

BENDROJI TECHININĖS SPECIFIKACIJOS DALIS (BTSD)

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 problemų/ 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. **Kritinė klaida** – avarinis Sistemos darbo sutrikimas, kai problema neleidžia atlikti esamų Sistemos funkcijų daugiau nei 5% Sistemos vartotojų.
- 1.13. **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.
- 1.14. **Sistemos vartotojas** - Kliento darbuotojas, kuris jungiasi prie Sistemos ir dirba su ja.
- 1.15. **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 pateikti Klientui priemonėmis:
 - 2.2.1. Vykdomieji kodai – Kliento GITLAB;
 - 2.2.2. Išėities kodai – Kliento GITLAB;
 - 2.2.3. Dokumentacija – Kliento CONFLUENCE arba Kliento SHAREPOINT;
 - 2.2.4. Vystymo ir priežiūros paslaugoms teikti reikalingos užduotys – Kliento JIRA.
- 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.

3.2. Paslaugų teikimo tvarka

3.2.1. Priežiūros paslaugų teikimo tvarka:

3.2.1.1. Priežiūros paslaugos teikiamos nuolat nuo Sutarties įsigaliojimo dienos raštiškai susiderinus aptarnavimo laiką ir kategoriją (kai Priežiūros paslaugos teikiamos nuolat, Paslaugų priėmimo – perdavimo aktas kas mėnesį nėra pasirašomas, o Paslaugų teikimo ir mėnesinio mokesčio skaičiavimas prasideda Sutarties įsigaliojimo diena). Nuolat teikiamos Priežiūros paslaugos apmokamos pagal Paslaugų teikėjo kiekvieną mėnesį iki 5 dienos pateiktą sąskaitą už praėjusį mėnesį suteiktas Priežiūros paslaugas, mokamas abonentinis fiksuotas mėnesinis mokestis. Jei Priežiūros paslaugos teikimo pradžia nesutampa su mėnesio pradžia, mokama proporcingai mėnesio dienų skaičiui.

3.2.1.2. Klientui pateikus atskirą Užsakymą, Priežiūros paslaugos gali būti atliekamos Kliento nedarbo metu, apmokant pagal faktiškai sugaištą laiką, kurį fiksuoja Paslaugų teikėjas, suteikęs paslaugas. Kiekvieną kartą po Priežiūros paslaugų, 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) (ši nuostata taikoma kai Techninės specifikacijos specialioje dalyje numatytas aptarnavimo laikas 8/5) . Šalims pasirašius aktą, Paslaugų teikėjas pateikia sąskaitą.

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

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

3.2.1.5. Sistemos Palaikymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

3.2.1.5.1. Sistemos Palaikymo paslaugos yra teikiamos nuolat pagal Kliento pranešimus apie technines Sistemos darbo problemas/sutrikimus, išskyrus tuos atvejus, kai sustabdytas Priežiūros paslaugų teikimas pagal BTSD 3.2.1.4 punktą. BTSD 3.2.1.4 punkto taikymo metu galioja BTSD 3.2.2.17 punkte nurodyti Garantinio laikotarpio aptarnavimo reakcijos laikai ir terminai;

3.2.1.5.2. 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.

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

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

3.2.1.5.5. 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.

3.2.1.6. Konsultavimo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

3.2.1.6.1. Konsultavimo paslaugos teikiamos nuolat visą Sutarties galiojimo laikotarpį išskyrus tuos atvejus, kai sustabdytas Priežiūros paslaugų teikimas pagal BTSD 3.2.1.4 punktą. Priklausomai nuo to, kokių būdu Klientas pateikia paklausimą, Paslaugų teikėjas Konsultavimo paslaugas suteikia atitinkamai telefonu, el. paštu ar kita Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma;

3.2.1.6.2. 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.

3.2.1.6.3. Konsultavimo paslaugų poreikis gali kilti dėl:

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

3.2.1.6.3.2. 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;

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

3.2.1.6.3.4. 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 sugaištas 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 įgalioto 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. Prieš teikiant Vystymo paslaugas, Paslaugų teikėjas privalo pateikti preliminarų vertinimą raštu (el. paštu, ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma) pagal Kliento pateiktus poreikius. Klientas gavęs preliminarų vertinimą poreikiams jį patvirtina arba atmeta. Pasitvirtinus preliminarų vertinimą, Paslaugų teikėjo ir Kliento įgalioti darbuotojai, bendru susitarimu susiderina terminus ir apimtį bei esant būtinybei pasirašo užsakymą detaliai poreikių analizei.

