

UŽSAKYMAS - TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Bendrovė/Klientas:** UAB „Ignitis grupės paslaugų centras“
- 1.2. **Atnaujintas varžymasis** – teisės aktuose, Preliminariojoje sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka vykdomas atnaujintas Paslaugų teikėjų varžymasis dėl Sutarties sudarymo.
- 1.3. **Atnaujintas pasiūlymas** – teisės aktuose, Preliminariojoje sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka teikiamas atnaujintas pasiūlymas dėl Sutarties sudarymo.
- 1.4. **Pasiūlymas** – Paslaugų teikėjo raštu pateiktų dokumentų ir elektroninėmis priemonėmis pateiktų duomenų visuma.
- 1.5. **Preliminarioji sutartis** – Bendrovės ir Paslaugų teikėjo sutartis, sudaryta 2017 m. lapkričio 24 d. SUT-79-17
- 1.6. **Paslaugų teikėjas** – Preliminariąją sutartį su Bendrove sudaręs ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė.
- 1.7. **Laimėjęs Paslaugų teikėjas** – Atnaujintame varžymesi laimėjusį Pasiūlymą pateikęs Paslaugų teikėjas, su kuriuo Bendrovė sudaro Sutartį.
- 1.8. **Sutartis** – sutartis, sudaroma tarp Laimėjusio Paslaugų teikėjo ir Bendrovės dėl Pirkimo objekto.
- 1.9. **Sistemos** - Ignitis savitarna ir EMA sistemos
- 1.10. **Aptarnavimo paslaugos** – Sistemos Priežiūros ir Vystymo paslaugos.
- 1.11. **Priežiūros paslaugos** – Sistemos priežiūros paslaugos, susidedančios iš Sistemos Palaikymo paslaugų ir Konsultavimo paslaugų.
- 1.12. **Palaikymo paslaugos** – Sistemos darbo problemų/ sutrikimų nustatymas ir jų sprendimas.
- 1.13. **Konsultavimo paslaugos** – Kliento atstovų konsultavimas visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais.
- 1.14. **Vystymo paslaugos** – Sistemos tobulinimo, keitimo paslaugos.
- 1.15. **Paslaugų užsakymas** – Sutarties pagrindu Paslaugų teikėjui tekstiniu pranešimu, elektroniniu paštu ir/ar per Kliento nurodytą informacinę sistemą teikiamas rašytinis užsakymas suteikti Vystymo paslaugas.

2. UŽSAKYMO OBJEKTAS

Informacinių sistemų Ignitis savitarna ir EMA aptarnavimo IT kompetencijos paslaugos

3. UŽSAKYMO OBJEKTO APIMTYS

- 3.1. IT sistemos programuotojas skirtas Ignitis savitarnos ir EMA sistemų ir jų modulių aptarnavimo paslaugų teikimui perkamos IT sistemų specialistų kompetencijas: IT analitiką, IT architekto/projektuotojo, IT programuotojo, Projektų vadovo, Testavimo vadovo, kurių preliminarus kiekis 3000 val.

4. REIKALAVIMAI UŽSAKYMO OBJEKTUI

Paslaugas teiks Paslaugų teikėjo specialistai, kurių kvalifikacija atitinka lentelėje Nr.1 nustatytus reikalavimus:

