

## TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

### 1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Klientas** – UAB „Ignitis grupės paslaugų centras“
- 1.2. **Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Klientas sudaro Sutartį.
- 1.3. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Kliento ir Paslaugų teikėjo dėl Pirkimo objekto.
- 1.4. **Šalys** – Klientas ir Paslaugų teikėjas.
- 1.5. **Sistema** – Personalo valdymo ir darbo užmokesčio skaičiavimo PASKATA sistema.
- 1.6. **Aptarnavimo paslaugos** – Priežiūros paslaugos ir Vystymo paslaugos.
- 1.7. **Priežiūros paslaugos** – Sistemos priežiūros paslaugos, susidedančios iš Sistemos palaikymo paslaugų ir Konsultavimo paslaugų.
- 1.8. **Konsultavimo paslaugos** – Kliento atstovų konsultavimas visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais.
- 1.9. **Palaikymo paslaugos** – Sistemos darbo problemų/ sutrikimų nustatymas ir jų sprendimas.
- 1.10. **Vystymo paslaugos** – Sistemos tobulinimo/ keitimo paslaugos.
- 1.11. **Kritinė problema \ Kritinis sutrikimas** – avarinis Sistemos darbo sutrikimas, kai Klientas negali savarankiškai atstatyti Sistemos dalinio ar pilno funkcionalumo ir pan.
- 1.12. **Kliento darbo valandos** – darbo valandos, skaičiuojamos Kliento darbo metu: I-IV 7:30 – 16:30 val., V 7:30 – 15:15 val.
- 1.13. **Sistemos naudotojas** - įmonės darbuotojas, kuris jungiasi prie Sistemos ir dirba su ja.

### 2. PIRKIMO OBJEKTAS

- 2.1. Personalo valdymo ir darbo užmokesčio skaičiavimo PASKATA sistemos aptarnavimo paslaugos.

### 3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

- 3.1. Paslaugų kiekiai pateikiami žemiau esančioje Lentelėje Nr. 1:

Lentelė Nr. 1

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	Preliminarus kiekis Sutarties galiojimo laikotarpiu
1.	Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija - 8x5.	Mėn	36
2.	Priežiūros paslaugos pagal užsakymą	Darbo val.	1500
3.	Vystymo paslaugos	Darbo val.	4700

\* Nurodytas preliminarus Paslaugų kiekis. Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas turi teisę koreguoti perkamų Paslaugų kiekį, neviršijant sutartyje nurodytos maksimalios Sutarties kainos. Klientas neįsipareigoja išpirkti viso Paslaugų kiekio ar bet kokios jų dalies.

### 4. PASLAUGŲ TEIKIMO VIETA

- 4.1. Paslaugų teikėjas teikia Paslaugas naudodamas Kliento IT infrastruktūrą. Paslaugų tiekėjui neprieštaraujant Paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu.
- 4.2. Šalims raštu susitarus, Paslaugoms suteikti Paslaugų tiekėjui bus suteiktos nuotolinio prisijungimo prie Sistemos (testavimo ir (ar) gamybinės aplinkos) galimybės.
- 4.3. Paslaugų rezultatai turi būti siunčiami Klientui elektroniniu paštu, nurodytu Sutartyje, arba Kliento nurodytose ir su Paslaugų tiekėju suderintose informacinėse sistemose, kurioms prieigas suteiks Klientas.

### 5. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

#### 5.1. Sistemos aprašymas

- ☒ Sistema yra sukurta licencijuotos programinės įrangos pagrindu: Oracle 11.  
Autorinės teisės priklauso Sistemos gamintojui.

Žymėjimo reikšmės: ☒ - Taip, ☐ - Ne

## 5.2. Pirkimo objekto aprašymas

5.2.1. **Sistemos Aptarnavimo paslaugos susideda iš Prižiūros paslaugų ir Vystymo paslaugų.**

5.2.2. **Priežiūros paslaugas sudaro:**

5.2.2.1. 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);

5.2.2.2. Sistemos Konsultavimo paslaugos (Kliento informavimas visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais);

5.2.3. **Vystymo paslaugas sudaro:**

5.2.3.1. Išsami problemų analizė – Paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos, kai prižiūrimos Sistemos problemos/ sutrikimo negalima išspręsti be detalios programinio kodo ir duomenų analizės;

5.2.3.2. Projektavimo, programavimo ir konfigūravimo darbai – Sistemos pakeitimų kūrimo ir konfigūravimo darbai, reikalingi sudėtingos problemos/ sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos analizę;

