

## TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

### 1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Klientas** – UAB Technologijų ir inovacijų 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. **Sistemos** – MS SharePoint 2010, MS SharePoint 2013, MS SharePoint 2016 ir MS SharePoint Online platformos.
- 1.5. **Priežiūros paslaugos** - Sistemų palaikymo (kritinių ir nekritinių defektų nustatymo ir sprendimo) ir konsultavimo paslaugos.
- 1.6. **Vystymo paslaugos** - Sistemų tobulinimo, keitimo paslaugos.
- 1.7. **Paslaugos** – Sistemų Priežiūros ir Vystymo paslaugos.
- 1.8. **GitLab saugykla** – saugykla, kuri leidžia kūrėjams/programuotojams saugoti programinį kodą, keitimų dokumentaciją ir bendradarbiauti su savo komanda.
- 1.9. **Kritinis defektas** - defektas, neleidžiantis prisijungti / naudotis Sistema (ar dažniausiai naudojama jos dalimi / funkcija ar jos dalimi) visiems ar bent vienam iš vartotojų; Sistema (ar dažniausiai naudojama jos dalis / funkcija) veikia nestabiliai, t. y. pastoviai nustoja veikti; rodomi klaidos pranešimai, reikalaujantys pakartotinio prisijungimo prie Sistemos; neteisingai atliekamos dažniausiai naudojamos operacijos (skaičiavimai); neteisingai išsaugomi duomenys; dingsta (ištrinami) duomenys (jų dalis); nepriimami / neperduodami duomenys (jų dalis) kitoms informacinėms sistemoms; ir kiti panašūs atvejai.
- 1.10. **Nekritinis defektas** – defektas, turintis priimtina alternatyvą, neapribojantį funkcionalumo ir darbo našumo, negadinantį ir nepateikiantį klaidingų duomenų sprendimą.

### 2. PIRKIMO OBJEKTAS

(2017-TIC-152) MS SharePoint 2010, MS SharePoint 2013, MS SharePoint 2016 ir MS SharePoint Online platformų bei jose realizuotų veiklos procesų priežiūros/tobulinimo/keitimo/vystymo paslaugos.

### 3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

- 3.1. Priežiūros paslaugos – ne daugiau kaip 36 mėn.
- 3.2. Vystymo paslaugos – preliminarus kiekis 9000 darbo valandų.
- 3.3. Priežiūros paslaugos pagal užsakymą\* - preliminarus kiekis 1000 valandų.

\*Priežiūros paslaugos pagal užsakymą gali būti teikiamos tik tuo atveju, jei yra sustabdytos Priežiūros paslaugos, numatytos Techninės specifikacijos 3.1.punkte.

### 4. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA

- 4.1. Paslaugų teikimo vieta - Kliento veiklos teritorija, t. y. Lietuvos Respublikos teritorija.
- 4.2. Paslaugų teikėjas Paslaugas teikia naudodamas Kliento IT infrastruktūrą, taip pat, šalims raštu sutarus, Paslaugų teikėjui gali būti suteiktos nuotolinio prisijungimo prie Kliento Sistemos (gamybinės ir testinės aplinkų) galimybės, Sistemos darbo stebėjimui, valdymui, pakeitimų įkėlimui į Sistemos testinę aplinką.
- 4.3. Sistemos atnaujinimai turi būti siunčiami sutartyje nurodytu elektroniniu paštu.

### 5. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

#### 5.1. Esamos situacijos aprašymas

5.1.1. Sistemos yra sukurtos licencijuotos programinės įrangos pagrindu:

- 5.1.1.1. MS SharePoint 2010 platforma - MS SharePoint Server 2010 Enterprise edition (Windows Server 2008 R2 (application); Microsoft IIS 7; Windows Server 2008 R2 (database); MS SQL Server 2008 R2).
- 5.1.1.2. MS SharePoint 2013 platforma - MS SharePoint Server 2013 Enterprise edition (Windows Server 2012 R2 (application); Microsoft IIS 8; Windows Server 2012 R2 (database); MS SQL Server).
- 5.1.2. Planuojamas Sistemos migravimas į MS SharePoint 2016 platformą ir MS SharePoint Online.

