

**VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO FONDO VALDYBA
PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS**

UŽDAROJI AKCINĖ BENDROVĖ „E-PROJECTS“

SUTARTIS

2019 m. vasario 21 d. Nr. FA-0-26

Vilnius

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Fondo valdyba), atstovaujama direktoriaus pavaduotojo, vykdančio direktoriaus funkcijas Ježy Miskio, veikiančio pagal Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. lapkričio 6 d. įsakymą Nr. A1-622 „Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos reikalų perdavimo“ ir Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos nuostatus, ir uždaroji akcinė bendrovė „e-Projects“ (toliau – Tiekėjas), atstovaujama direktorės Irinos Maksimovič, veikiančios pagal bendrovės įstatus, toliau kartu vadinamos šalimis, sudarė šią sutartį:

1. SUTARTIES OBJEKTAS

1.1. Ši sutartis sudaryta vadovaujantis atviro konkurso pirkimo dokumentais, paskelbtais **2018 m. gruodžio 22 d. Centrinėje viešųjų pirkimų informacinėje sistemoje, ir vadovaujantis 2019 m. vasario 8 d. Fondo valdybos komisijos posėdžio protokolu Nr. ŪV-10-41. Pirkimo numeris – 415672. BVPŽ kodas – 72212000-4.**

1.2. Šia sutartimi Tiekėjas įsipareigoja Fondo valdybai teikti TS „Užsienio išmokos“ veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo paslaugas (toliau – paslaugos), kurių metu paslaugų tiekėjas turės:

1.2.1. keisti bei papildomai kurti TS „Užsienio išmokos“ programinę įrangą ir saugomų duomenų struktūrą taip, kad TS „Užsienio išmokos“:

1.2.1.1. atitiktų pasikeitusius ar naujai atsiradusius Lietuvos Respublikos įstatymus, tarptautinius teisės aktus, Lietuvos Respublikos Vyriausybės, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Fondo valdybos bei kitų institucijų teisės aktus;

1.2.1.2. užtikrintų duomenų apie išmokų gavėjus ir jiems priskaičiuotas ir išmokėtas pensijas bei išmokas apsiikeitimą automatinio būdu su išorinėmis organizacijomis pagal pasikeitusias arba naujai sudarytas duomenų teikimo sutartis;

1.2.1.3. įgyvendinant Fondo valdybos pageidavimus TS „Užsienio išmokos“ modernizavimui, sistemos našumo kėlimui, išmokų skyrimo ir mokėjimo bei išmokų ir išmokų gavėjų apskaitos ir analizės procesų vystymui;

1.2.1.4. užtikrintų besikeičiančias integracines sąsajas su kitomis Fondo valdybos informacinės sistemos taikomosiomis sistemomis bei kitų organizacijų informacinėmis sistemomis;

1.2.2. modifikuoti TS „Užsienio išmokos“ programinę įrangą taip, kad būtų realizuotas duomenų eksportas į bankines programas pagal sutartis, kurios naujai įsigalios arba bus pakeistos paslaugų teikimo metu;

1.2.3. teikti konsultacijas ir pagalbą TS „Užsienio išmokos“ naudotojams bei Fondo valdybos darbuotojams.

1.3. Fondo valdyba įsipareigoja už laiku ir kokybiškai suteiktas, pagal sutartyje numatytas reikalavimus, paslaugas sumokėti pagal šios sutarties sąlygas.

1.4. Paslaugų įkainiai nurodyti sutarties 1 priede.

1.5. Reikalavimai paslaugoms nurodyti sutarties 2 priede „Paslaugų techninė specifikacija“.



2. SUTARTIES KAINA IR ATSISKAITYMO TVARKA

2.1. Sutarties kaina yra **695.266,00 Eur** (šeši šimtai devyniasdešimt penki tūkstančiai du šimtai šešiasdešimt šeši eurai) su PVM. Į šią kainą įeina visos Tiekėjo išlaidos, susijusios su sutarties vykdymu, įskaitant mokesčius ir rinkliavas, taip pat ir išlaidos už sąskaitų faktūrų pateikimą per informacinę sistemą „E.Sąskaita“.

2.2. Sutarties kaina sutarties galiojimo metu peržiūrima, pasikeitus pridėtinės vertės mokesčiui (toliau – PVM). Peržiūrėta kaina įsigalioja nuo teisės aktų, kuriais pakeičiami mokesčiai įsigaliojimo dienos. Kainos peržiūrėjimas įforminamas pasirašant šalių susitarimą, kuris yra neatsiejama sutarties dalis. Už iki pasikeičiant mokesčiams suteiktas paslaugas atsiskaitoma pasiūlyme pateikta kaina. Pasikeitus visiems kitiems mokesčiams sutarties kaina nebus peržiūrima.

2.3. Mokėjimas už faktiškai suteiktas paslaugas atliekamas per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo sąskaitos faktūros gavimo per informacinę sistemą „E.Sąskaita“ dienos. Sąskaita faktūra privalo būti išrašyta dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

2.4. Visi atsiskaitymai su Tiekėju bus atliekami mokėjimo nurodymu į jo nurodytą atsiskaitomąją sąskaitą.

2.5. Už išlaidas, nenurodytas sutartyje, tačiau Tiekėjo dėl kokių nors priežasčių patirtas vykdant sutartį (jeigu taip įvyktų), Fondo valdyba nemoka.

3. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

3.1. Tiekėjas įsipareigoja:

3.1.1. ne vėliau kaip per **5 (penkias) darbo dienas** nuo šios sutarties užregistravimo Fondo valdyboje dienos pateikti Fondo valdybai Lietuvos Respublikoje ar užsienyje registruoto banko ar draudimo bendrovės sutarties įvykdymo užtikrinimo garantiją/ laidavimo raštą, kartu su laidavimo draudimo liudijimo (poliso) kopija (toliau - sutarties įvykdymo užtikrinimo garantija), kurios dydis ne mažiau kaip **5 (penki) procentai** sutarties kainos, tai yra ne mažiau kaip **34.763,30 Eur (trisdešimt keturi tūkstančiai septyni šimtai šešiasdešimt trys eurai 30 centų)**;

3.1.2. Sutarties įvykdymo užtikrinimo garantija turi atitikti šiuos reikalavimus:

3.1.2.1. sutarties įvykdymo užtikrinimo garantija turi galioti visą sutarties laikotarpį;

3.1.2.2. sutarties įvykdymo užtikrinimo garantija turi užtikrinti, kad pagal pirmą Fondo Valdybos rašytinį reikalavimą sutarties įvykdymo užtikrinimo garantiją išdavęs bankas ar draudimo bendrovė sumokės Fondo valdybai visą sutarties įvykdymo užtikrinimo garantijoje nurodytą sumą, **jeigu Tiekėjas nevykdys, netinkamai vykdys ar atsisakys vykdyti sutartyje numatytus reikalavimus**;

3.1.2.3. numatyta sutarties įvykdymo užtikrinimo garantijos suma yra minimalūs ir pagrįsti Fondo valdybos nuostoliai, kurių įrodinėti nereikia;

3.1.3. kartu su sutarties įvykdymo užtikrinimo garantija pateikti dokumentus, patvirtinančius sumokėtas įmokas už šio dokumento išdavimą ar kitus dokumentus, įrodančius, kad sutarties įvykdymo užtikrinimo garantija yra įsigaliojusi;

3.1.4. užtikrinti kokybišką šioje sutartyje numatytų paslaugų teikimą;

3.1.5. paslaugas teikti adresu: Konstitucijos pr. 12-101, Vilniuje;

3.1.6. vykdydamas ir atlikęs sutartį naudoti Fondo valdybos pateiktą informaciją tik sutartyje numatytiems tikslams pasiekti pagal atskirą Tiekėjo rašytinį įsipareigojimą;

3.1.7. neperduoti ar kitaip perleisti savo įsipareigojimų pagal sutartį tretiesiems asmenims be Fondo valdybos raštiško sutikimo;

3.1.8. atlikdamas sutartyje numatytas paslaugas, užtikrinti Fondo valdybos asmens ir kitų duomenų, su kuriais dirbs, apsaugą. Tiekėjo darbuotojai, prieš pradėdami darbą su Fondo valdybos duomenimis, privalo pasirašyti konfidencialumo pasižadėjimus (sutarties 3 priedas) ir jų originalus pateikti Fondo valdybai. Konfidencialumo reikalavimai taikomi ir po šios sutarties galiojimo pabaigos;

3.1.9. apsaugoti Fondo valdybą nuo visų trečiosios šalies pretenzijų dėl jos patentų ar kitų autorinių teisių pažeidimo, teikiant sutartyje numatytas paslaugas;

3.1.10. pasibaigus sutarties laikotarpiui arba sutarties nutraukimo atveju atnaujinti visą techninę dokumentaciją ir perduoti Fondo valdybai TS „Užsienio išmokos“ visų programinių modulių kodus su išeities tekstais. Atnaujinta pagal atliktus pakeitimus dokumentacija bei TS „Užsienio išmokos“ visų programinių modulių kodai su išeities tekstais yra Fondo valdybos nuosavybė jei už paslaugas yra apmokėta;

3.1.11. darbui naudoti tik legalią ir su Fondo valdyba suderintą programinę įrangą. Ši programinė įranga bei sukurtų ir pakeistų programinių modulių eksploatavimas nereikalaus papildomų licencijų pirkimo.

3.2. Fondo valdyba įsipareigoja:

3.2.1. sumokėti už kokybiškus ir laiku suteiktas paslaugas;

3.2.2. Tiekėjui paprašius, grąžinti sutarties įvykdymo užtikrinimo garantiją pasibaigus jos galiojimo laikui ir įvykdžius visus įsipareigojimus arba nutraukus sutartį dėl Fondo valdybos kaltės.

