**PLUNGĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS LIGONINĖ**

Viešoji įstaiga, J. Tumo-Vaižganto g. 89, LT-90160 Plungė, tel. (8 448) 73260, faks. (8 448) 73273, el. p. [sekretore@plungesligonine.lt](mailto:sekretore@plungesligonine.lt)

kodas 191135578, ne PVM mokėtoja

**PROGRAMINĖS ĮRANGOS ESIS PRIEŽIŪROS, PALAIKYMO IR TOBULINIMO PASLAUGOS SKELBIAMO MAŽOS VERTĖS**

**PIRKIMO SĄLYGOS**

**2017-01-03 Nr. F1-17/1**

**TURINYS**

1. **BENDROSIOS NUOSTATOS.**
2. **PIRKIMO OBJEKTAS.**
3. **KVALIFIKACIJOS REIKALAVIMAI TIEKĖJAMS.**
4. **ŪKIO SUBJEKTŲ GRUPĖS DALYVAVIMAS PIRKIMO PROCEDŪROSE.**
5. **PASIŪLYMŲ RENGIMAS, PATEIKIMAS, KEITIMAS.**
6. **PASIŪLYMŲ GALIOJIMO UŽTIKRINIMAS.**
7. **KONKURSO SĄLYGŲ PAAIŠKINIMAS IR PATIKSLINIMAS.**
8. **SUSIPAŽINIMO SU PASIŪLYMAIS PROCEDŪROS.**
9. **PASIŪLYMŲ VERTINIMAS.**
10. **SPRENDIMAS DĖL PIRKIMO SUTARTIES SUDARYMO.**
11. **PRETENZIJŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA.**
12. **PIRKIMO SUTARTIES SĄLYGOS.**

PRIEDAI:

1. Techninė specifikacija
2. Pasiūlymo forma
3. Sutarties projektas
4. **BENDROSIOS NUOSTATOS**
   1. Perkančioji organizacija– VšĮ Plungės rajono savivaldybės ligoninė, J. Tumo-Vaižganto g. 89, LT-90160, Plungė, tel.: (8~448) 73260, faks. (8~448) 73273, el. p. [sekretore@plungesligonine.lt](mailto:sekretore@plungesligonine.lt). Pirkimo objekto pagrindinis kodas pagal BVPŽ – 72261000-2, 7 paslaugų kategorija.

1.2. Pirkimas vykdomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymu, kitais viešuosius pirkimus reglamentuojančiais teisės aktais bei pirkimo sąlygomis.

1.3. Vartojamos pagrindinės sąvokos, apibrėžtos Viešųjų pirkimų įstatyme ir Taisyklėse.

1.4. Pirkimas atliekamas laikantis lygiateisiškumo, nediskriminavimo, skaidrumo, abipusio pripažinimo, proporcingumo principų ir konfidencialumo bei nešališkumo reikalavimų. Priimant sprendimus dėl konkurso (pirkimo) sąlygų, vadovaujamasi racionalumo principu.

1.5. Perkančioji organizacija nėra pridėtinės vertės mokesčio (toliau vadinama – PVM) mokėtoja.

1.6. Perkančiosios organizacijos kontaktinis asmuo– specialistė viešiesiems pirkimams Rasa Skurvydienė, tel.: (8 448) 47860, el. paštas [pirkimailigonine@gmail.com](mailto:pirkimailigonine@gmail.com).

1.7. Susirašinėjimas vykdomas, bei pasiūlymai pateikiami **tik elektroninėmis priemonėmis naudojant CVP IS.**

1. **PIRKIMO OBJEKTAS**
   1. VšĮ Plungės rajono savivaldybės ligoninė siekia įsigyti **ESIS informacinės sistemos modulių priežiūros, palaikymo ir tobulinimo paslaugas**.
   2. Sveikatos priežiūros veiklai skirtos programinės įrangos priežiūros ir palaikymo paslaugos trukmė – nuo sutarties pasirašymo dienos ir galioja 12 (dvylika) mėnesių. Raštišku abiejų šalių susitarimu Sutartis gali būti pratęsta vieną kartą 12 (dvylikos) mėnesių laikotarpiui.
   3. Pirkimo objekto techninė specifikacija pateikiama 1 priede.
   4. Pirkimo objektas į dalis neskaidomas. Pasiūlymą pateikti visam paslaugų kiekiui.
   5. Tiekėjui neleidžiama pateikti alternatyvių pasiūlymų.
2. **KVALIFIKACINIAI REIKALAVIMAI TIEKĖJAMS**
   1. Tiekėjas, dalyvaujantis pirkime, turi atitikti šiuos minimalius kvalifikacijos reikalavimus:

**Bendrieji reikalavimai 1 lentelė**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Eil.  Nr. | Kvalifikaciniai reikalavimai | Kvalifikacinius reikalavimus įrodantys dokumentai |
| 3.1.1. | Tiekėjas, kuris yra fizinis asmuo, arba tiekėjo, kuris yra juridinis asmuo, vadovas ar ūkinės bendrijos tikrasis narys (nariai), turintis (turintys) teisę juridinio asmens vardu sudaryti sandorį, ir buhalteris (buhalteriai) ar kitas (kiti) asmuo (asmenys), turintis (turintys) teisę surašyti ir pasirašyti tiekėjo apskaitos dokumentus, neturi teistumo (arba teistumas yra išnykęs ar panaikintas), dėl tiekėjo (juridinio asmens) per pastaruosius 5 metus nebuvo priimtas ir įsiteisėjęs apkaltinamasis teismo nuosprendis už dalyvavimą nusikalstamame susivienijime, jo organizavimą ar vadovavimą jam, už kyšininkavimą, tarpininko kyšininkavimą, papirkimą, sukčiavimą, kredito, paskolos ar tikslinės paramos panaudojimą ne pagal paskirtį ar nustatytą tvarką, kreditinį sukčiavimą, mokesčių nesumokėjimą, neteisingų duomenų apie pajamas, pelną ar turtą pateikimą, deklaracijos, ataskaitos ar kito dokumento nepateikimą, nusikalstamu būdu gauto turto įgijimą ar realizavimą, nusikalstamu būdu įgytų pinigų ar turto legalizavimą, dėl tiekėjo iš kitos valstybės nėra priimtas ir įsiteisėjęs apkaltinamasis teismo nuosprendis už 2004 m. kovo 31 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2004/18/EB dėl viešojo darbų, prekių ir paslaugų pirkimo sutarčių sudarymo tvarkos derinimo 45 straipsnio 1 dalyje išvardytuose Europos Sąjungos teisės aktuose apibrėžtus nusikaltimus. | Išrašas iš teismo sprendimo arba Informatikos ir ryšių departamento prie Vidaus reikalų ministerijos ar valstybės įmonės Registrų centro Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyta tvarka išduotas dokumentas, patvirtinantis jungtinius kompetentingų institucijų tvarkomus duomenis, arba atitinkamos užsienio šalies institucijos dokumentas, išduotas ne anksčiau kaip 60 dienų iki pasiūlymų pateikimo termino pabaigos. Jei dokumentas išduotas anksčiau, tačiau jo galiojimo terminas ilgesnis nei pasiūlymų pateikimo terminas, toks dokumentas yra priimtinas.  ***CVP IS priemonėmis pateikiamos skaitmeninės dokumentų kopijos.*** |
| 3.1.2. | Fizinis asmuo arba tiekėjo, kuris yra juridinis asmuo, dalyvis, turintis balsų daugumą juridinio asmens dalyvių susirinkime, neturi neišnykusio ar nepanaikinto teistumo už nusikalstamą bankrotą. | Tiekėjas turi nurodyti, kas jame, kaip juridiniame asmenyje, turi absoliučią balsų daugumą juridinio asmens dalyvių susirinkime.  Jeigu absoliučią balsų daugumą juridinio asmens dalyvių susirinkime turi fizinis asmuo, turi būti pateikiamas išrašas iš teismo sprendimo arba Informatikos ir ryšių departamento prie Vidaus reikalų ministerijos arba atitinkamos užsienio šalies institucijos dokumentas, išduotas ne anksčiau kaip 60 dienų iki pasiūlymų pateikimo termino pabaigos. Jei dokumentas išduotas anksčiau, tačiau jo galiojimo terminas ilgesnis nei pasiūlymų pateikimo terminas, toks dokumentas yra priimtinas.  ***CVP IS priemonėmis pateikiamos skaitmeninės dokumentų kopijos.*** |
| 3.1.3. | Tiekėjas yra įvykdęs įsipareigojimus, susijusius su mokesčių, įskaitant socialinio draudimo įmokas, mokėjimu pagal šalies, kurioje jis registruotas, ar šalies, kurioje yra Perkančioji organizacija, reikalavimus. Tiekėjas laikomas įvykdžiusiu įsipareigojimus, susijusius su mokesčių, įskaitant socialinio draudimo įmokas, mokėjimu, jeigu jo neįvykdytų įsipareigojimų suma yra mažesnė kaip 50 eurų. | Mokestinių įsipareigojimų įvykdymo įrodymui tiekėjas turi pateikti Valstybinės mokesčių inspekcijos ar valstybės įmonės Registrų centro Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyta tvarka išduotą dokumentą, patvirtinantį jungtinius kompetentingų institucijų tvarkomus duomenis, arba atitinkamos užsienio šalies institucijos dokumentą, išduotą ne anksčiau kaip 60 dienų iki pasiūlymų pateikimo termino pabaigos.  Įsipareigojimų, susijusių su socialinio draudimo įmokų mokėjimu, įvykdymo įrodymui pateikiama:  - jeigu tiekėjas yra juridinis asmuo, registruotas Lietuvos Respublikoje, iš jo nereikalaujama pateikti jokių šį reikalavimą įrodančių dokumentų. Perkančioji organizacija tikrina paskutinės pasiūlymų pateikimo termino dienos, nurodytos skelbime apie pirkimą, duomenis.  - jeigu tiekėjas yra fizinis asmuo, registruotas Lietuvos Respublikoje, jis pateikia Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos teritorinių skyrių ir kitų Valstybinio socialinio draudimo fondo įstaigų, susijusių su Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimu, išduotą dokumentą, arba pateikia valstybės įmonės Registrų centro Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyta tvarka išduotą dokumentą, patvirtinantį jungtinius kompetentingų institucijų tvarkomus duomenis.  Kitos valstybės tiekėjas, kuris yra fizinis arba juridinis asmuo, pateikia šalies, kurioje jis yra registruotas, kompetentingos valstybės institucijos išduotą pažymą.  Nurodyti dokumentai turi būti išduoti ne anksčiau kaip 60 kalendorinių dienų iki pasiūlymų pateikimo termino pabaigos.  ***CVP IS priemonėmis pateikiamos skaitmeninės dokumentų kopijos.*** |
| 3.1.4. | Tiekėjas turi teisę verstis ta ūkine veikla, kuri reikalinga pirkimo sutarčiai vykdyti. | Tiekėjo (juridinio asmens) dokumentai, patvirtinantys tiekėjo teisę verstis atitinkama veikla arba atitinkamos užsienio šalies institucijos (profesinių ar veiklos tvarkytojų, valstybės įgaliotų institucijų pažymos, kaip yra nustatyta toje valstybėje, kurioje tiekėjas registruotas) išduotas dokumentas ar priesaikos deklaracija, liudijanti tiekėjo teisę verstis atitinkama veikla. Fiziniai asmenys pateikia verslo liudijimą ar individualios veiklos registravimo pažymą, arba atitinkamą kompetentingos institucijos išduotą dokumentą, patvirtinantį individualios veiklos įregistravimą.  ***CVP IS priemonėmis pateikiamos skaitmeninės dokumentų kopijos.*** |

