

BENDROJI TECHNINĖS SPECIFIKACIJOS (TS) DALIS

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 Paslaugų teikėjo ir Kliento 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** – sistema, nurodyta TS SD 1.1 punkte.
- 1.7. **Aptarnavimo paslaugos arba Paslaugos** – Sistemos Priežiūros paslaugos ir Vystymo paslaugos.
- 1.8. **Priežiūros paslaugos** – Sistemos priežiūros paslaugos, susidedančios iš Sistemos Palaikymo paslaugų ir Konsultavimo paslaugų.
- 1.9. **Palaikymo paslaugos** – Sistemos darbo problemų/ sutrikimų nustatymas ir jų sprendimas.
- 1.10. **Konsultavimo paslaugos** – Kliento atstovų konsultavimas visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais.
- 1.11. **Vystymo paslaugos** – Sistemos tobulinimo, keitimo paslaugos.
- 1.12. **Kritinė klaida** – avarinis Sistemos darbo sutrikimas, kai problema neleidžia atlikti esamų Sistemos funkcijų daugiau nei 5% Sistemos vartotojų.
- 1.13. **Aukšto prioriteto klaida** – kai, Sistemos darbo sutrikimas sutrikdo visų arba žymaus kiekio (keleto padalinių) Paslaugos naudotojų ir/arba klientų darbą, galimi ženkliūs finansiniai nuostoliai ar didelė žala Grupės ar jos įmonių reputacijai.
- 1.14. **Vidutinio prioriteto klaida** – kai Sistemos darbo sutrikimas riboja nedidelio kiekio (atskiros grupės) Paslaugos naudotojų ir/arba klientų darbą galimi nedideli ir riboti finansiniai nuostoliai ar Grupės ar jos įmonių reputacijai.
- 1.15. **Reakcijos laikas** – laikas, per kurį Paslaugų teikėjas po pranešimo gavimo atlieka preliminarąją 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** – Kliento Paslaugų teikėjui teikiamas užsakymas dėl Paslaugų teikimo. Visi Šalių pranešimai ir Užsakymai siunčiami Sutarties SD Priede Nr. 1 nurodytais Šalių kontaktais ir laikomi gautais po 24 (dvidešimt keturių) valandų nuo jų išsiuntimo elektroniniu paštu arba po 5 (penkių) kalendorinių dienų, jei siunčiami Šalies registruotu paštu arba laikomi gautais įteikimo momentu, jei įteikiami tiesiogiai.

2. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA

- 2.1. Paslaugų teikėjas teikia Paslaugas naudodamas savo ir Kliento IT infrastruktūrą.
- 2.2. Paslaugų rezultatai turi būti siunčiami Klientui priemonėmis:
 - 2.2.1. *Išėjties kodai* – GITLAB;
 - 2.2.2. *Vykdomieji kodai* – GITLAB;
Diegimo paketai paruošiami automatizuotam ar dalinai automatizuotam diegimui. (GITLAB saugomos Ansible playbook versijos; Paslaugų teikėjas turi ruošti diegimo paketus per Ansible Playbook. Arba kitu panašiu būdu.)
 - 2.2.3. *Dokumentacija* – SharePoint, GITLAB, JIRA CONFLUENCE; kitu sutartu būdu.
arba kitomis priemonėmis, nurodytomis Sutartyje.
- 2.3. 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.

3. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

- 3.1. **Pirkimo objekto aprašymas**
 - 3.1.1. **Sistemos Aptarnavimo paslaugos** susideda iš Priežiūros paslaugų ir Vystymo paslaugų.
 - 3.1.2. **Priežiūros paslaugas** sudaro:

3.1.2.1. Palaikymo paslaugos - techninių Sistemos darbo problemų nustatymas ir sprendimas.
3.1.2.2. Konsultavimo paslaugos - Kliento atstovų konsultavimas visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais.