3.3. Pasibaigus sutarties terminui, šalis viena kitai privalo įvykdyti savo mokėjimų įsipareigojimus ir atlyginti patirtas išlaidas (esančias sutarties nutraukimo ar pasibaigimo dieną).

3.4. Specialistas gali būti pakeistas kitu specialistu tik specialistui susirgus, susižalojus, patyrus traumą ar atsisakius teikti paslaugas. Naujas specialistas turi būti ne žemesnės kvalifikacijos nei ta, kuri buvo nustatyta viešojo pirkimo, po kurio sudaryta ši sutartis, konkurso sąlygose. Tiekėjas prašymą dėl sutartyje nurodyto specialisto keitimo kitu specialistu Fondo valdybai pateikia raštu, nurodydamas tokio keitimo priežastis. Sutarties 4 priede nurodyto specialisto pakeitimas kitu specialistu įforminamas pasirašant atskirą susitarimą tarp tiekėjo ir Fondo valdybos.

3.5. Abi sutarties šalys įsipareigoja bendradarbiauti vykdant šią sutartį ir teikti viena kitai šios sutarties vykdymui visą reikalingą informaciją. Sutarties šalių bendravimas vyks remiantis komunikavimo strategija, pateikta sutarties 5 priede.

3.6. Sutarties šalys įsipareigoja susilaikyti nuo bet kokių veiksmų, kurie gali pakenkti kitai sutarties šaliai.

3.7. Pasibaigus sutarties laikotarpiui, Fondo valdyba įgyja teisę laisvai keisti ar modifikuoti eksploatuojamą sistemą.

4. PASLAUGŲ PERDAVIMO IR PRIĖMIMO TVARKA

4.1. Sutarties įsipareigojimų vykdymą prižiūrės Fondo valdybos sudarytas Sutarties vykdymo priežiūros komitetas (toliau – SVPK), į kurio posėdžius bus kviečiami Tiekėjo atstovai ir kuriam Tiekėjo atsakingi asmenys atsiskaitys už suteiktas paslaugas. Tiekėjo darbo rezultatus ir ataskaitas tvirtins Fondo valdybos direktorius SVPK teikimu.

4.2. Tiekėjas turės kiekvieną mėnesį teikti ataskaitas apie per ataskaitinį laikotarpį suteiktas paslaugas.

4.3. Visos Tiekėjo suteiktos paslaugos fiksuojamos pasirašant suteiktų paslaugų perdavimo ir priėmimo aktus, kuriuos Tiekėjas suderinęs su Fondo valdybos atsakingais asmenimis, pateikia svarstyti SVPK. Pateiktiems paslaugų perdavimo ir priėmimo aktams SVPK privalo pritarti arba pateikti pastabas per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo suteiktų paslaugų perdavimo ir priėmimo aktų gavimo.

4.4. SVPK nusprendus pritarti suteiktų paslaugų perdavimo ir priėmimo aktui, aktas yra vizuojamas Fondo valdybos atsakingo už sutartį asmens ir pasirašytas šalis atstovaujančių asmenų (SVPK pirmininko arba jo pavaduotojo ir Tiekėjo atstovo), teikiamas tvirtinti Fondo valdybos direktoriui.

4.5. SVPK nepritarus suteiktų paslaugų perdavimo ir priėmimo aktui, pateikiamos pastabos ir nustatomi šalių suderinti terminai trūkumams pašalinti. Pastabose nurodytus trūkumus Tiekėjas pašalina savo sąskaita ir teikia SVPK naują suteiktų paslaugų perdavimo ir priėmimo aktą.



4.6. Fondo valdybos direktoriui patvirtinus suteiktų paslaugų perdavimo ir priėmimo aktą, Tiekėjas ne vėliau kaip per 1 darbo dieną Fondo valdybai pateikia sąskaitą faktūrą per informacinę sistemą „E. Sąskaita“.

5. SUTARTIES ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

5.1. Fondo valdybai nustačius, kad Tiekėjas pažeidė nuostatas, susijusias su informacijos saugumu, ir dėl to atsirado bet kokios neigiamos pasekmės Fondo valdybai (tiek materialaus, tiek ir neturtinio pobūdžio), Fondo valdyba turi teisę reikalauti iš Tiekėjo sumokėti 30.000 Eur (trisdešimt tūkstančių eurų) baudą už kiekvieną atvejį.

5.2. Už įsipareigojimų, prisiimtų sutartimi, nevykdymą arba netinkamą vykdymą šalys atsako įstatymų nustatyta tvarka, atsižvelgdamos į sutartyje nustatytus ypatumus.

5.3. Tiekėjas, laiku nesuteikęs paslaugų ar ir neįvykdęs bet kurių kitų įsipareigojimų pagal šią sutartį, moka Fondo valdybai 0,03% (trių šimtųjų procento) dydžio delspinigius nuo neįvykdytos prievolės vertės už kiekvieną pavėluotą įvykdyti dieną.

5.4. Fondo valdyba, laiku nesumokėjusi už suteiktas paslaugas, moka Tiekėjui 0,03% (trių šimtųjų procento) dydžio delspinigius nuo neįvykdytos prievolės vertės už kiekvieną pavėluotą įvykdyti dieną.

5.5. Jei Tiekėjas 2 (du) kalendorinius mėnesius iš eilės neperduoda Fondo valdybai testavimui daugiau kaip 30% tą kalendorinį mėnesį turėtų perduoti testavimui užsakymų, tai laikoma esminiu pažeidimu ir Fondo valdyba gali nutraukti sutartį bei pareikšti reikalavimą dėl sutarties įvykdymo užtikrinimo garantijos panaudojimo.

5.6. Jei 2 (du) kalendorinius mėnesius iš eilės 30 % ar daugiau užsakymų buvo grąžinti Tiekėjui daugiau nei 5 kartus, tai laikoma esminiu sutarties pažeidimu ir Fondo valdyba turi teisę nutraukti sutartį bei pareikšti reikalavimą dėl sutarties įvykdymo užtikrinimo garantijos panaudojimo. Tai neatleidžia Tiekėjo nuo baudų už kitus Fondo valdybos teikiamų užsakymų grąžinimus.

5.7. Jei viena iš šalių neįvykdo arba netinkamai įvykdo šioje sutartyje numatytus įsipareigojimus, kaltoji šalis turi atlyginti sutarties sąlygų nevykdymu arba netinkamu vykdymu kitai šaliai jos patirtus nuostolius.

5.8. Delspinigių, baudos sumokėjimas neatleidžia šalies nuo pareigos atlyginti nuostolius ir nuo sutarties įsipareigojimų vykdymo.

5.9. Kiekvieną mėnesį iš mokamos sumos išskaičiuojami priskaičiuoti delspinigiai.

5.10. Už įsipareigojimų, prisiimtų sutartimi, nevykdymą arba netinkamą vykdymą šalys atsako įstatymų nustatyta tvarka, atsižvelgdamos į sutartyje nustatytus ypatumus.

6. SUTARTIES GALIOJIMAS IR NUTRAUKIMO PAGRINDAI

6.1. Sutartis įsigalioja nuo sutarties įvykdymo užtikrinimo garantijos pateikimo. Paslaugos teikiamos nuo sutarties įsigaliojimo dienos 12 (dvylika) mėnesių. Paslaugų teikimas gali būti pratęstas ne daugiau kaip du kartus po 12 (dvylika) mėnesių, neviršijant bendro 36 (trisdešimt šešių) mėnesių sutarties galiojimo termino. Jei likus 60 (šešiasdešimt) dienų iki paslaugų teikimo pabaigos nė viena šalis raštu nepraneša kitai sutarties šaliai apie tai, kad paslaugų teikimas nebus pratęstas, paslaugų teikimas automatiškai prasitęsia papildomam 12 (dvylika) mėnesių laikotarpiui.

6.2. Tiekėjui nepateikus sutarties užtikrinimo garantijos nustatyto laiku ir tvarka, bus laikoma, kad Tiekėjas atsisakė sudaryti sutartį, vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 86 straipsnio 2 dalimi.

6.3. Fondo valdyba turi teisę, įspėjusi Tiekėją raštu prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, vienašališkai nutraukti sutartį:

6.3.1. jeigu teikiamų paslaugų kokybė neatitinka šioje sutartyje nustatytų reikalavimų ir po raštiško Fondo valdybos pranešimo/ pretenzijos apie tai Tiekėjui, jis per Fondo valdybos nurodytą terminą nepašalina paslaugų teikimo trūkumų arba pašalina netinkamai;

6.3.2. jeigu Tiekėjas nevykdo arba netinkamai vykdo sutartinius įsipareigojimus ir po raštiško Fondo valdybos pranešimo/ pretenzijos apie tai Tiekėjui, jis per Fondo valdybos nurodytą terminą nepašalina nurodytų trūkumų ir/ ar toliau nevykdo arba netinkamai vykdo sutartinius įsipareigojimus;

6.3.3. jeigu Tiekėjas nepradeda teikti paslaugų laiku arba paslaugas teikia taip lėtai, kad jas pabaigti pasidaro aiškiai negalima per sutartyje numatytą terminą;

6.3.4. jeigu Tiekėjas sutarties neįvykdo ar netinkamai įvykdo ir tai yra esminis sutarties pažeidimas;

6.3.5. sutartis buvo pakeista pažeidžiant Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnį;

6.3.6. paaiškėjo, kad Tiekėjas, su kuriuo sudaryta pirkimo sutartis, turėjo būti pašalintas iš pirkimo procedūros pagal Viešųjų pirkimų įstatymo 46 straipsnio 1 dalį;

6.3.7. paaiškėjo, kad su Tiekėju neturėjo būti sudaryta pirkimo sutartis dėl to, kad Europos Sąjungos Teisingumo Teismas procese pagal Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 258 straipsnį pripažino, kad nebuvo įvykdyti įsipareigojimai pagal Europos Sąjungos steigiamąsias sutartis ir Direktyvą 2014/24/ES.