5.2.3.3. 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;

5.2.3.4. Diegimo darbai – Vystymo paslaugų užsakymo akto apimtyje modifikuotos Sistemos programinės įrangos ir jos pakeitimų (atnaujinimų) diegimas testavimo ir, esant poreikiui, gamybinėje aplinkose;

5.2.3.5. Mokymai – Sistemos vartotojų ir administratorių mokymai darbo vietoje arba per nuotolinio ryšio priemones.

## 6. PASLAUGŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI

6.1. **Priežiūros paslaugų teikimo tvarka ir terminai:**

6.1.1. Priežiūros paslaugos kai aptarnavimo kategorija - 8x5 teikiamos nuo Sutarties įsigaliojimo dienos. Priežiūros paslaugos, kurios atliekamos ne Kliento darbo metu arba teikiamos Techninės specifikacijos 6.1.4 punkto nustatyta tvarka, teikiamos pagal atskirus Užsakymus.

6.1.2. Šalių rašytiniu susitarimu, Priežiūros paslaugos gali būti atliekamos Kliento **ne darbo metu**, apmokant pagal faktiškai sugaištą laiką, kurį fiksuoja Paslaugų teikėjas, suteikęs paslaugas. Kiekvieną kartą po Paslaugų suteikimo, surašomas suteiktų Paslaugų priėmimo – perdavimo aktas, kuriame pateikiamas suteiktų paslaugų sąrašas, trukmė ir suma (gaunama paslaugoms atlikti sugaištą laiką dauginant iš Priežiūros paslaugų valandinio įkainio). Šalims pasirašius aktą, Paslaugų teikėjas pateikia sąskaitą.

6.1.3. Klientas Paslaugų teikimo laikotarpiu turi teisę sustabdyti Priežiūros paslaugų teikimą ir nemokėti už tokį sustabdymo laikotarpį. Apie Priežiūros paslaugų sustabdymą Paslaugų teikėjas turi būti informuojamas ne vėliau kaip prieš **6 (šešis) mėnesius** raštu ar/ir elektroniniu paštu, tai patvirtinant raštišku Šalių susitarimu (raštą rengia Klientas). Apie Priežiūros paslaugų teikimo atnaujinimą Klientas Paslaugų teikėją informuoja prieš **6 (šešis) mėnesius** raštu ar/ir elektroniniu paštu (jei šalys nesusitarė kitaip) **ir suderinus Sistemos paruošimo 8x5 priežiūrai reikalingų darbų apimtį** patvirtina tai raštišku Šalių susitarimu (raštą rengia Klientas). Informavimo terminas gali būti trumpesnis, nei nurodyta šiame punkte, jei Paslaugų teikėjas neprieštaruja.

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

6.2. **Sistemos Palaikymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:**

6.2.1. Palaikymo paslaugos teikiamos pagal Kliento pateiktus pranešimus apie Sistemos darbo problemas/ sutrikimus.

6.2.2. 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).

6.2.3. Reakcijos į Sistemos darbo problemas/ sutrikimus terminas (laiko tarpas nuo Kliento pranešimo pateikimo Paslaugų teikėjui iki jo sprendimo pradžios): Kritinėms problemoms/ sutrikimams – 2 (dvi) Kliento darbo valandos, kitoms – 5 (penkios) Kliento darbo valandos.

6.2.4. Sistemos darbo problemos pašalinimo terminas (laiko tarpas nuo Paslaugų teikėjo reakcijos pradžios (sureagavimo) iki pilno problemos pašalinimo): Kritinėms problemoms/ sutrikimams – 8 (aštuonios) Kliento darbo valandos, kitoms – 3 (tris) darbo dienos. Šalių sutarimu šis terminas gali būti pratęstas protingam laikotarpiu.

6.2.5. 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.

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

6.2.7. Jei Sistemos darbo sutrikimams pašalinti ar pasikeitus Lietuvos Respublikos teisės aktams reikia atlikti Sistemos pakeitimus, tame tarpe ir programinio kodo pakeitimus, turi būti pateikiama atitinkama (kaip ir Vystymo paslaugoms) dokumentacija, kuri nurodyta 9.2.1 - 9.2.2 punktuose.

### **6.3. Konsultavimo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:**

6.3.1. Konsultavimo paslaugos teikiamos pagal Kliento elektroniniu būdu per Paslaugų tiekėjo arba Kliento elektroninę pagalbos tarnybą pateikiamus paklausimus (ar kita rašytine Paslaugų tiekėjo pasiūlyta ir Klientui priimtina forma).

