

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

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: darbo dienomis 7:30–17:30 val. (GMT+2).
- 1.6. **Sistema** – sistema **HRB Portal**, kurią apima portalas hrb.ignitis.lt ir mobili aplikacija (Android ir iOS versijos) „HRB Mobile“.
- 1.7. **Paslaugos** – Sistemos vystymo, prenumeratos, konfigūravimo, keitimo ir su tuo susijusios konsultavimo paslaugos.
- 1.8. **Naudotojas** – asmuo, turintis teisę naudotis Sistema numatytoms funkcijoms atlikti.
- 1.9. **Administratorius** – asmuo, turintis išplėstinę teisę naudotis Sistema ir organizuoti Sistemos veiklą: kurti įvairius Sistemos objektus ir procesus reikalingus personalo valdymo veiklos organizavimui ir vykdymui.
- 1.10. **Prenumeratos paslaugos** – Paslaugų teikėjo jėgomis ir sąskaita teikiamos naudojimosi Sistema paslaugos, problemų/ sutrikimų nustatymas ir jų sprendimas bei profilaktinė priežiūra.
- 1.11. **Konsultavimo paslaugos** – kliento atstovų konsultavimas visais su Sistemos panaudojimu, vystymu, konfigūravimu ir jos veikimu susijusiais klausimais, taip pat sprendimo konfigūravimo paslaugas.
- 1.12. **Vystymo paslaugos** – reiškia Sistemos tobulinimo ir diegimo paslaugas, kurios turi būti teikiamos tik Šalims susitarus dėl keitimo (modifikuotos Sistemos programinės įrangos ir jos modifikacijų/patobulinimų diegimo paketo parengimas ir pristatymas pagal Vystymo paslaugų užsakymą, taip pat diegimas nurodytose aplinkose, jei reikia).
- 1.13. **Techninė specifikacija arba TS** – šis dokumentas su priedais.
- 1.14. **Pagalbos sistema** – tai centralizuota incidentų ir kreipinių valdymo, ir stebėjimo sistema ar kiti lygiaverčiai Paslaugų teikėjo pasiūlyti įrankiai.
- 1.15. **Kritinis laikotarpis** - kiekvieno kalendorinio mėnesio periodai nuo mėnesio paskutinės dienos iki kito mėnesio 10 dienos.
- 1.16. **Nekritinis laikotarpis** – kiekvieno kalendorinio mėnesio periodas nuo 11 iki priešpaskutinės kalendorinės kiekvieno mėnesio dienos.
- 1.17. **Techninė Sistemos darbo problema** – visi Sistemos trikdžiai / klaidos, dėl kurių Sistema neatitinka funkcinių ir nefunkcinių reikalavimų. Techninės Sistemos darbo problemos yra klasifikuojamos į:
- 1.17.1. **Kritinio prioriteto problema** – kai nustatytas trikdys ir (ar) problema, dėl kurios Sistemos naudotojas negali vykdyti numatytų būtinų funkcijų ir nežinomas joks kitas Klientui priimtinas šios funkcijos vykdymas. Be to, sutrikimas riboja visų Sistemos naudotojų arba visų tam tikro būtinio funkcionalumo naudotojų naudojimąsi Paslauga. Taip pat Kritinio prioriteto problema laikomas trikdys, kuris sukelia tiesioginius nuostolius Klientui (pvz., dėl klaidingos tabelio informacijos atliekamos klaidingos išmokos darbuotojams).
- 1.17.2. **Aukšto prioriteto problema** – kai esminės Sistemos funkcijos vykdomos, tačiau nutrūksta pagalbinių Sistemos funkcijų vykdymas. Taip pat, kai sutrikimas apsunkina Kliento Sistemos naudotojų darbą, tačiau jo visiškai nenutraukia; tai daro poveikį Kliento darbui (riboja funkcionalumą), tačiau pagrindines operacijas atlikti įmanoma. Taip pat aukšto prioriteto klaida laikomas trikdys, kuris daro žalą Grupės ar jos įmonių reputacijai (pvz., pateikiama klaidinga informacija ataskaitose teikiamose akcininkams ar kitoms suinteresuotoms šalims).
- 1.17.3. **Vidutinio prioriteto problema** – kai nustatytas trikdys ir (ar) problema, kuri iš esmės neklaido vykdyti būtinų funkcijų, nes yra alternatyvus naudojimosi sutrikusia funkcija būdas, tačiau jis sukelia nepatogumų naudojantis Sistema (pvz., reikalauja papildomo veiksmo iš Sistemos naudotojo, Sistemoje rodomi įspėjimai ir klaidos ir pan.). Yra žinomas Klientui priimtinas alternatyvus funkcijos vykdymas.
- 1.17.4. **Žemo prioriteto problema** – kai nustatytas trikdys ir (ar) problema, kuri neklaido vykdyti funkcijų, tačiau sukelia nepatogumų naudojantis Sistema (pvz., netinkamas informacijos atvaizdavimas ir pan.).
- 1.17.5. Neišsprendus Žemo prioriteto problemos arba Vidutinio prioriteto problemos arba Aukšto prioriteto problemos per nustatytus terminus, Klientas turi teisę pakeisti problemos prioritetą į aukštesnio lygio prioritetą (pvz.: iš Žemo į Vidutinį arba iš Vidutinio į Aukštą arba iš Aukšto į Kritinį).
- 1.18. **Informacinės saugos incidentas** – Sistemos pažeidžiamumas kylantis dėl programinės įrangos, dėl kurio kyla grėsmė duomenų saugumui, vientisumui ar Paslaugų prieinamumui. Informacinės saugos incidentai klasifikuojami pagal tarptautinę CVSS klasifikavimo skalę (<https://nvd.nist.gov/vuln-metrics/cvss#>) į:
- 1.18.1. **Kritinės reikšmės pažeidžiamumai** – tokie pažeidžiamumai kuriems yra priskirti 9 - 10 balų pagal tarptautinę CVSS klasifikavimo skalę.

