

BENDROJI TECHNINĖS SPECIFIKACIJOS DALIS

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Klientas** – UAB Ignitis grupės paslaugų centras.
- 1.2. **Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Klientas sudaro Sutartį.
- 1.3. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Paslaugų teikėjo ir Kliento dėl Pirkimo objekto.
- 1.4. **Šalys** – Klientas ir Paslaugų teikėjas.
- 1.5. **Aptarnavimo paslaugos** – Sistemos Priežiūros paslaugos ir Vystymo paslaugos.
- 1.6. **Priežiūros paslaugos** – Sistemos priežiūros paslaugos, susidedančios iš Sistemos Palaikymo paslaugų ir Konsultavimo paslaugų.
- 1.7. **Palaikymo paslaugos** – Sistemos darbo problemų/ sutrikimų nustatymas ir jų sprendimas.
- 1.8. **Konsultavimo paslaugos** – Kliento atstovų konsultavimas visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais.
- 1.9. **Vystymo paslaugos** – Sistemos tobulinimo, keitimo paslaugos.
- 1.10. **Kritinė klaida** – avarinis Sistemos darbo sutrikimas, kai problema neleidžia atlikti esamų Sistemos funkcijų daugiau nei 5% Sistemos naudotojų.
- 1.11. **Reakcijos laikas** – laikas, per kurį Teikėjas po pranešimo gavimo atlieka preliminarą problemos analizę, nustato klaidos prioritetą, taip pat priskiria konsultantą, kuris toliau dirbs su atsiradusia klaida ar poreikiu ir informuoja apie tai Klientą elektroniniu paštu arba kitu Šalių sutartu būdu.
- 1.12. **Sistemos naudotojas** - darbuotojas, kuris jungiasi prie sistemos ir dirba su ja.
- 1.13. **Užsakymas** – Kliento Paslaugų teikėjui teikiamas užsakymas dėl Paslaugų teikimo. Visi Šalių pranešimai ir Užsakymai siunčiami Sutarties SD Priede Nr. 1 nurodytais Šalių kontaktais ir laikomi gautais po 24 (dvidešimt keturių) valandų nuo jų išsiuntimo elektroniniu paštu arba po 5 (penkių) kalendorinių dienų, jei siunčiami Šalies registruotu paštu arba laikomi gautais įteikimo momentu, jei įteikiami tiesiogiai.

2. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA

- 2.1. Paslaugų teikėjas teikia Paslaugas naudodamas savo ir Kliento IT infrastruktūrą.
- 2.2. Paslaugų rezultatai turi būti siunčiami Klientui priemonėmis, nurodytomis Sutartyje.
- 2.3. Šalims raštu susitarus, Paslaugoms suteikti Paslaugų teikėjui gali būti suteiktos nuotolinio prisijungimo prie Sistemos (vystymo, testavimo ir (ar) gamybinės aplinkos) galimybės.

3. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

3.1. Pirkimo objekto aprašymas

3.1.1. **Sistemos Aptarnavimo paslaugos susideda iš Priežiūros paslaugų ir Vystymo paslaugų.**

3.1.2. Priežiūros paslaugas sudaro:

- 3.1.2.1. Sistemos Palaikymo paslaugos - techninių Sistemos darbo problemų nustatymas ir sprendimas.
- 3.1.2.2. Sistemos Konsultavimo paslaugos - Kliento atstovų konsultavimas visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais.

3.1.3. Vystymo paslaugas sudaro:

- 3.1.3.1. Išsami problemų/sutrikimų analizė. Paslaugų teikėjo atliekami darbai, kai prižiūrimos Sistemos problemos/sutrikimo negalima išspręsti be detalios programinio kodo ir duomenų analizės;
- 3.1.3.2. Projektavimo, programavimo ir konfigūravimo darbai. Sistemos pakeitimų kūrimo ir konfigūravimo darbai, reikalingi sudėtingos problemos/sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos/sutrikimo analizę;
- 3.1.3.3. Duomenų tvarkymas. Didelės apimties duomenų tvarkymo darbai, reikalingi sudėtingos problemos/sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos/sutrikimo analizę arba, kai darbų poreikis buvo sąlygotas Sistemos vartotojų klaidų;
- 3.1.3.4. Diegimo paslaugos – Vystymo paslaugų užsakymo dokumento apimtyje modifikuotos Sistemos programinės įrangos ir jos pakeitimų (atnaujinimų) diegimo paketo paruošimas bei pateikimas, esant poreikiui – diegimas nurodytose aplinkose.
- 3.1.3.5. Mokymai. Sistemos vartotojų ir administratorių mokymai darbo vietoje arba per nuotolinio ryšio priemones.