**\* Pastabos:**

1) Vietoje lentelėje nurodytų dokumentų, Paslaugos teikėjas gali pateikti teismo, valstybės įmonės Registrų centro ar kitos kompetentingos institucijos dokumentą. Tiekėjas nurodytoms aplinkybėms įrodyti gali pateikti valstybės įmonės Registrų centro Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyta tvarka išduotą dokumentą, patvirtinantį jungtinius kompetentingų institucijų tvarkomus duomenis. ***(pateikiama dokumento skaitmeninė kopija).***

2) jeigu tiekėjas negali pateikti nurodytų dokumentų, nes atitinkamoje šalyje tokie dokumentai neišduodami arba toje šalyje išduodami dokumentai neapima visų keliamų klausimų, pateikiama priesaikos deklaracija arba oficiali tiekėjo deklaracija. ***Pateikiama atitinkamo dokumento skaitmeninė kopija arba elektroninėmis priemonėmis suformuotas dokumentas.***

3) pateikiant atitinkamų dokumentų skaitmenines kopijas ir pasiūlymą pasirašant saugiu elektroniniu parašu yra deklaruojama, kad kopijos yra tikros. Perkančioji organizacija pasilieka sau teisę prašyti dokumentų originalų;

4) užsienio valstybių tiekėjų kvalifikacijos reikalavimus įrodantys dokumentai legalizuojami vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma *(Apostille)* tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2006, Nr. 118-4477) ir 1961 m. spalio 5 d. Hagos konvencija dėl užsienio valstybėse išduotų dokumentų legalizavimo panaikinimo (Žin., 1997, Nr. [68-1699](http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?a=41770&b=)).

3.2. Vietoje lentelės 3.1.1, 3.1.2 ir 3.1.3 punktuose nurodytų dokumentų tiekėjas gali pateikti Viešųjų pirkimų tarnybos prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės ar kompetentingos užsienio institucijos, jei jos išduota pažyma patvirtina atitikimą aukščiau nustatytiems reikalavimams, išduotos pažymos kopiją. ***Pateikiama skaitmeninė dokumento kopija.*** Perkančioji organizacija turi teisę paprašyti tiekėjo, kad jis pristatytų pažymos originalą.

## 3.3. Jei bendrą pasiūlymą pateikia ūkio subjektų grupė, šių konkurso sąlygų aukščiau esančius 1 lentelės punktuose nustatytus minimalius kvalifikacinius reikalavimus turi atitikti ir pateikti nurodytus dokumentus kiekvienas ūkio subjektų grupės narys atskirai.

**3.4.** **Tiekėjo ekonominės, finansinės, techninės bei profesinės būklės reikalavimai**

**2 lentelė**

| Eil.  Nr. | Kvalifikacijos reikalavimai | Kvalifikacijos reikalavimus įrodantys dokumentai |
| --- | --- | --- |
| 3.4.1. | Tiekėjas yra modernizavęs ar kūręs bent vieną informacinę sistemą, turinčią integraciją su šiomis informacinėmis sistemomis ir registrais:   * Lietuvos Respublikos draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registras; * Privalomojo sveikatos draudimo informacinė sistema „Sveidra“ ir jos SPAP, APAP, RSAP ir PRAP posistemiai; * Elektroninių nedarbingumo pažymėjimų tvarkymo informacine sistema EPTS; * Išankstinės pacientų registracijos informacinė sistema sergu.lt; * Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybos informacinė sistema. | Tiekėjo aprašymas, patvirtinantis atitikimą nurodytam reikalavimui, kuriame būtų duomenys apie užsakovą (organizacijos pavadinimas, adresas, telefonas, kontaktinis asmuo), informacinės sistemos aprašymas, modernizavimo laikotarpis. |
| 3.4.2. | Tiekėjas turi nurodyti specialistus, kurie dalyvaus sutarties vykdyme. Kiekvienas pasiūlytas specialistas gali atlikti ne daugiau kaip vieną eksperto vaidmenį (rolę). Tiekėjo specialistai turi tenkinti šiuos žemiau nurodytus reikalavimus:  **1. Informacinių sistemų programuotojas (mažiausiai vienas asmuo) turi:**  **-** aukštąjį informacinių technologijų srities universitetinį arba jam prilygintą išsilavinimą;  - darbo patirtį per pastaruosius 2 (du) metus modernizuojant informacinę sistemą, taikant informacinės sistemos naudojamas technologijas;  - programuotojo kvalifikaciją informacinės sistemos naudojamoms technologijoms.  **2. Informacinių sistemų duomenų bazių specialistas (mažiausiai vienas asmuo) turi:**  - aukštąjį informacinių technologijų srities universitetinį arba jam prilygintą išsilavinimą;  - per pastaruosius 3 (tris) metus darbo patirtį ne mažiau 3 (trijuose) projektuose modernizuojant ir administruojant sveikatos priežiūros veiklai skirtų informacinių sistemų duomenų bazes, kurios skirtos naudotis ne mažiau nei 100 registruotų naudotojų ir kurios naudojamos 24 val. per parą ištisus metus;  - duomenų bazių kūrimo kvalifikaciją informacinės sistemos naudojamoms technologijoms.  **3. Informacinių sistemų diegimo ir mokymo specialistas (mažiausiai vienas asmuo) turi:**  - per pastaruosius 3 (tris) metus darbo patirtį ne mažiau 3 (trijuose) projektuose diegiant ir prižiūrint sveikatos priežiūros informacines sistemas, kurios skirtos naudotis ne mažiau nei 100 registruotų vartotojų ir kurios naudojamos 24 val. per parą ištisus metus, ir apmokant jų vartotojus. | Pagrindinių specialistų sąrašas, jų gyvenimo aprašymai (CV) ir gyvenimo aprašyme minimų diplomų, rekomendacijų, pažymėjimų, sertifikatų ar lygiaverčių dokumentų kopijos, vykdytų projektų ir/ar sutarčių, kuriuose dalyvavo ekspertas, sąrašas ir jų aprašymas, kuriame turi būti nurodyti užsakovo kontaktiniai duomenys, laikotarpis, eksperto vaidmuo.  **Informacinių sistemų programuotojas -** pateikti gyvenimo aprašymą ir Microsoft Certified Technology Specialist arba lygiavertį sertifikatą.  **Informacinių sistemų duomenų bazių specialistas -** duomenų bazių kūrimo kvalifikacijai įrodyti pateikti Microsoft Certified Technology Specialist arba lygiavertį sertifikatą. |

## 3.5. Jei tiekėjas numato sutarčiai vykdyti pasitelkti subtiekėjus, privalo juos nurodyti pasiūlyme ir nurodyti, kokios prekės numatytos tiekti subrangos pagrindais (konkurso sąlygų 2 priedas).

## 3.6. Tiekėjo pasiūlymas atmetamas, jeigu apie nustatytų reikalavimų atitikimą jis pateikė melagingą informaciją, kurią perkančioji organizacija gali įrodyti bet kokiomis teisėtomis priemonėmis.

1. **ŪKIO SUBJEKTŲ GRUPĖS DALYVAVIMAS PIRKIMO PROCEDŪROSE**

4.1. Jei pirkimo procedūrose dalyvauja ūkio subjektų grupė, ji pateikia jungtinės veiklos sutartį arba tinkamai patvirtintą jos kopiją.Jungtinės veiklos sutartyje turi būti nurodyti kiekvienos šios sutarties šalies įsipareigojimai vykdant numatomą su perkančiąja organizacija sudaryti pirkimo sutartį, šių įsipareigojimų vertės dalis procentais, įeinanti į bendrą pirkimo sutarties vertę. Jungtinės veiklos sutartis turi numatyti solidarią visų šios sutarties šalių atsakomybę už prievolių perkančiajai organizacijai nevykdymą. Taip pat jungtinės veiklos sutartyje turi būti numatyta, kuris asmuo atstovauja ūkio subjektų grupei (su kuo perkančioji organizacija turėtų bendrauti pasiūlymo vertinimo bei pirkimo sutarties vykdymo metu kylančiais klausimais ir teikti su pasiūlymo įvertinimu bei su pirkimo sutarties vykdymu susijusią informaciją). Jungtinės veiklos sutarties nuostatos negali būti keičiamos be perkančiosios organizacijos sutikimo.

