

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Klientas** – UAB Technologijų ir inovacijų centras
- 1.2. **Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Klientas sudaro Sutartį.
- 1.3. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Paslaugų teikėjo ir Kliento dėl Pirkimo objekto.
- 1.4. **Kliento darbo valandos** – darbo valandos, skaičiuojamos Kliento darbo metu: I-IV 7:30 – 16:30 val., V 7:30 – 15:15 val.
- 1.5. **Sistema** – elektros energijos pardavimų valdymo sistema (Bilingas) ir Bilingo duomenų bazės replika (angl. customer data replication, toliau – CDR), naudojama Bilingo duomenų, kuriais naudojasi savitarnos svetainė ir sistema Vienas langas, nukrovimui).
- 1.6. **Kritinis laikotarpis** - kiekvieno kalendorinio mėnesio periodai nuo 1 iki 6 mėnesio kalendorinės dienos ir nuo 25 iki paskutinės mėnesio kalendorinės dienos.
- 1.7. **Nekritinis laikotarpis** - kiekvieno kalendorinio mėnesio periodas nuo 7 iki 24 mėnesio kalendorinės dienos.
- 1.8. **GitLab saugykla** – saugykla, kuri leidžia kūrėjams/programuotojams saugoti programinį kodą, keitimų dokumentaciją ir bendradarbiauti su savo komanda.
- 1.9. **Paslaugos** – Sistemos priežiūros ir vystymo paslaugos.
- 1.10. **Priežiūros paslaugos** - Sistemų palaikymo (kritinių ir nekritinių defektų nustatymo ir sprendimo) ir konsultavimo paslaugos.
- 1.11. **Vystymo paslaugos** - Sistemų tobulinimo, keitimo paslaugos.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

- 2.1. Informacinės sistemos Bilingas ir jo kopijos CDR tobulinimo, keitimo, vystymo ir priežiūros paslaugos

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

- 3.1. Priežiūros paslaugos – ne daugiau kaip 6 mėn.
- 3.2. Vystymo paslaugos – preliminarus kiekis 1600 darbo valandų.

4. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA

- 4.1. Paslaugų teikėjas teikia Paslaugas naudodamas savo ir Kliento IT infrastruktūrą.
- 4.2. Paslaugų rezultatai turi būti siunčiami Klientui į GitLab saugyklą, pvz.:
<https://fobas.corp.rst.lt:9999/svn/daap>.
- 4.3. Šalims raštu susitarus, Paslaugoms suteikti Paslaugų teikėjui gali būti suteiktos nuotolinio prisijungimo prie Sistemos (vystymo, testavimo ir (ar) gamybinės aplinkos) galimybės.

5. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

5.1. Esamos situacijos aprašymas

Kliento veiklos tęstinumui užtikrinti yra būtina įsigyti Kliento turimos informacinės sistemos „Bilingas“ priežiūros ir vystymo paslaugas.

Sistema yra sukurta licencijuotos programinės įrangos pagrindu:

ORACLE DB 11.2.0.4.4

ORACLE App 9.0.4.0.1 ir 10.1.2.3.0

5.2. Pirkimo objekto aprašymas

5.2.1. Priežiūros paslaugas sudaro:

5.2.1.1. Sistemos palaikymo paslaugos:

- 5.2.1.1.1. Sistemos palaikymo paslaugas sudaro techninių Sistemos darbo problemų sprendimas;
- 5.2.1.1.2. Paslaugų teikėjas Sistemos palaikymo paslaugas teikia naudodamas Kliento IT infrastruktūrą, Kliento buveinėje. Šalims raštu sutarus, Sistemos palaikymo paslaugoms teikti Paslaugų teikėjui gali būti suteiktos nuotolinio prisijungimo prie Sistemos (gamybinės, vystymo ir testinės aplinkų) galimybės;