6.4. Sutartis gali būti nutraukta raštišku šalių susitarimu.

6.5. Tiekėjas turi teisę, įspėjęs Fondo valdybą raštu prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, vienašališkai nutraukti sutartį, jeigu Fondo valdyba nevykdo savo įsipareigojimų arba vykdo juos kitomis sąlygomis.

6.6. Fondo valdyba turi teisę, įspėjusi Tiekėją raštu prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, vienašališkai nutraukti sutartį, Tiekėjui pažeidus esmines sutarties sąlygas.

6.7. Šalys susitaria esminėmis sutarties sąlygomis laikyti paslaugų suteikimo terminus, paslaugų kainą, sutarties 2 priede nustatytus reikalavimus: paslaugų teikimo tvarką, paslaugų kokybės reikalavimus, paslaugų apimtį.

6.8. Fondo valdyba ne vėliau kaip per 10 (dešimt) dienų Centrinėje viešųjų pirkimų informacinėje sistemoje skelbia informaciją apie sutarties neįvykdymą ar netinkamai ją įvykdžiusį Tiekėją, kai:

6.8.1. sutartis nutraukta dėl esminio sutarties pažeidimo;

6.8.2. priimtas teismo sprendimas, kuriuo tenkinami Fondo valdybos reikalavimai pripažinti sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą esminiu ir atlyginti dėl to patirtus nuostolius.

6.9. Fondo valdyba Centrinėje viešųjų pirkimų informacinėje sistemoje paskelbęs šios sutarties 6.8. punkte nurodytą informaciją, nedelsdamas, tačiau ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas, apie tai informuoja Tiekėją.

7. NENUGALIMOS JĖGOS APLINKYBĖS (FORCE MAJEURE)

7.1. Nė viena iš šalių neatsako už prisiimtų įsipareigojimų visišką ar dalinį neįvykdymą, jeigu įrodo, kad įsipareigojimų neįvykdė dėl nenugalimos jėgos aplinkybių (Force Majeure).

7.2. Sutarties šalis, kuri dėl nenugalimos jėgos aplinkybių negali įvykdyti savo įsipareigojimų privalo nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 5 (penkis) dienas nuo aplinkybių atsiradimo ar paaiškėjimo, raštu informuoti apie tai kitą šalį. Pranešime išdėstyti faktai turi būti patvirtinti kompetentingo valdžios organo. Jeigu nenugalimos jėgos aplinkybės užsitęsia ilgiau kaip 2 (dvi) savaites, šalys tarpusavio susitarimu gali nutraukti sutartį.

7.3. Nenugalimos jėgos aplinkybėmis yra laikomos aplinkybės, nurodytos Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse ir norminiuose teisės aktuose.

8. KITOS NUOSTATOS

8.1. Vykdydamos šios sutarties sąlygas, šalys vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais norminiais teisės aktais.

8.2. Visi iškilę ginčai sprendžiami šalių tarpusavio susitarimu, o jeigu tokiu būdu nepavyksta jų išspręsti, šalys veikia Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.



8.3. Visi šios sutarties pakeitimai ir papildymai (išskyrus šios sutarties 8.10 ir 8.11 punktus ir 9 dalį) galioja tik tada, kai jie surašyti raštu ir patvirtinti abiejų šalių antspaudais ir atstovų parašais.

8.4. Nė viena iš šalių negali be raštiško kitos šalies sutikimo savo teisių ir pareigų, priimtų šia sutartimi, perduoti trečiosioms šalims.

8.5. Sutarties šalys įsipareigoja nedelsdamos raštu pranešti viena kitai apie 8.10 ir 8.11 punktuose ir 9 dalyje nurodytų duomenų pasikeitimą.

8.6. Sutartis sutarties galiojimo laikotarpiu gali būti keičiama vadovaujantis Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsniu, išskyrus tokias sutarties sąlygas, kurias pakeitus būtų pažeisti LR Viešųjų pirkimų įstatymo 17 straipsnyje nustatyti principai ir tikslai. Sutarties sąlygų pakeitimai įforminami šalių rašytiniais susitarimais, kurie yra neatsiejama sutarties dalis.

8.7. Šalys sutinka laikyti sutarties sąlygas, dokumentus, duomenis ir informaciją, kurią sutarties šalys gauna viena iš kitos vykdydamos sutartį, konfidencialia ir be išankstinio šalies rašytinio sutikimo neplatinti trečiosioms šalims apie ją jokios informacijos, išskyrus atvejus, kai to reikalaujama Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

8.8. Ši sutartis turi priedus, kurie yra sudėtinės ir neatskiriamos šios sutarties dalys:

8.8.1. 1 priedas – „Paslaugų įkainiai“;

8.8.2. 2 priedas – „Paslaugų techninė specifikacija“;

8.8.3. 3 priedas – „Konfidencialumo pasižadėjimo pavyzdinė forma“;

8.8.4. 4 priedas – „Specialistai“;

8.8.5. 5 priedas – „Komunikavimo strategija“.

8.9. Ši sutartis sudaryta lietuvių kalba dviem egzemplioriais, turinčiais vienodą juridinę galią – po vieną egzempliorių kiekvienai iš šalių.

8.10. Fondo valdybos atsakingas už sutarties vykdymą asmuo: Informacinės sistemos plėtros skyriaus patarėja Jelena Kolesnikova, tel. (8 5) 273 4704, el. p: Jelena.Kolesnikova@sodra.lt.

8.11. Tiekėjo atsakingas už sutarties vykdymą asmuo: UAB „e-Projects“ direktorė Irina Maksimovič, telefonas +37052732321, elektroninis paštas irina.maksimovic@eprojects.lt

8.12. Fondo valdybos už sutarties viešinimą atsakingas asmuo - Viešųjų pirkimų skyriaus vyriausioji specialistė Renata Radžiūtė.

9. ŠALIŲ REKVIZITAI

FONDO VALDYBA

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
Konstitucijos pr. 12-101, LT-09308 Vilnius
Juridinio asmens kodas 191630223
PVM mokėtojo kodas LT916302219
A. s LT824010042400093865
Luminor Bank AS Lietuvos skyrius

TIEKĖJAS

UAB „e-Project“
Konstitucijos pr. 12, LT-03105 Vilnius
Įmonės kodas 302887276
PVM mokėtojo kodas LT100008004012
A. s. LT494010049501382300
Luminor Bank AS Lietuvos skyrius

FONDO VALDYBA

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
Direktorius pavaduotojas
vykdantis direktoriaus funkcijas

TIEKĖJAS

UAB „e-Projects“
Direktorė

e-Projects

Ježys Miskis

Irina Maksimovič

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
Viešųjų pirkimų skyriaus vyriausioji specialistė

Renata Radžiūtė
2019 02 18

2019 m. vasarą 21 d.
Sutarties Nr. F10-26
1 priedas

PASLAUGŲ ĮKAINIAI

1 lentelė

Naujų TS „Užsienio išmokos“ objektų kiekis, reikalingas TS „Užsienio išmokos“ modifikavimui dėl teisės aktų pokyčių ir veiklos pokyčių, kurie nekeičia informacijos apdorojimo procesų

Eil. Nr.	Objekto pavadinimas	Mato vnt.	Prelimi narus kiekis ¹	Įkainis be PVM	
				1 vnt.	Suma (4x5 stulpeliai)
1	2	3	4	5	6
1.	Naujų ataskaitų sukūrimas (Ataskaita)	Vnt.	200	70,00	14.000,00
2.	Naudotojo sąsajos ekraninių formų kūrimas, įskaitant ir įvedamų duomenų struktūros tikrinimą, nekuriant naujų integracinių sąsajų su kitomis Fondo valdybos informacinės sistemos taikomosiomis sistemomis ar kitų įstaigų informacinėmis sistemomis (Naudotojo sąsajos ekraninė forma)	Vnt.	150	70,00	10.500,00
3.	Naujų funkcijų, skirtų sąsajų su kitomis Fondo valdybos informacinės sistemos taikomosiomis sistemomis realizavimui, sukūrimas (Funkcija)	Vnt.	160	60,00	9.600,00
4.	Naujų funkcijų, skirtų duomenų apsikeitimui (teikimui arba gavimui) su išorinėmis organizacijomis, sukūrimas (Funkcija)	Vnt.	100	60,00	6.000,00
5.	Duomenų apdorojimo funkcijų sukūrimas (Duomenų apdorojimo funkcija)	Vnt.	350	60,00	21.000,00
6.	Duomenų bazės objektų sukūrimas (Duomenų bazės objektas)	Vnt.	150	60,00	9.000,00

¹ Fondo valdyba neįsipareigoja įsigyti viso nurodyto preliminarus paslaugų kiekio. Paslaugos bus perkamos pagal poreikį. Nelikus poreikio įsigyti tam tikros pozicijos paslaugų, šios paslaugos nebus perkamos. Neįsigijus vienos pozicijos paslaugų dalies ar viso kiekio, ši suma gali būti panaudota įsigyti papildomam kitų pozicijų paslaugų kiekiui, viršijant nurodytą tos pozicijos paslaugų preliminarų kiekį.

