Specialiųjų sąlygų 5 priedas

**VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO FONDO VALDYBOS PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS TAIKOMOSIOS SISTEMOS “IŠMOKŲ SKYRIMAS IR MOKĖJIMAS PAGAL TARPTAUTINES SUTARTIS, EUROPOS SĄJUNGOS TEISYNĄ IR NACIONALINIUS TEISĖS AKTUS, REGLAMENTUOJANČIUS TARPTAUTINES IŠMOKAS“**

**VEIKIMO STEBĖJIMO, PRIEŽIŪROS IR MODIFIKAVIMO PASLAUGŲ PIRKIMo TECHNINIŲ SĄLYGŲ APRAŠAS**

1. **BENDROSIOS NUOSTATOS**
   1. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Fondo valdyba), siekdama nuolat gerinti Fondo valdybos teritorinių skyrių ir kitų Valstybinio socialinio draudimo fondo įstaigų, susijusių su Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimu, klientų aptarnavimą bei norėdama užtikrinti šiuo metu eksploatuojamos taikomosios sistemos „Išmokų skyrimas ir mokėjimas pagal tarptautines sutartis, ES teisyną ir nacionalinius teisės aktus, atitikimą veiklos poreikiams, modernizuojant Fondo valdybos informacinę sistemą (toliau vadinama – Fondo valdybos IS), viešojo pirkimo būdu perka taikomosios sistemos „Išmokų skyrimas ir mokėjimas pagal tarptautines sutartis, ES teisyną ir nacionalinius teisės aktus, reglamentuojančius tarptautines išmokas“ (toliau – TS „Užsienio išmokos“) veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo paslaugas.
   2. Šiame techninių sąlygų apraše naudojamos sąvokos:
      1. **CDB** – Fondo administravimo įstaigų informacinė duomenų bazė.
      2. **Defektas** – programinės įrangos klaida, dėl kurios programinė įranga neveikia arba veikia ne taip, kaip numatyta funkcinėje specifikacijoje.
      3. **Fondo administravimo įstaigos** – Fondo valdyba ir Fondo valdybos teritoriniai skyriai.
      4. **Fondo valdybos IS** – Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinė sistema.
      5. **Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistema** – Fondo valdybos IS taikomoji sistema, skirta informacinių technologijų keitimų, užklausų, incidentų bei įvykių valdymui.
      6. **Fondo valdybos Veiklos skyrius** – Fondo valdybos skyrius, kuris inicijuoja TS „Užsienio išmokos“ pakeitimus, formuluodamas TS keitimo reikalavimus, siekiant užtikrinti TS „Užsienio išmokos“ atitikimą Fondo valdybos veiklos poreikiams.
      7. **Gamybinė aplinka** – tai aplinka, kurioje realių duomenų pagrindu veikia Fondo IS.
      8. **Integracinė terpė –** *Oracle BI Publisher* iriš*Oracle SOA Suite* komponentų bei BPEL procedūrų sukurta aplinka, skirta suvestinių formavimui ir atvaizdavimui bei organizuojanti ir valdanti integracinius procesus bei duomenų srautus.
      9. **Išmokos** – pensijos ir kitos išmokos, kurių skyrimas ir/arba mokėjimas teisės aktais yra priskiriamas Fondo valdybos Vilniaus skyriaus Užsienio išmokų skyriui.
      10. **Kokybės užtikrinimo aplinka –** tai aplinka, kurioje prieš įdiegiant į gamybinę aplinką tiekėjo sukurtą programinę įrangą Fondo administravimo įstaigų specialistai ir Fondo valdybos veiklos skyrių specialistai, testuodami įsitikina, ar ji atitinka Fondo valdybos užsakyme pateiktus reikalavimus.
      11. **Kūrimo ir testavimo aplinkos** – aplinkos, kuriose pagal Fondo valdybos pateiktus užsakymus kuriama ir testuojama programinė įranga.
      12. **GitLab** – Programinės įrangos versijavimo sistema, kurioje vykdomas VSDFV Informacinės sistemos taikomųjų sistemų programinės įrangos pirminių tekstų valdymas bei programinės įrangos pakeitimo automatizuotas diegimas į kokybės užtikrinimo bei gamybinę aplinkas.
      13. **Naudotojas** – Fondo valdybos Vilniaus skyriaus Užsienio išmokų skyriaus specialistas, dirbantis su TS „Užsienio išmokos“.
      14. **Objektas** – forma, ataskaita, suvestinė, integracinė sąsaja, BPEL procedūra, duomenų apdorojimo funkcija, duomenų bazės objektas.
      15. ***Oracle BI Publisher* –** programinė įranga, skirta suvestinių formavimui ir atvaizdavimui,
      16. **SLA** – Paslaugų (IS teikiamų unikaliai identifikuotų paslaugų IS naudotojams) lygio susitarimas. Tai susitarimas tarp Paslaugos valdytojo (asmens, nustatančio reikalavimus IS paslaugai, kad ji užtikrintų tikslų ir patogų Fondo administravimo įstaigų vykdomų funkcijų ir teikiamų administracinių paslaugų automatizavimą) ir Paslaugos tvarkytojo (asmens, nustatančio IT reikalavimus IS paslaugai). Jame fiksuojami Paslaugos valdytojo veiklos tikslais pagrįsti reikalavimai Paslaugai bei Paslaugos tvarkytojo ir vidinių grupių įsipareigojimai vykdyti paslaugos lygio priimtus įsipareigojimus.
      17. **Sutartis** – sutartis dėl TS „Užsienio išmokos“ veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo paslaugų teikimo.
      18. **TS** – Fondo valdybos IS taikomoji sistema.
      19. **Trūkumas** – kai testavimo metu nustatoma, kad programinė įranga neveikia arba veikia ne taip, kaip numatyta modifikavimo darbų funkcinėje specifikacijoje, arba jos veikimo rezultatas neatitinka nurodyto suderintoje modifikavimo darbų funkcinėje specifikacijoje.
      20. **Užsakovas** – Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.
   3. Kitos vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatyme.
   4. Fondo valdybos struktūra ir trumpas veiklos apibūdinimas:
      1. Fondo valdyba yra Valstybinio socialinio draudimo fondą administruojanti centrinė institucija, turinti 4 jos įsteigtus teritorinius skyrius Lietuvos Respublikos teritorijoje.
      2. Fondo valdybos administravimo įstaigos yra juridiniai asmenys, turintys savo sąskaitas bankuose.
      3. Fondo valdyba yra atsakinga už pensijų, pašalpų ir kompensacijų, finansuojamų iš Valstybinio socialinio draudimo fondo biudžeto ir valstybės biudžeto, skyrimą bei mokėjimą, valstybinio socialinio draudimo bei privalomojo sveikatos draudimo įmokų surinkimą, kaupiamųjų pensijų įmokų pervedimą pensijų kaupimo bendrovių valdomiems pensijų fondams ir Valstybinio socialinio draudimo fondo valdymą pagal jai Lietuvos Respublikos teisės aktais nustatytą atsakomybę ir kompetenciją.
      4. TS „Užsienio išmokos“ sukurta šių pagrindinių Fondo valdybos funkcijų automatizavimui:
         1. valstybinio socialinio draudimo pensijų, pensijos priemokos, vienišo asmens išmokos, pensijos gavėjui priklausančių ir dėl mirties negautų išmokų, išmokų mirusį pensininką laidojusiam asmeniui skyrimas ir mokėjimas pagal nacionalinius teisės aktus, tarpvalstybines sutartis socialinės apsaugos srityje, Europos Sąjungos teisės aktus dėl migruojančių asmenų socialinės apsaugos, sutartis su kitų valstybių institucijomis ar tarptautinėmis organizacijomis socialinės apsaugos srityje (toliau – Užsienio išmokos);
         2. Užsienio išmokų skyrimas ir mokėjimas pagal nacionalinius teisės aktus užsienyje gyvenantiems asmenims;
         3. Užsienio valstybių kompetentingų įstaigų mokamų išmokų Lietuvoje gyvenantiems asmenims mokėjimas tarpvalstybinių sutarčių pagrindu;
         4. Užsienio išmokų gavėjų apskaitos tvarkymas.
      5. Su TS „Užsienio išmokos“ dirba apie 400 Fondo administravimo įstaigų specialistų.
   5. TS „Užsienio išmokos“ veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo paslaugos turi būti teikiamos adresu Konstitucijos pr. 12-101, Vilniuje.
   6. Tiekėjas privalo įvertinti aplinkybę, kad nuotolinis (ne iš Fondo administravimo įstaigų patalpų) prisijungimas prie Fondo valdybos IS nesuteikiamas.

