

## PARAIŠKŲ DUOMENŲ VALDYMAS MS SHAREPOINT DOKUMENTŲ SAUGYKLOJE TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

### 1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Užsakovas** – VšĮ Lietuvos energetikos agentūra (toliau - LEA), Projektų administravimo skyrius (toliau - PAS)
- 1.2. **Paslaugų teikėjas** – juridinis asmuo su kuriuo Užsakovas sudaro Sutartį.
- 1.3. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp LEA ir Paslaugų teikėjo dėl Pirkimo objekto.
- 1.4. **Paraiška** – Submittable programoje struktūrizuota forma surinkti duomenys ir informacija apie pareiškėją, siekiantį gauti paramą.
- 1.5. **Paslauga** – paraiškų duomenų valdymas LEA MS365 Sharepoint dokumentų saugykloje (toliau – DS).
- 1.6. **Konsultavimo paslauga** – Užsakovo atstovų konsultavimas visais su DS panaudojimu, tobulinimo ir jos veikimu susijusiais klausimais.
- 1.7. **Sistema** – LEA MS365 Sharepoint paraiškų valdymo sistema.
- 1.8. **Užsakymas** – t. y. Užsakovo parengta ir užpildyta užsakymo forma perduodama Paslaugų teikėjui elektroniniu paštu ar per MS Teams Komandą ar kitais suderintais ryšio kanalais, kuriame nurodomas Užsakovo paslaugų poreikis ir pageidaujami terminai.

### 2. PIRKIMO OBJEKTAS ir TIKSLAS

- 2.1. **OBJEKTAS** - Paraiškų duomenų valdymo kompiuterizuotas sprendimas LEA MS365 Sharepoint dokumentų saugykloje;
- 2.2. **TIKSLAS** – suskaitmeninti/automatizuoti, įskaitant loginę duomenų patikrą, duomenų sukėlimo procesą iš SUBMITTABLE į MS 365 Sharepoint (DS).

### 3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

- 3.1. Preliminarūs paslaugų kiekiai pateikiami žemiau esančioje Lentelėje Nr. 1:

**Lentelė Nr. 1**

| Eil. Nr. | Paslaugų pavadinimas                                                     | Preliminarus kiekis Sutarties galiojimo laikotarpiu* |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1.       | LEA MS365 Sharepoint tobulinimo/reikalingo funkcionalumo kūrimo paslauga | 65 val.                                              |
| 2.       | Suteiktų paslaugų priežiūra (garantinis aptarnavimas)                    | 12 mėn.                                              |

\* Nurodytas preliminarus Paslaugų kiekis. Sutarties galiojimo laikotarpiu Užsakovas turi teisę koreguoti perkamų Paslaugų kiekį, neviršijant sutartyje nurodytos maksimalios Sutarties kainos. Užsakovas neįsipareigoja išpirkti viso Paslaugų kiekio.

### 4. PASLAUGŲ TEIKIMO VIETA

- 4.1. Paslaugų teikėjas paslaugas teikia nuotoliniu būdu.
- 4.2. Paslaugos vieta LEA MS365 paskyra.
- 4.3. Paslaugų teikėjas teikia Paslaugas naudodamas savo ir Užsakovo IT infrastruktūroje.
- 4.4. Šalims sutarus, Paslaugoms teikti Paslaugų teikėjo Sutarties vykdymui paskirtiems darbuotojams bus suteiktos prisijungimo galimybės prie LEA MS365 Sharepoint ir Submittable aplinkų.
- 4.5. Prie sistemos gamybinės aplinkos bus suteikiami atskiru sutarimu.
- 4.6. Testavimo ir kūrimo aplinkas Paslaugos teikėjas susikuria Paslaugos teikėjo infrastruktūroje.
- 4.7. Paslaugų teikėjo darbuotojai privalo Užsakovui pateikti laisva forma pateikti pasirašytus saugumo ir konfidencialumo dokumentus.
- 4.8. Paslaugų rezultatai turi būti siunčiami Užsakovui el. paštu, MS TEAMS kanalu ar kitomis abiem pusėm priimtinais priemonėmis.

