

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. **Sistema** – Taikomoji programinė įranga - Technologinio turto valdymo informacinių sistemų kompleksas.
- 1.5. **Paslaugos** – Technologinio turto valdymo informacinių sistemų komplekso priežiūros ir vystymo paslaugos.
- 1.6. **Pasyvus budėjimas** – darbo kodekse numatytas budėjimo laikas, kai darbuotojas nebūna darbo vietoje, bet yra pasirengęs atlikti tam tikrus veiksmus ar atvykti į darbovietę kilus būtinybei įprastiniu poilsio laiku.
- 1.7. **TEVIS** - Tinklo eksploatavimo ir valdymo informacinė sistema - Technologinio turto valdymo informacinių sistemų komplekso pagrindinė sudėtinė dalis.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

- 2.1. Technologinio turto valdymo informacinių sistemų komplekso tobulinimo, keitimo, vystymo ir priežiūros paslaugos.

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

- 3.1. Perkamų Paslaugų apimtys pateikiamos žemiau esančioje lentelėje:

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	Orientacinis kiekis
1.	Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 8x5	Mėn.	36
2.	Priežiūros paslaugos, kai aptarnavimo kategorija 24x7	Mėn.	36
3.	Papildomos priežiūros paslaugos komplekso daliai tik PLAN-NEPLAN, kai aptarnavimo kategorija 24x7	Mėn.	36
4.	Pasyvus budėjimas papildomu aptarnavimo laiku darbo dienomis	Val.	240
5.	Pasyvus budėjimas papildomu aptarnavimo laiku ne darbo ir švenčių dienomis	Val.	720
6.	Pasyvus budėjimas komplekso daliai PLAN-NEPLAN papildomu aptarnavimo laiku darbo dienomis	Val.	480
7.	Pasyvus budėjimas komplekso daliai PLAN-NEPLAN papildomu aptarnavimo laiku ne darbo ir švenčių dienomis	Val.	1440
8.	Priežiūros paslaugos pagal užsakymą*	Val.	600
9.	Priežiūros paslaugos pagal užsakymą papildomu aptarnavimo laiku**	Val.	480
10.	Vystymo paslaugos	Val.	35 000

*Priežiūros paslaugos pagal užsakymą gali būti teikiamos tik tuo atveju, jei yra sustabdytos Priežiūros paslaugos, kurių mato vienetas yra mėnuo.

**Priežiūros paslaugos pagal užsakymą papildomu aptarnavimo laiku gali būti teikiamos tik tuo atveju, jei Klientas nėra pasirinkęs aptarnavimo laiko kategorijos 24x7.

Pastaba: Priežiūros paslaugų kiekiai nurodyti valandomis gali būti panaudoti neatsižvelgiant į orientacinius kiekius.

4. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA

- 4.1. UAB Technologijų ir inovacijų centras, Juozapavičiaus g. 13, Vilnius

5. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

5.1. Esamos situacijos aprašymas

5.1.1. Taikomoji programinė įranga - Technologinio turto valdymo informacinių sistemų kompleksas, kurį sudaro:

- 5.1.1.1. TEVIS - Tinklo eksploatavimo ir valdymo informacinė sistema;
- 5.1.1.2. PAVARA - Paraiškų darbams, skirtų rangovams, programa;
- 5.1.1.3. EDA - Elektros ir Dujų Apskaitų darbų programa;
- 5.1.1.4. REDA - Rangovų Elektros ir Dujų Apskaitų darbų programa;
- 5.1.1.5. RN-PORTALAS Apskaitų rodmenų apsikeitimo su rangovais portalas;
- 5.1.1.6. PLAN-NEPLAN - Planiniai - neplaniniai atjungimai;
- 5.1.1.7. EPASAS - Dujotiekio techninio paso elektroninės formos IS.

5.1.2. Technologinio turto valdymo informacinių sistemų kompleksas sukurtas licencijuotos programinės įrangos pagrindu:

- 5.1.2.1. Oracle d.b. 12c R2;
- 5.1.2.2. Oracle fusion middleware 12c;
- 5.1.2.3. Oracle fusion middleware Forms services 12c;
- 5.1.2.4. Oracle fusion middleware Reports services 12c;
- 5.1.2.5. Microsoft MS SQL Server 2008 (Standard, Express);
- 5.1.2.6. Microsoft ASP.NET 4.