#### Pirkimo objekto aprašymas

## **5.2. Reikalavimai Priežiūros paslaugų teikimui:**

### **5.2.1. Sistemų palaikymo paslaugų aprašymas ir reikalavimai:**

5.2.1.1. Sistemų palaikymo paslaugas sudaro Sistemų veiklos defektų nustatymas ir sprendimas.

5.2.1.2. Sistemų palaikymo paslaugos turi būti teikiamos:

5.2.1.2.1. Kliento darbo valandomis, t.y. darbo dienomis pirmadieniais – ketvirtadieniais nuo 7.30 val. iki 16.30 val. penktadienį – nuo 7.30 val. iki 15.15 val.;

5.2.1.2.2. Šalių rašytiniu susitarimu, Sistemos palaikymo paslaugos gali būti teikiamos Kliento nedarbo metu;

5.2.1.2.3. Sistemos palaikymo paslaugas Paslaugų teikėjas teikia pagal Kliento pateiktus pranešimus. Pranešimus Kliento įgalioti atstovai pateikia raštu (popierine forma su parašais), el. paštu, arba Paslaugų teikėjo teikiama incidentų valdymo sistema.

5.2.1.3. Reakcijos į Sistemų defektus terminai:

5.2.1.3.1. Kritinio defekto atveju – ne ilgiau kaip 2 (dvi) Kliento darbo valandas nuo Kliento pranešimo pateikimo momento;

5.2.1.3.2. Ne kritinio defekto atveju – ne ilgiau kaip 4 (keturios) Kliento darbo valandas nuo Kliento pranešimo pateikimo momento;

5.2.1.3.3. Reakcijos į Sistemos defektus terminas suprantamas kaip laiko tarpsnis nuo Kliento pranešimo pateikimo iki jo sprendimo pradžios.

5.2.1.4. Paslaugų teikėjas kartu su Kliento Sistemos administratoriais dalyvauja šalinant sistemos defektus teikiant pasiūlymus ir konsultacijas šiais terminais:

5.2.1.4.1. Kritinio defekto atveju – ne ilgiau kaip per 4 (keturias) Kliento darbo valandas nuo pranešimo apie Sistemos defektą pateikimo momento;

5.2.1.4.2. Ne kritinio defekto atveju:

5.2.1.4.2.1. ne ilgiau kaip per 20 darbo valandų nuo pranešimo apie Sistemos defektą iš Kliento gavimo, tuo atveju, jeigu atlikus defekto analizę paaiškėja, kad defektui ištaisyti nereikia keisti programinio kodo.

5.2.1.4.2.2. ne ilgiau kaip per 2 savaites nuo pranešimo apie Sistemos defektą iš Kliento gavimo, tuo atveju, jeigu atlikus defekto analizę paaiškėja, kad defektui ištaisyti reikia programinio kodo keitimo;

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

5.2.1.4.4. Esant poreikiui, Paslaugų teikėjas su Klientu raštu gali susiderinti kitus, Klientui priimtinus, defektų pašalinimo terminus. Paslaugų teikėjas gali inicijuoti defektų šalinimo laiko pakeitimą ne vėliau nei praėjus pusei numatyto šalinimo laiko. Kritinio defekto atveju toks inicijavimas galimas tik tuo atveju, jei Paslaugų teikėjas gali pagrįsti, kad tai nėra Kritinis defektas arba yra pateiktas laikinas sprendimas. Klientas pateikia atsakymą, ar pritaria laiko pakeitimo iniciatyvai ne vėliau kaip per 8 darbo valandas nuo pranešimo gavimo. Šalims nesutarus, derinimo laikas neturi turėti įtakos numatytam Paslaugos teikimo laikui.

5.2.1.4.5. Klaidų taisymo paketai turi būti paruošti diegimui ir perduoti Pirkėjui Techninės specifikacijos 5.3.10 punkte aprašyta tvarka.

### **5.2.2. Konsultavimo paslaugų aprašymas ir reikalavimai:**

5.2.2.1. Konsultavimo paslaugas sudaro konsultacijos, susijusios su Sistemų veikimu, panaudojimu ir vystymu.

5.2.2.2. Paslaugų teikėjas įsipareigoja konsultuoti Kliento atstovus visais su Sistemų panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais.

5.2.2.3. Konsultavimas turi būti atliekamas Paslaugų teikėjo teikiama incidentų valdymo sistema, telefonu ar el. paštu, t.y. tokiomis pačiomis priemonėmis kokiomis gautas paklausimas iš Kliento įgalioto atstovo.

5.2.2.4. Paslaugų teikėjo reakcija į paklausimą – ne ilgiau kaip 4 (keturios) Kliento darbo valandos. Reakcijos į paklausimą terminas suprantamas kaip laiko tarpsnis nuo paklausimo iš Kliento gavimo iki paklausimo nagrinėjimo pradžios.

5.2.2.5. Konsultavimo paslaugos, susijusios su standartiniu / baziniu Sistemos funkcionalumu, turi būti suteiktos ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo atitinkamo Kliento paklausimo pateikimo.

