

PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Paslaugų gavėjas** – Uždaroji akcinė bendrovė „VILNIAUS VANDENYS“.
- 1.2. **Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis ar viešasis juridinis asmuo, kita organizacija ir (ar) jų padalinys įskaitant ūkio subjektus, kurių pajėgumais remiamasi, Subteikėjus, darbuotojus ir kitus teisėtais pagrindais Paslaugų teikimui pasitelktus asmenis.
- 1.3. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Paslaugų teikėjo ir Paslaugų gavėjo dėl Pirkimo objekto.
- 1.4. **Sistema** – Paslaugų gavėjo Microsoft SharePoint Online paskyra su joje realizuotais veiklos procesais, svetainėmis ir registrais.
- 1.5. **Techninė specifikacija arba TS** – dokumentas, kuriame apibūdintas pirkimo objektas.
- 1.6. **Priėmimo-perdavimo aktas arba Aktas** – perdavimo–priėmimo aktas arba kitas lygiavertis dokumentas, pasirašomas abiejų Sutarties Šalių, kuriame detalčiai (tiksliai nurodant kiekius, apimtis, objektus ir kitą reikšmingą informaciją) nurodomos Paslaugų teikėjo faktiškai Paslaugų gavėjui suteiktos Paslaugos, atitinkančios Techninės specifikacijos nuostatas.

2. PIRKIMO OBJEKTO PAVADINIMAS IR JO KIEKIAI/APIMTYS

- 2.1. **MS SharePoint platformos bei joje realizuotų veiklos procesų priežiūros ir vystymo paslaugos, (toliau – Paslaugos) t.y.** Paslaugų gavėjo MS SharePoint Online platformos bei jose realizuotų veiklos procesų Atnaujinimo, Priežiūros ir Vystymo paslaugos:
 - 2.1.1. **Atnaujinimo paslaugos** – Paslaugų gavėjo SharePoint Online platformoje realizuotų senųjų (realizuotų „SharePoint 2013“ technologijomis) formų ir procesų atnaujinimo paslaugos.
 - 2.1.2. **Priežiūros paslaugos** – Sistemos priežiūros paslaugos, susidedančios iš Palaikymo ir Konsultavimo paslaugų:
 - 2.1.2.1. Palaikymo paslaugos – Sistemos darbo problemų/sutrikimų nustatymas ir jų sprendimas;
 - 2.1.2.2. Konsultavimo paslaugos – Paslaugų gavėjo atstovų konsultavimas visais su Sistemos panaudojimu ir jos veikimu susijusiais klausimais.
 - 2.1.3. **Vystymo paslaugos** – Sistemos funkcionalumų tobulinimo, keitimo, vystymo paslaugos.
- 2.2. **Pirkimo objektas nėra skaidomas į pirkimo objekto dalis.**
- 2.3. **Kiekiai/Apimtys:** Perkamas Paslaugų kiekis yra preliminarus.
 - 2.3.1. **Atnaujinimo paslaugos** – perkurti ne mažiau kaip **20** esamų senojo tipo SharePoint formų („SharePoint 2013“) ir su jomis susijusių procesus (panaudojant „Power Platform“ technologijas)
 - 2.3.2. **Vystymo paslaugos** – ne mažiau kaip **1 000 val.** (įsigyjama pagal poreikį, Paslaugų teikėjui teikiant atskirus Užsakymus, tačiau neįsipareigojant išnaudoti viso Vystymo paslaugų kiekio)
 - 2.3.3. **Priežiūros paslaugos** - **36** (trisdešimt šeši) mėn.
- 2.4. Paslaugų teikėjas visas galimas išlaidas įskaičiuoja į Paslaugų įkainį ir (ar) kainą. Siūlomame įkainyje ir (ar) kainoje turi būti įskaičiuotos visos Paslaugų teikėjo išlaidos ir mokėtini mokesčiai, būtini tinkamam Sutarties įvykdymui.
- 2.5. Paslaugų teikėjas prisiima visą riziką dėl ne nuo Paslaugų gavėjo priklausančių aplinkybių, dėl kurių padidės su Sutarties vykdymu susijusios Paslaugų teikėjo išlaidos ir Sutarties vykdymas taps sudėtingesnis (Paslaugų teikėjui padidės įsipareigojimų vykdymo kaina). Paslaugų kaina ir (ar) įkainiai jokiais atvejais nebus didinami, išskyrus Pirkimo sąlygose nustatytus kainos ir (ar) įkainių peržiūros procedūros atvejus.

3. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

3.1. Esamos situacijos aprašymas

- 3.1.1. Paslaugų gavėjo Sistemoje šiuo metu yra realizuoti tokie funkciniai moduliai:
 - 3.1.1.1. **Vidinės komunikacijos modulis** („VIVA intranetas“), kuriame skelbiamos Paslaugų gavėjo darbuotojams aktualios naujienos, įvairūs statiniai puslapiai, nuorodos į įvairias darbu reikalingas sistemas ir resursus, bei kita reikalinga įvairi informacija. Taip pat šiame modulyje yra pateikiama Paslaugų gavėjo organizacinė struktūros informacija (padalinių svetainės ir puslapiai ir kt.);
 - 3.1.1.2. **Personalo prašymų modulis** (darbuotojų atostogų, mokymų, komandiruočių, pašalpų/išmokų bei kitų panašių prašymų valdymas). Darbo sekomis realizuoti reikalingi automatizuoti prašymų tvirtinimo procesai (įvertinamas darbuotojo pavadinimas), kurie apima laiškų siuntimą, formos delegavimą atsakingiems pagal procesą darbuotojams, tvirtinimą/atmetimą. Taip pat sukurtas automatinis duomenų eksportavimas į failų sistemą, bei reikiamos struktūros PDF failų generavimas. Personalo prašymų aktuali informacija pateikiama Intranete darbuotojams skirtoje erdvėje. **Dalis Personalo**

prašymų modulis yra realizuotas panaudojant senąsias SharePoint 2013 technologijas (senosios svetainės formos, bei procesai „SharePoint 2013 workflows“), kuri turės būti atnaujinta Paslaugų teikėjui suteikiant **Atnaujinimo paslaugas**. Kita Personalo prašymo modulis yra sukurta jau naudojant naująsias „Power Platform“ technologijas („Power Apps“ ir „Power Automate“).

- 3.1.1.3. **Teisių užsakymų valdymo modulis.** Teisių užsakymų modulis skirtas visiems įmonės darbuotojams užsakyti teises prie reikiamų įmonės sistemų ar kitų IT resursų. Teisių modulyje realizuoti reikalingi automatizuoti prašymų tvirtinimo teisių suteikimo/atėmimo, procesai, kurie apima laiškų siuntimą, formos delegavimą atsakingiems pagal procesą darbuotojams, tvirtinimą/atmetimą. Teisių užsakymų aktuali informacija (patvirtintos teisės) pateikiama Intranete darbuotojams skirtoje erdvėje. Teisių modulis sukurtas naudojant „Power Platform“ technologijas („Power Apps“ ir „Power Automate“).
 - 3.1.1.4. **Dokumentų archyvas (INTRA DVS).** Šis dokumentų archyvas neturi realizuotų automatinį dokumentų valdymo procesų ir naudotojams yra pasiekiamas tik skaitymo teisėmis;
 - 3.1.1.5. **Tiekimo informacinė sistema (TIS).** Tiekimo informacinės sistemos pagalba Paslaugų gavėjo darbuotojai gali užsisakyti reikiamas prekes (detales, medžiagas, rūbus, įrankius ir pan.) reikalingas atliekamam darbui. TIS sukurta naudojant „Power Platform“ technologijas.
 - 3.1.1.6. **Statinių techninės priežiūros žurnalas (STPŽ).** STPŽ užtikrina, kad Paslaugų gavėjo turimi statiniai būtų eksploatuojami nepažeidžiant projektų, statybos ir eksploatavimo normų, būtų laiku pastebėti, teisingai įvertinti ir lokalizuoti ir likviduoti atsiradę statinių konstrukcijų defektai. Paslaugų gavėjo paskirti statinių eksploatuotojai yra atsakingi už statinių techninės priežiūros vykdymą ir dokumentacijos pildymą. STPŽ realizuotas panaudojant „Power Platform“ technologijas, taip pat yra realizuotas mobilaus parašo funkcionalumas (integruojant STPŽ su trečiųjų šalių mobilaus parašo paslaugomis).
 - 3.1.1.7. **Kitos SharePoint Online svetainės.** Paslaugų gavėjo SharePoint Online platformoje sukurtos svetainės, kuriose kaupiama ir saugoma Paslaugų gavėjo informacija: Veiklos gidai (Paslaugų gavėjo aktualių veiklos procesų ir sub-procesų registras), Kaizen (LEAN) registrai, bei kitos Paslaugų gavėjo SharePoint Online paskyroje sukurtos svetainės bei registrai.
- 3.1.2. Paslaugų gavėjo SharePoint Online platforma (Microsoft O365 paslauga) yra integruota su turimomis Microsoft Active Directory (taip pat Azure Active Directory) ir Microsoft O365 paskyromis.

