

## 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. **Kliento darbo valandos** – darbo valandos, skaičiuojamos Kliento darbo metu: I-IV 7:30 – 16:30 val., V 7:30 – 15:15 val.
- 1.6. **Sistema** – E-archyvo sistema Archivematica.
- 1.7. **Aptarnavimo paslaugos arba Paslaugos** – Sistemos Vystymo paslaugos, Priežiūros paslaugos ir Mokymų paslaugos.
- 1.8. **Vystymo paslaugos** – Sistemos tobulinimo, keitimo paslaugos.
- 1.9. **Priežiūros paslaugos** – Sistemos priežiūros paslaugos, susidedančios iš Sistemos Palaikymo paslaugų ir Konsultavimo paslaugų.
- 1.10. **Palaikymo paslaugos** – Sistemos darbo problemų/ sutrikimų nustatymas ir jų sprendimas.
- 1.11. **Konsultavimo paslaugos** – Kliento atstovų konsultavimas visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais.
- 1.12. **Mokymų paslaugos** – Kliento darbuotojų mokymai naudotis, prižiūrėti bei konfigūruoti Sistemą.
- 1.13. **Incidentas** – neplanuotas Sistemos sutrikimas ir (ar ) kokybės pablogėjimas
- 1.14. **Kritinė klaida** – avarinis Sistemos darbo sutrikimas, kai problema neleidžia atlikti esamų Sistemos funkcijų daugiau nei 5% Sistemos vartotojų.
- 1.15. **Reakcijos laikas** – laikas, per kurį Paslaugų teikėjas po pranešimo gavimo atlieka preliminarą problemos analizę, nustato klaidos prioritetą, taip pat priskiria konsultantą, kuris toliau dirbs su atsiradusia klaida ar poreikiu ir informuoja apie tai Klientą elektroniniu paštu arba kitu Šalių sutartu būdu.
- 1.16. **Sistemos vartotojas** – Kliento darbuotojas, kuris jungiasi prie Sistemos ir dirba su ja.
- 1.17. **Užsakymas** – Sutarties pagrindu Paslaugų teikėjui tekstiniu pranešimu, elektroniniu paštu ir/ar per Kliento nurodytą informacinę sistemą teikiamas rašytinis dokumentas, kuriame nurodomi Paslaugų kiekiai, pristatymo adresai ir terminas.
- 1.18. **Susijusios paslaugos** – tai paslaugos, kurios nėra nurodytos Techninėje specifikacijoje, tačiau kurios yra susijusios su perkamu Pirkimo objektu.
- 1.19. **Techninė specifikacija (TS)** – šis dokumentas, kuriame detalizuoti reikalavimai ir sąlygos Paslaugoms pagal Sutartį suteikti.

### 2. PIRKIMO OBJEKTAS

- 2.1. E-archyvo sistemos Archivematica aptarnavimo paslaugos.
- 2.2. Esamos situacijos aprašymas:
  - 2.2.1. Klientas turi e-archyvo sistemą Archivematica, skirtą verslo sistemų generuojamų dokumentų ilgalaikiam saugojimui. Archivematica yra atviro kodo (angl. open-source) sistema, kurią Klientas naudoja nuo 2019 m. Yra planuojama vystyti turimą e-archyvo sistemą Archivematica, integruoti daugiau verslo sistemų, sudiegti įskiepi, padėsiantį valdyti dokumentų nukreipimą archyvavimui bei atliksiantį trumpalaikį dokumentų pasaugojimą prieš dokumentų archyvavimą, atlikti kitus sistemos funkcionalumų bei veikimo gerinimo darbus. Taip pat yra reikalingos sistemos Priežiūros paslaugos, nuolatinis sistemos administravimas, incidentų sprendimas ir panašūs darbai. Taip pat Klientas planuoja kelti darbuotojų kvalifikaciją, todėl norima organizuoti darbuotojų mokymus Sistemos administravimo ir naudojimo tema.
  - 2.2.2 Atsižvelgiant į tai, kad Klientas veikia kaip AB „Ignitis grupė“ įmonių grupės centrinė perkančioji organizacija, Pirkimo objektas įsigijamas ir gali būti teikiamas tiek Kliento, tiek bet kurios AB „Ignitis grupė“ įmonės naudai ir interesais. Įmonė, kurios naudai bus užsakomas Pirkimo objektas, bus nurodoma Užsakyme.