6.3.2. Priklausomai nuo to, koku būdu Klientas pateikia paklausimą, Paslaugų tiekėjas Konsultavimo paslaugas suteikia atitinkamai telefonu, el. paštu ar faksu ar kita Paslaugų tiekėjo pasiūlyta ir Klientui priimtina forma.

6.3.3. Klientas paskiria ne daugiau kaip 3 (tris) atsakingus asmenis, kurie turi teisę pateikti Paslaugų tiekėjui paklausimus.

6.3.4. Konsultavimo paslaugos turi būti teikiamos realiu laiku. Jeigu Paslaugų tiekėjas negali suteikti tinkamos konsultacijos iš karto, tai Paslaugų tiekėjas 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.

### **6.4. Vystymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:**

6.4.1. Vystymo paslaugos teikiamos tik pagal atskirus Kliento Paslaugų tiekėjui pateiktus Užsakymus Sutarties galiojimu metu.

6.4.2. Užsakymus Klientas pateikia raštu (el. paštu, faksu ar kita rašytine Paslaugų tiekėjo pasiūlyta ir Klientui priimtina forma).

6.4.3. Vystymo paslaugų suteikimo terminai, apimtys ir sąmata yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami Užsakyme, kurį pasirašo abi Šalys po Užsakymo pateikimo. Už apimtis (darbo valandų kiekį), kurios nebuvo suderintos (t.y. kurios nebuvo nurodytos Užsakyme) Klientas neapmoka.

6.4.4. Paslaugų tiekėjas įsipareigoja per Užsakyme Kliento nurodytą terminą pateikti Vystymo paslaugų Užsakymo reikalavimų sprendimo detalių aprašymą.

6.4.5. Paslaugų tiekėjas testavimo aplinkoje turi atlikti suteiktą Vystymo paslaugų, nurodytą šios Techninės specifikacijos 5.2.3.1 - 5.2.3.4 punktuose, rezultatų testavimą ir pateikti testavimo rezultatų ataskaitą, kaip nurodyta šios Techninės specifikacijos 9.2.1 punkte. Klientas arba/ir Sistemos savininkas taip pat atliks suteiktą Vystymo paslaugų testavimą. Diegimas į gamybinę aplinką bus vykdomas tik Klientui patvirtinus testavimo rezultatus.

6.4.6. 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 tiekėjo tyčios, didelio neatsargumo, neveikimo, sutartinių dokumentų tinkamo ar apdairaus nevykdymo), dėl kurių Kliento tiesioginiams klientams yra pateikiama klaidinga ar netiksli informacija (pranešimai, kt.), tuomet Klientas įgyja teisę apie tokius Paslaugų tiekėjo veiksmus, susijusius su nekokybiškai įgyvendintu pokyčiu, informuoti Sistemos savininko tiesioginius klientus visuomeninėmis informavimo priemonėmis.

### **6.5. Sutarties rezultato perdavimo – priėmimo tvarka**

6.5.1. Tinkamai suteikęs Vystymo paslaugas, Paslaugų tiekėjas kreipiasi į Klientą raštu ir pateikia Klientui pasirašymui Vystymo paslaugų rezultato perdavimo – priėmimo aktą, kuris išrašomas už kiekvieną Kliento pateiktą Vystymo paslaugų Užsakymą.

6.5.2. Vystymo paslaugų, nurodytą šios Techninės specifikacijos 5.2.3.1 - 5.2.3.4 punktuose, perdavimo - priėmimo aktą Klientas pasirašo, kai:

6.5.3. 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;

6.5.4. yra atlikta suteiktą Vystymo paslaugų bandomoji eksploatacija, kurios trukmė numatoma Užsakyme;

6.5.5. Suteiktą Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo metu Klientas negali pilnai patikrinti suteiktą Vystymo paslaugų atitikimo Sutartyje nustatytiems reikalavimams, todėl Šalys susitaria, kad Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo akto pasirašymas jokių būdu neapriboja Kliento teisės po Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo akto pasirašymo per punkte 7.1.1. nurodyta Garantijos terminą reikšti Paslaugų tiekėjui pretenzijas dėl Vystymo paslaugų neatitikimo Sutartyje nustatytiems reikalavimams/ trūkumų.“

## **7. KOKYBĖ IR TRŪKUMŲ PAŠALINIMAS**

7.1. Reikalavimai Vystymo paslaugoms suteikiamai garantijai :

7.1.1. Paslaugų teikėjas šios Techninės specifikacijos 5.2.3.1 - 5.2.3.4 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.

