

TECHNINĖS SPECIFIKACIJOS BENDROJI DALIS (TS BD)

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. **Techninė specifikacija arba TS** – dokumentas, kuriame apibūdintas pirkimo objektas.
- 1.6. **Kliento darbo valandos** – darbo valandos, skaičiuojamos Kliento darbo metu: I-IV 7:30 – 16:30 val., V 7:30 – 15:15 val.
- 1.7. **Sistema** – sistema, nurodyta TS SD 1.1. punkte.
- 1.8. **Aptarnavimo paslaugos arba Paslaugos** – Sistemos Priežiūros paslaugos ir Vystymo 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. **Vystymo paslaugos** – Sistemos tobulinimo, keitimo paslaugos.
- 1.13. **Kritinė klaida** – avarinis Sistemos darbo sutrikimas, kai problema neleidžia atlikti esamų Sistemos funkcijų daugiau nei 5% Sistemos vartotojų.
- 1.14. **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.
- 1.15. **Sistemos vartotojas** - Kliento darbuotojas, kuris jungiasi prie Sistemos ir dirba su ja.
- 1.16. **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.
- 1.17. **Priėmimo-perdavimo aktas arba Aktas** – perdavimo–priėmimo aktas arba kitas lygiavertis dokumentas, pasirašomas abiejų Sutarties Šalių, kuriame detalai (tiksliai nurodant kiekius, apimtį, objektus ir kitą reikšmingą informaciją) nurodomos Paslaugų teikėjo faktiškai Klientui suteiktos Paslaugos, atitinkančios Užsakymo ir Techninės specifikacijos nuostatas.
- 1.18. **Raštu** – reiškia bet kokio pranešimo, paklausimo, pretenzijos, užsakymo ar kitos informacijos išsiuntimą elektroniniu paštu ar informacinių technologijų programa, registruotu paštu, faksu, Centrinės viešųjų pirkimų informacinės sistemos (toliau - CVP IS) priemonėmis ar tiesiogiai įteikiamas interesantui, Šalies Sutarties SD nurodytais kontaktais, ar kita Šalių sutarta komunikacijos priemone.

2. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA

- 2.1. Paslaugų teikėjas teikia Paslaugas naudodamas savo ir Kliento IT infrastruktūrą.
- 2.2. Paslaugų rezultatai turi būti pateikti Klientui TS BD 3.3.2.-3.3.7. punktuose nurodytomis priemonėmis 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. MS SharePoint platformos bei joje realizuotų veiklos procesų priežiūros ir vystymo paslaugos, (toliau – Paslaugos) t.y. Kliento MS SharePoint Online bei On-premise platformos ir joje realizuotų veiklos procesų Priežiūros ir Vystymo paslaugos:

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.

3.1.2.3. Testavimo paslaugos - Sistemos programinės įrangos ir jos pakeitimų (atnaujinimų) testavimas;

3.1.2.4. Diegimo paslaugos – Sistemos programinės įrangos ir jos pakeitimų diegimo paketo paruošimas bei pateikimas, esant poreikiui – diegimas nurodytose aplinkose. Jei konkrečiu atveju Klientas nenurodo kitaip, visus Sistemos diegimo ir konfigūravimo darbus testavimo ir gamybinėje aplinkoje atlieka Paslaugų teikėjas.

3.1.3. Vystymo paslaugas sudaro:

3.1.3.1. Kliento Užsakyme pateikto uždavinio/problemos/techninio sprendimo (toliau – uždavinys) analizė raštu;

3.1.3.2. Reikalavimų detalizavimas bei galimo sprendinio Sistemoje parengimas tiek esamomis Sistemos priemonėmis tiek keičiant Sistemos programinį kodą, jei uždavinio negalima išspręsti esamu sistemos funkcionalumu;

3.1.3.3. Sistemos pakeitimų projektavimo, programavimo ir konfigūravimo darbai, reikalingi uždaviniui išspręsti;

3.1.3.4. Duomenų tvarkymas. Duomenų tvarkymo paslaugos, reikalingos problemos/sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos/sutrikimo analizę arba, kai paslaugų poreikis buvo sąlygotas Sistemos vartotojų klaidų;

3.1.3.5. Testavimo paslaugos - Sistemos programinės įrangos ir jos pakeitimų (atnaujinimų) testavimas;

3.1.3.6. Diegimo paslaugos – Vystymo paslaugų Užsakymo apimtyje modifikuotos Sistemos programinės įrangos ir jos pakeitimų (atnaujinimų) diegimo paketo paruošimas bei pateikimas, esant poreikiui – diegimas nurodytose aplinkose. Jei konkrečiu atveju Klientas nenurodo kitaip, visus Sistemos diegimo ir konfigūravimo darbus testavimo ir gamybinėje aplinkoje atlieka Paslaugų teikėjas.