### 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 <sup>1</sup> Sutarties galiojimo laikotarpiu
1.	E-archyvo sistemos vystymo paslaugos	Darbo valanda	1000
2.	E-archyvo sistemos priežiūros paslaugos	Darbo valanda	100
3.	E-archyvo sistemos priežiūros paslaugos papildomo aptarnavimo laiku	Darbo valanda	50
4.	E-archyvo sistemos mokymai	Darbo valanda	10

3.2. Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas turi teisę užsakyti susijusias Paslaugas, kurios yra tiesiogiai susijusios su Pirkimo objektu ir be kurių techniškai negalima kokybiškai suteikti Paslaugų. Susijusios paslaugos perkamos neviršijant 10 procentų pradinės sutarties vertės.

#### 4. PASLAUGŲ TEIKIMO VIETA

4.1. Paslaugų teikėjas teikia Paslaugas naudodamas savo ir Kliento IT infrastruktūrą.  
4.2. Paslaugų rezultatai turi būti siunčiami Klientui priemonėmis:  
4.2.1. Vykdymieji kodai – GITLAB;  
4.2.2. Dokumentacija – GITLAB arba kitomis priemonėmis, nurodytomis Sutartyje.  
4.3. Šalims raštu susitarus, Paslaugoms suteikti Paslaugų teikėjui Sutarties vykdymui paskirtiems darbuotojams gali būti suteiktos nuotolinio prisijungimo galimybės prie Sistemos vystymo ir testavimo aplinkos. Prisijungimai prie gamybinės aplinkos bus suteikiami atskiru sutarimu. Prieš suteikiant prisijungimus prie Sistemos, Paslaugų teikėjas ir jo darbuotojai privalo Klientui pateikti pasirašytus saugumo ir konfidencialumo dokumentus pagal Kliento vidines tvarkas ir reikalavimus.

#### 5. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

##### Pirkimo objekto aprašymas

5.1. **Sistemos Aptarnavimo paslaugos susideda iš Vystymo, Priežiūros ir Sistemos mokymų paslaugų.**

##### 5.2. Sistemos vystymo paslaugas sudaro:

5.2.1. Išsami problemų/sutrikimų analizė. Paslaugų teikėjo atliekami darbai, kai prižiūrimos Sistemos problemos/sutrikimo negalima išspręsti be detalios programinio kodo ir duomenų analizės;  
5.2.2. Projektavimo, programavimo ir konfigūravimo darbai. Sistemos pakeitimų kūrimo ir konfigūravimo darbai, reikalingi sudėtingos problemos/sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos/sutrikimo analizę;  
5.2.3. Duomenų tvarkymas. Duomenų tvarkymo paslaugos, reikalingos problemos/sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos/sutrikimo analizę arba, kai paslaugų poreikis buvo sąlygotas Sistemos vartotojų klaidų;  
5.2.4. Diegimo paslaugos – Vystymo paslaugų Užsakymo apimtyje modifikuotos Sistemos programinės įrangos ir jos pakeitimų (atnaujinimų) diegimo paketo paruošimas bei pateikimas, esant poreikiui – diegimas nurodytose aplinkose.

##### 5.3. Priežiūros paslaugas sudaro:

5.3.1. Palaikymo paslaugos – techninių Sistemos darbo problemų nustatymas ir sprendimas.  
5.3.2. Konsultavimo paslaugos – Kliento atstovų konsultavimas visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais.

##### 5.4. Sistemos mokymų paslaugas sudaro:

5.4.1. Sistemos vartotojų ir administratorių mokymai naudotis, prižiūrėti bei konfigūruoti Sistemą darbo vietoje arba per nuotolinio ryšio priemones.

#### 6. PASLAUGŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI

##### 6.1. Vystymo paslaugų vykdymo tvarka ir terminai:

6.1.1. Vystymo paslaugos teikiamos pagal Kliento poreikius, Klientui teikiant Užsakymus Paslaugų teikėjui raštu (el. paštu, ar kita rašytine Kliento ir Paslaugų teikėjo sutarta forma). Vystymo paslaugų suteikimo

<sup>1</sup> 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

terminai, apimtys yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami Užsakyme Paslaugų teikėjo ir Kliento įgalioto darbuotojo. Užsakymą pasirašo abi Šalys. Užsakyme yra nurodomos suteikiamos Paslaugos, reikalingos darbo valandos ir terminai.