5.2. Pirkimo objekto aprašymas

5.2.1. Priežiūros paslaugas sudaro:

- 5.2.1.1. Sistemos palaikymo paslaugos - sistemos darbo problemų/ sutrikimų nustatymas ir jų sprendimas;
- 5.2.1.2. Sistemos konsultavimo paslaugos - Kliento informavimas visais su sistemos naudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais.

5.2.2. Vystymo paslaugas sudaro:

- 5.2.2.1. Išsami problemų analizė – Paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos, kai prižiūrimos Sistemos problemos/ sutrikimo negalima išspręsti be detalios programinio kodo ir duomenų analizės;
- 5.2.2.2. Projektavimo, programavimo ir konfigūravimo paslaugos – Sistemos pakeitimų kūrimo ir konfigūravimo paslaugos, reikalingos sudėtingos problemos/ sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos analizę;
- 5.2.2.3. Duomenų tvarkymas – didelės apimties duomenų tvarkymo paslaugos, kurioms reikalingas programinio kodo sukūrimas ir kurios reikalingos sudėtingos problemos/ sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos analizę, arba, kai paslaugų poreikis buvo sąlygotas Sistemos vartotojų klaidų;
- 5.2.2.4. Diegimo paslaugos – Vystymo paslaugų užsakymo akto apimtyje modifikuotos Sistemos programinės įrangos ir jos pakeitimų (atnaujinimų), esant Kliento poreikiui, diegimas testavimo ir gamybinėje aplinkose.

5.2.3. Reikalavimai Vystymo paslaugų suteikiamai garantijai:

- 5.2.3.1. Paslaugų teikėjas Techninės specifikacijos 5.2.2.1 - 5.2.2.4 punktuose nurodytoms Vystymo paslaugoms turi suteikti ne trumpesnę kaip 12 (dvylikos) mėnesių garantiją. Garantijos terminas skaičiuojamas nuo suteiktų Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos.

5.2.4. Priežiūros paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

- 5.2.4.1. Priežiūros paslaugos teikiamos nuolat Priežiūros paslaugų teikimo laikotarpiu (36 mėn.);
- 5.2.4.2. Taikomosios programinės įrangos Priežiūros paslaugas sudaro techninių Sistemos veikimo darbo sutrikimų sprendimas numatomu laiku, kuris nurodytas žemiau esančioje lentelėje:

Aptarnavimo laikas	Papildomas aptarnavimo laikas	Aptarnavimo laiko kategorija*
I-IV : 7:30 – 16:30, V : 7:30 – 15:15		8x5
I-IV : 7:30 – 16:30, V : 7:30 – 15:15	IV : 0:00 – 7:30, 16:30 – 24:00, V : 0:00 – 7:30, 15:15 – 24:00, VI, VII : 0:00 – 24:00	24x7

*Klientas turi teisę rinktis bet kurią iš aptarnavimo laiko kategorijų ir keisti visą Sutarties laikotarpį, prieš 30 kalendorinių dienų informavus Tiekėją apie Aptarnavimo kategorijos keitimą.

5.2.4.3. Papildomas aptarnavimo laikas – tai papildomai Kliento užsakytas Tiekėjo aptarnavimo laikas, kuriuo Tiekėjas sprendžia Kritinio ir Aukšto prioriteto Incidentus, pagal numatytus reakcijos laikus.

5.2.4.4. Klientas Paslaugų teikimo laikotarpiu turi teisę sustabdyti Priežiūros paslaugų teikimą ir nemokėti už tokį sustabdymo laikotarpį. Apie Priežiūros paslaugų teikimo sustabdymą ar jų atnaujinimą Klientas turi informuoti Paslaugos tiekėją prieš 30 kalendorinių dienų. Jei paslaugos sustabdymo ar atnaujinimo data nesutampa su ataskaitinio laikotarpio (mėnesio) pradžia (pabaiga), tai už nepilną periodą paslaugos kaina paskaičiuojama proporcingai pagal per tą periodą paslaugą teiktas dienas.