1. **PASLAUGŲ KOKYBĖS GARANTIJA**
   1. Paslaugų garantija taikoma visoms paslaugų rezultato sudėtinėms dalims.
   2. Visiems į gamybinę aplinką įdiegtiems modifikavimo paslaugų rezultatams turi būti suteikiamas 12 mėn. nuo paskutinio perdavimo-priėmimo akto pasirašymo datos garantinis laikotarpis, per kurį visus aptiktus defektus tiekėjas privalo pašalinti neatlygintinai, t. y. kokybės garantija vykdoma nemokamai.
   3. Tiekėjas garantinio laikotarpio metu privalo turėti tinkamos kvalifikacijos specialistus, kad būtų užtikrintas garantinių Paslaugų teikimas per Sutartyje nustatytą laiką.
   4. Garantiniu laikotarpiu atliekamos paslaugos negali sugadinti veikiančio ir nekeičiamo TS funkcionalumo ar kitų Fondo valdybos IS dalių darbo.
   5. Kokybės garantija turi būti taikoma:
      1. visiems paslaugų teikimo metu modifikuotiems TS komponentams;
      2. paslaugų teikimo metu modifikuotų TS komponentų suderinamumui tarpusavyje ir su kitais paskutinio perdavimo-priėmimo akto pasirašymo metu į gamybinę aplinką įdiegtais IS komponentais;
      3. TS komponentų tarpusavio apjungimo, diegimo darbams.
   6. Sugadintų bei prarastų IS duomenų atstatymą, kai gedimo priežastis yra tiekėjo pateiktos (įdiegtos) priemonės (programinė įranga, sukurta duomenų bazė, įdiegta technologija ir pan.) netinkamas veikimas arba jos neveikimas, tiekėjas atlieka savo lėšomis arba iš savo lėšų padengia su duomenų atstatymu susijusias išlaidas. Be to, kompensuoja Fondo valdybos patirtus nuostolius, atsiradusius dėl šių sugadintų arba prarastų duomenų.
   7. Incidentų, užregistruotų Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemoje ir perduotų tiekėjui, analizės/išsprendimo terminai nurodyti 2 lentelėje.
   8. Konsultavimas TS eksploatavimo klausimais bei dėl kitų asmenų (ne tiekėjo) veiksmų įvykusių incidentų sprendimas nėra garantijos objektas.
   9. Pasibaigus Sutarties galiojimui tiekėjas neturi prieigos prie kūrimo, testavimo aplinkų, tačiau įvykus incidentui ar sutrikimui reikalingos prieigos suteikiamos. Nuo prieigos suteikimo momento skaičiuojamas incidento ar sutrikimo šalinimo laikas.
   10. Garantija nustoja galioti, kai:
       1. po paskutinio priėmimo-perdavimo akto pasirašymo dienos praeina 12 mėnesių;
       2. TS veikimo stebėjimas, priežiūra ir modifikavimas perduodama naujam tiekėjui (atliekami veiksmai, analogiški nurodytiems 5.15.1 punkte);
       3. į TS įdiegiami ne tiekėjo parengti programinės įrangos pakeitimai.

1. **TEISĖS AKTAI**
   1. Visi darbai, kurie sudaro pirkimo objektą, turi būti vykdomi vadovaujantis:
      1. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu (<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.5368B592234C/asr>);
      2. Lietuvos Respublikos Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymu (<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.415499/asr>);
      3. Informacinių technologijų paslaugų valdymo metodika, patvirtinta Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2013 m. birželio 19 d. įsakymu Nr. T-83 „Dėl informacinių technologijų paslaugų valdymo metodikos patvirtinimo“ (https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.991A2006AA7C);
      4. Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodika, patvirtinta Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2014 m. vasario mėn. 25 d. įsakymu Nr. T-29 29 „Dėl Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodikos patvirtinimo“

(<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/b1a9e3909e2011e39cc2db29b1fd528f)>.

* 1. Fondo valdyba eksploatuoja ypatingos svarbos informacinę sistemą, kuriai taikomi atitinkami kibernetinio saugumo reikalavimai. Teikdamas paslaugas tiekėjas turi užtikrinti tinkamą Fondo valdybos informacijos apsaugą, kiek tai yra susiję su perkamų paslaugų teikimu. Kibernetinio saugumo reikalavimai turi būti užtikrinami atsižvelgiant į Fondo valdybos vidinius teisės aktus (Viešojo pirkimo paraiškos 6.1, 6.1.1, 6.1.2, 6.2 priedai) bei Lietuvos Respublikos teisės aktus, reglamentuojančius kibernetinį saugumą:
     1. Lietuvos Respublikos Kibernetinio saugumo įstatymas (<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/15e540727ac211e89188e16a6495e98c>);
     2. 2021 m. balandžio 19 d. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus įsakymas Nr. V-267 „Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2018 m. vasario 5 d. įsakymo Nr. V-58 „Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos, Lietuvos Respublikos apdraustųjų valstybiniu socialiniu draudimu ir valstybinio socialinio draudimo išmokų gavėjų registro bei Lietuvos Respublikos pensijų kaupimo sutarčių registro duomenų saugos nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo" (<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/b5f70ae0a11a11ebb9bbd96a0c51af2c>).