6.1.2. Užsakymus Klientas Paslaugų teikėjui gali pateikti visą Sutarties galiojimo laikotarpį. Užsakymų skaičius neribojamas.

6.1.3. Pagal Kliento patvirtintus ir Paslaugų teikėjui pateikus aprašytus reikalavimus, Paslaugų teikėjas turi pateikti aprašytų reikalavimų preliminarų vertinimą ne ilgiau kaip per 7 (septynių) darbo dienų laikotarpį. Vertinime paslaugų detalizavimo (išskaidymo) žingsniai neturi viršyti 24 (dvidešimt keturių) darbo valandų nebent atskirais atvejais su Klientu būtų suderinti konkrečiam vertinimui kitokia žingsnių trukmė valandomis.

6.1.4. Paslaugų teikėjas įsipareigoja per Užsakyme nurodytą terminą pateikti Vystymo paslaugų Užsakymo reikalavimų sprendimo detalų aprašymą ir sąmatą. Sąmatos suma apskaičiuojama padauginus Sutarties priede Nr. 3 nurodytą vienos darbo valandos įkainį iš Vystymo paslaugoms suteikti Užsakyme nurodyto laiko.

6.1.5. Už apimtį (darbo valandų kiekį), kurios nebuvo suderintos (t. y. kurios nebuvo nurodytos Užsakyme) Klientas neapmoka. Paslaugų teikėjas vykdydamas Kliento Užsakymą, įsipareigoja, atlikus vertinimą, kartu nuosavybės teise 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.

6.1.6. Paslaugų teikėjas testavimo aplinkoje turi atlikti suteiktų Vystymo paslaugų rezultatų testavimą ir pateikti testavimo rezultatų ataskaitą. Konkretūs testavimai įvardijami Vystymo paslaugų Užsakyme: funkcinis testavimas, integracinis testavimas, regresinis testavimas, Sistemos testavimas, priėmimo testavimas, našumo testavimas, saugumo testavimas. Testavimai bus atliekami ne visų Vystymo paslaugų metu.

**Testavimai, kurie turės būti atliekami, derinami atskirai kiekvieno Užsakymo metu.** Sistemos 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 šalinimas valdomas Kliento nurodytoje sistemoje Paslaugų teikėjo lėšomis.

6.1.7. Paslaugų teikėjas turi pateikti išsamias instrukcijas, kaip teisingai įdiegti/išdiegti į/iš Sistemos testavimo aplinką ir/ar sukonfigūruoti Sistemos tobulinimą/keitimą/vystymą gamybinėje aplinkoje.

6.1.8. Diegimo/išdiegimo instrukcijoje Paslaugų teikėjas privalo:

6.1.8.1.1. pateikti diegimo/išdiegimo kodų rinkinius;

6.1.8.1.2. aprašyti diegimo darbus (žingsnius);

6.1.8.1.3. aprašyti kiekvieno žingsnio diegimo trukmes;

6.1.8.1.4. pateikti rekomendacijas dėl Sistemų vartotojų darbo diegimo metu.

6.1.8.1.5. pateikti diegimo į gamybinę aplinką patikros planą.

6.1.8.2. Kartu su diegimo instrukcija Paslaugų teikėjas turi pateikti atnaujintą naudotojo vadovą, kuriame turi būti pateikta:

6.1.8.2.1. keitimo/automatizuojamos funkcijos aprašymas;

6.1.8.2.2. veiklos arba automatizuojamos funkcijos diagrama;

6.1.8.2.3. informacija, kokie veiksmai turi būti atlikti prieš pradedant vykdyti funkciją;

6.1.8.2.4. informacija, kaip pradėti (pvz.: nurodyti meniu kelią) vykdyti automatizuojamą funkciją;

6.1.8.2.5. informacija, kaip atlikti (pvz.: kokius laukus užpildyti, nurodyti tų laukų paskirtį ir prasmę) automatizuojamą funkciją;

6.1.8.2.6. informacija, kokie tolimesni veiksmai turi būti atlikti, siekiant pabaigti funkcijos/užduoties procesą.

6.1.8.3. 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.

