programinės įrangos klaidų įtakotų sutrikimų šalinimui. Šio pobūdžio sutrikimų šalinimo terminai bus derinami ir nustatomi atskirai.

5 klausimas. Konkurso sąlygų dokumento 23 psl. 2 lentelėje nurodyti sutrikimų prioritetai, reakcijos ir sutrikimų pašalinimo laikai taikomi Perkančiosios organizacijos darbo dienomis. Prašome patikslinti, kurios savaitės dienos yra Perkančiosios organizacijos darbo dienos?

Atsakymas į 5 klausimą. Perkančiosios organizacijos darbo laikas:

Pirmadienį–ketvirtadienį 8.00–17.00 val.,

penktadienį 8.00–15.45 val.,

pietų pertrauka 12.00–12.45 val.

Švenčių išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas viena valanda.

Visą informaciją apie darbo laiką galima rasti Muitinės departamento tinklapyje:
<https://www.lrmuitine.lt/web/guest/strukturakontaktai/departamentas/bendrainformacija>

6 klausimas. Konkurso sąlygų 6 priede 71 psl. 6.1.6. punkte numatyta, kad Paslaugų teikėjas įsipareigoja nenaudoti „Paslaugų gavėjo ženklų ar pavadinimo jokioje reklamoje, leidiniuose ar kitur be išankstinio raštiško Paslaugų gavėjo sutikimo“. Prašome patikslinti ar pavadinimo naudojimas bendraujant su potencialiais Tiekėjo klientais ateityje, ar dalyvaujant kituose konkursuose būtų laikomas sutarties punkto pažeidimu?

Atsakymas į 6 klausimą. Informuojame, kad pavadinimo naudojimas bendraujant su potencialiais Tiekėjo klientais, ar dalyvaujant kituose konkursuose nebūtų laikomas sutarties punkto pažeidimu.

7 klausimas. Konkurso sąlygų 6 priede 74 psl. 12.1. punkte numatoma, kad visi rezultatai ir susijusios teisės, įskaitant ir autorių ir kitas intelektualines ar pramonines nuosavybės teises, yra Paslaugų gavėjo nuosavybė, kuria Paslaugų gavėjas gali naudoti, publikuoti, disponuoti kaip mano esant tinkama ir be jokių geografinių ar kitų apribojimų. Prašome patikslinti, ar šis punktas reiškia,

kad programinės įrangos autoriaus ir kitos teisės bus perduotos Paslaugų gavėjo nuosavybėn? Atkreipiame dėmesį, kad siūloma įsigyti IT paslaugų valdymo programinę įrangą yra licencijuota programinė įrangą saugoma gamintojo autoriinių teisių ir intelektinės nuosavybės įstatymais.

Atsakymas į 7 klausimą. Atkreipiame dėmesį, kad 6 priedo 12.1 papunktyje minimi rezultatai ir su jais susijusios teisės, neapima licencijuojamos programinės įrangos ir yra taikomos tik paslaugų Teikėjo sukurtiems vykdant Sutartį rezultatams, skirtiems parengti ir pritaikyti programinę įrangą Perkančiosios organizacijos reikmėms.

8 klausimas. Konkurso sąlygų 6 priede 74 psl. 14.3. punkte numatoma, kad paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad Paslaugų gavėjo ir Paslaugų teikėjo posėdžių protokolai būtų parengti ir pateikti derinti per 3 darbo dienas. Teikiant konkurso sąlygose reikalaujamą pasaulį įvairiais klausimais būtų vykdoma daug darbinių susitikimų. Prašome patikslinti, kokie darbiniai susitikimai būtų laikomi posėdžiais ir ar juos visus būtų būtina protokoluoti? Taip pat prašome patikslinti, ar konkurso sąlygų dokumente 22 psl. 13.3.2 punkte numatytos projekto pažangos ataskaitos galėtų būti laikomos protokolais?

Atsakymas į 8 klausimą. Informuojame, kad protokolai privalės būti rengiami tik pažangos posėdžių, numatytų 13.3.3 papunktyje, susitikimams. Darbiniai susitikimai, skirti konkrečių veiklų ir techninių klausimų aptarimui, protokoluojami nebus. Atkreipiame dėmesį, kad 13.3.2 papunktyje nurodytos pažangos ataskaitos nelaikomos protokolais.

9 klausimas. Konkurso sąlygų 3 priedo „Tiekėjų pašalinimo pagrindai ir kvalifikacijos reikalavimai“ 2 lentelės punkte Nr. 3.2. reikalaujama, kad Pagrindinis ekspertas Nr. 2 — IT paslaugų valdymo proceso specialistas turi būti dalyvavęs įgyvendinat bent 1 (vieną) įvykdytą (baigtą) sutartį (projektą), kurios metu atliko IT procesų analizę, Tiekėjo siūlomos programinės įrangos priemonėmis diegė ir pritaikė organizacijos naudojimui IT paslaugų valdymo procesus ir jų komponentes:

- Incidentų valdymas (Incident Management);
- Užklausų valdymas (Request Management);
- Problemų valdymas (Problem Management);
- Sąrankos valdymas (Service Asset & Configuration Management);
- Keitimų valdymas (Change Management);
- Savitarnos svetainė (įdiegta lietuvių kalba).

Prašome patikslinti, ar šis reikalavimas bus tenkinamas, jeigu bus pateikiamos atskiros sutartys, kurių įgyvendinimo metu buvo įdiegti skirtingi išvardinti procesai.

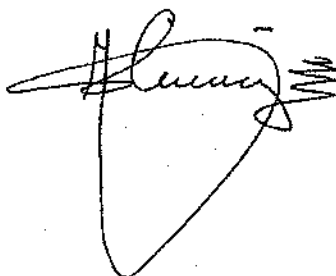
10 klausimas. Konkurso sąlygų 3 priedo „Tiekėjų pašalinimo pagrindai ir kvalifikacijos reikalavimai“ 2 lentelės punkte Nr. 3.3. reikalaujama, kad Pagrindinis ekspertas Nr. 3 — IT paslaugų valdymo procesų ir mokymų specialistas turi būti dalyvavęs įgyvendinat bent 1 (vieną) įvykdytą (baigtą) sutartį (projektą), kurios metu atliko IT procesų analizę, Tiekėjo siūlomos programinės įrangos priemonėmis diegė ir pritaikė organizacijos naudojimui IT paslaugų valdymo procesus ir jų komponentes:

- Incidentų valdymas (Incident Management);
- Užklausų valdymas (Request Management);
- Problemų valdymas (Problem Management);
- Sąrankos valdymas (Service Asset & Configuration Management);
- Keitimų valdymas (Change Management);
- Savitarnos svetainė (įdiegta lietuvių kalba).

Prašome patikslinti, ar šis reikalavimas bus tenkinamas, jeigu bus pateikiamos atskiros sutartys, kurių įgyvendinimo metu buvo įdiegti skirtingi išvardinti procesai.

Atsakymas į 9 ir 10 klausimus. Patvirtiname, kad konkursui gali būti pateiktos atskiros sutartys, kurių įgyvendinimo metu buvo įdiegti procesai iš 3 priedo 2 lentelės 3.2 ir 3.3 papunkčiuose pateikto sąrašo.

Komisijos pirmininkas



Jonas Miškinis

Laima Snieganaite, tel. 266 6142, el. paštas laima.snieganaite@lrmuitine.lt