7.1.2. Garantiniu laikotarpiu Paslaugų teikėjas, suteikęs Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas, įsipareigoja tokius neatitikimus/trūkumus ištaisyti savo sąskaita ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas (jei dėl neatitikimų/trūkumų atsirado Kritinė klaida – per 1 (vieną) darbo valandą) nuo Kliento raštiško pranešimo (el. paštu, faksu ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma) apie nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas išsiuntimo dienos arba pateikti laikiną sprendimą neatitikimams/trūkumams ištaisyti.

7.1.3. Vystymo paslaugos, teikiamos tik pagal atskirus Kliento Paslaugų teikėjui pateiktus Užsakymus Sutarties galiojimo metu. Pagal Kliento patvirtintus ir Paslaugų teikėjui pateiktus aprašytus reikalavimus, Paslaugų teikėjas turi pateikti aprašytų reikalavimų vertinimą ne vėliau kaip per 40 (keturiasdešimt) darbo valandų. Vertinime paslaugų detalizavimo (išskaidymo) žingsniai neturi viršyti 16 (šešiolikos) darbo valandų, nebent atskirais atvejais su Klientu būtų suderinti konkrečiam vertinimui kitokia žingsnių trukmė valandomis.

## **8. APMOKĖJIMO SĄLYGOS**

8.1. Klientas sumoka Paslaugų teikėjui už suteiktas kokybiškas Vystymo paslaugas per 30 (trisdešimt) dienų nuo Vystymo paslaugų rezultato perdavimo - priėmimo akto pasirašymo ir Sąskaitos gavimo dienos.

8.2. Nuolat teikiamos Priežiūros paslaugos apmokamos pagal Paslaugų teikėjo kiekvieną mėnesį iki 5 dienos pateiktą sąskaitą už praėjusį mėnesį suteiktas Priežiūros paslaugas (mokamas abonentinis fiksuotas mėnesinis mokestis).

8.3. Kai Priežiūros paslaugos teikiamos nuolat, Paslaugų priėmimo – perdavimo aktas kas mėnesį nėra pasirašomas, o Paslaugų teikimo ir mėnesinio mokesčio skaičiavimas prasideda Sutarties įsigaliojimo dieną.

8.4. Kai Priežiūros paslaugos teikiamos pagal Užsakymus, Klientas sumoka Paslaugų teikėjui už faktiškai suteiktas kokybiškas Priežiūros paslaugas per 30 (trisdešimt) dienų nuo Paslaugų rezultato perdavimo - priėmimo akto pasirašymo ir Sąskaitos gavimo dienos

## **9. KARTU SU TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS PATEIKIAMI DOKUMENTAI**

9.1. Paslaugų perdavimo-priėmimo aktas;

9.2. Vystymo paslaugų teikimo metu pateikiama dokumentacija:

9.2.1. Paslaugų teikėjas privalo pateikti Vystymo paslaugų rezultato testavimo ataskaitą pagal su Kliento suderintą formą, kurioje turi būti nurodyta:

9.2.1.1. testuojamas objektas (pagal reikalavimus);

9.2.1.2. atlikti veiksmai ir pateikti testuojami duomenys;

9.2.1.3. laukiamas rezultatas;

9.2.1.4. gautas rezultatas;

9.2.1.5. išvados ir rekomendacijos.

9.2.2. Kartu su Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo aktu Paslaugų teikėjas privalo pateikti Paslaugų, nurodytų šios Techninės specifikacijos 5.2.3.1 - 5.2.3.4 punktuose, pilną dokumentaciją:

9.2.2.1. suderintus pakeitimų analizės protokolus;

9.2.2.2. pakeitimų techninę specifikaciją;

9.2.2.3. suprogramuotų dalių išeities tekstus;

9.2.2.4. suprogramuotų dalių vykdymo kodus;

9.2.2.5. diegimo/konfigūravimo instrukcijas;

9.2.2.6. testavimo rezultatus suderintoje dokumento formoje;

9.2.2.7. atnaujintą naudotojo vadovą.

9.2.3. Visus Techninės specifikacijos 9.2 punkte nurodytus dokumentus Paslaugų teikėjas privalo pateikti Klientui lietuvių kalba. Visa 9.2. punkte nurodyta dokumentacija turi būti perduota elektroninėje laikmenoje arba/ir patalpinta Kliento nurodytoje vietoje (sistemoje, kt.).