3.1.3.7. 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 (mėnesio, taikant 8x5 laiko kategoriją) teikiamos nuolat nuo Sutarties įsigaliojimo dienos pagal TS SD 4.3.1. punkto dalyje pasirinktą laiko kategoriją arba 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 diena). Priežiūros paslaugos (mėnesio, taikant 24x7 laiko kategoriją) teikiamos pagal atskirus Užsakymus.

3.2.1.1.1. Kai TS SD 4.3.1. punkto dalyje pasirinkta laiko kategorija 8/5 ir Priežiūros paslaugos teikimo pradžia nesutampa su mėnesio pradžia arba Priežiūros paslaugos teikimo pabaiga nesutampa su mėnesio pabaiga, tokiais atvejais mokama proporcingai mėnesio darbo dienų skaičiui, kuriam buvo teikiamos Priežiūros paslaugos.

3.2.1.1.2. Kai TS SD 4.3.1. punkto dalyje pasirinkta laiko kategorija 24/7 ir Priežiūros paslaugos teikimo pradžia nesutampa su mėnesio pradžia arba Priežiūros paslaugos teikimo pabaiga nesutampa su mėnesio pabaiga, tokiais atvejais mokama proporcingai mėnesio kalendorinių dienų skaičiui, kuriam buvo teikiamos Priežiūros paslaugos.

3.2.1.1.3. Klientui pateikus atskirą Užsakymą, Priežiūros paslaugos gali būti atliekamos TS SD 4.3.1. punkte pasirinkta priežiūros paslaugų laiko kategorija, 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). Šalims pasirašius Priežiūros paslaugų priėmimo-perdavimo aktą, Paslaugų teikėjas pateikia sąskaitą.

3.2.1.2. Klientas Paslaugų teikimo laikotarpiu turi teisę sustabdyti Priežiūros paslaugų teikimą ir nemokėti už tokį sustabdymą laikotarpį. Apie Priežiūros paslaugų sustabdymą Paslaugų teikėjas turi būti informuojamas ne vėliau kaip prieš 1 (vieną) mėnesį raštu.

3.2.1.3. 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 Priežiūros paslaugų priėmimo-perdavimo aktą, Paslaugų teikėjas pateikia sąskaitą.

3.2.1.4. Klientas Paslaugų teikimo laikotarpiu turi teisę atnaujinti Priežiūros paslaugų teikimą. Apie Priežiūros paslaugų teikimo atnaujinimą Klientas Paslaugų teikėją informuoja prieš 1 (vieną) mėnesį raštu (jei šalys nesusitarė kitaip), tai patvirtinant Šalių susitarimu.

3.2.1.5. Klientas Paslaugų teikimo laikotarpiu turi teisę keisti Priežiūros paslaugų teikimo laiko kategoriją. Apie Priežiūros paslaugų laiko kategorijos keitimą Klientas Paslaugų teikėją informuoja prieš 1 (vieną) mėnesį raštu (jei šalys nesusitarė kitaip), tai patvirtinant Šalių susitarimu.

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 TS BD 3.2.1.2. punktą, kurio taikymo metu galioja TS BD 3.2.5.6 ir TS SD 4.3. 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 į Paslaugų teikėjo užsakymų valdymo sistemą arba kita kliento pasiūlyta forma;

3.2.1.5.3. Visi sutrikimai registruojami, sprendžiami ir pranešimai siunčiami naudojantis Paslaugų teikėjo užsakymų valdymo sistema;

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

3.2.1.5.5. Jei Sistemos darbo sutrikimams pašalinti Paslaugos teikėjui reikia atlikti ir pateikti programinio kodo pakeitimus, taikoma TS BD 3.3.1.3.1. – 3.3.1.3.8. punktuose nurodyta tvarka.

3.2.1.5.6. 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.

3.2.1.5.7. Turi būti užtikrinama prevencinė Sistemos priežiūra (prevenciškai vertinamas Sistemos veikimas (procesų darbas, **sisteminiai audito įrašai**) ir imamasi veiksmų užtikrinant, kad nekiltų Sistemos darbo sutrikimų, kurių buvo galima išvengti);

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 TS BD 3.2.1.3. 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. 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.

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.

3.2.2. Vystymo paslaugų teikimo tvarka:

3.2.2.1. Vystymo paslaugos teikiamos pagal Kliento poreikius, Klientui teikiant Užsakymus Paslaugų teikėjui raštu. 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 ir kita informacija, turinti įtakos užsakymo vykdymui.

