

TECHNINĖ UŽDUOTIS (UŽSAKYMAS)

Valstybės įmonė „Regitra“ preliminarioje sutartyje nustatyta tvarka vykdo atnaujinto varžymosi procedūrą, kurios metu siekia įsigyti FOTA Programėlės versijos, kuri būtų palaikoma mobiliuose įrenginiuose su naujausiomis Android OS versijomis, atnaujinimo paslaugas.

1. Paslaugas sudaro:

1.1. Techninė užduotis: FOTA Programėlės versijos, kuri būtų palaikoma mobiliuose įrenginiuose su naujausiomis Android OS versijomis, atnaujinimas pagal reikalavimus, išdėstytus šio UŽSAKYMO priede (Techninė specifikacija_Fota.docx).

1.2. Paslaugas turi suteikti Paslaugų teikėjo specialistai (toliau – Specialistai):

Projekto vadovas;

Vidinio kodo (angl. *back-end*) programuotojas;

Išorinio kodo (angl. *front-end*) programuotojas;

Testuotojas.

2. Paslaugų suteikimo terminas: 1 mėnuo nuo sutarties įsigaliojimo dienos.

3. Paslaugų teikimo vieta – nuotoliniu būdu arba atvykus į Perkančiosios organizacijos pagrindinę būstinę, esančią Liepkalnio g. 97, Vilniuje.

4. Kartu su atlikta užduotimi turi būti pateikta ši dokumentacija:

Paslaugų teikimo planas;

Testavimo darbų ir scenarijų planas;

Diegimo instrukcija.

5. Paslaugų teikėjui Pagrindinės sutarties vykdymo metu bus perduota ši informacija: dabartinės Programėlės versijos išeities kodas (angl. *source code*).

VI „REGITRA“ PROGRAMĖLĖS „FOTA“ TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **FOTA / Programėlė** – mobilioji programėlė, skirta transporto priemonių fotografavimui ir nuotraukų ikėlimui į transporto priemonių registrą.
- 1.2. **Naudotojas** – darbuotojas, dirbantis su FOTA programėle.
- 1.3. **Operacinė sistema (toliau - OS)** – programa, kuria pagrįstas visas mobilaus įrenginio veikimas.
- 1.4. **Atjungties režimas** – Programėlės veikimo būseną be prieigos prie interneto duomenų ryšio.
- 1.5. **Kelių transporto priemonė (toliau – TP)** – transporto priemonė, žmonėms ir (arba) kroviniams, taip pat ant jos sumontuotai stacionariai įrangai vežti.
- 1.6. **Kategorija** – motorinės transporto priemonės klasifikacija pagal paskirtį.
- 1.7. **Kategorija M (M1, M2, M3)** – transporto priemonės, suprojektuotos ir sukonstruotos keleiviams ir jų bagažui vežti.
- 1.8. **Kategorija N (N1, N2, N3)** – transporto priemonės, suprojektuotos ir sukonstruotos prekėms, kroviniams vežti.
- 1.9. **Kategorija O (O1, O2, O3, O4)** – priekabos ir puspriekabės.
- 1.10. **Kategorija L (L1, L2, L3, L4, L5, L6, L7)** – dviratės arba triratės transporto priemonės, sudvejintais arba kitokiais ratais, skirtos važiuoti keliu.
- 1.11. **Kategorija GK** – keturratė motorinė transporto priemonė atviru kėbulu, kuri skirta daugiausia naudoti pramogai arba žemės ūkyje ir važiuoti bekele arba keliais be dangos.
- 1.12. **Prašymas** – mobiliojoje programėlėje suformuojamas dokumentas su numeriu, su kuriuo susiejamos padarytos atitinkamos transporto priemonės nuotraukos.
- 1.13. **Duomenų bazė (toliau – DB)** - susistemintas, metodiškai sutvarkytas duomenų rinkinys.

2. ESAMA SITUACIJA

- 2.1. Naudojant dabartinę FOTA Programėlės (toliau – Programėlė), versiją, susiduriama su šiomis problemomis:
 - 2.1.1. Naujausi išmanūs mobilieji įrenginiai su naujausia Android OS nepalaiko 2015-ais metais kurtos Programėlės versijos;
 - 2.1.2. Programėlė atrodo vizualiai neišbaigta, pvz., išokančiuose perspėjimuose tame pačiame sakinyje vieni žodžiai rašomi lietuviškomis, kiti – lotyniškais raidėmis.

3. PAGEIDAUJAMA SITUACIJA

- 3.1. Pirkėjas ketina įsigyti Programėlės versijos atnaujinimo paslaugas siekiant, kad:
 - 3.1.1. Programėlė būtų palaikoma visuose mobiliuose įrenginiuose su naujausia Android OS („Android 11“);
 - 3.1.2. Užbaigti Prašymai su nuotraukomis po sinchronizacijos išsisaugotų DB / FOTA nuotraukų saugykloje.

