

KRS IS VEIKIMO STEBĖJIMO, PRIEŽIŪROS, PALAIKYMŲ IR VYSTYMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS

2020 m. spalio 5 d. Nr. S- 1061

Kaunas

Kauno rajono savivaldybės administracija, įmonės kodas 188756386, Savanorių pr. 371, 49500 Kaunas, atstovaujama administracijos direktoriaus Šarūno Šukevičiaus (toliau sutartyje – Užsakovas) ir ūkio subjektų grupė veikianti pagal jungtinės veiklos sutartį UAB „Logas line“ įmonės kodas 305410910, M. K. Čiurlionio g. 33-5, 03100 Vilnius ir UAB „Labbis“ įmonės kodas 110005648, Žalgirio g. 92, 09303 Vilnius, atstovaujama UAB „Logas line“ direktorės Jolitos Pundienės (toliau sutartyje – Paslaugų teikėjas) sudarė šią KRS IS veikimo stebėjimo, priežiūros, palaikymo ir vystymo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis). Toliau Sutartyje Užsakovas ir Paslaugų teikėjas kartu vadinami Šalimis, o atskirai – Šalimi.

1. SUTARTIES OBJEKTAS

1.1. Pirkimo objektas – KRS IS veikimo stebėjimo, priežiūros, palaikymo ir vystymo paslaugos (toliau – Paslaugos).

1.2. Paslaugų techninė specifikacija pateikta Sutarties 1 priede „Techninė specifikacija“.

1.3. Paslaugų teikėjas, pasirašydamas šią Sutartį, patvirtina, kad yra tinkamai susipažinęs su Užsakovo pateikta technine specifikacija, sutinka su Užsakovo nustatytais sąlygomis ir reikalavimais bei įsipareigoja juos tinkamai vykdyti šioje Sutartyje nustatyta tvarka.

1.4. Perkami tokie Paslaugų kiekiai:

1.4.1. vystymo ir kitos Paslaugos – maksimalus kiekis per 12 mėnesių – 465 darbo val. (Paslaugos bus perkamos pagal Užsakovo poreikį; Užsakovas neįsipareigoja išpirkti viso nurodyto Paslaugų kiekio);

1.4.2. aptarnavimo Paslaugos – teikiamos 12 mėnesių nuo Sutarties įsigaliojimo dienos. Aptarnavimo Paslaugų apimtys nėra ribojamos išskyrus aptarnavimo Paslaugų apimtys Dokumentų ir procesų valdymo posistemai pirmiems 6 mėn. laikotarpiui apribojama iki 30 val/6 mėn. Pasibaigus 6 mėn. laikotarpiui aptarnavimo Paslaugų apimtys nėra ribojamos.

1.4.3. palaikymo Paslaugos – teikiamos 12 mėn. nuo sutarties įsigaliojimo dienos. Palaikymo Paslaugų apimtys nėra ribojamos.

1.5. Paslaugų teikėjui neįgyvendinus standartinių Dokumentų ir procesų valdymo posistemės funkcionalumą aprašytų Sutarties 1 priede „Techninė specifikacija“ per 6 mėn. nuo Sutarties įsigaliojimo dienos, Dokumentų ir procesų valdymo posistemės palaikymo ir aptarnavimo Paslaugos gali būti nutraukiamos. Atitikimą/neatitikimą standartiniam funkcionalumui nustato Užsakovas vadovaujantis 1 priedo „Techninės specifikacijos“ nuostatomis.

1.6. Galutinė kaina, kurią Užsakovas turės sumokėti tiekėjui, priklausys nuo vykdant sutartį suteiktų Paslaugų kiekio, tačiau ji neturi viršyti 2.1 punkte nurodytos sumos.

2. SUTARTIES KAINA

2.1. Pradinė Sutarties vertė 122 730,00 Eur (vienas šimtas dvidešimt du tūkstančiai septyni šimtai trisdešimt eurų 00 ct) be PVM, PVM sudaro 25 773,30 Eur (dvidešimt penki tūkstančiai septyni šimtai septyniasdešimt trys eurai 30 ct). Sutarties kaina su PVM 148 503,30 Eur (vienas šimtas keturiasdešimt aštuoni tūkstančiai penki šimtai trys eurai 30 ct). Paslaugų įkainiai pateikti Sutarties 2 priede „Tiekėjo pasiūlymas“.

2.2. Sutarčiai taikoma fiksuotų įkainių su peržiūra kainodara. Sutarties įkainiai nustatyti supaprastinto atviro konkurso būdu. Sutarties įkainiai yra esminė Sutarties sąlyga ir negali būti keičiami, išskyrus Sutarties 2.3 punkte numatytą atvejį.

2.3. Sutarties įkainiai gali būti keičiami dėl įstatymų pakeitimų (pasikeitus (t. y. padidėjus ar sumažėjus) PVM tarifui). Sutarties įkainiai Sutarties galiojimo metu perskaičiuojami (didinami ar mažinami) pasikeitus (padidėjus ar sumažėjus) pridėtinės vertės mokesčio (toliau – PVM) tarifui, kuris turėjo tiesioginės įtakos kainoms. Raštiškai patvirtinus Paslaugų teikėjui ir

Užsakovui, ir ne vėliau kaip iki PVM sąskaitos – faktūros pateikimo dienos, perskaičiuojama tik ta įkainių dalis, kuriai turėjo įtakos pasikeitęs PVM tarifas ir tik pasikeitusio mokesčio dydžiu.

3. APMOKĖJIMO SĄLYGOS

3.1. Mokėjimai už kokybiškai, tinkamai ir laiku suteiktas Paslaugas vykdomi tokia tvarka:

3.1.1. Už vystymo ir kitas Paslaugas atsiskaitoma po šių Paslaugų suteikimo pasirašius Paslaugų perdavimo – priėmimo aktą arba Sutarties 3.3 punkte numatytais veiksmais priėmus Paslaugas ir Paslaugų teikėjui pateikus PVM sąskaitą – faktūrą;

3.1.2. Už palaikymo ir aptarnavimo Paslaugas mokama kiekvieną mėnesį už praėjusį mėnesį suteiktas Paslaugas pagal pateiktą PVM sąskaitą – faktūrą. Išskyrus:

3.1.2.1. Pirmus 6 mėn. nuo Sutarties įsigaliojimo dienos netaikomas Dokumentų ir procesų valdymo posistemės palaikymo mėnesinis mokestis. Įgyvendinus standartinius sistemos funkcionalumus po 6 mėn. laikotarpio taikomas Sutartyje numatytas Dokumentų ir procesų valdymo posistemės palaikymo mėnesinis mokestis.

3.1.2.2. Pirmus 6 mėn. nuo Sutarties įsigaliojimo dienos Dokumentų ir procesų valdymo posistemės aptarnavimo Paslaugoms taikomas val. mokestis, praėjus 6 mėn. taikomas mėnesinis mokestis.

3.3. Užsakovas, gavęs Paslaugų perdavimo – priėmimo aktą, per 14 kalendorinių dienų įsipareigoja pasirašyti šį aktą arba raštu pateikti motyvuotą pretenziją Paslaugų teikėjui dėl netinkamo paslaugų suteikimo. Užsakovui raštu nepateiktus motyvuotos pretenzijos per nustatytą laikotarpį ir per šį laikotarpį nepasirašius Paslaugų perdavimo – priėmimo akto, laikoma, kad Paslaugų perdavimo – priėmimo akte nurodytos Paslaugos yra priimtos ir Paslaugų teikėjas turi teisę pateikti PVM sąskaitą – faktūrą.