5.2.2.6. Konsultavimo paslaugos, susijusios su sudėtingų, nestandartinių situacijų išsiaiškinimu, duomenų analize, nestandartiniu Sistemų funkcionalumu ar galimybėmis, turi būti suteiktos ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo atitinkamo Kliento paklausimo pateikimo.

5.2.2.7. Į Konsultavimo paslaugų teikimo terminą neįskaičiuojamas laikas, kurio metu laukiama papildomos ar patikslintos informacijos iš Kliento, be kurios pagrįstai nėra įmanomas kokybiško atsakymo į konsultaciją pateikimas.

5.2.2.8. Esant sudėtingoms situacijoms ar paklausimams, konkrečių Konsultavimo paslaugų suteikimo laikotarpis gali būti suderintas Šalių susitarimu.

5.2.2.9. Klientas paskirs ne daugiau kaip 6 atsakingus asmenis, kurie galės teikti paklausimus Paslaugų teikėjui.

## **5.3. Reikalavimai Vystymo paslaugų teikimui:**

5.3.1. Vystymo paslaugos turės būti teikiamos pagal Kliento Paslaugų teikėjui pateiktus užsakymus. Užsakymus Klientas Paslaugų teikėjui gali pateikti visą Sutarties galiojimo laikotarpį. Užsakymų skaičius neribojamas.

- 5.3.2. Vystymo paslaugų suteikimo terminai ir apimtys (konkretus valandų skaičius reikalingas užsakytoms Paslaugoms suteikti) yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami užsakymo akte. Užsakymo aktą pasirašo abi šalys.
- 5.3.3. Vystymo paslaugos turi būti atliktos MS SharePoint (Kliento turimos sistemos versija) pagrindu, maksimaliai išnaudojant standartines MS SharePoint galimybes. Vystymo paslaugos turi būti atliktos standartinėmis priemonėmis, kaip, pavyzdžiui, Visual Studio Tools for SharePoint Development ir SharePoint Designer, jei Vystymo paslaugų neįmanoma atlikti standartinėmis priemonėmis ir „vadovaujantis protingumo kriterijumi“ reikia naudoti trečių šalių komponentus, Paslaugų teikėjas turėtų pateikti naudojamus komponentus, jų paskutines versijas ir aprašymus (SDK). Paslaugų teikėjo suteiktų Vystymo paslaugų rezultate sukurtas Sistemos tobulinimas/keitimas/vystymas turi veikti su visais SharePoint atnaujinimų paketais.
- 5.3.4. Paslaugų teikėjas turi atlikti suteiktų paslaugų rezultatų testavimą: Sistemos vystymo diegimas turi būti atliekamas testavimo aplinkoje, siekiant patikrinti paslaugų rezultatų funkcionalumą ir suderinamumą su esamu Sistemos funkcionalumu.
- 5.3.5. Paslaugų teikėjas pateikdamas testavimo rezultatus Klientui privalo pateikti dokumentą, kuriame pateikti testavimo rezultatai, bei kuriame:
- 5.3.5.1. turi būti pateikta testuojama funkcija (reikalavimai);
  - 5.3.5.2. privalo nurodyti, kokie veiksmai turi būti atlikti iki tol ir pateikti testinius duomenis;
  - 5.3.5.3. privalo nurodyti, kokius veiksmus reikia atlikti ir pateikti testinius duomenis;
  - 5.3.5.4. privalo nurodyti, koks rezultatas yra laukiamas ir pateikti testinius duomenis, kurie tai patvirtintų;
  - 5.3.5.5. turi pateikti testuotojo išvadą (pokytis tinkamas ar ne diegti, kokie liko neišspręsti defektai).
- 5.3.6. Paslaugų teikėjas turi pateikti išsamias instrukcijas, kaip teisingai įdiegti į Sistemos testavimo aplinką ir/ar sukonfigūruoti Sistemos vystymą.
- 5.3.7. Diegimo/išdiegimo instrukcijoje Paslaugų teikėjas privalo:
- 5.3.7.1. pateikti diegimo/išdiegimo automatizuojamas priemones;
  - 5.3.7.2. aprašyti diegimo darbus (žingsnius);
  - 5.3.7.3. aprašyti kiekvieno žingsnio diegimo trukmes;
  - 5.3.7.4. pateikti rekomendacijas dėl naudotojų darbo diegimo metu;
  - 5.3.7.5. pateikti diegimo į gamybinę aplinką patikros planą;
- 5.3.8. Kartu su diegimo instrukcija Paslaugų teikėjas turi pateikti naudotojo vadovą, kuriame turi būti pateikta:
- 5.3.8.1. diegimo/išdiegimo automatizuotos priemonės aprašymas;
  - 5.3.8.2. veiklos arba automatizuotos priemonės diagrama;
  - 5.3.8.3. informacija, kokie veiksmai turi būti atlikti prieš pradėdant vykdyti automatizuotą priemonę;
  - 5.3.8.4. informacija, kaip pradėti (pvz.: nurodyti meniu kelią) vykdyti automatizuotą priemonę;
  - 5.3.8.5. informacija, kaip vykdyti (pvz.: kokius laukus užpildyti, nurodyti tų laukų paskirtį ir prasmę) automatizuotą priemonę;
  - 5.3.8.6. informacija, kokie tolimesni veiksmai turi būti atlikti, kad pabaigti automatizuotos priemonės vykdymo procesą.
- 5.3.9. Paslaugų teikėjas pagal atitinkamą užsakymą suteikęs Vystymo paslaugas, privalo perduoti visą su Sistemos tobulinimu/keitimu/vystymu susijusią informaciją („know-how“), dokumentuotą elektroninėje laikmenoje, Klientui po Sistemos tobulinimo/keitimo/vystymo įdiegimo į Sistemą.
- 5.3.10. Kartu su suteiktų Paslaugų priėmimo perdavimo aktu Paslaugų teikėjas įsipareigoja perduoti Klientui pilną dokumentaciją:
- 5.3.10.1. vykdomo sistemos keitimo techninę specifikaciją;
  - 5.3.10.2. naudotojo vadovą;
  - 5.3.10.3. įdiegimo/išdiegimo, administravimo ir priežiūros instrukciją (administratoriaus vadovą);
  - 5.3.10.4. programinių priemonių išeities tekstai (angl. source code), pateikiami tik elektroninėje laikmenoje ir turi atitikti šiuos reikalavimus:
    - 5.3.10.4.1. kompiliavimui paruoštas rinkmenų paketas, nurodant standartines kompiliavimo priemones ir kompiliavimo eigą;
    - 5.3.10.4.2. išeities tekstai turi būti su komentarais ir atitikti gerąsias programinio kodo formatavimo, kintamųjų bei funkcijų įvardinimo praktikas;
    - 5.3.10.4.3. Klientui turi būti perduoti pilni, korektiški išeities tekstai, iš kurių naudojant standartines priemones būtų kompiliuojama naudojimui parengta programinė įranga, atliekanti jai specifikuotas funkcijas.
    - 5.3.10.5. Visos naudotojo ar administratoriaus instrukcijos turi būti išsamios ir iliustruotos naudotojo sąsajos paveikslėliais.