3.1.3. Vystymo paslaugas sudaro:

3.1.3.1. Išsami problemų/sutrikimų analizė. Paslaugų teikėjo atliekami darbai, kai prižiūrimos Sistemos problemos/sutrikimo negalima išspręsti be detalios programinio kodo ir duomenų analizės;
3.1.3.2. Projektavimo, programavimo ir konfigūravimo darbai. Sistemos pakeitimų kūrimo ir konfigūravimo darbai, reikalingi sudėtingos problemos/sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos/sutrikimo analizę;
3.1.3.3. Duomenų tvarkymas. Duomenų tvarkymo paslaugos, reikalingos problemos/sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos/sutrikimo analizę arba, kai paslaugų poreikis buvo sąlygotas Sistemos vartotojų klaidų;
3.1.3.4. Diegimo paslaugos – Vystymo paslaugų Užsakymo apimtyje modifikuotos Sistemos programinės įrangos ir jos pakeitimų (atnaujinimų) diegimo paketo paruošimas bei pateikimas, esant poreikiui – diegimas nurodytose aplinkose.
3.1.3.5. Mokymai. Sistemos vartotojų ir administratorių mokymai darbo vietoje arba per nuotolinio ryšio priemones.

3.2. Paslaugų teikimo tvarka

3.2.1. Priežiūros paslaugų teikimo tvarka:

3.2.1.1. Priežiūros paslaugos teikiamos nuolat nuo Sutarties įsigaliojimo dienos raštiškai susiderinus aptarnavimo laiką ir kategoriją (kai Priežiūros paslaugos teikiamos nuolat, Paslaugų priėmimo – perdavimo aktas kas mėnesį nėra pasirašomas, o Paslaugų teikimo ir mėnesinio mokesčio skaičiavimas prasideda Sutarties įsigaliojimo dieną). 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. Jei Priežiūros paslaugos teikimo pradžia nesutampa su mėnesio pradžia, mokama proporcingai mėnesio dienų skaičiui.

3.2.1.2. Klientui pateikus atskirą Užsakymą, 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.

3.2.1.3. 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 1 (vieną) mėnesį raštu ar/ir elektroniniu paštu, tai patvirtinant raštišku Šalių susitarimu (rašta rengia Klientas). Apie Priežiūros paslaugų teikimo atnaujinimą Klientas Paslaugų teikėją informuoja prieš 1 (vieną) mėnesį raštu ar/ir elektroniniu paštu (jei šalys nesusitarė kitaip), tai patvirtinant raštišku Šalių susitarimu (rašta rengia Klientas).

3.2.1.4. 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.

3.2.1.5. Sistemos Palaikymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

3.2.1.5.1. Sistemos Palaikymo paslaugos yra teikiamos nuolat pagal Kliento pranešimus apie technines Sistemos darbo problemas/sutrikimus, išskyrus tuos atvejus, kai sustabdytas Priežiūros paslaugų teikimas pagal BTSD 3.2.1.4 punktą. BTSD 3.2.1.4 punkto taikymo metu galioja BTSD 3.2.2.17 punkte nurodyti Garantinio laikotarpio aptarnavimo reakcijos laikai ir terminai;

3.2.1.5.2. Pranešimus apie technines Sistemos darbo problemas/sutrikimus Kliento įgalioti atstovai pateikia Paslaugų teikėjui per Kliento IT valdymo sistemą (JIRA, IVANTI). Esant poreikiui - raštu, el. paštu, ar kita rašytine Paslaugų teikėjo ir Kliento sutarta forma.

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

3.2.1.5.4. Jei Sistemos darbo sutrikimams pašalinti reikia pateikti programinio kodo pakeitimus, taikoma 3.3.1.4.3. – 3.3.1.4.4. punktuose nurodyta tvarka.

3.2.1.5.5. 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.

3.2.1.6. Konsultavimo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

3.2.1.6.1. Konsultavimo paslaugos teikiamos nuolat visą Sutarties galiojimo laikotarpį išskyrus tuos atvejus, kai sustabdytas Priežiūros paslaugų teikimas pagal BTSD 3.2.1.4 punktą. Priklausomai nuo to, koku būdu Klientas pateikia paklausimą, Paslaugų teikėjas Konsultavimo paslaugas suteikia atitinkamai telefonu, el. paštu ar kita Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma;

3.2.1.6.2. 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.