5.2.4.5. Klientas, sustabdęs Priežiūros paslaugų teikimą, gali užsakyti Priežiūros paslaugas kaip vienkartinį užsakymą ir apmokėti Tiekėjui pagal faktiškai sugaištą laiką.

5.2.5. **Sistemos palaikymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:**

5.2.5.1. Sistemos palaikymo paslaugos teikiamos pagal Kliento pateiktus pranešimus apie Sistemos darbo problemas/ sutrikimus;

5.2.5.2. pranešimus apie Sistemos darbo problemas/ sutrikimus Kliento įgalioti atstovai pateikia Paslaugų tiekėjui raštu (naudojant Kliento pasiūlytą sistemą arba el. paštu);

5.2.5.3. reakcijos į Sistemos darbo problemas/ sutrikimus terminas (laiko tarpas nuo Kliento pranešimo pateikimo Paslaugų tiekėjui iki jo sprendimo pradžios): Kritinėms problemoms/ sutrikimams – 2 (dvi) Kliento darbo valandos, kitoms – 4 (keturios) Kliento darbo valandos;

5.2.5.4. Sistemos darbo problemos/ sutrikimo pašalinimo terminas (laiko tarpas nuo Paslaugų tiekėjo reakcijos pradžios (sureagavimo) iki visiško problemos pašalinimo): Kritinėms problemoms/ sutrikimams – 4 (keturios) Kliento darbo valandos, kitoms – 2 (dvi) darbo dienos. Šalių sutarimu šis terminas gali būti pratęstas protingam laikotarpiui;

5.2.5.5. Sistemos darbo problema ir (ar) sutrikimas laikomas pašalintu, kai Kliento įgaliotas atstovas raštiškai patvirtina, kad Sistemos darbo problemos ir (ar) sutrikimo nėra;

5.2.5.6. Paslaugų tiekėjo ir Kliento rašytiniu susitarimu, Sistemos palaikymo paslaugos gali būti teikiamos ir Kliento papildomu aptarnavimo laiku.

5.2.5.7. Klientui pasirinkus aptarnavimo laiko kategoriją 8x5, komplekso daliai PLAN-NEPLAN Klientas gali užsakyti Tiekėjui teikti paslaugas pasyvaus budėjimo režimu papildomu aptarnavimo laiku.

5.2.5.8. Jei teikiant paslaugas pasyvaus budėjimo režimu, kyla Kritinio ir Aukšto prioriteto incidentai, Tiekėjas įsipareigoja juos nedelsiant spręsti, Klientui apmokant papildomai už faktišką incidentų sprendimui sugaištą laiką.

5.2.5.9. Apie papildomą paslaugų poreikį Klientas turi raštu informuoti Tiekėją ne vėliau, kaip likus 4 (keturioms) darbo valandoms iki aptarnavimo laiko pabaigos.

5.2.6. **Sistemos konsultavimo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:**

5.2.6.1. Konsultavimo paslaugos teikiamos pagal Kliento telefonu, el. paštu, ar kita Paslaugų tiekėjui ir Klientui priimtina forma pateikiamus paklausimus;

5.2.6.2. priklausomai nuo to, koku būdu Klientas pateikia paklausimą, Paslaugų tiekėjas Konsultavimo paslaugas suteikia atitinkamai telefonu, el. paštu ar kita šalims priimtina forma;

5.2.6.3. Klientas paskiria ne daugiau kaip 3 (tris) atsakingus asmenis, kurie turi teisę pateikti Paslaugų tiekėjui paklausimus;

5.2.6.4. Konsultavimo paslaugos turi būti teikiamos realiu laiku. Jeigu Paslaugų tiekėjas negali suteikti tinkamos konsultacijos iš karto, tai Paslaugų tiekėjas turi pateikti atsakymus į neatsakytus paklausimus ne vėliau kaip per 8 (aštuonias) Kliento darbo valandas, skaičiuojant nuo Kliento paklausimo pateikimo. Šalių sutarimu šis terminas gali būti pratęstas protingam laikotarpiui.

