Specialiųjų sąlygų 1 priedas

**PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

**Centrinės užduočių priskyrimo ir Mobilios duomenų suvedimo sistemos Taskis vystymo paslaugos**

# SĄVOKOS

* 1. **Užsakovas** –AB Vilniaus šilumos tinklai.
  2. **Paslaugų teikėjas** –asmuo teikiantis paslaugą.
  3. **Darbo diena** – bet kuri savaitės diena nuo pirmadienio iki penktadienio imtinai, išskyrus tuos atvejus, kai pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus tokia savaitės diena yra pripažįstama švenčių diena.
  4. **Darbo valandos** – Darbo valandos – darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 valandos. Penktadieniais bei šventinių dienų išvakarėse – nuo 8:00 iki 16:00 valandos. Šioje Sutartyje numatytos Paslaugos teikiamos darbo valandomis išskyrus tuos atvejus, kai Sutartis arba atskiras Šalių susitarimas numato kitaip.
  5. **Sistema** – Užsakovo aplinkoje įdiegta programinė įranga: Centrinė užduočių priskyrimo ir Mobili duomenų suvedimo sistema Taskis.
  6. **Vystymas** - Naujo funkcionalumo sukūrimas, esamo funkcionalumo pakeitimai, duomenų bazių tvarkymas pagal Užsakovo poreikius.
  7. **Pagalbos sistema** - (angl. – Service Desk / Help Desk), Paslaugų teikėjo pagalbos, klaidų, vystymo darbų registravimo ir valdymo sistema.
  8. **Klaida** – įvykis, kuomet kažkas Sistemoje neveikia taip, kaip numatyta Sistemos dokumentacijoje ir sukelia (arba gali sukelti) Sistemos arba jos atskirų komponentų funkcionavimo sutrikimus, duomenų praradimus ar sugadinimus.
  9. **Nekritinė klaida** – klaida nedaranti įtakos Sistemos veikimui, tačiau įtakojanti naudotojo darbą su Sistema ir reikalaujanti veiksmų, užtikrinančių tolimesnį naudotojo darbą su Sistema.
  10. **Kritinė klaida** – klaida nutraukianti visos Sistemos arba jos dalies veikimą, įskaitant bet neapsiribojant:
      1. Negalima prisijungti prie Sistemos;
      2. Sistema veikia nestabiliai (neįvykdomi atliekami veiksmai, rodomi sisteminiai klaidų pranešimai, neišsaugomi įrašai ar rinkmenos);
      3. Negalima naudotis Sistemos pagrindinėmis funkcijomis (naujų užduočių registravimas, paskelbimas, vykdymas, duomenų įvedimas, koregavimas).
  11. **Užklausa**– Užsakovo kreipimasis į Paslaugų teikėją telefonu, elektroniniu paštu, per pagalbos sistemą.
  12. **Užsakymas** – Užsakovo elektroniniu paštu Paslaugų teikėjui pateiktas užsakymas, nurodant Paslaugų poreikį ir atlikimo terminus.
  13. **DVS** – Užsakovo sistema, per kurią suinteresuotos šalys pasirašo dokumentą.
  14. **Garantinis laikotarpis** – laikotarpis, kai Paslaugų teikėjas Sistemos pakeitimų, atliktų Paslaugų teikėjo pagal Užsakovo užsakymą, klaidos ir netikslumai taisomi nemokamai. Naujai padarytiems Sistemos pakeitimams yra suteikiamas garantinis laikotarpis, kurio terminas nurodytas 7 skyriuje.

# PIRKIMO OBJEKTAS

* 1. Sistemos vystymo paslaugos (toliau – **Paslaugos**).

# PIRKIMO OBJEKTO PRITAIKYMO SRITIS

* 1. Pirkimo objektas bus naudojamas Sistemai.

# PIRKIMO OBJEKTŲ PASLAUGŲ APIMTYS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Preliminarus Paslaugų kiekis** | **Apmokėjimas už Paslaugas** |
| 4.1 | Paslaugos 300 val.\* | Paslaugų teikėjui bus mokama pagal fiksuotą valandinį įkainį. |

\* Užsakovas neįsipareigoja nupirkti viso nurodyto Paslaugų kiekio.

# REIKLAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

## **Bendroji dalis**

* + 1. Paslaugų teikėjas privalo laikytis teisės aktų reikalavimų, nustatančių duomenų apsaugą bei teikti Paslaugas taip, kad visi su teikiamomis paslaugomis susiję veiksmai atitiktų 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas).
    2. Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad Sutarties vykdymo metu Paslaugų teikėjas ir jo paslaugų subteikėjo tiekiamos Paslaugos nekels grėsmės nacionaliniam saugumui (taikoma, kai Sutarties objektas, susijęs su nacionaliniu saugumu);

5.1.3. Paslaugų teikėjas negali siūlyti paslaugų, jei:

**-** prekių (įskaitant jų sudedamąsias dalis, pakuotes) kilmė yra ar paslaugos teikiamos iš Viešųjų pirkimų įstatymo 92 straipsnio 15 dalyje numatytame sąraše nurodytų valstybių ar teritorijų.

- paslaugos teikiamos iš Viešųjų pirkimų įstatymo 92 straipsnio 14 dalyje numatytame sąraše nurodytų valstybių ar teritorijų, kurių tiekėjai, jų subtiekėjai, ūkio subjektai, kurių pajėgumais remiamasi, gamintojai, techninės ar programinės įrangos priežiūrą ir palaikymą vykdantys asmenys ar juos kontroliuojantys asmenys nelaikomi patikimais.

5.1.4. Paslaugų, kurių BVPŽ kodai nurodyti Viešųjų pirkimų įstatymo 92 straipsnio 13 dalyje numatytame [sąraše](https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/1a061730b0c711ecaf79c2120caf5094?positionInSearchResults=0&searchModelUUID=7a68d6ea-4a4b-4e86-ac25-8083706694b2), laikomos, kad kelia grėsmę nacionaliniam saugumui, kai:

- techninės ar programinės įrangos gamintojas ar jį kontroliuojantis asmuo yra registruoti (jeigu gamintojas ar jį kontroliuojantis asmuo yra fizinis asmuo – nuolat gyvenantis ar turintis pilietybę) Viešųjų pirkimų įstatymo 92 straipsnio 14 dalyje numatytame sąraše nurodytose valstybėse ar teritorijose;

- techninės ar programinės įrangos priežiūra ar palaikymas būtų vykdomas iš Viešųjų pirkimų įstatymo 92 straipsnio 14 dalyje numatytame sąraše nurodytų valstybių ar teritorijų.

5.1.5. Pirkimas laikomas žaliu, vadovaujantis Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. D1-508 (aktuali redakcija nuo 2023-01-01 įsakymo Nr. D1-401) patvirtinto Aplinkos apsaugos kriterijų taikymo tvarkos aprašo (toliau - Tvarkos aprašas) 4.4.3. punktu: perkama tik nematerialaus pobūdžio (intelektinė) ar kitokia paslauga, nesusijusi su materialaus objekto sukūrimu, kurios teikimo metu nėra numatomas reikšmingas neigiamas poveikis aplinkai, nesukuriamas taršos šaltinis ir negeneruojamos atliekos, t.y. perkamos Sistemos vystymo (programavimo) Paslaugos.

## **Techniniai reikalavimai**

* + 1. Užsakovo naudojama Sistema, susideda iš 2 pagrindinių dalių:
       1. Centrinė sistema - skirta vadovams ar administratoriams. Ši dalis prieinama per interneto naršyklę. Centrinė sistema veikia Paslaugų tiekėjo serveriuose, duomenų centre. Sistema pasiekiama naudojant Chrome, Firefox, Explorer, Edge ir kitas populiarias interneto naršykles.
       2. Darbuotojų mobili dalis - „Android“ operacinėje sistemoje veikianti programa.
    2. Programinė įranga turi veikti su šiais išmaniųjų įrenginių parametrais:
       1. Operacinė sistema Android 6 ir naujesnės versijos;
       2. Išmanūs įrenginiai su 7 – 10.1 colių ekranų dydžiais;
       3. Serverinė vadovo programa valdoma interneto naršyklės pagalba.

## **Komunikacijos priemonės**

* + 1. Paslaugų teikėjas, sutarties vykdymui, privalo turėti veikiančią Pagalbos sistemą, kuri būtų prieinama Užsakovui pagal 1.4. punktą.
    2. Užsakovas klaidas ir vystymo užklausas registruoja Pagalbos sistemoje. Skubiais atvejais Užsakovas apie klaidas praneša Paslaugų teikėjui telefonu, elektroniniu paštu ir vėliau registruoja Užklausą Pagalbos sistemoje per 1 d. d.