- 5.2.1.1.3. Į palaikymo paslaugų apimtį taip pat įeina problemų susijusių su Oracle Designer sprendimas, bei neatitikimų su gamybine informacinės sistemos Bilingas aplinka šalinimas.
- 5.2.1.2. **Sistemos konsultavimo paslaugos:**
- 5.2.1.2.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja konsultuoti Kliento atstovus visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais.
- 5.2.1.2.2. Už tinkamai per kalendorinį mėnesį suteiktas Sistemos palaikymo ir konsultavimo Paslaugas Paslaugų teikėjui bus mokamas nustatyto dydžio mėnesinis mokestis (nepriklausomai nuo per tą kalendorinį mėnesį suteiktų Paslaugų kiekio), į kurį turi būti įskaičiuoti visi mokesčiai, visos tiesioginės ir netiesioginės išlaidos, patiriamos Paslaugų teikėjo.
- 5.2.2. **Vystymo paslaugas sudaro:**
- 5.2.2.1. Išsami problemų analizė. Paslaugų tiekėjo atliekami darbai, kai prižiūrimos Sistemos problemos/sutrikimo negalima išspręsti be detalios programinio kodo ir duomenų analizės;
- 5.2.2.2. Projektavimo, programavimo ir konfigūravimo darbai. Sistemos pakeitimų kūrimo ir konfigūravimo darbai reikalingi sudėtingos problemos/sutrikimo pašalinimui atlikus išsamią problemos analizę;
- 5.2.2.3. Duomenų tvarkymas. Didelės apimtys duomenų tvarkymo darbai reikalingi sudėtingos problemos/sutrikimo pašalinimui atlikus išsamią problemos analizę arba, kai darbų poreikis buvo sąlygotas Sistemos vartotojų klaidų;
- 5.2.2.4. Mokymai. Sistemos vartotojų ir administratorių mokymai darbo vietoje arba per nuotolinio ryšio priemones.
- 5.2.3. Vystymo paslaugos teikiamos pagal Kliento Paslaugų teikėjui pateiktus užsakymus (pageidavimą). Užsakymus Klientas pateikia raštu (el. paštu, faksu ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma).
- 5.2.4. Vystymo paslaugų suteikimo terminai, apimtys, šalių atsakomybė už atskirus veiksmus, sprendimus ar pateikiamą informaciją bei resursus (Paslaugų teikėjo atsakomybė Kliento atžvilgiu bet koku atveju negali būti blogesnė nei nustatyta šiame dokumente; jei atitinkamame užsakyme nėra numatytos Paslaugų teikėjo atsakomybės, galioja šiame dokumente nustatytos atsakomybės sąlygos), yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami užsakymo akte. Užsakymo aktą pasirašo abi šalys.
- 5.2.5. Prieš perduodant suteiktas Vystymo paslaugas Klientui, Paslaugų teikėjas turi atlikti suteiktų Vystymo paslaugų rezultatų testavimą. Sistemos Vystymo paslaugų diegimas turi būti atliekamas testavimo aplinkoje, siekiant patikrinti Vystymo paslaugų rezultatų funkcionalumą ir suderinamumą su esamu Sistemos funkcionalumu.
- 5.2.6. Paslaugų teikėjas turi pateikti išsamias instrukcijas, kaip teisingai įdiegti į Sistemos testavimo aplinką ir/ar sukonfigūruoti Sistemos tobulinimą/keitimą/vystymą.
- 5.2.7. Naujai įkeltas funkcionalumas į Sistemos gamybinę aplinką neturi sutrikdyti kitų Sistemoje esančių funkcijų darbo. Jeigu naujai į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas sutrikdo Sistemoje esančių funkcijų darbą, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai.
- 5.2.8. Pagal kiekvieną Kliento pateiktą Užsakymą laiku ir tinkamai suteiktos Vystymo paslaugos yra perduodamos Klientui šalims pasirašant suteiktų Vystymo paslaugų priėmimo-perdavimo aktą.
- 5.2.9. Vystymo paslaugų priėmimo-perdavimo aktą Klientas pasirašo, kai gamybinėje Sistemos aplinkoje galima įvykdyti veiklos procesus Paslaugų sutartyje apibrėžta funkcionalumo apimtimi ir nėra likusių neišspręstų klaidų.
- 5.2.10. Suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo metu Klientas negali pilnai patikrinti suteiktų Vystymo paslaugų atitikimo sutartyje nustatytiems reikalavimams, todėl šalys susitaria, kad Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymas jokių būdų neapriboja Kliento teisės po Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo reikšti Paslaugų teikėjui pretenzijas dėl Vystymo paslaugų neatitikimo sutartyje nustatytiems reikalavimams/trūkumams.
- 5.2.11. Paslaugų teikėjas įsipareigoja sugeneruoti ir pateikti išeities kodų (ang. source code) saugyklą ir ją pastoviai atnaujinti po atliktų Sistemos tobulinimų/keitimų/vystymų.
- 5.2.12. Suteikdamas Sistemos Vystymo paslaugas Paslaugų tiekėjas įsipareigoja naudoti Kliento suteiktą Sistemos Oracle Designer saugyklą (toliau – Sistemos Oracle Designer saugykla), tokia apimtimi, kad būtų užtikrinta galimybė:
- 5.2.12.1. Sistemos ekranines formas generuoti naudojant vien tik standartinę Oracle Designer formų generavimo priemonę;
- 5.2.12.2. Oracle Designer palaikomų Sistemos duomenų bazės objektų (seky, lentelių, indeksų, apribojimų, rodinių (ang. View) ir pan.) sukūrimo bei atnaujinimo DDL (ang. Data Definition

