VIEŠOJI ĮSTAIGA
VILNIAUS UNIVERSITETO LIGONINĖ
SANTAROS KLINIKOS

Tiekėjams 2026-11-05 26SR-VPS-5000

DĖL ATSAKYMŲ Į KLAUSIMUS

Informuojame, kad Viešųjų pirkimų komisija (toliau – Komisija), vykdanti, atviro konkurso „Microsoft programinės įrangos licencijų nuoma (12796)“ procedūras, susipažino su tiekėjo pateiktais klausimais (CVP IS pranešimas ID 850079) ir eksperto pateiktais atsakymais į tiekėjo klausimus ir priėmė sprendimą atsakyti taip:

Reikalavimo paskirtis. SPS 11 punkto kvalifikacijos reikalavimas aiškinamas kartu su Techninės specifikacijos (SPS 1 priedas) 2 lentelės „Konsultavimo ir kitos susijusios paslaugos“ 3 punktu „Išplėstinės pagalbos paslauga“, kuriame nustatyta, kokią gamintojo remiamą techninės pagalbos paslaugą Perkančioji organizacija įsigyja kartu su licencijų nuoma: „Turi būti suteikta galimybė klientui (arba tiekėjui kliento vardu) registruoti incidentą Microsoft pagalbos tarnyboje. Gamintojo reagavimas į incidentą turi būti ne prastesnis nei: problemos svarbumo laipsnis A, kritinė įtaka veiklai - pirma reakcija į problemą per 1 val., priskiriamas kritinėms situacijoms spręsti skirtas resursas, problemos sprendžiamos 24x7 režimu; problemos svarbumo laipsnis B, vidutinė įtaka veiklai - pirma reakcija per 2 val.; problemos svarbumo laipsnis C, maža įtaka veiklai - pirma reakcija per 4 val. Incidentui spręsti turi būti paskirtas dedikuotas Microsoft paslaugų užtikrinimo vadovas. Technologijos, kurioms turi būti taikomos išplėstinės pagalbos paslaugos: duomenų centro įranga (on-premises), hibridinė infrastruktūra (hybrid), debesų kompiuterijos sprendimai (cloud).“

1 klausimas. Ar reikalavimas turėti „Microsoft Premier Support Partner“ statusą / įgaliojimą reiškia, kad tiekėjas, jungtinės veiklos partneris arba atitinkamas subtiekėjas turi turėti galiojančią „Premier Support for Partners (PSfP)“ sutartį su Microsoft?
Atsakymas. Taip, su toliau nurodytu patikslinimu. SPS 11 punkto reikalavimas reiškia, kad techninės pagalbos paslaugas pagal pirkimo sutartį faktiškai teiksiantis ūkio subjektas turi turėti galiojančią tiesioginę Microsoft partneriams skirtą techninio palaikymo sutartį, kurios apimtis yra ne mažesnė, nei nustatyta Techninės specifikacijos 2 lentelės 3 punkte.
Pagal gamintojo viešai skelbiamą dokumentaciją šią apimtį užtikrina Microsoft pasiūlymas „Premier Support for Partners“ (PSfP), kuris nurodomas kaip taikomas visiems produktams („Use for all products“) ir apibūdinamas kaip aukščiausias Microsoft techninio palaikymo partneriams lygis (šaltiniai 1 ir 2). Todėl praktiškai reikalavimas įvykdomas turint galiojančią PSfP sutartį su Microsoft.
Kartu, vadovaujantis Techninės specifikacijos bendrųjų reikalavimų nuostata dėl lygiavertiškumo, reikalavimą atitinka ir kita tiesioginė gamintojo sutartis ar jų derinys, jeigu tiekėjas dokumentais įrodo, kad ja užtikrinama ne mažesnė apimtis, t. y.:
1) galimybė registruoti incidentą Microsoft pagalbos tarnyboje kliento vardu;
2) gamintojo reakcijos laikai pagal svarbos laipsnius: A - ne ilgiau kaip 1 val., sprendimas 24x7 režimu, priskiriant kritinėms situacijoms spręsti skirtą resursą; B - ne ilgiau kaip 2 val.; C - ne ilgiau kaip 4 val.;
3) incidentui spręsti paskirtas dedikuotas Microsoft paslaugų užtikrinimo vadovas;
4) palaikymo aprėptis, apimanti visas tris technologijų sritis: duomenų centro įrangą (on-premises), hibridinę infrastruktūrą (hybrid) ir debesijos sprendimus (cloud).
Jeigu gamintojas pirkimo sutarties galiojimo laikotarpiu pertvarko partnerių techninio palaikymo programas, reikalavimą atitinka ir tiekėjo turimą programą pakeičianti gamintojo programa, jeigu išlaikoma šiame punkte nurodyta apimtis.