3.2.2.4. Po detalios analizės patvirtinimo, Paslaugų teikėjas privalo pateikti Užsakymo reikalavimų sprendimo detalų aprašymą ir sąmatą. Sąmatos suma apskaičiuojama padauginus Sutarties priede Nr. 2 nurodytą vienos 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 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 3.2.2.16., 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 3.2.2.16 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. Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo aktas surašomas dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, po vieną egzempliorių kiekvienai Šaliai.

3.2.2.15. 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.)

3.2.2.16. 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 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.

3.2.2.17. Paslaugų teikėjas šios Techninės specifikacijos suteiktoms Vystymo paslaugoms suteikia Paslaugų teikėjo pasiūlyme ir Preliminarios sutarties specialioje dalyje (SD) nurodytą garantiją. Garantijos terminas skaičiuojamas nuo suteiktų Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos.

3.2.2.18. Garantiniu laikotarpiu Paslaugų teikėjas, suteikęs Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas, įsipareigoja tokius neatitikimus/trūkumus ištaisyti savo sąskaita ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas (išskyrus, jei dėl neatitikimų/trūkumų atsirado Kritinė klaida) 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 **Error! Reference source not found.**4.3.4 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 detalios analizės dokumentus;

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 (*angl. executive code*);

3.3.1.4.5. diegimo/konfigūravimo instrukcijas;

3.3.1.4.6. testavimo rezultatus suderintoje 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 priemonėmis, nurodytomis BTSD 2.2 punkte.

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** – sistema E.IGNITIS, kurią apima portalas e.ignitis.lt, e.ignitis.lt mobili aplikacija (Android ir iOS versijos) bei produktas EMA.
- 1.2 **Kritinis laikotarpis** - kiekvieno kalendorinio mėnesio periodai nuo 25 iki kito mėnesio 1 dienos.
- 1.3 **Nekritinis laikotarpis** - kiekvieno kalendorinio mėnesio periodas nuo 2 iki 24 mėnesio dienos.
- 1.4 **Pasyvus budėjimas** – darbo kodekse numatytas budėjimo laikas, kai darbuotojas nebūna darbo vietoje, bet yra pasirengęs atlikti tam tikrus veiksmus ar atvykti į darbovietę kilus būtinybei įprastiniu poilsio laiku.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

- 2.1 Sistemos E.IGNITIS, kurią apima portalas e.ignitis.lt, e.ignitis.lt mobili aplikacija (Android ir iOS versijos), bei produktas EMA, aptarnavimo paslaugos.

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

- 3.1 Preliminarios Paslaugų apimtys Sutarties galiojimo laikotarpiu pateiktos lentelėje Nr.1:

Lentelė Nr.1

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas ir aprašymas	Mato vnt.	Preliminarus kiekis
1	Portalo e.ignitis.lt (apima ir mobiliąsias aplikacijas) Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 8x5	mėn.	36
2	Portalo e.ignitis.lt (apima ir mobiliąsias aplikacijas) Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 24x7	mėn.	36
3	EMA Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 8x5	mėn.	36
4	EMA Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 24x7	mėn.	36
5	Pasyvus budėjimas papildomu aptarnavimo laiku darbo dienomis**	val.	100
6	Pasyvus budėjimas papildomu aptarnavimo laiku ne darbo ir švenčių dienomis**	val.	100
7	Sistemos (bet kurios Sistemos sudėtinės dalies) Priežiūros paslaugos pagal valandinį įkainį*	val.	400
8	Sistemos (bet kurios Sistemos sudėtinės dalies) Priežiūros paslaugos Kliento nedarbo laiku**	val.	60

9	Sistemos (bet kurios Sistemos sudėtinės dalies) vystymo paslaugos	val.	6000
---	---	------	------

*Priežiūros paslaugos pagal valandinį įkainį gali būti teikiamos tik tuo atveju, jei yra sustabdytos Priežiūros paslaugos, kurių mato vienetas yra mėnuo.

**Priežiūros paslaugos Kliento ne darbo metu (pagal aptarnavimo kategoriją, nurodytą lentelėje aukščiau) gali būti teikiamos tik tuo atveju, jei Klientas nėra pasirinkęs aptarnavimo laiko kategorijos 24x7.

4. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

4.1. Esamos situacijos aprašymas

3.2.1. Kliento veiklos tęstinumui užtikrinti yra būtina įsigyti Kliento turimos Sistemos Aptarnavimo paslaugas. Sistema yra sukurta licencijuotos programinės įrangos pagrindu: C#, Active Directory, Microsoft SQL server, REST, Microsoft SQL Server 2012 Enterprise Edition, Microsoft SSIS – Microsoft SQL Server Integration Services, Microsoft SSAS – Microsoft SQL Server Analysis Services, Microsoft Power Query, Microsoft ASP.NET MVC 5, Bootstrap, Angular JS, MongoDB, Flutter.