3.2.1.6.3. Konsultavimo paslaugų poreikis gali kilti dėl:

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

3.2.1.6.3.2. 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;

3.2.1.6.3.3. 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.

3.2.1.6.3.4. 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

3.2.1.7. Paslaugos turi būti teikiamos lietuvių kalba.

3.2.2. Vystymo paslaugų teikimo tvarka:

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

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

3.2.2.3. Paslaugų teikėjas įsipareigoja per Užsakyme Kliento nurodytą terminą pateikti Vystymo paslaugų Užsakymo reikalavimų sprendimo detalių aprašymą ir sąmatą.

3.2.2.4. 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 užsakyto naujų Vystymo paslaugų architektūrinius sprendimus (įskaitant ir jų darbinis variantus) ir aprašymą, kuriame turi būti aprašytos funkcionalumo priklausomybės nuo kitų funkcionalumų, užsakyto Vystymo paslaugų sąsajos su kitomis Kliento turimomis sistemomis.

3.2.2.5. Paslaugų teikėjas testavimo aplinkoje turi atlikti suteiktą 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.

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

3.2.2.7. Diegimo/išdiegimo instrukcijoje Paslaugų teikėjas privalo:

3.2.2.7.1. pateikti diegimo/išdiegimo kodų rinkinius;

3.2.2.7.2. aprašyti diegimo darbus (žingsnius);

3.2.2.7.3. aprašyti kiekvieno žingsnio diegimo trukmes;

3.2.2.7.4. pateikti rekomendacijas dėl Sistemų vartotojų darbo diegimo metu.

3.2.2.7.5. pateikti diegimo į gamybinę aplinką patikros planą.

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

3.2.2.8.1. keitimo/automatizuojamos funkcijos aprašymas;

3.2.2.8.2. veiklos arba automatizuojamos funkcijos diagrama;

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

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

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

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

3.2.2.8.7.metrikos, threshold'ai: kokie parametrai turėtų būti stebimi; kokios jų reikšmės yra normalios, o kokios signalizuoja, kad reikalingos normalizavimo priemonės.

3.2.2.9. 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.

3.2.2.10. 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 3.2.2.16., tarpiniai mokėjimai neturi įtakos garantinio termino skaičiavimui, kuris pradedamas skaičiuoti nuo perdavimo-priėmimo akto pasirašymo už galutinį Užsakymo Vystymo paslaugų rezultatą.

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

3.2.2.11.1. 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 Užsakymo 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 3.2.2.16 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;

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

3.2.2.12. 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.

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

3.2.2.14. 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) pastoviai 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.)

3.2.2.15. 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.

3.2.2.16. Paslaugų teikėjas šios Techninės specifikacijos suteiktoms Vystymo paslaugoms suteikia ne trumpesnę kaip 12 (dvylikos) mėnesių garantiją. Garantijos terminas skaičiuojamas nuo suteiktų Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos.

3.2.2.17. 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 (išskyrus, jei dėl neatitikimų/trūkumų atsirado Kritisė 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.