- 1.18.2. **Svarbios reikšmės pažeidžiamumai** – tokie pažeidžiamumai, kuriems yra priskirti 7 - 8,9 balai pagal tarptautinę CVSS klasifikavimo skalę.
- 1.18.3. **Vidutinės reikšmės pažeidžiamumai** – tokie pažeidžiamumai, kuriems yra priskirti 4 - 6,9 balai pagal tarptautinę CVSS klasifikavimo skalę.
- 1.18.4. **Žemos reikšmės pažeidžiamumai** – tokie pažeidžiamumai, kuriems yra priskirti 0,1 - 3,9 balai pagal tarptautinę CVSS klasifikavimo skalę.
- 1.19. **Užsakymas** – Kliento užsakymas, kuriame nurodoma: užsakomos Paslaugos, jų teikimo terminai ir kita reikalinga informacija. Užsakymai teikiami, derinami ir tvirtinami Pagalbos sistemoje, Sutartyje nurodytu elektroniniu paštu arba susitikimų metu, patvirtinant juos elektroniniu paštu arba kita šalims priimtina komunikacijos forma. Laikoma, kad Paslaugų teikėjas Užsakymą gavo Užsakymo išsiuntimo dieną.
- 1.20. **Raštu** – reiškia bet kokio pranešimo, paklausimo, Užsakymo, patvirtinimo, pretenzijos ar kito dokumento originalo ar kopijos išsiuntimas Sutarties priede Nr. 1 nurodytu elektroniniu paštu, registruotu paštu, Pagalbos sistema, tiesiogiai įteikiant interesantui arba kitu Šalių sutartu komunikacijos būdu.
- 1.21. **Aktas** – Paslaugų perdavimo – priėmimo metu ir (ar) Paslaugų dalies perdavimo – priėmimo metu Šalių pasirašomas dokumentas, patvirtintas Šalių parašais.
- 1.22. **Reakcijos laikas** – laikas, per kurį Paslaugų teikėjas po pranešimo gavimo atlieka preliminarą problemos analizę ir priskiria konsultantą, kuris toliau dirbs su atsiradusia klaida ar poreikiu ir informuoja apie tai Klientą elektroniniu paštu arba kitu Šalių sutartu būdu.
- 1.23. **Sprendimo laikas** – laikas, per kurį Paslaugų teikėjas po pranešimo užregistravimo ir atliktos problemos analizės išsprendžia atsiradusią klaidą.