3.2.2.2. Esant poreikiui, klientas turi teisę keisti užsakymą - atsisakyti nereikalingos užsakymo dalies/apimtys, keisti užsakymo terminus, atšaukti užsakymą, sustabdyti užsakymą, tikslinti, keisti kitas užsakymo sąlygas. Visi su konkrečiu užsakymu susiję pakeitimai turi būti suderinti su Paslaugos teikėju atitinkamas sutarties vykdymas sutartyje nustatyta tvarka netaikomas sutarties keitimui.;

3.2.2.3. Klientas, atšaukęs užsakymą ar atsisakęs jo dalies, Paslaugų teikėjui apmoka už faktiškai dirbtą laiką pagal Vystymo paslaugų valandinį įkainį, pasirašant Vystymo paslaugų priėmimo-perdavimo aktą, kuriame nurodoma, kokios paslaugos buvo suteiktos. Šalims pasirašius Vystymo paslaugų priėmimo-perdavimo aktą, Paslaugų teikėjas pateikia sąskaitą.

3.2.2.4. Paslaugų teikėjas privalo vykdyti darbus inkrementiniu-iteraciniu būdu, naudojant Agile projektų valdymo metodikas (pvz., Scrum arba Kanban).

3.2.2.5. Kiekvienos iteracijos (sprinto) pabaigoje turi būti pateikiami rezultatai, kurie yra įgyvendinti per atitinkamą laikotarpį.

- 3.2.2.6. Paslaugų teikėjas turi naudoti Kliento „Jira“ projektų valdymo įrankį darbų planavimui, valdymui ir darbo valandų deklaravimui.
- 3.2.2.7. Kiekvienas komandos narys privalo deklaruoti dirbtas valandas Kliento projektų valdymo įrankyje „Jira“ prie konkrečių užduočių kiekvieną savaitę, ne vėliau kaip iki tos savaitės paskutinės dienos. Visos einamojo mėnesio dirbtos valandos privalo būti galutinai suvestos iki paskutinės mėnesio darbo dienos pabaigos.
- 3.2.2.8. Paslaugų teikėjas įsipareigoja per Kliento nurodytą terminą pateikti Vystymo paslaugų Užsakymo reikalavimų sprendimo detalų aprašymą;
- 3.2.2.9. 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 (įskaitant ir jų darbinis variantus) ir aprašymą, kuriame turi būti aprašytos funkcionalumo priklausomybės nuo kitų funkcionalumų, užsakytų Vystymo paslaugų sąsajos su kitomis Kliento turimomis sistemomis.
- 3.2.2.10. 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 ir/ar sistemos dalių 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.
- 3.2.2.11. Paslaugų teikėjas turi pateikti išsamias instrukcijas, kaip teisingai įdiegti/išdiegti į/iš Sistemos testavimo aplinką ir/ar sukonfigūruoti Sistemos tobulinimą/keitimą/vystymą gamybinėje aplinkoje.
- 3.2.2.11.1. Paslaugų teikėjas turi įvertinti diegimo aplinkybes priklausomai nuo diegimo sudėtingumo ir esant galimybei pateikti maksimaliai automatizuotą diegimo paketą su diegimo pradžios laiko planavimo funkcija (*angl. scheduled*), kad nustatytu/planuojamu laiku diegimas būtų atliktas automatiškai, o įvykus sutrikimams, klaidos pranešimai būtų fiksuojami diegimo žurnale (*angl. log*).
- 3.2.2.12. Diegimo/išdiegimo instrukcijoje Paslaugų teikėjas privalo:
- 3.2.2.12.1. pateikti diegimo/išdiegimo kodų rinkinius;
- 3.2.2.12.2. aprašyti diegimo darbus (žingsnius);
- 3.2.2.12.3. aprašyti kiekvieno žingsnio diegimo trukmes;
- 3.2.2.12.4. pateikti rekomendacijas dėl Sistemų vartotojų darbo diegimo metu.
- 3.2.2.12.5. pateikti diegimo į gamybinę aplinką patikros planą.
- 3.2.2.13. Kartu su diegimo instrukcija Paslaugų teikėjas turi pateikti atnaujintą naudotojo vadovą, kuriame turi būti pateikta:
- 3.2.2.13.1. keitimo/automatizuojamos funkcijos aprašymas;
- 3.2.2.13.2. veiklos arba automatizuojamos funkcijos diagrama;
- 3.2.2.13.3. informacija, kokie veiksmai turi būti atlikti prieš pradedant vykdyti funkciją;
- 3.2.2.13.4. informacija, kaip pradėti (pvz.: nurodyti meniu kelią) vykdyti automatizuojamą funkciją;
- 3.2.2.13.5. informacija, kaip atlikti (pvz.: kokius laukus užpildyti, nurodyti tų laukų paskirtį ir prasmę) automatizuojamą funkciją;
- 3.2.2.13.6. informacija, kokie tolimesni veiksmai turi būti atlikti, siekiant pabaigti funkcijos/užduoties procesą.
- 3.2.2.14. 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.
- 3.2.3. Sistemos techninės ir / arba programinės įrangos modifikavimas, tobulinimas ir klaidų taisymas negali turėti įtakos anksčiau įvestų duomenų vientisumui.
- 3.2.4. Sistemoje atliekant pakeitimą ir / ar atnaujinimą, turi būti galimybė užtikrinti, kad:
- 3.2.4.1. visi saugomi duomenys bus perkelti į naują duomenų bazės struktūrą;
- 3.2.4.2. bus išlaikytas duomenų vientisumas ir integralumas;
- 3.2.4.3. jokie saugomi duomenys nebus prarasti;
- 3.2.4.4. nebus sutrikdytas Sistemoje realizuotas funkcionalumas.
- 3.2.5. 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, tokie tarpiniai mokėjimai neturi įtakos garantinio termino skaičiavimui, kuris pradedamas skaičiuoti nuo perdavimo-priėmimo akto pasirašymo už galutinį Užsakymo Vystymo paslaugų rezultatą.
- 3.2.5.1. Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo aktą Klientas pasirašo, kai:

3.2.5.1.1. 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 abejonų, tokiais atvejais 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;

3.2.5.1.2. Gamybinėje Sistemos aplinkoje atlikta suteiktų Vystymo paslaugų bandomoji eksploatacija, kurios trukmė numatomas Užsakyme.

3.2.5.2. 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.

3.2.5.3. Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo aktą pasirašo abi šalys raštu.

3.2.5.4. Paslaugų teikėjas įsipareigoja sugeneruoti Klientui sukurtus išeitinius kodus (*angl. source code*) (įskaitant ir jų darbinis variantus) ar/ir jų turinį bei instrukcijas ar/ir jų turinį įkelti į Kliento IT Infrastruktūroje naudojamą priemonę, kuri suderinta TS BD 3.3.7. punkte. Paslaugų teikėjas taip pat įsipareigoja šiuos išeitinius kodus (*angl. source code*) pastoviai atnaujinti po atliktų Sistemos tobulinimų, keitimų, o pasibaigus Sutarties galiojimui – perduoti juos kartu su nuosavybės teise Klientui be jokių naudojimosi išeitiniais kodais apribojimų (konfigūravimo, naujinimo, tobulinimo ir pan.).

3.2.5.5. 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.

3.2.5.6. 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.

3.2.5.7. 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.

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. trumpas aprašymas;

3.3.1.1.2. galimos rizikos;

3.3.1.1.3. galimos prielaidos;

3.3.1.1.4. kaina;

3.3.1.1.5. terminai.

3.3.1.2. Užsakant Vystymo paslaugas Klientas pateiks Vystymo paslaugų Užsakymą, kuriame nurodyta informacija apie paslaugų vertinimą pagal TS SD 4.4. punktą ir kuriame nurodyti su Paslaugų teikėju suderinti Vystymo paslaugų suteikimo terminai. Paslaugų teikėjas privalo pateikti Vystymo paslaugų rezultato testavimo ataskaitą pagal su Kliento suderintą formą, kurioje turi būti nurodyta:

3.3.1.2.1. testuojamas objektas (pagal reikalavimus);

3.3.1.2.2. atlikti veiksmai ir pateikti testuojami duomenys (testavimo scenarijai – *angl. Use case/User Story*);

3.3.1.2.3. laukiamas rezultatas;

3.3.1.2.4. gautas rezultatas;

3.3.1.2.5. išvados ir rekomendacijos.

3.3.1.3. Kartu su Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo aktu Paslaugų teikėjas privalo Klientui pateikti Paslaugų, nurodytų šios TS BD 3.3.1.3.1. – 3.3.1.3.8. punktuose, pilną dokumentaciją ir suprogramuotus kodus:

- 3.3.1.3.1. suderintą pakeitimų analizę ir priedus;
- 3.3.1.3.2. pakeitimų techninę specifikaciją;
- 3.3.1.3.3. diegimo/konfigūravimo instrukcijas;
- 3.3.1.3.4. testavimo rezultatus suderintoje dokumento formoje;
- 3.3.1.3.5. naudotojo vadovą;
- 3.3.1.3.6. administravimo vadovą;
- 3.3.1.3.7. suprogramuotų dalių vykdymo kodus (*angl. executive code*);
- 3.3.1.3.8. programinių priemonių išeities kodus (*angl. source code*).
- 3.3.1.4. Programinių priemonių išeities kodai turi atitikti šiuos reikalavimus:
- 3.3.1.4.1.1. kompiliavimui paruoštas rinkmenų paketas, nurodant standartines kompiliavimo priemones ir kompiliavimo eigą;
- 3.3.1.4.1.2. išeities kodai turi atitikti gerąsias programinio kodo formatavimo, kintamųjų bei funkcijų įvardinimo praktikas;
- 3.3.1.4.1.3. klientui turi būti perduoti visi, korektiški išeities kodai, iš kurių naudojant standartines priemones būtų kompiliuojama naudojimui parengta programinė įranga, atliekanti jai specifikuotas funkcijas;
- 3.3.1.4.1.4. išeities kodus Klientas turi galėti keisti be papildomų leidimų.
- 3.3.2. Visus TS BD 3.3.1.3. punkte nurodytus dokumentus Paslaugų teikėjas privalo pateikti Klientui lietuvių kalba laikantis bendrinės lietuvių kalbos taisyklių. Visa dokumentacija turi būti išsami, naudotojo ar administratoriaus instrukcijos turi būti iliustruotos naudotojo sąsajos su paveikslėliais. Visi dokumentai turi būti pateikti elektroninėje laikmenoje ar/ir įvardytomis priemonėmis*, o Klientui pareikalavus, dokumentai turi būti atspausdinti ir pateikti su parašais 2 egzemplioriais.
- 3.3.3. Visi TS BD 3.3.1.3. 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. Visus TS BD 3.3.1.3.1.-3.3.1.3.6. punktuose nurodytus dokumentus ar/ir jų turinį Paslaugų teikėjas privalo pateikti į Kliento naudojamą priemonę* – **CONFLUENCE**;
- 3.3.5. Visus TS BD 3.3.1.3.1.-3.3.1.3.6. punktuose sukurtus dokumentus ar/ir jų turinį Paslaugų teikėjas privalo pateikti į Kliento naudojamą priemonę* – **SHAREPOINT**;
- 3.3.6. Visus TS BD 3.3.1.3.7. punkte sukurtus vykdymo kodus Paslaugų teikėjas privalo pateikti į Kliento naudojamą priemonę* – **SHAREPOINT / ONEDRIVE**;
- 3.3.7. Visus TS BD 3.3.1.3.8. punkte sukurtus išeitinius kodus (įskaitant ir jų darbinius variantus) ar/ir jų turinį bei instrukcijas ar/ir jų turinį Paslaugų teikėjas privalo pateikti į Kliento naudojamą priemonę* – **GITLAB / DEVOPS**;

*Visos TS BD 3.3.2.-3.3.7. įvardytos priemonės privalo būti naudojamos Kliento IT infrastruktūroje. Klientas pasilieka teisę keisti TS BD 3.3.2.-3.3.7. punktuose įvardytas priemones prieš tai raštu informavęs Paslaugų teikėją dėl techninių ar ekonominių priežasčių pasikeitusių priemonių. Klientas pasirūpina Kliento IT infrastruktūroje pakeistų priemonių prieigą ir licencijų suteikimu Paslaugos teikėjui.

3.4. Bendrieji reikalavimai (taikoma visoms Paslaugoms)

- 3.4.1. Reikalavimai Sistemos saugumui:
- 3.4.1.1. Paslaugų teikėjo informacijos saugumas turi būti valdomas vadovaujantis ISO/IEC 27001 informacijos saugumo valdymo standartu arba lygiavertis (toliau - Standartas).
- 3.4.1.1.1. Paslaugų teikėjas turi turėti patvirtintą informacijos saugumo politiką (toliau – Politika) pagal Standarto reikalavimus.
- 3.4.1.1.2. Paslaugų teikėjas turi turėti paskirtą už informacijos saugą atsakingą asmenį.
- 3.4.1.1.3. Paslaugų teikėjo darbuotojai turi būti supažindinti su informacijos saugumo reikalavimais bei jais vadovautis.
- 3.4.1.1.4. Paslaugų teikėjas ne rečiau kaip vieną kartą per vienerius metus, turi atlikti informacinio saugumo rizikų vertinimą, apimančį visas teikiamas paslaugas. Visoms rizikoms, kurių lygis yra nepriimtinas turi būti parengtas ir Paslaugų teikėjo vadovybės patvirtintas rizikų valdymo priemonių planas. Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, privalo pateikti ne vėliau kaip prieš vienerius metus atlikto informacinio saugumo rizikų vertinimą, apimančį Klientui teikiamas paslaugas.
- 3.4.1.1.5. Paslaugų teikėjas turi turėti patvirtintą informacijos valdymo (klasifikavimo, žymėjimo ir naudojimo) tvarką pagal Standarto reikalavimus.
- 3.4.1.1.6. Paslaugų teikėjas turi turėti parengtas elektroninio pašto, interneto, kompiuterio ir kitų informacinių išteklių naudojimo instrukcijas, taikomas Paslaugų teikėjo darbuotojams, kuriose nurodytos leistino naudojimo ribos.
- 3.4.1.1.7. Tiekėjas turi vykdyti nuolatinį veiklos tęstinumo valdymo testavimą.