3.2.2.18. Paslaugos turi būti teikiamos lietuvių kalba.

3.3. Sutarties vykdymo metu pateikiama dokumentacija

- 3.3.1. Vystymo paslaugų teikimo metu pagal Kliento pateiktą Užsakymą pateikiama dokumentacija:
- 3.3.1.1. Paslaugų teikėjas privalo pateikti Vystymo paslaugų vertinimą pagal Kliento pateiktą formą, kurioje turi būti nurodyta:
- 3.3.1.1.1. Vystymo paslaugų trumpas aprašymas;
- 3.3.1.1.2. Vystymo paslaugų rizikos;
- 3.3.1.1.3. Vystymo paslaugų kaina;
- 3.3.1.1.4. Vystymo paslaugų terminai.
- 3.3.1.2. Užsakant Vystymo paslaugas Klientas pateiks Vystymo paslaugų Užsakymą, kuriame nurodyta informacija apie paslaugų vertinimą pagal TS SD 4.4.1. punktą ir kuriame nurodyti su Paslaugų teikėju suderinti Vystymo paslaugų suteikimo terminai.
- 3.3.1.3. Paslaugų teikėjas privalo pateikti Vystymo paslaugų rezultato testavimo ataskaitą pagal su Kliento suderintą formą, kurioje turi būti nurodyta:
- 3.3.1.3.1. testuojamas objektas (pagal reikalavimus);
- 3.3.1.3.2. atlikti veiksmai ir pateikti testuojami duomenys;
- 3.3.1.3.3. laukiamas rezultatas;
- 3.3.1.3.4. gautas rezultatas;
- 3.3.1.3.5. išvados ir rekomendacijos.
- 3.3.1.4. Kartu su Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo aktu Paslaugų teikėjas privalo pateikti Paslaugų, nurodytų šios Techninės specifikacijos 3.1.3.2 – 3.1.3.4 punktuose, pilną dokumentaciją:
- 3.3.1.4.1. suderintus pakeitimų analizės protokolus;
- 3.3.1.4.2. pakeitimų techninę specifikaciją;
- 3.3.1.4.3. suprogramuotų dalių išeities tekstus(*angl. source code*);
- 3.3.1.4.4. suprogramuotų dalių vykdymo kodus;
- 3.3.1.4.5. diegimo/konfigūravimo instrukcijas;
- 3.3.1.4.6. testavimo rezultatus suderintoje dokumento formoje;
- 3.3.1.4.7. atnaujintą naudotojo vadovą;
- 3.3.1.4.8. atnaujintą administravimo vadovą (jei buvo pakeitimų).
- 3.3.2. Visus Techninės specifikacijos 3.3.1.4. punkte nurodytus dokumentus Paslaugų teikėjas privalo pateikti Klientui lietuvių kalba elektroninėje laikmenoje, o Klientui pareikalavus, dokumentai turi būti atspausdinti ir pateikti su parašais 2 egzemplioriais.
- 3.3.3. Visi Techninės specifikacijos 3.3.1.4. 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 naudojimąsi minėta dokumentacija pasibaigus Sutarties galiojimo laikotarpiui.
- 3.3.4. Klientui sukurtus išeities kodus (įskaitant ir jų darbinius variantus) bei dokumentaciją Paslaugų teikėjas turi įkelti į Kliento išeities kodų bei dokumentacijos saugyklą GITLAB.

TECHNINĖS SPECIFIKACIJOS SPECIALIOJI DALIS (TS SD)

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1 **Sistema** - Technologinio turto valdymo informacinių sistemų (IS) kompleksas, kurį sudaro:
- 1.1.1 TEVIS - Tinklo eksploatavimo valdymo informacinė sistema;
 - 1.1.2 PAVARA - Paraiškų darbams, skirtų rangovams, programa;
 - 1.1.3 SMART EDA - Išmaniųjų Elektros ir Dujų Apskaitų darbų programa;
 - 1.1.4 RN-PORTALAS Apskaitų rodmenų apsiųkimo su rangovais portalas;
- 1.2 **Pasyvus budėjimas** – darbo kodekse numatytas budėjimo laikas, kai darbuotojas nebūna darbo vietoje, bet yra pasirengęs atlikti tam tikrus veiksmus ar atvykti į darbovietę kilus būtinybei įprastiniu poilsio laiku.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

- 2.1. Technologinio turto valdymo informacinių sistemų (IS) komplekso aptarnavimo paslaugos.

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

- 3.1. **Aptarnavimo paslaugas sudaro:** preliminaros Paslaugų apimtys Sutarties galiojimo laikotarpiu (nurodytas preliminarus kiekis bus naudojamas tik Pasiūlymų vertinimui):

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas ir aprašymas	Mato vnt.	Preliminarus kiekis
1	TEVIS Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 8x5	Mėn.	36
2	TEVIS Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 24x7	Mėn.	36
3	PAVARA Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 8x5	Mėn.	36
4	PAVARA Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 24x7	Mėn.	36
5	SMART EDA Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 8x5	Mėn.	36
6	SMART EDA Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 24x7	Mėn.	36
7	RN-PORTALAS Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 8x5	Mėn.	36
8	RN-PORTALAS Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 24x7	Mėn.	36
9	Pasyvus budėjimas papildomu aptarnavimo laiku darbo dienomis	Val.	240
10	Pasyvus budėjimas papildomu aptarnavimo laiku ne darbo ir švenčių dienomis	Val.	720
11	Sistemos (bet kurios Sistemos sudėtinės dalies) Priežiūros paslaugos (trumpalaikės)*	Val.	600
12	Sistemos (bet kurios Sistemos sudėtinės dalies) Priežiūros paslaugos (trumpalaikės) papildomu aptarnavimo laiku**	Val.	480
13	Vystymo paslaugos	Val.	53 000