1. **ŠIUO METU EKSPLOATUOJAMOS TS „UŽSIENIO IŠMOKOS“ APRAŠYMAS**
   1. TS „Užsienio išmokos“ Fondo valdyboje sukurta 2007 metais ir skirta Užsienio išmokų skyrimo bei mokėjimo procesų automatizavimui.
   2. TS „Užsienio išmokos“ veikia RDBVS *Oracle* reliacinės duomenų bazių valdymo sistemos aplinkoje, naudojant trijų lygių architektūrą, kuri leidžia naudotojui prieiti prie duomenų ir juos valdyti per interneto tipo sąsają. TS naudojai – Fondo valdybos Vilniaus skyriaus Užsienio išmokų skyriaus specialistai bei kitų Fondo administravimo įstaigų darbuotojai, kuriems suteiktos prieigos dirbti su TS „Užsienio išmokos“. Šios taikomosios sistemos duomenys kaupiami ir saugomi vienoje bendroje Fondo administravimo įstaigų informacinėje duomenų bazėje (CDB).
   3. Šiuo metu eksploatuojamą TS „Užsienio išmokos“ sudaro:
      1. 344 ataskaitų formavimo ir spausdinimo programinių modulių;
      2. 547 ekraninių formų duomenų atvaizdavimui ir tvarkymui;
      3. 200 duomenų bazės paketų, procedūrų ir funkcijų;
      4. 40 bibliotekų;
      5. 500 duomenų bazės lentelių ir vaizdų.
   4. TS „Užsienio išmokos“ funkcionalumas:
      1. išmokų bylų apskaita atskirai kiekvienam teisės aktui (tarptautinei sutarčiai, ES reglamentui, Lietuvos Respublikos įstatymui, Vyriausybės nutarimui);
      2. importuojamų iš kitų valstybių išmokų mokėjimas ir apskaita, sukuriant apsikeitimo tarpvalstybiniais mokėjimo žiniaraščiais elektroniniame pavidale galimybę;
      3. duomenų apie išmokų gavėjus, gaunančius Lietuvoje kitų valstybių išmokas, tvarkymas ir apskaita;
      4. paskirtų pagal nacionalinius teisės aktus išmokų mokėjimas asmenims, gyvenantiems užsienyje;
      5. išmokų skyrimas ir mokėjimas pagal tarptautines sutartis, ES ir nacionalinius teises aktus, tokius kaip:
         1. Lietuvos Respublikos socialinio draudimo pensijų įstatymo 42 straipsnis,
         2. Socialinio draudimo pensijų skyrimo ir mokėjimo Lietuvos Respublikos piliečiams, nuolat gyvenantiems užsienyje, tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1995 m. kovo 3 d. nutarimu Nr. 316 „Dėl Valstybinių socialinio draudimo pensijų skyrimo ir mokėjimo Lietuvos Respublikos piliečiams, nuolat gyvenantiems užsienyje, tvarkos“,
         3. Lietuvos Respublikos Vyriausybės ir Ukrainos Vyriausybės susitarimas dėl bendradarbiavimo pensinio aprūpinimo srityje,
         4. Lietuvos Respublikos ir Latvijos Respublikos sutartis dėl socialinio aprūpinimo,
         5. Lietuvos Respublikos ir Estijos Respublikos sutartis dėl socialinio aprūpinimo,
         6. Lietuvos Respublikos ir Baltarusijos Respublikos susitarimas dėl socialinės apsaugos,
         7. Lietuvos Respublikos ir Baltarusijos Respublikos sutartis dėl socialinio aprūpinimo,
         8. Lietuvos Respublikos ir Čekijos Respublikos sutartis dėl socialinės apsaugos,
         9. Lietuvos Respublikos Vyriausybės ir Rusijos Federacijos Vyriausybės susitarimas dėl pensijinio aprūpinimo,
         10. Lietuvos Respublikos ir Suomijos Respublikos sutartis dėl socialinės apsaugos,
         11. Lietuvos Respublikos ir Ukrainos sutartis dėl socialinės apsaugos,
         12. Lietuvos Respublikos ir Moldovos sutartis dėl socialinės apsaugos,
         13. Lietuvos Respublikos Vyriausybės ir Jungtinių Amerikos Valstijų Vyriausybės susitarimas dėl socialinio draudimo pensijų mokėjimo į užsienį,
         14. Lietuvos Respublikos ir Kanados sutartis dėl socialinės apsaugos,
         15. Europos socialinės apsaugos laikinieji susitarimai,
         16. Europos Sąjungos teisės aktai,
         17. Lietuvos Respublikos vienišo asmens išmokos įstatymas,
         18. Lietuvos Respublikos šalpos pensijų įstatymas;
      6. gavėjo asmeninės išmokų priskaičiavimo ir mokėjimo kortelės tvarkymas;
      7. išmokų skyrimas, įskaitant asmens stažą, įgytą keliose valstybėse, ir nustatant teisę gauti išmoką pagal kelis teisės aktus;
      8. išmokų mokėjimas, įvertinant, kad kiekvienam teisės aktui galioja atskiras ataskaitinis laikotarpis,
      9. išmokų sumų apskaičiavimas kas mėnesį, nepriklausomai nuo mokėjimo periodiškumo;
      10. apsikeitimas elektroniniame pavidale su kitų valstybių mokėjimą vykdančioms institucijoms duomenimis apie išmokų gavėjų mirtį ir išvykimą gyventi į kitą valstybę;
      11. išskaitymų pagal vykdomuosius dokumentus vykdymas;
      12. išskaitymų pagal ES valstybės narės pretenzijas, vykdymas;
      13. duomenų eksportas iš TS „Užsienio išmokos“ į bankines programas pagal šiuo metu galiojančias sutartis;
      14. apsikeitimas elektroniniame pavidale su kredito įstaigomis duomenimis apie mokamas išmokas pagal sudarytas su bankais ir kitomis kredito institucijomis bei organizacijomis sutartis;
      15. mokėjimo žiniaraščių ir kitų mokėjimo į banką dokumentų formavimas bei apskaita;
      16. eksportuojamų išmokų mokėjimo žiniaraščių kitų valstybių mokėjimą vykdančioms institucijoms formavimas popieriniame ir elektroniniame pavidale;
      17. skiriamų ir mokamų pagal tarptautinius ir nacionalinius teisės aktus išmokų apskaita ir kontrolė;
      18. suvestinių ataskaitų pasirinktiems laikotarpiams, pasirinktoms išmokų rūšims bei pasirinktiems teisės aktams apie paskirtas, apskaičiuotas, sustabdytas, išmokėtas ir neišmokėtas išmokas, neišmokėtų išmokų likučius, bylų judėjimą tarp Fondo valdybos teritorinių skyrių ir Fondo valdybos Vilniaus skyriaus Užsienio išmokų skyriaus, apie išskaitytas pagal vykdomuosius aktus ir kitus dokumentus sumas formavimas;
      19. duomenų teikimas išmokų gavėjams pagal galiojančius tarptautines sutartis, ES teisyną ir nacionalinius teisės aktus, reglamentuojančius tarptautines išmokas;
      20. duomenų teikimas automatiniu būdu išorinėms organizacijoms pagal duomenų teikimo sutartis;
      21. suvestinių ir analitinių duomenų formavimas elektroniniame ir/arba popieriniame pavidale Fondo valdybai ir kitoms Lietuvos Respublikos institucijoms;
      22. informacijos apie prašymus skirti išmokas tvarkymas;
      23. informacijos apie asmenų pensijų socialinio draudimo stažui prilyginamus laikotarpius bei draudžiamosioms pajamoms prilyginamas pajamas iki 1993-12-31 tvarkymas;
      24. pensijų socialinio draudimo stažo apskaičiavimas;
      25. apskaitos vienetų senatvės pensijai apskaičiavimas;
      26. socialinio draudimo pensijų, paskirtų iki 2017-12-31 perskaičiavimas nuo 2018-01-01, ir mokėjimas;
      27. socialinio draudimo pensijų, paskirtų iki 1994-12-31, perskaičiavimas ir mokėjimas;
      28. pensininkų pažymėjimų formavimas, spausdinimas ir apskaita;