2 lentelė

Keistinių TS „Užsienio išmokos“ objektų kiekis, reikalingas TS „Užsienio išmokos“ modifikavimui dėl teisės aktų pokyčių ir veiklos pokyčių, kurie nekeičia informacijos apdorojimo procesų

Eil. Nr.	Objekto pavadinimas	Mato vnt.	Preliminarius kiekis ²	Įkainis be PVM	
				1 vnt.	Suma (4x5 stulpeliai)
1	2	3	4	5	6
1.	Esamų ataskaitų keitimas (Ataskaita)	Vnt.	250	60,00	15.000,00
2.	Esamų funkcijų, skirtų duomenų apskaitai (teikimui arba gavimui) su išorinėmis organizacijomis, keitimas (Funkcija)	Vnt.	100	50,00	5.000,00
3.	Esamų naudotojo sąsajos ekraninių formų keitimas, įskaitant ir įvedamų duomenų struktūros tikrinimą, nekuriant naujų integracinių sąsajų su kitomis Fondo valdybos informacinės sistemos taikomosiomis sistemomis ar kitų įstaigų informacinėmis sistemomis (Naudotojo sąsajos ekraninė forma)	Vnt.	350	60,00	21.000,00
4.	Esamų funkcijų, skirtų sąsajų su kitomis Fondo valdybos informacinės sistemos taikomosiomis sistemomis realizavimui, keitimas (Funkcija)	Vnt.	150	50,00	7.500,00
5.	Esamų duomenų apdorojimo funkcijų keitimas (Duomenų apdorojimo funkcija)	Vnt.	700	50,00	35.000,00
6.	Esamų duomenų bazės objektų keitimas (Duomenų bazės objektas)	Vnt.	400	50,00	20.000,00

² Fondo valdyba neįsipareigoja įsigyti viso nurodyto preliminarų paslaugų kiekio. Paslaugos bus perkamos pagal poreikį. Nelikus poreikio įsigyti tam tikros pozicijos paslaugų, šios paslaugos nebus perkamos. Neįsigijus vienos pozicijos paslaugų dalies ar viso kiekio, ši suma gali būti panaudota įsigyti papildomam kitų pozicijų paslaugų kiekiui, viršijant nurodytą tos pozicijos paslaugų preliminarų kiekį.

3 lentelė

Konkrečios TS „Užsienio išmokos“ modifikavimo paslaugos

Eil. Nr.	Objekto pavadinimas	Mato vnt.	Maksimalus kiekis ³	Įkainis be PVM	
				1 vnt.	Suma (4x5 stulpeliai)
1	2	3	4	5	6

1.	Išmokų permokų nustatymo, apskaitos, išieškojimo tvarkos aprašo įgyvendinimas	vnt.	1	5.000,00	5.000,00
2.	Senatvės, netekto darbingumo, našlių ir našlaičių pensijų skyrimas ir mokėjimas pagal 2016 m. birželio 29 d. Lietuvos Respublikos valstybinių socialinio draudimo pensijų įstatymo Nr. I-549 pakeitimo įstatymo Nr. XII-2512 19 straipsnį	vnt.	1	15.000,00	15.000,00

³ Fondo valdyba neįsipareigoja įsigyti viso nurodyto maksimalaus paslaugų kiekio.

4 lentelė

TS „Užsienio išmokos“ programinės įrangos modifikavimo įvertinimas

Eil. Nr.	Objekto pavadinimas	Mato vnt.	Maksimalus kiekis ⁴	Įkainis be PVM	
				1 vnt.	Suma (4x5 stulpeliai)
1	2	3	4	5	6
1.	Modifikavimo įvertinimo užsakymų valandų kiekis	Val.	6000	35,00	210.000,00

⁴ Fondo valdyba neįsipareigoja įsigyti viso nurodyto maksimalaus paslaugų kiekio.

5 lentelė

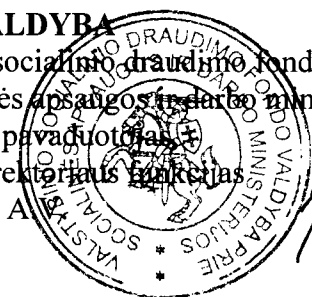
TS „Užsienio išmokos“ veikimo stebėjimas ir priežiūra

Eil. Nr.	Objekto pavadinimas	Mato vnt.	Maksimalus kiekis	Įkainis ⁵ be PVM	
				1 vnt.	Suma (4x5 stulpeliai)
1	2	3	4	5	6
1.	TS „Užsienio išmokos“ veikimo stebėjimas ir priežiūra ⁸	Mėn.	36	4.750,00	171.000,00

⁵ Maksimali TS „Užsienio išmokos“ veikimo stebėjimo ir priežiūros paslaugų apimtis negali sudaryti daugiau kaip 30 proc. sutarties kainos.

FONDO VALDYBA

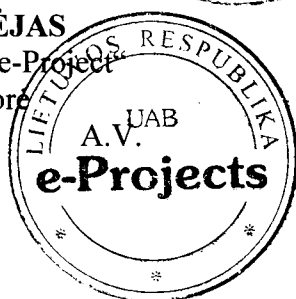
Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
Direktorius pavaduotėjas
vykdantis direktoriaus funkcijas



Ježys Miskis

TIEKĖJAS

UAB „e-Project“
Direktore



Irina Maksimovič

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
Viesųjų pirkimų skyriaus vyriausioji specialistė

Renata Radžiūnė
2018 02 18

2019 m. vasario 21 d.
Sutarties Nr. FI-0-26
2 priedas

PASLAUGŲ TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. 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.

1.2. Šiame techninių sąlygų apraše naudojamos sąvokos:

1.2.1. **CDB** – Fondo administravimo įstaigų informacinė duomenų bazė.

1.2.2. **Defektas** – programinės įrangos klaida, dėl kurios programinė įranga neveikia arba veikia ne taip, kaip numatyta funkcinėje specifikacijoje.

1.2.3. **Fondo administravimo įstaigos** – Fondo valdyba, Fondo valdybos teritoriniai skyriai, Fondo valdybos Užsienio išmokų tarnyba, Fondo valdybos Karinių ir joms prilygintų struktūrų skyrius.

1.2.4. **Fondo valdybos IS** – Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinė sistema.

1.2.5. **Integracinė terpė** – Oracle BI Publisher ir iš Oracle SOA Suite komponentų bei BPEL procedūrų sukurta aplinka, skirta suvestinių formavimui ir atvaizdavimui bei organizuojanti ir valdanti integracinius procesus bei duomenų srautus.

1.2.6. **Išmokos** – pensijos ir kitos išmokos, kurių skyrimas ir/arba mokėjimas teisės aktais yra priskiriamas Fondo valdybos Užsienio išmokų tarnybai.

1.2.7. **Naudotojas** – Fondo valdybos Užsienio išmokų tarnybos specialistas, dirbantis su TS „Užsienio išmokos“.

1.2.8. **Objektas** – forma, ataskaita, suvestinė, integracinė sąsaja, BPEL procedūra, duomenų apdorojimo funkcija, duomenų bazės objektas.

1.2.9. **Oracle BI Publisher** – programinė įranga, skirta suvestinių formavimui ir atvaizdavimui,

1.2.10. **SLA** – Paslaugų (IS teikiamų unikalčiai identifiкуotų 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.

1.2.11. **Specifikacija** – Fondo valdybos informacinės sistemos specifikacija (techninis aprašymas).

1.2.12. **Sutartis** – sutartis dėl TS „Užsienio išmokos“ veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo paslaugų teikimo.

1.2.13. **TS** – Fondo valdybos IS taikomoji sistema.

1.2.14. **Trūkumas** – kai testavimo metu nustatoma, kad programinė įranga neveikia arba veikia ne taip, kaip numatyta modifikavimo paslaugų funkcinėje specifikacijoje, arba jos veikimo rezultatas neatitinka nurodyto suderintoje modifikavimo paslaugų funkcinėje specifikacijoje.

1.3. **UIT** – Fondo valdybos Užsienio išmokų tarnyba.

1.4. Kitos vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatyme.

1.5. Fondo valdybos struktūra ir trumpas veiklos apibūdinimas:

1.5.1. Fondo valdyba yra Valstybinio socialinio draudimo fondą administruojanti centrinė institucija, turinti 10 jos įsteigtų teritorinių skyrių Lietuvos Respublikos teritorijoje, Fondo valdybos Karinių ir joms prilygintų struktūrų skyrių, Fondo valdybos Užsienio išmokų tarnybą.

1.5.2. Fondo valdybos administravimo įstaigos yra juridiniai asmenys, turintys savo sąskaitas bankuose.

1.5.3. 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.

1.5.4. TS „Užsienio išmokos“ sukurta šių pagrindinių Fondo valdybos funkcijų automatizavimui:

1.5.4.1. valstybinio socialinio draudimo pensijų ir išmokų mirusį pensininką laidojusiam asmeniui skyrimas ir mokėjimas pagal 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);

1.5.4.2. Užsienio išmokų skyrimas ir mokėjimas pagal nacionalinius teisės aktus užsienyje gyvenantiems asmenims;

1.5.4.3. Užsienio valstybių kompetentingų įstaigų mokamų išmokų Lietuvoje gyvenantiems asmenims mokėjimas tarpvalstybinių sutarčių pagrindu;

1.5.4.4. Užsienio išmokų gavėjų apskaitos tvarkymas.

1.5.5. Su TS „Užsienio išmokos“ dirba apie 50 Fondo valdybos UIT specialistų.

1.6. TS „Užsienio išmokos“ veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo paslaugos turi būti teikiamos adresu Konstitucijos pr. 12-101, Vilniuje.