4. PIRKIMO OBJEKTAS

- 4.1. Pirkimo tikslas – įsigyti FOTA Programėlės versijos, kuri būtų palaikoma mobiliuose įrenginiuose su naujausiomis Android OS versijomis, atnaujinimo paslaugą.

5. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

5.1. BENDRI REIKALAVIMAI

- 5.1.1. Paslaugų teikėjas turi atnaujinti Programėlę, kurioje turi būti įgyvendintas ir veikti visas esamas funkcionalumas, nurodytas 5.2 punkte.
- 5.1.2. Paslaugų teikėjas, atnaujinamas Programėlę, turi remtis į paslaugas orientuotos architektūros (angl. *Service Oriented Architecture, SOA*) principais.
- 5.1.3. Pirkėjas Paslaugų teikėjui pateiks dabartinės Programėlės versijos išeities kodą (angl. *source code*).

- 5.1.4. Atliekant programavimo darbus Paslaugų teikėjas turi pasirūpinti integracine dalimi, naudoti savo mock objektus (angl. *mocks*).
- 5.1.5. Paslaugų teikėjas turi parengti Programėlėje naudojamų tinklinių paslaugų (angl. *Web services*) aprašymą ir suderinti su Pirkėju.
- 5.1.6. Programėlėje turi būti įdiegtas prisitaikantis dizainas ir funkcionalumas (angl. *Responsive design*).
- 5.1.7. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti Programėlės pasiekiamumą, funkcijų veikimą ir duomenų saugojimą atjungties režime.
- 5.1.8. Programėlėje visa informacija turi būti pateikiama lietuvių kalba.
- 5.1.9. Naudotojui pateikiami informaciniai bei klaidų pranešimai turi būti suformuluoti taip, kad naudotojui būtų aiški pranešimo pateikimo priežastis.
- 5.1.10. Programėlės dizaino pakeitimai, jei tokių prireiktų Programėlės versijos atnaujinimo įgyvendinimui, gali būti daromi tik prieš tai suderinus su Pirkėju.
- 5.1.11. Programėlė neturi būti talpinama viešojoje erdvėje ir parduotuvėse (pvz., „Google Play“, „Apple Store“, „Galaxy Store“).

5.2. REIKALAVIMAI FOTA FUNKCIONALUMUI

- 5.2.1. Šiuo metu Programėlėje yra įgyvendintas žemiau išvardintas funkcionalumas ir jis visas turi likti po Programėlės atnaujinimo:
- 5.2.1.1. Naudotojas Programėle gali dirbti tiek prisijungęs prie savo paskyros, tiek neprisijungęs;
- 5.2.1.2. Sukurti naują Prašymą, įvedant jo numerį ir parenkant Kategoriją iš išskleidžiamojo sąrašo: M1, M2, M3, N1, N2, N3, O1, O2, O3, O4, L1, L2, L3, L4, L5, L6, L7, GK;
- 5.2.1.3. Prašymo numeris turi būti unikalus – sukūrus naują Prašymą ir įvedus jo numerį, jei su tokiu numeriu Prašymas TP registre jau egzistuoja, turi būti grąžinama klaida ir toks Prašymas nepradedamas;
- 5.2.1.4. Pasirinkus sukurtą Prašymą, paeiliui priklausomai nuo pasirinktos Kategorijos galimybė padaryti telefonui esant fotograavimo režime reikiamas nuotraukas:
- 5.2.1.4.1. Jei pasirinkta Kategorija M1, M2, arba M3, reikalingos nuotraukos paeiliui atitinkamai A – TP vaizdas iš priekinės kairės pusės* / B – TP vaizdas iš dešinės užpakalinės pusės* / C – Identifikavimo numeris ir jo vieta* / D – Gamintojo identifikavimo plokštelė* / E – TP salonas arba kabina* / F – Variklio bendras vaizdas* / G – kiti papildomi žymenys (* - privalomos).
- 5.2.1.4.2. Jei pasirinkta Kategorija N1, N2, arba N3, reikalingos nuotraukos paeiliui atitinkamai A – TP vaizdas iš priekinės kairės pusės* / B – TP vaizdas iš dešinės užpakalinės pusės* / C – Identifikavimo numeris ir jo vieta* / D – Gamintojo identifikavimo plokštelė* / E – TP salonas arba kabina* / F – Variklio bendras vaizdas* / G – kiti papildomi žymenys (* - privalomos).
- 5.2.1.4.3. Jei pasirinkta Kategorija O1, O2, O3 arba O4, reikalingos nuotraukos paeiliui atitinkamai A – TP vaizdas iš priekinės kairės pusės* / B – TP vaizdas iš dešinės užpakalinės pusės* / C – Identifikavimo numeris ir jo vieta* / D – Gamintojo identifikavimo plokštelė* / E – TP salonas arba kabina / G – kiti papildomi žymenys (* - privalomos).
- 5.2.1.4.4. Jei pasirinkta Kategorija L1, L2, L3, L4 arba L5, reikalingos nuotraukos paeiliui atitinkamai A – TP vaizdas iš priekinės kairės pusės* / B – TP vaizdas iš dešinės užpakalinės pusės* / C – Identifikavimo numeris ir jo vieta* / D – Gamintojo identifikavimo plokštelė* / F – Variklio bendras vaizdas* / G – kiti papildomi žymenys (* - privalomos).
- 5.2.1.4.5. Jei pasirinkta Kategorija L6 arba L7, reikalingos nuotraukos paeiliui atitinkamai A – TP vaizdas iš priekinės kairės pusės* / B – TP vaizdas iš dešinės užpakalinės pusės* / C – Identifikavimo numeris ir jo vieta* / D – Gamintojo identifikavimo plokštelė* / E – TP salonas arba kabina* / F – Variklio bendras vaizdas* / G – kiti papildomi žymenys (* - privalomos).
- 5.2.1.4.6. Jei pasirinkta Kategorija GK, reikalingos nuotraukos paeiliui atitinkamai A – TP vaizdas iš priekinės kairės pusės* / B – TP vaizdas iš dešinės užpakalinės pusės* / C – Identifikavimo numeris ir jo vieta* / D – Gamintojo identifikavimo plokštelė* / F – Variklio bendras vaizdas* / G – kiti papildomi žymenys (* - privalomos).
- 5.2.1.4.7. Mobilijam telefonui esant fotografavimo režime, rodomas atitinkamas komentaras, kokios TP dalies nuotrauka turi būti daroma: A – TP vaizdas iš priekinės kairės pusės / B – TP vaizdas iš dešinės užpakalinės pusės / C – Identifikavimo numeris ir jo vieta / D – Gamintojo identifikavimo plokštelė / E – TP salonas arba kabina / F – Variklio bendras vaizdas / G – kiti papildomi žymenys.
- 5.2.1.4.8. Baigus fotografuoti, nuotraukos automatiškai susiejamos su Prašymu.
- 5.2.1.5. Padarytas ir sukeltas prie Prašymo nuotraukas naudotojas gali paversti ir į kairę, ir į dešinę;
- 5.2.1.6. Naudotojas gali ištrinti padarytas nuotraukas ir vietoje jų padaryti naujas;