      29. Duomenų apie išmokų priskaičiuotas ir mokėtinas sumas perdavimas į Finansų valdymo sistemą.
   5. TS „Užsienio išmokos“ techninė architektūra bei sąveika su kitomis Fondo valdybos IS taikomosiomis sistemomis.
      1. Visi taikomosios sistemos duomenys kaupiami ir saugomi CDB. Vienoje bendroje centralizuotoje duomenų bazėje laikomi ir tvarkomi visi duomenys apie išmokų mokėtojus, išmokų gavėjus, jiems priskaičiuotas ir išmokėtas išmokas, apdraustuosius asmenis, jiems apskaičiuotas draudžiamąsias pajamas, apskaičiuotas ir sumokėtas įmokas, draudimo laikotarpius, draudėjus. Duomenų bazė veikia *Oracle* 11g RDBVS aplinkoje.
      2. TS „Užsienio išmokos“ naudotojai prieigą prie duomenų turi per taikomųjų programų tarnybines stotis (aplikacijų serveris) – vieningą vykdomojo kodo (programinės įrangos) saugyklą, kuri veikia ne žemesnėje kaip *Oracle Eterprice Application server* 10 g aplinkoje.
      3. Sąsajai su taikomosiomis sistemomis naudojamas tinklo klientas. TS „Užsienio išmokos“ naudotojo kompiuterizuotoje darbo vietoje instaliuota standartinė internetinė naršyklė.
      4. Sąsajos su kitomis Fondo valdybos taikomosiomis sistemomis ir kitų institucijų informacinėmis sistemomis realizuotos duomenų bei paslaugų lygyje per integracinę terpę.
      5. TS „Užsienio išmokos“ integracinių sąsajų pagalba yra integruota su kitomis Fondo valdybos IS taikomosiomis sistemomis:
         1. Informacinės sistemos naudotojų tapatybės ir prieigos teisių valdymo sistema, skirta automatizuoti darbuotojo prieigos teisių ir darbuotojo informacijos valdymą. Sistema realizuota naudojant *Microsoft Identity Manager* (MIM) produktą, sukuriant reikalingas MIM integracijas su Fondo valdybos informacinės sistemos taikomosiomis sistemomis, išnaudojant MIM standartinius integravimo mechanizmus;
         2. Įmokų į kaupiamuosius pensijų fondus valdymo taikomąja sistema, skirta automatizuoti darbo procesus administruojant pensijų kaupimo dalyvių ir pensijų kaupimo sutarčių registrą, skaičiuojant ir pervedant pinigines lėšas į pensijų kaupimo fondus ir atliekant kitas funkcijas, numatytas Lietuvos Respublikos pensijų kaupimo įstatyme ir kituose teisės aktuose. Sistema yra sukurta *Oracle* duomenų bazių valdymo sistemos bei *Oracle Forms* priemonėmis, naudojant trijų lygių sistemos architektūros principus bei Web technologiją;
         3. Draudėjų, apdraustųjų ir socialinio draudimo įmokų apskaitos taikomąja sistema, sukurta Oracle duomenų bazių valdymo sistemos bei Oracle Forms priemonėmis, naudojant trijų lygių sistemos architektūros principus bei Web technologiją;
         4. Socialinio draudimo ir valstybinių pensijų skyrimo, mokėjimo bei apskaitos taikomąja sistema ir Pašalpų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo bei nedarbingumo kontrolės taikomąja sistema. Šios sistemos skirtos išmokų skyrimo ir mokėjimo dydžių apskaičiavimui, paskirtų sumų išmokėjimui, taip pat išmokų gavėjų informavimui apie paskirtas bei išmokėtas išmokas. Ši sistema yra sukurta *Oracle* duomenų bazių valdymo sistemos bei *Oracle Forms* priemonėmis, naudojant trijų lygių sistemos architektūros principus bei Web technologiją;
         5. Dokumentų valdymo sistema, skirta dokumentų ir elektroninių dokumentų, pasirašytų elektroniniu parašu, rengimui, vizavimui, pasirašymui, tvirtinimui, registravimui, supažindinimui, grupavimui į bylas, paieškai, patikrinimui, saugojimui, vykdymo kontrolės organizavimui, archyvavimui. Ši sistema yra sukurta *Oracle* duomenų bazių valdymo sistemos bei Java priemonėmis, naudojant trijų lygių sistemos architektūros principus bei Web technologiją;
         6. Valdymo informacijos sistema, veikiančia *Oracle* aplinkoje ir analizės funkcijoms vykdyti naudojančia Fondo valdybos taikomųjų sistemų sukauptus duomenis. Valdymo informacijos sistema suteikia vieningą integruotą darbo aplinką veiklos rodiklių analizės uždaviniams spręsti, integruotą atskirų duomenų šaltinių informaciją, duomenų analizės įrankius, skirtus netipinių ataskaitų paruošimui, galimybę analizuoti tiek agreguotus, tiek susijusius detalius duomenis skirtingais pjūviais, vykdyti duomenų atrinkimą, pasirenkant skirtingus parametrus ir analizės laikotarpius;
         7. Finansų valdymo sistema, skirta Fondo administravimo įstaigų veiklos sąnaudų apskaitai bei Valstybinio socialinio draudimo fondo pinigų srautų valdymui bei apskaitai vykdyti. Ši sistema veikia Oracle duomenų bazių valdymo sistemos bei SAP programinės įrangos pagrindu;
         8. Elektronine gyventojų aptarnavimo sistema, skirta teikti elektronines Valstybinio socialinio draudimo paslaugas Lietuvos gyventojams. Ši sistema yra sukurta *Oracle* duomenų bazių valdymo sistemos bei Java priemonėmis, naudojant SOA architektūros principus bei Web technologiją;
         9. Apdraustųjų, išmokų gavėjų ir draudėjų informavimo ir konsultavimo interaktyvių elektroninių paslaugų sistema, skirta apdraustųjų, išmokų gavėjų ir draudėjų tikslinių grupių proaktyviam informavimui tinkamiausiais informavimo kanalais apie galimas gauti valstybinio socialinio draudimo paslaugas ir reikalingus atlikti veiksmus, įvykus gyvenimo ar veiklos įvykiui, taip pat apie valstybinio socialinio draudimo teisės aktų pakeitimus ir reikalingus toliau atlikti veiksmus. Ši sistema yra sukurta *Oracle* duomenų bazių valdymo sistemos bei Java priemonėmis, naudojant SOA architektūros principus bei Web technologiją.
      6. TS „Užsienio išmokos“ užtikrina ryšį ir automatinį duomenų apsikeitimą su informacinėmis sistemomis tokių įstaigų ir organizacijų:
         1. institucijų, mokančių Lietuvoje išmokas – duomenys apie paskirtas ir priskaičiuotas asmenims išmokas,
         2. Gyventojų registro – asmenų duomenys apie santuokas, deklaruojamą gyvenamąją vietą, vaikus, tėvus, gimimą, mirtį, asmens dokumentus, asmens pilietybę,
         3. Lietuvos bankų, kitomis kredito įstaigų ir kitų išmokų mokėjimą vykdančių įstaigų – duomenys apie neužskaitytas į išmokų gavėjų sąskaitas išmokų sumas arba neišmokėtas gavėjui išmokas, mokėtinas asmenims išmokas,
         4. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos – duomenys apie išmokėtas ir paskirtas socialines išmokas, socialinio draudimo ir valstybines išmokas,
         5. Švietimo informacinių technologijų centro – duomenys apie našlaičių išmokų gavėjų mokymąsi bendrojo lavinimo mokyklose ir aukštosiose mokyklose,
         6. kitų Lietuvos Respublikos institucijų ir organizacijų – duomenys, kuriais keičiamasi pagal asmens duomenų gavimo/teikimo sutartis, pasirašytas iki šių paslaugų pirkimo.