1.7. Tiekėjas privalo įvertinti aplinkybę, kad jokie išoriniai prisijungimai prie Fondo valdybos vidinių kompiuterinių tinklų negalimi.

2. TEISĖS AKTAI

2.1. Visos modifikavimo paslaugos, kurios sudaro pirkimo objektą, turi būti teikiamos vadovaujantis:

2.1.1. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu (<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.5368B592234C/lGOBvAvuZc>);

2.1.2. Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymu (<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.85C510BA700A>);

2.1.3. 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“ (<http://www.litlex.lt/scripts/sarastas2.dll?Tekstas=1&Id=170210>);

2.1.4. 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>);

2.1.5. Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. liepos 24 d. Nutarimu Nr. 716 „Dėl Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašo, Saugos dokumentų turinio gairių aprašo ir Valstybės informacinių sistemų, registrų ir kitų informacinių sistemų klasifikavimo ir elektroninės informacijos svarbos nustatymo gairių aprašo patvirtinimo“ (<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.FC952AC6A109>);

2.1.6. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2013 m. spalio 4 d. įsakymu Nr. 1V-832 „Dėl Techninių valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimų patvirtinimo“ (<https://e-tar.lt/acc/legalAct.html?documentId=TAR.5DFE39DEAB5A&lang=lt>);

2.1.7. Lietuvos standartu LST ISO/IEC 27001:2013. Informacinės technologijos. Saugumo metodai. Informacijos saugumo valdymo sistemos. Reikalavimai;

2.1.8. Programinės įrangos kūrimo standartais ir procedūromis, patvirtintais Fondo valdybos direktoriaus 2005 m. vasario 21 d. įsakymu Nr. V-53 „Dėl programinės įrangos kūrimo standartų ir procedūrų patvirtinimo“;

2.1.9. 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 nuostatais, patvirtintais Fondo valdybos direktoriaus 2018 m. vasario 5 d. įsakymu 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“;

2.1.10. Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų informacinių technologijų techninės įrangos priežiūros ir remonto darbų tvarkos aprašu, patvirtintu Fondo valdybos direktoriaus 2009 m. liepos 3 d. įsakymu Nr. V-382 „Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų Informacinių technologijų techninės įrangos priežiūros ir remonto darbų tvarkos aprašo patvirtinimo“ (kartu su Fondo valdybos direktoriaus 2010 m. liepos 15 d. įsakymu Nr. V-303);

2.1.11. Rangovų prieigos prie Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos tvarkos aprašu, patvirtintu Fondo valdybos direktoriaus 2012 m. rugsėjo 13 d. įsakymu Nr. V-432 „Dėl Rangovų prieigos prie Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos tvarkos aprašo patvirtinimo“.

3. ŠIUO METU EKSPLOATUOJAMOS TS „UŽSIENIO IŠMOKOS“ APRAŠYMAS

3.1. TS „Užsienio išmokos“ Fondo valdyboje sukurta 2007 metais ir skirta Užsienio išmokų skyrimo bei mokėjimo procesų automatizavimui.

3.2. 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 Užsienio išmokų tarnybos specialistai. Šios taikomosios sistemos duomenys kaupiami ir saugomi vienoje bendroje Fondo administravimo įstaigų informacinėje duomenų bazėje (CDB).

3.3. Šiuo metu eksploatuojamą TS „Užsienio išmokos“ sudaro:

3.3.1. 330 ataskaitų formavimo ir spausdinimo programinių modulių;

3.3.2. 530 ekraninių formų duomenų atvaizdavimui ir tvarkymui;

3.3.3. 150 duomenų bazės paketų, procedūrų ir funkcijų;

3.3.4. 40 bibliotekų;

3.3.5. 450 duomenų bazės lentelių ir vaizdų.

3.4. TS „Užsienio išmokos“ funkcionalumas:

3.4.1. išmokų bylų apskaita atskirai kiekvienam teisės aktui (tarptautinei sutarčiai, ES reglamentui, Lietuvos Respublikos įstatymui, Vyriausybės nutarimui);

3.4.2. importuojamų iš kitų valstybių išmokų mokėjimas ir apskaita, sukuriant apsikeitimo tarpvalstybiniais mokėjimo žiniaraščiais elektroniniame pavidale galimybę;

3.4.3. duomenų apie išmokų gavėjus, gaunančius Lietuvoje kitų valstybių išmokas, tvarkymas ir apskaita;

3.4.4. paskirtų pagal nacionalinius teisės aktus išmokų mokėjimas asmenims, gyvenantiems užsienyje;

3.4.5. išmokų skyrimas ir mokėjimas pagal tarptautines sutartis, ES ir nacionalinius teisės aktus, tokius kaip:

3.4.5.1. Lietuvos Respublikos valstybinių socialinio draudimo pensijų įstatymo 42 straipsnis,

3.4.5.2. Valstybinių 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“,

3.4.5.3. Lietuvos Respublikos Vyriausybės ir Ukrainos Vyriausybės susitarimas dėl bendradarbiavimo pensinio aprūpinimo srityje,

3.4.5.4. Lietuvos Respublikos ir Latvijos Respublikos sutartis dėl socialinio aprūpinimo,

3.4.5.5. Lietuvos Respublikos ir Estijos Respublikos sutartis dėl socialinio aprūpinimo,

3.4.5.6. Lietuvos Respublikos ir Baltarusijos Respublikos susitarimas dėl socialinės apsaugos,

3.4.5.7. Lietuvos Respublikos ir Baltarusijos Respublikos sutartis dėl socialinio aprūpinimo,

3.4.5.8. Lietuvos Respublikos ir Čekijos Respublikos sutartis dėl socialinės apsaugos,

3.4.5.9. Lietuvos Respublikos Vyriausybės ir Rusijos Federacijos Vyriausybės susitarimas dėl pensijinio aprūpinimo,

3.4.5.10. Lietuvos Respublikos ir Suomijos Respublikos sutartis dėl socialinės apsaugos,

3.4.5.11. Lietuvos Respublikos ir Ukrainos sutartis dėl socialinės apsaugos,

3.4.5.12. Lietuvos Respublikos ir Moldovos sutartis dėl socialinės apsaugos,

3.4.5.13. Lietuvos Respublikos Vyriausybės ir Jungtinių Amerikos Valstijų Vyriausybės susitarimas dėl socialinio draudimo pensijų mokėjimo į užsienį,

3.4.5.14. Lietuvos Respublikos ir Kanados sutartis dėl socialinės apsaugos,

3.4.5.15. Europos socialinės apsaugos laikinieji susitarimai,

3.4.5.16. Europos Sąjungos teisės aktai;

3.4.6. gavėjo asmeninės išmokų priskaičiavimo ir mokėjimo kortelės tvarkymas;

3.4.7. išmokų skyrimas, įskaitant asmens stažą, įgytą kelyje valstybėse, ir nustatant teisę gauti išmoką pagal kelis teisės aktus;

3.4.8. išmokų mokėjimas, įvertinant, kad kiekvienam teisės aktui galioja atskiras ataskaitinis laikotarpis,

3.4.9. išmokų sumų apskaičiavimas kas mėnesį, nepriklausomai nuo mokėjimo periodiškumo;

3.4.10. apsikeitimas elektroniniame pavidale su kitų valstybių mokėjimą vykdančioms institucijoms duomenimis apie išmokų gavėjų mirtį ir išvykimą gyventi į kitą valstybę;

3.4.11. išskaitymų pagal vykdomuosius dokumentus vykdymas;

3.4.12. išskaitymų pagal ES valstybės narės pretenzijas, vykdymas;

3.4.13. duomenų eksportas iš TS „Užsienio išmokos“ į bankines programas pagal šiuo metu galiojančias sutartis;

3.4.14. apsisikeitimas elektroniniame pavidale su kredito įstaigomis duomenimis apie mokamas išmokas pagal sudarytas su bankais ir kitomis kredito institucijomis bei organizacijomis sutartis;

3.4.15. mokėjimo žiniaraščių ir kitų mokėjimo į banką dokumentų formavimas bei apskaita;

3.4.16. eksportuojamų išmokų mokėjimo žiniaraščių kitų valstybių mokėjimą vykdančioms institucijoms formavimas popieriniame ir elektroniniame pavidale;

3.4.17. skiriamų ir mokamų pagal tarptautinius ir nacionalinius teisės aktus išmokų apskaita ir kontrolė;

3.4.18. 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 UIT, apie išskaitytas pagal vykdomuosius aktus ir kitus dokumentus sumas formavimas;

3.4.19. duomenų teikimas išmokų gavėjams pagal galiojančius tarptautines sutartis, ES teisyną ir nacionalinius teisės aktus, reglamentuojančius tarptautines išmokas;

3.4.20. duomenų teikimas automatinio būdu išorinėms organizacijoms pagal duomenų teikimo sutartis;

3.4.21. suvestinių ir analitinių duomenų formavimas elektroniniame ir/arba popieriniame pavidale Fondo valdybai ir kitoms Lietuvos Respublikos institucijoms;

3.4.22. informacijos apie prašymus skirti išmokas tvarkymas;

3.4.23. informacijos apie asmenų valstybinio socialinio pensijų draudimo stažui prilyginamus laikotarpius bei draudžiamosioms pajamoms prilyginamas pajamas iki 1993-12-31 tvarkymas;

3.4.24. valstybinio socialinio pensijų draudimo stažo apskaičiavimas;

3.4.25. apskaitos vienetų senatvės pensijai apskaičiavimas;

3.4.26. valstybinių socialinio draudimo pensijų, paskirtų iki 2017-12-31 perskaičiavimas nuo 2018-01-01, ir mokėjimas;

3.4.27. valstybinių socialinio draudimo pensijų, paskirtų iki 1994-12-31, perskaičiavimas ir mokėjimas;

3.4.28. pensininkų pažymėjimų formavimas, spausdinimas ir apskaita;

3.4.29. Duomenų apie išmokų priskaičiuotas ir mokėtinas sumas perdavimas į Finansų valdymo sistemą.

3.5. TS „Užsienio išmokos“ techninė architektūra bei sąveika su kitomis Fondo valdybos IS taikomosiomis sistemomis.

3.5.1. 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.