### 5. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

- 5.1. LEA MS365 Sharepoint tobulinimo/reikalingo funkcionalumo kūrimo paslaugą sudaro:

- 5.2. **Išsami vartotojų poreikio, problemų bei veiklos procesų analizės paslauga** – Paslaugų teikėjo atliekamos paslaugos, kai įvertinama, analizuojama ir tikslinama: vartotojų poreikis ir /arba Sistemos funkcionalumo incidentai ir /arba problemos, įvertinant ir tas veiklos problemas, kurių negalima išspręsti ir/arba atkartoti be detalios duomenų analizės;
- 5.3. **Sprendimo kūrimo paslauga** – Sprendimo funkcionalumo kūrimo, konfigūravimo ir testavimo paslauga vykdoma atlikus išsamią veiklos procesų/poreikių analizę;
- 5.4. **Sprendimo diegimo ir konfigūravimo paslauga** – paslaugų užsakymo akto apimtyje programinės įrangos ir jos pakeitimų (naujinių) diegimas testavimo aplinkoje, o suderinus su Užsakovu - gamybinėje aplinkoje;
- 5.5. **Sprendimo mokymo paslauga** – Sistemos naudotojų mokymai darbo vietoje arba per nuotolinio ryšio priemonėmis. Bendra mokymų paslaugos trukmė – ne daugiau kaip du kartus po 1 valandą (2x1 val.), per mėnesį po diegimo į gamybinę aplinką;
- 5.6. **Sprendimo priežiūros paslauga** - ją sudaro problemų/sutrikimų nustatymas ir jų sprendimas;
- 5.7. **Sprendimo konsultavimo paslauga** – ją sudaro Užsakovų atstovų (įrankio/funkcionalumo naudotojų) konsultavimas visais su sukurtų ir įdiegtų funkcionalumo panaudojimu ir jos veikimu susijusiais klausimais.
- 5.8. Paslaugoms taikomi reikalavimai – tarpiniai bei galutiniai Paslaugų rezultatai pateikiami tik elektroniniu formatu.

---

## 6. PASLAUGŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI

---

### 6.1. Paslaugų vykdymo tvarka ir terminai:

- 6.1.1. Užsakovas elektroninėmis komunikavimo priemonėmis (el. paštas, MS Teams komanda ir pan.) pateikia savo poreikius, problemas naudodamas užsakymo formą.
- 6.1.2. Kūrimo paslaugos teikiamos pagal Užsakovo pateiktus poreikius, nurodytus užsakymo formoje. Paslaugų suteikimo terminai, apimtis yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami Užsakymo formoje.
- 6.1.3. Užsakymus Užsakovas Paslaugų teikėjui gali pateikti visą **Sutarties galiojimo laikotarpį**. Užsakymai tvirtinami, derinami ir priimami užsakymų formoje.
- 6.1.4. Užsakymų skaičius neribojamas.
- 6.1.5. Pagal Užsakovo suderintus ir Paslaugų teikėjui pateikus aprašytus reikalavimus, Paslaugų teikėjas turi pateikti aprašytų reikalavimų vertinimą ne ilgiau kaip per 5 (penkių) darbo dienų laikotarpį.
- 6.1.6. Pratęsimu bus laikomas Užsakovo, nurodyto užsakymo formoje, įgalioto atstovo rašytinis patvirtinimas dėl trūkumų ir arba klaidų šalinimo termino pratęsimo.
- 6.1.7. Paslaugų teikėjas įsipareigoja per 5 darbo dienų pateikti kūrimo paslaugų Užsakymo reikalavimų sprendimo detalų aprašymą ir realizavimui reikalingas valandas;
- 6.1.8. Paslaugų suteikimo terminai, apimtis ir sąmata, sprendimai ar pateikiama informacija bei resursai yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami Paslaugų užsakyme, kurį pasirašo abi Šalys.
- 6.1.9. Už apimtį (darbo valandų kiekį), kurios nebuvo suderintos užsakymo formoje (t. y. kurios nebuvo nurodytos Užsakyme) Užsakovas neapmoka;
- 6.1.10. Paslaugų teikėjo testavimo aplinkoje turi atliekami visi sprendimo konfigūravimo darbai įskaitant testavimą. Paslaugų teikėjas turi atlikti sukonfigūruoto rezultatų testavimus: funkcinį testavimą, duomenų migravimo testavimą. Sistemoje tobulinimo diegimai turi būti atliekami testavimo aplinkoje, siekiant patikrinti kūrimo paslaugų rezultatų funkcionalumą.
- 6.1.11. Paslaugų teikėjas kartu su Užsakovu atlieka pirmą funkcionalumo diegimą.
- 6.1.12. Diegimo/išdiegimo nurodymuose ar instrukcijoje Paslaugų teikėjas privalo: aprašyti diegimo darbus (žingsnius).
- 6.1.13. Pagal kiekvieną Užsakovo pateiktą Užsakymą laiku ir tinkamai suteiktos kūrimo paslaugos yra perduodamos Užsakovui užpildant Užsakymo formoje „Suteiktų paslaugų tinkamumo patvirtinimas“. Šalims pasirašius ir patvirtinus Užsakymo formą – yra suteiktos ir Užsakovo priimtose paslaugos. Paslaugų teikėjas pateikia sąskaitą. Užsakovas sumoka sumą, gautą padauginus Užsakyme nurodytą valandų kiekį iš vienos darbo valandos įkainio, nurodyto Sutartyje.
- 6.1.14. Užsakovas paslaugų užsakymo formą pasirašo, kai:
- 6.1.14.1.yra atlikta suteiktų kūrimo paslaugų bandomoji eksploatacija ir funkcionalumas veikia kokybiškai;
- 6.1.14.2.gamybinėje aplinkoje galima įvykdyti užsakymo formoje nurodytus ir suderintus veiklos procesus, funkcionalumas veikia kokybiškai ir nėra likusių Užsakovo nurodytų ir neištaisytų klaidų;
- 6.1.14.3.Jei suteiktų paslaugų perdavimo-priėmimo metu Užsakovas negali pilnai patikrinti suteiktų paslaugų atitikimo Paslaugų užsakyme nustatytiems reikalavimams, tai paslaugų užsakymo akto pasirašymas neapriboja Užsakovo teisės po užsakymo akto pasirašymo akto pasirašymo reikšti Paslaugų teikėjui pretenzijas ne vėliau kaip **per 20 darbo dienų** po sprendimo įdiegimo į gamybinę aplinką.