Nr.	Minimalūs kvalifikacijos reikalavimai	Kvalifikacijos reikalavimus įrodantys dokumentai
1.	<p>IT sistemos analitiko kvalifikacija Paslaugų tiekėjas privalo turėti 1 (vieną) IT sistemos analitiką, kuris turi:</p> <p>i. turi ne mažesnę kaip 3 (trijų) metų dalyvavimo informacinių technologijų projektuose, kurių metu kuriama arba modifikuojama sistema, turinti ne mažiau kaip 2 (dvi) integracijas su kitomis sistemomis, patirtį, ir;</p> <p>ii. turi dalyvavimo bent 1 (viename) informacinių technologijų projektų analizės etape naudojo BPMN (Business Process Model and Notation) modeliavimo elementus aprašant verslo procesų diagramas, patirtį;</p> <p>iii. turi dalyvavimo bent 1 (viename) informacinių technologijų projektų analizės etapuose aprašant funkcinis reikalavimus naudojo UML (Unified Modeling Language) arba lygiavertę modeliavimo kalbą MagicDraw įrankiu (arba lygiavertiu) ir notacijas, patirtį;</p> <p>iv. kiekvieno IT sistemos analitiko kvalifikacija turi būti patvirtinta OMG Certified UML Professional-Intermediate arba kitu lygiavertiu sertifikatu.</p>	<p>PATEIKIAMA: 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>
2.	<p>IT sistemų architekto kvalifikacija Paslaugų tiekėjas privalo turėti 1 (vieną) IT sistemos architektą, kuris:</p> <p>i. turi ne mažesnę kaip 3 (trijų) metų dalyvavimo informacinių technologijų projektuose patirtį, kurių metu kuriama arba modifikuojama sistema, turinti ne mažiau kaip 2 (dvi) integracijas su kitomis sistemomis ir kurių projektavimo ir/ar gamybos etapuose buvo panaudotos išvardintos technologijos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft SQL, MS .NET (ASP.NET) ; • REST web servisas, XML. <p>Jeigu siūlomi keli architektai, jų bendra patirtis panaudojant išvardintas technologijas informacinių technologijų projektų projektavimo ir/ar gamybos etapuose turi apimti visas išvardintas technologijas);</p> <p>ii. kiekvieno specialisto kvalifikacija turi būti patvirtinta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Certified Professional Developer arba kitu lygiavertčiu sertifikatu; • Oracle Advanced PL/SQL Certified Professional arba kitu lygiavertčiu sertifikatu. <p>Tuo atveju, jeigu siūlomi keli specialistai, jų kvalifikacija gali būti patvirtinta nurodytais sertifikatais kartu.</p>	<p>PATEIKIAMA: 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>

Nr.	Minimalūs kvalifikacijos reikalavimai	Kvalifikacijos reikalavimus įrodantys dokumentai
3.	<p>IT programuotojo kvalifikacija Paslaugų teikėjas privalo turėti 2 (du) programuotojus, kurie tenkina reikalavimą:</p> <p>i. turi ne mažesnę kaip 3 (trijų) metų dalyvavimo informacinių technologijų projektuose patirtį, kurių metu kuriama arba modifikuojama sistema, turinti ne mažiau kaip 2 (dvi) integracijas su kitomis sistemomis ir kurių gamybos etape buvo panaudotos išvardintos technologijos programuojant sistemas Microsoft technologijų pagrindu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft SQL; • MS .NET (ASP.NET); • REST web servais; • SOAP web servais. <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 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>
	<p>Projekto vadovo kvalifikacija Paslaugų teikėjas privalo turėti 1 (vieną) projekto vadovą, kuris:</p> <p>i. turi ne mažesnę kaip 3 (trijų) metų dalyvavimo informacinių technologijų projektuose, kurių metu buvo kuriama arba modifikuojama sistema, turinti ne mažiau kaip 2 (dvi) integracijas su kitomis sistemomis, patirtį;</p> <p>ii. specialisto kvalifikacija turi būti patvirtinta Projektų valdymo CompTIA Project+ arba PMP arba Prince2 arba IPMA-C sertifikatu arba lygiavertčių sertifikatu.</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>
5.	<p>Testuotojo vadovo kvalifikacija Paslaugų teikėjas privalo turėti 1 (vieną) informacinės sistemos testavimo grupės vadovą, kuris:</p> <p>i. turi ne mažesnę kaip 3 (trijų) metų dalyvavimo informacinių technologijų projektuose, kurių metu buvo kuriama arba modifikuojama sistema turinti ne mažiau kaip 2 (dvi) integracijas su kitomis</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>

Nr.	Minimalūs kvalifikacijos reikalavimai	Kvalifikacijos reikalavimus įrodantys dokumentai
	<p>sistemomis, patirtį ir 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, kurių bendra vertė ne mažiau kaip 100 000,00 EUR be PVM;</p> <p>ii. kiekvieno specialisto kvalifikacija turi būti patvirtinta ISTQB Certified Tester arba Advanced Test Manager arba kitu lygiaverčiu sertifikatu.</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 lygiaverčių 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>Pateikiami skenuoti dokumentai elektronine forma..</p>

4.1. **Sistemos Prižiūros paslaugas sudaro:**

- 4.1.1. Sistemos Palaikymo paslaugos, t.y. Sistemos veikimo darbo problemų/sutrikimų nustatymas ir jų sprendimas;
- 4.1.2. Sistemos Konsultavimo paslaugos (Kliento atstovų konsultavimas visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais).