- 3.4.1.1.8. Paslaugų teikėjas turi turėti formalizuotas keitimų ir konfigūracijų valdymo tvarkas ir procesus, apimančius ir teikiamas Klientui paslaugas, užtikrinančius Sistemos pakeitimų planavimą, registravimą ir klasifikavimą, įtakos vertinimą, tvirtinimą, testavimą, vykdymą, atstatymą ir informavimą.
- 3.4.1.1.9. Paslaugų teikėjas turi turėti patvirtintą saugumo incidentų valdymo tvarką, apimančią ir teikiamas Paslaugas, pagal Standarto reikalavimus.
- 3.4.1.1.10. Paslaugų teikėjas turi turėti paskirtą informacijos saugos auditorių, kuris negali būti atsakingas ir už informacijos saugumo priemonių įgyvendinimą, t.y. kontrolės ir sistemos priežiūros funkcijos turi būti atskirtos.
- 3.4.1.1.11. Bet kokie Sistemos duomenys ar su Sistema duomenys negali būti perduoti jokiai trečiai šaliai be Kliento raštiško sutikimo / leidimo.
- 3.4.1.1.12. Klientui turi būti atskleistos bet kokios su Paslaugos teikimo susijusios šalys, jei jos yra ar planuojamos pasitelkti.
- 3.4.1.1.13. Programinės įrangos kūrimo ciklo procese sauga turi būti vienas iš bazinių elementų (peržiūros, automatiniai testai, pažeidžiamumų skenavimas ir t.t.).
- 3.4.1.1.14. Vystant sistemas turi būti vadovaujamasi saugaus sistemų vystymo ir programavimo gerosiomis praktikomis ir rekomendacijomis (OWASP Secure Coding Practices, OWASP Top 10, Common Weakness Enumeration (CWE)).
- 3.4.1.1.15. Vystymo metu turi būti atliekama statinė kodo analizė, siekiant identifikuoti programinės įrangos pažeidžiamumus.
- 3.4.1.1.16. Paslaugų teikėjas turi taikyti principą "Būtina žinoti" t. y. Paslaugų teikėjo darbuotojai turi turėti tik tas prieigos teises, kurios yra būtinos vykdyti tiesiogines funkcijas.
- 3.4.1.1.17. Teikėjas įsipareigoja informuoti Klientą apie įvykusius saugos incidentus nedelsiant, bet ne vėliau nei per 72 valandas.
- 3.4.1.1.18. Paslaugų teikėjas turi reguliariai informuoti Klientą apie saugos rodiklius, IT saugos valdymo sistemos pasikeitimus, saugos incidentus, IS peržiūrų ir įsibrovimo testavimo rezultatus.
- 3.4.1.1.19. Paslaugų teikėjas garantuoja, kad atitinka duomenų apsaugos teisinius reikalavimus, taikomus Lietuvoje ir / ar Europos Sąjungoje.
- 3.4.1.1.20. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad Paslaugos teikimui būtų naudojama tik legali programinė įranga, bei visos sistemos aplikacinės ir infrastruktūrinės platformos/bibliotekos būtų su naujausiomis saugos pataisomis, bei užtikrinti, kad aplikacinių ir infrastruktūrinių platformų/bibliotekų versijos būtų palaikomos gamintojų.
- 3.4.1.1.21. Klientas turi teisę audito būdu įsitikinti, kad Paslaugų teikėjas laikosi šių reikalavimų.

TECHNINĖS SPECIFIKACIJOS SPECIALIOJI DALIS (TS SD)

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Sistema** – MS SharePoint 2010, MS SharePoint 2013, MS SharePoint 2016 ir MS SharePoint Online platformų pagrindu realizuoti sprendimai
- 1.2. **Kritinis laikotarpis** - kiekvieno kalendorinio mėnesio periodai nuo pirmosios mėnesio dienos pirmadieniais, trečiadieniais ir paskutinės mėnesio kalendorinės dienos.
- 1.3. **Nekritinis laikotarpis** - kiekvieno kalendorinio mėnesio periodas nuo pirmosios mėnesio dienos antradieniais ir ketvirtadieniais iki paskutinės mėnesio kalendorinės dienos.
- 1.4. **Kritinė klaida** - 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 veikus; 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.
- 1.5. **Nekritinė klaida** – defektas, turintis priimtina alternatyvų, neapribojantį funkcionalumo ir darbo našumo, negadinantį ir nepateikiantį klaidingų duomenų sprendimą.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

- 2.1. MS SharePoint platformos bei joje realizuotų veiklos procesų priežiūros ir vystymo paslaugos, (toliau – Paslaugos) t.y. Kliento MS SharePoint 2010/2013/2016/Online platformų bei jose realizuotų veiklos procesų Priežiūros ir Vystymo paslaugos

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

- 3.1. **Aptarnavimo paslaugas sudaro:**
- 3.1.1. **Priežiūros paslaugos** - ne daugiau kaip 36 mėn.
- 3.1.2. **Priežiūros paslaugos pagal užsakymą* (Kliento darbo metu)** - preliminariai 1000 darbo valandų.
- 3.1.3. **Priežiūros paslaugos pagal užsakymą* (Kliento ne darbo metu)** - preliminariai 500 darbo valandų.

3.1.4. **Vystymo paslaugos** – preliminarus kiekis 5788 darbo valandų.