5.2.1.7. Sąraše esantys Prašymai turi turėti tris statusus – nepradėtas (jei nėra nei vienos nuotraukos), pradėtas (jei yra bent viena prisegta nuotrauka), užbaigtas (įkeltos visos privalomos nuotraukos). Pagal statusą Prašymai turi būti paryškinti atitinkamai raudonai, geltonai, žaliai;

5.2.1.8. Pasirinkus atitinkamą Prašymą iš sąrašo, galimybė jį ištrinti, redaguoti Prašymo numerį arba Kategoriją;

5.2.1.9. Esant prisijungus prie Programėlės, užbaigtus Prašymus sinchronizuoti ir automatiškai nuotraukos pagal integraciją turi susikelti į DB / FOTA nuotraukų saugyklą;

5.2.1.10. Dirbant neprisijungus prie Programėlės:

5.2.1.9.1. Užbaigtus Prašymus sinchronizuoti ir automatiškai sukelti nuotraukas į DB / FOTA nuotraukų saugyklą galima po prisijungimo prie Programėlės;

5.2.1.9.2. Užbaigtą Prašymą su susijusiomis nuotraukomis išsaugoti mobiliajame įrenginyje xml formatu;

5.2.1.9.3. Užbaigtą Prašymą su nuotraukomis įkelti rankiniu būdu per USB jungtį prisijungus prie FOTA nuotraukų saugyklos pasirenkant suformuotą xml formato failą mobiliajame įrenginyje.

5.2.2. Jei punkto 5.2.1. papunkčiuose nėra aprašytas funkcionalumas, veikiantis dabartinėje Programėlėje, jis turi veikti ir atnaujintoje Programėlėje.

5.2.3. Programėlės funkcionalumas ir veikimo logikos seka yra pavaizduoti schemeje (žr. 1 priedą).

5.2.4. Programėlės sprendimo architektūra pavaizduota schemeje (žr. 2 priedą)

5.3. REIKALAVIMAI NAUDOTOJŲ AUTENTIFIKAVIMUI IR AUTORIZAVIMUI

5.3.1. Programėlė turi suteikti naudotojui prieigą prie jo sukurtų Prašymų ir juos sinchronizuoti tik sėkmingai identifikavus ir autentifikavus naudotoją.

5.3.2. Naudotojas autentifikuojamas ir autorizuojamas tik dirbant ne atjungties režime.

5.3.3. Autentifikavimo ir autorizavimo procedūra, įgyvendinta dabartinėje Programėlės versijoje, turi išlikti lygiai tokia pati atnaujintoje Programėlėje.