4.2. **Vystymo paslaugas sudaro:**

- 4.2.1. Išsami problemų analizė – Paslaugų teikėjo atliekamos paslaugos, kai prižiūrimos Sistemos problemos/ sutrikimo negalima išspręsti be detalios programinio kodo ir duomenų analizės;
- 4.2.2. Projektavimo, programavimo ir konfigūravimo paslaugos – Sistemos pakeitimų kūrimo ir konfigūravimo paslaugos, reikalingos sudėtingos problemos/ sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos analizę;
- 4.2.3. Duomenų tvarkymas – didelės apimties duomenų tvarkymo paslaugos, kurioms reikalingas programinio kodo sukūrimas ir kurie reikalingi sudėtingos problemos/ sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos analizę, arba, kai paslaugų poreikis buvo sąlygotas Sistemos vartotojų klaidų;
- 4.2.4. Diegimo paslaugos – Vystymo paslaugų užsakymo akto apimtyje modifikuotos Sistemos programinės įrangos ir jos pakeitimų (atnaujinimų) diegimas testavimo ir, esant poreikiui, gamybinėje aplinkose;
- 4.2.5. Mokymai – Sistemos vartotojų ir administratorių mokymai darbo vietoje arba per nuotolinio ryšio priemones.

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

- Priežiūros paslaugos teikiamos pagal Kliento poreikius, Klientui teikiant Paslaugų užsakymus Paslaugų teikėjui raštu (el. paštu, faksu ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma), kuriuose nurodomi Priežiūros paslaugų suteikimo terminai ir apimtys.
- 4.3.1. Klientas už teikiamas Priežiūros paslaugas atsiskaitys pagal faktiškai sugaištą laiką pagal konkrečių specialistų teikiančių Priežiūros paslaugas valandinį įkainį, pasirašant Priežiūros paslaugų priėmimo-perdavimo aktą, kuriame nurodoma, kokios paslaugos buvo suteiktos, kiek valandų buvo sugaišta. Šalims pasirašius aktą, Paslaugų teikėjas pateikia sąskaitą.
 - 4.3.2. Paslaugų teikėjas Sistemos Priežiūros paslaugas teikia naudodamas Kliento IT infrastruktūrą, Kliento buveinėje. Šalims raštu sutarus, Sistemos Palaikymo paslaugoms teikti Paslaugų teikėjui gali būti suteiktos nuotolinio prisijungimo prie Sistemos (kūrimo, gamybinės ir testinės aplinkų) galimybės. Pažymėtina, kad prie gamybinės aplinkos suteikiamos prieigos teisės išimties tvarka, jei nepavyksta atkartoti Sistemos sutrikimo kūrimo ar testinėje aplinkoje.
 - 4.3.3. Palaikymo paslaugos teikiamos Kliento darbo ir nedarbo metu (Aptarnavimo laikai nurodyti lentelėje Nr.2). Palaikymo paslaugos suteiktos per Papildomą aptarnavimo laiką apmokamos Įstatyme nustatyta tvarka.
 - 4.3.4. Aptarnavimo laiko nustatymas:

Lentelė Nr.1

Aptarnavimo laikas	Papildomas aptarnavimo laikas (reaguojama ir sprendžiami tik kritinio ir aukšto lygio incidentai)	Aptarnavimo laiko kategorija *
--------------------	--	--------------------------------

