Specialiųjų pirkimo sąlygų 2 priedas

**NACIONALINĖS „ONCE-ONLY“ TECHNINĖS SISTEMOS PALAIKYMO IR PLĖTROS PASLAUGŲ PIRKIMO**

**TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

**TURINYS**

[SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI 3](#_Toc213009888)

[1. PIRKIMO OBJEKTAS 4](#_Toc213009889)

[2. ESAMOS SITUACIJOS APRAŠYMAS 4](#_Toc213009890)

[3. PERKAMŲ PASLAUGŲ TIKSLAI IR REZULTATAI 5](#_Toc213009891)

[4. BENDRI REIKALAVIMAI PASLAUGŲ TEIKIMUI 6](#_Toc213009892)

[5. REIKALAVIMAI PLĖTROS PASLAUGŲ TEIKIMUI 6](#_Toc213009893)

[6. REIKALAVIMAI PALAIKYMO PASLAUGŲ TEIKIMUI 8](#_Toc213009894)

# **SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI**

Lentelė 1. Dokumente naudojami sutrumpinimai

| **Sąvoka / sutrumpinimas** | **Paaiškinimas** |
| --- | --- |
| Teikėjas | Paslaugų teikėjas, teikiantis palaikymo ir plėtros paslaugas |
| ES | Europos Sąjunga |
| EK | Europos Komisija |
| IS | Informacinė sistema |
| Integracijos | „Once-only“ techninės sistemos komponentų integracijos su išorinėmis sistemomis |
| Integraciniai komponentai | Komponentai, skirti vienkartinio duomenų pateikimo „Once-only“ techninei sistemai |
| IT | Informacinės technologijos |
| VSSA / Užsakovas | Valstybės skaitmeninių sprendimų agentūra |
| PĮ | Programinė įranga |
| OOTS | Vienkartinio duomenų pateikimo „Once-only“ techninė sistema |
| SDG | Bendrieji skaitmeniniai vartai (ang*. Single digital gateway*) |
| SPP | Skaitmeninių paslaugų platforma |
| VIISP | Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platforma |
| API GW | Integracinių sąsajų platforma Gravitee API Gateway |
| GIT | Išeities kodo ir versijų valdymo platforma Microsof GitHub |
| TDD | angl.Technical Design Document (liet. Techninio projektavimo dokumentas arba Techninis aprašas) |

# **PIRKIMO OBJEKTAS**

* 1. Pirkimo objektą sudaro:
     1. Nacionalinės Once-only techninės sistemos (toliau – OOTS) plėtros paslaugos (toliau – Plėtros paslaugos). Maksimalus Plėtros paslaugų valandų kiekis – **7000** val. Perkančioji organizacija įsipareigoja įsigyti ne mažiau kaip **30%** (trisdešimt procentų) pirkimo objekte nurodytos maksimalios Plėtros paslaugų apimties. Plėtros paslaugų teikimo terminas – 36 mėnesiai nuo sutarties įsigaliojimo dienos.
     2. OOTS **palaikymo paslaugos** (toliau – Palaikymo paslaugos), skirtos užtikrinti OOTS veiklos tęstinumą ir incidentų sprendimą. Palaikymo paslaugos teikiamos mėnesiais. **Palaikymo paslaugos turi būti pradėtos teikti nuo 2026 m. gegužės 1 d.(arba jei užsitęsus pirkimo procedūroms sutartis bus pasirašyta vėliau nei 2026 m. gegužės 1 d. palaikymo paslaugos pradedamos teikti nuo sutarties įsigaliojimo dienos) ir teikiamos ne ilgiau nei plėtros paslaugų teikimo laikotarpis.** Plėtros paslaugų (toliau – Paslaugos) dalį iki 2026 m. balandžio 30 d. planuojama įsigyti ir įgyvendinti Europos Sąjungos Tarybos sprendimu patvirtinto Lietuvos ekonomikos gaivinimo ir atsparumo didinimo plano įgyvendinimo priemonės Nr. 05-002-01-07-08 „Kurti technologinius sprendimus ir įrankius, leidžiančius saugiai ir patogiai naudotis paslaugomis“, projekto Nr. 02-008-P-0006 „Skaitmeninė paslaugų platforma“, finansavimo lėšomis.
  2. Jeigu apibūdinant pirkimo objektą techninėje specifikacijoje ar kituose pirkimo dokumentuose nurodytas konkretus modelis ar tiekimo šaltinis, konkretus procesas, būdingas konkretaus tiekėjo tiekiamoms prekėms ar teikiamoms paslaugoms, ar prekių ženklas, patentas, tipai, konkreti kilmė ar gamyba, sertifikatai, standartai, protokolai, turi būti laikoma, kad kiekviena tokia nuoroda yra pateikta su žodžiais „arba lygiavertis“.
  3. Jeigu apibūdinant pirkimo objektą techninėje specifikacijoje ar kituose pirkimo dokumentuose nurodytas standartas, techninis liudijimas ar bendrosios techninės specifikacijos (Europos standartą perimantis Lietuvos standartas, Europos techninio įvertinimo patvirtinimo dokumentas, informacinių ir ryšių technologijų bendrosios techninės specifikacijos, tarptautinis standartas, kitos Europos standartizacijos organizacijų nustatytos techninių normatyvų sistemos, nacionaliniai standartai, nacionaliniai techniniai liudijimai arba nacionalinės techninės specifikacijos, susijusios su darbų projektavimu, sąmatų apskaičiavimu ir vykdymu bei prekių naudojimu), turi būti laikoma, kad kiekviena tokia nuoroda yra pateikta su žodžiais „arba lygiavertis“.