5.3.4. Programėlė turi veikti iš mobiliųjų įrenginių, kurių IMEI susieti su Pirkėjo saugumo valdymo sistema.

5.4. REIKALAVIMAI DIEGIMUI

5.4.1. Paslaugų teikėjas programavimo darbus turi atlikti savo kūrimo aplinkoje (angl. *Development environment*).

5.4.2. Paslaugų teikėjas turės įdiegti Programėlę Pirkėjo testinėje aplinkoje (angl. *Test environment*) tik atlikęs funkcinius testavimus. Diegimas į testinę aplinką turi būti vykdomas automatinio būdu.

5.4.3. Paslaugų teikėjas turi pateikti Pirkėjui Programėlės instaliacinius paketus, kartu su programiniu kodu bei diegimo instrukcija.

5.4.4. Programėlės diegimą ir Programėlės pataisymų diegimą į gamybinę aplinką turės atlikti Paslaugų teikėjas suderinęs su Pirkėju. Tikslų diegimų procesą Paslaugų teikėjas turi aprašyti ir suderinti su Pirkėju.

5.5. REIKALAVIMAI SAUGUMUI IR KITI NEFUNKCINIAI REIKALAVIMAI

5.5.1. Paslaugų teikėjas suteiktos garantijos metu privalo nemokamai šalinti Pirkėjo atrastus / nustatytus kibernetinio (informacijos) saugumo pažeidžiamumus ir programinio kodo spragas, atsiradusias Programėlės atnaujinimo darbų metu bei atlikti kitų kritinių kibernetinės saugos techninių pažeidžiamumų šalinimą po Pirkėjo atliktų Programėlės saugos patikrų (auditų). Saugos incidentas priskiriamas kritinių ar didelės svarbos kreipinių (incidentų) kategorijai ir Paslaugų teikėjas turi įsipareigoti nemokamai dalyvauti jų tyrimo ir šalinimo darbuose, laikantis 5.8. skyriuje aprašytų terminų, taikomų garantinei priežiūrai.

5.5.2. Programuojant ir prižiūrint, bei teikiant garantinį aptarnavimą Programėlei, turi būti siekiama, kad Programėlė būtų atspari nuo techninių pažeidžiamumų (angl. *vulnerabilities*). Programėlėje naudojamos priemonės turi būti patikrintos ir įsitikinta, kad:

5.5.2.1. Naudojamos naujausios jų versijos;

5.5.2.2. Nėra viešai žinomų techninių pažeidžiamumų;

5.5.2.3. Pastebėjus tokius pažeidžiamumus, nedelsiant turi būti imtasi veiksmų, kad juos pašalinti.

5.5.3. Vertinant ir priimant galutinį rezultatą, Programėlė bus testuojama, o rasti pažeidžiamumai bus laikomi defektais.

5.6. REIKALAVIMAI DOKUMENTACIJAI

5.6.1. Paslaugų teikėjas turi paruošti ir suderinti su Pirkėju šią dokumentaciją:

- 5.6.1.1. Paslaugų teikimo planą;
- 5.6.1.2. Testavimo darbų ir scenarijų planą;
- 5.6.1.3. Diegimo instrukciją.
- 5.6.2. Projekto dokumentai turi būti rengiami ir derinami pagal šiuos principus:
 - 5.6.2.1. Paslaugų teikėjas kiekvieno Projekto dokumento rengimo pradžioje su Pirkėju turi suderinti dokumento turinį ir formą;
 - 5.6.2.2. Esant poreikiui, Pirkėjui užklausus, Paslaugų teikėjas turi pateikti peržiūrai tarpinius dokumento rezultatus;
 - 5.6.2.3. Atsakymus į pastabas ir pagal gautas pastabas pakoreguotą dokumentą, Paslaugų teikėjas turi pateikti pakartotinai derinti per 3 darbo dienas arba per kitą konkrečiu atveju su Pirkėju sutartą terminą nuo pastabų gavimo dienos;
 - 5.6.2.4. Atsakymus į Paslaugų teikėjo pateiktus pakoreguotus dokumentus ir pastabas, Pirkėjas turi pateikti per 3 darbo dienas arba per kitą konkrečiu atveju su Paslaugų teikėju sutartą terminą nuo dokumentų gavimo dienos;
 - 5.6.2.5. Pirkėjui ir Paslaugų teikėjui raštu patvirtinus, dokumentai laikomi suderintais;
 - 5.6.2.6. Visa su pirkimu susijusi medžiaga ir dokumentai turi būti teikiami lietuvių kalba laikantis bendrinės lietuvių kalbos taisyklių.
 - 5.6.2.7. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad paslaugų teikime dalyvaujantys specialistai laisvai kalbėtų lietuvių kalba. Jeigu Paslaugų teikėjas negali pasiūlyti lietuviškai kalbančių specialistų, Paslaugų teikėjas turi užtikrinti vertėjo paslaugų teikimą savo sąskaita.