3.2. Paslaugų teikimo tvarka

3.2.1. Priežiūros paslaugų teikimo tvarka:

3.2.1.1. Priežiūros paslaugos teikiamos nuolat nuo Sutarties įsigaliojimo dienos (kai Priežiūros paslaugos teikiamos nuolat, Paslaugų priėmimo – perdavimo aktas kas mėnesį nėra pasirašomas, o Paslaugų teikimo ir mėnesinio mokesčio skaičiavimas prasideda Sutarties įsigaliojimo dieną). Nuolat teikiamos Priežiūros paslaugos apmokamos pagal Paslaugų teikėjo kiekvieną mėnesį iki 5 dienos pateiktą sąskaitą už praėjusį mėnesį suteiktas Priežiūros paslaugas (mokamas abonentinis fiksuotas mėnesinis mokestis).

3.2.1.2. Šalių rašytiniu susitarimu, Priežiūros paslaugos gali būti atliekamos Kliento nedarbo metu, apmokant pagal faktiškai sugaištą laiką, kurį fiksuoja Paslaugų teikėjas, suteikęs paslaugas. Kiekvieną kartą po Paslaugų suteikimo, surašomas suteiktų Paslaugų priėmimo – perdavimo aktas, kuriame pateikiamas suteiktų paslaugų sąrašas, trukmė ir suma (gaunama paslaugoms atlikti sugaištą laiką dauginant iš Priežiūros paslaugų valandinio įkainio) (ši nuostata taikoma kai Techninės specifikacijos specialioje dalyje numatytas aptarnavimo laikas 8/5) . Šalims pasirašius aktą, Tiektėjas pateikia sąskaitą.

3.2.1.3. Klientas Paslaugų teikimo laikotarpiu turi teisę sustabdyti nuolatinį Priežiūros paslaugų teikimą ir nemokėti už tokį sustabdymo laikotarpį. Apie Priežiūros paslaugų sustabdymą Paslaugų teikėjas turi būti informuojamas ne vėliau kaip prieš 1 (vieną) mėnesį raštu ar elektroniniu paštu, tai patvirtinant raštišku Šalių susitarimu (rašta rengia Klientas). Apie Priežiūros paslaugų teikimo atnaujinimą Klientas Paslaugų teikėją informuoja prieš 1 (vieną) mėnesį raštu ar/ir elektroniniu paštu (jei šalys nesusitarė kitaip), tai patvirtinant raštišku Šalių susitarimu (rašta rengia Klientas).

3.2.1.4. Sistemos Palaikymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

3.2.1.4.1. Sistemos Palaikymo paslaugos yra teikiamos nuolat pagal Kliento pranešimus apie technines Sistemos darbo problemas/sutrikimus;

3.2.1.4.2. Pranešimus apie technines Sistemos darbo problemas/sutrikimus Kliento įgalioti atstovai pateikia Paslaugų teikėjui raštu, el. paštu, faksu ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma;

3.2.1.4.3. Sistemos darbo problema/sutrikimas laikomas pašalintu, kai Kliento įgaliotas atstovas raštiškai patvirtina, kad Sistemos darbo problemos/ sutrikimo nėra;

3.2.1.4.4. Jei Sistemos darbo sutrikimams pašalinti reikia pateikti programinio kodo pakeitimus, taikoma Techninės specifikacijos bendrosios dalies 3.3.1.4.2 – 3.3.1.4.6 punktuose nurodyta tvarka.

3.2.1.5. Konsultavimo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

3.2.1.5.1. Konsultavimo paslaugos teikiamos nuolat visą Sutarties galiojimo laikotarpį. Priklausomai nuo to, koku būdu Klientas pateikia paklausimą, Paslaugų teikėjas Konsultavimo paslaugas suteikia atitinkamai telefonu, el. paštu ar faksu ar kita Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma;

3.2.1.5.2. Konsultavimo paslaugų teikimo terminą neįskaičiuojamas laikas, kurio metu laukiama papildomos ar patikslintos informacijos iš Kliento (pagrįstai prašomos), be kurios pagrįstai nėra įmanomas kokybiško atsakymo į konsultaciją pateikimas.

