

## BENDROJI TECHNINĖS SPECIFIKACIJOS (TS) 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. **Kliento darbo valandos** – darbo valandos, skaičiuojamos Kliento darbo metu: I-IV 7:30 – 16:30 val., V 7:30 – 15:15 val.
- 1.6. **Sistema** – sistema, nurodyta TS SD 1.1 punkte.
- 1.7. **Aptarnavimo paslaugos arba Paslaugos** – Sistemos Priežiūros paslaugos ir Vystymo paslaugos.
- 1.8. **Priežiūros paslaugos** – Sistemos priežiūros paslaugos, susidedančios iš Sistemos Palaikymo paslaugų ir Konsultavimo paslaugų.
- 1.9. **Palaikymo paslaugos** – Sistemos darbo incidentų/ sutrikimų nustatymas ir jų sprendimas.
- 1.10. **Konsultavimo paslaugos** – Kliento atstovų konsultavimas visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais.
- 1.11. **Vystymo paslaugos** – Sistemos tobulinimo, keitimo paslaugos.
- 1.12. **Sutrikimas** – avarinis Sistemos darbo sutrikimas, kai Klientas negali savarankiškai atstatyti Sistemos dalinio ar pilno funkcionalumo.
- 1.13. **Incidentas** - Bet koks Sistemos teikimo sutrikimas nepriklausomai nuo sutrikimo priežasčių ar kaltininkų. Jis turi būti sprendžiamas pagal aprašytus incidentų išsprendimo laikus (TS SD 4.2.2.), pasiekiant, kad Sistemos veikimas būtų atstatytas.
- 1.14. **Reakcijos laikas** – laikas, per kurį Paslaugų 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.
- 1.15. **Sistemos vartotojas** - Kliento darbuotojas, kuris jungiasi prie Sistemos ir dirba su ja.
- 1.16. **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:
  - 2.2.1. Išėities kodai – GITLAB;
  - 2.2.2. Vykdomieji kodai – GITLAB;Diegimo paketai paruošiami automatizuotam ar dalinai automatizuotam diegimui (GITLAB saugomos Ansible playbook versijos; Paslaugų teikėjas turi ruošti diegimo paketus per Ansible Playbook arba kitu panašiu būdu).
- 2.2.3. Dokumentacija – SharePoint, GITLAB, JIRA CONFLUENCE, kitu sutartu būdu arba kitomis priemonėmis, nurodytomis Sutartyje.
- 2.3. Šalims raštu susitarus, Paslaugoms suteikti Paslaugų teikėjui Sutarties vykdymui paskirtiems darbuotojams gali būti suteiktos nuotolinio prisijungimo galimybės prie Sistemos vystymo ir testavimo aplinkos. Prisijungimai prie gamybinės aplinkos bus suteikiami atskiru sutarimu. Prieš suteikiant prisijungimus prie Sistemos, Paslaugų teikėjas ir jo darbuotojai privalo Klientui pateikti pasirašytus saugumo ir konfidencialumo dokumentus pagal Kliento vidines tvarkas ir reikalavimus.

### 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. Palaikymo paslaugos - techninių Sistemos darbo problemų nustatymas ir sprendimas.
  - 3.1.2.2. 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. Duomenų tvarkymo paslaugos, reikalingos problemos/sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos/sutrikimo analizę arba, kai paslaugų poreikis buvo sąlygotas Sistemos vartotojų klaidų;
- 3.1.3.4. Diegimo paslaugos – Vystymo paslaugų Užsakymo 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. Mokymai turi apimti visas funkcijas, reikalingas savarankiškam Sistemos administravimui, testavimui ir konfigūravimui bei Tiekėjo įsikišimo atlikti.

## 3.2. Paslaugų teikimo tvarka

---

### 3.2.1. Priežiūros paslaugų teikimo tvarka:

3.2.1.1. Priežiūros paslaugos teikiamos nuolat nuo Sutarties įsigaliojimo dienos pagal aptarnavimo laiką ir kategoriją 8x5. Priežiūros paslaugos apmokamos pagal Paslaugų teikėjo kiekvieną mėnesį iki 5 dienos pateiktą sąskaitą už praėjusį mėnesį faktiškai suteiktas Priežiūros paslaugas. Paslaugų teikėjas kas mėnesį turi teikti mėnesines atliktų Sistemos priežiūros paslaugų ataskaitas, kuriose būtų matoma problemos registravimo data, trumpas problemos aprašymas, sprendimo aprašymas ir sprendęs asmuo).