5.7. REIKALAVIMAI TESTAVIMUI

- 5.7.1. Paslaugų teikėjas turi parengti ir suderinti su Pirkėju testavimo planą ir testavimo scenarijus.
- 5.7.2. Paslaugų teikėjas turi atlikti Programėlės testavimą. Testavimo tikslai:
 - 5.7.2.1. Įsitikinti, kad yra įgyvendinti visi funkciniai ir nefunkciniai reikalavimai, nurodyti šioje techninėje specifikacijoje bei užtikrintas Programėlės veikimas ir saugumas;
 - 5.7.2.2. Įsitikinti, kad reikalavimų įgyvendinimas atliktas tinkama apimtimi;
 - 5.7.2.3. Nustatyti ar reikalavimų įgyvendinimas tenkina Pirkėją;
 - 5.7.2.4. Identifikuoti ir užregistruoti funkcionalumo klaidas (angl. *bugs*).
- 5.7.3. Turi būti atlikti šie testavimai:
 - 5.7.4. *Vidinis testavimas*. Vidinius atskirų komponentų testavimus Paslaugų teikėjas turi atlikti nedalyvaujant Pirkėjui, tačiau turi pateikti tokio testavimo įrodymus – vidinio testavimo ataskaitą ir nustatytų neatitikimų sąrašą.
 - 5.7.5. *Priėmimo testavimas* (angl. *acceptance testing*). Šis testavimas turi būti atliekamas dalyvaujant Paslaugų teikėjui ir Pirkėjui. Priėmimo testavimo veiklos turi būti vykdomos pagal Paslaugų teikėjo parengtą priėmimo testavimo planą. Paslaugų teikėjas rengia priėmimo testavimo scenarijus pagal testavimo metodikoje nustatytus reikalavimus.
 - 5.7.6. Priėmimo testavimo metu turi būti vykdomas identifikuotų klaidų (problemų) registravimas.
 - 5.7.7. Priėmimo testavimo metu elektronine forma turi būti vedamas pastebėtų klaidų (problemų) ir jų būsenų kaupimo žurnalas. Paslaugų teikėjas turi pateikti tokį įrankį, kuris nuolat būtų prieinamas internetu Pirkėjui.
 - 5.7.8. Paslaugų teikėjas turės parengti visus priėmimo testavimui reikalingus testavimo duomenis.
 - 5.7.9. Priėmimo testavimo etapo metu (ar kitu sutartu metu) Paslaugų teikėjas turi sudaryti visas reikiamas sąlygas Pirkėjui atlikti atsparumo įsilaužimams testavimą. Esant poreikiui Paslaugų teikėjas turės atlikti konfigūravimo ar programavimo darbus, kurie bus būtini siekiant išbandyti Programėlės saugumą.
 - 5.7.10. Paslaugų teikėjas turi parengti priėmimo testavimo ataskaitą.

5.8. REIKALAVIMAI PROGRAMĖLĖS KOKYBEI

- 5.8.1. Paslaugų teikėjas privalės užtikrinti Programėlės garantinę priežiūrą, kuri turi būti vykdoma pagal su Pirkėju suderintą garantinės priežiūros reglamentą.
- 5.8.2. Garantinės priežiūros terminas – 6 mėnesiai nuo galutinio paslaugų priėmimo–perdavimo akto pasirašymo datos.
- 5.8.3. Garantinės priežiūros paslaugos apima:
 - 5.8.3.1. Programėlės veikimo sutrikimų identifikavimą ir šalinimą;
 - 5.8.3.2. Programėlės veikimo atstatymą, įvykus Programėlės darbo sutrikimams, kai tai įvyksta ne dėl Pirkėjo kaltės;
 - 5.8.3.3. Pirkėjo atsakingų asmenų konsultavimą Programėlės diegimo ir veikimo klausimais.
- 5.8.4. Konsultacijos turi būti teikiamos telefonu, el. paštu, naudojant Paslaugų teikėjo pateiktą priežiūros tarnybos (angl. *Help Desk*) programinę įrangą ar atvykus į Pirkėjo darbo vietą.

5.8.5. Pirkėjas pranešimus apie visus incidentus Paslaugų teikėjui pateiks 5.8.4. papunktyje nurodytu būdu, nurodydamas (klasifikuodamas), ar tai Aukšto, Vidutinio ar Žemo lygio incidentas.

5.8.6. Incidentas – neplanuotas Programėlės veikimo sutrikimas arba įvykis, dar nepadaręs poveikio Pirkėjo teikiamai paslaugai.

5.8.7. Prioritetas – tai Programėlės veikimo poveikis Pirkėjo veiklai. Prioritetas nustatomas pagal incidento mastą (poveikis Programėlės veikimui) ir naudotojo įvertinimo skubumą (įtaką jo / jos darbui).