6.1.8.4. Pagal kiekvieną Kliento pateiktą Užsakymą laiku ir tinkamai suteiktos Vystymo paslaugos yra perduodamos Klientui Šalims pasirašant suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo aktą. Šalims pasirašius aktą, Paslaugų teikėjas pateikia sąskaitą. Tais atvejais, kai Užsakyme nurodytas Vystymo paslaugų suteikimo galutinis terminas yra ilgesnis nei 5 (penki) mėnesiai, Klientas Užsakyme nurodo, kad pagal šį Užsakymą galimi tarpiniai mokėjimai ir nurodo jų kiekį bei dažnumą. Numatyti tarpiniai mokėjimai galimi tik Šalims pasirašius atitinkamus suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo aktus. Siekiant išvengti abejonių ir atsižvelgiant į TS 6.1.8.10, tarpiniai mokėjimai neturi įtakos garantinio termino skaičiavimui, kuris pradedamas skaičiuoti nuo perdavimo-priėmimo akto pasirašymo už galutinį Užsakymo Vystymo paslaugų rezultatą.

6.1.8.5. Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo aktą Klientas pasirašo, kai:

6.1.8.5.1. gamybinėje Sistemos aplinkoje galima įvykdyti veiklos procesus Vystymo paslaugų Užsakyme apibrėžta funkcionalumo apimtimi, nėra likusių Kliento nurodytų ir neištaisytų klaidų, o naujai į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas veikia kokybiškai. Tais atvejais, kai diegimas į gamybinę aplinką neįvyksta ne dėl Paslaugų teikėjo suteiktų Paslaugų netinkamos kokybės ir užtrunka ilgiau nei 1 (vienas) mėnuo nuo Užsakymu užsakytų Vystymo paslaugų suteikimo Klientui dienos, Paslaugų teikėjas turi teisę reikalauti, kad

Šalys dėl šių Vystymo paslaugų pasirašytų perdavimo-priėmimo aktą. Siekiant išvengti abejonių, tokiais atvejais TS 6.1.8.10 numatytas garantinis terminas pradedamas skaičiuoti nuo pirmosios užsakytų Vystymo paslaugų diegimo į gamybinę aplinką dienos apie kurią Klientas informuoja Paslaugų teikėją raštu. Visus trūkumus šalina Paslaugų teikėjas savo sąskaita;

6.1.8.5.2. yra atlikta suteiktų Vystymo paslaugų bandomoji eksploatacija, kurios trukmė numatoma Užsakyme.

6.1.8.6. Jei suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo metu Klientas negali pilnai patikrinti suteiktų Vystymo paslaugų atitikimo Sutartyje ir Užsakyme nustatytiems reikalavimams, tai Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymas jokių būdu neapriboja Kliento teisės po Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo reikšti Paslaugų teikėjui pretenzijas dėl Vystymo paslaugų neatitikimo Sutartyje ir Užsakyme nustatytiems reikalavimams/trūkumams.

6.1.8.7. Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo aktas surašomas dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, po vieną egzempliorių kiekvienai Šaliai.

6.1.8.8. Paslaugų teikėjas įsipareigoja sugeneruoti Klientui sukurtus išeities kodus (*angl.* source code) ir įkelti į Kliento išeities kodų bei dokumentacijos saugyklą GITLAB. Paslaugų teikėjas taip pat įsipareigoja šiuos išeities kodus (source code) nuolat atnaujinti po atliktų Sistemos tobulinimų, keitimų, o pasibaigus Sutarties galiojimui – perduoti juos nuosavybės teise Klientui be jokių naudojimosi išeities kodais apribojimų (konfigūravimo, naujinimo, tobulinimo ir pan.)

6.1.8.9. Numatoma, kad naujo funkcionalumo atnaujinimai ir (ar) pataisymai į Kliento testavimo aplinką priėmimo testavimo vykdymui gali būti keliami ne daugiau kaip 2 kartus. Jeigu į testavimo aplinką vykdant priėmimo testavimą 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.

6.1.8.10. Paslaugų teikėjas šios Techninės specifikacijos suteiktoms Vystymo paslaugoms suteikia Paslaugų teikėjo pasiūlyme ir Sutarties specialioje dalyje (SD) nurodytą garantinį terminą, kuris negali būti trumpesnis, kaip 12 (dvylika) mėnesių. Garantijos terminas skaičiuojamas nuo suteiktų Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos.

6.1.9. 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 ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma) apie nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas išsiuntimo dienos arba pateikti laikiną sprendimą neatitikimams/trūkumams ištaisyti.