# **ESAMOS SITUACIJOS APRAŠYMAS**

* 1. Šiuo metu Europos Komisija ir nacionalinės administravimo institucijos kuria platų svetainių ir teikiamų paslaugų tinklą, atnaujina informaciją ir skaitmenina atliekamas procedūras bei teikiamas paslaugas, siekiant tinkamai įgyvendinti [2018 m. spalio 2 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2018/1724](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018R1724&from=EN) (toliau – SDG Reglamentas), kuriuo sukuriami Europos Sąjungos bendrieji skaitmeniniai vartai (*angl.* *Single digital gateway*) (toliau – SDG) skirti suteikti prieigą prie informacijos, paslaugų ir pagalbos bei problemų sprendimo paslaugų, ir kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) Nr. 1024/2012.
  2. SDG suteikia galimybę internetu gauti informaciją, atlikti administracines paslaugas ir teikti pagalbines paslaugas, reikalingas piliečiams ir įmonėms vykdyti veiklą kitoje ES šalyje. Visa informacija ir paslaugos pasiekiamos naudojantis viena bendra duomenų prieiga [„Your Europe“](https://europa.eu/youreurope/) portale <https://europa.eu/youreurope/index_lt.htm>.
  3. SDG reikalavimai įpareigojo ES valstybes nares užtikrinti tarpvalstybinio automatizuoto keitimosi įrodymais (registrų duomenimis), naudojant integraciją su EK OOTS. Šiuo metu valstybės narės aktyviai testuoja ir vysto nacionalinius OOTS sprendimus bei apsikeičia įrodymais testiniame ir gamybiniame režimuose.
  4. Principinė reglamentuota OOTS architektūra pateikiama EK puslapiuose: <https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/sites/spaces/OOTS/pages/604504755/Architecture>.
  5. Daugiau informacijos apie OOTS paskirtį ir reikalavimus pateikiama EK Wiki platformoje (<https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/sites/spaces/TDD/overview>) ir EK SDG OOTS informaciniame portale ([https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/wikis/display/OOTS/ OOTSHUB+Home](https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/wikis/display/OOTS/%20OOTSHUB+Home)).
  6. **VSSA jau realizavo pirminę Lietuvos Respublikos OOTS versiją**. Žemiau pateikiamas esamos informacinės sistemos aprašymas:
     1. Detali esamos Nacionalinės OOTS informacinės sistemos ir integracinių komponentų realizacijos techninė specifikacija pateikta Techninės specifikacijos priede Nr. 1 SDG\_OOTS\_ Techninė\_dokumentacija.