Language) sakinius generuoti naudojant vien tik standartinę Oracle Designer duomenų bazės objektų generavimo priemonę.

- 5.2.13. Paslaugų tiekėjo Vystymo paslaugos įgyvendinimo metu modifikuotų ir / arba sukurtų ekraninių formų išeities (*.FMB) bei vykdomi (*.FMX) moduliai turi būti parengti naudojant vien tik Sistemos Oracle Designer saugyklą ir vien tik standartinę Oracle Designer formų generavimo priemonę.
- 5.2.14. Paslaugų teikėjas patvirtina, jog žino, kad tam tikrų Sistemos Oracle Designer saugykloje saugomų Sistemos objektų apibrėžimai neatitinka Sistemos gamybinėje aplinkoje eksploatuojamų objektų versijų. Visas išlaidas, susijusias su Sistemos Oracle Designer saugykloje saugomų Sistemos objektų apibrėžimų atnaujinimu taip, kad jie atitiktų Sistemos gamybinėje aplinkoje eksploatuojamų objektų versijas, Paslaugų teikėjas yra įskaičiavęs į savo paslaugų įkainį.
- 5.2.15. Paslaugų teikėjas šios Techninės specifikacijos suteiktoms Vystymo paslaugoms suteikia ne trumpesnę kaip 12 (dvylikos) mėnesių garantiją. Garantijos terminas skaičiuojamas nuo suteiktų Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos.

5.3. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI

5.3.1. Priežiūros paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

- 5.3.1.1. Priežiūros paslaugos teikiamos nuolat Priežiūros paslaugų teikimo laikotarpiu;
- 5.3.1.2. Klientas Paslaugų teikimo laikotarpiu turi teisę sustabdyti Priežiūros paslaugų teikimą ir nemokėti už tokį sustabdymo laikotarpį;
- 5.3.1.3. **Sistemos palaikymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:**

- a) Sistemos palaikymo paslaugos yra teikiamos pagal Kliento pranešimus apie technines Sistemos darbo problemas;
- b) Pranešimus apie technines Sistemos darbo problemas Kliento įgalioti atstovai pateikia Paslaugų teikėjui raštu, el. paštu, faksu ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma;
- c) Reakcijos į Sistemos darbo sutrikimus terminas: kritiniu laikotarpiu arba tuo atveju, kai problema neleidžia atlikti esamų Sistemos funkcijų daugiau nei 5% Sistemos naudotojų 0,5 (pusė) Kliento darbo val. nuo pranešimo iš Kliento gavimo, o nekritiniu laikotarpiu 1 (viena) Kliento darbo val. nuo pranešimo iš Kliento gavimo. Reakcijos į Sistemos darbo sutrikimus terminas suprantamas kaip laiko tarpas nuo pranešimo registravimo iki jo sprendimo pradžios;
- d) Sistemos darbo sutrikimai turi būti pilnai pašalinti: kritiniu laikotarpiu arba tuo atveju, kai problema neleidžia atlikti esamų Sistemos funkcijų daugiau nei 5% Sistemos naudotojų, per 3 (tris) Kliento darbo valandas, skaičiuojamas nuo reakcijos laiko pabaigos, o ne kritiniu laikotarpiu Sistemos darbo sutrikimai turi būti pilnai pašalinti per 2 (dvi) Kliento darbo dienas, skaičiuojamas nuo reakcijos laiko pabaigos;
- e) Šalių rašytiniu susitarimu, Sistemos palaikymo paslaugos kritiniu laikotarpiu gali būti atliekamos Kliento nedarbo metu;
- f) Šalių rašytiniu susitarimu, Sistemos palaikymo paslaugos nekritiniu laikotarpiu gali būti atliekamos Kliento nedarbo metu.