3.2.1.2. Klientui pateikus atskirą Užsakymą, Kliento ir Paslaugų teikėjo sutartu būdu (registravimas Kliento Jira sistemoje, el. paštu ar kt.), Priežiūros paslaugos gali būti teikiamos Kliento nedarbo metu, apmokant pagal faktiškai sugaištą laiką, kurį fiksuoja Paslaugų teikėjas, suteikęs paslaugas. Už praėjusį mėnesį faktiškai suteiktas Priežiūros paslaugas, teikiamų Kliento ne darbo metu, 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) Šalims pasirašius aktą, Paslaugų teikėjas pateikia sąskaitą.

3.2.1.3. Sistemos Palaikymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

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

3.2.1.3.2. Pranešimus apie technines Sistemos darbo problemas/sutrikimus Kliento įgalioti atstovai pateikia Paslaugų teikėjui Kliento užklausų sistemoje Ivanti, prie kurios bus suteikta prieiga Paslaugų teikėjo paskirtiems asmenims, ar kita rašytine Paslaugų teikėjo ir Kliento sutarta forma.

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

3.2.1.3.4. Jei Sistemos darbo sutrikimams pašalinti reikia pateikti programinio kodo pakeitimus, taikoma 3.3.1.4.3. – 3.3.1.4.4. punktuose nurodyta tvarka.

3.2.1.3.5. Palaikymo paslaugų teikimo terminą neįskaičiuojamas laikas, kurio metu laukiama papildomos ar patikslintos informacijos iš Kliento (pagrįstai prašomos), be kurios pagrįstai nėra įmanomas kokybiškas Palaikymo paslaugų suteikimas.

3.2.1.4. Konsultavimo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

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

3.2.1.4.2. 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.

3.2.1.4.3. Konsultavimo paslaugų poreikis gali kilti dėl:

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

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

3.2.1.4.3.3. 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.

3.2.1.4.3.4. Bet koks Paslaugų teikėjui Kliento pateiktas paklausimas, kurį Paslaugų teikėjas išsprendžia neatlikdamas modifikacijų Sistemos artefaktuose (pvz., programiniame kode, konfigūracijoje, dokumentacijoje ir pan.) yra laikomas konsultavimo paklausimu, o jo sprendimui sugaištą laikas – Konsultavimo paslaugomis.

### 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, ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma). Vystymo paslaugų suteikimo terminai, apimtys yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami Užsakyme Paslaugų teikėjo ir Kliento įgaliooto darbuotojo. Užsakymą pasirašo abi Šalys. Užsakyme yra nurodomos 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. Pagal Kliento patvirtintus ir Paslaugų teikėjui pateikus aprašytus reikalavimus, Paslaugų teikėjas turi pateikti aprašytų reikalavimų preliminarų vertinimą ne ilgiau kaip per 7 (septynių) darbo dienų laikotarpį. Vertinime paslaugų detalizavimo (išskaidymo) žingsniai neturi viršyti 16 (šešiolikos) darbo valandų nebent atskirais atvejais su Klientu būtų suderinti konkrečiam vertinimui kitokia žingsnių trukmė valandomis.

3.2.2.4. Paslaugų teikėjas įsipareigoja per Užsakyme Kliento nurodytą terminą pateikti Vystymo paslaugų Užsakymo reikalavimų sprendimo detalų aprašymą ir sąmatą. Sąmatos suma apskaičiuojama padauginus vienos Vystymo paslaugų darbo valandos įkainį iš Vystymo paslaugoms suteikti Užsakyme nurodyto laiko.

3.2.2.5. 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 nuosavybės teise pateikti užsakytų naujų Vystymo paslaugų architektūrinius sprendimus (įskaitant ir jų darbinis variantus) ir aprašymą, kuriame turi būti aprašytos funkcionalumo priklausomybės nuo kitų funkcionalumų, užsakytų Vystymo paslaugų sąsajos su kitomis Kliento turimomis sistemomis.

3.2.2.6. Paslaugų teikėjas testavimo aplinkoje turi atlikti suteiktų Vystymo paslaugų rezultatų testavimą ir pateikti testavimo rezultatų ataskaitą. Konkretūs testavimai įvardijami Vystymo paslaugų Užsakyme: funkcinis testavimas, integracinis testavimas, regresinis testavimas, Sistemos testavimas, priėmimo testavimas, našumo testavimas, saugumo testavimas. Testavimai bus atliekami ne visų Vystymo paslaugų metu. **Testavimai kurie turės būti atliekami, derinami atskirai kiekvieno Užsakymo metu.** Sistemos 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 šalinimas valdomas Kliento nurodytoje sistemoje Paslaugų teikėjo lėšomis.