5.8.8. Incidento prioritetą Paslaugų teikėjo priežiūros tarnyba įvertina pagal žemiau pateiktus kriterijus: incidento mastą ir naudotojo įvertinamą skubumą. Jeigu tarp priežiūros tarnybos ir incidento pateikėjo kyla ginčų, Pirkėjas turi teisę galutinai įvertinti kiekvieno konkretaus incidento skubumą, tačiau Pirkėjas turi taikyti tuos pačius kriterijus, kurie apibūdinami žemiau:

5.8.8.1. Incidento masto kriterijai (lygiai):

Didelis	Incidentas daro poveikį Programėlės funkcionalumui, dėl to nutrūko ar gali nutrūkti Programėlės funkcionalumo veikimas, kuris svarbus Pirkėjo veiklai.
Vidutinis	Incidentas apsunkina naudojimąsi Programėlės funkcionalumu, tačiau jo visiškai nenutraukia, bet daro poveikį Pirkėjo naudotojų ir (ar) Pirkėjo informacinių sistemų, kurios naudoja Programėlės funkcionalumą, darbui (riboja jų funkcionalumą), tačiau pagrindines operacijas atlikti įmanoma.
Mažas	Incidentas nenutraukia naudojimosi Programėlės funkcionalumu, problema riboja tik vieno ar kelių Pirkėjo naudotojų darbą.

5.8.8.2. Naudotojo įvertinamas skubumas:

Kritinis	Incidentas sustabdo naudotojo ir (ar) Pirkėjo informacinių sistemų, kurios naudoja Programėlės funkcionalumą, darbą ir tai daro tiesioginę įtaką Pirkėjo veiklai.
Skubus	Incidentas riboja naudotojo ir (ar) Pirkėjo informacinių sistemų, kurios naudoja Programėlės funkcionalumą, darbą, tačiau jo visiškai nenutraukia. Naudojimas Programėlės funkcionalumu yra ribotas, lėtesnis, bet įmanomas.
Normalus	Incidentas nenutraukia naudotojo ir (ar) Pirkėjo informacinių sistemų, kurios naudoja Programėlės funkcionalumą, darbo. Programėlės funkcionalumu galima naudotis įprasta eiga, nėra tiesioginės įtakos Pirkėjo veiklai.

5.8.9. Incidentų lygių vertinimo matrica – Prioritetas (Incidento mastas + naudotojo įvertinamas skubumas):

MASTAS SKUBUMAS	Didelis	Vidutinis	Mažas
Kritinis	Aukštas	Vidutinis	Vidutinis
Skubus	Aukštas	Vidutinis	Žemas
Normalus	Aukštas	Vidutinis	Žemas

5.8.10. Reakcijos laikas yra laikotarpis nuo to momento, kai incidentas buvo užregistruotas Paslaugų teikėjo kreipinių valdymo sistemoje, iki to momento, kai specialistas pradėjo analizuoti tą incidentą ir/ar buvo gautas patvirtinimo pranešimas, kad incidentas yra sprendžiamas.

5.8.11. Incidentas yra laikomas išspręstu tuomet, kai Pirkėjas patvirtina, kad sutrikimo klaidos neliko.

5.8.12. Incidentams taikomi šie kokybės reikalavimai:

Nr.	Incidento lygis	Reakcijos laikas	Incidento sprendimo laikas
------------	------------------------	-------------------------	-----------------------------------

1.	Aukštas	ne ilgiau kaip 1 (viena) d. val. nuo Pirkėjo pranešimo pateikimo momento	ne ilgiau kaip 3 (trys) d. val. nuo pranešimo apie klaidos pateikimo momento
2.	Vidutinis	ne ilgiau kaip 2 (dvi) d. val. nuo Pirkėjo pranešimo pateikimo momento	ne ilgiau kaip 16 (šešiolika) d. val. nuo pranešimo apie klaidos pateikimo momento
3.	Žemas	ne ilgiau kaip 8 (aštuonios) d. val. nuo Pirkėjo pranešimo pateikimo momento	ne ilgiau kaip 80 (aštuoniasdešimt) d. val. nuo pranešimo apie klaidos pateikimo momento

5.8.13. Esant pagrįstoms aplinkybėms, jei incidento per nurodytą laiką išspręsti neįmanoma, su Pirkėju privalo būti suderintas atskiras incidento sprendimo terminas. Tokiu atveju Paslaugų teikėjas turi raštu (už sutarties koordinavimą atsakingam asmeniui) nurodyti Pirkėjui pagrįstas priežastis ir atitinkamai siūlyti pakoreguoti terminus.

5.8.14. Galutinį prioritetą nustato Pirkėjas vadovaudamasis šiame skyriuje nurodytais kriterijais (skubumas ir mastas).

5.9. PROGRAMĖLĖS APTARNAVIMO LYGIO SUSITARIMAS (SLA)

5.9.1. Programėlės prieinamumas – prižiūrimos Programėlės veikimo laikas per mėnesį procentais.

5.9.2. Pirkėjo Programėlės, kuriam teikiama priežiūra, prieinamumas matuojamas darbo valandomis.

5.9.3. Programėlės prieinamumas skaičiuojamas pagal Paslaugų teikėjo ir Pirkėjo užregistruotų incidentų sprendimo laiką.

5.9.4. Pasiektas prieinamumas skaičiuojamas vienam kalendoriniam mėnesiui pagal žemiau nurodytą formulę.

Prieinamumo skaičiavimo formulė:

$$(1 - (H - K - S) / P) * 100$$

5.9.5. Prieinamumo skaičiavimo formulės reikšmių paaiškinimai:

Reikšmė	Paaiškinimas
H	Bendras prastovos laikas (minutėmis) – bendras Programėlės neveikimo laikas Pirkėjo darbo laiku: darbo dienomis pirmadieniais–šeštadieniais: 7:30–16:45 val.
K	Prastovos laikas, už kurį atsako Pirkėjas arba trečioji šalis teikianti paslaugas Pirkėjui (minutėmis).
S	Planinė prastova (minutėmis) – iš anksto su Pirkėju sutartas laikas Programėlės priežiūros darbams atlikti. Skaičiuojamos tik Pirkėjo darbo valandomis buvusios planinės prastovos.
P	Aptarnavimo laikas (minutėmis) – pagal sutartį numatytas perkamų paslaugų teikimo laikas, kuris atitinka Pirkėjo darbo laiką per einamąjį mėnesį.

5.9.6. Prastovos laiką sudaro laikas, per kurį Paslaugų teikėjas reaguoja į Pirkėjo užregistruotą incidentą ir incidento sprendimo laikas. Prastovos laikas skaičiuojamas nuo laiko, kai incidentas užregistruojamas Paslaugų teikėjo incidentų valdymo sistemoje. Šis laikas užfiksuojamas ir Pirkėjo incidentų valdymo sistemoje. Jeigu incidentas pateiktas el. paštu, prastovos laikas skaičiuojamas nuo el. laiško išsiuntimo momento. Jeigu incidentas pateikiamas telefonu, prastovos laikas skaičiuojamas nuo telefoninio skambučio užfiksavimo laiko.

5.9.7. Programėlės prieinamumo rodiklis per kalendorinį mėnesį turi būti ne mažesnis kaip 97%. Šis rodiklis parodo, jog prastovos darė žymų poveikį Pirkėjo veiklai dėl priežasčių, kurios priklausė tiesiogiai nuo Paslaugų teikėjo teikiamų paslaugų pagal sutartį. Tokiu atveju Paslaugų teikėjas įsipareigoja sumokėti baudos dydį, pagal baudų taikymo taisyklės.

5.9.8. Baudų taikymo taisyklės:

Pasiekiamumas	Baudos dydis, procentais nuo sutarties vertės
97% arba didesnis	0%
Mažesnis nei 96,99%	4%

6. PASLAUGŲ ETAPAI IR TERMINAI

6.1. Paslaugos turi būti suteikiamos šiais etapais:

6.1.1. Paslaugų teikėjas per savaitę nuo sutarties įsigaliojimo dienos turi parengti ir suderinti su Pirkėju paslaugų teikimo planą, kuriame būtų nurodyti terminai ir šalių atsakomybės.

6.1.2. Paslaugų teikėjas per 1 mėnesį nuo sutarties įsigaliojimo dienos turi suteikti Programėlės versijos atnaujinimo paslaugas.

