**TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

1. **SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI**
   1. **Klientas** – UAB Technologijų ir inovacijų centras.
   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.
   3. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Paslaugų teikėjo ir Kliento dėl Pirkimo objekto.
   4. **Šalys** – Klientas ir Paslaugų teikėjas.
   5. **Sistema** – Personalo valdymo ir darbo užmokesčio skaičiavimo PASKATA 4 sistema;
   6. **Paslaugos –** Priežiūros paslaugos ir Vystymo paslaugos.
   7. **Priežiūros paslaugos –** Sistemos priežiūros paslaugos, susidedančios iš Sistemos palaikymo paslaugų ir Konsultavimo paslaugų.
   8. **Vystymo paslaugos** – Sistemos tobulinimo/ keitimo/ vystymo paslaugos.
   9. **Konsultavimo paslaugos –** Kliento atstovų konsultavimas visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais.
   10. **Palaikymo paslaugos** **–** Sistemos darbo problemų/ sutrikimų nustatymas ir jų sprendimas;
   11. **Kritinė problema \ Kritinis sutrikimas –** avarinis Sistemos darbo sutrikimas, kai Klientas negali savarankiškai atstatyti Sistemos dalinio ar pilno funkcionalumo ir pan.
   12. **Kliento darbo valandos** – darbo valandos, skaičiuojamos Kliento darbo metu: I-IV 7:30 – 16:30 val., V 7:30 – 15:15 val.
   13. **LE** - „Lietuvos energija“, UAB grupės įmonės
2. **PIRKIMO OBJEKTAS**

Personalo valdymo ir darbo užmokesčio skaičiavimo PASKATA 4 sistemos priežiūros ir vystymo paslaugos.

1. **PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS**
   1. Priežiūros paslaugos – ne daugiau kaip 36 mėn.
   2. Vystymo paslaugos – preliminarus kiekis 4100 darbo valandų.
2. **SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA**
   1. Paslaugų teikėjas teikia Paslaugas naudodamas Kliento IT infrastruktūrą.
   2. Paslaugų rezultatai turi būti siunčiami Klientui elektroniniu paštu, nurodytu Sutartyje, arba adresu A. Juozapavičiaus g. 13, Vilnius.
   3. Šalims raštu susitarus, Paslaugoms suteikti Paslaugų teikėjui gali būti suteiktos nuotolinio prisijungimo prie Sistemos (testavimo ir (ar) gamybinės aplinkos) galimybės.
3. **REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI**
   1. **Sistemos aprašymas**

Sistema yra sukurta licencijuotos programinės įrangos pagrindu: Oracle 11.

Autorinės teisės priklauso Sistemos gamintojui.

* 1. **Pirkimo objekto aprašymas**
     1. **Priežiūros paslaugas sudaro:**
        1. Sistemos Palaikymo paslaugos (Sistemos Palaikymo paslaugas sudaro Sistemos darbo problemų/sutrikimų nustatymas ir jų sprendimas, esamo Sistemos funkcionalumo pakeitimai dėl Lietuvos Respublikos teisės aktų pasikeitimo, Sistemos periodinių atnaujinimų paketų pateikimas);
        2. Sistemos Konsultavimo paslaugos (Kliento informavimas visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais);
     2. **Vystymo paslaugas sudaro:**
        1. Išsami problemų analizė **–** Paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos, kai prižiūrimos Sistemos problemos/ sutrikimo negalima išspręsti be detalios programinio kodo ir duomenų analizės;
        2. Projektavimo, programavimo ir konfigūravimo darbai **–** Sistemos pakeitimų kūrimo ir konfigūravimo darbai, reikalingi sudėtingos problemos/ sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos analizę;
        3. Duomenų tvarkymas **–** didelės apimties duomenų tvarkymo darbai, kuriems reikalingas programinio kodo sukūrimas ir kurie reikalingi sudėtingos problemos/ sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos analizę, arba, kai darbų poreikis buvo sąlygotas Sistemos vartotojų klaidų;
        4. Diegimo darbai **–** Vystymo paslaugų užsakymo akto apimtyje modifikuotos Sistemos programinės įrangos ir jos pakeitimų (atnaujinimų) diegimas testavimo ir, esant poreikiui, gamybinėje aplinkose;
        5. Mokymai **–** Sistemos vartotojų ir administratorių mokymai darbo vietoje arba per nuotolinio ryšio priemones.
        6. Poreikių analizė ir vertinimas - naujų Kliento pateiktų Sistemos vystymo poreikių analizė ir vertinimas.“
     3. Reikalavimai Vystymo paslaugoms suteikiamai garantijai:
        1. Paslaugų teikėjas šios Techninės specifikacijos 5.2.2.1 - 5.2.2.4 punktuose nurodytoms suteiktoms Vystymo paslaugoms suteikia ne trumpesnę kaip 12 (dvylikos) mėnesių garantiją. Garantijos terminas skaičiuojamas nuo suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos.
  2. **Sutartinių įsipareigojimų vykdymo tvarka ir terminai**
     1. **Priežiūros paslaugų teikimo tvarka ir terminai**:
        1. Priežiūros paslaugos teikiamos nuolat Priežiūros paslaugų teikimo laikotarpiu.
     2. **Sistemos Palaikymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai**:

1. Palaikymo paslaugos teikiamos pagal Kliento pateiktus pranešimus apie Sistemos darbo problemas/ sutrikimus;
2. pranešimus apie Sistemos darbo problemas/ sutrikimus Kliento įgalioti atstovai pateikia Paslaugų teikėjui elektroniniu būdu per Paslaugų tiekėjo arba Kliento pateiktą elektroninę pagalbos tarnybą (ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta ir Klientui priimtina forma);
3. reakcijos į Sistemos darbo problemas/ sutrikimus terminas (laiko tarpas nuo Kliento pranešimo pateikimo Paslaugų teikėjui iki jo sprendimo pradžios): Kritinėms problemoms/ sutrikimams – 2 Kliento darbo valandos, kitoms – 5 Kliento darbo valandos;
4. Sistemos darbo problemos pašalinimo terminas (laiko tarpas nuo Paslaugų teikėjo reakcijos pradžios (sureagavimo) iki pilno problemos pašalinimo): Kritinėms problemoms/ sutrikimams – 8 Kliento darbo valandos, kitoms – 3 darbo dienos. Šalių sutarimu šis terminas gali būti pratęstas protingam laikotarpiui;
5. Pasikeitus Lietuvos Respublikos teisės aktams, turintiems įtakos Sistemos funkcionalumui, Sistemos pakeitimai/papildymai turi būti atliekami, pateikiami Klientui ir įdiegiami į Sistemą ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) kalendorinių dienų nuo Lietuvos Respublikos teisės aktų pakeitimo, papildymo ir pan., nebent Šalys susitaria dėl ilgesnio termino;
6. Sistemos darbo problema/ sutrikimas laikomas pašalintu, kai Kliento įgaliotas atstovas raštiškai patvirtina, kad Sistemos darbo problemos/ sutrikimo nėra;
7. Paslaugų teikėjo ir Kliento rašytiniu susitarimu, Palaikymo paslaugos gali būti teikiamos ir Kliento nedarbo metu.
   * 1. **Konsultavimo paslaugų teikimo tvarka ir terminai**:
8. Konsultavimo paslaugos teikiamos pagal Kliento elektroniniu būdu per Paslaugų tiekėjo arba Kliento elektroninę pagalbos tarnybą pateikiamus paklausimus (ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta ir Klientui priimtina forma);
9. priklausomai nuo to, kokiu būdu Klientas pateikia paklausimą, Paslaugų teikėjas Konsultavimo paslaugas suteikia atitinkamai telefonu, el. paštu ar faksu ar kita Paslaugų teikėjo pasiūlyta ir Klientui priimtina forma;
10. Klientas paskiria ne daugiau kaip 3 (tris) atsakingus asmenis, kurie turi teisę pateikti Paslaugų teikėjui paklausimus;
11. Konsultavimo paslaugos turi būti teikiamos realiu laiku. Jeigu Paslaugų teikėjas negali suteikti tinkamos konsultacijos iš karto, tai Paslaugų teikėjas turi pateikti atsakymus į neatsakytus paklausimus ne vėliau kaip per 8 (aštuonias) Kliento darbo valandas, skaičiuojant nuo Kliento paklausimo pateikimo. Šalių sutarimu šis terminas gali būti pratęstas protingam laikotarpiui.
    * 1. **Vystymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai**:
         1. Vystymo paslaugos teikiamos tik pagal atskirus Kliento Paslaugų teikėjui pateiktus užsakymus (toliau – Užsakymas) Sutarties galiojimu metu;
         2. Užsakymus Klientas pateikia Paslaugų teikėjui elektroniniu būdu per Paslaugų tiekėjo arba Kliento pateiktą elektroninę pagalbos tarnybą (ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta ir Klientui priimtina forma);
         3. Vystymo paslaugų suteikimo terminai, apimtys ir sąmata yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami užsakymo akte, kurį pasirašo abi Šalys po Užsakymo pateikimo. Už apimtis (darbo valandų kiekį), kurios nebuvo suderintos (t.y. kurios nebuvo nurodytos Užsakyme) Klientas neapmoka;
         4. Paslaugų teikėjas įsipareigoja per Užsakyme Kliento nurodytą terminą pateikti Vystymo paslaugų Užsakymo reikalavimų sprendimo detalų aprašymą;