3.2. Pirkimo objekto aprašymas

3.2.1. Reikalavimai atnaujinimo paslaugoms

- 3.2.1.1. Atnaujinimo paslaugos pradedamos teikti iš karto nuo Sutarties pasirašymo.
- 3.2.1.2. Paslaugų gavėjo Personalo prašymų modulis šiuo metu yra realizuotas dvejose SharePoint Online svetainėse (Senojoje, kurios formas ir procesus reikės perkurti ir Naujojoje, į kurią reikės perkelti perkuriamas formas ir procesus).
- 3.2.1.3. Senoje Personalo prašymo modulis svetainėje prašymų formos ir procesai yra realizuoti panaudojant senąsias SharePoint 2013 technologijas (Senosios svetainės formos, bei procesai „SharePoint 2013 workflows“). Tai buvo atlikta anksčiau Paslaugų gavėjui naudojant SharePoint 2013 lokalų (angl. „on premises“) sprendimą. Vėliau šis sprendimas buvo numigruotas į SharePoint Online platformą.
- 3.2.1.4. Paslaugų teikėjas turės atlikti senųjų formų ir procesų („SharePoint 2013“) perkūrimą naujose „Power Apps“ ir „Power Automate“ technologijose, pagal šioje Paslaugų gavėjo reikalavimus.
- 3.2.1.5. Atnaujinimo paslaugose senųjų formų duomenų migracija (perkėlimas į naujas formas) nėra numatoma. Senųjų formų svetainę numatoma palikti kaip archyvą duomenų skaitymo režime.
- 3.2.1.6. **Paslaugų teikėjas Atnaujinimo paslaugas privalo suteikti trimis dalimis. Galutinis visų atnaujinimo paslaugų terminas negali būti ilgesnis nei 9 mėn. nuo Sutarties pasirašymo dienos.**
- 3.2.1.7. Paslaugų teikėjas **per 1 mėn.** nuo Sutarties pasirašymo turės Paslaugų gavėjui el. paštu pateikti ir suderinti atnaujinimo paslaugų vykdymo planą (**toliau – Atnaujinimo planas**), kuriame turi būti pateiktas darbų sąrašas (darbai atnaujinant formas) ir darbų atlikimo terminai, atitinkantys specifikacijoje nurodytas dalis ir terminų reikalavimus.
- 3.2.1.8. **Atnaujinimo paslaugų dalys ir privalomi atlikimo terminai:**
 - 3.2.1.8.1. Atnaujinimo paslaugų – **I dalis** (atostogų prašymai) – darbus Paslaugų teikėjas privalo atlikti ne vėliau nei per **4 mėn.** nuo Atnaujinimo plano suderinimo dienos;
 - 3.2.1.8.2. Atnaujinimo paslaugų – **II dalis** (ugdymo ir komandiruočių prašymai) – darbus Paslaugų teikėjas privalo atlikti ne vėliau nei per **6 mėn.** nuo Atnaujinimo plano suderinimo dienos;
 - 3.2.1.8.3. Atnaujinimo paslaugų – **III dalis** (kiti prašymai) – darbus Paslaugų teikėjas privalo atlikti ne vėliau nei per **8 mėn.** nuo Atnaujinimo plano suderinimo dienos.
- 3.2.1.9. Paslaugų gavėjas apmokės Paslaugų teikėjui už atnaujinimo paslaugų įgyvendintas dalis atskirai tik sėkmingai ištestavus funkcionalumą, įdiegus naudojimui ir suderinus visą kitą su dalies įgyvendinimu susijusią medžiagą (dokumentus, išėities tekstus ir kitus rezultatus), bei pasirašius tos dalies atliktų darbų perdavimo Aktą.

- 3.2.1.10. Įgyvendinės atnaujinimo paslaugų dalį ir suderinus rezultatus su Paslaugų gavėju, Paslaugų teikėjas pateiks Paslaugų gavėjui dalies rezultatų Perdavimo–priėmimo aktą.
- 3.2.1.11. Detalūs atnaujinimo paslaugų reikalavimai pateikti **Techninės specifikacijos priede Nr. 1 („Reikalavimai atnaujinimo paslaugoms“).**

3.2.2. Reikalavimai priežiūros paslaugoms

3.2.2.1. Priežiūros paslaugos susideda iš:

- 3.2.2.1.1. Palaikymo paslaugų,
- 3.2.2.1.2. Konsultavimo paslaugų

3.2.2.2. Reikalavimai palaikymo paslaugų teikimui:

- 3.2.2.2.1. Įvykus bet kokiam sutrikimui (defektui, incidentui) atstatoma per Techninės specifikacijos 3.2.2.2.8 punkte nustatytus terminus. Visi Paslaugų teikėjo veiksmai, susiję su Sistemos Palaikymo paslauga turi būti vykdomi pagal su Paslaugų gavėju suderintas procedūras;
- 3.2.2.2.2. Sistemos Palaikymo paslaugos turi būti teikiamos darbo dienomis nuo 07.30 val. iki 16.00 val.;
- 3.2.2.2.3. Šalių rašytiniu susitarimu, Sistemos Palaikymo paslaugos gali būti teikiamos Paslaugų gavėjo nedarbo metu;
- 3.2.2.2.4. Turi būti užtikrinama prevencinė Sistemos priežiūra (prevenciškai vertinamas Sistemos veikimas (procesų darbas, sisteminiai audito įrašai) ir imamasi veiksmų užtikrinant, kad nekiltų Sistemos darbo sutrikimų, kurių buvo galima išvengti);
- 3.2.2.2.5. Visi Priežiūros paslaugų užsakymai (sutrikimai, konsultacijos) turi būti registruojami ir sprendžiami **Paslaugų gavėjo užsakymų valdymo sistemoje**;
- 3.2.2.2.6. Reikalavimas Sistemos greitimeikai – Paslaugų teikėjo sukurtų ar vystomų nestandartinių Sistemos funkcijų (angl. custom) veikimas turi trukti ne ilgiau kaip 2 sekundes, matuojant nuo laiko kuomet naudotojas inicijuoja funkciją iki rezultato ekrane pateikimo (pvz., Personalo prašymų ar Teisių užsakymų pateikimas ir tvirtinimo proceso žingsniai);
- 3.2.2.2.7. Visi Sistemos veikimo sutrikimai, klasifikuojami taip:

Eil. Nr.	Klasifikavimas	Paaiškinimas
1.	Aukšto lygio sutrikimas	Sistema neveikia, nepasiekiamą, nekorektiškai veikia esminė verslo logika, duomenų praradimas, esminiai greitimeikos sutrikimai.
2.	Vidutinio lygio sutrikimas	Sistema (ar dažniausiai naudojama jos dalis / funkcija) veikia nestabiliai, pvz.: rodomi klaidos pranešimai, reikalaujantys pakartotinio prisijungimo prie Sistemos; neteisingai atliekamos dažniausiai naudojamos operacijos; neteisingai išsaugomi duomenys; nepriimami / neperduodami duomenys (jų dalis) kitoms informacinėms sistemoms; sulėtėjusi Sistemos greitimeika ir kiti panašūs atvejai.
3.	Žemo lygio sutrikimas	Nedidelės klaidos, neapribojančios funkcionalumo ir darbo našumo, negadinančios ir nepateikiančios klaidingų duomenų.

Pastaba: Paslaugų teikėjas nėra atsakingas už Paslaugų gavėjo turimas Microsoft licencijas ar funkcionalumo sutrikimus, kuriems Microsoft nėra pasiūlęs rekomendacijų sprendimui.

3.2.2.2.8. Paslaugų teikėjui nustatomi Sistemos veikimo sutrikimų reakcijos ir sprendimo terminai:

Eil. Nr.	Defektas	Reakcijos * trukmė (Sistemos palaikymo valandomis)	Sprendimo trukmė (Sistemos palaikymo valandomis)
1.	Aukšto lygio sutrikimas	ne ilgiau kaip per 1 (vieną) Paslaugų gavėjo darbo valandą nuo Paslaugų gavėjo pranešimo pateikimo momento.	ne ilgiau kaip per 3 (tris) Paslaugų gavėjo darbo valandas nuo pranešimo apie Sistemos defektą pateikimo momento.
2.	Vidutinio lygio sutrikimas	ne ilgiau kaip per 4 (keturias) Paslaugų gavėjo darbo valandas nuo Paslaugų gavėjo pranešimo pateikimo momento.	ne ilgiau kaip per 8 (aštuonias) Paslaugų gavėjo darbo valandas nuo pranešimo apie Sistemos defektą pateikimo momento.
3.	Žemo lygio sutrikimas	ne ilgiau kaip per 8 (aštuonias) Paslaugų gavėjo darbo valandas nuo Paslaugų gavėjo pranešimo pateikimo momento.	ne ilgiau kaip per 32 darbo valandas nuo pranešimo apie Sistemos defektą iš Paslaugų gavėjo pateikimo momento, tuo atveju, jeigu atlikus defekto analizę paaiškėja, kad defektui ištaisyti nereikia keisti programinio kodo.

			ne ilgiau kaip per 3 savaites nuo pranešimo apie Sistemos defektą iš Paslaugų gavėjo pateikimo momento, tuo atveju, jeigu atlikus defekto analizę paaiškėja, kad defektui ištaisyti reikia programinio kodo keitimo.
--	--	--	--

*Reakcija – Reakcijos į Sistemos defektus trukmė suprantama kaip laiko tarpsnis nuo Paslaugų gavėjo pranešimo pateikimo momento iki jo sprendimo pradžios.

- 3.2.2.2.9. Bet kokie pakeitimai produkcinėje aplinkoje, įskaitant klaidų ištaisymą, gali būti diegiami tik gavus Paslaugų gavėjo rašytinį leidimą (su Paslaugų gavėju turi būti suderinti diegimo į gamybinę aplinką datos ir laikai);
- 3.2.2.2.10. Atskirais atvejais Paslaugų gavėjo iniciatyva, Paslaugas gavėjas (el. paštu arba Paslaugų gavėjo užsakymų valdymo sistemoje) su Paslaugų teikėju gali susiderinti kitus, Paslaugų gavėjui priimtinus, sutrikimų pašalinimo terminus;
- 3.2.2.2.11. Visi sutrikimai registruojami, sprendžiami ir pranešimai siunčiami naudojantis Paslaugų gavėjo užsakymų valdymo sistema.