5.2.7. **Vystymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:**

5.2.7.1. Vystymo paslaugos teikiamos tik pagal atskirus Kliento Paslaugų tiekėjui pateiktus užsakymus Sutarties galiojimo metu;

5.2.7.2. Užsakymus Klientas pateikia raštu (el. paštu, ar kita rašytine Paslaugų tiekėjo pasiūlyta ir Klientui priimtina forma);

5.2.7.3. 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;

5.2.7.4. Paslaugų tiekėjas įsipareigoja per užsakymo akte Kliento nurodytą terminą pateikti Vystymo paslaugų užsakymo reikalavimų sprendimo detalų aprašymą;

5.2.7.5. Paslaugų tiekėjas Kliento testavimo aplinkoje turi atlikti suteiktų Vystymo paslaugų rezultatų testavimą ir pateikti testavimo rezultatų ataskaitą;

5.2.7.6. 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.

Tokiu atveju darbų pridavimas – priėmimas vykdomas tik pilnai pašalinus sutrikimus bei raštiškai (el. paštu, faksu ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta ir Klientui priimtina forma) patvirtinus Klientui.

5.2.7.7. Numatoma, kad naujo funkcionalumo atnaujinimai ir (ar) pataisymai į Kliento testavimo aplinką gali būti keliami ne daugiau kaip 2 kartus. Jeigu į testavimo aplinką įkeltas funkcionalumas buvo įkeltas daugiau kaip 2 kartus dėl Paslaugų teikėjo neišspręstų/paliktų klaidų, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai ir iš konkretaus to darbo Užsakymo turi būti išskaičiuojami Kliento tiesioginiai nuostoliai už kiekvieną papildomą pokyčių paketo klaidų testavimą.

6. SUTARTIES VYKDYMO METU PATEIKIAMA DOKUMENTACIJA

- 6.1. Vystymo paslaugų teikimo metu pateikiama dokumentacija:
 - 6.1.1. Paslaugų teikėjas privalo pateikti Vystymo paslaugų rezultato testavimo ataskaitą pagal Kliento pateiktą bei suderintą formą, kurioje turi būti nurodyta:
 - 6.1.1.1. atestuojamas objektas (pagal reikalavimus);
 - 6.1.1.2. atlikti veiksmai ir pateikti testuojami duomenys;
 - 6.1.1.3. laukiamas rezultatas;
 - 6.1.1.4. gautas rezultatas;
 - 6.1.1.5. išvados ir rekomendacijos.
 - 6.1.2. Kartu su Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo aktu Paslaugų teikėjas privalo pateikti Paslaugų pilną dokumentaciją:
 - 6.1.2.1. suderintus pakeitimų analizės protokolus, detalios analizės dokumentus – jei analizę vykdo Paslaugų teikėjas;
 - 6.1.2.2. pakeitimų techninę specifikaciją;
 - 6.1.2.3. suprogramuotų dalių išeities tekstus;
 - 6.1.2.4. suprogramuotų dalių vykdymo kodus;
 - 6.1.2.5. diegimo/konfigūravimo instrukcijas;
 - 6.1.2.6. patikros po diegimo scenarijus;
 - 6.1.2.7. testavimo rezultatus suderintoje dokumento formoje;
 - 6.1.2.8. atnaujintą naudotojo vadovą;
 - 6.1.2.9. atnaujintą administravimo vadovą (jei buvo pakeitimų).
- 6.2. Visus Techninės specifikacijos 6.1. punkte nurodytus dokumentus Paslaugų teikėjas privalo pateikti Klientui lietuvių kalba elektroninėje laikmenoje, o Klientui pareikalavus, dokumentai turi būti atspausdinti ir pateikti su parašais 2 egzemplioriais.
- 6.3. Programų išeities kodus bei dokumentaciją Paslaugų teikėjas turi įkelti į Kliento išeities kodų bei dokumentacijos saugyklą GITLAB.