2 klausimas. Jei ASfP nėra laikomas lygiaverčiu ir tinkamu, prašome paaiškinti, kokie konkretūs pirkimo objekto ar techniniai reikalavimai lemia būtinybę turėti būtent „Premier Support for Partners (PSfP)“?

Atsakymas. Reikalaujamą palaikymo apimtį lemia šie konkretūs pirkimo objekto ir Techninės specifikacijos reikalavimai:
1) Techninės specifikacijos 2 lentelės 3 punkte išplėstinės pagalbos paslauga reikalaujama ne tik debesijos, bet ir vietinėms (on-premises) bei hibridinėms technologijoms. Tai nustatyta tiesiogiai, nurodant visas tris technologijų sritis.
2) Nuomojamų licencijų sąraše reikšmingą dalį sudaro Perkančiosios organizacijos duomenų centruose veikiantys vietiniai (on-premises) produktai: Microsoft Windows Server Datacenter Core (preliminarus kiekis 256 vnt.), Microsoft Windows Server Standard (12 vnt.), Microsoft SQL Server Enterprise (19 vnt.), Microsoft SQL Server Standard (10 vnt.), Windows Remote Desktop Services CAL, Visual Studio Professional (Techninės specifikacijos 1.1.1, 1.1.2, 1.1.5-1.1.9 pozicijos). Šiuose produktuose veikia ligoninės informacinių sistemų duomenų bazės, katalogų tarnyba ir virtualizacijos platforma.
3) Techninės specifikacijos 2 lentelės 3 punkte A svarbos incidentams reikalaujama kritinėms situacijoms skirto gamintojo resurso, sprendimo 24x7 režimu ir dedikuoto Microsoft paslaugų užtikrinimo vadovo. Perkančioji organizacija yra nepertraukiamai veikianti asmens sveikatos priežiūros įstaiga ir esminis subjektas pagal Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymą. Kritiniai incidentai vietinėje infrastruktūroje (duomenų bazių ir katalogų tarnybos lygmuo) tiesiogiai veikia pacientų priežiūros procesus, todėl gamintojo lygio reakcija į tokius incidentus yra būtina sutarties vykdymo sąlyga.
4) Pagal Microsoft viešai skelbiamą dokumentaciją partnerių palaikymo pasiūlymai skiriasi būtent aprėptimi: „Advanced Support for Partners“ (ASfP) nurodoma kaip skirta tik debesijos produktams („Use for cloud products only“), o PSfP - visiems produktams (šaltiniai 1 ir 2). Į Microsoft partnerių programos naudas įtraukti vietinių produktų palaikymo incidentai (Product Support Incidents) yra riboto skaičiaus, taikomi tik naujausioms produktų versijoms ir neapima Techninės specifikacijos 2 lentelės 3 punkte nustatyto kritinių situacijų resurso bei dedikuoto gamintojo paslaugų užtikrinimo vadovo (šaltinis 2).
Taigi lemiamas yra ne gamintojo pasiūlymo pavadinimas, o palaikymo aprėptis ir sąlygos. Reikalavimas yra susijęs su pirkimo objektu ir proporcingas jam (VPĮ 47 str. 1 d.): tik debesijos produktus apimanti gamintojo palaikymo prieiga neužtikrintų Techninėje specifikacijoje nustatytos paslaugos didelei daliai nuomojamų licencijų.

