

**VIEŠOJO PIRKIMO NR. 5284 „KONTO IR BONUS PROGRAMŲ VYSTYMAS IR  
PRIEŽIŪROS PASLAUGOS“  
ATSAKYMAI į tiekėjų klausimus nr. 2**

2026-06-29

Pirkimo CVP IS numeris: 8416198

Registro nr.

Registro data

1 KLAUSIMAS (unikalus klausimo nr.: 8):

1. Dėl Paslaugų neatitikčių. Atsižvelgdami į Jūsų pateiktą paaiškinimą, suprantame, kad Sutarties 10.2.2 punkte nustatytas kriterijus (Paslaugų neatitiktis Sutarties ar teisės aktų reikalavimams bent 2 kartus) yra laikomas objektyviu pagrindu vertinti galimą didelį arba nuolatinį esminės Sutarties sąlygos vykdymo trūkumą. Vis dėlto pažymėtina, kad skirtingi neatitikimai gali turėti nevienodą reikšmę Paslaugų rezultatui ir Sutarties tikslų įgyvendinimui. Todėl prašytume patikslinti, ar teisingai suprantame, kad sprendžiant dėl šio punkto taikymo bus vertinama, ar konkretūs nustatyti neatitikimai buvo tokio pobūdžio, jog realiai turėjo įtakos Paslaugų tinkamumui, Sutarties vykdymui ar Perkančiosios organizacijos interesams, ir tik tokiu atveju galės būti konstatuojamas esminis Sutarties vykdymo trūkumas?

2. Dėl vėlavimo. Atsižvelgdami į Jūsų pateiktą paaiškinimą, suprantame, kad Sutarties 10.2.1 punkte nustatyti kriterijai (Paslaugų teikimo vėlavimas daugiau kaip 5 darbo dienas bent 2 kartus) yra laikomi objektyviu pagrindu vertinti galimą didelį arba nuolatinį esminės Sutarties sąlygos vykdymo trūkumą. Tačiau atkreipiame dėmesį, kad pats Sutarties 10.2 punktas sieja šiuos kriterijus būtent su esminiu Sutarties vykdymo trūkumu. Todėl prašytume patikslinti, ar teisingai suprantame, kad sprendžiant dėl šio punkto taikymo vis tiek bus vertinama, ar konkretūs vėlavimai realiai turėjo įtakos Sutarties vykdymui, jos tikslų pasiekimui ar Perkančiosios organizacijos interesams, t. y. ar nustatytos aplinkybės iš tiesų leidžia konstatuoti esminį Sutarties vykdymo trūkumą konkrečiu atveju?

**ATSAKYMAS:**

1. Dėl Paslaugų neatitikčių (10.2.2 punktas)

Perkančioji organizacija aiškiai nurodo, kad Sutarties 10.2.2 punkte įtvirtinta sąlyga yra savarankiškas, objektyvus ir automatiškai taikomas kriterijus. Du kartus nustatyta Paslaugų neatitiktis Sutarties ar teisės aktų reikalavimams be jokių papildomų vertinimų yra laikoma dideliu arba nuolatinio esminės Sutarties sąlygos vykdymo trūkumu.

Jokie papildomi aiškinimai, susiję su neatitikimų pobūdžiu, reikšmingumu ar poveikiu, nebus atliekami ir neturi teisinės reikšmės, kadangi šalys Sutartyje aiškiai ir nedviprasmiškai susitarė dėl konkretaus kiekybinio kriterijaus, kurio pakanka esminiam pažeidimui konstatuoti.

Dėl vėlavimo (10.2.1 punktas)

Perkančioji organizacija taip pat pažymi, kad Sutarties 10.2.1 punkte nustatytas kriterijus (vėlavimas daugiau kaip 5 darbo dienas bent 2 kartus) yra savarankiškas ir pakankamas pagrindas konstatuoti didelį arba nuolatinį esminės Sutarties sąlygos vykdymo trūkumą.

Šio kriterijaus taikymas nėra siejamas su jokių papildomų aplinkybių, poveikio ar pasekmių vertinimu. Pats fakto nustatymas, kad kriterijus yra įvykdytas, laikomas pakankamu pagrindu pripažinti esminį Sutarties pažeidimą.