*Priežiūros paslaugos pagal Užsakymą gali būti teikiamos tik tuo atveju, jei yra sustabdytos Priežiūros paslaugos, numatytos Techninės specifikacijos bendrosios dalies (BD) 3.2.1.1 punkte.

**Priežiūros paslaugos (trumpalaikės) papildomu aptarnavimo laiku gali būti teikiamos tik tuo atveju, jei Klientas nėra pasirinkęs aptarnavimo laiko kategorijos 24x7.

3.2. Klientas turi teisę rinktis bet kurią iš Priežiūros paslaugų laiko kategorijų ir keisti visą Sutarties laikotarpį, prieš 30 kalendorinių dienų informavus raštu ar/ir elektroniniu paštu Paslaugų teikėją apie Priežiūros paslaugų laiko kategorijos keitimą.

3.3. Už kiekvienos Sistemos sudėtinės dalies TEVIS, PAVARA, SMART EDA, RN-PORTALAS Priežiūros paslaugas bus atsiskaitoma pagal atskirą mėnesinį fiksuotą Priežiūros paslaugų įkainį.

3.4. Esant poreikiui, Klientas gali įsigyti Techninėje specifikacijoje nenurodytą, tačiau su Pirkimo objektu (Sistemos Aptarnavimo paslaugomis) susijusių prekių ar paslaugų neviršijant 10 procentų pradinės Sutarties vertės.

4. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

4.1. Esamos situacijos aprašymas

Pateikti konkrečiam pirkimui aktualią informaciją Sistema yra sukurta licencijuotos programinės įrangos pagrindu:

4.1.1 IS TEVIS:

4.1.1.1 Oracle d.b. 19c

4.1.1.2 Oracle fusion middleware 12c

4.1.1.3 Oracle fusion middleware Forms services 12c

4.1.1.4 Oracle fusion middleware Reports services 12c

4.1.2 IS PAVARA:

4.1.2.1 .NET Framework 4

4.1.3 IS SMART EDA:

4.1.2.1. APP - ReactJS, PHP 7.4, Symfony 5

4.1.2.2. WS - .NET Core 3.1

4.1.2.3. DB - MariaDB 10.5.10

4.1.4 IS RN-PORTALAS:

4.1.4.1 .NET Framework 4.5

4.1.5 Integracijų su kitomis sistemomis realizavimo reikalavimai:

4.1.5.1 Integracijos su kitomis sistemomis realizuojamos per EIMS integracinę platformą. Integraciniai sprendimai vystomi pagal decentralizuotą ESB architektūrą, kurios pagrindą sudaro integraciniai mikroservisai kuriami Java programavimo kalba naudojant Spring karkaso (Spring Framework) technologijas bei žinučių perdavimo platformą Apache Pulsar.

4.1.5.2 Integracijų realizavimo EIMS integracinėje platformoje techniniai reikalavimai:

4.1.5.2.1 Java 11 / Spring Boot 2.x, / Spring Cloud – reikės sukurti arba keisti mikroservisus, kuriuose realizuota duomenų perdavimo logika remiantis Enterprise Integration Patterns.

4.1.5.2.2 Apache Pulsar 2.9.1 (Cluster Mode 5 nodes - 3 data centers) – reikės sukurti žinučių paskelbimą (publish) ir/arba apdorojimą (subscribe).

4.1.5.2.3 Autentifikacijai ir autorizacijai naudojame KeyCloak (API Key, JWT, OpenID Connect, OAuth 2.0) – reikės sukurti konfigūraciją naujiems mikroservisams ar metodams.