3.2.1.5.3. Konsultavimo paslaugų poreikis gali kilti dėl:

3.2.1.5.3.1. infrastruktūrinių klausimų: serverių konfigūracija, teisių nustatymas, kiti administravimo veiksmai;

3.2.1.5.3.2. Sistemos sutrikimų, kuomet Klientas konsultuojamas apie duomenų teikimo kelią (kokie duomenys iš kokios sistemos gaunami ir kokiai sistemai perduodami), atliekama techninių log'ų analizė;

3.2.1.5.3.3. Sistemos planuojamų pakeitimų apimtys ir rekomendacijos dėl Kliento numatytų Sistemos tobulinimo veiksmų efektyvumo: Sistemos vystymo perspektyvos, funkcijų keitimo galimybės ir ryšių pažeidžiamumas, tikėtini keitimo/vystymo realizavimo laikai, vystymo/keitimo galimybių įvertinimai ir pan.

3.2.1.6. Klientas, sustabdęs Priežiūros paslaugų teikimą, gali užsakyti Konsultavimo paslaugas atskirais Užsakymais, kuriuose nurodomi šių Paslaugų suteikimo terminai ir apimtys. Tokiu atveju Paslaugų teikėjui apmokama už faktiškai sugaištą laiką pagal Priežiūros paslaugų valandinį įkainį, pasirašant Paslaugų priėmimo-perdavimo aktą, kuriame nurodoma, kokios paslaugos buvo suteiktos. Šalims pasirašius aktą, Tiektėjas pateikia sąskaitą.

3.2.2. Vystymo paslaugų teikimo tvarka:

3.2.2.1. Vystymo paslaugos teikiamos pagal Kliento poreikius, Klientui teikiant Užsakymus Paslaugų teikėjui raštu (el. paštu, faksu ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma). Vystymo paslaugų suteikimo terminai, apimtys yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami Užsakyme Paslaugų teikėjo ir Kliento įgalioto darbuotojo. Užsakymą pasirašo abi Šalys. Užsakyme yra nurodomi suteikiamos Paslaugos, reikalingos darbo valandos ir terminai.

3.2.2.2. Užsakymus Klientas Paslaugų teikėjui gali pateikti visą Sutarties galiojimo laikotarpį. Užsakymų skaičius neribojamas.

3.2.2.3. Paslaugų teikėjas įsipareigoja per Užsakyme Kliento nurodytą terminą pateikti Vystymo paslaugų Užsakymo reikalavimų sprendimo detalių aprašymą ir sąmatą;

3.2.2.4. Vystymo paslaugų suteikimo terminai, apimtys ir sąmata, Šalių atsakomybė už atskirus veiksmus, sprendimus ar pateikiamą informaciją bei resursus (Paslaugų teikėjo atsakomybė Kliento atžvilgiu bet kokių atveju negali būti blogesnė nei nustatyta šiame dokumente) yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami Užsakyme, kurį pasirašo abi Šalys po Užsakymo pateikimo. Už apimtį (darbo valandų kiekį), kurios nebuvo suderintos (t. y. kurios nebuvo nurodytos Užsakyme) Klientas neapmoka; Paslaugų teikėjas vykdydamas Kliento Užsakymą, įsipareigoja, atlikus vertinimą, kartu pateikti užsakytų naujų Vystymo paslaugų architektūrinius sprendimus ir aprašymą, kuriame turi būti aprašytos funkcionalumo priklausomybės nuo kitų funkcionalumų, užsakytų Vystymo paslaugų sąsajos su kitomis Kliento turimomis sistemomis.

3.2.2.5. Paslaugų teikėjas testavimo aplinkoje turi atlikti suteiktų Vystymo paslaugų rezultatų testavimą ir pateikti testavimo rezultatų ataskaitą. Paslaugų teikėjas turi atlikti suteiktų Vystymo paslaugų rezultatų testavimus: funkcinis testavimas, integracinis testavimas, regresinis testavimas, Sistemos testavimas, priėmimo testavimas, našumo testavimas, saugumo testavimas. Sistemoje Vystymo diegimai turi būti atliekami testavimo aplinkoje, siekiant patikrinti Vystymo paslaugų rezultatų funkcionalumą ir suderinamumą su esamais Sistemos moduliais ir jų funkcionalumais. Testavimo metu pastebėtos klaidos turi būti registruojamos ir jų taisymas valdomas Kliento nurodytoje sistemoje Paslaugų teikėjo lėšomis..