4.2. Priežiūros paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

4.2.1. Priežiūros paslaugos Sistemos gamybinei aplinkai, teikiamos numatomu laiku, kuris nurodytas lentelėje Nr.2:

Lentelė Nr.2

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

*Klientas turi teisę ne vėliau kaip per vieną Darbo dieną po Sutarties pasirašymo dienos rinktis bet kurią iš Priežiūros paslaugų aptarnavimo laiko kategorijų ir keisti visą Sutarties laikotarpį, prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų informavus raštu ar/ir elektroniniu paštu Paslaugų teikėją apie Priežiūros paslaugų aptarnavimo laiko kategorijos keitimą.

4.2.2. Priežiūros paslaugos pagal valandinį įkainį – tai paslaugos, kurios teikiamos sustabdžius Priežiūros paslaugas, kurių mato vienetas yra mėnuo. Paslaugų teikėjas sprendžia Kritinės ir nekritinės klaidas, pagal numatytus reakcijos ir darbo sutrikimo šalinimo laikus.

4.2.3. Priežiūros paslaugos Kliento ne darbo metu – tai paslaugos, kurios teikiamos papildomu aptarnavimo laiku–nurodytu [Error! Reference source not found.4.2.4](#) punkte. Paslaugų teikėjas sprendžia Kritinės klaidas, pagal numatytus reakcijos ir darbo sutrikimo šalinimo laikus, nurodytus TS SD [Error! Reference source not found.4.2.4](#) ir [Error! Reference source not found.4.2.5](#) punkte.

4.2.4. Reakcijos į Sistemos darbo sutrikimą terminas: Kritinės klaidos atveju Kritiniu laikotarpiu – per 0,5 (pusę) val. nuo pranešimo iš Kliento gavimo, o Nekritiniu laikotarpiu - per 1 (vieną) val. nuo pranešimo iš Kliento gavimo. Nekritinės klaidos atveju Kritiniu laikotarpiu – per 4 (keturias) darbo val. nuo pranešimo iš Kliento gavimo, o Nekritiniu laikotarpiu - per 6 (šešias) darbo val. nuo pranešimo iš Kliento gavimo. Reakcijos į Sistemos darbo sutrikimus terminas suprantamas kaip laiko tarpas nuo pranešimo registravimo raštu (telefonu, el. paštu, faksu ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma) iki jo sprendimo pradžios;

4.2.5. Sistemos gamybinės aplinkos darbo sutrikimai turi būti pilnai pašalinti:

4.2.5.1. Kritinės klaidos atveju – per Paslaugų teikėjo pasiūlyme ir Preliminarios sutarties specialioje dalyje (SD) nurodytą terminą, šalinimo terminas skaičiuojamas nuo Reakcijos laiko pabaigos;

4.2.5.2. Nekritinės klaidos atveju - ne ilgiau kaip per 10 (dešimt) darbo valandų, šalinimo terminas skaičiuojamas nuo Reakcijos laiko pabaigos.

4.2.6. Sistemos sutrikimo pobūdį Klientas nurodo registruodamas pranešimą apie Sistemos darbo sutrikimą.

4.2.7. Pasirašius Sutartį Klientas paskirs ne daugiau kaip 3 (tris) atsakingus asmenis, kurie turės teisę pateikti Paslaugų teikėjui paklausimus.

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

4.2.9. Esant nenumatytoms aplinkybėms, Paslaugų teikėjas gali inicijuoti klaidų šalinimo laiko pakeitimą ne vėliau nei praėjus pusei numatyto šalinimui 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.

4.2.10. Konsultavimo paslaugų teikimo tvarka ir terminai

4.2.10.1. 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. Jei dėl TS BD 3.2.1.6.3.3. punkte 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, bet ne ilgiau nei per 2 (dvi) darbo dienas.

4.3. Vystymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

4.3.1. 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 kaip per 5 (penkių) darbo dienų laikotarpį. Vertinime paslaugų detalizavimo (išskaidymo) žingsniai neturi viršyti 16 (šešiolika) darbo valandų nebent atskirais atvejais su Klientu būtų suderinti konkrečiam vertinimui kitokia žingsnių trukmė valandomis.

4.3.2. Paslaugų teikėjas, bandomosios eksploatacijos metu suteikęs Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas, įsipareigoja tokius neatitikimus/trūkumus ištaisyti savo sąskaita ne vėliau kaip per 4 (keturias) darbo valandas nuo Kliento raštiško pranešimo apie 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 (lygiaverčių dokumentų bus laikomas Paslaugų teikėjo prašymas ir Kliento įgalioto atstovo rašytinis patvirtinimas).