## **6.2. Priežiūros paslaugų teikimo tvarka:**

6.2.1. Priežiūros paslaugos teikiamos nuolat nuo Sutarties įsigaliojimo dienos pagal aptarnavimo kategoriją 8x5. Paslaugų teikėjas kas mėnesį turi teikti mėnesines atliktų Sistemos priežiūros paslaugų ataskaitas, kuriose būtų matoma problemos registravimo data, trumpas problemos aprašymas, sprendimo aprašymas ir sprendęs asmuo).

6.2.2. Klientui pateikus atskirą Užsakymą raštu, Kliento ir Paslaugų teikėjo sutartu būdu (registravimas Kliento Jira sistemoje, el. paštu ar kt.), Priežiūros paslaugos gali būti atliekamos Kliento nedarbo metu, apmokant pagal faktiškai sugaištą laiką, kurį fiksuoja Paslaugų teikėjas, suteikęs paslaugas. Kiekvieną kartą po Priežiūros paslaugų, teikiamų Kliento ne darbo metu, 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) (ši nuostata taikoma kai Techninės specifikacijos specialioje dalyje numatytas aptarnavimo laikas 8/5). Šalims pasirašius aktą, Paslaugų teikėjas pateikia sąskaitą.

6.2.3. Sistemos Palaikymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

6.2.3.1. Sistemos Palaikymo paslaugos yra teikiamos nuolat pagal Kliento pranešimus apie technines Sistemos darbo problemas/sutrikimus.

6.2.3.2. Pranešimus apie technines Sistemos darbo problemas/sutrikimus Kliento įgalioti atstovai pateikia Paslaugų teikėjui raštu, Kliento ir Paslaugų teikėjo sutartu būdu (registravimas Kliento Jira sistemoje, el. paštu ar kt.).

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

6.2.3.4. Jei Sistemos darbo sutrikimams pašalinti reikia pateikti programinio kodo pakeitimus, taikoma 7.1.4.3. – 7.1.4.4. punktuose nurodyta tvarka.

6.2.3.5. Į Palaikymo paslaugų teikimo terminą neįskaičiuojamas laikas, kurio metu laukiama papildomos ar patikslintos informacijos iš Kliento (pagrįstai prašomos), be kurios pagrįstai nėra įmanomas kokybiškas Palaikymo paslaugų suteikimas.

6.2.3.6. Pranešimus apie techninius Sistemos darbo sutrikimus Kliento įgalioti atstovai pateikia Paslaugų teikėjui raštu, el. paštu ar kitomis abiem pusėm priimtinomis priemonėmis.

6.2.3.7. Aptarnavimo laiko nustatymas:

<b>Aptarnavimo laikas</b>	<b>Papildomas aptarnavimo laikas</b> (reaguojama ir sprendžiami tik kritinio ir aukšto lygio incidentai)	<b>Aptarnavimo laiko kategorija</b>
<b>I-IV:</b> 7:30 – 16:30, <b>V:</b> 7:30 – 15:15	Visas kitas laikas, išskyrus Aptarnavimo laiką	8x5

6.2.3.8. Papildomas aptarnavimo laikas – tai papildomai Kliento užsakytas Paslaugų teikėjo aptarnavimo laikas, kuriuo Paslaugų teikėjas sprendžia Kritinio ir Aukšto prioriteto incidentus, pagal numatytus reakcijos laikus.

6.2.3.9. Papildomo aptarnavimo laiku reagavimo laikas galioja tik kritinio ir aukšto prioriteto Incidentams. Incidentų išsprendimo reakcijos ir išsprendimo terminai pateikiami TS Priede Nr. 1.

6.2.4. Priežiūros paslaugos teikiamos tinkamai, jeigu: 1) Sistemos sutrikimai pašalinami laiku, pagal numatytą incidentų išsprendimo laiką. Jeigu incidentų išsprendimas vėluoja, laikoma, kad priežiūros paslaugos suteiktos nekokybiškai, Klientui pareikalavus, mokama Sutarties SD nurodyta bauda. 2) Sistemos darbo sutrikimas laikomas pašalintu, kai Kliento įgaliotas atstovas raštiškai patvirtina, kad Sistemos darbo sutrikimo nėra. 3) Konsultacijos suteiktos pagal TS numatytą konsultacijų atsakymo laiką.