5.3.1.4. Konsultavimo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

- a) konsultavimo paslaugos teikiamos pagal Kliento telefonu, el. paštu, faksu ar kita Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma pateikiamus paklausimus;
- b) priklausomai nuo to, koku būdu Klientas pateikia paklausimą, Paslaugų teikėjas konsultavimo paslaugas suteikia atitinkamai telefonu, el. paštu ar faksu ar kita Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma;
- c) Klientas paskirs ne daugiau kaip 3 (tris) atsakingus asmenis, kurie turės teisę pateikti Paslaugų teikėjui paklausimus;
- d) konsultavimo paslaugos turi būti suteiktos iš karto. Jeigu Paslaugų teikėjas negali suteikti tinkamos konsultacijos iš karto, tai Paslaugų teikėjas turi pateikti atsakymus į neatsakytus paklausimus ne vėliau kaip per 8 (aštuonias) Kliento darbo valandas, skaičiuojamas nuo Kliento paklausimo pateikimo. Šalių sutarimu šis terminas gali būti pratęstas protingam laikotarpiui.

5.3.2. Vystymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

- 5.3.2.1. Vystymo paslaugos teikiamos tik pagal atskirus Kliento Paslaugų teikėjui pateiktus užsakymus Sutarties galiojimo metu;
- 5.3.2.2. Užsakymus Klientas pateikia raštu (el. paštu, faksu ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta ir Klientui priimtina forma);
- 5.3.2.3. Vystymo paslaugų suteikimo terminai, apimtys ir sąmata yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami užsakymo akte, kurį pasirašo abi Šalys po Užsakymo pateikimo. Už apimtį (darbo valandų kiekį), kurios nebuvo suderintos (t.y. kurios nebuvo nurodytos užsakymo akte) Klientas neapmoka;
- 5.3.2.4. Paslaugų teikėjas įsipareigoja per užsakymo akte Kliento nurodytą terminą pateikti Vystymo paslaugų užsakymo reikalavimų sprendimo detalių aprašymą;
- 5.3.2.5. Paslaugų teikėjas testavimo aplinkoje turi atlikti suteiktų Vystymo paslaugų rezultatų testavimą ir pateikti testavimo rezultatų ataskaitą, kaip nurodyta šios Techninės specifikacijos 66.1.1 punkte;
- 5.3.2.6. Naujai sukurtas funkcionalumas įkeltas į Sistemos gamybinę aplinką neturi sutrikdyti kitų Sistemoje esančių funkcijų darbo. Jeigu naujai sukurtas ir į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas sutrikdo Sistemoje esančių funkcijų darbą, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai.

6. KARTU SU TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS PATEIKIAMAI DOKUMENTAI

- 6.1. Vystymo paslaugų teikimo metu pateikiama dokumentacija:
 - 6.1.1. Paslaugų teikėjas privalo pateikti Vystymo paslaugų rezultato testavimo ataskaitą pagal su Kliento suderintą formą, kurioje turi būti nurodyta:
 - a) testuojamas objektas (pagal reikalavimus);
 - b) atlikti veiksmai ir pateikti testuojami duomenys;
 - c) laukiamas rezultatas;
 - d) gautas rezultatas;
 - e) išvados ir rekomendacijos.
 - 6.1.2. Kartu su Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo aktu Paslaugų teikėjas privalo pateikti atliktų Paslaugų pilną dokumentaciją:
 - a) suderintus pakeitimų analizės protokolus;
 - b) pakeitimų techninę specifikaciją;
 - c) suprogramuotų dalių išeities tekstus;
 - d) suprogramuotų dalių vykdymo kodus;
 - e) diegimo/konfigūravimo instrukcijas;
 - f) testavimo rezultatus suderintoje dokumento formoje;
 - g) atnaujintą naudotojo vadovą.
 - 6.1.3. Visus Techninės specifikacijos 6.1.1. ir 6.1.2.6.1 punktuose nurodytus dokumentus Paslaugų teikėjas privalo pateikti Klientui lietuvių kalba elektroninėje laikmenoje, o Klientui pareikalavus, dokumentai turi būti atspausdinti ir pateikti su parašais 2 (dviem) egzemplioriais.