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

3.2.2.8. Diegimo/išdiegimo instrukcijoje Paslaugų teikėjas privalo:

3.2.2.8.1. pateikti diegimo/išdiegimo kodų rinkinius;

3.2.2.8.2. aprašyti diegimo darbus (žingsnius);

3.2.2.8.3. aprašyti kiekvieno žingsnio diegimo trukmes;

3.2.2.8.4. pateikti rekomendacijas dėl Sistemų vartotojų darbo diegimo metu.

3.2.2.8.5. pateikti diegimo į gamybinę aplinką patikros planą.

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

3.2.2.9.1. keitimo/automatizuojamos funkcijos aprašymas;

3.2.2.9.2. veiklos arba automatizuojamos funkcijos diagrama;

3.2.2.9.3. informacija, kokie veiksmai turi būti atlikti prieš pradedant vykdyti funkciją;

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

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

3.2.2.9.6. informacija, kokie tolimesni veiksmai turi būti atlikti, siekiant pabaigti funkcijos/užduoties procesą;

3.2.2.10. 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.

3.2.2.11. 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, Paslaugų teikėjas pateikia sąskaitą. Tais atvejais, kai Užsakyme nurodytas Vystymo paslaugų suteikimo galutinis terminas yra ilgesnis nei 5 (penki) mėnesiai, Klientas Užsakyme nurodo, kad pagal šį Užsakymą galimi tarpiniai mokėjimai ir nurodo jų kiekį bei dažnumą. Numatyti tarpiniai mokėjimai galimi tik Šalims pasirašius atitinkamus suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo aktus. Siekiant išvengti abejonių ir atsižvelgiant į TS 3.2.2.21. punkto nuostatą, tarpiniai mokėjimai neturi įtakos garantinio termino skaičiavimui, kuris pradedamas skaičiuoti nuo perdavimo-priėmimo akto pasirašymo už galutinį Užsakymo Vystymo paslaugų rezultatą.

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

3.2.2.12.1. 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. Tais atvejais, kai diegimas į gamybinę aplinką neįvyksta ne dėl Paslaugų teikėjo suteiktų Paslaugų netinkamos kokybės ir užtrunka ilgiau nei 1 (vienas) mėnuo nuo Užsakymu užsakytų Vystymo paslaugų suteikimo Klientui dienos, Paslaugų teikėjas turi teisę reikalauti, kad Šalys dėl šių Vystymo paslaugų pasirašytų perdavimo-priėmimo aktą. Siekiant išvengti abejonių, tokiais atvejais TS 3.2.2.21 numatytas garantinis

terminas pradedamas skaičiuoti nuo pirmosios užsakytų Vystymo paslaugų diegimo į gamybinę aplinką dienos apie kurią Klientas informuoja Paslaugų teikėją raštu. Visus trūkumus šalina Paslaugų teikėjas savo sąskaita;

3.2.2.12.2. yra atlikta suteiktų Vystymo paslaugų bandomoji eksploatacija, kurios trukmė numatomas Užsakyme.

3.2.2.13. 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 būdu neapriboja Kliento teisės po Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo reikšti Paslaugų teikėjui pretenzijas dėl Vystymo paslaugų neatitikimo Sutartyje ir Užsakyme nustatytiems reikalavimams/trūkumams.

3.2.2.14. Kliento pranešimas apie Paslaugų trūkumus turi būti pakankamai išsamus, leidžiantis efektyviai identifikuoti ir pašalinti defektą.

3.2.2.15. Kokybės garantija taikoma tik toms pateiktims (Paslaugų rezultatams), kurie yra sukurti pagal aiškiai ir atskirą, Šalių suderintą, techninę užduotį (užsakymą) bei nustatyta tvarka perduoti (testavimas, aprašymas, priėmimas iš kliento šalies).

3.2.2.16. Kokybės garantija negalioja, jei Paslaugų rezultatai buvo pakeisti Kliento ar (ir) Trečiųjų asmenų.

3.2.2.17. Paslaugų teikimo eigoje paaiškėjus papildomų paslaugų poreikiui/reikalavimams, kurie nebuvo iš anksto numatyti, atitinkamai poreikiai nebus traktuojami kaip paslaugų kokybės garantija.