6.2.5. Konsultavimo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

6.2.5.1. Konsultavimo paslaugos teikiamos nuolat visą Sutarties galiojimo laikotarpį. Priklausomai nuo to, koku būdu Klientas pateikia paklausimą, Paslaugų teikėjas Konsultavimo paslaugas suteikia atitinkamai telefonu, el. paštu ar kita Kliento ir Paslaugų teikėjo sutarta forma;

6.2.5.2. 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.

6.2.5.3. Konsultavimo paslaugų poreikis gali kilti dėl:

6.2.5.3.1. infrastruktūrinių klausimų: serverių konfigūracija, teisių nustatymas, kiti administravimo veiksmai;

6.2.5.3.2. Sistemos sutrikimų, kuomet Klientas konsultuojamas apie duomenų teikimo kelią (kokie duomenys iš kokios sistemos gaunami ir kokiai sistemai perduodami), atliekama techninių žurnalų (angl. log) analizė;

6.2.5.3.3. 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.

6.2.5.3.4. Bet koks Paslaugų teikėjui Kliento pateiktas paklausimas, kurį Paslaugų teikėjas išsprendžia neatlikdamas modifikacijų Sistemos artefaktuose (pvz., programiniame kode, konfigūracijoje, dokumentacijoje ir pan.) yra laikomas konsultavimo paklausimu, o jo sprendimui sugaištas laikas – Konsultavimo paslaugomis.

6.2.5.3.5. Konsultavimo paslaugos turi būti suteiktos iš karto. Jeigu Paslaugų teikėjas negali suteikti tinkamos konsultacijos iš karto, tai Paslaugų teikėjas turi pateikti atsakymus į neatsakytus paklausimus ne ilgiau kaip per 16 (šešiolika) Kliento darbo valandų, skaičiuojamų nuo Kliento paklausimo pateikimo. Jei dėl TS 6.2.5.3.3. punkte nurodytų Konsultavimo paslaugų sudėtingumo neįmanoma pagrįstai suteikti konsultacijų per šiame punkte aukščiau nurodytą terminą, tai Paslaugų teikėjas turi pateikti atsakymus į neatsakytus pranešimus per Šalių suderintą laiką, bet ne ilgiau nei per 2 (dvi) darbo dienas.

6.3. **Mokymo paslaugų vykdymo tvarka ir terminai:**

6.3.1. Mokymai rengiami Kliento biure gyvai arba nuotoliniu būdu internetu, susiderinus mokymų vietą, datą ir laiką ne vėliau nei 1 (vieną) savaitę prieš planuojamą mokymų datą.

6.3.2. Turi būti apmokyta iki 6 (šešių) Kliento darbuotojų, atsakingų už Sistemos administravimo, testavimo ir konfigūravimo koordinavimą. Mokymai turi apimti visas funkcijas, reikalingas savarankiškam Sistemos administravimui, testavimui ir konfigūravimui be Paslaugų teikėjo įsikišimo atlikti.

6.3.3. Jei mokymai vyksta nuotoliniu būdu, mokymų video įrašas turi būti pateiktas Kliento atstovui ne vėliau nei per 5 (penkias) darbo dienas. Paslaugų teikėjas turi atsisiųsti Kliento atstovui mokymų medžiagą ne vėliau nei per 2 (dvi) darbo dienas po mokymų.

6.3.4. Mokymai turi įvykti ne vėliau nei tarp Šalių bus pasirašytas Sistemos perdavimo-priėmimo aktas.

6.3.5. Mokymo paslaugos laikomos suteiktomis tinkamai, jeigu: 1) Nuotolinių mokymų įrašas yra kokybiškas, rodoma informacija bei garso įrašas yra aiškiai suprantami; 2) Gyvai vedamų mokymų medžiaga yra pateikiama aiškiai, yra lengvai suprantama.

## **7. DOKUMENTACIJA TEIKIAMA SUTARTIES VYKDYMO METU**

7.1. Vystymo paslaugų teikimo metu pagal Kliento pateiktą Užsakymą pateikiama dokumentacija:

7.1.1. Paslaugų teikėjas privalo pateikti Vystymo paslaugų vertinimą pagal Kliento pateiktą formą, kurioje turi būti nurodyta:

7.1.1.1. Vystymo paslaugų trumpas aprašymas;

7.1.1.2. Vystymo paslaugų rizikos;

7.1.1.3. Vystymo paslaugų kaina;

7.1.1.4. Vystymo paslaugų terminai.

7.1.2. Užsakant Vystymo paslaugas Klientas pateiks Vystymo paslaugų Užsakymą, kuriame nurodyta informacija apie paslaugų vertinimą pagal TS 6.1.1 punktą ir kuriame nurodyti su Paslaugų teikėju suderinti Vystymo paslaugų suteikimo terminai.