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 Sutartyje nurodytu elektroniniu paštu arba kitu šalių suderintu komunikacijos būdu.
- 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. Esamos situacijos aprašymas:

- 3.1.1. Kliento veiklos tęstinumui užtikrinti yra būtina įsigyti Teikėjo turimos HRB Portal Sistemos prenumeratos, vystymo ir konsultavimo paslaugas. Šiuo metu HRB Portal sistema naudojasi daugiau nei 4300 naudotojų, 27 įmonių Lietuvoje. Nuo 2024 metų, planuojama pajungti ir Lenkijos įmones, o vėliau ir likusias grupės įmones.

3.2. Pirkimo objekto sudaro

- 3.2.1. Konsultavimo paslaugos - Kliento atstovų konsultavimas visais su Sistemos panaudojimu, vystymu, konfigūravimu ir jos veikimu susijusiais klausimais, taip pat sprendimo konfigūravimo paslaugos.
- 3.2.2. Sistemos prenumerata. Preliminarus Sistemos naudotojų skaičius intervale nuo 4000 iki 5000.
- 3.2.3. Vystymo, ir diegimo (Vystymo paslaugų Užsakymo apimtyje modifikuotos Sistemos programinės įrangos ir jos pakeitimų (atnaujinimų) diegimo paketo paruošimas bei pateikimas, esant poreikiui – diegimas nurodytose aplinkose) paslaugos;

3.3. Pirkimo objekto apimtys

- 3.3.1. Paslaugos bus perkamos pagal Kliento poreikį, neviršijant maksimalios Sutarties kainos - **495.000,00 EUR be PVM**. Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas neįsipareigoja išpirkti Paslaugų visai Sutarties kainai.
- 3.3.2. Preliminaros Paslaugų apimtys Sutarties galiojimo laikotarpiu (nurodytas preliminarus kiekis bus naudojamas tik Pasiūlymų vertinimui):
- 3.3.3. **Prenumeratos paslaugos** – perkamos ne daugiau kaip 36 (trisdešimt šešių) mėnesių prenumeratos paslaugos. Prenumeratos paslaugas sudaro pagal užsakymą užsakomi moduliai, kurie pasirenkami iš nurodytų lentelėje Nr. 1. Prenumeratos paslaugos pradedamos teikti nuo užsakymo pateikimo dienos. Preliminarus Sistemos naudotojų skaičius intervale nuo 4000 iki 5000. Visi papildomi pakeitimai sistemos procesuose, papildomai atlikti pagal užsakymus vystymo paslaugoms, po vystymo paslaugų priėmimo akto turi būti prižiūrima kaip paslauga.

3.3.4. **Konsultavimo paslaugos** – preliminarus kiekis 1314 valandų, teikiamos Sutarties galiojimo laikotarpiu pagal Kliento poreikį, atskirais Užsakymais. Konsultavimo paslaugos teikiamos tik Raštu suderinus su Kliento atstovu Konsultavimo paslaugų turinį, apimtį ir atlikimo terminus.

3.3.5. **Vystymo paslaugos** – Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas negali viršyti 1200 vystymo valandų arba 400 valandų per metus pagal teikiamus užsakymus.