3.2.2.6. Paslaugų teikėjas turi pateikti išsamias instrukcijas, kaip teisingai įdiegti/išdiegti į/iš Sistemos testavimo aplinką ir/ar sukonfigūruoti Sistemos tobulinimą/keitimą/vystymą gamybinėje aplinkoje.

3.2.2.7. Diegimo/išdiegimo instrukcijoje Paslaugų teikėjas privalo:

3.2.2.7.1. pateikti diegimo/išdiegimo kodų rinkinius;

3.2.2.7.2. aprašyti diegimo darbus (žingsnius);

3.2.2.7.3. aprašyti kiekvieno žingsnio diegimo trukmes;

3.2.2.7.4. pateikti rekomendacijas dėl naudotojų darbo diegimo metu.

3.2.2.7.5. pateikti diegimo į gamybinę aplinką patikros planą.

3.2.2.8. Kartu su diegimo instrukcija Paslaugų teikėjas turi pateikti atnaujintą naudotojo vadovą, kuriame turi būti pateikta:

3.2.2.8.1. keitimo/automatizuojamos funkcijos aprašymas;

3.2.2.8.2. veiklos arba automatizuojamos funkcijos diagrama;

3.2.2.8.3. informacija, kokie veiksmas turi būti atlikti prieš pradedant vykdyti funkciją;

3.2.2.8.4. informacija, kaip pradėti (pvz.: nurodyti meniu kelią) vykdyti automatizuojamą funkciją;

3.2.2.8.5. informacija, kaip atlikti (pvz.: kokius laukus užpildyti, nurodyti tų laukų paskirtį ir prasmę) automatizuojamą funkciją;

3.2.2.8.6. informacija, kokie tolimesni veiksmas turi būti atlikti, kad pabaigti funkcijos/užduoties procesą.

3.2.2.9. Naujai įkeltas funkcionalumas į Sistemos gamybinę aplinką neturi sutrikdyti kitų Sistemos modulių ir juose esančių funkcijų darbo. Jeigu naujai į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas sutrikdo Sistemos modulių ir juose esančių funkcijų darbą, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai.

3.2.2.10. Pagal kiekvieną Kliento pateiktą Užsakymą laiku ir tinkamai suteiktos Vystymo paslaugos yra perduodamos Klientui Šalims pasirašant suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo aktą. Šalims pasirašius aktą, Teikėjas pateikia sąskaitą.

3.2.2.11. Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo aktą Klientas pasirašo, kai:

3.2.2.11.1. gamybinėje Sistemos aplinkoje galima įvykdyti veiklos procesus Vystymo paslaugų Užsakyme apibrėžta funkcionalumo apimtimi, nėra likusių Kliento nurodytų ir neištaisytų klaidų, o naujai į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas veikia kokybiškai;

3.2.2.11.2. yra atlikta suteiktų Vystymo paslaugų bandomoji eksploatacija, kurios ilgis numatomas Užsakyme.

3.2.2.12. Jei suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo metu Klientas negali pilnai patikrinti suteiktų Vystymo paslaugų atitikimo Sutartyje ir Užsakyme nustatytiems reikalavimams, tai Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymas jokių būdų neapriboja Kliento teisės po Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo reikšti Paslaugų teikėjui pretenzijas dėl Vystymo paslaugų neatitikimo Sutartyje ir Užsakyme nustatytiems reikalavimams/trūkumams.

3.2.2.13. Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo aktas surašomas dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, po vieną egzempliorių kiekvienai Šaliai.

3.2.2.14. Paslaugų teikėjas įsipareigoja sugeneruoti Klientui sukurtus išeities kodus (source code) ir įkelti į Kliento išeities kodų bei dokumentacijos saugyklą GITLAB. Paslaugų teikėjas taip pat įsipareigoja šiuos išeities kodus (source code) pastoviai atnaujinti po atliktų Sistemos tobulinimų, keitimų.