3.5.2. 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.

3.5.3. Sąsajai su taikomosiomis sistemomis naudojamas tinklo klientas. TS „Užsienio išmokos“ naudotojo kompiuterizuotoje darbo vietoje instaliuota standartinė internetinė naršyklė.

3.5.4. Sąsajos su kitomis Fondo valdybos taikomosiomis sistemomis ir kitų institucijų informacinėmis sistemomis realizuotos duomenų bei paslaugų lygyje per integracinę terpę.

3.5.5. TS „Užsienio išmokos“ integracinių sąsajų pagalba yra integruota su kitomis Fondo valdybos IS taikomosiomis sistemomis:

3.5.5.1. Informacinės sistemos naudotojų tapatybės ir prieigos teisių valdymo sistema, skirta automatizuoti darbuotojo prieigos teisių ir darbuotojo informacijos valdymą. Sistema realizuota naudojant Microsoft ForeFront Identity Manager (FIM) produktą, sukuriant reikalingas FIM integracijas su Fondo valdybos informacinės sistemos taikomosiomis sistemomis, išnaudojant FIM standartinius integravimo mechanizmus;

3.5.5.2. 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;

3.5.5.3. 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;

3.5.5.4. 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;

3.5.5.5. 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;

3.5.5.6. 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;

3.5.5.7. 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;

3.5.5.8. 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;

3.5.5.9. 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 pasikeitimus ir reikalingus toliau atlikti veiksmus. Ši sistema yra sukurta Oracle duomenų bazių valdymo sistemos bei Java priemonėmis, naudojant SOA architektūros principus bei Web technologiją.

3.5.6. TS „Užsienio išmokos“ užtikrina ryšį ir automatinį duomenų apsikeitimą su informacinėmis sistemomis tokių įstaigų ir organizacijų:

3.5.6.1. institucijų, mokančių Lietuvoje išmokas – duomenys apie paskirtas ir priskaičiuotas asmenims išmokas,

3.5.6.2. Gyventojų registro – asmenų duomenys apie santuokas, deklaruojamą gyvenamąją vietą, vaikus, tėvus, gimimą, mirtį, asmens dokumentus, asmens pilietybę,

3.5.6.3. Lietuvos bankų, kitomis kredito įstaigų ir kitų išmokų mokėjamą vykdančių įstaigų – duomenys apie neužskaitytas į išmokų gavėjų sąskaitas išmokų sumas arba neišmokėtas gavėjui išmokas, mokėtinas asmenims išmokas,

3.5.6.4. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos – duomenys apie išmokėtas ir paskirtas socialines išmokas, socialinio draudimo ir valstybines išmokas,

3.5.6.5. Švietimo informacinių technologijų centro – duomenys apie našlaičių išmokų gavėjų mokymąsi bendrojo lavinimo mokyklose ir aukštosiose mokyklose,

3.5.6.6. kitų Lietuvos Respublikos institucijų ir organizacijų – duomenys, kuriais keičiamasi pagal asmens duomenų gavimo/teikimo sutartis, pasirašytas iki šių paslaugų pirkimo.

4. BENDRI PASLAUGŲ TEIKIMO REIKALAVIMAI

4.1. Visos paslaugos, kurios sudaro pirkimo objektą, turi atitikti Lietuvos standartu LST ISO/IEC 27001:2013, Lietuvos ir tarptautiniais „Informacijos technologija. Saugumo metodai. Informacijos saugumo valdymo sistemos. Reikalavimai“ grupės standartais, reglamentuojančiais saugų duomenų tvarkymą, nustatytus saugumo reikalavimus ir užtikrinti:

4.1.1. prieigos prie sistemos registravimą ir kontrolę (*angl. authorisation system*),

4.1.2. naudotojų ir vartotojų grupių galimybių naudotis sistema apribojimą,

4.1.3. duomenų atkūrimą iki paskutinės patvirtintos operacijos (sistemos sutrikimo atvejais),

4.1.4. duomenų archyvavimą, nenutraukiant naudotojų darbo sistemoje,

4.1.5. naudotojų visų veiksmų sistemoje istorijos išsaugojimą ir dokumentavimą (auditavimą).

4.2. TS „Užsienio išmokos“ veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo paslaugas tiekėjas turi organizuoti ir dokumentuoti taip, kad būtų galima Tiekėjo pateiktomis priemonėmis:

4.2.1. Tiek Tiekėjo, tiek Fondo valdybos darbuotojams fiksuoti visus kreipimusis, užsakymus, jų sprendimus ir sprendimų rezultatus;

4.2.2. Tiekėjo ir Fondo valdybos darbuotojams sekti konkrečios paslaugos teikimo eigą.

4.3. Tiekėjas paslaugų teikimo laikotarpiu turi kas mėnesį pateikti Fondo valdybai ataskaitas apie visas suteiktas paslaugas, nurodant, kada ir kokios konsultacijos buvo suteiktos, kokie incidentai užregistruoti ir išspręsti, įvykdytus ir vykdomus TS modifikavimo paslaugas, problemas ir jų sprendimus, pastebėtus rizikos veiksnius.

4.4. Rengiant specifikacijas bei sistemos projektavimo dokumentus, turi būti naudojama unifikuotos modeliavimo kalbos UML (*angl. Unified Modeling Language*) technika bei vaizdavimo priemonės. Fondo valdybo pageidavimu, su kitais projektiniais dokumentais turi būti pateiktos Veiklos diagramos (*angl. Activity diagrams*), Klasų diagramos (*angl. Class diagrams*), Sąveikos tipo diagramos (sekų (*angl. sequence*) bei bendradarbiavimo (*angl. collaboration*) diagramos), Komponentų ir išdėstymo (*angl. deployment*) diagramos, Realizacijos (*angl. implementation*) tipo diagramos.

4.5. Šalių atsakomybė už stebimos, prižiūrimos ir modifikuojamos TS veikimą bei Fondo valdybos IS veikimą:

4.5.1. Sutarties įsigaliojimo dieną Fondo valdyba uždaro ankstesniojo Tiekėjo ir kitų asmenų (išskyrus Fondo valdybos atsakingą asmenį bei kitus Fondo valdybos direktoriaus įsakymu paskirtus darbuotojus) prieigą prie TS kūrimo ir testavimo aplinkų. Po to Tiekėjui sukuriamą prieigą prie esamų kūrimo ir testavimo aplinkų. Nuo to momento tiekėjas vykdo Sutartyje numatytas paslaugas.

4.5.2. Prieiga prie TS „Užsienio išmokos“ gamybinės aplinkos Tiekėjams nesuteikiama.

4.5.3. Tiekėjas turi vykdyti incidentų šalinimą, konsultavimą, problemų sprendimą, modifikavimą ir kitus Sutartyje numatytas paslaugas taip, kad nesutriktų kitų TS darbas.

4.5.4. Komunikacija tarp skirtingų Tiekėjų vyksta per Fondo valdybos atsakingus asmenis.

4.5.5. 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 valdybai patirtus nuostolius, atsiradusius dėl šių sugadintų arba prarastų duomenų.

4.5.6. Visi Tiekėjo perduodami vykdymo scenarijai (angl. *script*) turi būti nešifruoti ir turi būti galimybė prieš jų vykdymą peržiūrėti jų turinį.

4.5.7. TS „Užsienio išmokos“ programinės įrangos išeities tekstai pateikiami kartu su visomis perkompiliavimui reikalingomis bibliotekomis.

4.6. Visų teikiamų paslaugų valdymo organizavimas.

4.6.1. Teikiamų paslaugų valdymui tiekėjas turės:

4.6.1.1. Užtikrinti tinkamą paslaugų organizavimą, apibrėžiant vadovavimo, valdymo ir vykdymo atsakomybes ir atsiskaitymo būdus;

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

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

4.6.1.4. Vadovautis Fondo valdybos pateikta Komunikavimo strategija (sutarties 5 priedas).

4.6.2. Fondo valdyba sudarys sutarties su Tiekėju vykdymo priežiūros komitetą (toliau – SVPK), kuriam tiekėjas turės atsiskaityti už suteiktas paslaugas. Tiekėjo ataskaitas SVPK teikimu tvirtins Fondo valdybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo.

4.6.3. TS „Užsienio išmokos“ veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo metu Fondo valdyba teikia Vykdytojui informaciją apie numatomus teisės aktų pakeitimus, veiklos pakeitimus ir kitą informaciją, kuri gali padėti Tiekėjui planuoti ir valdyti Sutarties vykdymui reikalingas paslaugas bei resursus.

4.6.4. Veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo paslaugų teikimui Fondo valdyba Tiekėjo darbuotojams, pasirašiusiems konfidencialumo pasižadėjimus, pateikia projekto aktualios versijos dokumentus bei suteikia prieigas prie kūrimo bei testavimo aplinkų.