I-IV: 7:30 – 16:30, V: 7:30 – 15:15	I-IV: 16:30 – 24:00 V: 15:15 -24:00 VI-VII: 00:00 – 24:00	8x5
--	--	------------

- 4.3.5. **Papildomas aptarnavimo laikas** – tai papildomai Kliento užsakytas Paslaugų teikėjo aptarnavimo laikas, kuriuo Paslaugų teikėjas sprendžia Kritinio ir Aukšto prioriteto incidentus, pagal reakcijos laikus numatytus lentelėje Nr.3 ir laikotarpiais nurodytais lentelėje Nr.2.
- 4.3.6. Apie papildomą Palaikymo paslaugų poreikį Klientas turi raštu informuoti Paslaugų teikėją ne vėliau, kaip likus 3 (trims) darbo dienoms iki tokio poreikio atsiradimo.
- 4.3.7. Paslaugų teikėjas kas mėnesį turi teikti mėnesines atliktų Sistemos Palaikymo paslaugų ataskaitas, kuriose būtų matoma problemos registravimo data, trumpas problemos aprašymas, sprendimo aprašymas, sugaištas laikas ir sprendęs asmuo, specialisto kvalifikacijos pavadinimas.
- 4.3.8. Papildomo aptarnavimo laiku reagavimo laikas galioja tik kritinio ir aukšto prioriteto incidentams. Incidentų išsprendimo reakcijos ir išsprendimo terminai pateikiami 3 lentelėje.

Lentelė Nr. 2.

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.

- 4.3.9. Kritinis laikotarpis yra nuo einamojo mėnesio 25 iki sekančio mėnesio 7 dienos.
- 4.3.10. Reikalaujamas prieinamumas:
- 4.3.11. SLA 2 lygmeniui yra 98,0 proc. Prieinamumas skaičiuojamas per kalendorinį metų ketvirtį.
- 4.3.12. Konsultavimo paslaugos teikiamos aptarnavimo laiku ir turi būti suteiktos iš karto. 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, skaičiuojamas nuo Kliento paklausimo pateikimo.
- 4.3.13. Konsultavimo paslaugas suteikiant telefonu, jų suteikimo faktas užfiksuojamas raštu kaip konsultacijos suteikimo užsakymas po konsultacijos suteikimo. Paslaugų teikėjas kas mėnesį turi teikti mėnesines atliktų Sistemos Konsultavimo paslaugų ataskaitas, kuriose būtų matoma konsultacijos suteikimo data, konsultacijos tema, sugaištas laikas, konsultaciją teikęs asmuo ir specialisto kvalifikacijos pavadinimas.
- 4.3.14. Priklausomai nuo to, koku būdu Klientas pateikia paklausimą, Paslaugų teikėjas Konsultavimo paslaugas suteikia atitinkamai telefonu, el. paštu ar faksu ar kita Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma.
- 4.3.15. Į Konsultavimo paslaugų teikimo terminą neįskaičiuojamas laikas, kurio metu laukiama papildomos ar patikslintos informacijos iš Kliento (pagrįstai prašomos), be kurios pagrįstai nėra įmanomas kokybiško atsakymo į konsultaciją pateikimas.
- 4.3.16. Konsultavimo paslaugų poreikis gali kilti dėl:
- 4.3.16.1. infrastruktūrinių klausimų: serverių konfigūracija, teisių nustatymas, kiti administravimo veiksmai;
- 4.3.16.2. Sistemos sutrikimų, kuomet Klientas konsultuojamas apie duomenų teikimo kelią (kokie duomenys iš kokios sistemos gaunami ir kokiai sistemai perduodami), atliekama techninių log'ų analizė;
- 4.3.16.3. Sistemos planuojamų pakeitimų apimtys ir rekomendacijos dėl Kliento numatytų Sistemos tobulinimo veiksmų efektyvumo: Sistemos vystymo perspektyvos, funkcijų keitimo galimybės ir ryšių pažeidžiamumas, tikėtini keitimo/vystymo realizavimo laikai, vystymo/keitimo galimybių įvertinimai ir pan.
- 4.4. Vystymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:**