---

## 7. GARANTINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI

---

### 7.1. Garantinės priežiūros paslaugų vykdymo tvarka ir terminai:

- 7.1.1. Garantinės priežiūros paslaugos teikiamos/skaičiuojamos nuo paslaugų užsakymo akto pasirašymo dienos.

7.1.2. Pranešimus apie techninius funkcionalumo sutrikimus ar duomenų importo ir /arba migracijos klaidas ar incidentus ar problemas Sutarty nurodyti Užsakovo įgalioti atstovai pateikia Paslaugų teikėjui raštu, el. paštu ar kitomis abiem pusėm priimtinomis priemonėmis už sutartį atsakingam asmeniui.

7.1.3. Garantinės priežiūros paslaugų teikimo metu įvykus sutrikimui/ incidentui ar problemai ir Paslaugos teikėjui nustačius, kad sutrikimas/incidentas /problema kilo ar įvyko dėl naudotojo kaltės arba netinkamo sprendimo taikymo/naudojimo, Paslaugų tiekėjas turi teisę reikalauti ir apmokestinti sutrikimo/ incidento ar problemos išsprendimo taikydamas sutarties paslaugų teikimo valandinį įkainį.

7.1.4. Garantinės priežiūros ir konsultavimo paslaugų teikimo laiko nustatymas:

1 lentelė

| Aptarnavimo laikas                     | Aptarnavimo laiko kategorija * |
|----------------------------------------|--------------------------------|
| I-IV: 8:00 – 16:45,<br>V: 8:00 – 15:45 | 8x5                            |

## 8. KONSULTAVIMO PASLAUGŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI

8.1.1. Paslaugų tiekėjas įsipareigoja konsultuoti Užsakovo atstovus dėl naujai įdiegtų sprendimų ir su jų veikimu susijusiais klausimais, Užsakovo darbo valandomis (žr. 1 lentelę).

8.1.2. Konsultavimo paslaugos teikiamos pagal telefonu, el. paštu ar Paslaugų teikėjo pagalbos tarnyboje, pagal Užsakovo pateikiamus paklausimus.

8.1.3. Priklausomai nuo to, koku būdu Užsakovo atstovai pateikia paklausimą, Paslaugų tiekėjas konsultavimo Paslaugas suteikia el. paštu ar atsako kitomis techninės priemonėmis.

8.1.4. Konsultavimo paslaugų poreikis gali kilti dėl:

8.1.5. teisių nustatymo, netinkami įvykdytų procesų ar jų žingsnių ir pan.;

8.1.6. MS 365 Sharepoint sutrikimų, kuomet Užsakovas konsultuojamas apie duomenų teikimo kelio (kokie duomenys iš kokios sistemos gaunami ar imami ir kur/kaip perduodami perduodami);

8.1.7. Paslaugos teikėjo reakcija į paklausimą - ne ilgiau kaip 8 (aštuonios) Užsakovo darbo valandos. Reakcijos į paklausimą terminas suprantamas kaip laiko tarpas nuo paklausimo iš Užsakovo gavimo iki paklausimo nagrinėjimo pradžios.

8.1.8. Konsultavimo paslaugos turi būti suteiktos ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas nuo atitinkamo Užsakovo paklausimo pateikimo. Bendras konsultavimo paslaugų teikimo laikas sutarties metu - iki 2 valandų.