## **Paslaugos aprašymas ir reikalavimai**

* + 1. Naujo funkcionalumo sukūrimui, esamo funkcionalumo pakeitimams arba duomenų bazių tvarkymui Užsakovas pateikia Paslaugų teikėjui Užsakymą Paslaugų teikėjo Pagalbos sistemoje, nurodydamas Paslaugų poreikį ir atlikimo terminus.
    2. Paslaugų teikėjas elektroniniu paštu ne vėliau nei per 5 (penkias) darbo dienas po Užsakymo gavimo, Užsakovui pateikia Paslaugų teikimo sąrašą (Priedas Nr. 1), kuriame nurodo pagrindinius Paslaugų etapus (analizė, pasiūlymų teikimas, derinimas, programavimas, testavimas, stebėsena ir kt.), planuojamas darbo valandas ir pasiūlo Paslaugų atlikimo grafiką. Užsakovas per 3 (tris) darbo dienas po Paslaugų teikėjo pateikto Paslaugų teikimo sąrašo gavimo privalo jį patvirtinti. Jei šalys aptaria ir suderina Užsakymo sąlygas Užsakymo derinimo etape, šiame punkte nurodytas 5 (penkių) darbo dienų terminas yra pratęsiamas tokiam laikotarpiui (skaičiuojant darbo dienomis), kurį Užsakovas rengė atsakymus ar papildomus paaiškinimus Paslaugų teikėjui, atsakydamas į Paslaugų teikėjo klausimus dėl Užsakymo vykdymo.
    3. Gavęs Paslaugų teikėjo pasiūlymus dėl Užsakymo įgyvendinimo, Užsakovas elektroniniu paštu gali pateikti papildomus klausimus Paslaugų teikėjui ir gauti Paslaugų teikėjo atsakymus, paaiškinimus, komentarus, patikslintus pasiūlymus dėl Užsakymo vykdymo.
    4. Paslaugų teikėjas pradeda vykdyti Užsakymą tik po to, kai su Užsakovu suderina reikalingų Paslaugų apimtis (konkrečias užduotis, jų atlikimo trukmę) ir atlikimo grafiką bei gauna pasirašytą Užsakymą abiejų šalių (Užsakovas ir Paslaugų teikėjas) per Užsakovo pateiktą DVS sistemą.
    5. Užsakymų rengimo ir įgyvendinimo klausimais Paslaugų teikėjas konsultuoja Užsakovą elektroniniu paštu.
    6. Paslaugų teikėjas, atlikdamas papildomas užduotis, privalo užtikrinti Sistemos vientisumą, kad padaryti pakeitimai nepakenktų funkcionalumui, kuris buvo realizuotas ir ištestuotas anksčiau. Paslaugų teikėjui to neįvertinus – tai traktuojama kaip Kritinė klaida.

## **Pakeitimų, pataisymų diegimo tvarka**

* + 1. Paslaugų teikėjas ištestavęs pakeitimus savo testinėje aplinkoje, informuoja Užsakovą apie galimybę atnaujinti Užsakovo testinę aplinką ir pateikia pakeitimų sąrašą. Šalių sutartu laiku Užsakovo Sistemos testinė aplinka yra atnaujinama Paslaugų teikėjo.
    2. Jeigu Užsakovo testavimo rezultatai yra teigiami, Paslaugų teikėjas ir Užsakovas susitaria dėl pakeitimų įkėlimo laiko (darbo metu) į darbinę Užsakovo aplinką.
    3. Jeigu Užsakovo testavimo rezultatai yra neigiami, Užsakovas nedelsiant informuoja Paslaugų teikėją ir tokiu atveju pakeitimai nėra keliami į darbinę aplinką. Paslaugų teikėjas privalo išspręsti nustatytas problemas per 3 (tris) darbo dienas.
    4. Įkėlus pakeitimus į Užsakovo darbinę aplinką Paslaugų teikėjas privalo standartiškai numatytomis galimomis automatizuotomis priemonėmis patikrinti, ar Sistema veikia gerai ir ar neatsirado klaidų.
    5. Jeigu po pakeitimo įkėlimo atsirado klaidų, Paslaugų teikėjas privalo atstatyti paskutinę Sistemos versiją, kuri veikė iki pakeitimų įkėlimo ir informuoti Užsakovą apie tai, kad pakeitimų įkelti nepavyko, dėl nenumatytų klaidų atsiradimo arba išsprendžia klaidą (-as) pagal suderintus terminus (priklausomai nuo to kas efektyviau).