4.6.5. Fondo valdybos ir Tiekėjo už Sutarties vykdymą atsakingi asmenys pagal komunikavimo strategiją ar poreikį organizuoja susirinkimus, kuriuose sprendžiamos aktualios TS veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo paslaugų teikimo problemos, peržiūrima bei kontroliuojama užsakymų vykdymo eiga, identifikuojamos bei vertinamos rizikos.

5. TEIKAMŲ PASLAUGŲ APIBRĖŽIMAS IR PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

5.1. TS „Užsienio išmokos“ veikimo stebėjimo ir priežiūros paslaugos.

5.1.1. Veikimo stebėjimo ir priežiūros paslaugos apima TS veikimo stebėjimą, konsultavimą, incidentų šalinimą ir problemų sprendimą.

5.1.2. **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.

5.1.3. **Konsultavimo paslaugos** TS „Užsienio išmokos“ administravimo, eksploatavimo, modifikavimo, naudotinių technologinių sprendimų klausimais apima:

5.1.3.1. Konsultavimo turinys:

5.1.3.1.1. Konsultacijas dėl visų TS „Užsienio išmokos“ programinių ir techninių komponentų, iš kurių yra sudarytas TS „Užsienio išmokos“ ir visų integracinių sąsajų veikimo.

5.1.3.1.2. Konsultacijas dėl TS „Užsienio išmokos“ funkcionavimo aplinkų administravimo ir eksploatavimo, naudotinių technologinių sprendimų.

5.1.3.1.3. Konsultacijos teikiamos Fondo valdybos atsakingo asmens nurodytiems specialistams.

5.1.3.2. Konsultavimo teikimo priemonės ir tvarka:

5.1.3.2.1. Konsultavimo paslaugos turi būti teikiamos keliais skirtingais kanalais ir būdais: per Tiekėjo paslaugų tarnybą (angl. *Service desk*), telefonu, el. paštu, Fondo valdybos specialistų darbo vietoje 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. Nepriklausomai nuo kreipimosi dėl konsultacijos kanalo ar būdo, visus kreipinius Fondo valdyba turi fiksuoti Tiekėjo paslaugų tarnyboje.

5.1.3.2.2. Tiekėjas sutarties vykdymui turės turėti reikalavimus atitinkančią pagalbos tarnybą, kuri turi turėti aprašytą ir veikiančią kreipinių ir incidentų sprendimo procesą, atitinkantį ITIL (ar lygiavertės metodikos) geriausių praktikų rekomendacijas. Pagalbos tarnyboje turėtų būti registruojami gedimų kreipiniai, šalinami gedimai, sekama paslaugų teikimo eiga.

5.1.3.2.3. Tiekėjas sutarties vykdymui privalės turėti interneto portalą, atitinkantį ITIL (ar lygiavertės metodikos) IT paslaugų valdymo geriausių praktikų metodiką, kuriame įstaigų atsakingi asmenys turėtų galimybę registruoti gedimų kreipinius, sekti paslaugų teikimo eigą, generuoti ataskaitas.

5.1.3.2.4. Tiekėjo pagalbos tarnyboje turi būti komunikuojama lietuvių kalba. Tiekėjo pagalbos tarnyba turės suteikti galimybes registruoti kreipinius visais nurodytais kanalais:

5.1.3.2.4.1. elektroniniu paštu;

5.1.3.2.4.2. fiksuoto arba mobilaus ryšio telefonu;

5.1.3.2.4.3. per web portalą;

5.1.3.2.5. Tiekėjo pagalbos tarnyba turi užtikrinti reakcijos laikų fiksavimą nepriklausomai nuo kreipinio tipo.

5.1.3.3. Tiekėjas privalo per 5.1.3.4 punkte numatytus terminus pateikti atsakymą į pagalbos tarnyboje telefonu, el. paštu pateiktus konsultavimo klausimus, susijusius su TS veikimu, jos eksploatacija, administravimu, modifikavimu bei naudojimu.

5.1.3.4. Konsultavimo tipai ir konsultacijos suteikimo terminai:

1 lentelė

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

5.1.3.5. Konsultavimo tipą nustato Fondo valdyba registruodamas kreipinį.

5.1.4. Incidentų šalinimas.

5.1.4.1. Incidentų šalinimas turi būti pradedamas per nustatytą reagavimo į pranešimą apie sistemos sutrikimą laiką (reakcijos laikas) ir atliktas per nustatytą incidento pašalinimo laiką.

5.1.4.2. Incidentas – tai:

5.1.4.2.1. visiškas arba dalinis TS „Užsienio išmokos“ darbo sutrikimas, kai TS „Užsienio išmokos“ nebeatlieka tų funkcijų, kurias atlikdavo iki sutrinkant darbui;

5.1.4.2.2. klaida TS „Užsienio išmokos“ realizavimo priemonėse, dėl kurios visai arba iš dalies neįmanoma atlikti tam tikrų funkcijų arba šios funkcijos pateikiami rezultatai yra klaidingi.

5.1.4.3. Reakcijos laikas – tai laikas nuo momento, kai Fondo valdyba praneša Tiekėjui apie incidentą, iki laiko momento, kai tiekėjas realiai pradeda sutrikimo šalinimo paslaugas, prieš tai patvirtinęs informacijos apie incidentą gavimą.

5.1.4.4. 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 fiksuojamas.

5.1.4.5. 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.

5.1.4.6. Incidentų tipai:

5.1.4.6.1. *kritiniai*, kai TS naudotojas negali vykdyti jam Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų deleguotų funkcijų, t. y., kai:

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

5.1.4.6.1.2. klaidingai veikia TS „Užsienio išmokos“ komponentė, kritiškai įtakoianti jame įgyvendintus veiklos procesus, ir nėra kitų problemos išsprendimo galimybių, arba

5.1.4.6.1.3. neveikia TS „Užsienio išmokos“ komponentė, sąveikaujanti su kitomis Fondo valdybos taikomosiomis sistemomis ir kitų organizacijų informacinėmis sistemomis ir kritiškai įtakojančios tų taikomųjų sistemų ar IS veiklą, ir nėra kitų problemos išsprendimo galimybių;

5.1.4.6.2. *svarbūs*, kai:

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

5.1.4.6.2.2. neveikia arba klaidingai veikia TS „Užsienio išmokos“ komponentė, sąveikaujanti su kitomis Fondo valdybos taikomosiomis sistemomis ir kitų organizacijų informacinėmis sistemomis ir neturintis kritinės įtakos tų taikomųjų sistemų ar IS veiklai, ir nėra kitų problemos išsprendimo galimybių;

5.1.4.6.3. *vidutiniai*, kai naudotojai negali naudotis arba gali tik iš dalies naudotis tam tikromis TS „Užsienio išmokos“ funkcijomis, bet yra laikini sutrikimo sprendimo būdai;

5.1.4.6.4. *maži* – nereikalaujantys skubaus sprendimo sutrikimai ir (arba) yra nesudėtingi laikini sutrikimų sprendimo būdai.

5.1.4.7. Kiekvienam incidentui pašalinti nustatomas reakcijos laikas ir laikas, skirtas incidentui pašalinti:

2 lentelė

Sutrikimo tipas	Reakcija, iki	Laikas, per kurį turi būti pašalinamas sutrikimas, darbo val.
Kritinis	1 val.	2 val.
Svarbus	2 val.	6 val.
Vidutinis	1 dienos	120 val.
Mažas	2 dienų	15 darbo dienų

5.1.4.7.1. Į sutrikimo pašalinimo laiką neįskaičiuojamas laikas, kai tiekėjas negali vykdyti sutrikimo 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.

5.1.4.7.2. Jeigu sutrikimo neįmanoma pašalinti per nustatytą sutrikimo pašalinimo laiką, tiekėjas privalo apie tai informuoti Fondo valdybą, pateikti ir suderinti su ja gedimų šalinimo planą ir naują sutrikimo šalinimo terminą.

5.1.4.7.3. Tiekėjo pagrįstas prašymas pratęsti sutrikimo šalinimo terminą gali būti teikiamas ne daugiau, kaip 2 kartus. Pateiktas prašymas trečią kartą pratęsti terminą Fondo valdybos bus traktuojamas kaip termino nesilaikymas. Prašymas pratęsti terminą pateikiamas iki pasibaigiant nustatytam sutrikimo išsprendimo terminui. Nepateikus prašymo pratęsti sutrikimo sprendimo termino iki jo pabaigos, laikoma, kad sutrikimo sprendimas vėluoja.

5.1.4.7.4. Tiekėjui dėl savo kaltės nesilaikant nustatytų reakcijos bei sutrikimų 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:

- 5.1.4.7.4.1. esant kritiniam incidentui – 1 %, už kiekvieną valandą;
- 5.1.4.7.4.2. esant svarbiam incidentui – 0.5 %, už kiekvieną valandą;
- 5.1.4.7.4.3. esant vidutiniam incidentui – 0.25 %, už kiekvieną darbo valandą;
- 5.1.4.7.4.4. esant mažam incidentui – 1 %, už kiekvieną darbo dieną.

5.1.4.7.5. Pasiekus terminų nesilaikymo atvejų ribą, už kurią skaičiuojami delspinigiai, terminų nesilaikymo atvejai skaičiuojami iš naujo.

5.1.4.7.6. Jeigu sutrikimo šalinimo terminas pratęsiamas dėl ne nuo Tiekėjo priklausančių aplinkybių (pvz., Fondo valdybos atliekamų veiklų, būtinų sutrikimui pašalinti), jam negalioja sąlygos, numatytos 5.1.4.7.4 punkte.