3 klausimas. Ar tiekėjas, turintis galiojančią „Advanced Support for Partners (ASfP)“ sutartį su Microsoft, būtų laikomas atitinkančiu šį reikalavimą?
Atsakymas. Ne. Vien galiojanti ASfP sutartis nėra pakankamas pagrindas nustatyto reikalavimo atitikčiai pagrįsti, kadangi ASfP palaikymo aprėptis pagal gamintojo dokumentaciją apima tik debesijos produktus ir neapima 1 klausimo atsakyme nurodyto 4 kriterijaus (vietinės ir hibridinės technologijos).
Kartu šis reikalavimas neužkerta kelio tiekėjui remtis kito ūkio subjekto pajėgumais (VPĮ 49 str.) arba pasitelkti subtiekėją, laikantis pirkimo dokumentuose nustatytų sąlygų. Tokiu atveju reikalaujamą pajėgumą turintis ūkio subjektas turi pats faktiškai teikti tas techninės pagalbos paslaugas, kurioms šis pajėgumas yra reikalingas. Toks principas jau nustatytas SPS 11 punkte: jeigu pasiūlymą teikia ūkio subjektų grupė, reikalavimą turi atitikti tas grupės narys, kuris pagal jungtinės veiklos sutartį faktiškai teiks techninės pagalbos paslaugas; jeigu remiamasi kitų ūkio subjektų pajėgumais, tie subjektai turi patys teikti techninės pagalbos paslaugas; analogiška sąlyga taikoma subtiekėjui.
ASfP sutartį turintis tiekėjas taip pat atitiks reikalavimą, jeigu papildomai pagrįs, kad vietinėms (on-premises) ir hibridinėms technologijoms užtikrinamos ne prastesnės nei 1 klausimo atsakyme nurodytos sąlygos (pavyzdžiui, kita galiojančia gamintojo palaikymo sutartimi ar jos priedu arba gamintojo patvirtinimu dėl konkrečios turimos sutarties apimties).
Atitiktį patvirtinantys dokumentai. Microsoft išduotas raštas (patvirtinimas) arba sutarties išrašas, iš kurio matyti sutarties šalys, galiojimo laikotarpis ir palaikymo apimtis pagal 1 klausimo atsakyme nurodytus kriterijus. Komercinės sąlygos (kaina ir pan.) gali būti neatskleidžiamos. Jeigu iš gamintojo dokumento tiesiogiai nematyti visų keturių kriterijų, tiekėjas papildomai pateikia gamintojo patvirtinimą dėl trūkstamų savybių. Jeigu reikalaujamą pajėgumą turi ne pats tiekėjas, kartu pateikiami pirkimo dokumentuose nustatyti rėmimosi kitų ūkio subjektų pajėgumais ar subtiekimo dokumentai.
Šaltiniai (Microsoft viešai skelbiama dokumentacija):
1. Microsoft Learn, „Customer service problems or report vulnerabilities to escalate to Microsoft“: techninio eskalavimo gamintojui lentelėje Premier Support for Partners nurodyta „Use for all products“, Advanced Support for Partners - „Use for cloud products only“, Product Support Incidents - tik naujausiems vietiniams produktams. https://learn.microsoft.com/partner-center/customers/escalating-to-microsoft
2. Microsoft Learn, „Partner technical support for cloud or on-premises products“: Premier Support for Partners apibūdinama kaip „the top level of technical support from Microsoft“; Advanced Support for Partners skirta tik debesijos produktams; į partnerių programos naudas įtraukti vietinių produktų incidentai

taikomi tik naujausioms versijoms. https://learn.microsoft.com/en-us/partner-center/benefits/mpn-benefits-technical-support

Viešųjų pirkimų komisijos narė Lina Aleknė

Tel. 0 5 2501373, el. p. lina.alekne@santa.lt