1. **BENDRIEJI PASLAUGŲ TEIKIMO REIKALAVIMAI**
   1. Visos paslaugos, kurios sudaro pirkimo objektą, turi atitikti Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2012 m. rugsėjo 13 d. įsakymo Nr. V-432 „Rangovų prieigos prie Valstybinio Socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos tvarkos“ apraše (2025 m. kovo 7 d. įsakymo Nr. V-109 redakcija) nurodytas saugos priemones ir reikalavimus informacijos saugumui, kibernetiniam saugumui.
   2. TS „Užsienio išmokos“ turi būti prižiūrima ir modifikuojama atsižvelgiant į 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyvos 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) reikalavimus.
   3. Teikiant paslaugas tiekėjas turi laikytis organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, nustatytų Kibernetinio saugumo reikalavimų apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 13 d. nutarimu Nr. 818 „Dėl Lietuvos Respublikos Kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“ (2024 m. lapkričio 6 d. redakcija 945).
   4. Įdiegta programinė įranga (kuriamos aplikacijos ar standartinė programinė įranga) negali turėti *Open Web Application Security Project* (OWASP) (<https://www.owasp.org>) Top 10 periodiškai skelbiamame aktualiame dokumente ir ankstesnėse šio dokumento versijose nurodytų pažeidžiamumų.
   5. Turi būti užtikrinamas saugumas programos lygmeniu, duomenų bazės lygmeniu, tinklo lygmeniu, aparatiniu lygmeniu.
   6. Turi būti apsauga nuo:
      1. neautentifikuotos prieigos;
      2. nesankcionuoto naudotojo sesijos perėmimo;
      3. nesankcionuoto duomenų perėmimo ar jų įterpimo;
      4. žalingo kodo įterpimo (angl. *Injection, XSS (Cross-sitescripting*));
   7. kitų saugumo pažeidimų, kurie įvardijami OWASP TOP 10 periodiškai skelbiamame aktualiame dokumente ir ankstesnėse šio dokumento versijose.
   8. Turi būti numatyta apsauga nuo kenkėjiško kodo įkėlimo į aplikaciją (pvz., apribota galimybė įkelti bylas su plėtiniais *.com*, *.exe*, *.bat* ir pan.).
   9. Aplikacijų ryšys su naudotojų darbo vietomis (interneto naršyklėmis ir/ar aplikacijomis) turi būti šifruojamas naudojant SSL (angl. *Secure Socket Layer*) / TLS (angl. *Transport Layer Security*) arba kitas lygiavertes šifravimo priemones.
   10. Tiekėjas po kiekvieno įdiegto programinės įrangos modifikavimo turi atlikti sistemos atsparumo įsilaužimams testavimą, pateikti ataskaitą apie rastus pažeidžiamumus ir ištaisyti pažeidžiamumus iki sutarties galiojimo pabaigos.
   11. Tiekėjas turi savo sąskaita šalinti sistemos saugumo trūkumus.
   12. TS „Užsienio išmokos“ veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo paslaugas tiekėjas turi organizuoti ir dokumentuoti taip, kad būtų galima tiekėjo pateiktomis priemonėmis:
       1. Tiek tiekėjo, tiek Fondo valdybos darbuotojams fiksuoti visas užklausas, užsakymus, jų sprendimus ir sprendimų rezultatus;
       2. Tiekėjo ir Fondo valdybos darbuotojams sekti konkrečios paslaugos teikimo eigą.
   13. Tiekėjas paslaugų teikimo laikotarpiu turi kas mėnesį pateikti Fondo valdybai ataskaitas apie visus atliktus darbus, nurodant, kada ir kokios konsultacijos buvo suteiktos, kokie incidentai užregistruoti ir išspręsti, įvykdytus ir vykdomus TS modifikavimo darbus, užregistruotas problemas ir jų sprendimus, pastebėtus rizikos veiksnius.
   14. Rengiant specifikacijas bei sistemos projektavimo dokumentus, gali būti naudojama unifikuotos modeliavimo kalbos UML (angl. *Unified Modeling Language*) technika bei vaizdavimo priemonės.
   15. Šalių atsakomybė už stebimos, prižiūrimos ir modifikuojamos TS veikimą bei Fondo valdybos IS veikimą:
       1. Sutarties įsigaliojimo dieną Fondo valdyba uždaro ankstesniojo tiekėjo ir kitų asmenų (išskyrus Fondo valdybos atsakingą už sutarties vykdymą asmenį bei kitus Fondo valdybos direktoriaus įsakymu paskirtus darbuotojus) prieigą prie TS kūrimo ir testavimo aplinkų. Po to tiekėjui sukuriama prieiga prie esamų kūrimo ir testavimo aplinkų.
       2. Tiekėjas turi vykdyti incidentų šalinimą, konsultavimą, problemų sprendimą, modifikavimą ir kitus Sutartyje numatytus darbus taip, kad nesutriktų kitų TS darbas.
       3. Komunikacija tarp skirtingų Fondo valdybos IS taikomųjų sistemų paslaugų tiekėjų vyksta per Fondo valdybos atsakingus už sutarties vykdymą asmenis.
       4. Sugadintų bei prarastų TS „Užsienio išmokos“ duomenų atstatymą, kai gedimo priežastis yra tiekėjo pateiktos (įdiegtos) priemonės (programinė įranga, sukurta duomenų bazė, įdiegta technologija ir pan.) netinkamas veikimas arba jos neveikimas, tiekėjas atlieka savo lėšomis arba iš savo lėšų padengia su duomenų atstatymu susijusias išlaidas. Be to, kompensuoja Fondo valdybos patirtus nuostolius, atsiradusius dėl šių sugadintų arba prarastų duomenų.
       5. Visa tiekėjo perduodama programinė įranga turi būti nešifruota ir turi būti galimybė prieš diegimą peržiūrėti jos turinį.
       6. TS „Užsienio išmokos“ programinės įrangos išeities tekstai pateikiami kartu su visomis perkompiliavimui reikalingomis bibliotekomis. Visų programinių modulių kodai su išeities tekstais, techninė dokumentacija, TS naudotojų vadovai ir kt. turi būti talpinami Fondo valdybos IS taikomųjų sistemų programinės įrangos išeities tekstų ir kitų TS komponentų saugykloje nuo tada, kai saugykla bus įdiegta.
   16. Visų teikiamų paslaugų valdymo organizavimas.
       1. Teikiamų paslaugų valdymui tiekėjas turės:

5.16.1.1. Užtikrinti tinkamą paslaugų organizavimą, apibrėžiant vadovavimo, valdymo ir vykdymo atsakomybes;

5.16.1.2. Paskirti projekto vadovą, kuris bus atsakingas už paslaugų teikimo organizavimą, koordinavimą ir derinimą su Fondo valdybos atsakingais už sutarties vykdymą specialistais;

5.16.1.3. Paskirti techninį projekto vadovą, kuris bus atsakingas už paslaugų teikimo metu taikomus techninius ir projektinius sprendimus.

* + 1. Fondo valdyba sudarys sutarties su tiekėju vykdymo priežiūros komitetą (toliau – SVPK), kuriam tiekėjas turės atsiskaityti už suteiktas paslaugas. Tiekėjo darbo rezultatus ir ataskaitas SVPK teikimu tvirtins Fondo valdybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo.
    2. TS „Užsienio išmokos“ veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo metu Fondo valdyba teikia tiekėjui informaciją apie numatomus teisės aktų pakeitimus, veiklos pakeitimus ir kitą informaciją, kuri gali padėti tiekėjui planuoti ir valdyti Sutarties vykdymui reikalingus darbus bei resursus.
    3. Veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo paslaugų teikimui Fondo valdyba tiekėjo darbuotojams, pasirašiusiems konfidencialumo pasižadėjimus, pateikia projekto aktualios versijos dokumentus bei suteikia prieigas prie kūrimo, testavimo bei, esant poreikiui, gamybinės (tik skaitymo teisėmis) aplinkų.
    4. Fondo valdybos ir tiekėjo už Sutarties vykdymą atsakingi asmenys esant poreikiui organizuoja susirinkimus, kuriuose sprendžiamos aktualios TS „Užsienio išmokos“ veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo paslaugų teikimo problemos, peržiūrima bei kontroliuojama užsakymų vykdymo eiga, identifikuojamos bei vertinamos rizikos.
  1. Paslaugų tiekėjas, esant poreikiui pasiruošti paslaugų teikimui ir susipažinti su TS „Užsienio išmokos“, ne vėliau, kaip per 1 darbo dieną nuo sutarties įsigaliojimo gali pateikti rašytinį prašymą Fondo valdybai dėl paslaugų teikimo atidėjimo ne ilgiau kaip 1 mėnesiui.
  2. Atidėjus paslaugų teikimą, paslaugų tiekėjui bus suteikta prieiga prie testavimo aplinkos, sutarties galiojimo terminas nebus pratęsiamas, už paslaugas bus mokama tik pasibaigus paslaugų atidėjimo laikotarpiui už faktiškai teikiamas paslaugas.