# **PERKAMŲ PASLAUGŲ TIKSLAI IR REZULTATAI**

* 1. **Palaikymo paslaugų tikslai** –
     1. užtikrinti esamos OOTS nenutrūkstamą veikimą specializuotos programinės įrangos lygyje, apimant tiek anksčiau realizuotas OOTS versijas, tiek naujas versijas, sukurtas Plėtros paslaugų teikimo eigoje;
     2. taisyti galimas specializuotos programinės įrangos klaidas, šalinti defektus ir spręsti sutrikimus, testuoti ir diegti pakeitimus;
     3. užtikrinti savalaikį technologinių komponentų ir trečiųjų šalių komponentų versijų naujinimą ir saugos pažeidžiamumų šalinimą;
     4. konsultuoti dėl OOTS plėtros, diegimo ir eksploatacijos, greitaveikos ir/ar stabilumo tobulinimo;
     5. atlikti VSSA specialistų mokymus OOTS diegimo ir administravimo, integracijų realizavimo temomis;
     6. palaikyti aktualią ir korektišką OOTS techninę ir naudotojo lygio dokumentaciją.
  2. **Plėtros paslaugų tikslai** –
     1. atlikti OOTS funkcinius atnaujinimus pagal EK reikalavimus, užtikrinti atitiktį esamai ir naujoms ES OOTS specifikacijos versijoms bei kitiems SDG/OOTS reglamentų ir reikalavimų dokumentams;
     2. plėsti integracijas su Lietuvos Respublikos registrais ir paslaugų portalais bei modernizuoti esamą funkcionalumą ir integracijas (Preliminarus įgyvendintų ir įgyvendinamų integracijų sąrašas pateiktas prieduose Techninės specifikacijos priedas Nr. 2 Skaitmeninių\_įrodymų\_sąrašas ir Techninės specifikacijos priedas Nr. 3 SDG paslaugų sąrašas);
     3. dalyvauti EK ir ES šalių narių organizuojamuose SDG/OOTS testavimo renginiuose nuotoliu arba vykstant į renginio vietą, įskaitant pasiruošimą, dalyvavimą ir ataskaitų pateikimą;
     4. bendradarbiauti su valstybinėmis institucijomis: Ekonomikos ir inovacijų ministerija, Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Valstybine mokesčių inspekcija prie Finansų ministerijos, Valstybės įmone Registrų centras, Akcine bendrove „Regitra“, Valstybine ligonių kasa prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Studijų kokybės vertinimo centru, Švietimo, mokslo ir sporto ministerija ir kitomis susijusiomis institucijomis dėl jų saugomų registrų ir teikiamų paslaugų, kurios įtrauktos į Reglamento (ES) 2018/1724 II priedą bei elektroninių paslaugų portalų pritaikymas panaudoti per OOTS gaunamus įrodymus.
  3. **Galutinis siekiamas Paslaugų rezultatas** – modernizuota, praplėsto funkcionalumo, stabili, įvaldyta VSSA ir atitinkanti EK reikalavimus Nacionalinė „Once-Only“ techninė sistema.