3.3.6. Preliminarios Paslaugų apimtys Sutarties galiojimo laikotarpiu pateiktos **lentelėje Nr.1:**

Lentelė Nr.1

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas ir aprašymas	Mato vnt.	Preliminarus kiekis, išskyrus vystymo paslaugas, kur nurodytas maksimalus kiekis
1	Bazinė licencija, įskaitant. funkcijos: <ul style="list-style-type: none"> - HRB įmonės organizacinis valdymas, darbo ir atlygio valdymas - HRB Personalo administravimas, Asmens duomenys - HRB Rizikos sveikatai ir patikrinimų administravimas - HRB Anketa prieš įsidarbinimą - HRB turto valdymas - HRB laikas ir lankomumas - HRB verslo kelionės - HRB programa mobiliesiems 	Vartotojai per mėn.	4300
2	HRB Nekonkuravimo funkcionalumas personalo administravimui ir darbo užmokesčiui <i>(HRB Non-compete functionality for personnel administration and payroll)</i>	Vartotojai per mėn.	4300
3	HRB pamainų valdymas <i>(HRB Shift management)</i>	Vartotojai per mėn.	4300
4	HRB darbo užmokestis (įskaitant aktyvius teisės aktus ir HRB išskaitymo valdymą [antstoliai, alimentai]) <i>(HRB Payroll (including proactive legislation and HRB Withholding management [bailiffs, alimony]))</i>	Vartotojai per mėn.	4300
5	HRB mokymosi administravimas (mokymosi profiliai, įtraukimas, periodiniai mokymai ir kt.), išsilavinimo ir sertifikatų apskaita HRB mokymosi administravimas (mokymosi profiliai, įtraukimas, periodiniai mokymai ir kt.), išsilavinimo ir sertifikatų apskaita <i>(HRB Learning administration (learning profiles, onboarding, periodic learnings, etc.), education & certificates accounting)</i>	Vartotojai per mėn.	4300
6	HRB Portal išlaidų ataskaitos <i>(HRB Expense reports)</i>	Vartotojai per mėn.	4300
7	HRB PL Modulis	Mėn.	36
8	HRB LV Modulis	Mėn.	36

9	HRB EE Modulis	Mėn.	36
10	Konsultavimo paslaugos <i>Consulting services</i>	Val.	1314
11	Vystymo paslaugos <i>Development services</i>	Val.	1200

3.4. Paslaugų teikimo tvarka

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

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

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

3.4.4. Į 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.

3.4.5. Konsultavimo paslaugos teikiamos pagal poreikį. Kliento įgalioti darbuotojai gali kreiptis konsultacijos, užregistravę kreipinį „Service desk“. Paslaugų teikėjas teikia Konsultavimo paslaugas bet kokia Paslaugų teikėjo siūloma forma, jei taikoma, pateikdamas santrauką „Service desk“ krepinyje;

3.4.6. Į 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.

3.4.7. Konsultavimo paslaugų poreikis gali kilti dėl:

3.4.7.1. Bet koks Paslaugų teikėjui Kliento pateiktas paklausimas, kurį Paslaugų teikėjas išsprendžia neatlikdamas modifikacijų Sistemos artefaktuose (pvz., programiniame kode ir pan.) yra laikomas konsultavimo paklausimu.

3.4.8. Konsultavimo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

3.4.8.1. Reikalavimai konsultacijos paslaugoms:

3.4.8.1.1. Sistemos vartotojų ir administratorių konsultacija vykdoma Kliento darbo vietoje arba per nuotolinio ryšio priemones.

3.4.8.1.2. Techninių Sistemos darbo problemų registravimas turi būti apskaitomas ir valdomas Pagalbos sistemoje ar kitais lygiaverčiais Paslaugų teikėjo pasiūlytais įrankiais, kurie nereikalauja iš Kliento papildomų lėšų, norint įsidiesti ir / ar naudotis Pagalbos sistema ar kitu pasiūlytu lygiaverčiu įrankiu, kuris turi būti pasiekiamas darbo dienomis 8:00–17:00 val. (EEST). Paslaugų teikėjo priežiūros tarnyba turi būti pasiekiamas be sutrikimų ir užlaikymų Paslaugų teikėjo nurodytu el. paštu ir telefonu.

3.4.8.1.3. Pagalbos sistema ar kitas lygiavertis Paslaugų teikėjo pasiūlytas įrankis turi saugoti duomenis apie registruotas technines problemas, jų sprendimo eigą bei rezultatą ir šie duomenys turi būti prieinami Klientui. Šie duomenys turi būti saugomi visą Sutarties galiojimo laikotarpį ir pasibaigus Sutarties galiojimui per 7 (septynias) kalendorines dienas turi būti perduoti Klientui Šalių sutartu formatu.