1. **TEIKIAMŲ PASLAUGŲ APIBRĖŽIMAS IR PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA**
   1. **TS „Užsienio išmokos“ veikimo stebėjimo ir priežiūros paslaugos.**
      1. Veikimo stebėjimo ir priežiūros paslaugos apima:
         1. TS veikimo stebėjimą,
         2. konsultavimą,
         3. incidentų šalinimą bei problemų sprendimą,
         4. TS „Užsienio išmokos“ programinės įrangos darbo klaidų, sutrikimų taisymą ir neatitikimų jos techninėje dokumentacijoje numatytam funkcionalumui ar pateiktuose programinės įrangos keitimo užsakymuose ir juos detalizuojančiuose dokumentuose numatytiems reikalavimams šalinimą;
         5. testavimo aplinkos palaikymą aktualiame stovyje.
      2. Tiekėjas Sutarties vykdymui privalo turėti pagalbos tarnybą, atitinkantį ITIL (ar lygiavertės) IT paslaugų valdymo geriausių praktikų metodiką.
      3. Tiekėjo pagalbos tarnyboje turi būti komunikuojama lietuvių kalba. Tiekėjo pagalbos tarnyba turės suteikti galimybes registruoti kreipinius visais nurodytais kanalais:
         1. per Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemą;
         2. elektroniniu paštu;
         3. fiksuoto arba mobilaus ryšio telefonu;
         4. per web portalą.
      4. TS veikimo stebėjimas suprantamas kaip tiekėjui Fondo valdybos pateiktų prižiūrimos TS veikimo parametrų analizė, nukrypimų nuo SLA bei jų priežasčių analizė, siūlymų, kaip užtikrinti SLA nustatytus arba geresnius parametrus teikimas Fondo valdybai.
      5. Konsultavimo paslaugos TS „Užsienio išmokos“ administravimo, eksploatavimo, modifikavimo, naudotinų technologinių sprendimų klausimais teikiamos Fondo valdybos specialistams ir TS „Užsienio išmokos“ naudotojams.
         1. Konsultavimo paslaugos apima:
            1. Konsultacijas dėl visų TS „Užsienio išmokos“ programinių ir techninių komponenčių, iš kurių yra sudaryta TS „Užsienio išmokos“, ir visų integracinių sąsajų veikimo.
            2. Konsultacijas dėl TS „Užsienio išmokos“ funkcionavimo aplinkų administravimo ir eksploatavimo, naudotinų technologinių sprendimų.
         2. Konsultavimo teikimo priemonės ir tvarka:
            1. Konsultavimo paslaugos turi būti teikiamos keliais skirtingais kanalais ir būdais: naudojantis tiekėjo paslaugų tarnyba (angl. *Service desk*), telefonu, el. paštu, Fondo valdybos specialistų darbo vietoje, per Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemą bei Fondo valdybos organizuojamuose susitikimuose. Jeigu konsultacijos nepavyksta suteikti telefonu ar elektroninio pašto pagalba, suderintu laiku tiekėjo specialistai turi atvykti ir teikti konsultacijas darbo vietoje.
         3. Tiekėjo pagalbos tarnyba turi užtikrinti reakcijos laikų fiksavimą nepriklausomai nuo kreipinio kanalo.
         4. Tiekėjas privalo per 6.1.6.5 punkte numatytus terminus pateikti atsakymą per Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemą, telefonu, el. paštu į pateiktus konsultavimo klausimus, susijusius su TS veikimu, jos eksploatacija, administravimu, modifikavimu bei naudojimu.
         5. Konsultavimo tipai ir konsultacijos suteikimo terminai:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Konsultavimo tipas*** | ***Reakcija*** | ***Laikas, per kurį turi būti suteikiamos konsultacijos*** |
| Skubus | 2 darbo valandos | Per 5 darbo valandas nuo reakcijos (sureagavimo) momento |
| Vidutinis | 4 darbo valandos | Per 8 darbo valandas nuo reakcijos momento |
| Neskubus | 8 darbo valandos | Per 32 darbo valandas nuo reakcijos momento |

1 lentelė

* + - 1. Konsultavimo tipą nustato Fondo valdyba, registruodama kreipinį.
    1. Incidentų šalinimas.
       1. Incidentas – tai:
          1. visiškas arba dalinis TS „Užsienio išmokos“ darbo sutrikimas, kai TS „Užsienio išmokos“ nebeatlieka tų funkcijų, kurias atlikdavo iki sutrinkant darbui;
          2. klaida TS „Užsienio išmokos“ programinėje įrangoje, dėl kurios visai arba iš dalies neįmanoma atlikti tam tikrų funkcijų arba šios funkcijos pateikiami rezultatai yra klaidingi.
       2. Incidentų šalinimas turi būti pradedamas per 2 lentelėje nustatytą reagavimo į pranešimą apie sistemos sutrikimą laiką (reakcijos laikas) ir atliktas per 2 lentelėje nustatytą incidento pašalinimo laiką.
       3. Reakcijos laikas – tai laikas nuo momento, kai Fondo valdyba praneša tiekėjui apie incidentą, iki laiko momento, kai tiekėjas realiai pradeda incidento šalinimo darbus.
       4. Incidento pašalinimo laikas – tai laikas nuo momento, kai baigėsi Reakcijos laikas, iki momento, kai sistema atstatyta į būseną, buvusią prieš incidentą (klaida ištaisyta), ir TS „Užsienio išmokos“ incidento pašalinimo faktas užfiksuotas tiekėjo bei Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemoje.
       5. Reakcijos laikas ir incidento pašalinimo laikas priklauso nuo incidento tipo, kuris nustatomas pagal incidento įtaką Fondo valdybos veiklai ir incidento įtakotą naudotojų skaičių bei atitinkamo incidento pasikartojimo dažnį.
       6. Incidentų tipai:
          1. *kritiniai*, kai Fondo valdyba ir TS naudotojai negali vykdyti jiems LR įstatymų ir kitų teisės aktų deleguotų funkcijų, t. y., kai:

neveikia TS „Užsienio išmokos“ komponentė, kuri įtakoja TS „Užsienio išmokos“ įgyvendintus veiklos procesus, arba

klaidingai veikia TS „Užsienio išmokos“, kritiškai įtakojanti joje įgyvendintus veiklos procesus, ir nėra kitų problemos išsprendimo galimybių, arba

neveikia TS „Užsienio išmokos“ komponentė, sąveikaujanti su kitomis Fondo valdybos taikomosiomis sistemomis ir kitų organizacijų informacinėmis sistemomis ir kritiškai įtakojanti šių komponenčių, posistemių ar sistemų veiklą, ir nėra kitų problemos išsprendimo galimybių;

* + - * 1. *svarbūs*, kai:

neveikia arba klaidingai veikia TS „Užsienio išmokos“ komponentė, kritiškai neįtakojanti teisės aktuose nustatytų veiklos procesų ar paslaugų, bet įtakojanti papildomus veiklos procesus ir nėra kitų problemos išsprendimo galimybių arba (ir)

neveikia arba klaidingai veikia TS „Užsienio išmokos“ komponentė, sąveikaujantis su kitomis Fondo valdybos taikomosiomis sistemomis ir kitų organizacijų informacinėmis sistemomis ir neturintis kritinės įtakos šių posistemių veiklai, ir nėra kitų problemos išsprendimo galimybių;

* + - * 1. *vidutiniai*, kai naudotojai negali naudotis arba gali tik iš dalies naudotis tam tikromis TS „Užsienio išmokos“ funkcijomis, bet yra laikini sutrikimo sprendimo būdai;
        2. *maži* – nereikalaujantys skubaus sprendimo sutrikimai ir (arba) yra nesudėtingi laikini sutrikimų sprendimo būdai.
      1. Kiekvienam incidentui pašalinti nustatomas reakcijos laikas ir laikas skirtas incidentui pašalinti:

2 lentelė

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Incidento tipas*** | ***Reakcija, iki*** | ***Laikas, per kurį turi būti pašalinamas incidentas*** |
| Kritinis | 1 d. val. | 2 darbo val. |
| Svarbus | 2 d. val. | 6 darbo val. |
| Vidutinis | 1 d. d. | 80 darbo val. |
| Mažas | 2 d. d. | 15 darbo dienų |

* + - * 1. Į incidento pašalinimo laiką neįskaičiuojamas laikas, kai tiekėjas negali vykdyti incidento šalinimo dėl ne nuo tiekėjo priklausančių aplinkybių, pvz., Fondo valdybos atliekamų Fondo valdybos IS keitimo darbų, kitų tiekėjų teikiamų paslaugų. Apie tokias aplinkybes tiekėjas turi informuoti Fondo valdybą.
        2. Jeigu incidento neįmanoma pašalinti per nustatytą incidento pašalinimo laiką, tiekėjas privalo apie tai informuoti Fondo valdybą, pateikti ir suderinti su ja pagrįstą sutrikimų šalinimo planą ir naują, kiek įmanoma trumpesnį, incidento šalinimo terminą.
        3. Tiekėjui dėl savo kaltės nesilaikant nustatytų reakcijos bei incidento pašalinimo terminų arba naujai suderintų incidentų pašalinimo laikų, bus skaičiuojami delspinigiai procentais nuo mėnesinio mokesčio, mokamo už TS „Užsienio išmokos“ veikimo stebėjimo ir priežiūros paslaugas:

esant kritiniam incidentui – 1%, už kiekvieną valandą;

esant svarbiam incidentui – 0.5%, už kiekvieną valandą;

esant vidutiniam incidentui – 0.25%, už kiekvieną darbo valandą;

esant mažam incidentui – 1%, už kiekvieną darbo dieną.