3.2.2.15. Numatoma, kad naujo funkcionalumo atnaujinimai ir (ar) pataisymai į Kliento testavimo aplinką gali būti keliami ne daugiau kaip 2 kartus. Jeigu į testavimo aplinką įkeltas funkcionalumas buvo įkeltas daugiau kaip 2 kartus dėl Paslaugų teikėjo neišspręstų/paliktų klaidų, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai ir mokama Sutarties SD nurodyta bauda. Naujai sukurtas funkcionalumas įkeltas į Sistemos gamybinę aplinką neturi sutrikdyti kitų Sistemoje esančių funkcijų darbo. Jeigu naujai sukurtas ir į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas sutrikdo Sistemoje esančių funkcijų darbą, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai.

3.2.2.16. Paslaugų teikėjas šios Techninės specifikacijos suteiktoms Vystymo paslaugoms suteikia ne trumpesnę kaip 12 (dvylikos) mėnesių garantiją. Garantijos terminas skaičiuojamas nuo suteiktų Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos.

3.2.2.17. Garantiniu laikotarpiu Paslaugų teikėjas, suteikęs Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas, įsipareigoja tokius neatitikimus/trūkumus ištaisyti savo sąskaita ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas (išskyrus, jei dėl neatitikimų/trūkumų atsirado Kritinė klaida, kuri turi būti ištaisyta per 4 (keturias) Kliento darbo valandas) nuo Kliento raštiško pranešimo (el. paštu, faksu ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma) apie nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas išsiuntimo dienos arba pateikti laikiną sprendimą neatitikimams/trūkumams ištaisyti.

3.3. Sutarties vykdymo metu pateikiama dokumentacija

3.3.1. Vystymo paslaugų teikimo metu pateikiama dokumentacija:

3.3.1.1. Paslaugų teikėjas privalo pateikti Vystymo paslaugų vertinimą pagal Kliento pateiktą excel formato formą (Priedas Nr. 1), kurioje turi būti nurodyta:

3.3.1.1.1. Vystymo paslaugų trumpas aprašymas;

3.3.1.1.2. Vystymo paslaugų rizikos;

3.3.1.1.3. Vystymo paslaugų kaina;

3.3.1.1.4. Vystymo paslaugų terminai.

3.3.1.2. Užsakant Vystymo paslaugas Paslaugų teikėjas privalo pateikti Vystymo paslaugų Užsakymą pagal su Kliento suderintą formą (pridedama), kurioje turi būti nurodyta:

3.3.1.2.1. Vystymo paslaugų kaina (detalizuota 16 valandų lygyje jei toks detalizavimas vertinant darbus yra galimas);

3.3.1.2.2. Vystymo paslaugų terminai.

3.3.1.3. Paslaugų teikėjas privalo pateikti Vystymo paslaugų rezultato testavimo ataskaitą pagal su Kliento suderintą formą, kurioje turi būti nurodyta:

3.3.1.3.1. testuojamas objektas (pagal reikalavimus);

3.3.1.3.2. atlikti veiksmai ir pateikti testuojami duomenys;

3.3.1.3.3. laukiamas rezultatas;

3.3.1.3.4. gautas rezultatas;

3.3.1.3.5. išvados ir rekomendacijos.

3.3.1.4. Kartu su Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo aktu Paslaugų teikėjas privalo pateikti Paslaugų, nurodytų šios Techninės specifikacijos 3.1.3.2 – 3.1.3.4 punktuose, pilną dokumentaciją:

3.3.1.4.1. suderintus pakeitimų analizės protokolus;

3.3.1.4.2. pakeitimų techninę specifikaciją;

3.3.1.4.3. suprogramuotų dalių išeities tekstus;

3.3.1.4.4. suprogramuotų dalių vykdymo kodus;

3.3.1.4.5. diegimo/konfigūravimo instrukcijas;

3.3.1.4.6. patikros po diegimo scenarijus;

3.3.1.4.7. testavimo rezultatus suderintoje dokumento formoje;

3.3.1.4.8. atnaujintą naudotojo vadovą;

3.3.1.4.9. atnaujintą administravimo vadovą (jei buvo pakeitimų).

3.3.2. Visus Techninės specifikacijos 3.3.1.4. punkte nurodytus dokumentus Paslaugų teikėjas privalo pateikti Klientui lietuvių kalba elektroninėje laikmenoje, o Klientui pareikalavus, dokumentai turi būti atspausdinti ir pateikti su parašais 2 egzemplioriais.

3.3.3. Klientui sukurtus išeities kodus bei dokumentaciją Paslaugų teikėjas turi įkelti į Kliento išeities kodų bei dokumentacijos saugyklą GITLAB.