3.4.8.1.4. Kiekvieno mėnesio paskutinę dieną turi būti suformuojama ataskaita apie Aptarnavimo paslaugos teikimo kokybę, kurioje būtų pateikiama informacija apie per periodą registruotas Technines Sistemos darbo problemas ir / ar Informacinės saugos incidentus, jų sprendimo eigą bei rezultatą.

3.4.8.1.5. Paslaugų teikėjas privalo informuoti Klientą ir suteikti Klientui galimybę išbandyti atnaujinimus (testinėje Sistemos aplinkoje) ne vėliau nei 2 (dvi) savaitės iki planuojamų Sistemos atnaujinimų pradžios (pagal sutartą išleidimo planą), tuo atveju, kai Sistemos atnaujinimai daro esminę įtaką Kliento naudojamai Sistemai ar jos konfigūracijai.

3.4.8.1.6. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad kartu su Sistemos atnaujinimu Klientui būtų pateikiamas pokytį ir įtaką Sistemos veikimo funkcionalumui aprašantis dokumentas (angl. release notes).

3.4.8.2. Bet kokie pakeitimai darbinėse aplinkose, įskaitant klaidų ištaisymus, gali būti diegiami tik gavus Kliento rašytinį leidimą

3.4.8.3. Į užklausas, į kurias nebuvo atsakyta, Paslaugų teikėjas atsako ne vėliau kaip per šešiolika (16) Kliento darbo valandų nuo Kliento užklausos pateikimo momento.

3.4.8.4. Jei dėl nurodytų Konsultavimo paslaugų sudėtingumo neįmanoma pagrįstai suteikti konsultacijų per šiame punkte aukščiau nurodytą terminą, tai Paslaugų teikėjas turi pateikti atsakymus į neatsakytus pranešimus per Šalių suderintą laiką.