4.2. Perkančioji organizacija nereikalauja, kad ūkio subjektų grupės pateiktą pasiūlymą pripažinus geriausiu ir perkančiajai organizacijai pasiūlius sudaryti pirkimo sutartį, ši ūkio subjektų grupė įgautų tam tikrą teisinę formą.

1. **PASIŪLYMŲ** **RENGIMAS, PATEIKIMAS, KEITIMAS**
   1. Pasiūlymas turi būti pateiktas iki **2017-01-17 10:00 val.**
   2. Tiekėjas gali pateikti tik vieną pasiūlymą.
   3. Tiekėjas pasiūlymą privalo pateikti pagal šių pirkimo sąlygų 1 ir 2 priede pateiktas formas.
   4. **Pasiūlymas turi būti pateikiamas tik elektroninėmis priemonėmis, naudojant CVP IS**, pasiekiamoje adresu <https://pirkimai.eviesiejipirkimai.lt>. Pasiūlymai, pateikti popierinėje formoje arba ne perkančiosios organizacijos nurodytomis elektroninėmis priemonėmis, bus atmesti kaip neatitinkantys pirkimo dokumentų reikalavimų.
   5. Tiekėjo pasiūlymas bei kita korespondencija pateikiama lietuvių kalba.
   6. Pasiūlymas turi galioti ne mažiau kaip 90 dienų.
   7. Į darbų kainą privalo būti įskaičiuoti visi mokesčiai ir visos Tiekėjo išlaidos.
   8. **Tiekėjo teikiamas pasiūlymas gali būti užšifruojamas**. Tiekėjas, nusprendęs pateikti užšifruotą pasiūlymą, turi:

5.8.1. iki pasiūlymų pateikimo termino pabaigos naudodamasis CVP IS priemonėmis pateikti užšifruotą pasiūlymą (užšifruojamas visas pasiūlymas arba pasiūlymo dokumentas, kuriame nurodyta pasiūlymo kaina). Instrukcija, kaip tiekėjui užšifruoti pasiūlymą galima rasti interneto svetainėje.

5.8.2. iki vokų atplėšimo procedūros (posėdžio) pradžios perkančioji organizacija vokų atplėšimo procedūrą (posėdį) turi numatyti ne anksčiau nei po 45 min. pasibaigus pasiūlymo pateikimo terminui/ CVP IS susirašinėjimo priemonėmis pateikti slaptažodį, su kuriuo perkančioji organizacija galės iššifruoti pateiktą pasiūlymą. Iškilus CVP IS techninėms problemoms, kai tiekėjas neturi galimybės pateikti slaptažodžio per CVP IS susirašinėjimo priemonę, tiekėjas turi teisę slaptažodį pateikti kitomis priemonėmis pasirinktinai: perkančiosios organizacijos oficialiu elektroniniu paštu, faksu arba raštu. Tokiu atveju tiekėjas turėtų būti aktyvus ir įsitikinti, kad pateiktas slaptažodis laiku pasiekė adresatą (pavyzdžiui, susisiekęs su perkančiąja organizacija oficialiu jos telefonu ir (arba) kitais būdais).

* 1. Tiekėjui užšifravus visą pasiūlymą ir iki vokų atplėšimo procedūros (posėdžio) pradžios nepateikus (dėl jo paties kaltės) slaptažodžio arba pateikus neteisingą slaptažodį, kuriuo naudodamasi perkančioji organizacija negalėjo iššifruoti pasiūlymo, pasiūlymas laikomas nepateiktu ir nėra vertinamas. Jeigu nurodytu atveju tiekėjas užšifravo tik pasiūlymo dokumentą, kuriame nurodyta pasiūlymo kaina, o kitus pasiūlymo dokumentus pateikė neužšifruotus – perkančioji organizacija tiekėjo pasiūlymą atmeta kaip neatitinkantį pirkimo dokumentuose nustatytų reikalavimų (tiekėjas nepateikė pasiūlymo kainos).
  2. CVP IS priemonėmis pateiktą pasiūlymą tiekėjas iki nustatyto pasiūlymų pateikimo termino pabaigos gali atsiimti bei pakeisti. Norėdamas atsiimti ar pakeisti pasiūlymą, tiekėjas CVP IS pasiūlymo lange spaudžia ,,Atsiimti pasiūlymą“. Norėdamas vėl pateikti atsiimtą ir pakeistą pasiūlymą, tiekėjas turi jį pateikti iš naujo.

1. **PASIŪLYMO GALIOJIMO UŽTIKRINIMAS**
   1. Perkančioji organizacija nereikalauja pasiūlymo galiojimo užtikrinimo.
2. **KONKURSO SĄLYGŲ PAAIŠKINIMAS IR PATIKSLINIMAS**
   1. Tiekėjai, norintys gauti pirkimo dokumentus, jų paaiškinimus bei patikslinimus, privalo registruotis priimdami kvietimą CVP IS (perkančioji organizacija neteikia tiekėjams pirkimo dokumentų popierinio varianto. Tiekėjai turėtų atidžiai stebėti CVP IS talpinamus pirkimo dokumentų paaiškinimus ir papildymus).
   2. Konkurso sąlygos gali būti paaiškinamos, patikslinamos tiekėjų iniciatyva, jiems CVP IS priemonėmis kreipiantis į perkančiąją organizaciją. Perkančioji organizacija atsako į kiekvieną tiekėjo rašytinį prašymą paaiškinti, patikslinti konkurso sąlygas, jeigu prašymas gautas ne vėliau kaip prieš 4 darbo dienas iki pirkimo pasiūlymų pateikimo termino pabaigos. Tiekėjai turėtų būti aktyvūs ir pateikti klausimus ar paprašyti paaiškinti konkurso sąlygas iš karto jas išanalizavę, atsižvelgdami į tai, jog pasibaigus pasiūlymų pateikimo terminui, pasiūlymo turinio keisti nebus galima.
   3. Nesibaigus pasiūlymų pateikimo terminui, perkančioji organizacija turi teisę savo iniciatyva paaiškinti (patikslinti) konkurso sąlygas. Skelbimas tikslinamas tik tokiu atveju, jei dėl pirkimo dokumentų paaiškinimo (patikslinimo) keičiasi tokia skelbime nurodyta informacija kaip kvalifikaciniai reikalavimai, pasiūlymo pateikimo terminas ir/ar pirkimo objekto aprašymas.
   4. Atsakydama į kiekvieną tiekėjo CVP IS susirašinėjimo priemonėmis pateiktą prašymą paaiškinti konkurso sąlygas, jeigu jis buvo pateiktas nepasibaigus šių konkurso sąlygų 7.2. punkte nurodytam terminui, arba aiškindama, tikslindama konkurso sąlygas savo iniciatyva, perkančioji organizacija turi paaiškinimus, patikslinimus paskelbti CVP IS ir išsiųsti visiems tiekėjams, kurie prisijungė prie pirkimo, ne vėliau kaip likus 1 darbo dienai iki pasiūlymų pateikimo termino pabaigos. Į laiku gautą tiekėjo prašymą paaiškinti konkurso sąlygas perkančioji organizacija atsako ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo jo gavimo dienos. Perkančioji organizacija, atsakydama tiekėjui, kartu siunčia paaiškinimus ir visiems kitiems tiekėjams, kurie prisijungė prie pirkimo, bet nenurodo, kuris tiekėjas pateikė prašymą paaiškinti konkurso sąlygas. Atsakymai į tiekėjų klausimus ar konkurso sąlygų paaiškinimai, patikslinimai perkančiosios organizacijos iniciatyva paskelbiami CVP IS bei teikiami tik CVP IS priemonėmis prie pirkimo prisijungusiems tiekėjams.
   5. Perkančioji organizacija, paaiškindama ar patikslindama pirkimo dokumentus, privalo užtikrinti tiekėjų anonimiškumą, t. y. privalo užtikrinti, kad tiekėjas nesužinotų kitų tiekėjų, dalyvaujančių pirkimo procedūrose, pavadinimų ir kitų rekvizitų.
   6. Jeigu pirkimo dokumentus paaiškinusi (patikslinusi) perkančioji organizacija jų negali pateikti Taisyklių 7.4. punkte nustatytais terminais, ji privalo perkelti pasiūlymų pateikimo terminą. Šis terminas nukeliamas protingumo kriterijų atitinkančiam laikui, per kurį tiekėjai, rengdami pirkimo pasiūlymus, galėtų atsižvelgti į šiuos paaiškinimus (patikslinimus) ir tinkamai parengti pasiūlymus. Apie pasiūlymų pateikimo termino pratęsimą pranešama patikslinant skelbimą. Pranešimai apie pasiūlymų pateikimo termino nukėlimą taip pat paskelbiami CVP IS ir išsiunčiami suinteresuotiems tiekėjams, jeigu tokie yra žinomi perkančiajai organizacijai.
3. **SUSIPAŽINIMO SU PASIŪLYMAIS PROCEDŪROS**
   1. Susipažinimo su CVP IS priemonėmis gautais pasiūlymais procedūra įvyks Perkančiojoje organizacijoje VšĮ Plungės rajono savivaldybės ligoninės viešųjų pirkimų kabinete, J. Tumo-Vaižganto g. 89, Plungė, **2017-01-17 10:45 val.**
   2. Susipažinimo su pasiūlymais procedūroje turi teisę dalyvauti visi pasiūlymus pateikę dalyviai arba jų įgalioti atstovai, taip pat viešuosius pirkimus kontroliuojančių institucijų atstovai. Vokai atveriami ir tuo atveju, jei į susipažinimo su pasiūlymais posėdį neatvyksta pasiūlymus pateikę dalyviai arba jų įgalioti atstovai.
   3. Susipažinimo su pasiūlymais posėdyje dalyvaujantiems tiekėjams ar jų įgaliotiems atstovams skelbiamas pasiūlymą pateikusio tiekėjo pavadinimas, pasiūlyme nurodyta kaina ir pranešama, ar yra pateiktas pasiūlymo galiojimo užtikrinimas, jei jo reikalaujama, ar pasiūlymas pateiktas perkančiosios organizacijos nurodytomis elektroninėmis priemonėmis. Jeigu pirkimas susideda iš atskirų dalių, vokų su pasiūlymais atplėšimo procedūroje skelbiama pasiūlyta kiekvienos pirkimo dalies kaina. Ši informacija pateikiama ir posėdyje nedalyvavusiems, tačiau pageidavimą gauti informaciją CVP IS susirašinėjimo priemonėmis pareiškusiems, pasiūlymą pateikusiems tiekėjams.
   4. Kiekvienas susipažinimo su pasiūlymais posėdyje dalyvaujantis dalyvis ar jo įgaliotas atstovas turi teisę asmeniškai susipažinti su viešai perskaityta informacija, tačiau supažindindama su šia informacija perkančioji organizacija negali atskleisti dalyvio pasiūlyme esančios konfidencialios informacijos.
   5. Tolesnes pasiūlymų nagrinėjimo, vertinimo ir palyginimo procedūras atlieka Komisija, tiekėjams ar jų įgaliotiems atstovams nedalyvaujant.
4. **PASIŪLYMŲ VERTINIMAS**
   1. Komisija tikrina tiekėjų pasiūlymuose pateiktų kvalifikacinių duomenų atitikimą konkurso sąlygose nustatytiems minimaliems kvalifikaciniams reikalavimams. Jeigu Komisija nustato, kad tiekėjo pateikti kvalifikaciniai duomenys yra neišsamūs arba netikslūs, ji privalo CVP IS susirašinėjimo priemonėmis prašyti tiekėjo juos papildyti arba paaiškinti per perkančiosios organizacijos nurodytą terminą. Jeigu perkančiosios organizacijos prašymu tiekėjas nepatikslino pateiktų netikslių ir neišsamių duomenų apie savo kvalifikaciją, perkančioji organizacija atmeta tokį pasiūlymą.
   2. Komisija priima sprendimą dėl kiekvieno pasiūlymą pateikusio tiekėjo minimalių kvalifikacijos duomenų atitikties konkurso sąlygose nustatytiems reikalavimams. Teisę dalyvauti tolesnėse pirkimo procedūrose turi tik tie tiekėjai, kurių kvalifikacijos duomenys atitinka perkančiosios organizacijos keliamus reikalavimus.
   3. Komisija taip pat tikrina, ar pasiūlymas atitinka pirkimo dokumentuose nustatytus reikalavimus, ar pasiūlytos ne per didelės kainos. Komisija, radusi pasiūlyme nurodytos kainos apskaičiavimo klaidų, privalo CVP IS susirašinėjimo priemonėmis paprašyti dalyvių per jos nurodytą terminą ištaisyti pasiūlyme pastebėtas aritmetines klaidas, nekeičiant vokų su pasiūlymais atplėšimo posėdžio metu paskelbtos kainos. Taisydamas pasiūlyme nurodytas aritmetines klaidas, dalyvis neturi teisės atsisakyti kainos sudėtinių dalių arba papildyti kainą naujomis dalimis. Jei dalyvis per perkančiosios organizacijos nurodytą terminą neištaiso aritmetinių klaidų ir (ar) nepaaiškina pasiūlymo, jo pasiūlymas laikomas neatitinkančiu pirkimo dokumentuose nustatytų reikalavimų.
   4. Kai pateiktame pasiūlyme nurodoma neįprastai maža kaina, Komisija privalo Paslaugos teikėjo paprašyti per Komisijos nurodytą terminą CVP IS susirašinėjimo priemonėmis pagrįsti neįprastai mažą pasiūlymo kainą, įskaitant ir detalų kainų sudėtinių dalių pagrindimą. Perkančioji organizacija turi įvertinti riziką, ar tiekėjas, kurio pasiūlyme nurodyta neįprastai maža kaina, sugebės tinkamai įvykdyti pirkimo sutartį, bei užtikrinti, kad nebūtų sudaromos sąlygos konkurencijos iškraipymui. Perkančioji organizacija, vertindama, ar tiekėjo pateiktame pasiūlyme nurodyta kaina yra neįprastai maža, palygina tiekėjo pasiūlyme nurodytą kainą su rinkoje esančiomis analogiško pirkimo objekto kainomis bei su kitų tiekėjų pasiūlymuose nurodytomis kainomis, taip pat vadovaujasi Viešųjų pirkimų įstatymo 40 straipsnio 2 ir 3 dalyse įtvirtintomis nuostatomis ir Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus 2009 m. rugsėjo 30 d. įsakymu Nr. 1S-96 „Dėl pasiūlyme nurodytos prekių, paslaugų ar darbų neįprastai mažos kainos sąvokos apibrėžimo“ patvirtintu pasiūlyme nurodytos prekių, paslaugų ar darbų neįprastai mažos kainos apibrėžimu. Jei tiekėjas kainos nepagrindžia, jo pasiūlymas atmetamas. Apie tokio atmetimo priežastis Perkančioji organizacija informuoja Viešųjų pirkimų tarnybą, fiksuodama pirkimo procedūros ataskaitoje.
   5. Iškilus klausimams dėl pasiūlymų turinio ir Komisijai CVP IS susirašinėjimo priemonėmis paprašius, tiekėjai privalo per Komisijos nurodytą terminą pateikti papildomus paaiškinimus nekeisdami pasiūlymo esmės.
   6. Tiekėjo pateiktų kvalifikacijos duomenų patikslinimai, pasiūlymo turinio paaiškinimai, pasiūlyme nurodytų aritmetinių klaidų pataisymai, neįprastai mažos kainos pagrindimo dokumentai yra pateikiami tik CVP IS susirašinėjimo priemonėmis.
   7. Komisija atmeta pasiūlymą, jeigu:

9.7.1. tiekėjas neatitiko minimalių kvalifikacinių reikalavimų;

9.7.2. tiekėjas savo pasiūlyme pateikė netikslius ar neišsamius duomenis apie savo kvalifikaciją ir, perkančiajai organizacijai prašant, nepatikslino jų;

9.7.3. pasiūlymas neatitiko pirkimo dokumentuose nustatytų reikalavimų (tiekėjo pateikta techninė specifikacija neatitinka pirkimo dokumentuose nustatytų reikalavimų; pasiūlymas nepasirašytas konkurso sąlygose nurodytu būdu ir pan.);

9.7.4. visų tiekėjų, kurių pasiūlymai neatmesti dėl kitų priežasčių, buvo pasiūlytos per didelės, perkančiajai organizacijai nepriimtinos kainos;

9.7.5. buvo pasiūlyta neįprastai maža kaina ir tiekėjas Komisijos prašymu nepateikė raštiško kainos sudėtinių dalių pagrindimo arba kitaip nepagrindė neįprastai mažos kainos;

9.7.6. tiekėjas per perkančiosios organizacijos nurodytą terminą neištaisė aritmetinių klaidų;

9.7.7. pasiūlymas buvo pateiktas ne perkančiosios organizacijos nurodytomis elektroninėmis priemonėmis;

9.7.8. tiekėjo pasiūlymas atmetamas, jeigu apie nustatytų reikalavimų atitikimą jis pateikė melagingą informaciją, kurią perkančioji organizacija gali įrodyti bet kokiomis teisėtomis priemonėmis.

* 1. Pasiūlymuose nurodytos kainos bus vertinamos eurais.
  2. Perkančiosios organizacijos neatmesti pasiūlymai **vertinami pagal mažiausios kainos kriterijų.**

1. **SPRENDIMAS DĖL PIRKIMO SUTARTIES SUDARYMO**
   1. Perkančioji organizacija, norėdama priimti sprendimą sudaryti sutartį, turi pagal šiose sąlygose nustatytus vertinimo kriterijus ir tvarką nedelsdama įvertinti dalyvių pasiūlymus. Išnagrinėjusi, įvertinusi ir palyginusi pateiktus pasiūlymus, Komisija nustato pasiūlymų eilę (išskyrus atvejus, kai pasiūlymą pateikia tik vienas tiekėjas) ir laimėjusį pasiūlymą. Pasiūlymai šioje eilėje surašomi kainos didėjimo tvarka. Jeigu kelių pateiktų pasiūlymų yra vienodos kainos, nustatant pasiūlymų eilę pirmesnis į šią eilę įrašomas tiekėjas, kuris CVP IS priemonėmis pateiktas anksčiausiai.
   2. Laimėjusiu pripažįstamas pasiūlymas Viešųjų pirkimų įstatymo ir šių konkurso sąlygų nustatyta tvarka.
   3. Perkančioji organizacija suinteresuotiems dalyviams nedelsdama (ne vėliau kaip per 5 darbo dienas) CVP IS susirašinėjimo priemonėmis praneša apie priimtą sprendimą sudaryti pirkimo sutartį, pateikia Viešųjų pirkimų įstatymo 41 str. 2 d. nurodytos atitinkamos informacijos, kuri dar nebuvo pateikta pirkimo procedūros metu, santrauką ir nurodo nustatytą pasiūlymų eilę, laimėjusį pasiūlymą, tikslų atidėjimo terminą. Perkančioji organizacija taip pat turi nurodyti priežastis, dėl kurių buvo priimtas sprendimas nesudaryti pirkimo sutarties ar pradėti pirkimą iš naujo.
   4. Konkursą laimėjęs tiekėjas privalo pasirašyti pirkimo sutartį per perkančiosios organizacijos nurodytą terminą. Dalyvis sudaryti pirkimo sutarties kviečiamas CVP IS susirašinėjimo priemonėmis. Jis turi nedelsiant perkančiajai organizacijai CVP IS susirašinėjimo priemonėmis patvirtinti, ar sutinka pasirašyti pirkimo sutartį. Pirkimo sutarčiai pasirašyti laikas gali būti nustatomas atskiru pranešimu arba nurodomas pranešime apie laimėjusį pasiūlymą.
   5. Perkančioji organizacija iki pasiūlymų eilė nustatymo, pranešusi visiems tiekėjams, turi teisę nutraukti konkurso procedūras ir pirkimą vykdyti apklausos būdu į neskelbiamą pirkimą kviečiant visus pasiūlymus pateikusius tiekėjus, kurie atitinka nustatytus minimalius kvalifikacijos reikalavimus, jeigu visi pasiūlymai neatitiko pirkimo dokumentų reikalavimų arba buvo pasiūlytos per didelės perkančiajai organizacijai nepriimtinos kainos.
   6. Tais atvejais, kai pirkimo sutartis sudaroma raštu, o tiekėjas, kuriam buvo pasiūlyta sudaryti pirkimo sutartį, CVP IS susirašinėjimo priemonėmis atsisako ją sudaryti, tai perkančioji organizacija siūlo sudaryti pirkimo sutartį tiekėjui, kurio pasiūlymas pagal patvirtintą pasiūlymų eilę yra pirmas po tiekėjo, atsisakiusio sudaryti pirkimo sutartį. Atsisakymu sudaryti pirkimo sutartį taip pat laikomas bet kuris iš šių atvejų: tiekėjas atsisako sudaryti pirkimo sutartį pirkimo dokumentuose nustatytomis sąlygomis; tiekėjas neatvyksta sudaryti pirkimo sutarties iki perkančiosios organizacijos nurodyto laiko arba pateikta tiekėjo sąžiningumo deklaracija yra melaginga.
2. **PRETENZIJŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**
   1. Ginčai nagrinėjami Viešųjų pirkimų įstatymo V skyriuje nustatyta tvarka.
   2. Perkančioji organizacija nagrinėja tik tas tiekėjų pretenzijas, kurios gautos iki pirkimo sutarties sudarymo dienos.
3. **PIRKIMO SUTARTIES SĄLYGOS**
   1. Perkančioji organizacija pirkimo sutartį siūlo sudaryti Tiekėjui, kai pasiūlymas Viešųjų pirkimų įstatymo bei šių apklausos sąlygų nustatyta tvarka pripažintas laimėjusiu.
   2. Sudaroma sutartis atitinka laimėjusio Tiekėjo pasiūlymą ir perkančiosios organizacijos pirkimo dokumentuose nustatytas pirkimo sąlygas.
   3. Kitos sutarties sąlygos nustatytos sutarties projekte (apklausos sąlygų 3 priede).

Viešojo pirkimo komisijos pirmininkas Antanas Martusevičius

Parengė:

Specialistė viešiesiems pirkimams

Rasa Skurvydienė

|  |
| --- |
| Apklausos sąlygų |
| 1 priedas |

**VšĮ PLUNGĖS RAJONO SAVIVALYBĖS ligoninės INFORMACINĖS SISTEMOs PALAIKYMO, priežiūros IR TOBULINIMO PASLAUGŲ**

**TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

**Pirkimas objektas:** VšĮ Plungės rajono savivaldybės ligoninės informacinės sistemos palaikymo, priežiūros ir tobulinimo paslaugos.

**BENDROJI DALIS**

1. Telšių regiono sveikatos priežiūros įstaigų (toliau vadinama – SPĮ) informacinės sistemos (toliau – IS) programinė įranga, skirta sveikatos priežiūros veiklai, yra naudojama VšĮ Plungės rajono savivaldybės ligoninėje, adresu: J.T. Vaižganto g. 89, Plungės mieste.
2. SPĮ dirba 371 darbuotojas.
3. IS funkcinę struktūrą sudaro:
   1. veiklos procesų, EMI tvarkymo ir duomenų mainų posistemė;
   2. informacijos analizės ir ataskaitų formavimo posistemė.
4. Veiklos procesų, EMI tvarkymo ir duomenų mainų posistemę sudaro:
   1. ambulatorinių apsilankymų planavimo modulis;
   2. ambulatorinių pacientų priėmimo modulis;
   3. ambulatorinis gydymo modulis;
   4. hospitalizacijų ir operacijų planavimo modulis;
   5. priėmimo stacionariniam gydymui modulis;
   6. stacionarinio gydymas modulis;
   7. laboratorinių tyrimų atlikimo modulis;
   8. instrumentinių tyrimų atlikimo modulis;
   9. receptų formavimo modulis;
   10. vaistų paskyrimo stacionare modulis;
   11. siuntimų rašymo modulis;
   12. nedarbingumo pažymėjimų bei nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimų išdavimo modulis;
   13. neįgalumo, darbingumo lygio, bendrųjų pirminių specialiųjų poreikių nustatymo modulis;
   14. diagnozių, paslaugų ir operacijų registravimo modulis;
   15. skiepų planavimo ir skiepijimo informacijos kaupimo modulis;
   16. dokumentų sukūrimo modulis;
   17. pacientų katalogo tvarkymo modulis;
   18. įstaigos išteklių administravimo modulis;
   19. naudotojų, klasifikatorių ir terminų žodynų administravimo modulis;
   20. klinikinės ir kitos informacijos keitimosi su ESPBI IS modulis.
5. Informacijos analizės ir ataskaitų formavimo posistemę sudaro ataskaitų formavimo modulis.
6. IS turi integraciją su šiomis informacinėmis sistemomis ir registrais:
   1. E. sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacine sistema (toliau - ESPBI IS);
   2. Lietuvos Respublikos draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registras;
   3. Privalomojo sveikatos draudimo informacinė sistema „Sveidra“ ir jos SPAP, APAP, RSAP ir PRAP posistemiai;
   4. Elektroninių nedarbingumo pažymėjimų tvarkymo informacine sistema EPTS;
   5. Išankstinės pacientų registracijos informacinė sistema sergu.lt;
   6. Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybos informacinė sistema.
7. IS architektūra ir naudojamos priemonės:
   1. Naudotojo sąsaja realizuota Interneto naršyklės pagrindu;
   2. Programa veikia MS IIS serveryje;
   3. Naudoja MS SQL duomenų bazę;
   4. Suprogramuota naudojant MS ASP.NET Framework priemones.

**OBJEKTAS**

1. **Pirkimo objektas:** Telšių regiono sveikatos priežiūros įstaigų informacinės sistemos (toliau – IS) programinės įrangos priežiūros ir VšĮ Plungės rajono savivaldybės ligoninės IS naudotojų konsultavimo paslaugos (toliau – Priežiūros ir konsultavimo paslaugos).
2. Priežiūros ir konsultavimo paslaugos trukmė – nuo sutarties pasirašymo dienos ir galioja 12 (dvylika) mėnesių.