TECHNINĖS SPECIFIKACIJOS SPECIALIOJI DALIS

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

1.1 Sistema – Technologinio turto valdymo informacinių sistemų (IS) kompleksas.

1.2 Pasyvus budėjimas – darbo kodekse numatytas budėjimo laikas, kai darbuotojas nebūna darbo vietoje, bet yra pasirengęs atlikti tam tikrus veiksmus ar atvykti į darbovietę kilus būtinybei įprastiniu poilsio laiku.

1.3 Paslaugos – Aptarnavimo paslaugos, Priežiūros paslaugos, Palaikymo paslaugos, Konsultavimo paslaugos ir Vystymo paslaugos.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

2.1. Sistemą, kuriai Paslaugos perkamos, sudaro:

2.1.1. TEVIS - Tinklo eksploatavimo ir valdymo informacinė sistema;

2.1.2. PAVARA - Paraiškų darbams, skirtų rangovams, programa;

2.1.3. EDA - Elektros ir Dujų Apskaitų darbų programa;

2.1.4. SMART EDA - Išmaniųjų Elektros ir Dujų Apskaitų darbų programa;

2.1.5. RN-PORTALAS Apskaitų rodmenų apsiųkimo su rangovais portalas;

2.1.6. PLAN-NEPLAN - Planiniai - neplaniniai atjungimai;

2.1.7. EPASAS - Dujotiekio techninio paso elektroninės formos IS.

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

3.1. Paslaugos bus perkamos pagal Kliento poreikį, neviršijant maksimalios lėšų sumos (Sutarties kainos) **1 800 000,00 EUR be PVM**. Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas neįsipareigoja išpirkti Paslaugų visai Sutarties kainai ar bet kokiai jo daliai.

3.2. Esant poreikiui, Klientas gali įsigyti Techninėje specifikacijoje nenurodytų, tačiau su Pirkimo objektu (Sistemos Aptarnavimo paslaugomis) susijusių prekių ar paslaugų neviršijant 10 procentų pradinės Sutarties vertės.

3.3. Preliminarios Paslaugų apimtys Sutarties galiojimo laikotarpiu (nurodytas preliminarus kiekis bus naudojamas tik Pasiūlymų vertinimui):

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas ir aprašymas	Mato vnt.	Preliminarus kiekis
1	TEVIS Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 8x5	Mėn.	36
2	TEVIS Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 24x7	Mėn.	36
3	PAVARA Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 8x5	Mėn.	36
4	PAVARA Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 24x7	Mėn.	36
5	EDA Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 8x5	Mėn.	36
6	EDA Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 24x7	Mėn.	36
7	SMART EDA Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 8x5	Mėn.	36
8	SMART EDA Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 24x7	Mėn.	36
9	RN-PORTALAS Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 8x5	Mėn.	36
10	RN-PORTALAS Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 24x7	Mėn.	36
11	PLAN-NEPLAN Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 8x5	Mėn.	36
12	PLAN-NEPLAN Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 24x7	Mėn.	36
13	EPASAS Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 8x5	Mėn.	36

14	EPASAS Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 24x7	Mėn.	36
15	Pasyvus budėjimas papildomu aptarnavimo laiku darbo dienomis	Val.	240
16	Pasyvus budėjimas papildomu aptarnavimo laiku ne darbo ir švenčių dienomis	Val.	720
17	Sistemos (bet kurios Sistemos sudėtinės dalies) Priežiūros paslaugos (trumpalaikės)*	Val.	600
18	Sistemos (bet kurios Sistemos sudėtinės dalies) Priežiūros paslaugos (trumpalaikės) papildomu aptarnavimo laiku**	Val.	480
19	Vystymo paslaugos	Val.	40 000

*Priežiūros paslaugos (trumpalaikės) gali būti teikiamos tik tuo atveju, jei yra sustabdytos Priežiūros paslaugos, kurių matavimo vienetas yra mėnuo.

**Priežiūros paslaugos (trumpalaikės) papildomu aptarnavimo laiku gali būti teikiamos tik tuo atveju, jei Klientas nėra pasirinkęs aptarnavimo laiko kategorijos 24x7.

3.4. TEVIS Priežiūros paslaugos užsakomos 36 mėnesių laikotarpiui. Apmokėjimas bus vykdomas vadovaujantis Techninės specifikacijos bendrosios dalies 3.2.1.1 punktu.