2 KLAUSIMAS (unikalus klausimo nr.: 9):

Atsižvelgdami į Jūsų paaiškinimą, suprantame, kad Sutarties 12.2.5 ir 12.2.6 punktuose nurodyti pažeidimai yra laikomi kritinėmis Sutarties sąlygomis ir jiems taikomi Sutartyje nustatyti specialūs kriterijai. Tačiau kartu pažymime, kad minėtuose punktuose kalbama būtent apie esminį Sutarties

pažeidimą. Todėl prašytume patikslinti, ar teisingai suprantame, kad sprendžiant dėl Sutarties 12.2.5 ar 12.2.6 punkto taikymo vis tiek bus vertinama, ar konkretus nustatytas pažeidimas realiai paveikė arba galėjo paveikti Perkančiosios organizacijos teisėtus interesus, Sutarties vykdymą ar jos tikslų pasiekimą, t. y. ar konkrečiu atveju egzistuoja pagrindas konstatuoti būtent esminį Sutarties pažeidimą?

Atsižvelgdami į Jūsų paaiškinimą dėl Sutarties 12.2.7 punkto, prašytume patikslinti, ar teisingai suprantame, kad vien aplinkybė, jog Tiekėjas 2 (du) kartus pažeidė esminę Sutarties sąlygą, savaime dar nereiškia automatinio esminio Sutarties pažeidimo konstatavimo, o sprendžiant dėl 12.2.7 punkto taikymo papildomai bus vertinama, ar šių pažeidimų visuma pagal savo pobūdį ir pasekmes iš tiesų sudaro pagrindą laikyti, kad Tiekėjas iš esmės nevykdo Sutarties arba kyla reali grėsmė tinkamam Sutarties tikslų pasiekimui?

**ATSAKYMAS:**

Perkančioji organizacija aiškiai nurodo, kad Sutarties 12.2.5 ir 12.2.6 punktuose įtvirtinti pažeidimai yra laikomi esminiais savaime. Nustačius tokį pažeidimą, papildomas jo poveikio, reikšmingumo ar pasekmių vertinimas neatliekamas ir neturi teisinės reikšmės.

Dėl Sutarties 12.2.7 punkto pažymime, kad 2 kartus padarytas esminės Sutarties sąlygos pažeidimas automatiškai laikomas esminiu Sutarties pažeidimu. Jokie papildomi vertinimai dėl pažeidimų visumos, jų pobūdžio ar pasekmių nėra atliekami.

**3 KLAUSIMAS (unikalus klausimo nr.: 10):**

Atsižvelgdami į Jūsų paaiškinimą, pakartotinai prašome peržiūrėti techninės specifikacijos reikalavimą:

„Duomenų atsarginių kopijų dažnis (angl. Backup frequency) ne rečiau kaip 1 kartą per 24 val.“. Atkreipiame dėmesį, kad pagal šio pirkimo objektą yra įsigyjamoms BONUS ir KONTO sistemų palaikymo ir aptarnavimo paslaugos, tačiau nėra perkamos infrastruktūros priežiūros ar valdymo paslaugos.

Atsarginių kopijų darymas (backup) yra tiesiogiai susijęs su:

- infrastruktūros valdymu (serveriai, saugyklos, virtualizacijos aplinka ir kt.),
- IT ūkio administravimu,
- duomenų saugojimo architektūra ir pan.

Todėl šis reikalavimas savo esme yra perkančiosios organizacijos infrastruktūros valdymo dalis, o ne programinės įrangos palaikymo paslaugos tiekėjo atsakomybė.

Pažymime, kad tiekėjas, teikiantis programinės įrangos palaikymo paslaugas:

- neturi tiesioginės kontrolės perkančiosios organizacijos infrastruktūrai,
- negali užtikrinti atsarginių kopijų darymo, jei infrastruktūra nėra jo valdoma,
- negali prisiimti atsakomybės už procesus, kurie vykdomi ne jo techninėje aplinkoje ir pan..

Atsižvelgiant į tai, prašome:

pašalinti šį reikalavimą iš tiekėjui taikomų įsipareigojimų, arba

aiškiai nurodyti, kad tai yra perkančiosios organizacijos infrastruktūros valdymo įsipareigojimas, kuris nėra priskiriamas tiekėjui.

Priešingu atveju susidaro situacija, kai tiekėjui yra keliami reikalavimai, kurių jis objektyviai negali užtikrinti pagal pirkimo apimtį ir pobūdį.

**ATSAKYMAS:**

Perkančioji organizacija informuoja, kad techninės specifikacijos reikalavimas dėl atsarginių kopijų darymo bus naikinamas.

**4 KLAUSIMAS (unikalus klausimo nr.: 11):**

Atsižvelgdami į Jūsų pateiktą paaiškinimą dėl Techninės specifikacijos 4 punkto, suprantame, kad nustatytas ne mažesnis kaip 99 proc. paslaugos prieinamumo reikalavimas yra siejamas su galutiniu informacinės sistemos veikimu naudotojams.