3.2.2.2.12. Sistemos prieinamumo reikalavimas (angl. Availability):

3.2.2.2.12.1. Sistemos prieinamumas (procentais) per 1 mėnesį yra matuojamas: Paslaugų teikėjo atsižvelgiant į visus užfiksuotus sutrikimus (defektus, incidentus) už kuriuos yra atsakingas, privalo išspręsti ir sprendžia Paslaugų teikėjas (Paslaugų teikėjas nėra atsakingas už Paslaugų gavėjo Microsoft O365 paskyros funkcionalumo sutrikimus (ar licencijas) iš Microsoft pusės, kuriems Microsoft nėra pasiūlęs rekomendacijų sprendimui). Kiekvieno mėnesio pabaigoje Paslaugų teikėjas pagal Techninės specifikacijos 3.2.2.2.12.2 punkto formulę apskaičiuoja Sistemos prieinamumo rezultatą ir pateikia Paslaugų gavėjui ne vėliau kaip iki 5-os prasidėjusio mėnesio dienos;

3.2.2.2.12.2. Sistemos prieinamumo skaičiavimo formulė:

$$\text{Prieinamumas} = \frac{\text{AST} - \text{DT}}{\text{AST}} \times 100\%$$

Čia:

AST - Sutartas palaikymo laikas (matuojamą mėnesį). Apskaičiuojama mėnesio darbo dienų skaičių padauginant iš punkte 3.2.2.2.2 patvirtinto darbo dienos darbo valandų skaičiaus);

DT – Prastova. Apskaičiuojama suminė reikšmė imant kiekvienam sutrikimui spręsti sugaištą laiką, padauginus iš sutrikimo (incidento, defekto) svorio koeficiento. Prastova nėra skaičiuojama, kuomet Paslaugos gavėjas nurodo vėlesnį pataisymo įdiegimo (atlikimo) laiką, nei konkretų diegimą galėtų atlikti Paslaugos teikėjas (t. y. jei konkretaus Sistemos sutrikimo pataisymas yra nukeliamas Paslaugų gavėjo sprendimu);

Naudojami sutrikimų svorio koeficientai: aukšto - 1, vidutinio – 0,2, žemo - 0,1 (klasifikuojant sutrikimus pagal punkte 3.2.2.2.7 apibrėžtą klasifikaciją).

3.2.2.2.13. Privalomas Paslaugų teikėjui Sistemos prieinamumo reikalavimas: Sistemos prieinamumas turi būti **ne mažesnis kaip 98 proc. Sistemos mėnesinio palaikymo laiko.**

3.2.2.3. Reikalavimai Konsultavimo paslaugų teikimui:

- 3.2.2.3.1. Konsultavimo paslaugas sudaro konsultacijos, susijusios su Sistemos veikimu ir panaudojimu;
- 3.2.2.3.2. Paslaugų teikėjas įsipareigoja konsultuoti Paslaugų gavėjo atstovus visais su Sistemos panaudojimu ir jos veikimu susijusiais klausimais;
- 3.2.2.3.3. Konsultavimas turi būti atliekamas Paslaugų gavėjo užsakymų valdymo sistemoje, telefonu ar el. paštu, t. y. tokiomis pačiomis priemonėmis, kokiomis gautas paklausimas iš Paslaugų gavėjo įgalioto atstovo. Užsakymus Paslaugų gavėjas Paslaugų teikėjui gali pateikti visą Sutarties galiojimo laikotarpį. Užsakymų skaičius neribojamas.

3.2.2.3.4. Konsultavimo lygiai ir jų reakcijos trukmės:

Eil. Nr.	Konsultavimo lygis	Konsultavimo lygio aprašymas	Reakcijos trukmė*
1.	Paprastas	Paslaugų gavėjo atstovų konsultavimas su Sistemos standartinio (bazinio) funkcionalumo panaudojimu susijusiais klausimais.	ne ilgiau kaip per 1 (vieną) darbo diena nuo atitinkamo Paslaugų gavėjo paklausimo pateikimo.

2.	Vidutinis	Paslaugų gavėjo atstovų konsultavimas visais su Sistemos standartinio (bazinio) funkcionalumo panaudojimu, esamais nustatymais ir veikimu susijusiais klausimais.	ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo atitinkamo Paslaugų gavėjo paklausimo pateikimo.
3.	Sudėtingas	Paslaugų gavėjo atstovų konsultavimas visais su realizuoto nestandartinio (angl. custom) Sistemos funkcionalumo panaudojimu, nustatymais ir veikimu susijusiais klausimais.	ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo atitinkamo Paslaugų gavėjo paklausimo pateikimo.

*Reakcijos į paklausimą trukmė suprantama kaip laiko tarpas nuo paklausimo iš Paslaugų gavėjo pateikimo iki paklausimo nagrinėjimo pradžios.