**REIKALAVIMAI PRIEŽIŪROS IR PALAIKYMO PASLAUGOMS**

1. Priežiūros ir konsultavimo paslaugos apima:
   1. IS modulių, kurie susiję su duomenų mainais su išorinėmis sistemomis, minimalius pakeitimus būtinus užtikrinti duomenų mainus bei jų sutrikimų (incidentų) šalinimą:
      1. ambulatorinių apsilankymų planavimo modulis;
      2. ambulatorinių pacientų priėmimo modulis;
      3. ambulatorinis gydymo modulis;
      4. priėmimo stacionariniam gydymui modulis;
      5. stacionarinio gydymas modulis;
      6. laboratorinių tyrimų atlikimo modulis;
      7. instrumentinių tyrimų atlikimo modulis;
      8. hospitalizacijų ir operacijų planavimo modulis;
      9. receptų formavimo modulis;
      10. siuntimų rašymo modulis;
      11. nedarbingumo pažymėjimų bei nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimų išdavimo modulis;
      12. neįgalumo, darbingumo lygio, bendrųjų pirminių specialiųjų poreikių nustatymo modulis;
      13. ataskaitų formavimo modulis;
   2. Bazinių modulių (dokumentų sukūrimo modulis, pacientų katalogo tvarkymo modulis, įstaigos išteklių administravimo modulis, naudotojų, klasifikatorių ir terminų žodynų administravimo modulis bei klinikinės ir kitos informacijos keitimosi su ESPBI IS modulis) sutrikimų (incidentų) šalinimą;
   3. IS naudotojų ir administratorių konsultavimas naudojimo klausimais.
2. IS sutrikimų (incidentų) nustatymas ir taisymas:
   1. Reakcijos į incidentą trukmė – ne ilgiau kaip 1 (viena) darbo valanda nuo pranešimo apie sutrikimą gavimo.
   2. Incidentų klasifikavimas:
      1. **Blokuojantis incidentas** – Incidentai, kurie kritiškai sutrikdo visos sistemos darbą, duomenys, saugomi Sistemoje tampa nepasiekiami. Sprendimo trukmė – 4 darbo valandos. Programinės įrangos veikimo sutrikimai turi būti pašalinti per tokį laiką, kad darbas informacinės sistemos naudotojams nesutriktų ilgiau negu 1 (viena) valandą;
      2. **Kritinis incidentas** - Incidentai, kurie kritiškai sutrikdo visos sistemos darbą ir nėra priemonių atlikti norimus veiksmus alternatyviomis priemonėmis. Sprendimo trukmė – 8 darbo valandos.
      3. **Vidutinis incidentas** – Incidentai, kurie sutrikdo atskirų Sistemos funkcijų darbą, tačiau sistema funkcionuoja ir egzistuoja alternatyvus būdas veiksmams atlikti. Sprendimo trukmė – 24 darbo valandos.
      4. **Neesminių incidentų ir neatitikimų šalinimas** – Incidentai, kurie nesutrikdo Sistemos funkcijų darbą, tačiau galėtų veikti patogiau ir egzistuoja aiškus būdas veiksmams atlikti. Sprendimo trukmė – Šalys susitaria dėl incidento ar neatitikimo išsprendimo trukmės.
   3. Jei incidento išspręsti neįmanoma per numatytą incidento išsprendimo trukmę, Šalys gali susitarti dėl kitos incidento išsprendimo trukmės.
   4. Turi būti užtikrintas informacinės sistemos veiklos atkūrimas – ne ilgiau kaip per 16 darbo laiko valandų.
   5. Priežiūros ir incidentų registravimo telefonu, SMS žinutėmis ir elektroniniu paštu paslaugos turi būti teikiamos 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę (24x7).
   6. Jeigu Tiekėjas teikdamas priežiūros paslaugas nustato, kad incidentas ne dėl Tiekėjo prižiūrimos IS programinės įrangos, informuoja Užsakovą ir nurodo spėjamą sutrikimo priežastį.
3. Bendrieji reikalavimai priežiūros paslaugoms:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Parametras** | **Reikalavimai** | **Atitikimo parametrai TAIP/NE (jei NE, būtina nurodyti parametro reikšmę)** |
|  | Incidentų registravimas ir sprendimas | Užtikrinti galimybę registruoti incidentus telefonu, elektroniniu paštu, SMS žinutėmis.  Užtikrinti incidentų sprendimą. |  |
|  | Stebėsena | Stebėti veikimą darbo dienomis nuo 8 val. iki 17 val.  Paslaugos teikėjas nedelsiant informuoja užsakovą apie kritines IS veikimo situacijas, tokias kaip nepakankama laisva erdvė informacijos kaupikliuose, kritiniai failų dydžiai (duomenų bazės, sisteminiai failai ir pan.), kritiniai resursų (CPU, atmintis, tinklo apkrova ir pan.) panaudojimo dydžiai. |  |
|  | Naujų versijų diegimas | Programinės įrangos diegimo darbai atliekami ne darbo valandomis nuo 17 val. iki 8 val. |  |
|  | Priežiūros paslaugų ataskaitos | Priežiūros paslaugų ataskaita parengiama pasibaigus sutarčiai. Pateikiama užsakovui elektroninėje ir/ar popierinėje formoje. |  |
|  | Konsultavimo paslaugos | Konsultavimo paslaugos apimta:  - programos konfigūravimo ir parengimo darbui pakeitimai;  - pagalba parengiant darbui naudojamas funkcijas;  - naudotojų ir administratorių mokymai;  - dokumentų šablonų sukūrimas ir patikslinimas;  - ataskaitų patikslinimas bei pagalba formuojant ataskaitas;  - konsultavimas visais IS naudojimo klausimais atliekamas telefonu, elektroniniu paštu, nuotolinio prisijungimo prie darbo vietos kompiuterio būdu;  - susitikimai ir diskusijos programinės įrangos naudojimo klausimais;  - klasifikatorių palaikymas ir naujinimas. |  |

13. Reikalavimai einamiesiems ir profilaktiniams darbams:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Parametras** | **Reikalavimai** | **Atitikimo parametrai TAIP/NE (jei NE, būtina nurodyti parametro reikšmę)** |
|  | Reguliarūs darbai kas 6 mėnesius | Duomenų bazių valdymo sistema, operacinė sistema:  - laikinų bylų pašalinimas;  - optimizuojami procesai, jų prioritetai, optimizuojami duomenų bazių indeksai, siekiant optimalios sistemų greitaveikos bei maksimalaus našumo. |  |
|  | Reguliarūs darbai kas mėnesį | Taikomoji ir sisteminė programinė įranga:  - duomenų bazių valdymo sistemos, Web programinės įrangos bei taikomosios programos naudojamų standartinių atnaujinimų paketų diegimas (pagal poreikį);  - įvykių žurnalų ir sistemos darbo ataskaitų peržiūra;  - atliekamas galimų taikomosios programos funkcionavimo problemų identifikavimas ir sprendimas. |  |
|  | Reguliarūs darbai kas savaitę | Taikomosios programos ir duomenų bazių valdymo sistema:  - prižiūrimos replikacijos su kitomis informacinėmis sistemomis;  - patikrinami įvykių ir klaidų žurnalai. |  |
|  | Reguliarūs darbai kas dieną | Incidentų registravimas. |  |

|  |
| --- |
| Apklausos sąlygų |
| 2 priedas |

**VšĮ Plungės rajono savivaldybės ligoninė**

**PASIŪLYMAS**

**PROGRAMINĖS ĮRANGOS ESIS PRIEŽIŪROS, PALAIKYMO IR TOBULINIMO**

**PASLAUGŲ PIRKIMUI**

(Data)

|  |  |
| --- | --- |
| Tiekėjo pavadinimas *( jeigu dalyvauja ūkio subjektų grupė, surašomi visi dalyvių pavadinimai)* |  |
| Tiekėjo adresas*( jeigu dalyvauja ūkio subjektų grupė, surašomi visi dalyvių adresai)* |  |
| Už pasiūlymą atsakingo asmens vardas, pavardė, pareigos |  |
| Telefono numeris, faksas, el. paštas |  |

Šiuo pasiūlymu pažymime, kad sutinkame su visomis apklausos sąlygomis. Patvirtiname, kad visa mūsų pasiūlyme pateikta informacija yra teisinga ir nenuslėpėme jokios informacijos, kurią buvo prašoma pateikti pirkimo dokumentuose. Taip pat patvirtiname, kad nedalyvavome rengiant pirkimo dokumentus ir nesame susiję su jokia kita šiame pirkime dalyvaujančia įmone ar kita suinteresuota šalimi. Suprantame, kad išaiškėjus aukščiau nurodytoms aplinkybėms, būsime pašalinti iš šio pirkimo ir mūsų pateiktas pasiūlymas bus atmestas.

**Mes siūlome :**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Eil.Nr.** | **Paslaugos pavadinimas** | **1 mėn. kaina Eur be PVM** | **1 mėn. kaina Eur su PVM** | **12 mėn. suma Eur be PVM** | **12 mėn. suma Eur su PVM** |
| 1. | Programinės įrangos ESIS priežiūros, palaikymo ir tobulinimo paslauga |  |  |  |  |

Kartu su pasiūlymu pateikiami šie dokumentai:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Eil.Nr. | Pateiktų dokumentų pavadinimas | Dokumento puslapių skaičius |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Šiame pasiūlyme yra pateikta ir konfidenciali informacija (dokumentai su konfidencialia informacija pateikti („prisegti“) atskirai). Pildyti tuomet, jei bus pateikta konfidenciali informacija. Tiekėjas negali nurodyti, kad konfidenciali yra pasiūlymo kaina arba kad visas pasiūlymas yra konfidencialus.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Eil. Nr. | Pateikto konfidencialaus dokumento pavadinimas | Puslapio numeriai |
|  |  |  |
|  |  |  |

Vykdant sutartį pasitelksime šiuos subteikėjus ir pateikiame šią informaciją apie juos:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Subteikėju (-jų) pavadinimas** | **Sutarties (-čių) dalykas ir dalis ( procentais), kuriai pasitelkiamas (-i) subteikėjas (-ai)** |
|  |  |  |
|  |  |  |

Pasiūlymas galioja .............................................

(Tiekėjo arba jo įgalioto asmens ( Parašas) ( Vardas, pavardė)

pareigų pavadinimas)

|  |
| --- |
| Apklausos sąlygų |
| 3 priedas |

**PASLAUGŲ PIRKIMO – pardavimo SUTARTIS Nr. .................**

2017 m. .................. ..... d.