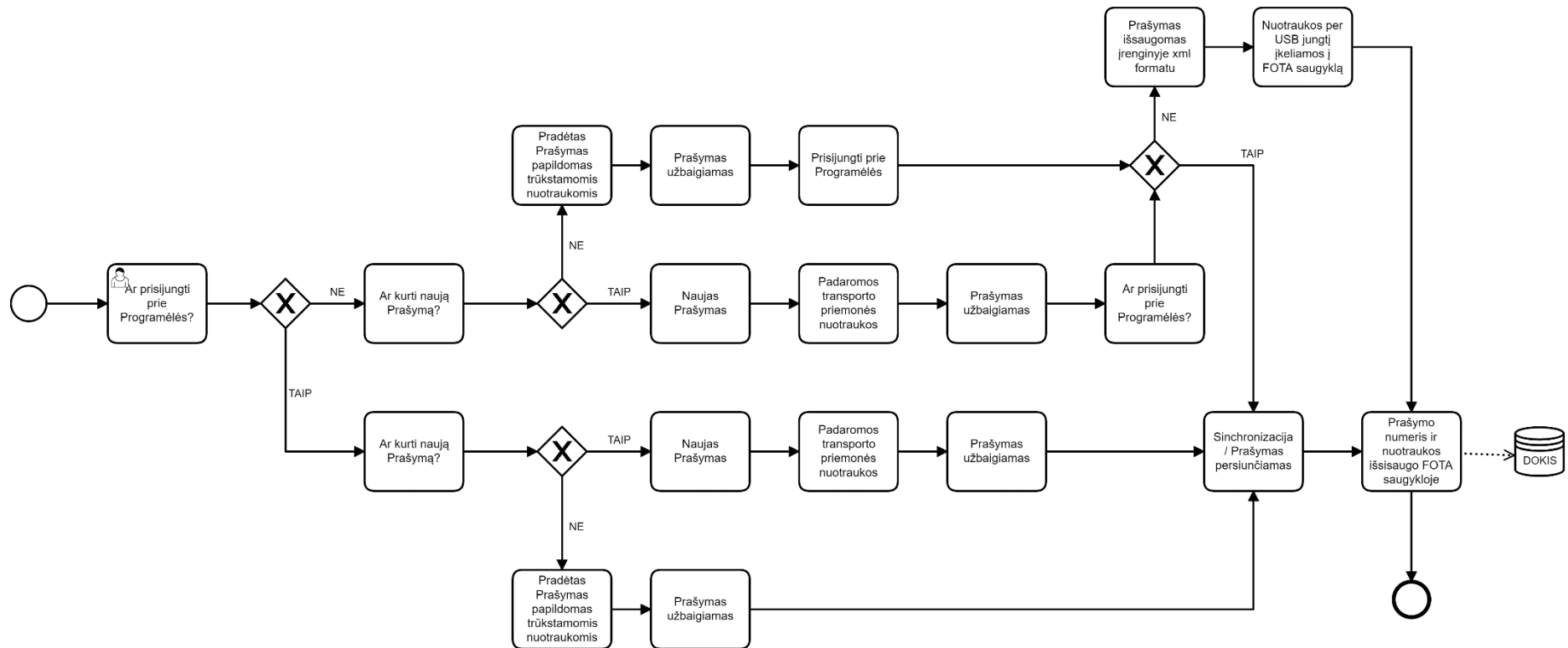
6.1.3. Esant poreikiui, Pirkėjas gali įsigyti papildomų darbų techninėje specifikacijoje nenumatytiems funkciniam reikalavimams įgyvendinti. Papildomiems darbams įsigyti gali būti skiriama ne daugiau kaip 20 proc. nuo projekto vertės. Už papildomus darbus bus atsiskaitoma atnaujinto varžymosi pasiūlyme (pagrindinės sutarties priedas) nurodytais įkainiais. Šie papildomi darbai turi būti inicijuojami ir patvirtinti tik Pirkėjo.

7. PASLAUGŲ SUTEIKIMO IR SUTARTIES GALIOJIMO TERMINAS

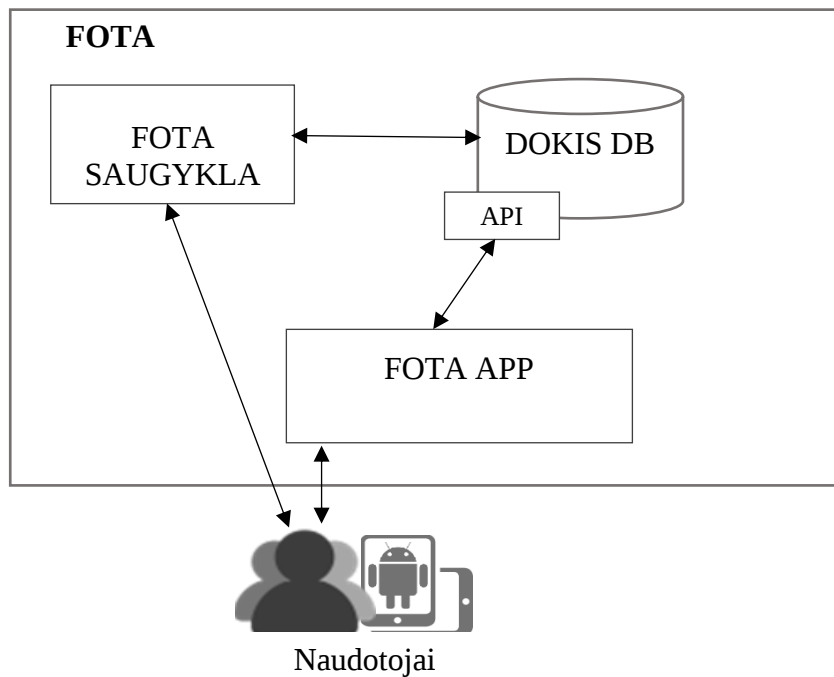
7.1. Paslaugų teikimo terminas – 6 mėnesiai.

7.2. Sutarties galiojimo terminas – 7 mėnesiai.

1 priedas. Programėlės funkcionalumas ir logikos seka.



2 priedas. Programėlės sprendimo architektūra.



FOTA architektūrą sudaro FOTA APP ir DOKIS DB, kuomet informacija iš FOTA APP perduodama į DOKIS DB pagal API. Naudotojų prisijungimo duomenys saugomi DOKIS DB. FOTA SAUGYKLA yra vartotojo sąsaja, skirta matyti FOTA APP padarytas nuotraukas. Iš FOTA APP sinchronizuotų Prašymų nuotraukos, perduotos į DOKIS DB, atvaizduojamos FOTA SAUGYKLOJE. Rankiniu būdu į FOTA SAUGYKLĄ nuotraukos įkeliamos tiesiogiai iš naudotojo mobiliojo įrenginio.