5.3.10.6. Paslaugų teikėjas įsipareigoja sugeneruoti išeities kodus (source code) ir įkelti į Kliento išeities kodų bei dokumentacijos saugyklą GitLab. Bei pastoviai atnaujinti po atliktų Sistemos tobulinimų/keitimų/vystymų.

5.3.10.7. Visa dokumentacija turi būti parengta lietuvių kalba ir laikantis bendrinės lietuvių kalbos taisyklių.

- 5.3.11. Pagal atitinkamą užsakymą suteikus Vystymo paslaugas, Kliento turimos teisės į Sistemą nesikeičia, t.y. Klientui išlieka visos turimos teisės į Sistemą.
- 5.3.12. Pagal kiekvieną Kliento pateiktą užsakymą laiku ir tinkamai suteiktos Vystymo paslaugos yra perduodamos Klientui, šalims pasirašant suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo aktą. Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo aktą Klientas pasirašo, kai gamybinėje Sistemos aplinkoje galima įvykdyti veiklos procesus Paslaugų užsakymo akte apibrėžta funkcionalumo apimtimi ir nėra likusių neištaisytų klaidų. Prieš pasirašant Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo aktą turi būti atlikta suteiktų Vystymo paslaugų rezultato bandomoji eksploatacija. Visi Sistemos tobulinimai/keitimai/vystymai Sistemos gamybinėje aplinkoje turi būti diegiami tik ištestuoti ir gavus Kliento rašytinį leidimą. Naujai įkeltas funkcionalumas į Sistemos gamybinę aplinką neturi sutrikdyti kitų Sistemoje esančių funkcijų darbo. Jeigu naujai į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas sutrikdo Sistemoje esančių funkcijų darbą, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai.
- 5.3.13. Suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo metu Klientas negali pilnai patikrinti suteiktų 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 reikšti Paslaugų teikėjui pretenzijas dėl suteiktų Vystymo paslaugų neatitikimo Sutartyje nustatytiems reikalavimams/trūkumams. Klientas turės teisę kreiptis į Paslaugų teikėją dėl Vystymo paslaugų rezultato trūkumų pašalinimo ne vėliau kaip per 12 mėnesių nuo Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo akto pasirašymo dienos.