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

7.1.3.1. testuojamas objektas (pagal reikalavimus);

7.1.3.2. atlikti veiksmai ir pateikti testuojami duomenys;

7.1.3.3. laukiamas rezultatas;

7.1.3.4. gautas rezultatas;

7.1.3.5. išvados ir rekomendacijos.

7.1.4. Kartu su Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo aktu Paslaugų teikėjas privalo pateikti Paslaugų, nurodytų šios Techninės specifikacijos 5.2.1 – 5.2.4 punktuose, pilną dokumentaciją:

7.1.4.1. suderintus pakeitimų detalios analizės dokumentus;

7.1.4.2. pakeitimų techninę specifikaciją;

7.1.4.3. suprogramuotų dalių išeities tekstus(angl. source code);

7.1.4.4. suprogramuotų dalių vykdymo kodus;

7.1.4.5. diegimo/konfigūravimo instrukcijas;

7.1.4.6. testavimo rezultatus suderintoje dokumento formoje;

7.1.4.7. atnaujintą naudotojo vadovą;

7.1.4.8. atnaujintą administravimo vadovą (jei buvo pakeitimų).

7.1.5. Visus Techninės specifikacijos 7.1.4. punkte nurodytus dokumentus Paslaugų teikėjas privalo pateikti Klientui lietuvių kalba arba anglų kalba ir siųsti el. paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis..

7.1.6. Visi Techninės specifikacijos 7.1.4. punkte nurodyti dokumentai nuo jų perdavimo Klientui tampa jo turtine ir neturtine intelektine nuosavybe, t. y. Paslaugų teikėjas neturi teisės reikalauti papildomų mokesčių (už patentą ir pan.), ar kitų sumų už naudojamąsi minėta dokumentacija pasibaigus Sutarties galiojimo laikotarpiui.

7.1.7. Klientui sukurtus išeities kodus (įskaitant ir jų darbinis variantus) bei dokumentaciją Paslaugų teikėjas turi įkelti į Kliento išeities kodų bei dokumentacijos saugyklą GITLAB.

## **8. APMOKĖJIMO SĄLYGOS**

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

8.2. Klientas sumoka Paslaugų teikėjui už praėjusi mėnesį faktiškai suteiktas kokybiškas Priežiūros ir Mokymų paslaugas per 30 (trisdešimt) dienų nuo atitinkamų paslaugų perdavimo - priėmimo akto pasirašymo ir Sąskaitos gavimo dienos.

8.3. Sąskaitas už faktiškai per praėjusį mėnesį suteiktas Priežiūros ir Mokymų paslaugas ir Paslaugų perdavimo - priėmimo aktus Paslaugų teikėjas pateikia Klientui iki einamojo mėnesio 5 (penktos) kalendorinės dienos.