# **BENDRI REIKALAVIMAI PASLAUGŲ TEIKIMUI**

* 1. Ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo Sutarties įsigaliojimo dienos turi būti sudarytas Projekto reglamentas, kuris turi būti reguliariai atnaujinamas Šalių susitarimu Sutarties vykdymo eigoje ir turi apimti:
     1. Projektinę organizaciją - atsakingus asmenis, specialistus, komandas, projekto valdymo komitetą,
     2. Įrankius, aplinkas, komunikacijos valdymo priemones,
     3. Įgyvendinimo būdo, plėtros paslaugų užsakymų, iteracijų ir palaikymo užduočių planavimo ir valdymo darbinius susitarimus,
     4. Patvirtintų Užsakymų vykdymo darbų eilę ir iteracijų planą,
     5. Pasibaigusių iteracijų rezultatų žurnalą,
     6. Diegimo aplinkas ir techninių artefaktų teikimo priemones,
     7. Projekto pakeitimų valdymo žurnalą,
     8. Projekto rizikų žurnalą.
  2. Visi Sutarties metu sukurti artefaktai (analizės dokumentai, kodas, bibliotekos, projektavimo dokumentai, architektūros schemos ir pan.) priklauso nuosavybės teise Užsakovui be jokių naudojimosi apribojimų (konfigūravimo, naujinimo, tobulinimo ir pan.).
  3. Teikėjas šios Techninės specifikacijos suteiktoms Plėtros paslaugoms suteikia 12 mėnesių garantiją. Garantijos terminas skaičiuojamas nuo paskutinio plėtros Užsakymo paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos. Garantija apima sukurtos programinės įrangos klaidų ir defektų šalinimą. Kritinius sutrikimus, dėl kurių OOTS naudotojai negali naudotis sistema pagal paskirtį, Tiekėjas turi ištaisyti savo sąskaita ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas nuo Užsakovo raštiško pranešimo (el. paštu, ar kita rašytine abiejų sutarties šalių sutarta forma) apie pastebėtus sutrikimus arba pateikti laikiną sprendimą iki pilno defektų pašalinimo.
  4. Paslaugos neturi kelti grėsmės Nacionaliniam saugumui vadovaujantis LR viešųjų pirkimų įstatymo 37 str. 8 d. ir 9 d. nuostatoms.
  5. Teikėjas privalo užtikrinti pasiūlytų specialistų ar lygiaverčių specialistų dalyvavimą Paslaugų teikime pagal Paslaugų teikimo prognozę, pateiktą *Techninės specifikacijos* Priede Nr. 4 Specialistų komandos aprašas.
  6. Jei sutartyje nustatytais atvejais ir tvarka sutarties vykdymo laikotarpiu bus keičiamas pasiūlytas specialistas, tiekėjas privalo užtikrinti, kad nauji specialistai atitinka kvalifikacinius reikalavimus ir turi prisiimti jų įvedimo į Paslaugų teikimo procesą kaštus.