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

3.2.2.19. Paslaugų teikėjas įsipareigoja sugeneruoti Klientui sukurtus išeities kodus (*angl.* 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, o pasibaigus Sutarties galiojimui – perduoti juos nuosavybės teise Klientui be jokių naudojimosi išeities kodais apribojimų (konfigūravimo, naujinimo, tobulinimo ir pan.)

3.2.2.20. Numatoma, kad naujo funkcionalumo atnaujinimai ir (ar) pataisymai į Kliento testavimo aplinką priėmimo testavimo vykdymui gali būti keliami ne daugiau kaip 2 kartus. Jeigu į testavimo aplinką vykdant priėmimo testavimą 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.

3.2.2.21. Paslaugų teikėjas šios Techninės specifikacijos suteiktoms Vystymo paslaugoms suteikia ne trumpesnę kaip Pasiūlyme ir Sutartyje nurodytą garantiją. Garantijos terminas skaičiuojamas nuo suteiktų Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos.

3.2.2.22. 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 Kritinio prioriteto incidentas) 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 pagal Kliento pateiktą Užsakymą pateikiama dokumentacija:

3.3.1.1. Paslaugų teikėjas privalo pateikti Vystymo paslaugų vertinimą pagal Kliento pateiktą formą, 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 Klientas pateiks Vystymo paslaugų Užsakymą, kuriame nurodyta informacija apie paslaugų vertinimą pagal TS SD 4.4.1. punktą ir kuriame nurodyti su Paslaugų teikėju suderinti Vystymo paslaugų suteikimo 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 (*angl. source code*);
- 3.3.1.4.4. suprogramuotų dalių vykdymo kodus;
- 3.3.1.4.5. diegimo/konfigūravimo instrukcijas;
- 3.3.1.4.6. testavimo rezultatus suderinamo dokumento formoje;
- 3.3.1.4.7. atnaujintą naudotojo vadovą;
- 3.3.1.4.8. 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. Visi Techninės specifikacijos 3.3.1.4. punkte nurodyti dokumentai nuo jų perdavimo Klientui tampa jo turtine ir neturtine intelektine nuosavybe, t. y. Paslaugų teikėjas neturi teisės reikalauti papildomų mokesčių (už patentą ir pan.), ar kitų sumų už naudojimąsi minėta dokumentacija pasibaigus Sutarties galiojimo laikotarpiui.

3.3.4. Klientui sukurtus išeities kodus (įskaitant ir jų darbinis variantus) bei dokumentaciją Paslaugų teikėjas turi įkelti į Kliento išeities kodų bei dokumentacijos saugyklą GITLAB.

## TECHNINĖS SPECIFIKACIJOS SPECIALIOJI DALIS (TS SD)

### 1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1 **Sistema** – elektroninių dokumentų archyvo "Saperion" sistema

### 2. PIRKIMO OBJEKTAS

- 2.1. Informacinės sistemos Saperion aptarnavimo paslaugos.

Atsižvelgiant į tai, kad Klientas veikia kaip AB „Ignitis grupė“ įmonių grupės centrinė perkančioji organizacija, Pirkimo objektas įsigijamas ir gali būti teikiamas tiek Kliento, tiek bet kurios AB „Ignitis grupė“ įmonės naudai ir interesais. Įmonė, kurios naudai bus užsakomas Pirkimo objektas, bus nurodoma Užsakyme.

### 3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

- 3.1. **Aptarnavimo paslaugas sudaro:** Sistemos Priežiūros paslaugos ir Vystymo paslaugos.

- 3.2. Preliminarūs paslaugų kiekiai Sutarties galiojimo laikotarpiu:

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	Preliminarus kiekis <sup>1</sup> Sutarties galiojimo laikotarpiu
1.	Saperion sistemos priežiūros paslaugos	Darbo valanda	430
2.	Saperion sistemos priežiūros paslaugos papildomu aptarnavimo laiku	Darbo valanda	50
3.	Saperion sistemos vystymo paslaugos	Darbo valanda	980

### 4. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

#### 4.1. Esamos situacijos aprašymas

Klientas turi elektroninių sąskaitų ir kitų dokumentų saugojimo sistemą Saperion, skirtą verslo sistemų generuojamų dokumentų ilgalaikiam saugojimui. Sistema yra integruota su keliomis verslo sistemomis.