## **9. PRIEDAI**

9.1. Priedas Nr. 1 – Incidentų išsprendimo reakcijos ir išsprendimo terminai

**INCIDENTŲ IŠSPRENDIMO REAKCIJOS IR IŠSPRENDIMO TERMINAI**

1. Incidento prioritetą nustato, kokia tvarka turi būti sprendžiami Incidentai.
2. Incidento prioritetą (1 lentelė) nustatomas bendru Kliento ir Paslaugų teikėjo darbuotojų sutarimu, remiantis Incidento sprendimo skubumo ir Incidento poveikio Paslaugos prieinamumo ribojimui, t.y. įtaka Kliento veiklai, lygmenimis. Incidento sprendimo skubumo ir Incidento poveikio Paslaugos Prieinamumo ribojimui lygmenys nustatomi remiantis 2-ioje ir 3-oje lentelėse aprašytais kriterijais. Jeigu faktinė situacija atitinka kelių lygmenų kriterijus, visuomet fiksuojamas aukštesnis lygmuo.
3. Registruojant Incidentą telefonu, Paslaugų teikėjo darbuotojas pasiūlo Incidento poveikio lygmenį. Jei Klientui Incidento poveikio lygmuo pasirodo netinkamas, jis argumentuotai pasiūlo savo Incidento poveikio lygmenį. Registruojant Incidentą raštu, el. paštu ar kitomis abiem pusėm priimtinais priemonėmis, Kliento darbuotojas pirmasis pasiūlo Incidento poveikio lygmenį. Paslaugų teikėjas, remdamasis 3 lentelėje nustatytais Incidento poveikio Paslaugos Prieinamumo ribojimui kriterijais, gali pakeisti nurodytą Incidento poveikio lygmenį ir nustatyti kitą Incidento prioritetą. Apie Incidento prioriteto pakeitimą informuojamas Incidentą registravęs Kliento darbuotojas.
4. Incidento prioritetą Šalių sutarimu gali būti keičiamas sprendimo eigoje, paaiškinus naujoms aplinkybėms.
5. Reagavimo į Incidentus ir Incidentų išsprendimo laikai pagal prioritetą, aptarnavimo laikotarpį yra detalizuoti 4 lentelėje.

1 lentelė. Incidentų prioritetų nustatymas

		POVEIKIS		
		Aukštas	Vidutinis	Nežymus
SKUBUMAS	Aukštas	1 – Kritinis	2 – Aukštas	3 – Vidutinis
	Vidutinis	2 – Aukštas	3 – Vidutinis	4 – Normalus
	Žemas	3 – Vidutinis	4 – Normalus	5 – Žemas

2 lentelė. Incidento sprendimo skubumo nustatymas

Lygmuo	Kriterijų aprašymas
Aukštas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paslaugos darbas visiškai nutrūksta arba Paslauga negali atlikti esminių savo funkcijų: negali aptarnauti naudotojų ar tai atliekama ne pagal Paslaugos modelį.</li> <li>• Nėra alternatyvaus būdo naudotis Paslauga.</li> </ul>
Vidutinis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esminės Paslaugos funkcijos vykdomos, tačiau nutrūksta pagalbinių Paslaugos funkcijų vykdymas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sutrikimas gerokai apsunkina Užsakovo naudotojų darbą, tačiau jo visiškai nenutraukia; tai daro poveikį Užsakovo naudotojų darbui (riboja funkcionalumą), tačiau pagrindines operacijas atlikti įmanoma.</li> <li>Yra alternatyvus naudojimosi Paslauga būdas, bet jis nepatogus.</li> </ul>
Žemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paslaugos darbas (esminių ar papildomų funkcijų vykdymas) nenutrūksta, bet naudotojų darbas apsunkinamas.</li> <li>Yra priimtinas alternatyvus naudojimosi Paslauga būdas.</li> </ul>

3 lentelė. Incidento poveikio nustatymas

Lygmuo	Kriterijų aprašymas
Aukštas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sutrikimas sutrikdo visų arba žymaus kiekio (keleto padalinių) Paslaugos naudotojų ir/arba klientų darbą.</li> <li>Sutrikimas technologinio tinklo agreguojančiame mazge neleidžia valdyti žymaus kiekio elektros tiekimo tinklo objektų veikimo.</li> <li>Galimi ženklūs finansiniai nuostoliai ar didelė žala įmonės reputacijai.</li> </ul>
Vidutinis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sutrikimas riboja nedidelio kiekio (atskiros grupės) Paslaugos naudotojų ar klientų darbą.</li> <li>Sutrikimas technologinio tinklo lokaliame mazge neleidžia valdyti nedidelio kiekio elektros tiekimo tinklo objektų veikimo.</li> <li>Galimi nedideli ir riboti finansiniai nuostoliai ar įtaka įmonės reputacijai.</li> </ul>
Nežymus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sutrikimas riboja vieno ar kelių Paslaugos naudotojų darbą ir nėra įtakos klientų darbui.</li> <li>Nėra įtakos finansiniams nuostoliams ar įmonės reputacijai.</li> </ul>

4 lentelė. Reagavimo į Incidentus ir Incidentų išsprendimo laikai (darbo valandomis) pagal prioritetą

Incidento prioritetas	Reakcijos laikas nuo Incidento registravimo	Išsprendimo laikas nuo Incidento registravimo
Kritinis (0)	1 val.	7 val.
Aukštas (1)	4 val.	10 val.
Vidutinis (2)	6 val.	12 val.
Normalus (3)	8 val.	16 val.
Žemas (4)	12 val.	24 val.