- 3.2.2.3.5. Į Konsultavimo paslaugų teikimo terminą neįskaičiuojamas laikas, kurio metu laukiama papildomos ar patikslintos informacijos iš Paslaugų gavėjo, be kurios pagrįstai nėra įmanomas kokybiško atsakymo į konsultaciją pateikimas;
- 3.2.2.3.6. Atskirais atvejais, esant sudėtingoms situacijoms ar paklausimams, Paslaugų gavėjo iniciatyva, Paslaugų gavėjas (el. paštu arba Paslaugų gavėjo užsakymų valdymo sistemoje) su Paslaugų teikėju gali susiderinti kitus Paslaugų gavėjui ir Paslaugų teikėjui priimtinius konkrečios Konsultavimo paslaugos suteikimo terminus;
- 3.2.2.3.7. Paslaugų gavėjas paskirs ne daugiau kaip 3 atsakingus asmenis, kurie galės teikti paklausimus Paslaugų teikėjui.

3.2.3. Reikalavimai vystymo paslaugoms

- 3.2.3.1. Sistemos Vystymo paslaugos turės būti teikiamos pagal Paslaugų gavėjo Paslaugų tiekėjui per Paslaugų gavėjo užsakymų valdymo sistemą pateiktus užsakymus. Užsakymus Paslaugų gavėjas Paslaugų tiekėjui gali pateikti visą Sutarties galiojimo laikotarpį. Užsakymų skaičius neribojamas.
- 3.2.3.2. Vystymo paslaugų užsakymo lygiai ir jų įgyvendinimo trukmės:

Eil. Nr.	Vystymo lygis	Vystymo lygio aprašymas	Analizės trukmė*	Realizavimo trukmė
1.	Paprastas	Pakeitimai, susiję su standartiniu / baziniu Sistemos funkcionalumu.	3 (trys) d. d.	5 (penkios) d. d.
2.	Vidutinis	Pakeitimai, susiję su standartiniu / baziniu Sistemos funkcionalumu, kurie papildomai reikalauja programinio kodo papildymų.	5 (penkios) d. d.	10 (dešimt) d. d.
3.	Sudėtingas	Pakeitimai, susiję su sudėtingų, nestandartinių situacijų išsiaiškinimu, duomenų analize, nestandartiniu Sistemų funkcionalumu ar galimybėmis ir reikalaujantys žymaus programinio kodo papildymo.	10 (dešimt) d. d.	Pagal atskirą susitarimą tarp Paslaugų gavėjo ir Paslaugų teikėjo.

*Terminas (trukmė) skaičiuojama nuo konkretaus užsakymo iš Paslaugų gavėjo pateikimo dienos.

- 3.2.3.3. Atskirais atvejais, esant sudėtingoms situacijoms ar užsakymams, Paslaugų gavėjo iniciatyva, Paslaugų gavėjas (el. paštu arba Paslaugų gavėjo užsakymų valdymo sistemoje) su Paslaugų teikėju gali susiderinti kitus Paslaugų gavėjui ir Paslaugų teikėjui priimtinius konkretaus Vystymo paslaugos užsakymo suteikimo terminus;
- 3.2.3.4. Paslaugų teikėjas turi atlikti suteiktų Vystymo paslaugų rezultatų testavimą. Sistemos atnaujinimo (Vystymo paslaugų užsakymo rezultato) diegimas turi būti atliekamas testavimo aplinkoje (ar kitoje Paslaugų gavėjo Microsoft o365 paskyros svetainėje (angl. Site Collection), atskirtoje nuo darbinės aplinkos), siekiant patikrinti rezultatų funkcionalumą ir suderinamumą su esamu Sistemos funkcionalumu;
- 3.2.3.5. Testavimo aplinkos parinkimas turi būti suderintas tarp Paslaugų teikėjo ir Paslaugų gavėjo užsakymo dėl Vystymo paslaugų derinimo metu ir Paslaugų teikėjo nurodomas konkrečiame Vystymo paslaugų užsakyme;
- 3.2.3.6. Jei konkrečiu atveju Paslaugų gavėjas nenurodo kitaip, visus Sistemos atnaujinimo diegimo ir konfigūravimo darbus testavimo ir gamybinėje aplinkoje atlieka Paslaugų teikėjas;
- 3.2.3.7. Sistemos Vystymo paslaugos neturi turėti įtakos anksčiau įvestų duomenų vientisumui;
- 3.2.3.8. Visi Vystymo paslaugų užsakymai turi būti registruojami ir sprendžiami Paslaugų gavėjo užsakymų valdymo sistemoje;