*Priežiūros paslaugos pagal Užsakymą gali būti teikiamos tik tuo atveju, jei Priežiūros paslaugos teikiamos pagal TS BD 3.2.1.2.-3.2.1.4. punktus.

4. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

4.1. Esamos situacijos aprašymas

Sistemos yra sukurtos licencijuotos programinės įrangos pagrindu:

4.1.1. MS SharePoint 2010 platforma.

4.1.2. MS SharePoint 2013 platforma.

4.1.3. MS SharePoint 2016 platforma.

4.1.4. MS SharePoint Online.

4.2. Pirkimo objekto aprašymas

4.2.1. Priežiūros paslaugos, teikiamos numatomu laiku, kuris nurodytas žemiau esančioje lentelėje.

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 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 1 (vieną) mėnesį raštu informavus Paslaugų teikėją apie Priežiūros paslaugų laiko kategorijos keitimą.

4.3.1.1. 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.

4.3.1.2. Priežiūros paslaugų teikimo / keitimo/ tikslinimo ir stabdymo tvarka numatyta TS BD 3.2. punkte.

4.3.2. Reakcijos į Sistemos darbo sutrikimą terminas: Kritiniu laikotarpiu arba Kritinės klaidos atveju – 2 (dvi) darbo valandos nuo pranešimo iš Kliento gavimo, o Nekritiniu laikotarpiu 4 (keturios) darbo valandos nuo pranešimo iš Kliento gavimo. Reakcijos į Sistemos darbo sutrikimus terminas suprantamas kaip laiko tarpas nuo pranešimo registravimo raštu iki jo sprendimo pradžios;

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

4.3.3.1. Kritiniu laikotarpiu arba Kritinės klaidos atveju ne ilgiau kaip 4 (keturias) darbo valandas, skaičiuojamas nuo Reakcijos laiko pabaigos, o Nekritiniu laikotarpiu Kritinės klaidos atveju Sistemos darbo sutrikimai turi būti pilnai pašalinti ne ilgiau kaip per 8 (aštuonias) darbo valandas, skaičiuojamas nuo Reakcijos laiko pabaigos;

4.3.3.2. Nekritiniu laikotarpiu ne Kritinės klaidos atveju Sistemos darbo sutrikimai turi būti pilnai pašalinti ne ilgiau kaip per 20 (dvidešimt) darbo valandų, skaičiuojamas nuo Reakcijos laiko pabaigos.

4.3.4. Pasirašius Sutartį Klientas paskirs ne daugiau kaip **8 (aštuonis)** 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 klaidos šalinimo laiko pakeitimą ne vėliau nei praėjus pusei numatyto šalinimo laiko. Kritinės klaidos atveju toks inicijavimas galimas tik tuo atveju, jei Paslaugų teikėjas gali pagrįsti, kad tai faktiškai nėra Kritinės klaidos arba yra pateiktas laikinas sprendimas. Klientas pateikia atsakymą, ar pritaria laiko pakeitimo iniciatyvai ne vėliau kaip per 8 (aštuonias) 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 16 (šešiolika) Kliento darbo valandų, skaičiuojamas nuo Kliento paklausimo pateikimo. Jei dėl TS BD 3.2.1.6.3.4. 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 16 (šešiolikos) darbo valandų nebent atskirais atvejais su Klientu būtų suderinti konkrečiam vertinimui kitokia žingsnių trukmė valandomis. 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.

4.4.2. Siūlomi pokyčiai turi būti realizuoti taip, kad pereinant prie aukštesnės Sistemos aplikacijų versijos, nereikėtų atlikti infrastruktūros atnaujinimo ar technologinės platformos atnaujinimo darbų (išskyrus tuos, kuriuos standartiškai rekomenduoja Sistema gamintojas, pereinant iš vienos versijos į kitą);

4.4.3. Sistemos komponentai ir vidinė bei išorinė komponentų integracija turi būti realizuota remiantis šiais ir kitais SOA (angl. Service-Oriented Architecture) principais:

4.4.3.1. Standartizuotos servisų sutartys (angl. service contract) – servisai turi būti suderinti pagal tuos pačius sutarčių - sąsajų projektavimo standartus. Servisai turi atitikti komunikavimo susitarimą, kuris turi būti aprašytas viename ar keliuose serviso aprašymuose ir susijusiuose dokumentuose;

4.4.3.2. Servisų silpnas susiejimas (angl. service loose coupling) – servisų sutartyse (sąsajose) turi būti nustatyti minimalūs susiejimui su jų naudotojais keliami reikalavimai, o patys servisai turi būti atskirti nuo aplinkos. Servisai turi talpinti sąryšius, kurie minimizuotų priklausomybes ir reikalautų tik kad jie išsaugotų vieno apie kitą supratimą;

4.4.3.3. Servisų abstrahavimas (angl. service abstraction) – servisų sutartys turi apimti tik esminę informaciją. Informacija apie servusus turi būti apribota tuo, kas paskelbta serviso sutartyje. Serviso vidinė logika turi nepriklausyti nuo informacijos, kuri nėra aprašyta serviso sutartyje;