# **REIKALAVIMAI PLĖTROS PASLAUGŲ TEIKIMUI**

* 1. **Paslaugų užsakymų ir apmokėjimo tvarka:**
     1. Paslaugos teikiamos tik pagal Užsakovo Teikėjui pateiktus paslaugų užsakymus (toliau – Užsakymas).
     2. Užsakymus Užsakovas Teikėjui gali teikti visą Sutarties galiojimo laikotarpį.
     3. VSSA Paslaugų užsakymą Teikėjui teikia raštu pagal tarpusavyje suderintą formą ir teikimo būdą (pvz. el. paštu, VSSA valdomoje Atlassian Confluence ar Jira aplinkoje, ar kita su Teikėju suderinta forma, kaip numatyta 4.1.2 punkte).
     4. Užsakymai gali apimti:
        1. Konkretaus funkcionalumo, atitinkančio Paslaugų pirkimo tikslų aprašymą, realizavimą, testavimą, dokumentavimą, diegimą (Žr. sk. [PERKAMŲ PASLAUGŲ TIKSLAI IR REZULTATAI](#_PERKAMŲ_PASLAUGŲ_TIKSLAI));
        2. Kitas paslaugas, susijusias su OOTS tobulinimu, testavimu, diegimu ir parengimu produkcinei eksploatacijai;
        3. Išvardintų specialistų paslaugas nurodyta apimtimi ir kalendoriniu terminu, numatant detalizuoti užduotis inkrementinio-iteracinio Paslaugų teikimo eigoje.
     5. Teikėjo reakcijos laikas raštu (el. paštu, atsakant užklausų valdymo sistemoje ar kita su Teikėju suderinta forma) į gautą Užsakymą ar kitą užklausimą iš Užsakovo – ne ilgiau kaip 2 darbo dienos.
     6. Teikėjas, gavęs Užsakymą, per 5 darbo dienas nuo sureagavimo į gautą užsakymą dienos, įvertina apimtis, techninius, funkcinius, saugumo ir kokybės reikalavimus, reikiamus resursus ir pateikia Užsakymo formą (Užsakymo forma suderinama atskiru šalių susitarimu), nurodant sąmatą ir darbų vykdymo terminus. Pagal poreikį gali būti pateikiamas papildomas darbų vykdymo aprašymas.
     7. Užsakovas priima sprendimą dėl Užsakymo ir jame nurodytos sąmatos ir terminų patvirtinimo:
        1. Jei Užsakovas nusprendžia, kad paslaugos, nurodytos gautame Užsakyme, yra nereikalingos dėl netinkamo kaštų ir naudos santykio – Užsakymas yra atšaukiamas apie tai informuojant Teikėją.
        2. Jei įvertinimo aprašymas yra neaiškus, Užsakovas gali paprašyti Teikėjo detalizuoti Užsakymo įvertinime aprašytas paslaugas bei jų teikimo laiko sąnaudų įvertinimą. Teikėjas privalo atsakyti į Užsakovo pateiktus klausimus.
        3. Jei Užsakovas nusprendžia, kad paslaugos, nurodytos užsakyme, yra reikalingos, ir ekonomiškai naudingos Užsakymas, jo sąmata ir terminai patvirtinami raštu. Patvirtintą Užsakymą pasirašo abi Šalys.
     8. Patvirtintų Užsakymų vykdymo terminai ir/ar sąmatos gali būti peržiūrėti Šalių susitarimu, atsižvelgiant į kitų Užsakymų prioritetus. Tokiu atveju Užsakymo keitimas patvirtinamas raštu, Šalims pasirašius pakoreguotą Užsakymą.
     9. Teikėjas privalo užtikrinti Užsakymų rėmuose vykdomų darbų kokybę ir pašalinti savarankiškai pastebėtus ir/ar Užsakovo nurodytus defektus savo sąskaita.
     10. Pagal kiekvieną Užsakovo pateiktą Užsakymą laiku ir tinkamai suteiktos paslaugos yra perduodamos Užsakovui Šalims pasirašant suteiktų Paslaugų perdavimo-priėmimo aktą, nurodant patvirtinto Užsakymo sąmatą.
     11. Jei suteiktų paslaugų perdavimo-priėmimo metu Užsakovas negali pilnai patikrinti suteiktų paslaugų atitikimo Sutartyje ir Užsakyme nustatytiems reikalavimams, tai paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymas jokiu būdu neapriboja Užsakovo teisės po paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo reikšti Teikėjui pretenzijas dėl paslaugų neatitikimo Sutartyje ir Užsakyme nustatytiems reikalavimams / trūkumų.
     12. Teikėjo kokybiškai suteiktos Paslaugos apmokamos pasirašius patvirtintų Užsakymų Paslaugų perdavimo-priėmimo aktą ir Tiekėjui pateikus sąskaitą faktūrą Sutartyje nustatyta tvarka.