4.1.5.2.4 Grafana, Prometheus – gali reikėti papildyti stebėsenos įrankių konfigūraciją dėl integracijos priežiūros.

4.1.5.3 Pokyčiai EIMS Integracinėje platformoje gali būti realizuojami keletu būdų:

4.1.5.3.1 Darbas kartu su vidine Integracijų inžinerijos komanda. Šis metodas rekomenduojamas kada pokyčių integracijose yra iki kelių šimtų valandų ir laikinai programuotojas prisijungia darbui prie vidinės Integracijų inžinerijos komandos bei laikosi Integracijų inžinerijos komandos darbo proceso ir tvarkos.

4.1.5.3.2 Darbas atskirai, tačiau pokyčius integruojant per vieną centralizuotą programinio kodo ir diegimo darbo tvarką su vidinės Integracijų inžinerijos komandos pagalba ir pritarimu. Šis metodas rekomenduojamas dideliems pokyčiams kuomet integracijų realizavimo apimtis gali viršyti ir tūkstantį valandų.

4.2. Pirkimo objekto aprašymas

4.2.2. Vystymo paslaugas sudaro:

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

4.2.2.2. Projektavimo, programavimo, konfigūravimo ir testavimo paslaugos – Sistemos pakeitimų kūrimo ir konfigūravimo paslaugos, reikalingos sudėtingos problemos / sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos analizę;

4.2.2.3. Duomenų tvarkymas – didelės apimties duomenų tvarkymo paslaugos, kurioms reikalingas programinio kodo sukūrimas ir kurios reikalingos sudėtingos problemos / sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos analizę, arba, kai paslaugų poreikis buvo sąlygotas Sistemos vartotojų klaidų;

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

4.3. Priežiūros paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

4.3.1. Priežiūros paslaugos Sistemos **gamybinei aplinkai**, teikiamos numatomu laiku, kuris nurodytas žemiau esančioje lentelėje:

Priežiūros paslaugos, teikiamos numatomu laiku, kuris nurodytas žemiau esančioje lentelėje:

Priežiūros paslaugos laikas (darbo valandos)	Priežiūros paslaugos laiko kategorija*
I-IV: 7:30 – 16:30, V 7:30-15:15	8x5
I-VII 0:00 – 24:00	24x7

*Klientas turi teisę rinktis bet kurią iš Priežiūros paslaugų laiko kategorijų ir keisti visą Sutarties laikotarpį, prieš 30 kalendorinių dienų informavus raštu ar/ir elektroniniu paštu Paslaugų teikėją apie Priežiūros paslaugų laiko kategorijos keitimą.

4.3.2. Reakcijos į Sistemos darbo sutrikimą terminas: Kritinės klaidos atveju – 2 (dvi) darbo val. nuo pranešimo iš Kliento gavimo, ne Kritinės klaidos atveju - 4 (keturios) darbo val. nuo pranešimo iš Kliento gavimo. Reakcijos į Sistemos darbo sutrikimus terminas suprantamas kaip laiko tarpas nuo pranešimo registravimo raštu (telefonu, el. paštu, faksu ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma) iki jo sprendimo pradžios;

4.3.3. Sistemos gamybinės aplinkos darbo sutrikimai turi būti pilnai pašalinti:

4.3.3.1. Kritinės klaidos atveju Sistemos darbo sutrikimai turi būti pilnai pašalinti per Laimėjusio Paslaugų teikėjo pasiūlyme nurodytą terminą, kuris negali būti ilgesnis kaip 4 (keturios) darbo valandos, skaičiuojant nuo Reakcijos laiko pabaigos.

4.3.3.2. Ne Kritinės klaidos atveju Sistemos darbo sutrikimai turi būti pilnai pašalinti ne ilgiau kaip per 1,5 (pusantros) darbo dienos, skaičiuojamas nuo Reakcijos laiko pabaigos.

4.3.4. Pasirašius Sutartį Klientas paskirs ne daugiau kaip 3 (tris) atsakingus asmenis, kurie turės teisę pateikti Paslaugų teikėjui paklausimus.