- 4.4.1. Vystymo paslaugos teikiamos pagal Kliento poreikius, Klientui teikiant Paslaugų užsakymus Paslaugų teikėjui raštu (el. paštu, faksu ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma). Paslaugų užsakymus Klientas Paslaugų teikėjui gali pateikti visą Sutarties galiojimo laikotarpį. Paslaugų užsakymų skaičius neribojamas.
- 4.4.2. Vystymo paslaugų suteikimo terminai, apimtys yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami Paslaugų užsakyme Paslaugų teikėjo ir Kliento įgalioto darbuotojo. Paslaugų užsakymą pasirašo abi Šalys. Paslaugų užsakyme yra nurodomi suteikiamos Paslaugos, reikalingos darbo valandos ir terminai.
- 4.4.3. Pagal Kliento patvirtintus ir Paslaugų teikėjui pateikus aprašytus reikalavimus, Paslaugų teikėjas turi pateikti aprašytų reikalavimų vertinimą ne ilgiau negu 40 (keturiasdešimt) darbo valandų laikotarpį. Vertinime paslaugų detalizavimo (išskaidymo) žingsniai neturi viršyti 16 (šešiolikos) darbo valandų.
- 4.4.4. Paslaugų teikėjas įsipareigoja per Paslaugų užsakyme Kliento nurodytą terminą pateikti Vystymo paslaugų Paslaugų užsakymo reikalavimų sprendimo detalų aprašymą ir sąmatą;
- 4.4.5. Vystymo paslaugų suteikimo terminai, apimtys ir sąmata, Šalių atsakomybė už atskirus veiksmus, sprendimus ar pateikiamą informaciją bei resursus (Paslaugų teikėjo atsakomybė Kliento atžvilgiu bet kokių atveju negali būti blogesnė nei nustatyta šiame dokumente) yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami Paslaugų užsakyme, kurį pasirašo abi Šalys po Paslaugų užsakymo pateikimo. Už apimtį (darbo valandų kiekį pagal specialistus), kurios nebuvo suderintos (t. y. kurios nebuvo nurodytos Paslaugų užsakyme) Klientas neapmoka;
- 4.4.6. Paslaugų teikėjas vykdydamas Kliento Paslaugų užsakymą, įsipareigoja, atlikus vertinimą, kartu pateikti užsakytų naujų Vystymo paslaugų architektūrinius sprendimus ir aprašymą, kuriame turi būti aprašytos funkcionalumo priklausomybės nuo kitų funkcionalumų, užsakytų Vystymo paslaugų sąsajos su kitomis Kliento turimomis sistemomis.
- 4.4.7. Paslaugų teikėjas testavimo aplinkoje turi atlikti suteiktų Vystymo paslaugų rezultatų testavimą ir pateikti testavimo rezultatų ataskaitą. Paslaugų teikėjas turi atlikti suteiktų Vystymo paslaugų rezultatų testavimus: funkcinis testavimas, integracinis testavimas, regresinis testavimas, Sistemos testavimas, priėmimo testavimas, našumo testavimas, saugumo testavimas. Sistemoje Vystymo diegimai turi būti atliekami testavimo aplinkoje, siekiant patikrinti Vystymo paslaugų rezultatų funkcionalumą ir suderinamumą su esamais Sistemos moduliais ir jų funkcionalumais. Testavimo metu pastebėtos klaidos turi būti registruojamos ir jų taisymas valdomas Kliento nurodytoje sistemoje Paslaugų teikėjo lėšomis.
- 4.4.8. Paslaugų teikėjas turi pateikti išsamias instrukcijas, kaip teisingai įdiegti/išdiegti į/iš Sistemos testavimo aplinką ir/ar sukonfigūruoti Sistemos tobulinimą/keitimą/vystymą gamybinėje aplinkoje.
- 4.4.8.1. Diegimo/išdiegimo instrukcijoje Paslaugų teikėjas privalo:
- 4.4.8.1.1. pateikti diegimo/išdiegimo kodų rinkinius;
- 4.4.8.1.2. aprašyti diegimo darbus (žingsnius);
- 4.4.8.1.3. aprašyti kiekvieno žingsnio diegimo trukmes;
- 4.4.8.1.4. pateikti rekomendacijas dėl naudotojų darbo diegimo metu.
- 4.4.8.1.5. pateikti diegimo į gamybinę aplinką patikros planą.
- 4.4.8.2. Kartu su diegimo instrukcija Paslaugų teikėjas turi pateikti atnaujintą naudotojo vadovą, kuriame turi būti pateikta:
- 4.4.8.2.1. keitimo/automatizuojamos funkcijos aprašymas;
- 4.4.8.2.2. veiklos arba automatizuojamos funkcijos diagrama;
- 4.4.8.2.3. informacija, kokie veiksmai turi būti atlikti prieš pradėdant vykdyti funkciją;
- 4.4.8.2.4. informacija, kaip pradėti (pvz.: nurodyti meniu kelią) vykdyti automatizuojamą funkciją;
- 4.4.8.2.5. informacija, kaip atlikti (pvz.: kokius laukus užpildyti, nurodyti tų laukų paskirtį ir prasmę) automatizuojamą funkciją;
- 4.4.8.2.6. informacija, kokie tolimesni veiksmai turi būti atlikti, kad pabaigti funkcijos/užduoties procesą.
- 4.4.9. 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.
- 4.4.10. Pagal kiekvieną Kliento pateiktą Paslaugų užsakymą laiku ir tinkamai suteiktos Vystymo paslaugos yra perduodamos Klientui Šalims pasirašant suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo aktą. Šalims pasirašius aktą, Tiekėjas pateikia sąskaitą.
- 4.4.11. Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo aktą Klientas pasirašo, kai:
- 4.4.11.1. gamybinėje Sistemos aplinkoje galima įvykdyti veiklos procesus Vystymo paslaugų Paslaugų užsakyme apibrėžta funkcionalumo apimtimi, nėra likusių Kliento nurodytų ir neištaisytų klaidų, o naujai į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas veikia kokybiškai;
- 4.4.11.2. yra atlikta suteiktų Vystymo paslaugų bandomoji eksploatacija, kurios ilgis numatomas Paslaugų užsakyme.
- 4.4.12. Jei suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo metu Klientas negali pilnai patikrinti suteiktų Vystymo paslaugų atitikimo Sutartyje ir Paslaugų užsakyme nustatytiems reikalavimams, tai Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymas jokių būdų neapriboja Kliento teisės po Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo reikšti Paslaugų teikėjui pretenzijas dėl