Yra planuojama toliau vystyti turimą elektroninio archyvavimo sistemą Saperion, ją integruoti su papildomomis verslo sistemomis, atlikti kitus sistemos funkcionalumų bei veikimo gerinimo darbus. Taip pat yra reikalingos sistemos Priežiūros paslaugos pagal poreikį, operatyvius incidentų sprendimus ir panašūs susiję darbai.

#### 4.2. Paslaugų teikimo tvarka ir terminai

- 4.2.1. Priežiūros paslaugos, teikiamos numatomu laiku, kuris nurodytas žemiau esančioje lentelėje:

Aptarnavimo laikas	Papildomas aptarnavimo laikas (reaguojama ir sprendžiami tik kritinio ir aukšto lygio incidentai)	Aptarnavimo laiko kategorija *
--------------------	--	--------------------------------

<sup>1</sup> Nurodytas preliminarus Paslaugų kiekis. Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas turi teisę koreguoti perkamų Paslaugų kiekį, neviršijant sutartyje nurodytos maksimalios Sutarties kainos. Klientas neįsipareigoja išpirkti viso Paslaugų kiekio ar bet kokios jų dalies

<b>I-IV:</b> 7:30 – 16:30, <b>V:</b> 7:30 – 15:15	Visas kitas laikas, išskyrus Aptarnavimo laiką	8x5
--	--	-----

4.2.1.1.1. Papildomas aptarnavimo laikas – tai papildomai Kliento užsakytas Paslaugų teikėjo aptarnavimo laikas, kuriuo Paslaugų teikėjas sprendžia Kritinio ir Aukšto prioriteto incidentus, pagal numatytus reakcijos laikus.

4.2.1.1.2. Papildomo aptarnavimo laiku reagavimo laikas galioja tik kritinio ir aukšto prioriteto Incidentams. Incidentų išsprendimo reakcijos ir išsprendimo terminai pateikiami šio dokumento TS SD 4.2.2.

4.2.2. Incidentų prioriteto nustatymo ir sprendimo laiko tvarka:

4.2.2.1. Incidento prioritetas nustato, kokia tvarka turi būti sprendžiami Incidentai.

4.2.2.2. Incidento prioritetas (1 lentelė) nustatomas bendru Kliento ir Paslaugų teikėjo darbuotojų sutarimu, remiantis Incidento sprendimo skubumo ir Incidento poveikio Paslaugos Prieinamumo ribojimui, t.y. įtaka Kliento veiklai, lygmenimis. Incidento sprendimo skubumo ir Incidento poveikio Paslaugos Prieinamumo ribojimui lygmenys nustatomi remiantis 2-ioje ir 3-oje lentelėse aprašytais kriterijais. Jeigu faktinė situacija atitinka kelių lygmenų kriterijus, visuomet fiksuojamas aukštesnis lygmuo.

4.2.2.3. Registruojant Incidentą telefonu, Paslaugų teikėjo darbuotojas pasiūlo Incidento poveikio lygmenį. Jei Klientui Incidento poveikio lygmuo pasirodo netinkamas, jis argumentuotai pasiūlo savo Incidento poveikio lygmenį. Registruojant Incidentą Paslaugų teikėjo Paslaugų valdymo sistemoje ar el. paštu, Kliento darbuotojas pirmasis pasiūlo Incidento poveikio lygmenį. Paslaugų teikėjas, remdamasis 3 lentelėje nustatytais Incidento poveikio Paslaugos Prieinamumo ribojimui kriterijais, gali pakeisti nurodytą Incidento poveikio lygmenį ir nustatyti kitą Incidento prioritetą. Apie Incidento prioriteto pakeitimą informuojamas Incidentą registravęs Kreipinio teikėjas.

4.2.2.4. Incidento prioritetas Šalių sutarimu gali būti keičiamas sprendimo eigoje, paaiškęs naujoms aplinkybėms.

4.2.2.5. Reagavimo į Incidentus ir Incidentų išsprendimo laikai pagal prioritetą, aptarnavimo laikotarpį yra detalizuoti 4 lentelėje.