4.3.5. Paslaugos teikėjo reakcija į paklausimą - ne ilgiau kaip 4 (keturios) Kliento darbo valandos. Reakcijos į paklausimą terminas suprantamas kaip laiko tarpas nuo paklausimo iš Kliento gavimo iki paklausimo nagrinėjimo pradžios. Tai 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.

4.3.6. Bet kokie pakeitimai darbinėse aplinkose, įskaitant klaidų ištaisymus, gali būti diegiami tik gavus Kliento rašytinį leidimą.

4.3.7. Esant nenumatytoms aplinkybėms, Paslaugų teikėjas gali inicijuoti klaidų šalinimo laiko pakeitimą ne vėliau nei praėjus pusei numatyto šalinimui laiko. Kritinio defekto atveju toks inicijavimas galimas tik tuo atveju, jei Paslaugų teikėjas gali pagrįsti, kad tai faktiškai nėra Kritinis defektas arba yra pateiktas laikinas sprendimas. Klientas pateikia atsakymą, ar pritaria laiko pakeitimo iniciatyvai: Kritinio defekto atveju – ne ilgiau kaip 2 (dvi) darbo valandos nuo pranešimo gavimo, ne Kritinio defekto atveju – ne ilgiau kaip 6 (šešios) darbo valandas nuo pranešimo gavimo. Šalims nesutarus, derinimo laikas neturi turėti įtakos numatytam Paslaugos teikimo laikui.

4.3.8. Konsultavimo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

4.3.8.1. 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 8 (aštuonias) Kliento darbo valandas, skaičiuojamas nuo Kliento paklausimo pateikimo. Jei dėl TS BD 3.2.1.6.3.3. 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.

4.4. Vystymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

4.4.1. Vystymo paslaugos teikiamos tik pagal atskirus Kliento Paslaugų teikėjui pateiktus Užsakymus Sutarties galiojimo metu. Pagal Kliento patvirtintus ir Paslaugų teikėjui pateikus aprašytus reikalavimus, Paslaugų teikėjas turi pateikti aprašytų reikalavimų vertinimą ne ilgiau kaip per 5 (penkių) darbo dienų laikotarpį. Vertinime paslaugų detalizavimo (išskaidymo) žingsniai neturi viršyti 48 (keturiasdešimt aštuonių) darbo valandų, nebent atskirais atvejais su Klientu būtų suderinti konkrečiam vertinimui kitokia žingsnių trukmė valandomis.

4.4.2. Pagal Paslaugų teikėjui Kliento pateikus aprašytus preliminarus reikalavimus, Paslaugų teikėjas turi pateikti aprašytų reikalavimų preliminarų vertinimą (apimty, trukmės) ne ilgiau kaip per 7 (septynių) darbo dienų laikotarpį.

4.4.3. Paslaugų teikėjas, suteikęs Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas, įsipareigoja tokius neatitikimus/trūkumus ištaisyti savo sąskaita ne vėliau kaip: Kritinės klaidos atveju - per 4 (keturias) darbo valandas nuo Kliento raštiško pranešimo apie Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas išsiuntimo dienos, Aukštos reikšmės klaidos atveju – per 6 (šešias) darbo valandas nuo Kliento raštiško pranešimo apie Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas išsiuntimo

dienos, Vidutinės reikšmės klaidos atveju – 11 (vienuolika) darbo valandų nuo Kliento raštiško pranešimo apie Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas išsiuntimo dienos. Terminas Vystymo paslaugų rezultato trūkumams šalinti Šalių susitarimu gali būti pratęstas, jei nesibaigus nurodytam trūkumų šalinimo terminui, Paslaugų teikėjas pateikia Klientui argumentuotą prašymą, nurodydamas ir pagrįsdamas abi sąlygas kartu: i) kad trūkumams ar/ir gedimui pašalinti būtinas ilgesnis terminas dėl sudėtingo techninio sprendimo; ii) kad tokie trūkumai ar/ir gedimai atsirado ne dėl Paslaugų teikėjo aplaidaus Sutarties vykdymo. Pratęsiant terminą, Šalys pasirašo susitarimą (lygiaverčiu dokumentų bus laikomas Paslaugų teikėjo prašymas ir Kliento įgalioto atstovo rašytinis patvirtinimas).