3.4. PVM sąskaitos – faktūros turi būti teikiamos, naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis. Už suteiktas Paslaugas Užsakovas privalo sumokėti Paslaugų teikėjui per 30 dienų nuo PVM sąskaitos – faktūros pateikimo informacinėje sistemoje „E. sąskaita“ dienos.

4. ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI IR TEISĖS

4.1. Vykdydamos šią Sutartį, Šalys vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, kitais teisės aktais ir norminiais aktais bei šia Sutartimi.

4.2. Šalys privalo sąžiningai, protingai, tinkamai, laiku ir kokybiškai atlikti įsipareigojimus pagal Sutartį.

4.3. Užsakovas įsipareigoja:

4.3.1. Už suteiktas Paslaugas pagal gautus suteiktų Paslaugų atsiskaitymo dokumentus sumokėti Sutartyje numatytais terminais;

4.3.2. Nedelsiant informuoti Paslaugų teikėją apie pastebėtus sutrikimus bei klaidas;

4.3.3. Turi teisę reikalauti Paslaugų teikėjo nedelsiant pateikti ataskaitą apie Paslaugų suteikimą ar teikimo eigą;

4.3.4. Turi teisę pareikalauti šalinti trūkumus, jeigu Paslaugų teikėjas nesilaiko Paslaugų suteikimo normų ir taisyklių;

4.3.5. Turi teisę sulaikyti mokėjimus už suteiktas Paslaugas, jeigu dėl Paslaugų teikėjo kaltės nepašalinti nurodyti suteiktų Paslaugų trūkumai. Mokėjimai gali būti sulaikomi tik tai Paslaugų daliai, kurios trūkumai nepašalinti.

4.3.6. Turi pateikti Paslaugų teikėjui visą turimą informaciją, kurios reikia Paslaugoms suteikti. Užsakovas bendradarbiauja su Paslaugų teikėju ir suteikia jam visą informaciją, kurios pastarasis gali pagrįstai paprašyti, kad galėtų vykdyti Sutartį. Laikotarpis, nuo Paslaugos tiekėjo prašymo iki Užsakovo informacijos pateikimo, nėra įtraukiamas į sutrikimų šalinimo laiką ir dėl šios priežasties Paslaugos teikėjui vėluojant suteikti Paslaugas laiku, nėra laikoma, kad Paslaugų teikėjas nevykdo ar netinkamai vykdo Sutartį.

4.4. Paslaugų teikėjas įsipareigoja:

4.4.1. Laiku, Sutartyje nustatytais terminais, suteikti Sutartyje numatytas Paslaugas;

4.4.2. Visiškai atsakyti už suteiktų Paslaugų kokybę;

4.4.3. Laiku informuoti Užsakovą apie Paslaugų suteikimo eigą;

4.4.4. Suteikti Paslaugas, vadovaujantis galiojančiais norminiais dokumentais;

4.4.5. Vykdyti teisėtus Užsakovo reikalavimus ir nurodymus;

4.4.6. Užtikrinti iš Užsakovo Sutarties vykdymo metu gautos ir su Sutarties vykdymu susijusios informacijos konfidencialumą ir apsaugą;

4.4.7. Paslaugų teikėjas įsipareigoja pirmus 6 mėn. nuo Sutarties įsigaliojimo dienos netaikyti Dokumentų ir procesų valdymo posistemės palaikymo mokesčio.

4.4.8. Laikytis visų Paslaugų teikimui aktualių Lietuvos Respublikoje galiojančių įstatymų ir kitų teisės aktų nuostatų ir užtikrinti, kad jų laikytųsi ir jo darbuotojai; garantuoti Užsakovo tiesioginių nuostolių atlyginimą, jei Paslaugų teikėjas ar jo darbuotojai nesilaikytų Paslaugų teikimo veiklą reglamentuojančių įstatymų ir kitų teisės aktų ir dėl to Užsakovui būtų pateikti kokie nors reikalavimai ar pradėti procesiniai veiksmai.

5. NENUGALIMOS JĖGOS (FORCE MAJEURE) APLINKYBĖS

5.1. Šalys neatsako už sutartinių įsipareigojimų nevykdymą, jeigu šių įsipareigojimų nevykdymas yra nenugalimos jėgos (*Force Majeure*) aplinkybių pasekmė. Nenugalimos jėgos (*Force Majeure*) aplinkybės suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 straipsnyje bei vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840. Negalint vykdyti įsipareigojimų dėl *Force Majeure* aplinkybių, jų vykdymas atidedamas iki šių aplinkybių pasibaigimo.

5.2. Šalys tą pačią dieną praneša viena kitai apie nenugalimos jėgos aplinkybių atsiradimą ir išnykimą. Nenugalimos jėgos atsiradimo aplinkybių atveju Šalys aptaria Sutarties įvykdymo sustabdymo terminus arba jos nutraukimą.

6. SUTARTIES ĮVYKDYMO UŽTIKRINIMAS

6.1. Šios Sutarties įvykdymas turi būti užtikrinamas Lietuvos Respublikoje ar užsienyje registruoto banko ar draudimo bendrovės laidavimo raštu (pateikiama kartu su laidavimo draudimo poliso kopija ir apmokėjimo pavedimą patvirtinančio dokumento kopija). Sutarties įvykdymo užtikrinimo vertė – 5 proc. nuo Sutarties vertės be PVM, nurodytos Sutarties 2.1 punkte.

6.2. Jei Sutartis nutraukiama dėl Paslaugų teikėjo kaltės, Užsakovas įgyja teisę pasinaudoti Sutarties įvykdymo užtikrinimu. Sutarties įvykdymo užtikrinimu garantuojama, kad Užsakovui bus atlyginti nuostoliai, atsiradę dėl to, kad Paslaugų teikėjas nevykdo ir/arba netinkamai vykdo sutartinius įsipareigojimus.

6.3. Paslaugų teikėjas, pasirašęs Sutartį, ne vėliau kaip per 10 dienų Užsakovui turi pateikti Sutarties įvykdymo užtikrinimą. Sutarties įvykdymo užtikrinimas turi galioti iki sutartinių įsipareigojimų vykdymo pabaigos. Jei Paslaugų teikėjas nepateikia reikalavimus atitinkančio Sutarties įvykdymo užtikrinimo, Sutartis neįsigalioja.

6.4. Jeigu Paslaugų teikėjas tinkamai ir laiku įvykdo sutartinius įsipareigojimus, Užsakovas Sutarties įvykdymo užtikrinimą grąžina Paslaugų teikėjui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šio Sutarties įvykdymo užtikrinimo galiojimo termino pabaigos, Paslaugų teikėjui pateikus raštišką prašymą.

7. SUBTEIKĖJAI IR JŲ KEITIMO TVARKA

7.1. Paslaugų teikėjas pasiūlyme nurodė, kad Paslaugas susijusias su informacinių sistemų architekto ir programuotojo teiks pasitelkto subteikėjo UAB „Prokodas“ darbuotojai: Irmantas Šerėnas (Informacinių sistemų architektas) ir Paulius Kutkaitis (Programuotojas).

7.2. Užsakovo sutikimu Paslaugų teikėjas gali pakeisti savo subteikėjus, jeigu jie netinkamai vykdo savo įsipareigojimus, atsisako juos vykdyti arba tampa nepajėgūs vykdyti sutartinių įsipareigojimų dėl jiems iškelto bankroto bylos, pradėtos likvidavimo procedūros ar panašios padėties. Paslaugų teikėjas gali keisti pasitelktus subteikėjus, tačiau jie privalo atitikti reikalavimus tiekėjams, kaip nurodyta pirkimo dokumentuose, ir pateikti tai pagrindžiančius dokumentus.

7.3. Apie ketinimą keisti subteikėjus Paslaugų teikėjas privalo raštu informuoti Užsakovą prieš 7 darbo dienas ir pateikti dokumentus, patvirtinančius jų teisę vykdyti veiklą, kuriai jie pasitelkiami.

7.4. Užsakovas gali tiesiogiai atsiskaityti su subteikėjais už jų suteiktas Paslaugas. Apie tai Užsakovas raštu informuoja subteikėjus per 3 darbo dienas po informacijos apie juos gavimo. Subteikėjui raštu pateikus prašymą pasinaudoti tiesioginio atsiskaitymo galimybe, sudaroma trišalė sutartis tarp Užsakovo, Paslaugų teikėjo ir jo subteikėjo, nustatanti tiesioginio atsiskaitymo su subteikėju tvarką, atsižvelgiant į pirkimo dokumentuose, Sutartyje ir subteikimo sutartyje nustatytus reikalavimus. Paslaugų teikėjas turi teisę prieštarauti nepagrįstiems mokėjimams subteikėjams trišalėje sutartyje nustatyta tvarka.

8. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖS SĄLYGOS IR SUTARTIES GALIOJIMAS IR NUTRAUKIMAS

8.1. Sutartis įsigalioja, kai abi Šalys pasirašo Sutartį ir Paslaugų teikėjas pateikia Užsakovui Sutarties 6.1 punkte nurodytą Sutarties įvykdymo užtikrinimą.

8.2. Sutarties galiojimo terminas 13 mėn. nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.

8.3. Užsakovui neatsiskaičius Sutartyje nustatytais sąlygomis ir terminais, Užsakovas moka Paslaugų teikėjui 0,03 proc. dydžio delspinigius nuo vėluojamos sumokėti sumos už kiekvieną pavėluotą dieną.

8.4. Paslaugų teikėjui nepašalinus incidentų per numatytą laikotarpį, gali būti mažinamas aptarnavimo mokestis. Mažinimo atvejai nurodyti Sutarties 1 priede „Techninė specifikacija“ 14 punkte.

8.5. Sutartis gali būti nutraukta:

8.5.1. bet kurios iš Šalių valia apie tai prieš 30 dienų raštu pranešus kitai Šaliai, jeigu kita Šalis padarė esminį Sutarties pažeidimą;

8.5.2. kai Paslaugų teikėjas yra likviduojamas, sustabdo ūkinę veiklą, jo atžvilgiu vykdomas bankroto procesas, arba teisės aktų nustatyta tvarka susidaro analogiška situacija Užsakovas gali vienašališkai nutraukti Sutartį;

8.5.3. Šalių susitarimu.

8.6. Kiekviena Sutarties Šalis privalo atlyginti kitai Šaliai jos patirtus nuostolius, atsiradusius dėl netinkamai vykdytų savo įsipareigojimų pagal Sutartį.

8.7. Laikoma, kad Paslaugų teikėjas padarė esminį Sutarties pažeidimą, jei jis atitinka Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.217 straipsnio 2 dalyje įtvirtintus kriterijus, taip pat kai Paslaugų teikėjas nesilaiko Sutarties terminų ar nevykdo kitų Sutartyje numatytų Užsakovo įsipareigojimų. Padarius esminį Sutarties pažeidimą ir nepašalinus trūkumų per pretenzijoje nurodytą terminą, Sutartis nutraukiama vienašališkai ne teismo tvarka, o Paslaugų teikėjas yra įrašomas į nepatikimų tiekėjų sąrašą, skelbiamą www.vpt.lt.

9. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

9.1. Sutarties sąlygos Sutarties galiojimo metu gali būti keičiamos, tik Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnyje nustatytais Sutarčių keitimo atvejais. Sutarties sąlygų keitimu nebus laikomas Sutarties sąlygų koregavimas joje numatytais aplinkybėmis, jei šios aplinkybės nustatytos aiškiai ir nedviprasmiškai bei buvo pateiktos pirkimo sąlygose. Visi šios Sutarties pakeitimai sudaromi raštu ir tampa neatskiriama šios Sutarties dalimi.

9.2. Šalys nedelsiant praneša raštu viena kitai apie savo rekvizitų ar kontaktinių duomenų, nurodytų Sutartyje, pasikeitimus. Šalis, neįvykdžiusi šio reikalavimo, negali reikšti pretenzijų, jog kitos Šalies veiksmai, atlikti pagal paskutinius jai žinomus rekvizitus, neatitinka Sutarties sąlygų arba, kad ji negavo pranešimų, siųstų pagal tuos rekvizitus.

9.3. Jeigu Paslaugų teikėjo kvalifikacija dėl teisės verstis atitinkama veikla nebuvo tikrinama arba tikrinama ne visa apimtimi, Paslaugų teikėjas Užsakovui įsipareigoja, kad Sutartį vykdys tik tokią teisę turintys asmenys.

9.4. Ginčai sprendžiami derybų būdu, o nepavykus taip išspręsti ginčo, jis bus nagrinėjamas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka teisme.

9.5. Užsakovo asmuo, atsakingas už Sutarties vykdymą – Kauno rajono savivaldybės Bendrojo skyriaus vyr. specialistas (IT) Antanas Stankevičius, tel. 8 614 14 546, el. paštas antanas.stankevicius@krs.lt; it@krs.lt.

9.6. Paslaugų teikėjo asmenys, atsakingi už Sutarties vykdymą – IS paslaugų grupės vadovė _____, tel. _____, el. paštas _____
paslaugų grupės vadovė _____, tel. _____, el. paštas _____

9.7. Užsakovo Asmuo, atsakingas už Sutarties ir jos pakeitimų paskelbimą Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo nustatyta tvarka – Kauno rajono savivaldybės administracijos Viešųjų pirkimų skyriaus vyr. specialistė Neringa Kolaitienė.

9.8. Sutartis turi du priedus, kurie yra neatskiriama Sutarties dalis:

9.8.1. Sutarties 1 priedas – „Techninė specifikacija“;

9.8.2. Sutarties 2 priedas – „Tiekėjo pasiūlymas“.

10. ŠALIŲ REKVIZITAI IR PARAŠAI

Užsakovas

Kauno rajono savivaldybės administracija
Savanorių pr. 371, 49500 Kaunas
Įmonės kodas 188756386
A. s. LT914010042503135057
Luminor Bank AS Lietuvos skyrius
Banko kodas 40100
Tel. (8 37) 30 55 02
Faks. (8 37) 31 37 97
El. p. administratorius@krs.lt

Administracijos direktorius
Šarūnas Šukevičius

Paslaugų teikėjas

UAB „Logas line“
M. K. Čiurlionio g. 33-5, 03100 Vilnius
Įmonės kodas 305410910
PVM mokėtojo LT100013023316
A. s. LT494010051005322583
Luminor Bank AS Lietuvos skyrius
Banko kodas 40100
Tel. 8 521 07 767
El. p. info@logasline.lt

Direktorė
Jolita Pundienė

Vienas ar daugiau parašų yra negaliojantis

JOLITA PUNDIENĖ LT

Parašas yra negaliojantis dėl šio priežasties:

• Laikotarpis „SignatureTimeStamp“ sukurtas nepatvirtintame laiko žymėjimo tarybos (naudotojas nepatvirtintas sertifikatas (subjektas: GlobalSign Class 3 CA, galioja nuo 2012-05-15 14:34:54)). Sertifikatas patvirtintas nepatvirtintame sertifikavimo centro sertifikatu (subjektas: SSC Qualified Class 3 CA, galioja nuo 2012-03-03 13:00:17).

SABONAS-SUKAVICIUS, LT

Parašas yra galiojantis

Informacija apie parašą

Parašas:

Parašymo laikas: 2020-10-02 10:06:49

Parašo pasirašytojas: parašas

Parašo formatus: XAdES-T [\[Pažiūrėti parašo tyrimą\]](#)

Parašo autentifikavimas:

Vardas, pavardė: Jolita Pundienė

Pareigos: Direktori

Struktūrinis padalinys:

[Gauti](#)

The screenshot shows a web application interface. On the left, there is a sidebar with a tree view containing various document categories and files, such as '2020-10-01 Surankiję.pdf', 'JOLITA PUNDINĖ, LT', and 'Sąrašas šalininkų, LT'. The main area displays a list of documents under the heading 'Vienas ar daugiau parašų yra negaliojantis'. A pop-up window titled 'Informacija apie parašą' (Signature Information) is open, showing details for a specific signature: 'Parašas: Pasirašymo laikas: 2020-10-01 17:12:25', 'Parašo pakeičius: pasirašymas', 'Parašo formatai: XAdES-EPS', and 'Patvirtinimo anksnis: Vardas, pavardė: Šešinas Šukrevičius, Paveikslas: Direktoriaus, Struktūrinis padalinys: Administracija'. The window has a 'Gauti' (Get) button at the bottom right.

Techninė specifikacija

Bendri reikalavimai

1. Šiame techninių sąlygų apraše naudojamos sąvokos:
1.1. Užsakovas – Kauno rajono savivaldybės administracija.
1.2. Paskaugų teikėjas – sistemos priežiūrą teikianti įmonė.
1.3. KRS IS – Užsakovo ir jai pavaldžiose įstaigose yra įdiegtos tarpusavyje integruotos informacinės sistemos:

- Finansų apskaitos bei veiklos valdymo – diegėjas UAB „Labbis“;
- Personalo valdymo ir darbo užmokesčio skaičiavimo – diegėjas UAB „Labbis“;
- Žemės nuomos mokesčio apskaitos sistema - diegėjas UAB „Labbis“;
- Dokumentų ir procesų valdymo – diegėjas UAB „Labbis“.

1.4. Reakcijos laikas – tai laikas nuo momento, kai Užsakovas praneša Tiekėjui apie incidentą, iki laiko momento, kai Tiekėjas realiai pradeda sutrikimo šalinimo darbus, prieš tai patvirtinęs informacijos apie incidentą gavimą (t.y. laikas iki pirmo komentaro Tiekėjo klientų aptarnavimo sistemoje).

1.5. Sprendimo laikas – tai laikas nuo momento, kai baigėsi Reakcijos laikas iki momento, kai sistema atstatyta į būseną, buvusią prieš incidentą (klaida ištaisyta), ir incidento pašalinimo faktas užfiksuotas Tiekėjo klientų aptarnavimo sistemoje (angl. Help Desk).

1.6. SLA – Tiekėjo ir Užsakovo pasirašytas susitarimas, nustatantis paslaugų teikimo parametrus.

2. Pirkimo objektas – KRS IS (I) aptarnavimo, (II) palaikymo ir (III) vystymo ir kitos paslaugos.

3. Šiuo metu eksploatuojamos KRS IS aprašymas:

KRS IS	Aprašymas
Funkcijos	Finansų valdymo ir buhalterinės apskaitos sritis: • Didžioji knyga; • Kasa/Bankas (Operacijos su pinigais); • Atsiskaitymai (Mokėtinų ir gautinų sumų apskaita); • Finansavimo valdymas; • Pardavimų valdymas (Pardavimų planavimas, Pardavimai, Pardavimo paslaugų apskaita, Pardavimų vykdymo kontrolė); • Ilgalaikis turtas (Ilgalaikio turto apskaita, Nekilnojamojo turto valdymas, Ilgalaikio turto valdymas); • Trumpalaikis turtas (Atsargos, Blankų apskaita); • Darbo užmokesčio apskaita. Veiklos valdymo sritis: • Strateginis planavimas (strateginių planų sudarymas, valdymas ir kontrolė); • Sutarčių valdymas (Sutartys, Sutarčių kontrolė); • Biudžetavimas (Biudžeto sudarymas, tikslinimas, kontrolė). • Pirkimų valdymas (Pirkimų planavimas, Pirkimų planai; Pirkimų operacijos, Viešieji pirkimai; Pirkimų vykdymo kontrolė). Personalo valdymo ir apskaitos sritis: • Personalo apskaita (Personalo dokumentai, etatų planavimas bei jo įgyvendinimo stebėseną ir kontrolė; Darbuotojų mokymų bei kvalifikacijos kėlimo grafikai; Kokybės vertinimo testai); • Materialinei atskaitomybei išduoto turto (kortelių, leidimų, trumpalaikio turto) valdymas ir apskaita; • Darbo laiko apskaita (darbo laiko tabeliai ir darbo grafikai); • Darbo užmokesčio apskaita. • Darbuotojų ir vadovų savitarna (vidinis portalas, kuriame darbuotojas gali savarankiškai valdyti ir susipažinti su savo asmenine informacija (peržiūrėti

	atsiskaitymo informaciją, atostogų informaciją, materialinei atskaitomybei priskirtą turtą ir leidimus; mokymus, atostogų grafikus) bei aplinka, skirta vidiniams skelbimams, pranešimams bei komunikacijai su darbuotojais. Dokumentų rengimo procesų ir bendrų užduočių valdymo srityje: • Dokumentų valdymas (visų tipų ir veiklos sričių, įskaitant ir personalo dokumentus, rengimo, derinimo, jų tvirtinimo ir vizavimo procesai; dokumentų registravimas ir rezoliucijų naudojimas, tvarkymas, apskaita ir kontrolė; Elektroninių dokumentų valdymas); • Užduočių valdymas (registravimas, būsenos stebėseną, užduočių atlikimo administravimas; bendras įstaigos užduočių kalendorius) • Elektroninio parašo naudojimas Žemės nuomos mokesčio apskaitos sritis: • Žemės nuomos mokesčio apskaitos skaičiavimo vykdymas; • Deklaracijų rengimas ir išsiuntimas; • Skolininkų bylų rengimas, įsiskolinimo būsenos stebėseną ir administravimas; • Ataskaitų rengimas ir valdymas. Veiklos analizės ir ataskaitų sritis: • Finansinės atskaitomybės sudarymo sistema, įskaitant pinigų srautų valdymą; • Biudžeto vykdymo atskaitomybės sudarymo sistema; • Biudžetų ir apskaitos informacijos valdymo analitinė sistema; • Personalo ir darbo užmokesčio informacijos valdymo analitinė sistema.
Technologinė realizacija	KRS IS veikia trijų sluoksnių architektūros pagrindu: naudotojas, aplikacija, duomenų bazė. Yra sukurta naudojant Microsoft.NET technologijos priemonėmis, naudoja MS SQL duomenų bazių valdymo sistemą
Infrastruktūra	Aplikacijų serverių suminis pajėgumas: RAM – 24 GB RAM Procesoriaus branduolių kiekis – 14 vCPU Kietieji diskai - ~200 GB SSD Duomenų bazių serverių suminis pajėgumas: RAM – 90 GB RAM Procesoriaus branduolių kiekis – 16 vCPU Kietieji diskai - ~ 500 GB SSD
Integralumas	Visi KRS IS pirminiai duomenys yra tarpusavyje suderinami. KRS IS turi sukurtas sąsajas su šiomis išorinėmis informacinėmis sistemomis: • TAIS - Teisės aktų informacinė sistema; • TAR - Teisės aktų registras; • E. Pristatymas – elektroninių pranešimų ir dokumentų pristatymo fiziniams ir juridiniams asmenims informacinė sistema; • VIISP suderintuvas – dokumentų valdymo sistemos sąsają su VIISP portalu, pritaikyta elektroninių paslaugų teikimui; • Žemės sklypų rinkos suvestinių duomenų integracine sistema • KRS svetainė – Užsakovo internetinė svetainė www.krs.lt
Modulinė struktūra	Sistema yra modulinės struktūros ir yra integruota: visi informacijos pakeitimai, įvedus duomenis viename modulyje, atspindi visuose su juo susijusiuose moduluose.
Bendros teisių ir vaidmenų sistemos naudojimas	KRS IS yra įdiegta vieninga naudotojų prieigos teisių ir vaidmenų valdymo sistema. Naudotojų autentifikacija atliekama naudotojų administravimo ir autentifikavimo registre. KRS IS naudojama vaidmenų ir rolių struktūra aprašo naudotojų teises prieiti prie sistemos komponentų, modulių, moduluose esančios konkrečios informacijos, o taip pat ir teises atlikti tam tikrus veiksmus. KRS IS automatiškai riboja naudotojo funkcijas ir sąsają pagal jam suteiktas roles, kurios aprašomos naudotojų administravimo registre. Veiksmai ir su tuo

	susiję naudotojo sąsajos elementai (menu, nuorodos, mygtukai ir t.t.) yra prieinami tik turint atitinkamas teises. Naudojant naudotojų teisių administravimo registre taip pat apibrėžiama prie kokio lygio (savo, padalinio, visos) informacijos naudotojas turi prieigą ir jam priskirta vieta organizacinėje įmonės struktūroje. KRS IS yra aprašomos saugumo taisyklės, kurios apibrėžia galimybę dirbti tik su pasirinktais reikšmių rinkinio elementais ir priskiriamos tam tikriems naudotojams
Pritaikomumas ir plėtra	KRS IS yra parametrizuojama sistema (organizacinė struktūra, vartotojų ekranai, pirminiai dokumentai, dokumentų formos, užklausos, filtrai, ataskaitos, išvedimo parametrai ir detalumas, spausdinimo parametrai, dokumentų planas, dokumentų metaduomenys, procesai bei jų tipai, registrai, papildomi aprašantys laukai, dokumentų numeravimo tvarkos ir taisyklės, darbo užmokesčio skaičiavimo formulės ir eilė kitų parametru). Sistemoje įdiegta struktūra neapriboja apskaitomų padalinių (skyrių) ar įstaigų skaičiaus plėtos. Į KRS IS aplinką galima įtraukti naujas įstaigas ar naujus organizacijos padalinius (skyrius).

Aptarnavimas

4. Aptarnavimo paslaugos teikiamos visų Tiekėjo prižiūrimų sistemų (Pirkimo objektas) administravimo (programinių ir techninių komponentų, iš kurių yra sudarytos sistemos ir visų integracinių sąsajų), eksploatavimo, modifikavimų siūlymų, naudotinių technologinių sprendimų, klausimais.

5. Aptarnavimo paslaugų sąrašas:

5.1. Konsultavimo paslaugos nuotoliniu būdu – Užsakovo darbuotojų konsultacijos prisijungus prie KRS IS sistemos ar darbuotojo darbo vietos.

5.2. Konsultacijos telefonu – Užsakovo darbuotojų konsultacijos neprisijungus prie KRS IS sistemos ar darbuotojo darbo vietos.

5.3. Programinės įrangos naujinimo paslaugos – Paslaugų tiekėjo iniciatyva vykdomi programinės įrangos naujinimai.

5.4. Programos testavimo paslaugos – programinės įrangos testavimo paslaugos siekiant išsiaiškinti galimus sutrikimus. Vykdoma Paslaugų tiekėjo aplinkoje, prieš atliekant naujinimo darbus Užsakovo aplinkoje.

5.5. Duomenų tikrinimas ir tvarkymas (duomenų korektiškumas ar pan.) – Užsakovo prašymu tikrinami duomenys ieškant problemos duomenyse, koreguojami duomenys sistemose dėl Užsakovo nekorektiškų veiksmų. Jeigu tikrinimo metu paaiškėja, kad duomenys nekorektiški dėl sisteminių sutrikimų, tai vertinama kaip duomenų suderinamumo paslauga.

5.6. Konfigūravimas dėl įstatymų pasikeitimų – Užsakovo naudojamų parametrų ar duomenų konfigūravimas sąlygotas LR teisės aktų pasikeitimo, kas neapima sisteminių programinės įrangos pakeitimų.

5.7. SLA ataskaita – mėnesinė ataskaita teikiama kartu su sąskaita, kurioje fiksuojama tą mėnesį uždarytų pranešimų sąrašas, kurio struktūroje privalo atsispindėti pranešimų: registracijos numeris, pavadinimas, registracijos data, uždarymo data, sprendimo vėlavimo laikas valandomis įvertinant incidento tipą ir taikytus atidėjimas (vėlavimo informacija teikiama tik tuo atveju jei yra vėluojančių pranešimų).

6. Tiekėjas įsipareigoja nemokamai atnaujinti programinę įrangą pasikeitus Lietuvos Respublikos teisės aktams ar Europos Sąjungos direktyvoms, programos standartinio funkcionalumo ribose atitinkančią galiojančius teisės aktus ir tinkamai atliekančią savo funkcijas.

7. Aptarnavimo paslaugų apimtys per mėnesį nėra ribojamos, išskyrus Aptarnavimo paslaugų apimtį Dokumentų ir procesų valdymo posistemai 6 mėn. laikotarpiui (nuo sutarties pasirašymo datos) apribojama iki 5 val/mėn, pasibaigus 6 mėn laikotarpiui aptarnavimo paslaugų apimtys nėra ribojamos. Dokumentų ir procesų valdymo posistemės aptarnavimo paslaugų abonentinis mokestis nėra taikomas pirmajam 6 mėn laikotarpiui.

8. Konsultacijos teikiamos telefonu ir/arba Klientų aptarnavimo sistemoje (angl. Help Desk).

9. Incidentų šalinimas turi būti pradedamas per nustatytą reagavimo į pranešimą apie sistemos sutrikimą laiką (reakcijos laikas) ir atliktas per nustatytą incidento pašalinimo laiką.

10. Reakcijos laikas ir incidento pašalinimo laikas priklauso nuo incidento tipo, kuris nustatomas pagal incidento įtaką Užsakovo veiklai.

11. Standartine greitime, kuomet KRS IS vienu metu dirba 60 vartotojų:

KRS IS posistemė	Funkcionalumas	Veikimo trukmė darbo vietoje
Finansų apskaitos bei veiklos valdymo	Didžiosios knygos ataskaita už 1 mėn. 1 padalinio (ADMSAV), kai ataskaita formuojama vieno vartotojo	16-20 s
Finansų apskaitos bei veiklos valdymo	Didžiosios knygos ataskaita už metus 1 padalinio (ADMSAV), kai ataskaita formuojama vieno vartotojo	20-24 s
Finansų apskaitos bei veiklos valdymo	Operacijos žurnalo dokumentų perkėlimas – 1 eilutė	24 s
Finansų apskaitos bei veiklos valdymo	Užsakymo perkėlimas į pardavimus (tėvų įnašai); 1 eilutės užsakymas	2 min 30 s
Finansų apskaitos bei veiklos valdymo	Užsakymo perkėlimas į pardavimus (tėvų įnašai); 1 eilučių užsakymas	2 min 30 s
Finansų apskaitos bei veiklos valdymo	Ataskaitos (iki 5 parametrų) suformavimas Pvz: Ataskaitų žiniaraštis 5 parametrai, 1 mėn. su kreditoriais, 1 padalinys; Pvz.: Ataskaitų žiniaraštis 5 parametrai, 1 metus. su kreditoriais; 1 padalinys; Pvz.: Debitoriai/kreditoriai F4 ataskaita; Pvz.: Finansinės būklės ataskaita 1 metai; 1 padalinys	1 min 30 s - 2 min
Finansų apskaitos bei veiklos valdymo	Įrašo sukūrimas 1 vnt.	30 - 40 s
Finansų apskaitos bei veiklos valdymo	Įrašo atsidarymas 1 vnt.	5 - 8 s
Personalo valdymo ir darbo užmokesčio skaičiavimo	Įrašo atsidarymas - 1 vnt. (darbuotojo)	5 s
Personalo valdymo ir darbo užmokesčio skaičiavimo	Įrašo išsaugojimas - 1 vnt. (darbuotojo)	10 -12 s
Personalo valdymo ir darbo užmokesčio skaičiavimo	Ataskaitos formavimas (iki 5 parametrų) suformavimas Pvz.: Žiniaraščių ataskaitos pristatymo/Atskaitymų ataskaita	1 min 30 s – 1 min 45 s
Personalo valdymo ir darbo užmokesčio skaičiavimo	Ataskaitos formavimas (iki 5 parametrų) suformavimas Pvz.: Darbo užmokesčio pažyma	1 min 30 s – 1 min 45 s
Personalo valdymo ir darbo užmokesčio skaičiavimo	Atlyginimo skaičiavimas 1 darbuotojas.	20 - 30 s
Personalo valdymo ir darbo užmokesčio skaičiavimo	Darbo laiko apskaitos žiniaraščio pildymas (1 padalinys; 1 mėn.; iki 10 žmonių);	30 s
Dokumentų ir procesų valdymo	Dokumento kortelės atidarymas	2 - 4 s
Dokumentų ir procesų valdymo	Dokumento kortelės saugojimas (kaip pildoma iki 6 kortelės laukų)	5 - 6 s
Dokumentų ir	Užduoties inicijavimas	4 - 6 s

procesų valdymo		
Dokumentų ir procesų valdymo	Proceso inicijavimas (Pvz.: proceso žingsnių šablone 3)	4 - 6 s
Dokumentų ir procesų valdymo	Dokumentų susiejimo paieška lango atidarymas	4 s
Dokumentų ir procesų valdymo	Dokumentų susiejimo paieška	5 s
Žemės nuomos mokesčio apskaitos posistemė	Deklaracijos suformavimas	3-5 s
Žemės nuomos mokesčio apskaitos posistemė	Lango pakėlimo greitis	2-4 s
Žemės nuomos mokesčio apskaitos posistemė	Ataskaitos atvėrimo greitis	3-5 s

12. Standartiniai Dokumentų ir procesų valdymo posistemės planuojami įdiegti funkcionalumai:

KRS IS posistemė	Funkcionalumas	Suderintas terminas
Dokumentų ir procesų valdymo	Numatyta funkcionalumų standartinė greیتaveika	6 mėn nuo sutarties pasirašymo
Dokumentų ir procesų valdymo	Elektroninio pasirašymo lange minimizuoti langų skaičių	6 mėn nuo sutarties pasirašymo
Dokumentų ir procesų valdymo	Galimybė sistemoje pasirašyti ir užregistruoti trečios šalies atsiųstą ir pasirašytą ADOC	6 mėn nuo sutarties pasirašymo

13. Tiekėjas įsipareigoja reaguoti į sutrikimus ir juos pašalinti laiku. Sutrikimų šalinimo laikai:

Incidento tipas	Poveikio aprašymas	Reakcijos laikas darbo val.	Sprendimo laikas darbo val.
Kritinis	Kritinio lygio incidentą nusako šios charakteristikos: - Užsakovas naudoja KRS IS pagrindinei veiklai; - Klaidingai veikia sistemos komponentė, kritiškai įtakoianti teisės aktuose nustatytus veiklos procesus, ir nėra kitų problemos išsprendimo galimybių; - sistemos veikimo sulėtėjimas – daugiau nei 200 proc., lyginant su standartinė greita veika - Sistema arba kritinis jos funkcionalumas neveikia; - Užfiksuotas duomenų praradimas arba duomenų sugadinimas; - Užsakovas negali tęsti veiklos.	2	6
Svarbus	Svarbaus lygio incidentą nusako šios charakteristikos: - Dalis KRS IS funkcionalumo neveikia arba duoda klaidingą rezultatą tačiau yra alternatyvus funkcionalumas/kelias klaidos apėjimui; - KRS IS sutrikimas neįtakoja Kliento pagrindinės veiklos. - KRS IS veikimo sulėtėjimas – daugiau nei 100 proc., lyginant su standartinė greیتaveika	4	12
Minimalus	Minimalaus poveikio incidentą nusako šios charakteristikos: - KRS IS veikia ir Užsakovas gali vykdyti savo veiklą;	10	20

	- Klaidos pranešimas yra KRS IS, tačiau yra alternatyvus funkcionalumas/kelias klaidos apėjimui; - Neteisinga KRS IS veikseną nedaranti poveikio kitų funkcijų veikimui ir neįtakojantis rezultatų teisingumo; - Klausimai apie KRS IS funkcionalumą ar jos konfigūraciją.		
Nominalus	Nominalaus poveikio problemą nusako šios charakteristikos: - Klausimas dėl KRS IS funkcionalumo; - Klausimas ar poreikis KRS IS vystymui ar kito tipo paslaugoms; - KRS IS patobulinimo užklausa.	12	48

14. Tiekėjui nepašalinus incidentų per numatytą laikotarpį, mažinamas aptarnavimo mokestis:

Incidento tipas	Kompensacijos dydis
Kritinis	Jeigu gedimas nepašalinamas per maksimalų gedimų šalinimo laiką ir nėra sutarta kitaip kiekviena sekanti valanda abonentinį priežiūros mokestį papildomai mažina 0,3% nuo aptarnavimo mokesčio sumos (be PVM). Maksimali aptarnavimo mokesčio mažinimo suma negali viršyti 33 % aptarnavimo abonentinio mokesčio per 1 mėn. Jei pavėluotai išspręstų kritinių pranešimų kiekis per 1 mėn. yra mažesnis nei 10 proc. nuo bendro tą mėnesį išspręstų kritinių pranešimų kiekio – mokesčio mažinimas kritiniams pranešimams nėra taikomas. Jei pavėluotai išspręstų kritinių pranešimų kiekis per 1 mėn. yra didesnis nei 10 proc. nuo bendro tą mėnesį išspręstų kritinių pranešimų kiekio – mokesčio mažinimas taikomas skaičiuojant visus to mėnesio vėluojančius kritinius pranešimus.
Svarbus	Jeigu gedimas nepašalinamas per maksimalų gedimų šalinimo laiką kiekviena sekanti valanda abonentinį aptarnavimo mokestį papildomai mažina 0,15% nuo aptarnavimo mokesčio sumos (be PVM). Maksimali aptarnavimo mokesčio mažinimo suma negali viršyti 25 % aptarnavimo abonentinio mokesčio per 1 mėn. Jei pavėluotai išspręstų svarbių pranešimų kiekis per 1 mėn. yra mažesnis nei 15 proc. nuo bendro tą mėnesį išspręstų svarbių pranešimų kiekio – mokesčio mažinimas svarbiems pranešimams nėra taikomas. Jei pavėluotai išspręstų svarbių pranešimų kiekis per 1 mėn. yra didesnis nei 15 proc. nuo bendro tą mėnesį išspręstų svarbių pranešimų kiekio – mokesčio mažinimas taikomas skaičiuojant visus to mėnesio vėluojančius pranešimus.
Minimalus	Jeigu gedimas nepašalinamas per maksimalų gedimų šalinimo laiką kiekviena sekanti valanda abonentinį aptarnavimo mokestį papildomai mažina 0,05% nuo aptarnavimo mokesčio sumos (be PVM). Maksimali aptarnavimo mokesčio mažinimo suma negali viršyti 5 % aptarnavimo abonentinio mokesčio per 1 mėn. Jei pavėluotai išspręstų minimalios svarbos pranešimų kiekis per 1 mėn. yra mažesnis nei 15 proc. nuo bendro tą mėnesį išspręstų pranešimų kiekio tą mėnesį – mokesčio mažinimas minimalios svarbos pranešimams nėra taikomas. Jei pavėluotai išspręstų minimalios svarbos pranešimų kiekis per 1 mėn. yra didesnis nei 15 proc. nuo bendro tą mėnesį išspręstų minimalios svarbos pranešimų kiekio – mokesčio mažinimas taikomas skaičiuojant visus to mėnesio vėluojančius pranešimus.

15. Mokesčio mažinimo apskaičiavimo eiliškumas pagal incidento tipą: 1) minimalus, 2) svarbus, 3) kritinis.

16. Bendras kompensacijos dydis už pavėluotai išspręstus pranešimus negali būti didesnis nei 33 proc. nuo aptarnavimo abonentinio mokesčio per 1 mėn.

17. Į incidento pašalinimo laiką neįskaičiuojamas laikas, kai Tiekėjas negali vykdyti sutrikimo šalinimo dėl ne nuo Tiekėjo priklausančių aplinkybių. Apie tokias aplinkybes Tiekėjas turi informuoti Užsakovą.

18. Jeigu sutrikimo neįmanoma pašalinti per nustatytą sutrikimo pašalinimo laiką, Teikėjas privalo apie tai informuoti Užsakovą, pateikti ir suderinti su juo gedimų šalinimo planą ir naują sutrikimo šalinimo terminą, suderinus gedimų šalinimo planą mokesčio mažinimo priemonės nebus taikomos.

19. Tiekėjo pagrįstas prašymas pratęsti sutrikimo šalinimo terminą gali būti teikiamas ne daugiau kaip du kartus. Antrą kartą sutrikimo šalinimo terminas gali būti pratęsimas tik pateikus motyvuotą paaiškinimą kokios priežastys lemia sutrikimo nešalinimą. Pateiktas prašymas trečią kartą pratęsti terminą Užsakovo traktuojamas kaip termino nesilaikymas.

20. Prašymas pratęsti terminą pateikiamas iki pasibaigiant nustatytam sutrikimo išsprendimo terminui. Nepateikus prašymo pratęsti sutrikimo sprendimo termino iki jo pabaigos, laikoma, kad sutrikimo sprendimas vėluoja.

21. Turi būti galimybė visus sutrikimus registruoti Klientų aptarnavimo sistemoje (angl. Help Desk).

22. Klientų aptarnavimo sistemos vartotojų skaičius nėra ribojamas.

23. Tiekėjo Klientų aptarnavimo sistemoje turi būti galimybė Užsakovui registruoti užklausas (24x7x365) internetu (apsaugotu SSL protokolu kanalu – savitarnos svetainė).

24. Turi būti galimybė prisiskambinti Klientų aptarnavimo skyriui darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val. ir skambučiai į kurių nebūtų apmokestinami padidintu tarifu.

25. Klientų aptarnavimo sistema turi užtikrinti galimybę Užsakovo įgaliotiems naudotojams registruoti incidentus, problemas sutrikimus bei gedimus susijusius su paslaugos teikimu, ir stebėti jų būseną.

26. Klientų aptarnavimo sistema turi užtikrinti registruojant incidentus, problemas, sutrikimus, gedimus bei keičiantis jų statusui atsakingų Užsakovo įgaliotų naudotojų informavimą žinute elektroniniu paštu.

27. Klientų aptarnavimo sistema turi užtikrinti automatinį Užsakovo įgaliotų naudotojų informavimą elektroniniu paštu apie pranešimo užregistravimą pagalbos sistemoje jei apie jį buvo pranešta ne internetu.

28. Klientų aptarnavimo sistema turi užtikrinti Užsakovo įgaliotiems naudotojams gauti ataskaitas įvairiais pjūviais (registracijos ir uždarymo laiką, produktą, incidento tipą, incidento aprašymą, būseną, pranešimo autorių).

29. Klientų aptarnavimo sistema privalo teikti informaciją apie visų registruotų užklausų, susijusių su teikiamomis paslaugomis, eigą ir būseną internetu on-line (Savitarnos svetainė) ir telefonu (pagal poreikį).

Palaikymas

30. Palaikymo paslaugų sąrašas:

30.1. Programavimas (klaidų korekcijos) – programinės įrangos korekcijos, kurios būtinos norint išspęsti programinės įrangos klaidą.

30.2. Programos testavimo paslaugos (po sistemos klaidos taisymo) – programa testuojama po sistemos klaidų taisymo, testavimas vyksta Paslaugų teikėjo aplinkoje

30.3. Programos tobulinimas (upgrade) – sistemos tobulinimas, nauji sisteminiai pakeitimai, kuriuos Užsakovas gali matyti Change log ataskaitoje, nauji sistemos tobulinimai išleidžiami ir pateikiami Užsakovui su nauja versija.

30.4. Duomenų suderinamumas (dėl sistemos klaidos) – Užsakovo duomenų tikrinimo paslauga, kuomet duomenų tikrinimas būtinai sprendžiant programinės įrangos klaidą.

30.5. Programavimas dėl įstatymų pasikeitimų versijos ribose – sistemos naujos versijos išleidimas sąlygotas LR teisės aktų pasikeitimų, kuris apima sisteminius programos ar reikalingų formų pakeitimus (be sistemos duomenų ir parametrų konfigūravimo)

30.6. Programos testavimo paslaugos dėl teisės aktų pasikeitimų – sistema testuojama po versijos dėl LR teisės aktų pasikeitimo išleidimo, testavimas vyksta tiekėjo aplinkoje

30.7. Greitaveikos testavimas (palaikymo metu) – vykdamt palaikymo paslaugas atliekami sistemos greitaveikos testavimo darbai siekiant patikrinti sistemos standartinės greitaveikos parametrus. Greitaveikos testavimo metu nustatčius, kad pakitę standartinės greitaveikos parametrai nesusiję su KRS IS sistemos sutrikimais, šios paslaugos bus traktuojamos kaip ne palaikymo paslaugos.

31. Tiekėjas garantuoja, kad priežiūros laikotarpiu Užsakovas turės naujausią programos versiją su visomis tos versijos funkcijomis.

32. Tiekėjas įsipareigoja išlaikyti turimą KRS IS funkcionalumą arba pakeisti jį ne blogesniu analogišku.

33. Atsiradus naujai programinės įrangos versijai Užsakovas informuojamas Klientų aptarnavimo sistemoje ar elektroniniu paštu.

34. Programinės įrangos naujinimus atlieka Tiekėjas, tik tuomet kai su Užsakovu suderina diegimo laiką, trukmę ir turinį (Tiekėjas pateikia trumpą aprašymą, kokios funkcijos naujinamos ar klaidos taisomos, aprašymas gali būti teikiama pagalbos sistemos priemonėmis).

35. Kiekvienas versijos atnaujinimas turėtų būti dokumentuotas, aprašant KRS IS atliekamus pakeitimus.

36. Tiekėjas įsipareigoja atnaujinti visas turimas programos aplikacijas vienu kartu, išskyrus tuos atvejus kuomet turima realizacija yra nesuderinama su atnaujinama versija arba visų versijų naujinimas vienu kartu nėra tikslingas Tiekėjas prieš naujindamas apie tai informuoja Užsakovą.

37. Tiekėjas garantuoja KRS IS suderinamumą su Užsakovo darbo vietose naudojamomis operacinėmis sistemomis (MS Windows 10/8.1/8/) ir biuro programų paketais (MS Office 2019/2016/2013/).

38. Tiekėjas įsipareigoja įgyvendinti 12 punkte numatytus standartinius sistemos funkcionalumus bei pirmus 6 mėn. po sutarties pasirašymo netaikyti Dokumentų ir procesų valdymo posistemės palaikymo mokesčio. Įgyvendinus standartinius sistemos funkcionalumus po 6 mėn. laikotarpio taikomas sutartyje numatytas Dokumentų ir procesų valdymo posistemės palaikymo mokestis.

Vystymo ir kitos paslaugos

39. Vystymo ir kitų paslaugų sąrašas:

39.1. Diegimo/Konfigūravimo darbai – Užsakovo prašymu atliekami diegimo/konfigūravimo darbai tokie kaip pvz.: instaliuojama papildoma darbo vieta, koreguojamos vartotojų ataskaitos, sukuriami ar koreguojami esami šablonai, koreguojamos formulės, atliekami kiti programos konfigūravimo darbai pagal užsakovo poreikį, keičiami esami sistemos nustatymai, keičiami sistemos parametrai dėl infrastuktūros ar trečių šalių sistemų pakeitimų. Diegimo/konfigūravimo darbai neapima darbų kai jų neįmanoma atlikti sistemos priemonėmis.

39.2. Sistemos parametrų konfigūravimas - Užsakovo naudojamų parametrų korekcija, nekeičiant sistemos duomenų, pvz. vartotojo teisių keitimas.

39.3. Duomenų importas/eksportas – Užsakovo prašymu atliekami veiksmai su duomenimis. Duomenys yra importuojami arba eksportuojami į/iš programą ar duomenų bazę. Jeigu duomenų nepavyksta importuoti/eksportuoti standartinėmis programos priemonėmis (t.y. funkcija yra bet ji neveikia) duomenų importo/eksporto paslauga teikiama nemokamai.

39.4. Greitaveikos testavimas - užsakovo prašymu atliekami sistemos greitaveikos testavimo darbai siekiant patikrinti sistemos standartinės greitaveikos parametrus dėl ne dėl KRS IS sistemos sutrikimų (PVZ.: pasikeitus infrastruktūros parametrams).

39.5. Mokymo paslaugos – Užsakovo prašymu atliekami mokymai. Mokymai gali būti atliekami tiek suderintu laiku nuotolinėmis priemonėmis.

39.6. Sistemos modernizavimo, vystymo paslaugos – Užsakovo prašymu atliekami KRS IS modernizavimo darbai sukuriant papildomas funkcijas, modulius, veiksmus, ataskaitas ar kitaip programavimo priemonėmis keičiant/papildant esamą funkcionalumą ar kita. Sistemos modernizavimas ir vystymas taip pat gali apimti poreikio projektavimą, prototipo kūrimą.

39.7. Analizės paslaugos (projektų valdymas, analizė, pradinė analizė, pasiūlymo rengimo paslaugos) - Užsakovo prašymu atliekamos poreikio ar esamos situacijos analizės paslaugos. Priklausomai nuo Užsakovo poreikio analizės rezultatas gali būti dokumentuojamas. Pradinė analizė – pradinis užsakymo vertinimas atliekamas nemokamai.

39.8. Informacijos teikimas ir bendradarbiavimas taikant BDAR – Užsakovo prašymu atliekami veiksmai susiję su duomenų apsaugos reglamento taikymu. Šiek darbai gali būti prilyginami analizės paslaugoms, tačiau turinys yra susijęs su BDAR taikymu.

39.9. Infrastruktūros saugumo auditas dėl BDAR taikymo – Užsakovo prašymu atliekamas esamos KRS IS sistemos ar susijusių veiksmų auditas dėl BDAR taikymo. Audito rezultatas yra dokumentas nurodantis audito išvadas ir jei būtina rekomendacijas.

39.10. Duomenų nuasmeninimas – Užsakovo prašymu atliekami veiksmai susiję su KRS IS sistemoje kaupiamais duomenimis, kuriuose asmenų informaciją reikia nuasmeninti ar kitaip koduoti.

39.11. Trečiųjų šalių konsultavimo paslaugos – Konsultavimo paslaugos susijusios su KRS IS sistema ar su sistema susijusiomis komponentėmis, kuomet konsultacija teikiama ne KRS IS darbuotojams, o trečioms šalims.

40. Atsiradus poreikiui, iš anksto suderinti Užsakovo atstovai, gali užsakyti KRS IS vystymo darbus.

41. Papildomos paslaugos užsakomos be papildomo sutarties priedo. Papildomos paslaugos užsakymas laikomas patvirtintu gavus nedviprasmišką Užsakovo atstovų komentarą Klientų aptarnavimo sistemoje.

42. Planuojamas maksimalus metinis vystymo darbų poreikis 465 d. val.

43. Užsakovas neįsipareigoja išpirkti viso vystymo darbų kiekio.

44. Užsakovui užregistravus vystymo darbus Klientų aptarnavimo sistemoje, Tiekėjas įsipareigoja įvertinti vystymo darbų trukmę, darbų apimtį, realizacijos būdą, techninius, saugumo ir kokybės reikalavimus, poveikį kitoms KRS IS posistemėms, sąryšį su kitais vykdomais modifikavimais ir pateikti detalią sąmatą.

45. Modifikavimo įvertinimo metu paaiškėjus, kad užsakymas sudėtingesnis, nei sutarta, Tiekėjas gali kreiptis į Užsakymo dėl užsakymo įvertinimo atidėjimo laiko.

46. Per suderintą vystymo darbo atlikimo laikotarpį Tiekėjas suprojektuoja, sukuria, ištestuoja ir įdiegia užsąkytą funkcionalumą.

47. Tiekėjui laiku neatlikus vystymo darbų laiku, taikomi minimalios svarbos kompensavimo įkainiai.

Kiti reikalavimai

48. Tiekėjas negali perduoti ar kitaip perleisti savo įsipareigojimų ar Užsakovo duomenų tretiesiems asmenims be Užsakovo raštiško sutikimo.

49. Sugadintų bei prarastų KRS IS duomenų ir/ arba dokumentų atstatymą, kai gedimo priežastis yra Tiekėjo pateiktos (įdiegtos) priemonės (programinė įranga, sukurta duomenų bazė, įdiegta technologija ir pan.) netinkamas veikimas arba jos neveikimas, Tiekėjas atlieka savo lėšomis arba iš savo lėšų padengia su duomenų ir/ arba dokumentų atstatymu susijusias išlaidas. Be to, kompensuoja Užsakovo patirtus tiesioginius nuostolius, atsiradusius dėl šių sugadintų arba prarastų duomenų ir/ arba dokumentų.

50. Tiekėjas, atlikdamas numatytas paslaugas, įsipareigoja užtikrinti Užsakovo asmens ir kitų duomenų, su kuriais dirbs, apsaugą. Tiekėjo darbuotojai, prieš pradėdami darbą su Užsakovo duomenimis, privalo pasirašyti konfidencialumo pasižadėjimus ir jų originalus pateikti Užsakovui. Konfidencialumo reikalavimai taikomi ir po šios sutarties galiojimo pabaigos.