     13. Už apimtis (darbo valandas ar kitas išlaidas), kurios nebuvo suderintos patvirtinto Užsakymo sąmatoje Užsakovas nemoka.
  2. **Iteracinis-inkrementinis Paslaugų teikimas:**
     1. Patvirtintų Užsakymų darbai turi būti vykdomi iteracinių-inkrementiniu būdu (angl. Agile):
        1. Teikėjo darbų eilė (angl. *Backlog*) formuojama iš patvirtintų Užsakymų, darbų eilės elementai ir užduotys turi būti atitinkamai ženklinami taip, kad nustatyti atitikmenį patvirtintam Užsakymui;
        2. Paslaugos teikiamos ne ilgesnėmis nei 2-4 savaites iteracijomis, kas turi būti nustatyta projekto reglamente;
        3. kiekviena iteracija prasideda iteracijos planavimu ar plano patikslinimu ir baigiasi rezultatų pristatymu bei registravimu iteracijų žurnale;
        4. iteracijų planų, tarpinio progreso ir rezultatų informacija turi būti skaidriai prieinama Užsakovui Šalių suderintu būdu;
        5. Užsakovas turi turėti galimybę dalyvauti iteracijų planavime ir tvirtinti iteracijų prioritetus;
        6. Užsakovas turi dalyvauti iteracijų rezultatų pristatyme ir tvirtinti rezultatus.
        7. Tarpinių ir galutinių versijų diegimai (inkrementai) planuojami Šalių susitarimu priklausomai nuo iteracijų eigoje pasiekiamų rezultatų;
     2. Teikėjas ir Užsakovas turi vadovautis iteracinio-inkrementinio informacinių sistemų vystymo principais ir gerosiomis praktikomis.
     3. Vienu metu gali būti vykdomi keli patvirtinti Užsakymai, kas turi būti užtikrinta iš Teikėjo pusės būtinų specialistų priskyrimu ir atspindėti Teikėjo darbų eilėje.
     4. Pagal poreikį Šalių susitarimu Teikėjo specialistai gali būti suformuoti į atskiras komandas, kurios dirba vienu metu ir vykdo savo iteracijų ir inkrementų planavimą atskirai, tačiau naudojant bendrą darbų eilę, susietą su patvirtintais Užsakymais.
     5. Jeigu dėl lygiagretaus darbo su keliais patvirtintais Užsakymais ir prioritetų pakeitimų atskirų Užsakymų terminai ir/ar sąmatos keičiasi, Šalių susitarimu Užsakymai gali būti koreguojami, kas turi būti tvirtinama raštu, Šalims pasirašius pakeistą Užsakymą.
     6. Iteracijų eigoje ar rezultate pastebėtos programinės įrangos klaidos ir kiti defektai turi būti registruojami į Teikėjo darbų eilę ir prioritetai tvirtinami iteracijų planavimo metu.
  3. **Techniniai reikalavimai paslaugų teikimui**:
     1. OOTS plėtros ir integracijų projektavimas bei programavimas turi remtis technologijomis, kuriomis realizuota pirminė esama OOTS informacinė sistema (Žr. [ESAMOS SITUACIJOS APRAŠYMAS](#_ESAMOS_SITUACIJOS_APRAŠYMAS)), nebent technologijų ir/ar architektūros pakeitimas atskirai raštu patvirtintas Užsakovo.
     2. Vidinės ir išorinės integracinės programinės sąsajos turi būti realizuojamos vadovaujantis RESTful OpeanAPI 3 standartu per VSSA valdomą API GW platformą, nebent atskirai raštu patvirtinta Užsakovo.
     3. Teikėjas privalo talpinti programavimo darbų rezultatus (išeities kodą, konfigūracijas ir kitus techninius artefaktus, technines specifikacijas) VSSA GIT platformoje ar kitoje nurodytoje VSSA aplinkoje.
     4. Neturi būti naudojamos uždaro kodo komponentų bibliotekos. Turi būti kiek įmanoma labiau pernaudojami esami atvirojo kodo sprendimai. Visas Sutarties metu sukurtas išeities kodas galėtų būti atveriamas visuomenei per VSSA GIT platformą.
     5. Programavimo darbų rezultatai diegiami ir testuojami VSSA infrastruktūroje testavimo, ir/ar priėmimo testavimo, ir/ar produkcinėje aplinkoje pagal suderintą inkrementų planą.