4.4.3.4. Servisų panaudojimas (angl. service reusability) – servisai turi talpinti ir išreikšti agnostinę logiką. Logika turi būti padalinta į paslaugas, skatinant jas panaudoti pakartotinai;

4.4.3.5. Servisų autonomiškumas (angl. service autonomy) – servisai turi atlikti bent bazinę savo veikimo aplinkos kontrolę. Servisai turi kontroliuoti juos inkapsuliuojančią logiką;

4.4.3.6. Servisų būsenos neišsaugojamumas (angl. service statelessness) – servisai turi minimizuoti išteklių naudojimą. Esant poreikiui servisai turi atidėti savo būsenos informacijos valdymą. Servisai turi minimizuoti veiksmui saugomą specifinę informaciją;

4.4.3.7. Servisų matomumas (angl. service discoverability) – servisai turi turėti jiems priskirtus komunikavimo metaduomenis, pagal kuriuos turi būti galima šiuos servusus efektyviai surasti ir interpretuoti. Servisai turi būti suprojektuoti taip, kad juos būtų galima aptikti naudojant Sistema turimas servisų paieškos priemones;

4.4.3.8. Servisų kompoziciškumas (angl. service composability) – servisai turi būti efektyvūs kompozicijos dalyviai, nepriklausomai nuo tos kompozicijos dydžio ar sudėtingumo. Formuojant kompozicinius servusus turi būti galima sudaryti ir koordinuoti servisų rinkinius.

4.4.4. Architektūros aprašymo ir reikalavimų infrastruktūrai dokumentą parengęs Paslaugų teikėjas atsako už jo kokybę, priimtus projektinius sprendimus ir galimybę juos įgyvendinti, taip pat už jo atitikimą Techninei specifikacijai.

4.4.5. Parengtą Architektūros aprašymo ir reikalavimų infrastruktūrai dokumentą (SharePoint Online atveju pagal galimybes) Paslaugų teikėjas turi pateikti Klientui peržiūrai ir derinimui. Architektūros aprašymo ir reikalavimų infrastruktūrai dokumentas turi būti pakoreguotas, atsižvelgiant į peržiūros metu pateiktas Kliento pastabas.

4.4.6. Paslaugų teikėjas Sistemos diegimo darbus gali pradėti vykdyti tik tuomet, kai Paslaugų teikėjas suderina Architektūros aprašymo ir reikalavimų infrastruktūrai dokumentą su Klientu. Jei Paslaugų teikėjui vykdant darbus iškyla būtinybė pakoreguoti Architektūros aprašymo ir reikalavimų infrastruktūrai dokumentą, Paslaugų teikėjas turi atlikti jo koregavimą ir pateikti Klientui dokumentą su visais pataisymais. Paslaugų teikėjas, suteikęs Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas, įsipareigoja tokius neatitikimus/trūkumus ištaisyti savo sąskaita ne vėliau kaip per 4 (keturias) darbo valandas 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, nuroydamas 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).

4.4.7. Vystant paslaugas ir kuriant naują funkcionalumą turi būti užtikrinami Sistemos greitaveikos reikalavimai galutinio sistemos vartotojo darbui:

4.4.7.1. Sistemos langų atidarymas - iki 2 (dviejų) sekundžių, persijungimas – iki 1 (vienos) sekundės;

4.4.7.2. Duomenų paieška sistemoje, paieškos rezultato atvaizdavimas - iki 5 (penkių) sekundžių.

4.4.7.3. Sistemos laikai netaikomi konfigūravimo ir administravimo funkcionalumui užtikrinti, bei ataskaitoms

4.4.7.4. Sistema turi veikti pagal greitaveikos reikalavimus:

4.4.7.4.1. kai su sistema vienu metu dirbs iki 800 tiesiogiai prisijungusių vartotojų (atidarytų sesijų). 800 iš jų vienu metu gali aktyviai atlikinėti veiksmus be papildomo sulėtėjimo skaičiuojant pagal TS SD 4.4.7.1. punktą;

4.4.7.4.2. kai su sistema vienu metu dirbs iki 2000 tiesiogiai prisijungusių vartotojų (atidarytų sesijų). 2000 iš jų vienu metu gali aktyviai atlikinėti veiksmus su juntu iki 0,5 (pusė) sekundės papildomo sulėtėjimo skaičiuojant pagal TS SD 4.4.7.1. punktą;

4.4.7.4.3. kai su sistema vienu metu dirbs iki 5000 tiesiogiai prisijungusių vartotojų (atidarytų sesijų). 5000 iš jų vienu metu gali aktyviai atlikinėti veiksmus su juntu iki 1 (vienos) sekundės papildomo sulėtėjimo skaičiuojant pagal TS SD 4.4.7.1. punktą.