Vystymo paslaugų neatitikimo Sutartyje ir Paslaugų užsakyme nustatytiems reikalavimams/trūkumams.

- 4.4.13. Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo aktas surašomas dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, po vieną egzempliorių kiekvienai Šaliai.
- 4.4.14. Paslaugų teikėjas įsipareigoja sugeneruoti Klientui sukurtus išeities kodus (source code) ir įkelti į Kliento išeities kodų bei dokumentacijos saugyklą GITLAB. Paslaugų teikėjas taip pat įsipareigoja šiuos išeities kodus (source code) pastoviai atnaujinti po atliktų Sistemos tobulinimų, keitimų.
- 4.4.15. 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 Paslaugų teikėjo neišspręstų/paliktų klaidų, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai ir mokama Sutarties SD nurodyta bauda. Naujai sukurtas funkcionalumas įkeltas į Sistemos gamybinę aplinką neturi sutrikdyti kitų Sistemoje esančių funkcijų darbo. Jeigu naujai sukurtas ir į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas sutrikdo Sistemoje esančių funkcijų darbą, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai.
- 4.4.16. Paslaugų teikėjas šios Techninės specifikacijos 4.2.1. – 4.2.4. punktuose nurodytoms suteiktoms Vystymo paslaugoms turi suteikti ne trumpesnę kaip 12 (dvylikos) mėnesių garantiją. Garantijos terminas skaičiuojamas nuo suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos.
- 4.4.17. Garantiniu laikotarpiu Paslaugų teikėjas, suteikęs Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas, įsipareigoja tokius neatitikimus/trūkumus ištaisyti savo sąskaita nė vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas (išskyrus, jei dėl neatitikimų/trūkumų atsirado Kritinė klaida) 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.
- 4.4.18. Garantiniu laikotarpiu Paslaugų teikėjui laiku nepašalinus Vystymo paslaugų trūkumų, trūkumus, dėl kurių Paslaugos negali būti naudojamos pagal paskirtį, pašalina Klientas savo jėgomis arba pasitelkdamas trečiuosius asmenis, o Paslaugų teikėjas įsipareigoja atlyginti Kliento patirtas trūkumų šalinimo išlaidas, ir atlygina kitus Kliento dėl to patirtus nuostolius, kiek jų nepadengia sumokėta bauda.