* + - * 1. Jeigu incidento šalinimo terminas pratęsiamas dėl ne nuo tiekėjo priklausančių aplinkybių (pvz., Fondo valdybos ar trečiųjų šalių atliekamų veiksmų), jam negalioja sąlygos, numatytos 6.1.7.7 punkte.
    1. **TS „Užsienio išmokos“ darbingumo atkūrimas po visiško ar dalinio funkcionavimo sutrikimo.**
    2. Šie darbai apima (pagal poreikį):
       1. TS „Užsienio išmokos“ duomenų bazės atkūrimo konsultavimą darbo vietoje;
       2. TS „Užsienio išmokos“ programinės įrangos perinstaliavimo bei tarnybinių stočių programinės įrangos, kurios aplinkoje veikia sistemų programiniai moduliai, konfigūravimo konsultavimą darbo vietoje;
       3. Duomenų bazių bei portalo informacijos atkūrimo iš atsarginių kopijų konsultavimą darbo vietoje.
    3. Funkcionalumo sutrikimai dėl nuo tiekėjo nepriklausančių veiksnių pagal svarbą klasifikuojami taip pat, kaip ir incidentai (6.1.7.6 punktas), jiems nustatomi tokie pat reakcijos bei sutrikimo pašalinimo laikai (6.1.7.7 punktas), tačiau sutrikimo pašalinimo laikas pradedamas skaičiuoti nuo tada, kai Fondo valdyba ar kitas tiekėjas pašalina sutrikimą sukėlusį veiksnį.
    4. **Problemų (kreipinių) sprendimas**.
       1. Problema – situacija, kai Fondo valdybos darbuotojai ar klientai negali naudotis TS „Užsienio išmokos“ arba kai Fondo valdyba gauna informaciją, kad TS „Užsienio išmokos“ veikia netinkamai, tačiau priežastis, kodėl taip yra, nežinoma ir jai išsiaiškinti būtina išsami analizė.
       2. Fondo valdybos problemos bus registruojamos ir aprašomos Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemoje. Nukreipus problemą tiekėjui, tiekėjas paskiria už problemos sprendimą atsakingą darbuotoją (toliau – Paskirtas darbuotojas), kuris ne daugiau kaip per 3 valandas turi susipažinti su problema ir susisiekti su Fondo valdybos atsakingu už sutarties vykdymą asmeniu.
       3. Jei tiekėjo Paskirtam darbuotojui problemos priežastys aiškios, problema sprendžiama. Jei priežasčių nustatymui trūksta informacijos, tiekėjo Paskirtas darbuotojas ir Fondo valdybos atsakingas už sutarties vykdymą asmuo bendradarbiauja siekdami gauti problemos sprendimui reikalingą informaciją ir spręsti problemą.
       4. Problema laikoma išspręsta, kai:
          1. Išsiaiškinama, kad TS veikia tinkamai, Fondo valdybos darbuotojui ar klientui suteikiama konsultacija;
          2. Išsiaiškinama, kad TS veikimas atitinka funkcinę specifikaciją, tačiau pastarojoje yra klaidų ir problema performuluojama į užsakymą;
          3. Problema perkvalifikuojama į incidentą.
       5. Išsprendus problemą, apie tai tiekėjo Paskirtas darbuotojas ir Fondo valdybos atsakingas už sutarties vykdymą asmuo pažymi tiekėjo paslaugų tarnyboje ir Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemoje, nurodydami, koks sprendimas priimtas.
    5. **Konsultavimas TS „Užsienio išmokos“ planuojamų naujų funkcijų realizavimo klausimais.** Fondo valdybos atsakingas už sutarties vykdymą asmuo prieš teikdamas PĮ užsakymą gali suorganizuoti susitikimus Fondo valdybos patalpose ar nuotoliu, kuriuose Tiekėjas privalo dalyvauti.
  1. **TS  „Užsienio išmokos**“ **modifikavimo paslaugos** apima eksploatuojamo, sukurto ir įdiegto TS „Užsienio išmokos“ funkcionalumo keitimą, modifikuojant TS „Užsienio išmokos“, naujo funkcionalumo kūrimą ir integravimą į esamą taikomąją sistemą, pritaikant ją papildomiems naudotojų poreikiams ar pasikeitus bei priėmus naujus Lietuvos Respublikos įstatymus, Vyriausybės, Fondo valdybos bei kitų žinybų teisės aktus, reglamentuojančius išmokų skyrimą, mokėjimą bei apskaitą. TS  „Užsienio išmokos“ modifikavimo paslaugos, kurias planuojama užsakyti ir kurias tiekėjas turės įgyvendinti, išvardintos šio techninių sąlygų aprašo 6.2.10 ir 6.2.11 punktuose. TS „Užsienio išmokos“ programinės įrangos modifikavimo užsakymai realizuojami detalios funkcionalumo analizės ataskaitoje nurodyta apimtimi. Pasikeitus poreikiui teikiamas naujas programinės įrangos modifikavimo užsakymas.
     1. Visą paslaugų teikimo laikotarpį tiekėjas turi pagal Fondo valdybos teikiamus modifikavimo užsakymus keisti TS „Užsienio išmokos“ ir jos sudedamas dalis taip, kad jie funkcionalumu ir darbo našumu tenkintų naudotojų ir Fondo valdybos poreikius, atitiktų galiojančių ir ruošiamų Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatas, Fondo administravimo įstaigų veiklos procesus, gebėtų tiek duomenų mainų, tiek ir žiniatinklio paslaugų (angl. *Web Services*) lygyje keistis informacija su kitomis Fondo valdybos taikomosiomis sistemomis bei kitų organizacijų informacinėmis sistemomis.
     2. Naujai sukurtą ar pakeistą TS „Užsienio išmokos“ programinę įrangą, kūrimo ir testavimo aplinkoje, tiekėjas privalo perduoti Fondo valdybos atsakingam už sutarties vykdymą (ar jį pavaduojančiam) asmeniui tik pilnai ją ištestavęs, išnagrinėjęs ryšius su kitomis Fondo valdybos IS dalimis, t.y. kur yra naudojama keičiama TS „Užsienio išmokos“ programinė įranga arba, ar turės sąsają su kitomis Fondo valdybos IS dalimis naujai kuriama TS „Užsienio išmokos“ programinė įranga, ir įsitikinęs kad:
        1. ją įdiegus gamybinėje aplinkoje nebus sutrikdytas TS „Užsienio išmokos“ ar kitų Fondo valdybos IS dalių darbas;
        2. įdiegti pakeitimai veiks taip, kaip buvo numatyta TS programinės įrangos modifikavimo užsakyme ir kituose dokumentuose, nustatančiuose funkcinius ir techninius reikalavimus kuriamai ar keičiamai programinei įrangai.
     3. Tiekėjas, atlikęs TS „Užsienio išmokos“ pakeitimus, prieš juos pateikdamas Fondo valdybai, privalės aprašyti ir atitinkamai pakeisti TS „Užsienio išmokos“ techninę dokumentaciją, naudotojų instrukcijas bei elektronines pagalbos priemones.
     4. Visi Sutarties vykdymo metu planuojami taikyti programinės įrangos projektiniai ar technologiniai sprendimai bei numatoma naudoti kitų gamintojų ar atviro kodo programinė įranga turi būti suderinta su Fondo valdybos atsakingais už Sutarties vykdymą specialistais.
     5. TS „Užsienio išmokos“ programinė įranga turi būti kuriama ir keičiama moduliniu principu, užtikrinant sistemos vientisumą, lankstumą, lengvas plėtimo galimybes.
     6. Naujų ataskaitų duomenų formavimas pagal galimybę turi būti atskirtas nuo suformuotų duomenų atvaizdavimo.
     7. Integracijai su kitomis Fondo valdybos IS taikomosiomis sistemomis bei BPEL procedūroms vykdyti turi būti naudojama Fondo valdybos Integracinė terpė, jeigu, vykdant užsakymą keisti TS programinę įrangą, nėra susitariama kitaip.
     8. Sistemų formuojamų suvestinių vaizdų generavimui turi būti naudojama *Oracle BI Publisher*, jeigu vykdant užsakymą keisti TS programinę įrangą nėra susitariama kitaip.
     9. Užsakomos TS „Užsienio išmokos“ modifikavimo paslaugos turi būti atliktos per 6.2.17 punkte nurodytą terminą arba per Užsakovo vienašališkai nustatytą, jeigu programinės įrangos pakeitimai lemia Fondo valdybai paskirtų funkcijų vykdymą, laiko tarpą. Tokiu atveju užsakymas turi būti vykdomas ypatingos skubos tvarka, kuri aprašyta 6.3 punkte.
     10. **TS „Užsienio išmokos“ modifikavimo paslaugos apima**:
         1. Eksploatuojamo sukurto ir įdiegto TS „Užsienio išmokos“ funkcionalumo keitimą, modifikuojant TS „Užsienio išmokos“;
         2. Naujo funkcionalumo kūrimą ir integravimą į esamą TS, pritaikant ją papildomiems naudotojų poreikiams bei pasikeitusių ar naujai priimtų Lietuvos Respublikos įstatymų, Lietuvos Respublikos Vyriausybės, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Fondo valdybos bei kitų žinybų teisės aktų reikalavimams;
         3. Naujų sąsajų ir procedūrų sukūrimą duomenų teikimui automatiniu būdu kitų institucijų informacinėms sistemoms iš TS „Užsienio išmokos“ pagal pakeistas arba naujai sudarytas duomenų teikimo sutartis;
         4. Esamų suvestinių keitimą;
         5. Esamų ekraninių formų keitimą;
         6. Esamo bei kito sukurto ir įdiegto TS „Užsienio išmokos“ funkcionalumo keitimą, kai nėra būtina priimti ir kaupti ar analizuoti duomenis, kurių nėra TS „Užsienio išmokos“ sistemoje;
         7. Esamų TS „Užsienio išmokos“ žiniatinklio paslaugų (angl. *Web Services*) keitimą;
         8. Esamų TS „Užsienio išmokos“ integracinių sąsajų su kitomis Fondo valdybos taikomosiomis sistemomis ar kitų institucijų informacinėmis sistemomis keitimą;
         9. Naujų ataskaitų, formų ir duomenų formavimo funkcijų, procedūrų, paketų ir duomenų bazės objektų kūrimą;
         10. Naujų, kitose Fondo valdybos informacinės sistemos TS jau sukurtų suvestinių įkėlimą į TS „Užsienio išmokos“, jeigu joms atvaizduoti nereikia kurti naujų atvaizdavimo šablonų;
         11. Naujų suvestinių – naujų atvaizdavimo šablonų ir naujų duomenų formavimo funkcijų kūrimą;
         12. Naujų integracinių sąsajų su kitomis Fondo valdybos taikomosiomis sistemomis bei kitų institucijų informacinėmis sistemomis kūrimą;
         13. Naujų BPEL procedūrų kūrimą;
         14. Naujų TS „Užsienio išmokos“ žiniatinklio paslaugų (angl. *Web Services*) kūrimą;
         15. Funkcionalumo, reikalingo TS „Užsienio išmokos“ sąveikai su kitomis Fondo valdybos taikomosiomis sistemomis, kūrimą ir modifikavimą;
         16. Kito naujo TS „Užsienio išmokos“ funkcionalumo kūrimą.
         17. Konkrečias TS „Užsienio išmokos“ modifikavimo paslaugas – sukelti visus TS „Užsienio išmokos“ programinius modulius į išeities tekstų saugyklą (Gitlab) ir sukurti automatizuoto kompiliavimo ir diegimo procedūras (CI/CD).
     11. Teikdamas modifikavimo paslaugas tiekėjas turės palaikyti aktualiame stovyje TS testavimo aplinkas. Tiekėjas turi sukurti integraciją su GitLab bei naudotis CI/CD (angl. *Continuous Integration and Continues Delivery*) priemonėmis, kad PĮ modulius valdyti, perduoti testavimui bei diegti į kokybės užtikrinimo bei gamybinę aplinkas.
     12. Programinės įrangos modifikavimo paslaugos turi būti vykdomos tokiomis stadijomis:
         1. detalios modifikavimo darbų funkcionalumo analizės;
         2. projektavimo;
         3. kūrimo ir tiekėjo testavimo;
         4. Fondo valdybos testavimo.
     13. Programinės įrangos projektavimo ir vėlesnės stadijos vykdomos tik Fondo valdybai priėmus (suderinus ir pasirašius) detalios modifikavimo darbų funkcionalumo analizės rezultatus.
     14. Programinės įrangos modifikavimo paslaugas tiekėjas pradeda teikti tik gavęs iš Fondo valdybos nustatytos formos programinės įrangos modifikavimo užsakymą (toliau – PĮ užsakymas). PĮ užsakymas tiekėjui rengiamas pagal Fondo valdybos Veiklos skyriaus Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemoje registruotą TS keitimą (toliau – Keitimas), kuriame turi būti pateikiama: paslaugų apibūdinimas, t.y. teisės aktas arba teisės akto projektas, kurio įgyvendinimui yra teikiamas keitimas; veiklos situacija, dėl kurios turi būti sukurta ar pakeista programinė įranga; pageidaujamas funkcionalumas; pageidaujama TS naudotojo veiksmų seka; vartotojo sąsajos pavyzdžiai (formos, ataskaitos vaizdas); TS keitimo sudėtingumas bei pageidaujamas pakeistos ar sukurtos PĮ pateikimo testavimui Fondo valdybai terminas. Teikdama PĮ užsakymą tiekėjui Fondo valdyba nurodo, kuriai sudėtingumo kategorijai (žemo, vidutinio ar aukšto) priskirtinas teikiamas PĮ užsakymas bei pagal sudėtingumo kategoriją nustato užsakymo pateikimo Fondo valdybos testavimui terminą, kaip nurodyta 6.2.16 punkte. Jei Fondo valdyba ir tiekėjas nesutaria dėl PĮ užsakymo sudėtingumo, ginčas sprendžiamas SVPK.
     15. Modifikavimo paslaugų atlikimo terminai:

3 lentelė

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Eil. Nr.*** | ***PĮ užsakymo sudėtingumas*** | ***PĮ užsakymo pateikimo***  ***Fondo valdybos testavimui terminas*** | ***PĮ užsakymo testavimo Fondo valdyboje trukmė*** |
| 1. | Žemas | 10 darbo dienų | 5 darbo dienos |
| 2. | Vidutinis | 35 darbo dienos | 10 darbo dienų |
| 3. | Aukštas | 80 darbo dienų | 20 darbo dienų |

6.2.17. Kokios PĮ modifikavimui nustatyto laiko dalys turi būti skiriamos atskirų modifikavimo stadijų – detalios funkcionalumo analizės, projektavimo bei kūrimo ir tiekėjo testavimo – įgyvendinimui, sprendžia tiekėjas, atsižvelgiant į 6.2.18.2. punkte nurodytą sąlygą.

* + 1. ***Detalios funkcionalumo analizės stadija.***
       1. Detalios funkcionalumo analizės stadijos metu tiekėjas turi:
          1. išsiaiškinti PĮ modifikavimo užsakyme pateiktą funkcionalumo poreikį,
          2. numatyti realizavimo būdą, naudotojo veiksmų scenarijus, techninius, saugumo ir kokybės reikalavimus, poveikį kitoms Fondo valdybos TS, sąveiką su kitais vykdomais PĮ modifikavimais,
          3. parengti TS naudotojo sąsajos langų ir ataskaitų projektus, jei tokie bus kuriami ar keičiami.
          4. esant poreikiui, per Fondo valdybos atsakingą už sutarties vykdymą asmenį inicijuoti susitikimus PĮ modifikavimo užsakyme išdėstytos informacijos patikslinimui. Fondo valdyba turi užtikrinti, kad susitikimas įvyktų ne vėliau, kaip kitą darbo dieną po poreikio išreiškimo. Jei nurodytu terminu susitikimas neįvyksta, PĮ užsakyme nurodyti modifikavimo atlikimo terminai pratęsiami tiek dienų, kiek vėliau įvyko susitikimas. Jei susitikimų metu tiekėjas negauna visos analizei atlikti reikalingos informacijos, jis klausimus pateikia raštu, o PĮ užsakyme nurodyti modifikavimo atlikimo terminai pratęsiami tiek dienų, per kiek Fondo valdyba pateikia atsakymus į klausimus. Susitikimo metu patikslintą poreikį Fondo valdybos Veiklos skyrius turi fiksuoti Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemoje registruotame Keitime.
       2. Baigęs detalią funkcionalumo analizę, tiekėjas Fondo valdybos atsakingam už sutarties vykdymą asmeniui pateikia Detalią funkcionalumo analizės ataskaitą. Detalios analizės trukmė negali viršyti 50% viso užsakymo realizavimui skirto laiko.
       3. Fondo valdybos atsakingas už sutarties vykdymą asmuo, išnagrinėjęs tiekėjo pateiktą Detalios funkcionalumo analizės ataskaitą, ją derina su Fondo valdybos Veiklos skyriumi. Detalios funkcionalumo analizės ataskaita turi būti suderinta su Fondo valdyba arba pastabos dėl Fondo valdybai nepriimtino ar neišsamaus funkcionalumo, netinkamų techninių sprendimų, galimai nebūtinų objektų, ataskaitos neišsamumo ar neaiškumo turi būti pateiktos per 2 darbo dienas po ataskaitos gavimo. Jei nesuderinama, ar pastabos pateikiamos vėliau, PĮ užsakyme nurodyti modifikavimo atlikimo terminai pratęsiami tiek, kiek buvo pavėluota suderinti ataskaitą ar pateikti pastabas. Suderinimo ar pastabų teikimo faktą Fondo valdybos atsakingas asmuo fiksuoja Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemoje.
       4. Detalios funkcionalumo analizės ataskaita laikoma priimta, kai ją pasirašo Fondo valdybos atsakingas už sutarties vykdymą asmuo, Fondo valdybos Veiklos skyrius, Paslaugų valdymo sistemoje registravęs TS „Užsienio išmokos“ Keitimą, ir tiekėjas.
    2. Fondo valdybos Veiklos skyrius yra atsakingas už skirtingose TS vykdomų pakeitimų funkcinį suderinamumą bei PĮ keitimų tinkamų įvykdymo laikų parinkimą. Jei paaiškėja, kad kitų TS pakeitimai, reikalingi užtikrinti Fondo valdybos pageidaujamas modifikuotos programinės įrangos veikimą, neregistruoti arba registruoti ne laiku, Fondo valdyba su tiekėju derina kitą PĮ užsakymo įvykdymo laiką.
    3. **Projektavimo stadija.**
       1. Projektavimo ir kūrimo stadijų darbai pradedami vykdyti priėmus Detalios funkcionalumo analizės ataskaitą, kaip nurodyta 6.2.18.4 punkte.
       2. Projektavimo stadijoje yra atliekami TS keitimo projektavimo darbai, parengiama projekto techninė dokumentacija bei tvarkomų/perkeliamų/konvertuojamų duomenų taisyklės.
       3. Projektavimo stadijos rezultatai:
          1. duomenų struktūrų aprašymas – lentelių ryšių diagrama, lentelių, jų laukų, indeksų ir ryšių tarp lentelių aprašymai, lentelių vaizdų (angl. *view* ) ir jų laukų aprašymai;
          2. TS „Užsienio išmokos“ pakeitimų aprašymas, sąveika su kitais šios TS PĮ moduliais ir kitomis TS, realizuotų veiklos funkcijų aprašymai, algoritmai ir algoritmų schemos, PĮ modulių naudojami duomenys, ekraniniai vaizdai;
          3. paruoštos duomenų tvarkymo/perkėlimo/konvertavimo taisyklės.
       4. Jei PĮ užsakymo įgyvendinimui reikalingi pokyčiai kitose TS, Fondo valdyba koordinuoja Detalios funkcionalumo analizės ataskaitų, duomenų struktūrų aprašymų, lentelių aprašymų, lentelių vaizdų, algoritmų ir kitų techninių sprendimų derinimą.
    4. **Kūrimo ir tiekėjo testavimo stadija.**
       1. Kūrimo stadijoje atliekami programavimo darbai, paruošiami reikalingi klasifikatoriai.
       2. Kūrimo stadijos rezultatai:
          1. realizuoti TS pakeitimai;
          2. sutvarkyti TS funkcionavimui reikalingi duomenys, klasifikatoriai;
          3. paruošti testavimo scenarijai;
          4. paruoštos programinės įrangos diegimo, naudojimo ir administravimo instrukcijos;
          5. parengta pagalbos (HTML *help*, jeigu tokia yra sukurta konkrečiai TS) instrukcija komponentų naudotojui, jeigu buvo keičiamas modulio funkcionalumas;
          6. aktualizuotos integracijų specifikacijų versijos.
    5. Tiekėjas baigęs programinės įrangos projektavimo bei kūrimo darbus atlieka pakeistos ar sukurtos PĮ testavimą.
    6. Tiekėjas, ištestavęs ir įsitikinęs, kad programinė įranga tenkina visus PĮ modifikavimo užsakyme nustatytus funkcinius ir techninius reikalavimus, veikia teisingai ir netrikdo kitų TS dalių darbo, perduoda programinę įrangą testuoti Fondo valdybai. Kartu Fondo valdybos atsakingam asmeniui pateikia testavimo instrukciją, testavimo žurnalą, pakeistų programinių modulių sąrašą, techninę specifikaciją, TS naudotojo instrukciją ir perdavimo momentui aktualią modifikavimo darbų sąmatą. Šis momentas laikomas **PĮ pateikimo Fondo valdybos** **testavimui data** ir fiksuojamas Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemoje.
    7. Jei tiekėjas nurodytus darbus atlieka vėliau, nei nustatyta PĮ pateikimo Fondo valdybos testavimui data, jam skaičiuojami 0,03% delspinigiai už kiekvieną pavėluotą dieną nuo galutinės šių modifikavimo darbų sąmatos.
    8. Testavimo aplinkoje tiekėjas turi būti įdiegęs paskutinę testuojamos TS versiją.
    9. **Fondo valdybos**  **testavimo stadija.**
       1. Fondo valdybos testavimo tvarka:
          1. Fondo valdybos atsakingas už sutarties vykdymą asmuo organizuoja tiekėjo pateiktų PĮ modifikavimo rezultatų testavimą. Testavimo metu užpildomas testavimo žurnalas, nurodant, ar sukurta/pakeista programinė įranga tenkina nurodytus reikalavimus. Jei testavimo metu nustatomi rezultatų trūkumai (neatitikimai suderintai detaliajai modifikavimo darbų funkcionalumo ar techninei specifikacijai, klaidingi rezultatai, kitų TS vykdomų funkcijų sutrikimai), Fondo valdyba grąžina tiekėjui sukurtą/pakeistą programinę įrangą trūkumams pašalinti (grąžinimo tiekėjui pastabos ir trūkumų pašalinimo pateikimo Fondo valdybai data fiksuojamos testavimo žurnale). Fondo valdyba privalo ištestuoti užsakymą per nurodytą 3 lentelėje testavimo laikotarpį. Jei yra laiku neištestuotų daugiau kaip 3 PĮ modifikavimo užsakymų, tiekėjas turi teisę nepriimti naujų PĮ modifikavimo užsakymų.
          2. Tiekėjas privalo pašalinti trūkumus nemokamai ir visus rezultatus pateikti pakartotiniam Fondo valdybos testavimui per:

4 lentelė

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **PĮ užsakymo sudėtingumas** | **Trūkumų pašalinimo trukmė nuo grąžinimo tiekėjui** |
|  | Žemas | 2 darbo dienos |
|  | Vidutinis | 3 darbo dienos |
|  | Aukštas | 5 darbo dienos |

* + - 1. Tiekėjui nepašalinus trūkumų per 6.2.26.1.2 punkte nustatytą laiką, jam skaičiuojami 0,03% delspinigiai už kiekvieną pavėluotą dieną nuo galutinės šių modifikavimo darbų sąmatos.
      2. Jei Fondo valdybos IT specialistai testuodami tiekėjo pateiktą rezultatą nenustato trūkumų arba, kai tiekėjas pakartotinius trūkumus pašalina per 6.2.26.1.2 punkte nustatytą laiką, programinė įranga perduodama testuoti Fondo valdybos Veiklos skyriaus ir/arba teritorinių skyrių specialistams kokybės užtikrinimo aplinkoje. Testavimo metu užpildomas testavimo žurnalas, kuriame nurodoma, ar pakeista programinė įranga tenkina nurodytus reikalavimus. Jei atliekamo testavimo metu nustatomi rezultatų trūkumai (neatitikimai suderintai modifikavimo paslaugų funkcinei ar techninei specifikacijai, klaidingi rezultatai, kitų TS vykdomų funkcijų sutrikimai), Fondo valdyba grąžina tiekėjui sukurtą/pakeistą programinę įrangą trūkumams pašalinti. Tiekėjas turi pašalinti trūkumus per tokį patį laiką, kaip nurodyta 6.2.26.1.2 punkte. Jei trūkumai per nurodytą laiką nepašalinami, tiekėjui skaičiuojami 0,03% delspinigiai už kiekvieną pavėluotą dieną nuo galutinės šių modifikavimo darbų sąmatos.
         1. Jei testavimo Kokybės užtikrinimo aplinkoje metu nebuvo nustatyta trūkumų, susijusių su užsakytu PĮ pakeitimu, tiekėjo ir Fondo valdybos atsakingi asmenys pasirašo testavimo žurnalą. Kai PĮ išeities tekstai perduodami diegimui Fondo valdyboje, PĮ užsakymas laikomas įvykdytu. Po to užsakymas gali būti traukiamas į mėnesio suteiktų paslaugų perdavimo ir priėmimo aktą, kuriam pritarus SVPK ir Fondo valdybai patvirtinus, apmokama sutartyje nustatyta tvarka. Akte turi būti įskaityti visi delspinigiai ir baudos už priimamus darbus.
  1. **Ypatingos skubos situacija.**
     1. Situacija laikoma ypatingos skubos, jei dėl aplinkybių, kurios nepriklauso nuo Fondo valdybos, būtina skubiai modifikuoti TS „Užsienio išmokos“ ir to padaryti neįmanoma 6.2.14 - 6.2.17 punktuose nustatyta tvarka, pvz., teisės akto (Lietuvos Respublikos įstatymo, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo ir kt.) reikalavimų įgyvendinimui būtinam TS modifikavimui nepakanka laiko arba dėl nenumatyto TS „Užsienio išmokos“ veikimo susidaro kritinė situacija, dėl kurios Fondo valdyba negali kokybiškai atlikti savo funkcijų. Užsakomos TS „Užsienio išmokos“ modifikavimo paslaugos turi būti atliktos per Fondo valdybos vienašališkai nustatytą laiko tarpą.
     2. Ypatingos skubos situacijoje kiti vykdomi modifikavimo darbai Fondo valdybos sprendimu gali būti sustabdomi nė vienai šaliai netaikant baudų, delspinigių ir kitokių sankcijų ir visi Fondo valdybos ir tiekėjo resursai skiriami darbams, būtiniems Fondo valdybos veikos funkcijų vykdymui reikalingų modifikavimų įgyvendinimui.
     3. Ypatingos skubos situacijos atveju Fondo valdyba pateikia tiekėjui PĮ užsakymą, kuriame nurodoma visa Fondo valdybai tuo metu žinoma (nebūtinai išsami) informacija. Gautą papildomą informaciją Fondo valdyba nedelsiant perduoda tiekėjui.
     4. Abiem šalims glaudžiai bendradarbiaujant, PĮ modifikavimo analizės, projektavimo, kūrimo bei testavimo darbai gali būti derinami vienu metu.
     5. Baudos, delspinigiai ar kitos sankcijos ypatingos skubos atveju netaikomos.

1. **NUOSAVYBĖS TEISĖS**
   1. Visi rezultatai ir su jais susijusios teisės, įgytos vykdant Sutartį, įskaitant autorines ir kitas intelektinės nuosavybės teises, yra Fondo valdybos nuosavybė.
   2. Tiekėjas garantuoja nuostolių atlyginimą Fondo valdybai dėl bet kokių reikalavimų, kylančių dėl autorių teisių, patentų, licencijų, brėžinių, modelių, Paslaugų (prekių) pavadinimų ar Paslaugų (prekių) ženklų naudojimo, išskyrus atvejus, kai toks pažeidimas atsiranda dėl Fondo valdybos kaltės.

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