Vis dėlto norime atkreipti dėmesį, kad:

šio pirkimo objektas yra informacinės sistemos palaikymo, aptarnavimo paslaugos, tačiau nėra perkamos infrastruktūros, duomenų centrų, tinklo ar kitų technologinių komponentų priežiūros paslaugos,

todėl reikšmingą įtaką bendram sistemos prieinamumui turi veiksniai, kurie nepatenka į Tiekėjo kontrolės ribas.

Atsižvelgiant į tai:

prašome patikslinti, kad 99 proc. prieinamumo reikalavimas taikomas tik tai paslaugos daliai, kuri yra Tiekėjo kontrolėje,

bei įvertinti, ar toks prieinamumo lygis yra proporcingas pirkimo objektui.

Pažymime, kad:

99 proc. metinis prieinamumas yra aukštas rodiklis, dažniausiai taikomas kartu su pilna infrastruktūros valdymo apimtimi,

esant ribotai tiekėjo atsakomybei (tik informacinės sistemos palaikymas ir aptarnavimas), toks rodiklis tampa neproporcingas ir sunkiai užtikrinamas, o

tai tiesiogiai didina tiekėjo riziką bei pasiūlymo kainą.

Atsižvelgdami į tai, siūlome:

aiškiai apriboti šio reikalavimo taikymą tik Tiekėjo kontrolės sričiai (tai informacinės sistemos daliai ir tiems paslaugos komponentams, kurių veikimas priklauso nuo Tiekėjo teikiamų paslaugų ir yra Tiekėjo kontrolės bei atsakomybės ribose) ir sumažinti prieinamumo rodiklį iki realiai tokių paslaugų apimčiai taikytino lygio (pvz., 95–97 proc.)

**ATSAKYMAS:**

Perkančioji organizacija informuoja, kad techninės specifikacijos reikalavimas dėl paslaugos prieinamumo bus tikslinamas: „99 proc. prieinamumo reikalavimas taikomas tai paslaugos daliai, kuri yra Tiekėjo kontrolėje“

5 KLAUSIMAS (unikalus klausimo nr.: 12):

Atsižvelgiant į Jūsų paaiškinimą, prašome dar kartą įvertinti techninės specifikacijos nuostatos „Palaikymo paslauga apima: Tiekėjo pagalbos tarnybos darbo laikas darbo dienomis nuo 8:00 iki 18:00 <...>“ būtinumą.

Atkreipiame dėmesį, kad nustatytas pagalbos tarnybos darbo laikas iki 18:00 val. nėra tipiškas tokio pobūdžio paslaugoms ir turi tiesioginę įtaką pasiūlymo kainai.

Pagrindiniai sistemos naudotojai (administracinis personalas) įprastai dirba iki ~17:00 val.,

po šio laiko aktyvaus incidentų registravimo ir sprendimo poreikis yra minimalus,

o reikalavimas užtikrinti pilnavertę pagalbos tarnybos veiklą iki 18:00 val. lemia papildomas tiekėjo sąnaudas ir stipriai didina pasiūlymo kainą. Taigi, siūlome pasvarstyti ar toks reikalavimas atitinka

racionalaus lėšų panaudojimo principą, kai aktyvus incidentų registravimas ir sprendimas yra aktualiausias tik iki administracinio personalo darbo laiko pabaigos t.y. ~17:00 val.

Atsižvelgdami į tai, prašome patikslinti ar tai nėra techninė (redakcinė) klaida ir pagalbos tarnybos darbo laikas neturėtų būti nustatytas iki 17:00 val.?

Jeigu vis dėlto reikalavimas iki 18:00 val. yra sąmoningai paliekamas, prašome pagrįsti tokio poreikio būtinumą ir racionalumą, kadangi tai reikšmingai didina paslaugos teikimo kaštus, kurie atsispindės pasiūlymo kainoje.

**ATSAKYMAS:**

Perkančioji organizacija informuoja, kad techninės specifikacijos nuostata dėl pagalbos tarnybos darbo laiko bus patikslinta: „Palaikymo paslauga apima: Tiekėjo pagalbos tarnybos darbo laikas, darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00, galimybė registruoti pranešimus klientų aptarnavimo sistemoje visą parą 24x7x365.“

Atnaujinti pirkimo dokumentai bus paskelbti teisės aktų nustatyta tvarka.