# PIRKIMO OBJEKTO PERDAVIMO – PRIĖMIMO TVARKA

* 1. Atlikus užsakymą, Paslaugų teikėjas išrašo Paslaugų priėmimo–perdavimo aktą (Priedas Nr. 1) ir persiunčia jį Užsakovo atstovui el. paštu. Užsakovas, jeigu Užsakymas tinkamai įvykdytas ir Paslaugos suteiktos pagal šalių suderintą Paslaugų teikimo sąrašą, pasirašo Paslaugų priėmimo–perdavimo aktą ir persiunčia jį Paslaugų teikėjui el. paštu.

# GARANTIJA

* 1. Naujai įdiegtam funkcionalumui ir/ar esamo funkcionalumo pataisymams / patobulinimams Paslaugų teikėjas suteikia 12 (dvylikos) mėnesių garantiją nuo Paslaugų suteikimo (pasirašyto Paslaugų priėmimo - perdavimo akto) datos.
  2. Sutarties galiojimo metu Sistemoje aptiktas Klaidas ir Kritines klaidas, kurios įvyko ne dėl Užsakovo/Naudotojo kaltės, Paslaugų teikėjas įsipareigoja ištaisyti savo lėšomis.

# DOKUMENTAI SKIRTI OBJEKTO TECHNINĖMS SAVYBĖMS IR KOKYBEI PATVIRTINTI

* 1. Paslaugų teikimo sąraše turi būti pateikiamas Paslaugų atlikimo procese reikalingas Užsakovo dalyvavimo aprašymas, Užsakovo funkcijos, reikalingi Užsakovo resursai, Užsakovo funkcijų atlikimo pradžios ir pabaigos datos, informacijos apie rezultatus pateikimo būdai, formos, pasiūlymai dėl Sistemos naudotojams aktualių aprašymų ar instrukcijų pateikimo. Sistemos naudotojų apmokymo ar instrukcijų pateikimo ir jų apmokymo sąlygas šalys aptaria ir suderina Paslaugų Užsakymo derinimo etape.
  2. Paslaugų teikėjas turi pateikti Sistemos atnaujinimų dokumentus.

# PRIEDAI

* 1. Priedas Nr. 1 „Paslaugų teikimo sąrašas“.
  2. Priedas Nr. 2 „Paslaugų priėmimo-perdavimo aktas“.

Priedas Nr.1

**PASLAUGŲ TEIKIMO SĄRAŠAS**

Data

Užsakymo numeris

trumpas užsakymo aprašymas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pavadinimas** | **Kiekis val.** | **Pradžios data** | **Pabaigos data** |
| Analizė |  |  |  |
| Pasiūlymų teikimas |  |  |  |
| Derinimas |  |  |  |
| Programavimo paslaugos |  |  |  |
| Testavimas |  |  |  |
| Įkėlimas į testinę aplinką |  |  |  |
| Įkėlimas į darbinę aplinką |  |  |  |
| Mokymai |  |  |  |
| Dokumentacijos parengimas |  |  |  |
| **Iš viso val.:** |  |  |  |

Paslaugų atlikimo procese reikalingas Užsakovo dalyvavimo aprašymas kaip nurodyta Techninės specifikacijos 8.1 punkte:

**ŠALIŲ ADRESAI IR REKVIZITAI**

|  |  |
| --- | --- |
| UŽSAKOVAS | PASLAUGŲ TEIKĖJAS |
|  |  |
|  |
|  |
|  |  |

Priedas Nr. 2

**PASLAUGŲ PRIĖMIMO–PERDAVIMO AKTAS**

Data

Vilnius

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Pirkimo objektas** | **Kiekis val.** | **Vienos val. kaina be PVM, Eur** | **Suma be PVM, Eur** |
|  |  |  |  |  |
| Kaina Eur be PVM | | | |  |
| PVM 21 proc. | | | |  |
| **Suma Eur su PVM** | | | |  |

Bendra suteiktų paslaugų kaina, įskaitant pridėtinės vertės mokestį, yra XXEur (suma žodžiu).

**ŠALIŲ ADRESAI IR REKVIZITAI**

|  |  |
| --- | --- |
| UŽSAKOVAS | PASLAUGŲ TEIKĖJAS |
|  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |