

UŽSAKYMAS - TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

1.1. **Pirkėjas** – UAB „Technologijų ir inovacijų centras“

1.2. **Tiekėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė.

1.3. Sutartis – Pagrindinė sutartis, sudaroma tarp Tiekėjo ir Pirkėjo dėl Užsakymo objekto, Preliminariosios sutarties pagrindu.

1.4. **Paslaugos:**

1.4.1. Bendro LE įmonių grupės klientų aptarnavimo sistemos (arba svetainė, arba portalas) „MANO GILĖ“ priežiūros ir vystymo paslaugos (toliau – GILĖ).

1.4.2. Atskiros LE dukterinės įmonės, turinčios mokėjimo įstaigos licenciją, sukurtos integruotos deklaravimo ir mokėjimo įstaigos (lėšų/įmokų surinkimo ir paskirstymo Tiekėjams) sistemos VIENAKNYGELE.LT priežiūros ir vystymo paslaugos (toliau – EMA).

1.4.3. Priežiūros paslaugos – Sistemos priežiūros paslaugos, susidedančios iš Sistemos palaikymo paslaugų ir Konsultavimo paslaugų.

1.4.4. Sistemos palaikymo paslaugos – Sistemos darbo problemų/ sutrikimų nustatymas ir jų sprendimas;

1.4.5. Konsultavimo paslaugos – Pirkėjo atstovų konsultavimas visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais.

1.4.6. Kritinė problema \ Kritinis sutrikimas – avarinis Sistemos darbo sutrikimas, kai Pirkėjas negali savarankiškai atstatyti Sistemos dalinio ar pilno funkcionalumo ir pan.

1.4.7. Vystymo paslaugos – Sistemos tobulinimo/ keitimo/ vystymo paslaugos.

1.5. Kitos sąvokos:

1.5.1. **VAC** – UAB „Verslo aptarnavimo centras“;

1.5.2. **ESO** – AB „Energijos skirstymo operatorius“;

1.5.3. **ET** – UAB „Energijos tiekimas“;

1.5.4. **LDT** – UAB „Lietuvos dujų tiekimas“

1.5.5. **Bank-link** – Tai automatizuoto atsiskaitymo iš elektroninių portalų paslauga, suteikianti galimybę vartotojams patogiai ir greitai sumokėti už elektros ir dujų paslaugas, vartotojams tereikia prisijungti prie interneto banko ir spustelint vieną mygtuką patvirtinti jau parengtą mokėjimo nurodymą.

1.5.6. **Gateway** - Saugi elektroninė sąskaitų tvarkymo priemonė, leidžianti elektroniniu būdu pateikti nurodymus bankui atlikti operacijas sąskaitose ir gauti reikiamą informaciją apie savo sąskaitas.

1.5.7. **IS Bilingas** - ESO elektros energijos apskaitos taikomoji aplikacija IS Bilingas;

1.5.8. **ME** - <https://elektra.manogile.lt> – ESO savitarnos svetainė;

1.5.9. **ET portalas** - <https://et.manogile.lt/> – ET savitarnos svetainė;

1.5.10. LD portalas - <https://esps.manogile.lt> – tai ESO gamtinių dujų skirstymo sistemos operatoriaus informacijos ir paslaugų teikimo internetu elektroninė skirstymo paslaugų užsakymo ir administravimo svetainė.

1.5.11. **LDT portalai** - <https://dujos.manogile.lt> ir <https://ldti.manogile.lt> - LDT gyventojų ir LDT verslo savitarnos svetainės;

1.5.12. **CDR DB** - IS Bilingas DB replikakuoti duomenys;

1.5.13. **DAAPg DB** - Dujų vartotojų (gyventojų) DB;

1.5.14. **CAS** - Centrinė autentifikavimo sistema;

2. PIRKIMO OBJEKTAS

2.1. Bendro LE įmonių grupės klientų aptarnavimo sistemos „MANO GILĖ“ priežiūros (palaikymo) ir vystymo paslaugos (toliau – GILĖ) bei VIENAKNYGELE.LT priežiūros (palaikymo) ir vystymo paslaugos (toliau – EMA).

2.2. Sutarties terminas – 6 mėn.

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

3.1. IT sistemos programuotojas skirtas EMA ir GILĖ ir jų modulių priežiūros (palaikymo) bei konsultavimo paslaugoms teikti, kai aptarnavimo kategorija 8x5;

3.2. Vystymo paslaugoms IT sistemos architektas/projektuotojas: 200 val.

3.3. Vystymo paslaugoms IT sistemos programuotojas: 1000 val.

3.4. Vystymo paslaugoms Projektų vadovas: 200 val.

3.5. Vystymo paslaugoms Testuotojas: 200 val.

4. UŽDUOTIES ATLIKIMUI TECHNINIO IR PROFESINIO PAJĖGUMO REIKALAVIMAI:

Nr.	Minimalūs kvalifikacijos reikalavimai	Kvalifikacijos reikalavimus įrodantys dokumentai
	IT sistemų architekto/ projektuotojo kvalifikacija	
1.	<p>Paslaugų teikėjas privalo turėti bent 1 (vieną) architektą/ projektuotoją, kuris turi:</p> <p>išmanyti bent vieną iš išvardintų technologijų:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft SQL, MS .NET (ASP.NET) ; <p>ir turėti ne mažesnę kaip 3 (trijų) metų dalyvavimo informacijų technologijų projektuose architekto/projektuotojo rolėje, kurių metu kuriama/modifikuojama sistema turinti ne mažiau kaip 3 (tris) integracijas su kitomis sistemomis, patirtį.</p> <p>specialistas turi turėti Microsoft Certified Professional Developer arba lygiavertį sertifikatą.</p>	<p>PATEIKIAMA:</p> <p>Paslaugų teikėjo vadovo (įgalioto atstovo) pasirašytas užpildytas nustatytos formos dokumentas (Pasiūlymo forma), kuriame pateikiamas specialistų, kurie atitinka nurodytus reikalavimus, sąrašas. Kartu pateikiami:</p> <ul style="list-style-type: none"> - specialistų gyvenimo aprašymai (CV) pagal „Europass“ formą (gyvenimo aprašymuose (CV) turi atsispindėti specialistų atitikimas nurodytiems reikalavimams); - specialistų gyvenimo aprašymuose (CV) minimų diplomų, sertifikatų, pažymėjimų ar kitų lygiavertčių dokumentų, patvirtinančių specialistų atitikimą nurodytiems reikalavimams, kopijos (mokymo kursų išklauso pažymėjimai nevertinami); - specialistų įvykdytų projektų sąrašas, trumpas projektų aprašymas bei specialistų pareigas vykdytuose projektuose, patvirtinimas reikalaujamos patirties; <p><u>Pateikiami skenuoti dokumentai elektronine forma.</u></p>
	IT programuotojo kvalifikacija	
2.	<p>Paslaugų teikėjas privalo turėti bent 2 (du) programuotojus, kurie tenkina reikalavimą: išmanyti Microsoft SQL, MS .NET (ASP.NET) technologijas ir turėti ne mažesnę kaip 3 (trijų) metų patirtį programuojant informacines sistemas Microsoft technologijų pagrindu;</p> <p>ir kiekvienas specialistas turi turėti Microsoft Certified IT Professional (MCITP) arba Microsoft Certified Professional Developer (MCPD) arba lygiavertį sertifikatą.</p>	<p>PATEIKIAMA:</p> <p>Paslaugų teikėjo vadovo (įgalioto atstovo) pasirašytas užpildytas nustatytos formos dokumentas (Pasiūlymo forma), kuriame pateikiamas specialistų, kurie atitinka nurodytus reikalavimus, sąrašas. Kartu pateikiami:</p> <ul style="list-style-type: none"> - specialistų gyvenimo aprašymai (CV) pagal „Europass“ formą (gyvenimo aprašymuose (CV) turi atsispindėti specialistų atitikimas nurodytiems reikalavimams); - specialistų gyvenimo aprašymuose (CV) minimų diplomų, sertifikatų, pažymėjimų ar kitų lygiavertčių dokumentų, patvirtinančių specialistų

Nr.	Minimalūs kvalifikacijos reikalavimai	Kvalifikacijos reikalavimus įrodantys dokumentai
		<p>atitikimą nurodytiems reikalavimams, kopijos (mokymo kursų išklauso pažymėjimai nevertinami);</p> <p>- specialistų įvykdytų projektų sąrašas, trumpas projektų aprašymas bei specialistų pareigas vykdytuose projektuose, patvirtinimas reikalaujamos patirties;</p> <p><u>Pateikiami skenuoti dokumentai elektronine forma.</u></p>
	Projekto vadovo kvalifikacija	
3.	<p>Paslaugų teikėjas privalo turėti bent 1 (vieną) projekto vadovą, kuris:</p> <p>turi ne mažesnę kaip 3 (trijų) metų dalyvavimo informacinių technologijų projektuose, kurių metu buvo kuriama/modifikuojama sistema, turinti ne mažiau kaip 3 (tris) integracijas su kitomis sistemomis, patirtį;</p> <p>ir turi ne mažesnę kaip 3 (trijų) metų vadovavimo informacinių technologijų projektams patirtį (skaičiuojant darbo patirtį nesumuoti vienu metu vykdytų projektų trukmių);</p> <p>ir turi gerus darbo su MS Project sistema įgūdžius.</p> <p>Taip pat specialistas turi turėti: Projektų valdymo CompTIA Project+ arba PMP, arba Prince2 ar lygiavertį sertifikatą</p>	<p>PATEIKIAMA:</p> <p>Paslaugų teikėjo vadovo (įgalioto atstovo) pasirašytas užpildytas nustatytos formos dokumentas (Pasiūlymo forma), kuriame pateikiamas specialistų, kurie atitinka nurodytus reikalavimus, sąrašas. Kartu pateikiami:</p> <p>- specialistų gyvenimo aprašymai (CV) pagal „Europass“ formą (gyvenimo aprašymuose (CV) turi atsispindėti specialistų atitikimas nurodytiems reikalavimams);</p> <p>- specialistų gyvenimo aprašymuose (CV) minimų diplomų, sertifikatų, pažymėjimų ar kitų lygiavertčių dokumentų, patvirtinančių specialistų atitikimą nurodytiems reikalavimams, kopijos (mokymo kursų išklauso pažymėjimai nevertinami);</p> <p>- specialistų įvykdytų projektų sąrašas, trumpas projektų aprašymas bei specialistų pareigas vykdytuose projektuose, patvirtinimas reikalaujamos patirties;</p> <p><u>Pateikiami skenuoti dokumentai elektronine forma.</u></p>

Nr.	Minimalūs kvalifikacijos reikalavimai	Kvalifikacijos reikalavimus įrodantys dokumentai
	Testuotojo vadovo kvalifikacija	
4.	<p>Paslaugų teikėjas privalo turėti bent 1 (vieną) informacinės sistemos testavimo grupės vadovą, kuris:</p> <p>turi ne mažesnę kaip 3 (trijų) metų dalyvavimo informacinių technologijų projektuose, kurių metu buvo kuriama/modifikuojama sistema turinti ne mažiau kaip 3 (tris) integracijas su kitomis sistemomis, patirtį;</p> <p>ir turi ne trumpesnę kaip 3 (trijų) metų darbo patirtį projektuose, kurių metu buvo kuriama/modifikuojama sistema turinti ne mažiau kaip 3 (tris) integracijas su kitomis sistemomis, patirtį;</p> <p>ir turi dalyvavimo sistemos testavimo vadovo pozicijoje bent 2 (dvejuose) įgyvendintuose projektuose informacinių technologijų srityje, kuriuose parengė testavimo planus, vertino testavimo laikus, sudarinėjo testavimo grafikus, sukūrė testavimo atvejus, tikrinimo sąrašus ir testavimo scenarijus.</p> <p>Taip pat, specialistas turi turėti:</p> <p>i. ISTQB Certified Tester, arba Advanced Test Manager, arba kitą lygiavertį sertifikatą</p>	<p>PATEIKIAMA:</p> <p>Paslaugų teikėjo vadovo (įgalioto atstovo) pasirašytas užpildytas nustatytos formos dokumentas (Pasiūlymo forma), kuriame pateikiamas specialistų, kurie atitinka nurodytus reikalavimus, sąrašas. Kartu pateikiami:</p> <ul style="list-style-type: none"> - specialistų gyvenimo aprašymai (CV) pagal „Europass“ formą (gyvenimo aprašymuose (CV) turi atsispindėti specialistų atitikimas nurodytiems reikalavimams); - specialistų gyvenimo aprašymuose (CV) minimų diplomų, sertifikatų, pažymėjimų ar kitų lygiavertčių dokumentų, patvirtinančių specialistų atitikimą nurodytiems reikalavimams, kopijos (mokymo kursų išklausymo pažymėjimai nevertinami); - specialistų įvykdytų projektų sąrašas, trumpas projektų aprašymas bei specialistų pareigas vykdytuose projektuose, patvirtinimas reikalaujamos patirties; <p><u>Pateikiami skenuoti dokumentai elektronine forma.</u></p>

5. ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA

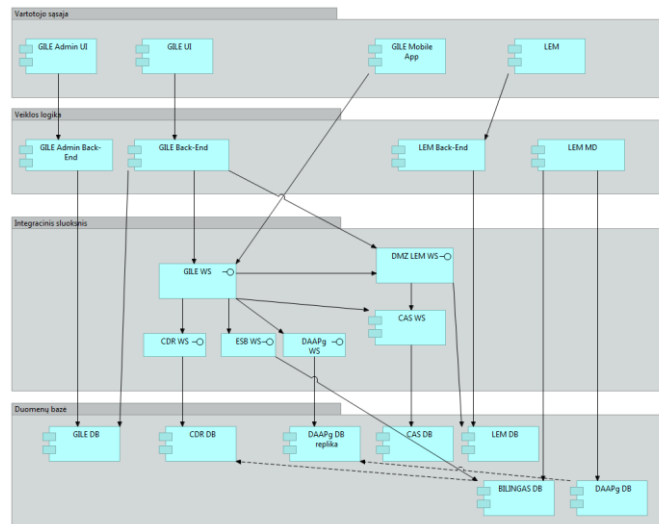
A. Juozapavičiaus g. 13, Vilnius

6. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

5.1. Esamos situacijos aprašymas

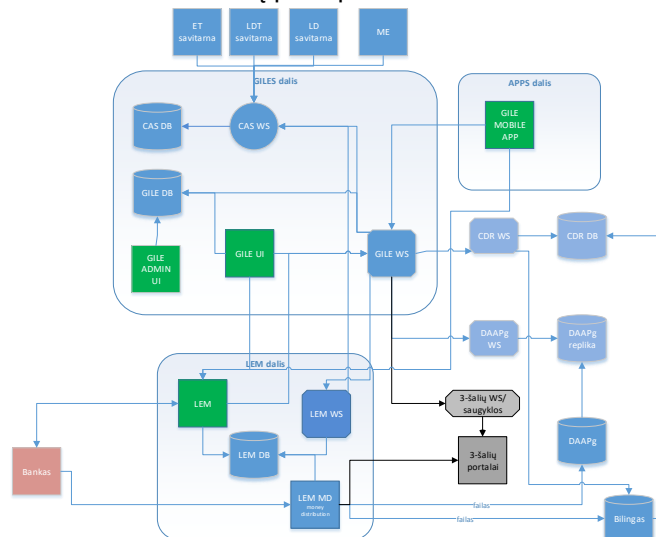
- 5.1.1. Nuo 2016.01.01 d. yra sukurta klientų aptarnavimo sistema GILĖ, kuri yra pilnai integruota su EMA. GILĖ suteikia galimybę LE savitarnų vartotojams „vieno langelio“ principu GILĖ portale lanksčiai valdyti savo prisijungimus prie atskirų LE savitarnų, deklaruoti skaitiklių rodmenis ir EMA sistemos pagalba atlikti apmokėjimus.
- 5.1.2. Architektūros modeliai ir principai:
 - 5.1.2.1. GILĖ šaknelių deklaravimo eilutes pasiima iš jau paruoštų šaltinių (CDR DB, DAAPg Replika);
 - 5.1.2.2. GILĖ portale veikia automatinio prisijungimo nuorodos prie atskirų LE grupės įmonių savitarnų;
 - 5.1.2.3. GILĖ yra pagrindinis būdas patekti į kitas LE grupės savitarnas. Bandant patekti į bet kurios LE grupės įmonės savitarną naršyklėje vedant tos savitarnos svetainės senuosius adresus (pvz.: www.manoelektra.lt), yra atidaromas pradinis GILĖ langas, kuriame vartotojas gali prisijungti/registruotis. Jeigu vartotojas yra prisijungęs (ar yra išsaugoti aktyvios sesijos duomenys), vartotojas prie GILĖ yra prijungiamas automatiškai;
 - 5.1.2.4. GILĖ suteikia galimybę verslo klientams prie atskirų LE portalų prisijungti tiesiogiai, nekuriant bendro prisijungimo prie GILĖ, įvedus atitinkamos LE savitarnos portalo prisijungimo duomenis ir siunčiant juos atitinkamai verslo klientų svetainei.
 - 5.1.2.5. Vartotojas jungiasi į GILĖ portalą ir atlieka bendrą deklaravimą ir vieną apmokėjimą per EMA;
 - 5.1.2.6. EMA sukonstruota taip, kad EMA gali naudotis kitos išorinės sistemos, kurioms reikalingas apmokėjimas;
 - 5.1.2.7. EMA turi savo vartotojų DB;
 - 5.1.2.8. GILĖ autentifikuoja vartotojus per CAS;
 - 5.1.2.9. EMA tikrina vartotojų autentifikaciją per CAS;
 - 5.1.2.10. EMA formuoja duomenis pagal bankų išrašus paslaugų teikėjams.

- 5.1.2.11. GILĖS portale mokėjimui skirtas langas iš EMA atsidaro pilnai su savo dizainu.
- 5.1.2.12. GILĖ siunčia EMA sistemai visus reikalingus duomenis susijusius su elektra ir dujomis, reikalingus vienos sąskaitos suformavimui;
- 5.1.3. Architektūrinio sprendimo loginė integracinė schema



- 5.1.3.1. Sistemą sudarantys komponentai suskaidyti į 4 architektūrinius sluoksnius:
- 5.1.3.1.1. Duomenų bazės: GILĖ DB, LEM DB, CAS DB, Bilingas DB, DAAPg DB, CDR DB, DAAPg DB;
- 5.1.3.1.2. Integracinis sluoksnis: Integracinis sluoksnis yra esminis architektūros sluoksnis, kuris užtikrina sąsają tarp Veiklos logikos ir DB sluoksnio, išskyrus, kai yra naudojama turinio TVS, tada Vartotojo sąsaja bendrauja tiesiai su DB. Su integraciniu sluoksniu bendrauja WS pagalba. Integracinis sluoksnis neturi logikos- jis atsakingas tik už duomenų perdavimą;
- 5.1.3.1.3. Verslo logikos sluoksnis: Verslo logikos sluoksnis užtikrina sistemas sudarančių modulių tarpusavio nepriklausomumą. Visa logika bus saugoma vidiniame IS kode.
- 5.1.3.1.4. Vartotojo sąsajos (atvaizdavimo) sluoksnis: Šiame sluoksnyje realizuotos GILĖ admin UI, GILĖ UI, GILĖ Mobile app, EMA sistemų naudotojų sąsajos.

5.1.4. Sprendimo architektūrinė modulių principinė schema:



- 5.1.4.1. Sprendimas padalintas į 3 grupes (GILĖ, EMA, GILĖ Mobile Apps).
- 5.1.4.2. Kiekviena grupė turi savų programiškai atskirtus modulius.
- 5.1.4.3. GILĖ Mobile App visada kreipiasi į GILĖ WS, norint paimti duomenis apie vartotoją. Norint daryti apmokėjimus kreipiasi į GILĖ WS, ir atidaro EMA svetainę skirtą apmokėjimui.

5.2. Pirkimo objekto aprašymas

- 5.2.1. Tiekėjo Paslaugas turi sudaryti:
- 5.2.1.1. GILĖ ir jos modulių priežiūros (palaikymo) bei konsultavimo paslaugos ir vystymo paslaugos;
- 5.2.1.2. EMA ir jos modulių priežiūros (palaikymo) bei konsultavimo paslaugos ir vystymo paslaugos.
- 5.2.2. GILĖ ir EMA sistemų (toliau – Sistemų) palaikymo paslaugas sudaro techninių GILĖ ir EMA sistemų veikimo darbo sutrikimų sprendimas numatomu laiku:

1 lentelė.

Aptarnavimo laikas	Papildomas aptarnavimo laikas	Aptarnavimo laiko kategorija
I-IV : 7:30 – 16:30, V : 7:30 – 15:15	Pagal poreikį	8x5

5.2.3. GILĖ ir EMA Sistemų priežiūros (palaikymo) paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

5.2.3.1. Sistemų palaikymo paslaugos yra teikiamos pagal Pirkėjo pranešimus apie Sistemų darbo sutrikimus (toliau – Incidentus), kurie gali kilti tiek pačiose sistemose, tiek dėl klaidų atskiruose moduluose. Jei Incidento šalinimo metu paaiškėja, kad klaidos šaltinis yra susijusios sistemos, tuomet Paslaugos teikėjas, apie nekorektišką veikimą, turi nedelsiant perteikti informaciją Pirkėjui ir kitai, konkrečią sistemą prižiūrinčiai šaliai (susijusios sistemos ir jas prižiūrintys kontaktiniai asmenys bus pateikti pasirašius Sutartį su Pirkėju), pateikdamas maksimaliai detalų klaidingos situacijos aprašymą.

5.2.3.2. Tiekėjas Sistemos palaikymo paslaugas teikia naudodamas Pirkėjo IT infrastruktūrą, Pirkėjo buveinėje. Šalims raštu sutarus, Sistemos palaikymo Paslaugoms teikti Tiekėjui gali būti suteiktos nuotolinio prisijungimo prie Sistemos (gamybinės ir testinės aplinkų) galimybės. Pažymėtina, kad prie gamybinės aplinkos suteikiamos prieigos teisės išimties tvarka, jei nepavyksta atkartoti Sistemos sutrikimo testinėje aplinkoje, taip pat nuotoliniam prisijungimui negali būti naudojamas automatinio sujungimo (angl. Auto-reconnect) funkcionalumas.

5.2.3.3. Šiuo metu Sistemai yra galiojanti Sistemų gamintojo 12 mėn. garantija, kuri skaičiuojama nuo Sistemos pokyčių įkėlimo į Gamybinės aplinkas dienos. Tiekėjas privalo vykdyti priežiūrą, taip kad nebūtų pažeista Sistemos gamintojo suteikiama garantija. Pažeidus garantiją arba Sistemos gamintojui įrodžius, kad garantijos pažeidimas buvo dėl Tiekėjo kaltės ar įdiegtų nekorektiškų sprendimų, tuomet tolimesnę gamintojo garantiją ir atsakomybę perima Tiekėjas ir turi vykdyti visus garantinius taisymus be papildomų Pirkėjo sąnaudų visą likusios garantijos laikotarpį.

5.2.3.4. Tiekėjas kas mėnesį turi teikti mėnesines atliktų Sistemos palaikymo paslaugų ataskaitas.

5.2.3.5. Pirkėjas turi teisę, bet kada sutarties vykdymo metu, užsisakyti/atsisakyti Sistemų EMA ir GILĖ palaikymo paslaugų visą sutarties laikotarpį. Atsisakius Sistemų palaikymo paslaugų Sutartis tęsiama tik Vystymo paslaugų vykdymui.

5.2.3.6. Pranešimus apie Incidentus Pirkėjo įgalioti atstovai pateikia Tiekėjui raštu: el. paštu ar pasinaudojant Pirkėjo ar Tiekėjo pagalbos tarnybos sistema;

5.2.3.7. GILĖ kritinis laikotarpis yra nuo einamojo mėnesio 25 iki sekančio mėnesio 7 dienos.

5.2.3.8. Reakcijos į Incidentus ir Incidentų sprendimo terminai pateikiami 2 lentelėje.

2 lentelė. Incidentų prioritetų nustatymas

			1 – Didelis	2 – Vidutinis	3 – Mažas
			Sistemos darbas nutrūksta; Sistema negali atlikti esminių savo funkcijų: negali aptarnauti naudotojų ar tai atliekama ne pagal Sistemos darbo modelį; Neprieinamos pagrindinės duomenų bazės; Sutrikimas daro didelį poveikį Kliento verslui: nutrūko ar gali nutrūkti Kliento paslaugų teikimas, duomenų, būtinų veiklos tęstinumui, rinkimas; Nėra alternatyvaus būdo naudotis Sistema.	Esminės Sistemos funkcijos vykdomos, tačiau nutrūksta pagalbinių paslaugos funkcijų vykdymas; Sutrikimas gerokai apsunkina Kliento naudotojų darbą, tačiau jo visiškai nenutraukia; tai daro poveikį Kliento naudotojų darbui (riboja funkcionalumą), tačiau pagrindines operacijas atlikti įmanoma; Yra alternatyvus naudojimosi Sistema būdas, bet jis nepatogus.	Sistemos darbas (esminių ar papildomų funkcijų vykdymas) nenutrūksta, bet naudotojų darbas apsunkinamas; Yra priimtinas alternatyvus naudojimosi Sistema būdas.
Poveikio geografija	1 – Plati	Sutrikimas riboja: visų Sistemų naudotojų arba visų centrinių naudojamasi Sistema vietos darbuotojų darbą, arba daugiau nei 5 proc. Kliento darbuotojų naudojamasi paslauga	0 – Kritinis	1 – Aukštas	1 – Aukštas
	2 – Maža	Sutrikimas riboja: visų Sistemų naudotojų vienoje geografinėje lokacijoje darbą	1 – Aukštas	2 – Vidutinis	2 – Vidutinis

	3 – Siaura	Sutrikimas riboja vieno ar kelių Sistemos naudotojų darbą	2 – Vidutinis	3 – Žemas	3 – Žemas
--	------------	---	---------------	-----------	-----------

5.2.3.9. Papildomo aptarnavimo laiku reagavimo laikas galioja tik kritinio ir aukšto prioriteto Incidentams. Incidentų išsprendimo reakcijos ir išsprendimo terminai pateikiami 3 lentelėje.

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

3 lentelė.

Incidento prioritetas	Laikotarpis	Reakcijos laikas nuo Incidento registravimo	Išsprendimo laikas SLA 2 lygmuo nuo 2016.07.01
Kritinis (0)	Kritinis laikotarpis	0.5 val.	10 val.
	Nekritinis laikotarpis	1 val.	10 val.
Aukštas (1)	Kritinis laikotarpis	1 val.	14 val.
	Nekritinis laikotarpis	4 val.	14 val.
Vidutinis (2)	Kritinis laikotarpis	8 val.	22 val.
	Nekritinis laikotarpis	8 val.	22 val.
Žemas (3)	Kritinis laikotarpis	8 val.	30 val.

5.2.4.11. Kritinis laikotarpis yra nuo einamojo mėnesio 25 iki sekančio mėnesio 7 dienos.

5.2.4.12. Reikalaujamas prieinamumas:

5.2.4.12.1. SLA 2 lygmeniui yra 98,0 proc. Prieinamumas skaičiuojamas per kalendorinį metų ketvirtį.

5.2.4. Konsultavimo paslaugos:

5.2.4.1. Tiekėjas įsipareigoja konsultuoti Pirkėjo atstovus visais su Sistemų panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais;

5.2.4.2. Konsultavimo paslaugų suteikimo tvarka ir terminai:

5.2.4.2.1. Konsultavimo paslaugos teikiamos pagal telefonu, el. paštu ar Pirkėjo pagalbos tarnyboje, Pirkėjo pateikiamus paklausimus;

5.2.4.2.2. Priklausomai nuo to, koku būdu Pirkėjas pateikia paklausimą, Tiekėjas konsultavimo Paslaugas suteikia telefonu, el. paštu ar atsako pasinaudojant pagalbos tarnybos sistema.

5.2.4.3. Konsultavimo paslaugos turi būti suteiktos ne vėliau kaip per 8 Pirkėjo darbo valandas nuo Pirkėjo paklausimo pateikimo;

5.2.5. Sistemos Vystymo paslaugos:

5.2.5.1. Pirkėjas pagal poreikį gali įsigyti smulkias Sistemų Vystymo paslaugas, Tiekėjui pateikus suderintos formos užsakymus (toliau – Užsakymas). Užsakymus Pirkėjas pateikia raštu (el. paštu, faksu ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma). Vystymo paslaugų suteikimo terminai, apimtys yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami paslaugų Užsakyme. Vystymo paslaugų Užsakymą pasirašo abi Šalys.

5.2.5.2. Užsakymus Pirkėjas Tiekėjui gali pateikti visą pagrindinės Sutarties galiojimo laikotarpį. Užsakymų skaičius neribojamas.

5.2.5.3. Klientui patvirtinus Paslaugų teikėjui aprašytus reikalavimus, Paslaugų teikėjas turi pateikti aprašytų reikalavimų vertinimą per ne ilgiau negu 5 (penkių) darbo dienų laikotarpį. Vertinime darbų detalizavimo (išskaidymo) žingsniai neturi viršyti 16 val. nebent atskirais atvejais su Klientu būtų suderinti konkrečiam vertinimui kitokie žingsniai

5.2.5.4. Tiekėjas įsipareigoja per Užsakyme Pirkėjo nurodytą terminą pateikti Užsakymo funkcinių reikalavimų sprendimo detalų aprašymą ir suderinti su Pirkėju architektūrinį sprendimą.

5.2.5.5. Tiekėjas vykdydamas Pirkėjo užsakymą, įsipareigoja kartu pateikti užsakytų naujų paslaugų architektūrinius sprendimus ir aprašymą, kuriame turi būti aprašytos funkcionalumo priklausomybės nuo kitų funkcionalumų, užsakytų sprendimų sąsajos su sistemomis.

5.2.5.6. Tiekėjas turi atlikti suteiktų Vystymo paslaugų rezultatų testavimus: Sistemų užsakomų paslaugų rezultatų testavimai turi būti atliekami testavimo aplinkoje, siekiant patikrinti užsakytų paslaugų rezultatų funkcionalumą ir suderinamumą su esamais Sistemos moduliais ir jų funkcionalumais;

- 5.2.5.7. Kiekvieno Vystymo Užsakymo vykdymo metu turi būti pateikiami testavimo rezultatai. Tiekėjas privalo pateikti dokumentą atitinkantį šiuos nurodymus:
 - 5.2.5.7.1. pateikti testuojamą funkciją (reikalavimus);
 - 5.2.5.7.2. privalo nurodyti, kokie veiksmai turi būti atlikti iki tol ir pateikti testinius duomenis;
 - 5.2.5.7.3. privalo nurodyti, kokius veiksmus reikia atlikti ir pateikti testinius duomenis;
 - 5.2.5.7.4. privalo nurodyti, koks rezultatas yra laukiamas ir pateikti testinius duomenis, kurie tai -patvirtintų;
 - 5.2.5.7.5. pateikti testuotojo išvadą (pokytis tinkamas ar ne diegti, kokie liko neišspręsti defektai).
- 5.2.5.8. Tiekėjas turi pateikti išsamias instrukcijas, kaip teisingai įdiegti/išdiegti į/iš Sistemos testavimo aplinką ir/ar sukonfigūruoti Sistemos tobulinimą/keitimą/vystymą gamybinėje aplinkoje.
- 5.2.5.9. Diegimo/išdiegimo instrukcijoje Tiekėjas privalo:
 - 5.2.5.9.1. pateikti diegimo/išdiegimo kodų rinkinius;
 - 5.2.5.9.2. aprašyti diegimo darbus (žingsnius);
 - 5.2.5.9.3. aprašyti kiekvieno žingsnio diegimo trukmes;
 - 5.2.5.9.4. pateikti rekomendacijas dėl naudotojų darbo diegimo metu.
 - 5.2.5.9.5. pateikti diegimo į gamybinę aplinką patikros planą.
- 5.2.5.10. Kartu su diegimo instrukcija Tiekėjas turi pateikti atnaujintą naudotojo vadovą, kuriame turi būti pateikta:
 - 5.2.5.10.1. keitimo/automatizuojamos funkcijos aprašymas;
 - 5.2.5.10.2. veiklos arba automatizuojamos funkcijos diagrama;
 - 5.2.5.10.3. informacija, kokie veiksmai turi būti atlikti prieš pradedant vykdyti funkciją;
 - 5.2.5.10.4. informacija, kaip pradėti (pvz.: nurodyti meniu kelią) vykdyti automatizuojamą funkciją;
 - 5.2.5.10.5. informacija, kaip atlikti (pvz.: kokius laukus užpildyti, nurodyti tų laukų paskirtį ir prasmę) automatizuojamą funkciją;
 - 5.2.5.10.6. informacija, kokie tolimesni veiksmai turi būti atlikti, kad pabaigti funkcijos/užduoties procesą.
- 5.2.5.11. Naujai įkeltas funkcionalumas į Testavimo aplinką ir perduotas testuoti tiekėjui turi būti kokybiškas. Pirkėjui pastebėjus klaidas ir jas pateikus Tiekėjui, klaidos turi būti nedelsiant ištaisomos, bet ne ilgiau, kaip per 1 d.d.
- 5.2.5.12. Pirkėjui Testavimo aplinkoje atlikus pakartotinį testavimą ir atradus tas pačias klaidas, laikoma, kad pataisytas funkcionalumas atliktas nekokybiškai ir iš konkretaus to darbo Užsakymo turi būti išskaičiuojami Pirkėjo tiesioginiai nuostoliai už kiekvieną papildomą pasikartojančių klaidų testavimą.
- 5.2.5.13. Numatoma, kad naujo funkcionalumo atnaujinimai/pataisymai į Testavimo aplinką gali būti keliami ne daugiau, kaip 3 kartus. Jeigu į Testavimo aplinką įkeltas funkcionalumas buvo įkeltas daugiau, kaip 3 kartus dėl Tiekėjo neišspręstų/paliktų, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai ir iš konkretaus to darbo Užsakymo turi būti išskaičiuojami Pirkėjo tiesioginiai nuostoliai už kiekvieną papildomą pasikartojančių klaidų testavimą.
- 5.2.5.14. Nepriklausomai nuo funkcionalumo atnaujinimų/pataisymų testavimo aplinkoje, galutinis konkretaus Užsakymo terminas nekeičiamas, išskyrus atvejus, kai darbai gali būti perprioritetizuoti Pirkėjo. Perprioritetizavus darbus turi būti pasirašomi papildomi susitarimai prie konkrečių Užsakymų.
- 5.2.5.15. 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.
- 5.2.5.16. Pagal kiekvieną Pirkėjo pateiktą Užsakymą laiku ir tinkamai suteiktos Paslaugos yra perduodamos Paslaugų gavėjui Šalims pasirašant atliktų Paslaugų perdavimo-priėmimo aktą.
- 5.2.5.17. Atliktų Paslaugų perdavimo-priėmimo aktą Pirkėjas pasirašo, kai gamybinėje Sistemos aplinkoje galima įvykdyti veiklos procesus Sutartyje apibrėžta funkcionalumo apimtimi, įskaitant Vystymo paslaugų suteikimo metu suskurtą papildomą funkcionalumą.
- 5.2.5.18. Atliktų Paslaugų perdavimo-priėmimo metu Pirkėjas negali pilnai patikrinti atliktų paslaugų atitikimo sutartyje nustatytiems reikalavimams, todėl Šalys susitaria, kad Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymas jokių būdu neapriboja Pirkėjo teisės po Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo reikšti tiekėjui pretenzijas dėl Paslaugų neatitikimo Sutartyje nustatytiems reikalavimams/trūkumams.
- 5.2.5.19. Kartu su Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo aktu Tiekėjas įsipareigoja perduoti Pirkėjui pilną dokumentaciją:
 - 5.2.5.19.1. suderintus pakeitimų analizės protokolus;
 - 5.2.5.19.2. pakeitimų techninę specifikaciją;
 - 5.2.5.19.3. programų išeities tekstus;
 - 5.2.5.19.4. vykdomus kodus;
 - 5.2.5.19.5. diegimo instrukcijas;
 - 5.2.5.19.6. testavimo rezultatus (detalią testavimo ataskaitą);
 - 5.2.5.19.7. atnaujintą naudotojo vadovą, funkcijų ir duomenų modelių dokumentaciją.

- 5.2.5.20. Visą aukščiau nurodytą dokumentaciją Tiekėjas privalo pateikti lietuvių kalba.
- 5.2.5.21. Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo aktas surašomas dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, po vieną egzempliorių kiekvienai Šaliai.
- 5.2.5.22. Tiekėjas įsipareigoja sugeneruoti ir pateikti išeities kodų (source code) saugyklą ir ją pastoviai atnaujinti po atliktų Sistemos tobulinimų/keitimų/vystymų. Visi sugeneruoti išeities kodai ir visi tiekėjo su kiekvienu pokyčiu pateikiami (5.2.6.18 punkte išvardinti) dokumentai turi būti talpinami tiekėjo GITLAB saugykloje.
- 5.2.5.23. Tiekėjas turi atlikti atliktų paslaugų testavimą, kuris turi būti atliekamas testavimo aplinkoje. Testavimo rezultatus Tiekėjas privalo pateikti suderintoje su Pirkėju testavimo scenarijų formoje.
- 5.2.5.24. Visi Sistemos pakeitimai/atnaujinimai gamybinėje aplinkoje turi būti diegiami tik ištestuoti, suderinus su Pirkėju ir gavus Pirkėjo rašytinį leidimą.
- 5.2.5.25. Visi įkelti funkcionalumai į Sistemos gamybinę aplinką neturi trikdyti kitų funkcijų/Pirkėjo sistemų darbo. Jeigu naujai į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas sutrikdo esančių funkcijų/Pirkėjo sistemų darbą, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai.
- 5.2.5.26. Tiekėjas įsipareigoja Pirkėjui teikti nemokamą konsultaciją visais su sukurtos Sistemos priežiūra susijusiais klausimais visą garantinės priežiūros laikotarpį.
- 5.2.5.27. Numatoma, kad naujo funkcionalumo atnaujinimai ir (ar) pataisymai į Kliento testavimo aplinką gali būti keliami ne daugiau kaip 2 kartus. Jeigu į testavimo aplinką įkeltas funkcionalumas buvo įkeltas daugiau kaip 2 kartus dėl Tiekėjo neišspręstų/paliktų klaidų, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai ir iš konkretaus to darbo Užsakymo turi būti išskaičiuojami Pirkėjo tiesioginiai nuostoliai už kiekvieną papildomą pokyčių paketo klaidų testavimą.

6. Sutartinių įsipareigojimų vykdymo tvarka ir terminai

6.1. Tiekėjo atsakomybė laiku neįgyvendinus Sutartyje nustatytų reikalavimų:

- 6.1.1. Tiekėjas, laiku neatlikęs atitinkamu Užsakyму užsakytų ir Sutartyje nustatytų reikalavimų atitinkančių paslaugų (jų dalies) Sutartyje nustatyta tvarka, už kiekvieną pradelstą dieną sumoka Pirkėjui 0,05 procentų nuo visos Užsakymo kainos, dydžio baudą.
- 6.1.2. Už kiekvieną neužtikrintą (laiku nesuteiktą) konkrečios Priežiūros paslaugos prieinamumo valandą Tiekėjui yra taikoma 0,6 procentų šios Priežiūros paslaugos mėnesinio mokesčio kainos dydžio bauda. (tačiau bet koku atveju ne mažiau kaip 30 procentų už visą vėlavimo laikotarpį, vykdamas Sutartį)
- 6.1.3. Tiekėjas, suteikęs Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančius Darbus ir Paslaugas, įsipareigoja tokius neatitikimus/trūkumus ištaisyti savo sąskaita ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną nuo Pirkėjo raštinio pranešimo apie Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančius Darbus ir Paslaugas išsiuntimo dienos. Tiekėjui per aukščiau nustatytą terminą neištaisius suteiktų Paslaugų/Darbų neatitikimų/trūkumų, Tiekėjas Pirkėjui pareikalavus, moka Pirkėjui 50 EUR (penkiasdešimties eurų) baudą už kiekvieną uždelstą dieną kiekvienam atvejui atskirai bei atlygina Pirkėjo dėl to patirtus tiesioginius nuostolius. Pirkėjui pareiškus reikalavimą atlyginti patirtus nuostolius, delspinigiai įskaitomi į nuostolių atlyginimą.
- 6.1.4. Sutarties vykdymo terminas yra iki visiško Sutartinių įsipareigojimų įvykdymo, bet ne ilgiau kaip 1 (vieneri) metai.

6.2. Garantiniai įsipareigojimai:

- 6.2.1. Tiekėjo atliktoms Paslaugoms Tiekėjas suteikia 12 mėnesių garantiją. Garantijos terminas skaičiuojamas nuo atitinkamų Paslaugų perdavimo Pirkėjui momento, t. y. nuo atitinkamų Paslaugų priėmimo – perdavimo akto pasirašymo.
- 6.2.2. Tiekėjas įsipareigoja savo jėgomis ir lėšomis pašalinti per garantijos terminą nustatytus užsakytų Vystymo paslaugų trūkumus per 2 (dvi) kalendorines dienas nuo Pirkėjo pranešimo apie trūkumus išsiuntimo dienos, išskyrus tuos atvejus, kai užsakytų Vystymo paslaugų trūkumai atsirado dėl Pirkėjo kaltės.
- 6.2.3. Tiekėjui per aukščiau nustatytą terminą nepašalinus per garantinį terminą pastebėtų Vystymo paslaugų trūkumų, Tiekėjas, Pirkėjui pareikalavus, moka Pirkėjui 20 procentų (dvidešimt) baudą, skaičiuojamą nuo atitinkamo Užsakymo, kuriuo buvo suteiktos nekokybiškos Vystymo paslaugos, bei atlygina Pirkėjo dėl to patirtus tiesioginius nuostolius. Pirkėjui pareiškus reikalavimą atlyginti patirtus nuostolius, delspinigiai įskaitomi į nuostolių atlyginimą.
- 6.2.4. Garantiniu laikotarpiu Tiekėjui laiku nepašalinus Vystymo paslaugų trūkumų, trūkumus, dėl kurių atliktos paslaugos negali būti naudojamos pagal paskirtį, pašalina Pirkėjas savo jėgomis arba pasitelkdamas trečiuosius asmenis, o Tiekėjas įsipareigoja atlyginti Pirkėjo patirtas trūkumų šalinimo išlaidas, ir atlygina kitus Pirkėjo dėl to patirtus nuostolius, kiek jų nepadengia sumokėta bauda.

7. TAIKOMA KAINODARA

7.1. Laimėjusio teikėjo Pasiūlyme nurodytas fiksuotas valandinis įkainis.