1 lentelė. Incidentų prioriteto nustatymas

		POVEIKIS		
		Aukštas	Vidutinis	Nežymus
SKUBUMAS	Aukštas	1 – Kritinis	2 – Aukštas	3 – Vidutinis
	Vidutinis	2 – Aukštas	3 – Vidutinis	4 – Normalus
	Žemas	3 – Vidutinis	4 – Normalus	5 – Žemas

2 lentelė. Incidento sprendimo skubumo nustatymas

Lygmuo	Kriterijų aprašymas
Aukštas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paslaugos darbas visiškai nutrūksta arba Paslauga negali atlikti esminių savo funkcijų: negali aptarnauti naudotojų ar tai atliekama ne pagal Paslaugos modelį.</li> <li>Nėra alternatyvaus būdo naudotis Paslauga.</li> </ul>
Vidutinis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esminės Paslaugos funkcijos vykdomos, tačiau nutrūksta pagalbinių Paslaugos funkcijų vykdymas.</li> <li>Sutrikimas gerokai apsunkina Kliento naudotojų darbą, tačiau jo visiškai nenutraukia; tai daro poveikį Kliento naudotojų darbui (riboja funkcionalumą), tačiau pagrindines operacijas atlikti įmanoma.</li> <li>Yra alternatyvus naudojimosi Paslauga būdas, bet jis nepatogus.</li> </ul>

Žemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paslaugos darbas (esminių ar papildomų funkcijų vykdymas) nenutrūksta, bet naudotojų darbas apsunkinamas.</li> <li>• Yra priimtinas alternatyvus naudojimosi Paslauga būdas.</li> </ul>
-------	--

3 lentelė. Incidento poveikio sistemai nustatymas

Lygmuo	Kriterijų aprašymas
Aukštas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sutrikimas sutrikdo visų arba žymaus kiekio (keleto padalinių) Paslaugos naudotojų ir/arba klientų darbą.</li> <li>• Sutrikimas technologinio tinklo agreguojančiame mazge neleidžia valdyti žymaus kiekio elektros tiekimo tinklo objektų veikimo.</li> <li>• Galimi ženklūs finansiniai nuostoliai ar didelė žala įmonės reputacijai.</li> </ul>
Vidutinis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sutrikimas riboja nedidelio kiekio (atskiros grupės) Paslaugos naudotojų ar klientų darbą.</li> <li>• Sutrikimas technologinio tinklo lokaliame mazge neleidžia valdyti nedidelio kiekio elektros tiekimo tinklo objektų veikimo.</li> <li>• Galimi nedideli ir riboti finansiniai nuostoliai ar įtaka įmonės reputacijai.</li> </ul>
Nežymus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sutrikimas riboja vieno ar kelių Paslaugos naudotojų darbą ir nėra įtakos klientų darbui.</li> <li>• Nėra įtakos finansiniams nuostoliams ar įmonės reputacijai.</li> </ul>

4 lentelė. Reagavimo į Incidentus ir Incidentų išsprendimo laikai (darbo valandomis) pagal prioritetą

Incidento prioritetas	Reakcijos laikas nuo Incidento registravimo (ne ilgiau kaip)	Išsprendimo laikas nuo Incidento registravimo (ne ilgiau kaip)
Kritinis (0)	1 val.	7 val.
Aukštas (1)	4 val.	10 val.
Vidutinis (2)	6 val.	12 val.
Normalus (3)	8 val.	16 val.
Žemas (4)	12 val.	24 val.

4.2.3. Konsultavimo paslaugos turi būti suteiktos iš karto. Jeigu Paslaugų teikėjas negali suteikti tinkamos konsultacijos iš karto, tai Paslaugų teikėjas turi pateikti atsakymus į neatsakytus paklausimus ne ilgiau kaip per 16 (šešiolika) Kliento darbo valandų, skaičiuojamų nuo Kliento paklausimo pateikimo.

4.2.4. Paslaugų teikėjas turi būti Sistemos gamintojo oficialus ir įgaliotas atstovas. Klientui pareikalavus, Paslaugų teikėjas privalo pateikti tai pagrindžiančius dokumentus.

## 5. APMOKĖJIMO SĄLYGOS

5.1. Klientas sumoka Paslaugų teikėjui už faktiškai suteiktas kokybiškas Vystymo paslaugas per 30 (trisdešimt) dienų nuo Paslaugų rezultato perdavimo - priėmimo akto pasirašymo ir Sąskaitos gavimo dienos.

5.2. Sąskaitas už faktiškai per praėjusį mėnesį suteiktas Priežiūros paslaugas ir Paslaugų perdavimo - priėmimo aktus Paslaugų teikėjas pateikia Klientui iki einamojo mėnesio 5 (penktos) kalendorinės dienos.

5.3. Paslaugų teikėjas per 2 (dvi) Darbo dienas nuo suteiktų Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo pateikia PVM sąskaitą – faktūrą ir pasirašytą Paslaugų perdavimo-priėmimo aktą Klientui.