3.5. Sistemos sudėtinėms dalims (PAVARA, EDA, SMART EDA, RN-PORTALAS, PLAN-NEPLAN) Priežiūros paslaugos bus užsakomos pasirinktinai pagal Kliento poreikį ne trumpesniam nei 6 mėnesių terminui. Apmokėjimas bus vykdomas vadovaujantis Techninės specifikacijos bendrosios dalies 3.2.1.1. punktu. Prieš mėnesį Klientui neįspėjus Paslaugų teikėjo apie šiame punkte nurodytą Sistemos sudėtinę dalį (PAVARA, EDA, SMART EDA, RN-PORTALAS, PLAN-NEPLAN) Priežiūros paslaugų nutraukimą, Priežiūros paslaugų teikimas automatiškai prasitęsia sekančiam 6 mėnesių laikotarpiui.

3.6. Už kiekvienos Sistemos sudėtinės dalies (TEVIS, PAVARA, EDA, SMART EDA, RN-PORTALAS, PLAN-NEPLAN, EPASAS) Priežiūros paslaugas bus atsiskaitoma pagal atskirą mėnesinį fiksuotą Priežiūros paslaugų įkainį.

4. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

4.1. Esamos situacijos aprašymas

Kliento veiklos tęstinumui užtikrinti yra būtina įsigyti Kliento turimos Sistemos Aptarnavimo paslaugas. Sistema yra sukurta licencijuotos programinės įrangos pagrindu:

- 4.1.1 Oracle d.b. 12c R2;
- 4.1.2 Oracle fusion middleware 12c;
- 4.1.3 Oracle fusion middleware Forms services 12c;
- 4.1.4 Oracle fusion middleware Reports services 12c;
- 4.1.5 Microsoft MS SQL Server 2008 (Standard, Express);
- 4.1.6 Microsoft ASP.NET 4;
- 4.1.7 Visual Studio 2019;
- 4.1.8 Visual Studio Code.

4.2. Pirkimo objekto aprašymas

4.2.1. Vystymo paslaugas sudaro:

4.2.2.1. Išsami problemų analizė – Paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos, kai Paslaugų teikėjo prižiūrimos Sistemos problemos / sutrikimo negalima išspręsti be detalios programinio kodo ir duomenų analizės;

4.2.2.2. Projektavimo, programavimo, konfigūravimo ir testavimo paslaugos – Sistemos pakeitimų kūrimo ir konfigūravimo paslaugos, reikalingos sudėtingos problemos / sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos analizę;

4.2.2.3. Duomenų tvarkymas – didelės apimties duomenų tvarkymo paslaugos, kurioms reikalingas programinio kodo sukūrimas ir kurios reikalingos sudėtingos problemos / sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos analizę, arba, kai paslaugų poreikis buvo sąlygotas Sistemos vartotojų klaidų;

4.2.2.4. Diegimo paslaugos – Vystymo paslaugų užsakymo akto apimtyje modifikuotos Sistemos programinės įrangos ir jos pakeitimų (atnaujinimų), esant Kliento poreikiui, diegimas testavimo ir gamybinėje aplinkose.

4.2.2. Vystymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai (įskaitant sąlygas Techninės specifikacijos bendrosios dalies 3.2.2. punkte):

4.2.2.1. Paslaugų teikėjas, suteikęs techninėje specifikacijoje nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas, įsipareigoja tokius neatitikimus/trūkumus ištaisyti savo sąskaita ne vėliau kaip per 4 (keturias) darbo valandas nuo Kliento raštiško pranešimo apie Techninėje specifikacijoje nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas išsiuntimo dienos. Terminas Vystymo paslaugų rezultato trūkumams šalinti Šalių susitarimu gali būti pratęstas, jei nesibaigus nurodytam trūkumų šalinimo terminui, Paslaugų teikėjas pateikia Klientui argumentuotą prašymą, nuroydamas abi sąlygas kartu, kad trūkumams ar/ir gedimui pašalinti būtinas ilgesnis terminas dėl sudėtingo techninio sprendimo, kai tokie trūkumai ar/ir gedimai atsirado ne dėl Paslaugų teikėjo aplaidaus Sutarties vykdymo, pratęsiant terminą, Šalys pasirašo susitarimą; lygiaverčių dokumentų bus laikomas Paslaugų teikėjo prašymas ir Kliento įgalioto atstovo rašytinis patvirtinimas.