8.1.9. Į Konsultavimo paslaugų teikimo terminą neįskaičiuojamas laikas, kurio metu laukiama papildomos ar patikslintos informacijos iš Užsakovo, be kurios pagrįstai nėra įmanomas kokybiško atsakymo į konsultaciją pateikimas.

8.1.10. Užsakovas paskirs ne daugiau kaip 3 atsakingus asmenis, kurie turės teisę pateikti Paslaugų teikėjui paklausimus.

## 9. KOKYBĖ IR TRŪKUMŲ PAŠALINIMAS

9.1. Priežiūros paslaugos teikiamos tinkamai, jeigu:

9.1.1. Funkcionalumo sutrikimai pašalinami laiku, pagal numatytą incidentų išsprendimo laiką. Jeigu incidentų išsprendimas vėluoja, laikoma, kad garantinės priežiūros paslaugos suteiktos nekokybiškai.

9.1.2. Funkcionalumo sutrikimas laikomas pašalintu, kai Užsakovo įgaliotas atstovas raštiškai patvirtina, kad funkcionalumas veikia ir darbo/veiklos sutrikimo nėra.

## 10. APMOKĖJIMO SĄLYGOS

10.1. Abiejų šalių pasirašyta tinkamai suteiktų paslaugų užsakymo forma yra lygi paslaugų perdavimo - priėmimo aktui.

10.2. Paslaugų tiekėjas po paslaugų užsakymo dokumento pasirašymo teikia PVM sąskaitą – faktūrą naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis.

10.3. Užsakovas sumoka Paslaugų teikėjui už faktiškai suteiktas kokybiškas paslaugas, nurodytas ir suderintas paslaugų užsakymo formoje, per 30 (*trisdešimt*) dienų nuo Paslaugų rezultato perdavimo. - priėmimo akto pasirašymo ir Sąskaitos gavimo dienos.

## 11. PROBLEMŲ IR INCIDENTŲ SPRENDIMAS, JŲ PRIORITETIZAVIMAS

### Incidento prioritetas

11.1. Incidento prioritetą nustato, kokia tvarka turi būti sprendžiami Incidentai. Incidento prioritetą (2 lentelė) nustatomas bendru Užsakovo ir Paslaugų teikėjo darbuotojų sutarimu, remiantis Incidento sprendimo skubumo ir Incidento poveikio Paslaugos Prieinamumo ribojimui, t. y. įtaka Užsakovo veiklai, lygmenimis.

11.2. Incidento sprendimo skubumo ir Incidento poveikio Paslaugos Prieinamumo ribojimui lygmenys nustatomi remiantis 2-ioje ir 3-oje lentelėse aprašytais kriterijais. Jeigu faktinė situacija atitinka kelių lygmenų kriterijus, visuomet fiksuojamas aukštesnis lygmuo.

11.3. Incidentai teikiami tik el. laiškai arba registruojami Paslaugų teikėjo pagalbos tarnyboje. Registruojant Incidentą Paslaugų teikėjo Paslaugų valdymo sistemoje ar el. paštu, Užsakovo darbuotojas pasiūlo Incidento poveikio lygmenį. Paslaugų teikėjas, remdamasis 2 lentelėje nustatytais Incidento poveikio Paslaugos Prieinamumo ribojimui kriterijais, gali pakeisti nurodytą Incidento poveikio lygmenį ir nustatyti kitą Incidento prioritetą. Apie Incidento prioriteto pakeitimą informuojamas Incidentą registravęs Užsakovo kreipinio teikėjas.

11.4. Incidento prioritetą Šalių sutarimu gali būti keičiamas sprendimo eigoje, paaiškėjus naujoms aplinkybėms.

11.5. Reagavimo į Incidentus ir Incidentų išsprendimo laikai pagal prioritetą, aptarnavimo laikotarpį yra detalizuoti 3 lentelėje.

2 lentelė. Incidentų prioritetų nustatymas

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

3 lentelė. Reagavimo į Incidentus ir Incidentų išsprendimo laikai pagal prioritetą, aptarnavimo laikotarpį

| Incidento prioritetas | Laikotarpis | Reakcijos laikas nuo Incidento registravimo | Išsprendimo laikas nuo Incidento registravimo |
|-----------------------|-------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Kritinis (0)          | Kritinis    | 2 d. val.                                   | 3 d. val.                                     |
| Aukštas (1)           | Kritinis    | 2 d. val.                                   | 8 d. val.                                     |
| Vidutinis (2)         | Kritinis    | 4 d. val.                                   | 12 d. val.                                    |
| Normalus (3)          | Kritinis    | 8 d. val.                                   | 16 d. val.                                    |
| Žemas (4)             | Kritinis    | 12 d. val.                                  | 24 d. val.                                    |