- 3.2.3.9. Pagal kiekvieną Paslaugų gavėjo pateiktą užsakymą laiku ir tinkamai suteiktos Vystymo paslaugos yra perduodamos Paslaugų gavėjui, šalims pasirašant suteiktų paslaugų perdavimo-priėmimo aktą. Paslaugų perdavimo-priėmimo aktą Paslaugų gavėjas pasirašo, kai produkcinėje Sistemos aplinkoje galima įvykdyti veiklos procesus paslaugų užsakymo akte apibrėžta funkcionalumo apimtimi ir nėra likusių neištaisytų klaidų. Prieš pasirašant paslaugų perdavimo-priėmimo aktą turi būti atlikta suteiktų Vystymo paslaugų rezultato bandomoji eksploatacija. Visi Sistemos tobulinimai/keitimai/vystymai Sistemos produkcinėje aplinkoje turi būti diegiami tik ištestuoti ir gavus Paslaugų gavėjo rašytinį leidimą. Naujai įkeltas funkcionalumas į Sistemos produkcinę aplinką neturi sutrikdyti kitų Sistemoje esančių funkcijų darbo. Jeigu naujai į produkcinę aplinką įkeltas funkcionalumas sutrikdo Sistemoje esančių funkcijų darbą, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai;
- 3.2.3.10. Suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo metu Paslaugų gavėjas negali visiškai patikrinti suteiktų Vystymo paslaugų atitikimo Sutartyje nustatytiems reikalavimams, todėl šalys susitaria, kad Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymas jokių būdu neapriboja Paslaugų gavėjo teisės po Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo reikšti Paslaugų teikėjui pretenzijas dėl suteiktų Vystymo paslaugų neatitikimo Sutartyje nustatytiems reikalavimams/trūkumams. Paslaugų gavėjas turės teisę kreiptis į Paslaugų teikėją dėl Vystymo paslaugų rezultato trūkumų pašalinimo ne vėliau kaip per 12 (dvylika) mėnesių nuo Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos. Vystymo paslaugų trūkumų šalinimo terminas – 5 (penkios) darbo dienos nuo Paslaugų gavėjo rašytinio reikalavimo dėl trūkumų šalinimo pateikimo dienos. Vystymo paslaugų rezultato trūkumai šalinami Paslaugų teikėjo sąskaita.

3.2.4. Bendrieji reikalavimai (taikoma visoms Paslaugoms):

3.2.4.1. Intelektinės ir nuosavybės teisės:

- 3.2.4.1.1. Paslaugų gavėjui priklauso visos nuosavybės teisės į Sistemą (t. y. Paslaugų gavėjui specialiai sukurtą funkcionalumą ir dokumentaciją);
- 3.2.4.1.2. Visos nuosavybės teisės į naujai šios Sutarties pagrindu sukurtą programinę įrangą (t. y. visas Sistemos papildomas funkcionalumas, kuris bus sukurtas teikiant Sistemos Vystymo ar Priežiūros paslaugas ir dokumentacija pereina Paslaugų gavėjui nuo Paslaugų priėmimo-perdavimo akto pasirašymo datos.

3.2.4.2. Reikalavimai Sistemos saugumui:

- 3.2.4.2.1. Paslaugų teikėjas užtikrina Sistemos modifikacijų atitiktį 2018 m. rugpjūčio 5 d. nutarimo Nr. 818 „Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams, aprašo“ priedo „Techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų subjektams, valdantiems ir (arba) tvarkantiems valstybės informacinius išteklius, ypatingos svarbos informacinės infrastruktūros valdytojams, sąrašas“ antrai (II) kategorijai keliamiems reikalavimams.
- 3.2.4.2.2. Paslaugų teikėjas užtikrina sistemos modifikacijų atitiktį 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentui (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendras duomenų apsaugos reglamentas), kuris įsigaliojo nuo 2018 m. gegužės 25 d. (aktuali redakcija);
- 3.2.4.2.3. Paslaugų teikėjas nėra atsakingas už standartinės Microsoft programinės įrangos (Microsoft O365 paskyros paslaugų) funkcionalumo atitikimą aukščiau paminėtiems Sistemos saugumo reikalavimams, jei nėra pateikta oficialių Microsoft rekomendacijų atitikties įgyvendinimui. Paslaugų teikėjas taip pat nėra atsakingas už Paslaugų gavėjo įsigytas Microsoft licencijas.

4. PASLAUGŲ TEIKIMO VIETA, TERMINAI IR TVARKA

4.1. Paslaugų teikimo vieta - Paslaugų gavėjo buveinės adresas – Spaudos g. 8-1, Vilniaus m.

- 4.1.1. Paslaugų teikėjas Paslaugas teikia naudodamas Paslaugų gavėjo IT infrastruktūrą ir Paslaugų gavėjo Microsoft O365 paskyrą (kuriamų sprendimų kūrimui ir testavimui Paslaugų teikėjas gali naudoti savo Microsoft paslaugų paskyras).
- 4.1.2. Šalims raštu (el. paštu) sutarus, Paslaugų teikėjui turi būti suteiktos nuotolinio prisijungimo prie Paslaugų gavėjo IT infrastruktūros ir Sistemos galimybės (Sistemos darbo stebėjimui, valdymui, pakeitimų įkėlimui).

- 4.1.3. Paslaugų teikėjui bus suteiktos nuotolinio prisijungimo prie Paslaugų gavėjo užsakymų valdymo sistemos, kurioje Paslaugų gavėjas registruos Priežiūros ir Vystymo paslaugų užsakymus, o Paslaugų teikėjas žemiau nurodytais terminais pateiks informaciją apie teikiamų paslaugų eigą ir rezultatus.

4.2. **Paslaugų teikimo terminas (-ai)**- 36 (trisdešimt šeši) mėn. nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.