3.4.9. Vystymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

3.4.9.1. Vystymo paslaugos sudaro:

- 3.4.9.1.1. Projektavimo ir programavimo darbai. Sistemos pakeitimų kūrimo darbai, reikalingi išspręsti paklausimą, atlikus išsamią klausimo analizę;
- 3.4.9.1.2. Duomenų tvarkymas. Duomenų tvarkymo paslaugos, reikalingos problemos pašalinimui, atlikus išsamią problemos analizę arba, kai paslaugų poreikis buvo sąlygotas Sistemos vartotojų klaidų.
- 3.4.9.2. Vystymo paslaugos teikiamos tik pagal atskirus Kliento Paslaugų teikėjui pateiktus Užsakymus Sutarties galiojimo metu. Pagal Kliento patvirtintus ir Paslaugų teikėjui pateikus aprašytus reikalavimus, Paslaugų teikėjas turi pateikti aprašytų reikalavimų vertinimą ne ilgiau per 5 (penkių) darbo dienų laikotarpį. Vertinime paslaugų detalizavimo (išskaidymo) žingsniai neturi viršyti 16 (šešioliika) darbo valandų nebent atskirais atvejais su Klientu būtų suderinti konkrečiam vertinimui kitokia žingsnių trukmė valandomis.
- 3.4.9.3. Paslaugų teikėjas, suteikęs Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas, įsipareigoja tokius neatitikimus/trūkumus ištaisyti savo sąskaita ne vėliau kaip per 8 (aštuonias) darbo valandas nuo Kliento raštiško pranešimo apie Sutartyje 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, nurodydamas ir pagrįsdamas abi sąlygas kartu: i) kad trūkumams ar/ir gedimui pašalinti būtinas ilgesnis terminas dėl sudėtingo techninio sprendimo; ii) kad tokie trūkumai ar/ir gedimai atsirado ne dėl Paslaugų teikėjo aplaidaus Sutarties vykdymo. Pratęsiant terminą, Šalys pasirašo susitarimą (lygiaverčiu dokumentų bus laikomas Paslaugų teikėjo prašymas ir Kliento įgalioto atstovo rašytinis patvirtinimas).
- 3.4.9.4. Paslaugų teikėjas prieš pasirašydamas vystymo paslaugų užsakymą, privalo pateikti preliminarų pokyčio vertinimą.
- 3.4.9.5. Paslaugų teikėjas pasirašydamas vystymo paslaugų užsakymą, su Klientu privalo suderinti:
- 3.4.9.5.1. Analizės atlikimo terminus ir apimtis;
- 3.4.9.5.2. Projektavimo, konfigūravimo ir vystymo apimtį ir terminus;
- 3.4.9.5.3. Testavimo apimtį ir terminą;
- 3.4.9.5.4. Diegimo terminą.
- 3.4.9.6. 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 įgalioto darbuotojo. Užsakymą pasirašo abi Šalys. Užsakyme yra nurodomos suteikiamos Paslaugos, reikalingos darbo valandos ir terminai.
- 3.4.9.7. Užsakymus Klientas Paslaugų teikėjui gali pateikti visą Sutarties galiojimo laikotarpį. Užsakymų skaičius neribojamas.
- 3.4.9.8. Paslaugų teikėjas įsipareigoja per Užsakyme Kliento nurodytą terminą pateikti Vystymo paslaugų Užsakymo reikalavimų sprendimo detalų aprašymą ir sąmatą. Sąmatos suma apskaičiuojama padauginus Sutartyje nurodytą vienos darbo valandos įkainį iš Vystymo paslaugoms suteikti Užsakyme nurodyto laiko.
- 3.4.9.9. 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 ir aprašymą, kuriame turi būti aprašytos funkcionalumo priklausomybės nuo kitų funkcionalumų, užsakytų Vystymo paslaugų sąsajos su kitomis Kliento turimomis sistemomis.
- 3.4.9.10. 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 su Klientu sutartoje sistemoje Paslaugų teikėjo lėšomis.
- 3.4.9.11. Paslaugų teikėjas turi pateikti išsamias instrukcijas, kaip teisingai įdiegti/išdiegti į/iš Sistemos testavimo aplinką ir/ar sukonfigūruoti Sistemos tobulinimą/keitimą/vystymą gamybinėje aplinkoje.
- 3.4.9.12. Diegimo/išdiegimo instrukcijoje Paslaugų teikėjas privalo:
- 3.4.9.12.1. pateikti diegimo/išdiegimo failų rinkinius;
- 3.4.9.12.2. aprašyti diegimo darbus (žingsnius);
- 3.4.9.12.3. pateikti rekomendacijas dėl Sistemų vartotojų darbo diegimo metu.
- 3.4.9.12.4. pateikti diegimo į gamybinę aplinką patikros planą.
- 3.4.9.13. 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 ir privalo būti ištaisytas per ne daugiau kaip 5 d.d. Paslaugų teikėjui neištaisius funkcionalumo, per 5 d.d. mokama 50€ bauda už kiekvieną dieną.
- 3.4.9.14. 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 kieki bei dažnumą. Numatyti tarpiniai mokėjimai galimi tik Šalims pasirašius atitinkamus suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo aktus.

3.4.9.15. Vystymo paslaugų perdavimo – priėmimo aktą Klientas pasirašo, kai:

3.4.9.13.1. 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 dėl Kliento kaltės, o 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 tinkamai suteiktų Vystymo paslaugų pasirašytų perdavimo-priėmimo aktą;

3.4.9.13.2. yra atlikta suteiktų Vystymo paslaugų bandomoji eksploatacija, kurios trukmė numatoma Užsakyme.

3.4.9.14. 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.

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

3.4.9.16. 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 vienkartinė 200€ bauda ir privalo neatlygintinai ištaisyti neveikiantį funkcionalumą.

3.4.9.17. 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.

3.4.9.18. Paslaugų teikėjas suteiktoms Vystymo paslaugoms suteikia 12 mėn. garantiją. Garantijos terminas skaičiuojamas nuo suteiktų Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos.

3.4.9.19. Garantiniu laikotarpiu Paslaugų teikėjas, suteikęs Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas, įsipareigoja tokius neatitikimus/trūkumus ištaisyti savo sąskaita nė vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas (išskyrus, jei dėl neatitikimų/trūkumų atsirado Kritinė klaida) 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. Jei dėl kritinės klaidos Klientas patiria nuostolius – juos Paslaugų teikėjas privalo atlyginti.

3.5. Sutarties vykdymo metu pateikiama dokumentacija

Vystymo paslaugų teikimo metu pagal Kliento pateiktą Užsakymą pateikiama dokumentacija:

3.5.1. Vystymo paslaugų teikimo metu pagal Kliento pateiktą Užsakymą pateikiama dokumentacija

3.5.1.1. Paslaugų teikėjas privalo pateikti Vystymo paslaugų vertinimą pagal Kliento pateiktą formą, kurioje turi būti nurodyta:

3.5.1.1.1. Vystymo paslaugų trumpas aprašymas;

3.5.1.1.2. Vystymo paslaugų rizikos;

3.5.1.1.3. Vystymo paslaugų kaina;

3.5.1.1.4. Vystymo paslaugų terminai.

Užsakant Vystymo paslaugas Klientas pateiks Vystymo paslaugų Užsakymą su detalio reikalavimų specifikacija, kuriame nurodyta informacija apie paslaugų vertinimą ir kuriame nurodyti su Paslaugų teikėju suderinti Vystymo paslaugų suteikimo terminai

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

3.5.2.1. testuojamas objektas (pagal reikalavimus);

3.5.2.2. atlikti veiksmai ir pateikti testuojami duomenys;

3.5.2.3. laukiamas rezultatas;

3.5.2.4. gautas rezultatas;

3.5.2.5. išvados ir rekomendacijos.

3.5.2.6. Kartu su Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo aktu Paslaugų teikėjas privalo pateikti Paslaugų, pilną dokumentaciją:

3.5.2.6.1. suderintus pakeitimų detalios analizės dokumentus;

3.5.2.6.2. pakeitimų specifikaciją (įskaitant pokyčių sąrašą (library));

3.5.2.6.3. diegimo/konfigūravimo instrukcijas;

3.5.2.6.4. testavimo rezultatus suderintoje dokumento formoje;

3.5.3. Visus Techninės specifikacijoje nurodytus dokumentus Paslaugų teikėjas privalo pateikti Klientui anglų kalba ir siųsti el. paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis.

3.5.4. Visi specifikacijoje 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 naudojamą minėtą dokumentaciją pasibaigus Sutarties galiojimo laikotarpiui.

3.6. Prenumeratos paslaugoms keliami reikalavimai:

3.6.1. Prenumeratos paslaugos Sistemos gamybinei aplinkai, teikiamos kiekvieną dieną 24/7 režimu.

Priežiūros paslaugos bus teikiamos darbo dienomis 8:00–17:00 val. (EEST). Paslaugų teikėjo priežiūros tarnyba turi būti pasiekama be sutrikimų ir užlaikymų Paslaugų teikėjo nurodytu el. paštu ir telefonu

3.6.2. Techninių Sistemos darbo problemų registravimas turi būti apskaitomas ir valdomas Pagalbos sistemoje ar kitais lygiaverčiais Paslaugų teikėjo pasiūlytais įrankiais, kurie nereikalauja iš Kliento papildomų lėšų, norint įsidiesti ir / ar naudotis Pagalbos sistema ar kitu pasiūlytu lygiaverčiu įrankiu.

3.6.3. Pagalbos sistema ar kitas lygiavertis Paslaugų teikėjo pasiūlytas įrankis turi saugoti duomenis apie registruotas technines problemas, jų sprendimo eigą bei rezultatą ir šie duomenys turi būti prieinami Klientui. Šie duomenys turi būti saugomi visą Sutarties galiojimo laikotarpį ir pasibaigus Sutarties galiojimui per 7 (septynias) kalendorines dienas turi būti perduoti Klientui Šalių sutartu formatu.

3.6.4. Kiekvieno mėnesio paskutinę dieną turi būti suformuojama ataskaita apie Aptarnavimo paslaugos teikimo kokybę, kurioje būtų pateikiama informacija apie per periodą registruotas Techninės Sistemos darbo problemas ir / ar Informacinės saugos incidentus, jų sprendimo eigą bei rezultatą, taip pat Sistemos pasiekiamumo faktinį rodiklį.

3.6.5. Paslaugų teikėjas privalo informuoti Klientą ir suteikti Klientui galimybę išbandyti atnaujinimus (testinėje Sistemos aplinkoje) ne vėliau nei prieš 2 (dvi) savaites iki planuojamų Sistemos atnaujinimų pradžios, tuo atveju, kai Sistemos atnaujinimai daro esminę įtaką Kliento naudojamai Sistemai ar jos konfigūracijai.

3.6.6. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad kartu su Sistemos atnaujinimu Klientui būtų pateikiamas pokytį, kuris turi įtakos Sistemos veikimo funkcionalumui, aprašantis dokumentas (angl. release notes).

3.6.7. Bet kokie pakeitimai darbinėse aplinkose, įskaitant klaidų ištaisymus, gali būti diegiami tik gavus Kliento rašytinį leidimą.

3.7. Reakcijos ir sprendimo laikas sisteminiams klaidoms gamybinėje aplinkoje taisyti

3.7.1. Reakcijos laikas, po pranešimo* apie nustatytą Techninę Sistemos darbo problemą**, per kurį Paslaugų teikėjas privalo išanalizuoti problemą ir pateikti Klientui jos šalinimo aprašymą:

3.7.1.1. Kritinio prioriteto problema – ne ilgiau nei 0,5 darbo valandos;

3.7.1.2. Aukšto prioriteto problema – ne ilgiau nei 1 darbo valanda;

3.7.1.3. Vidutinio prioriteto problema – ne ilgiau nei 4 darbo valandos;

3.7.1.4. Žemo prioriteto problema – ne ilgiau nei 8 darbo valandos.

3.7.2. Esant nenumatytoms aplinkybėms, Paslaugų teikėjas gali inicijuoti klaidų šalinimo laiko pakeitimą ne vėliau nei praėjus pusei numatyto šalinimo laiko. Kritinės klaidos atveju toks inicijavimas galimas tik tuo atveju, jei Paslaugų teikėjas gali pagrįsti, kad tai faktiškai nėra Kritinė klaida arba yra pateiktas laikinas sprendimas. Klientas pateikia atsakymą, ar pritaria laiko pakeitimo iniciatyvai ne vėliau kaip per 2 darbo valandas nuo pranešimo gavimo. Šalims nesutarus, derinimo laikas neturi turėti įtakos numatytam Paslaugos teikimo laikui.

3.7.3. Sprendimo laikas dėl nustatytos Techninės Sistemos darbo problemos, kuri po pranešimo ir atliktos analizės, pagal reakcijos laiką, Paslaugų teikėjas privalo išspręsti ir pateikti diegimo failus:

3.7.3.1. Kritinio prioriteto problema – ne ilgiau nei 7 darbo valandų;

3.7.3.2. Aukšto prioriteto problema – ne ilgiau nei 10 darbo valandų;

3.7.3.3. Vidutinio prioriteto problema – ne ilgiau nei 20 darbo valandos;

3.7.3.4. Žemo prioriteto problema – ne ilgiau nei 30 darbo valandos.

*Čia ir toliau pranešimas suprantamas kaip centralizuotoje Pagalbos sistemoje ar kitame Paslaugų teikėjo ir Paslaugų gavėjo sutartame įrankyje pateiktas pranešimas. Reakcijos ir sprendimo laiko terminas, teikiant Priežiūros paslaugas darbo dienomis režimu 08:00-17:00 (EEST), pradedamas skaičiuoti nuo pranešimo užregistravimo momento apie Kritinę ar kitokio prioriteto Techninę Sistemos darbo problemą momento centralizuotoje Pagalbos sistemoje ar kitame Paslaugų teikėjo ir Paslaugų gavėjo sutartame įrankyje.

**Sprendimą, kokio tipo Techninė Sistemos darbo problema (Kritinė ar kitokio prioriteto) yra nustatyta, priima Kliento paskirti atsakingi asmenys, suderinę su Paslaugų teikėjo paskirtais atsakingais asmenimis.