         5. Paslaugų teikėjas testavimo aplinkoje turi atlikti suteiktų Vystymo paslaugų, nurodytų šios Techninės specifikacijos 5.2.2.1 - 5.2.2.4 punktuose, rezultatų testavimą ir pateikti testavimo rezultatų ataskaitą, kaip nurodyta šios Techninės specifikacijos 5.5.1.1 punkte. Klientas arba/ir Sistemos savininkas taip pat atliks suteiktų Vystymo paslaugų testavimą. Diegimas į gamybinę aplinką bus vykdomas tik Klientui patvirtinus testavimo rezultatus;
         6. Naujai įkeltas funkcionalumas į Sistemos gamybinę aplinką neturi sutrikdyti Sistemos ar kitų Sistemos modulių ir juose esančių funkcijų darbo. Jeigu į Sistemos gamybinę aplinką įkeltas naujas funkcionalumas sutrikdo Sistemos ar Sistemos modulių ir juose esančių funkcijų darbą (ir tai įvyksta dėl Paslaugų teikėjo tyčios, didelio neatsargumo, neveikimo, sutartinių dokumentų tinkamo ar apdairaus nevykdymo), dėl kurių Kliento ar Sistemos savininko („Lietuvos energija“, UAB, įmonių grupės įmonės (-ių)) tiesioginiams klientams yra pateikiama klaidinga ar netiksli informacija (sąskaitos, pranešimai, kt.), tuomet Klientas įgyja teisę apie tokius Paslaugų tiekėjo veiksmus, susijusius su nekokybiškai įgyvendintu pokyčiu, informuoti Sistemos savininko tiesioginius klientus visuomeninėmis informavimo priemonėmis.
    1. **Sutarties rezultato perdavimo – priėmimo tvarka**
       1. Tinkamai suteikęs Paslaugas, Paslaugų teikėjas kreipiasi į Klientą raštu ir pateikia Klientui pasirašymui Paslaugų rezultato perdavimo – priėmimo aktą, kuris išrašomas:
          1. už per kalendorinį mėnesį suteiktas Priežiūros paslaugas - 1 (vieną) kartą per mėnesį;
          2. už kiekvieną Kliento pateiktą Vystymo paslaugų Užsakymą.
       2. Vystymo paslaugų, nurodytų šios Techninės specifikacijos 5.2.2.1 - 5.2.2.4 punktuose, perdavimo - priėmimo aktą Klientas pasirašo, kai:
       3. gamybinėje Sistemos aplinkoje galima įvykdyti veiklos procesus Paslaugų užsakymo akte apibrėžta funkcionalumo apimtimi, nėra likusių Kliento nurodytų ir neištaisytų klaidų, o naujai į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas veikia kokybiškai;
       4. yra atlikta suteiktų Vystymo paslaugų bandomoji eksploatacija, kurios trukmė numatoma Užsakyme;
       5. Suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo metu Klientas negali pilnai patikrinti suteiktų Vystymo paslaugų atitikimo Sutartyje nustatytiems reikalavimams, todėl Šalys susitaria, kad Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo akto pasirašymas jokiu būdu neapriboja Kliento teisės po Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo akto pasirašymo per punkte 5.2.3.1 nurodyta Garantijos terminą reikšti Paslaugų teikėjui pretenzijas dėl Vystymo paslaugų neatitikimo Sutartyje nustatytiems reikalavimams/ trūkumų.“.
    2. **Sutarties vykdymo metu pateikiama dokumentacija**
       1. Vystymo paslaugų teikimo metu pateikiama dokumentacija:
          1. Paslaugų teikėjas privalo pateikti Vystymo paslaugų rezultato testavimo ataskaitą pagal su Kliento suderintą formą, kurioje turi būti nurodyta:
12. testuojamas objektas (pagal reikalavimus);
13. atlikti veiksmai ir pateikti testuojami duomenys;
14. laukiamas rezultatas;
15. gautas rezultatas;
16. išvados ir rekomendacijos.
    * + 1. Kartu su Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo aktu Paslaugų teikėjas privalo pateikti Paslaugų, nurodytų šios Techninės specifikacijos 5.2.2.1 - 5.2.2.4 punktuose, pilną dokumentaciją:
17. suderintus pakeitimų analizės protokolus;
18. pakeitimų techninę specifikaciją;
19. suprogramuotų papildomų dalių išeities tekstus;
20. suprogramuotų dalių vykdymo kodus;
21. diegimo/konfigūravimo instrukcijas;
22. testavimo rezultatus suderintoje dokumento formoje;
23. atnaujintą naudotojo vadovą.
    * 1. Visus Techninės specifikacijos 5.5.1 punkte nurodytus dokumentus Paslaugų teikėjas privalo pateikti Klientui lietuvių kalba elektroninėje laikmenoje, o Klientui pareikalavus, dokumentai turi būti atspausdinti ir pateikti su parašais 2 egzemplioriais.