5. PASLAUGŲ KOKYBĖ IR TRŪKUMŲ ŠALINIMAS

- 5.1. Paslaugų teikėjas turi dėti visas pastangas, kad nustatytos Sistemos klaidos (neatitikimai reikalavimams) būtų ištaisytos per kuo trumpesnį įmanomą laiką. Nesant galimybei ištaisyti Sistemos klaidų dėl Microsoft programinės įrangos apribojimų, Paslaugų tiekėjas turi ieškoti kitų būdų (angl. "workaround") ir Paslaugų gavėjui pasiūlyti galimus sprendimų variantus (atsižvelgiant į savo patirtį ir/ar Microsoft gamintojo rekomendacijas).
- 5.2. Sistemos sutrikimų atstatymo ir defektų sprendimo terminai aprašyti Techninės specifikacijos 3.2.2.1.8 punkte.

6. SUTARTIES VYKDYMO METU PATEIKIAMA DOKUMENTACIJA

- 6.1. Paslaugų teikėjui, pagal atitinkamą užsakymą suteikus Sistemos Vystymo paslaugas, šio užsakymo apimtyje sukurtas programinis kodas ir sukurta dokumentacija yra Paslaugų gavėjo nuosavybė. Paslaugų teikėjas, prieš pateikiant Perdavimo–priėmimo aktą už suteiktas paslaugas, privalo Paslaugų gavėjui perduoti sukurta su atnaujinimu/vystymu susijusį programinį kodą ("source code"), dokumentaciją ir kitą susijusią informaciją („know-how“), dokumentuotą elektroninėje laikmenoje".
- 6.2. Jei konkrečiu atveju nėra suderinta kitaip, Paslaugų teikėjas įsipareigoja perduoti ir suderinti su Paslaugų gavėju šią su suteiktomis paslaugomis susijusią dokumentaciją:
- 6.2.1. Atnaujinimo paslaugų planą (aktualu prieš suteikiant Atnaujinimo paslaugas);
 - 6.2.2. vykdomo Sistemos pakeitimo detalią techninę specifikaciją;
 - 6.2.3. naudotojo vadovą (Pagal paslaugų gavėjo poreikį, atnaujintą pagal atliekamą pakeitimą);
 - 6.2.4. Paslaugų teikėjo atliktų testavimų rezultatus (Paslaugų gavėjui pateikus poreikį);
 - 6.2.5. Administravimo ir priežiūros instrukciją (jei aktualu, IT administratoriaus vadovą);
 - 6.2.6. Programinių priemonių išėties tekstai, pateikiami elektroninėje laikmenoje ir turi atitikti šiuos reikalavimus:
 - 6.2.7. Kompiliavimui paruoštas rinkmenų paketas, nurodant standartines kompiliavimo priemones ir kompiliavimo eigą;
 - 6.2.8. Išėties tekstai turi atitikti gerąsias programinio kodo formatavimo, kintamųjų bei funkcijų įvardinimo praktikas;
 - 6.2.9. Paslaugų gavėjui turi būti perduoti visi, korektiški išėties tekstai, iš kurių naudojant standartines priemones būtų kompiliuojama naudojimui parengta programinė įranga, atliekanti jai specifikuotas funkcijas;
 - 6.2.10. Išėties kodus Paslaugų gavėjas turi galėti keisti be papildomų leidimų;
 - 6.2.11. Visos naudotojo ar administratoriaus instrukcijos turi būti išsamios ir iliustruotos naudotojo sąsajos paveikslėliais;
 - 6.2.12. Visa dokumentacija turi būti parengta laikantis bendrinės lietuvių kalbos taisyklių.

7. PASLAUGŲ GAVĖJO IR PASLAUGŲ TEIKĖJO ĮSIPAREIGOJIMAI

7.1. Paslaugų gavėjo įsipareigojimai:

- 7.1.1. Bendradarbiauti su Paslaugų teikėju, teikiant reikalingą informaciją Užsakymų ir (ar) Sutarties vykdymo metu.
- 7.1.2. Priimti iš Paslaugų teikėjo jo kokybiškai suteiktas Paslaugas, atitinkančių teisės aktų ir Užsakyme ir (ar) Sutartyje numatytų Paslaugų reikalavimus, ir tinkamai bei laiku atsiskaityti su Paslaugų teikėju Sutartyje numatytomis sąlygomis.

7.2. Paslaugų teikėjo įsipareigojimai:

- 7.2.1. Teikti Paslaugas profesionaliai, kokybiškai ir laiku, vadovaujantis Užsakyme (-uose), Sutartyje nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikoje galiojančiais įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojančiais Paslaugų teikimą.
- 7.2.2. Paslaugų teikėjas teikdamas Paslaugas privalo vadovautis Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymu ir Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams valdantiems ypatingos svarbos informacinę infrastruktūrą, aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. gruodžio 5 d. nutarimu Nr. 1209 „Dėl

Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo" (galiojančiomis aktualiomis redakcijomis).

8. PRIEDAI

Priedas Nr. 1 – Reikalavimai atnaujinimo paslaugoms