Plungė

**VšĮ Plungės rajono savivaldybės ligoninė** (įstaigos kodas 191135578),atstovaujama direktoriaus Antano Martusevičiaus, toliau vadinama ***„Užsakovu“***, ir [**Įmonės pavadinimas]** (įmonės kodas \_\_\_), toliau vadinama ***„Paslaugų teikėju“***, sudarė šią sutartį:

1. **Sutarties objektas**
   1. Šia paslaugų pirkimo sutartimi (toliau vadinama Sutartis) Paslaugų teikėjas įsipareigoja savo rizika, savo programinių priemonių ir Užsakovo techninių priemonių pagalba teikti Užsakovo turimos ir naudojamos programinės įrangos „ESIS – Elektroninės sveikatos istorijos sistema“ priežiūros, palaikymo ir tobulinimo paslaugas (toliau – paslaugos), o Užsakovas įsipareigoja už teikiamas paslaugas sumokėti šioje Sutartyje nustatytą kainą.
2. **Darbų apimtis ir Šalių įsipareigojimai**
   1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja teikti Priedas Nr. 2 „Techninė specifikacija“ detaliai aprašytas paslaugas:
      1. paslaugas teikti nuo sutarties pasirašymo dienos;
      2. iki XXXX-XX-XX pateikti atliktų paslaugų ir darbų ataskaitą.
   2. Užsakovas įsipareigoja:
      1. paskirti atsakingus asmenis teikiamų paslaugų klausimais;
      2. apmokėti už darbą pagal Sutarties 3 punkto nuostatas;
      3. teikti pastabas dėl atliekamų darbų bei teikiamų paslaugų kokybės ir terminų;
      4. užtikrinti tinkamas turimos kompiuterines technikos ir programines įrangos eksploatacijos sąlygas.
3. **Atsiskaitymo tvarka ir terminai**
   1. Bendra sutarties suma su PVM XXXX,XX EUR (suma žodžiais).
   2. Paslaugų teikėjas kas mėnesį elektroninėmis ar kitomis prieinamomis priemonėmis pagal pateiktą priedą Nr. 1 „Mokėjimų grafikas“ pateikia sąskaitą faktūrą už suteiktas paslaugas.
   3. Sutarties kainos suma atitinka pasiūlyme nurodytą kainą, į kurią įskaičiuoti visi mokesčiai.
   4. Prekių įkainiai yra fiksuoti ir negali keistis sutarties galiojimo laikotarpiu, išskyrus tuos atvejus, kai kinta Lietuvos Respublikos įstatymai, susiję su mokesčių pakeitimu, kurie turi įtakos kainos pasikeitimui.
   5. Užsakovas įsipareigoja apmokėti Teikėjui už suteiktas paslaugas per 30 dienų nuo sąskaitos – faktūros gavimo dienos.
4. **Šalių atsakomybė**
   1. Šalys atsako už Sutarties nevykdymą arba netinkamą vykdymą pagal Lietuvos Respublikos įstatymus.
   2. Sutarties Šalys neatsako už dalinį ar visišką savo įsipareigojimų pagal šią Sutartį neįvykdymą dėl neprognozuojamų ir Šalių nekontroliuojamų įvykių, įvykusių po Sutarties pasirašymo. Tokiais įvykiais laikomi gamtos stichiniai reiškiniai, katastrofos, streikai, kariniai veiksmai, valdžios organų aktai ar veiksmai arba bet kurios kitos aplinkybės, kurių susitarusios Šalys negali pakeisti turimomis priemonėmis.
   3. Pasirašydamos šią Sutartį Šalys pripažįsta, kad šioje Sutartyje išdėstytos nuostatos pilnai atitinka Šalių valią ir interesus.
   4. Sutartis sudaryta lietuvių kalba dviem, vienodą juridinę galią turinčiais egzemplioriais, po vieną kiekvienai Šaliai.
5. **Delspinigiai**
   1. Jei Paslaugų teikėjas nesilaiko numatytų vykdymo terminų jis Užsakovui moka 0,02 % dydžio delspinigius nuo nesuteiktų paslaugų bendros vertės už kiekvieną uždelstą dieną.
   2. Jei Užsakovas nesilaiko Sutarties 3 punkte numatytų mokėjimo terminų tai jis Paslaugų teikėjui moka 0,02 % dydžio delspinigius nuo nesumokėtos sumos už kiekvieną uždelstą dieną.
6. **Sutarties nutraukimas**
   1. Sutartis gali būti nutraukiama:
      1. raštišku Šalių susitarimu;
      2. vienašališkai bet kurios Šalies iniciatyva, įspėjus kitą Šalį raštu prieš 14 (keturiolika) kalendorinių dienų iki numatomos Sutarties nutraukimo dienos.
   2. Sutarties nutraukimo atveju Užsakovas apmoka už faktiškai gautas paslaugas. Jeigu Sutartį Užsakovas nutraukia vienašališkai Paslaugų teikėjui netinkamai vykdant Sutartį, iš mokėtinos sumos jis turi teisę išskaičiuoti Užsakovo patirtus nuostolius.
   3. Paslaugų teikėjas gali Sutartį nutraukti jei Užsakovas nevykdo Sutarties 3 punkto ir tai yra esminis sutarties pažeidimas. Iki šio momento už atliktus darbus sumokėti pinigai Užsakovui negrąžinami.
   4. Sutartis nustoja galioti tik po pilno atsiskaitymo tarp Šalių pagal aukščiau išvardintas sąlygas.
7. **Kitos sąlygos**
   1. Ši Sutartis įsigalioja nuo Sutarties sudarymo dienos ir galioja 12 (dvylika) mėnesių. Raštišku šalių susitarimu sutartis gali būti pratęsta dar 12 (dvylikai) mėnesių.
   2. Iš sutarties kylantys ginčai sprendžiami derybų keliu. Jei per 1 (vieną) mėnesį derybų keliu ginčų išspręsti nepavyksta, jie bus nagrinėjami Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka teisme.
   3. Užsakovas įsipareigoja užtikrinti tinkamas turimos kompiuterinės technikos ir programinės įrangos eksploatacijos sąlygas.
   4. Jeigu Paslaugų teikėjas, teikdamas paslaugą, padaro žalą Užsakovui ar neapsaugo nuo trečiųjų asmenų, jis privalo visiškai atlyginti dėl to atsiradusią žalą.
8. **Šalių juridiniai adresai ir rekvizitai**

|  |  |
| --- | --- |
| **UŽSAKOVAS** | **PASLAUGŲ TEIKĖJAS** |
|  |  |
| **VšĮ Plungės rajono savivaldybės ligoninė** | **[Pavadinimas]** |
| **Adresas: J. Tumo-Vaižganto g. 89, Plungė** | **Adresas:** |
| **Tel.: (8 448) 73260, faksas: (8 448) 73273** | **Tel.:** |
| **El. paštas: sekretore@plungesligonine.lt** | **El. paštas:** |
| **Įmonės kodas: 191135578** | **Įmonės kodas:** |
| **PVM kodas: Ne PVM mokėtojas** | **PVM kodas:** |
| **Bankas: AB DNB bankas** | **Bankas:** |
| **A/s.: LT724010043000020130** | **A/s.:** |
|  |  |
|  |  |
| **Direktorius**  **Antanas Martusevičius** | **Direktorius**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **A.V.** | **A.V.** |

**Sutarties Nr. \_\_**

**Priedas Nr. 1**

**MOKĖJIMŲ GRAFIKAS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Eil Nr.** | **Mokėjimo data** | **Suma be PVM, Eur** | **Mokėjimų suma su PVM, Eur** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |
| 7 |  |  |  |
| 8 |  |  |  |
| 9 |  |  |  |
| 10 |  |  |  |
| 11 |  |  |  |
| 12 |  |  |  |
| Iš viso: | |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **UŽSAKOVAS** | **PASLAUGŲ TEIKĖJAS** |
|  |  |
| **VšĮ Plungės rajono savivaldybės ligoninė** | **[Pavadinimas]** |
| **Adresas: J. Tumo-Vaižganto g. 89, Plungė** | **Adresas:** |
| **Tel.: (8 448) 73260, faksas: (8 448) 73273** | **Tel.:** |
| **El. paštas: sekretore@plungesligonine.lt** | **El. paštas:** |
| **Įmonės kodas: 191135578** | **Įmonės kodas:** |
| **PVM kodas: Ne PVM mokėtojas** | **PVM kodas:** |
| **Bankas: AB DNB bankas** | **Bankas:** |
| **A/s.: LT724010043000020130** | **A/s.:** |
|  |  |
|  |  |
| **Direktorius**  **Antanas Martusevičius** | **Direktorius**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **A.V.** | **A.V.** |

**Sutarties Nr. \_\_**

**Priedas Nr. 2**

**Techninė specifikacija**

**Pirkimas objektas:** VšĮ Plungės rajono savivaldybės ligoninės informacinės sistemos palaikymo, priežiūros ir tobulinimo paslaugos.

**BENDROJI DALIS**

1. Telšių regiono sveikatos priežiūros įstaigų (toliau vadinama – SPĮ) informacinės sistemos (toliau – IS) programinė įranga, skirta sveikatos priežiūros veiklai, yra naudojama VšĮ Plungės rajono savivaldybės ligoninėje, adresu: J.T. Vaižganto g. 89, Plungės mieste.
2. SPĮ dirba 371 darbuotojas.
3. IS funkcinę struktūrą sudaro:
   1. veiklos procesų, EMI tvarkymo ir duomenų mainų posistemė;
   2. informacijos analizės ir ataskaitų formavimo posistemė.
4. Veiklos procesų, EMI tvarkymo ir duomenų mainų posistemę sudaro:
   1. ambulatorinių apsilankymų planavimo modulis;
   2. ambulatorinių pacientų priėmimo modulis;
   3. ambulatorinis gydymo modulis;
   4. hospitalizacijų ir operacijų planavimo modulis;
   5. priėmimo stacionariniam gydymui modulis;
   6. stacionarinio gydymas modulis;
   7. laboratorinių tyrimų atlikimo modulis;
   8. instrumentinių tyrimų atlikimo modulis;
   9. receptų formavimo modulis;
   10. vaistų paskyrimo stacionare modulis;
   11. siuntimų rašymo modulis;
   12. nedarbingumo pažymėjimų bei nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimų išdavimo modulis;
   13. neįgalumo, darbingumo lygio, bendrųjų pirminių specialiųjų poreikių nustatymo modulis;
   14. diagnozių, paslaugų ir operacijų registravimo modulis;
   15. skiepų planavimo ir skiepijimo informacijos kaupimo modulis;
   16. dokumentų sukūrimo modulis;
   17. pacientų katalogo tvarkymo modulis;
   18. įstaigos išteklių administravimo modulis;
   19. naudotojų, klasifikatorių ir terminų žodynų administravimo modulis;
   20. klinikinės ir kitos informacijos keitimosi su ESPBI IS modulis.
5. Informacijos analizės ir ataskaitų formavimo posistemę sudaro ataskaitų formavimo modulis.
6. IS turi integraciją su šiomis informacinėmis sistemomis ir registrais:
   1. E. sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacine sistema (toliau - ESPBI IS);
   2. Lietuvos Respublikos draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registras;
   3. Privalomojo sveikatos draudimo informacinė sistema „Sveidra“ ir jos SPAP, APAP, RSAP ir PRAP posistemiai;
   4. Elektroninių nedarbingumo pažymėjimų tvarkymo informacine sistema EPTS;
   5. Išankstinės pacientų registracijos informacinė sistema sergu.lt;
   6. Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybos informacinė sistema.
7. IS architektūra ir naudojamos priemonės:
   1. Naudotojo sąsaja realizuota Interneto naršyklės pagrindu;
   2. Programa veikia MS IIS serveryje;
   3. Naudoja MS SQL duomenų bazę;
   4. Suprogramuota naudojant MS ASP.NET Framework priemones.