4.3. Priežiūros paslaugų teikimo tvarka ir terminai (įskaitant sąlygas Techninės specifikacijos bendrosios dalies 3.2.1. punkte):

4.3.1. Priežiūros paslaugos teikiamos lentelėje nurodytu Sistemos aptarnavimo laiku:

Aptarnavimo laikas	Papildomas aptarnavimo laikas	Aptarnavimo laiko kategorijos pavadinimas*
I-IV : 7:30 – 16:30, V : 7:30 – 15:15		8x5
I-IV : 7:30 – 16:30, V : 7:30 – 15:15	IV : 0:00 – 7:30, 16:30 – 24:00, V : 0:00 – 7:30, 15:15 – 24:00, VI, VII : 0:00 – 24:00	24x7

*Klientas turi teisę rinktis bet kurią iš aptarnavimo laiko kategorijų ir keisti visą Sutarties laikotarpį, prieš 30 kalendorinių dienų informavus Paslaugų teikėją apie aptarnavimo kategorijos keitimą.

4.3.2. Priežiūros paslaugos (trumpalaikės) papildomu aptarnavimo laiku – tai paslaugos, kai Paslaugų tiekėjas sprendžia Kritines klaidas, pagal numatytus reakcijos laikus.

4.3.3. Klientas, sustabdęs nuolatinį Priežiūros paslaugų teikimą, gali užsakyti Priežiūros paslaugas (trumpalaikes) (papildomu aptarnavimo laiku, nurodytu lentelėje aukščiau) kaip vienkartinį Užsakymą ir apmokėti Paslaugos teikėjui pagal faktiškai sugaištą laiką (val.).

4.3.4. Reakcijos į Sistemos darbo problemas / sutrikimus terminas (laiko tarpas nuo Kliento pranešimo pateikimo Paslaugų teikėjui iki jo sprendimo pradžios): Kritinėms problemoms/ sutrikimams – 2 (dvi) Kliento darbo valandos, kitoms – 4 (keturios) Kliento darbo valandos;

4.3.5. Sistemos darbo problemos / sutrikimo pašalinimo terminas (laiko tarpas nuo Paslaugų teikėjo reakcijos pradžios (sureagavimo) iki visiško problemos pašalinimo): Kritinėms problemoms / sutrikimams – 4 (keturios) Kliento darbo valandos, kitoms – 2 (dvi) darbo dienos. Šalių sutarimu šis terminas gali būti pratęstas protingam laikotarpiui;

4.3.6. Klientui pasirinkus aptarnavimo laiko kategoriją 8x5, Sistemos sudėtinėms dalims Klientas gali užsakyti pasyvaus budėjimo papildomu aptarnavimo laiku darbo dienomis, bei ne darbo ir švenčių dienomis, paslaugas. Apie papildomą pasyvaus budėjimo papildomu aptarnavimo laiku paslaugos poreikį Klientas turi raštu informuoti Paslaugos teikėją ne vėliau, kaip likus 4 (keturioms) darbo valandoms iki aptarnavimo laiko pabaigos.

4.3.7. Jei teikiant pasyvaus budėjimo papildomu aptarnavimo laiku paslaugą, kyla Kritinė problema/sutrikimas Paslaugos teikėjas įsipareigoja juos nedelsiant spręsti, Klientui apmokant papildomai už faktišką incidentų sprendimui sugaištą laiką (val.).

4.3.8. **Konsultavimo paslaugų teikimo tvarka ir terminai** (įskaitant sąlygas Techninės specifikacijos bendrosios dalies 3.2.1.5. ir 3.2.1.6. punktuose):

4.3.8.1. Klientas paskiria ne daugiau kaip 3 (tris) atsakingus asmenis, kurie turi teisę pateikti Paslaugų teikėjui paklausimus;

4.3.8.2. Konsultavimo paslaugos turi būti teikiamos realiu laiku. Jeigu Paslaugų teikėjas negali suteikti tinkamos konsultacijos iš karto, tai Paslaugų teikėjas turi pateikti atsakymus į neatsakytus paklausimus ne vėliau kaip per 8 (aštuonias) Kliento darbo valandas (Techninės specifikacijos 4.3.1. p. nurodytas aptarnavimo laikas), skaičiuojant nuo Kliento paklausimo pateikimo. Šalių sutarimu šis terminas gali būti pratęstas protingam laikotarpiui.