# **REIKALAVIMAI PALAIKYMO PASLAUGŲ TEIKIMUI**

* 1. Palaikymo paslaugos apima OOTS specializuotą programinę įrangą, kuri buvo realizuota tiek iki šios Sutarties, tiek šios Sutarties rėmuose, užtikrinanti Palaikymo paslaugų tikslų (žr. [PERKAMŲ PASLAUGŲ TIKSLAI IR REZULTATAI](#_PERKAMŲ_PASLAUGŲ_TIKSLAI)) pasiekimą.
  2. Palaikymo paslaugos teikiamos darbo metu Lietuvos Respublikos laiku 8/5 principu nuo 8:00 iki 17:00 darbo dienomis, nebent sutariama kitaip.
  3. Palaikymo užduotys teikiamos Projekto reglamente nurodytu elektroniniu būdu ir apima tokias užduočių kategorijas:
  4. **Defekto šalinimas** – OOTS specializuotos programinės įrangos klaidų ir/ar dokumentacijos klaidų ir trūkumų, šalinimas;
  5. **Incidento sprendimas** – OOTS veikimo atstatymas dėl sutrikimo, nesusijusio su OOTS specializuotos programinės įrangomis klaidomis, pavyzdžiui, dėl infrastruktūros gedimų ar pan., saugos incidentų sprendimas;
  6. **Technologinis naujinimas** – programinės įrangos standartinių ir trečiųjų šalių komponentų versijų naujinimas, saugos pažeidžiamumų šalinimas, diegimo aplinkų platformų versijų naujinimas;
  7. **Konsultacija** – konsultacijos ir mokymai OOTS plėtros, diegimo, administravimo, integracijų realizavimo, eksploatacijos, greitaveikos ir/ar stabilumo tobulinimo klausimais tiek VSSA, tiek bendradarbiaujančių organizacijų atstovus;
  8. Palaikymo užduotims suteikiami prioritetai pagal įtaką OOTS ir jos naudotojams:
     1. Kritinis – funkcijos ir / ar programinio komponento neveikimas, be galimybės reikiamą funkciją vykdyti ar paslaugą gauti alternatyviai;
     2. Svarbus – neapibrėžtas funkcijos veikimas, kuris leidžia įvykdyti numatytą funkciją, tačiau naudotojui reikia atlikti papildomus, nenumatytus ar alternatyvius veiksmus, funkcija veikia nestabiliai;
     3. Neesminis – kosmetinės ar panašios klaidos, kurios leidžia atlikti funkciją be klaidų, bet su nepatogumais.
  9. Tiekėjas turi užtikrinti Palaikymo užduočių sprendimo terminus pagal prioritetus:
     1. Kritinis – ne ilgiau kaip 48 val. nuo sutartu būdu gautos užduoties. Jei Sutrikimo per nurodytą laiką pašalinti negalima, kartu su VSSA sutariama dėl sutrikimo pašalinimo laiko;
     2. Svarbus – ne ilgiau kaip 96 valandos nuo sutartu būdu gautos užduoties. Jei Sutrikimo per nurodytą laiką pašalinti negalima, kartu su VSSA sutariama dėl sutrikimo pašalinimo laiko;
     3. Neesminis – ne ilgiau kaip 30 k. d. nuo sutartu būdu gautos užduoties. Jei Sutrikimo per nurodytą laiką pašalinti negalima, kartu su VSSA susitarimas dėl sutrikimo pašalinimo laiko.
  10. Įvykdžius Defekto šalinimo ir Technologinio naujinimo kategorijų Palaikymo užduotis VSSA turi būti perduodamas atnaujintas išeities kodas, dokumentacija, automatizuoto surinkimo, diegimo ir testavimo procesų korekcijos bei kiti technologiniai ir dokumentacijos artefaktai, jeigu jie buvo keičiami užduoties rėmuose.
  11. Darbo sąnaudos Technologinio naujinimo dėl klaidų ar saugumo spragų, Incidento sprendimo, Konsultacijos kategorijų Palaikymo paslaugų užduotims neturi viršyti 40 val. per kalendorinį mėnesį. Esant didesniems išvardintų kategorijų užduočių poreikiams jų įvykdymo terminai ir sąlygos turi būti sutariamos kartu su VSSA.
  12. Defektų šalinimo užduočių kiekis ir Tiekėjo darbo sąnaudos per kalendorinį mėnesį nėra limituojami, kadangi tai yra Tiekėjo atsakomybė užtikrinti kuo aukštesnę OOTS specializuotos programinės įrangos kokybę ir tuo pačiu kuo mažesnį Defektų šalinimo užduočių kiekį. Tiekėjas privalo užtikrinti OOTS kokybės metriką - pasibaigus kalendoriniam mėnesiui gali būti neišspręsta ne daugiau nei 1 (viena) Kritinio ar Svarbaus prioriteto Defektų šalinimo užduotis.
  13. Palaikymo paslaugos apmokamos Sutartyje nustatytu fiksuotu mėnesiniu įkainiu, kartu pateikiama vykdytų darbų ataskaita. Sąskaitos už palaikymo paslaugas turi būti pateikiamos pasibaigus kalendoriniam mėnesiui.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_