**OBJEKTAS**

1. **Pirkimo objektas:** Telšių regiono sveikatos priežiūros įstaigų informacinės sistemos (toliau – IS) programinės įrangos priežiūros ir VšĮ Plungės rajono savivaldybės ligoninės IS naudotojų konsultavimo paslaugos (toliau – Priežiūros ir konsultavimo paslaugos).
2. Priežiūros ir konsultavimo paslaugos trukmė – nuo sutarties pasirašymo dienos ir galioja 12 (dvylika) mėnesių.

**REIKALAVIMAI PRIEŽIŪROS IR PALAIKYMO PASLAUGOMS**

1. Priežiūros ir konsultavimo paslaugos apima:
   1. IS modulių, kurie susiję su duomenų mainais su išorinėmis sistemomis, minimalius pakeitimus būtinus užtikrinti duomenų mainus bei jų sutrikimų (incidentų) šalinimą:
      1. ambulatorinių apsilankymų planavimo modulis;
      2. ambulatorinių pacientų priėmimo modulis;
      3. ambulatorinis gydymo modulis;
      4. priėmimo stacionariniam gydymui modulis;
      5. stacionarinio gydymas modulis;
      6. laboratorinių tyrimų atlikimo modulis;
      7. instrumentinių tyrimų atlikimo modulis;
      8. hospitalizacijų ir operacijų planavimo modulis;
      9. receptų formavimo modulis;
      10. siuntimų rašymo modulis;
      11. nedarbingumo pažymėjimų bei nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimų išdavimo modulis;
      12. neįgalumo, darbingumo lygio, bendrųjų pirminių specialiųjų poreikių nustatymo modulis;
      13. ataskaitų formavimo modulis;
   2. Bazinių modulių (dokumentų sukūrimo modulis, pacientų katalogo tvarkymo modulis, įstaigos išteklių administravimo modulis, naudotojų, klasifikatorių ir terminų žodynų administravimo modulis bei klinikinės ir kitos informacijos keitimosi su ESPBI IS modulis) sutrikimų (incidentų) šalinimą;
   3. IS naudotojų ir administratorių konsultavimas naudojimo klausimais.
2. IS sutrikimų (incidentų) nustatymas ir taisymas:
   1. Reakcijos į incidentą trukmė – ne ilgiau kaip 1 (viena) darbo valanda nuo pranešimo apie sutrikimą gavimo.
   2. Incidentų klasifikavimas:
      1. **Blokuojantis incidentas** – Incidentai, kurie kritiškai sutrikdo visos sistemos darbą, duomenys, saugomi Sistemoje tampa nepasiekiami. Sprendimo trukmė – 4 darbo valandos. Programinės įrangos veikimo sutrikimai turi būti pašalinti per tokį laiką, kad darbas informacinės sistemos naudotojams nesutriktų ilgiau negu 1 (viena) valandą;
      2. **Kritinis incidentas** - Incidentai, kurie kritiškai sutrikdo visos sistemos darbą ir nėra priemonių atlikti norimus veiksmus alternatyviomis priemonėmis. Sprendimo trukmė – 8 darbo valandos.
      3. **Vidutinis incidentas** – Incidentai, kurie sutrikdo atskirų Sistemos funkcijų darbą, tačiau sistema funkcionuoja ir egzistuoja alternatyvus būdas veiksmams atlikti. Sprendimo trukmė – 24 darbo valandos.
      4. **Neesminių incidentų ir neatitikimų šalinimas** – Incidentai, kurie nesutrikdo Sistemos funkcijų darbą, tačiau galėtų veikti patogiau ir egzistuoja aiškus būdas veiksmams atlikti. Sprendimo trukmė – Šalys susitaria dėl incidento ar neatitikimo išsprendimo trukmės.
   3. Jei incidento išspręsti neįmanoma per numatytą incidento išsprendimo trukmę, Šalys gali susitarti dėl kitos incidento išsprendimo trukmės.
   4. Turi būti užtikrintas informacinės sistemos veiklos atkūrimas – ne ilgiau kaip per 16 darbo laiko valandų.
   5. Priežiūros ir incidentų registravimo telefonu, SMS žinutėmis ir elektroniniu paštu paslaugos turi būti teikiamos 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę (24x7).
   6. Jeigu Tiekėjas teikdamas priežiūros paslaugas nustato, kad incidentas ne dėl Tiekėjo prižiūrimos IS programinės įrangos, informuoja Užsakovą ir nurodo spėjamą sutrikimo priežastį.
3. Bendrieji reikalavimai priežiūros paslaugoms:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Parametras** | **Reikalavimai** | **Atitikimo parametrai TAIP/NE (jei NE, būtina nurodyti parametro reikšmę)** |
|  | Incidentų registravimas ir sprendimas | Užtikrinti galimybę registruoti incidentus telefonu, elektroniniu paštu, SMS žinutėmis.  Užtikrinti incidentų sprendimą. |  |
|  | Stebėsena | Stebėti veikimą darbo dienomis nuo 8 val. iki 17 val.  Paslaugos teikėjas nedelsiant informuoja užsakovą apie kritines IS veikimo situacijas, tokias kaip nepakankama laisva erdvė informacijos kaupikliuose, kritiniai failų dydžiai (duomenų bazės, sisteminiai failai ir pan.), kritiniai resursų (CPU, atmintis, tinklo apkrova ir pan.) panaudojimo dydžiai. |  |
|  | Naujų versijų diegimas | Programinės įrangos diegimo darbai atliekami ne darbo valandomis nuo 17 val. iki 8 val. |  |
|  | Priežiūros paslaugų ataskaitos | Priežiūros paslaugų ataskaita parengiama pasibaigus sutarčiai. Pateikiama užsakovui elektroninėje ir/ar popierinėje formoje. |  |
|  | Konsultavimo paslaugos | Konsultavimo paslaugos apimta:  - programos konfigūravimo ir parengimo darbui pakeitimai;  - pagalba parengiant darbui naudojamas funkcijas;  - naudotojų ir administratorių mokymai;  - dokumentų šablonų sukūrimas ir patikslinimas;  - ataskaitų patikslinimas bei pagalba formuojant ataskaitas;  - konsultavimas visais IS naudojimo klausimais atliekamas telefonu, elektroniniu paštu, nuotolinio prisijungimo prie darbo vietos kompiuterio būdu;  - susitikimai ir diskusijos programinės įrangos naudojimo klausimais;  - klasifikatorių palaikymas ir naujinimas. |  |

13. Reikalavimai einamiesiems ir profilaktiniams darbams:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Parametras** | **Reikalavimai** | **Atitikimo parametrai TAIP/NE (jei NE, būtina nurodyti parametro reikšmę)** |
|  | Reguliarūs darbai kas 6 mėnesius | Duomenų bazių valdymo sistema, operacinė sistema:  - laikinų bylų pašalinimas;  - optimizuojami procesai, jų prioritetai, optimizuojami duomenų bazių indeksai, siekiant optimalios sistemų greitaveikos bei maksimalaus našumo. |  |
|  | Reguliarūs darbai kas mėnesį | Taikomoji ir sisteminė programinė įranga:  - duomenų bazių valdymo sistemos, Web programinės įrangos bei taikomosios programos naudojamų standartinių atnaujinimų paketų diegimas (pagal poreikį);  - įvykių žurnalų ir sistemos darbo ataskaitų peržiūra;  - atliekamas galimų taikomosios programos funkcionavimo problemų identifikavimas ir sprendimas. |  |
|  | Reguliarūs darbai kas savaitę | Taikomosios programos ir duomenų bazių valdymo sistema:  - prižiūrimos replikacijos su kitomis informacinėmis sistemomis;  - patikrinami įvykių ir klaidų žurnalai. |  |
|  | Reguliarūs darbai kas dieną | Incidentų registravimas. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **UŽSAKOVAS** | **PASLAUGŲ TEIKĖJAS** |
|  |  |
| **VšĮ Plungės rajono savivaldybės ligoninė** | **[Pavadinimas]** |
| **Adresas: J. Tumo-Vaižganto g. 89, Plungė** | **Adresas:** |
| **Tel.: (8 448) 73260, faksas: (8 448) 73273** | **Tel.:** |
| **El. paštas: sekretore@plungesligonine.lt** | **El. paštas:** |
| **Įmonės kodas: 191135578** | **Įmonės kodas:** |
| **PVM kodas: Ne PVM mokėtojas** | **PVM kodas:** |
| **Bankas: AB DNB bankas** | **Bankas:** |
| **A/s.: LT724010043000020130** | **A/s.:** |
|  |  |
|  |  |
| **Direktorius**  **Antanas Martusevičius** | **Direktorius**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **A.V.** | **A.V.** |