5.1.5. TS „Užsienio išmokos“ darbingumo atkūrimas po visiško ar dalinio funkcionavimo sutrikimo.

5.1.6. Šios paslaugos gali apimti:

5.1.6.1. TS „Užsienio išmokos“ duomenų bazės atkūrimo instruktavimą darbo vietoje;

5.1.6.2. TS „Užsienio išmokos“ programinės įrangos perinstaliavimo bei tarnybinių stočių programinės įrangos, kurios aplinkoje veikia sistemų programiniai moduliai, konfigūravimo instruktavimą darbo vietoje;

5.1.6.3. Duomenų bazių informacijos atkūrimo iš atsarginių kopijų instruktavimą darbo vietoje.

5.1.7. Funkcionalumo sutrikimai dėl nuo Tiekėjo nepriklausančių veiksnių pagal svarbą klasifikuojami taip pat, kaip ir incidentai (5.1.4.6 punktas), jiems nustatomi tokie pat reakcijos bei sutrikimo pašalinimo laikai (5.1.4.7 punktas), tačiau sutrikimo pašalinimo laikas pradedamas skaičiuoti nuo tada, kai Fondo valdyba ar kitas tiekėjas pašalina sutrikimą sukėlusį veiksnių.

5.1.8. Maksimali TS „Užsienio išmokos“ veikimo stebėjimo ir priežiūros paslaugų apimtis gali sudaryti ne daugiau kaip 30 proc. visų paslaugų apimtį.

5.1.9. Problemų sprendimas.

5.1.9.1. Problema – situacija, kai Fondo valdybos darbuotojai ar klientai negali naudotis TS „Užsienio išmokos“, arba kai Fondo valdybos gauna informaciją, kad TS „Užsienio išmokos“ veikia netinkamai, tačiau priežastis, kodėl taip yra nežinoma ir jai išsiaiškinti būtina išsami analizė.

5.1.9.2. Fondo valdybos problemos bus registruojamos ir aprašomos Tiekėjo paslaugų tarnyboje. Tiekėjas paskiria už problemos sprendimą atsakingą darbuotoją (toliau – Paskirtas darbuotojas), kuris per 3 valandas turi susipažinti su problema ir susisiekti su Fondo valdybos Atsakingu asmeniu.

5.1.9.3. Jei Tiekėjo Paskirtam darbuotojui problemos priežastys aiškos, problema sprendžiama. Jei priežasčių nustatymui trūksta informacijos, Tiekėjo Paskirtas darbuotojas ir Fondo valdybos Atsakingas asmuo bendradarbiauja siekdami gauti problemos sprendimui reikalingą informaciją ir spręsti problemą.

5.1.9.4. Problemos laikoma išspręsta, kai:

5.1.9.4.1. Išsiaiškinama, kad TS veikia tinkamai, Fondo valdybos darbuotojui ar klientui suteikiama konsultacija;

5.1.9.4.2. Išsiaiškinama, kad TS veikimas atitinka funkcinę specifikaciją, tačiau pastarojoje yra klaidų ir problema reformuluojama į užsakymą;

5.1.9.4.3. Problema perkvalifikuojama į incidentą.

5.1.9.5. Išsprendus problemą apie tai Tiekėjo Paskirtas darbuotojas pažymi Tiekėjo paslaugų tarnyboje nurodymas, koks sprendimas priimtas.

5.2. **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, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Fondo valdybos bei kitų žinybų teisės aktų, reglamentuojančių išmokų skyrimą, mokėjimą bei apskaitą. Paslaugos apima 5.2.10-5.2.12 punktuose išvardintas paslaugas, kurie planuojami užsakyti ir kuriuos tiekėjas turės įgyvendinti. Taip pat numatoma užsakyti papildomą modifikavimą, kurio poreikis Fondo valdybai atsiras iki sutarties pabaigos datos.

5.2.1. 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 TS naudotojų ir Fondo valdybos poreikius, atitiktų galiojančių ir ruošiamų LR 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.

5.2.2. Naujai sukurtą ar pakeistą TS „Užsienio išmokos“ programinę įrangą tiekėjas privalo perduoti Fondo valdybos specialistams tik pilnai ją ištestavęs ir įsitikinęs, kad:

5.2.2.1. ją įdiegus gamybinėje aplinkoje nebus sutrikdytas TS „Užsienio išmokos“ ar kitų Fondo valdybos IS dalių darbas,

5.2.2.2. įdiegti pakeitimai veiks taip, kaip buvo numatyta modifikavimo užsakyme ir kituose dokumentuose, nustatančiuose funkcinius ir techninius reikalavimus kuriamai ar keičiamai programinei įrangai.

5.2.3. Tiekėjas, atlikęs TS „Užsienio išmokos“ pakeitimus, prieš juos pateikdamas Fondo valdybai, privalės aprašyti ir atitinkamai pakeisti sistemų techninę dokumentaciją, naudotojų instrukcijas bei elektronines pagalbos priemones.

5.2.4. Visi sutarties vykdymo metu planuojami taikyti programinės įrangos projektiniai ar technologiniai sprendimai bei numatoma naudoti kitų gamintojų ar atviro kodo programinę įrangą turi būti suderinta su Fondo valdybos atsakingais už sutarties vykdymą specialistais.

5.2.5. TS „Užsienio išmokos“ programinė įrangą turi būti kuriama ir keičiama modulinio principu, užtikrinant sistemos vientisumą, lankstumą, lengvas plėtimo galimybes.

5.2.6. Kuriamų ataskaitų ir suvestinių duomenų formavimas pagal galimybę turi būti atskirtas nuo suformuotų duomenų atvaizdavimo.

5.2.7. Integracijai su kitomis Fondo valdybos IS taikomosiomis sistemomis turi būti naudojama Fondo valdybos Integracinė terpė, jeigu, vykdant užsakymą keisti sistemų programinę įrangą, nėra susitariama kitaip.

5.2.8. Ataskaitų ir suvestinių formavimui, esant Fondo valdybos pageidavimui, turi būti naudojama Oracle BI Publisher, jeigu vykdant užsakymą keisti sistemų programinę įrangą nėra susitariama kitaip.

5.2.9. Užsakomos TS „Užsienio išmokos“ modifikavimo paslaugos turi būti atliktos per Fondo valdybos nustatytą ir suderintą su Tiekėju arba Fondo valdybos vienašališkai nustatytą, jeigu programinės įrangos pakeitimai lemia Fondo valdybai paskirtų funkcijų vykdymą, laiko tarpą.

5.2.10. TS „Užsienio išmokos“ modifikavimo paslaugų teikimo metu turi būti:

5.2.10.1. keičiama bei papildomai kuriama TS „Užsienio išmokos“ programinė įranga bei saugomų duomenų struktūra pasikeitus ar priėmus naujus Lietuvos Respublikos įstatymus, Vyriausybės, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Fondo valdybos bei kitų žinybų teisės aktus, reglamentuojančius išmokų skyrimą, mokėjimą bei apskaitą;

5.2.10.2. pagal pakeistas arba naujai sudarytas duomenų teikimo sutartis keičiamos bei papildomai kuriamos naujos sąsajos ir procedūros duomenų apie išmokų gavėjus ir jiems priskaičiuotas ir išmokėtas pensijas bei kompensacijas teikimui automatinio būdu išorinėms organizacijoms;

5.2.10.3. pagal pakeistas arba naujai sudarytas duomenų teikimo sutartis keičiamos bei papildomai kuriamos sąsajos ir procedūros duomenų, reikalingų išmokų skyrimo ir mokėjimo vykdymui, gavimui elektroniniu būdu iš kitų organizacijų;

5.2.10.4. keičiama programinė įranga bei saugomų duomenų struktūra taip, kad būtų realizuoti Fondo valdybos pageidavimai Fondo valdybos informacinės sistemos keitimui, didinant eksploatuojamų taikomųjų sistemų darbo našumą;

5.2.10.5. keičiama programinė įranga bei saugomų duomenų struktūra taip, kad būtų realizuoti TS „Užsienio išmokos“ naudotojų, Fondo valdybos skyrių specialistų pageidavimai TS „Užsienio išmokos“ funkcionalumui ir patikimumui;

5.2.10.6. keičiama programinė įranga bei saugomų duomenų struktūra taip, kad TS „Užsienio išmokos“ funkcionalumas atitiktų jos techninėje dokumentacijoje ar pateiktuose programinės įrangos keitimo užsakymuose ir juos detalizuojančiuose dokumentuose nustatytiems reikalavimams;

5.2.10.7. keičiamos integracinės sąsajos tarp TS „Užsienio išmokos“ ir kitų Fondo valdybos IS taikomųjų sistemų taip, kad būtų užtikrintas reikiamas IS taikomųjų sistemų integralumas ir realizuoti Fondo valdybos pageidavimai, vystant ir keičiant kitas Fondo valdybos informacinės sistemos taikomas sistemas;

5.2.10.8. keičiamos esamos TS „Užsienio išmokos“ integracinės sąsajos su kitomis Fondo valdybos taikomosiomis sistemomis ar kitų institucijų informacinėmis sistemomis;

5.2.10.9. kuriamos naujos integracinės sąsajos su kitomis Fondo valdybos taikomosiomis sistemomis bei kitų institucijų informacinėmis sistemomis;

5.2.10.10. kuriamos naujos TS „Užsienio išmokos“ žiniatinklio paslaugos (angl. *Web Services*).

5.2.11. Konkrečios TS „Užsienio išmokos“ paslaugos numatomos atsižvelgiant į tai, kad bus priimti teisės aktai (Lietuvos Respublikos įstatymai, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimai, Fondo valdybos direktoriaus įsakymai, sutartys dėl duomenų apsikeitimo su kitomis institucijomis), įpareigojantys Fondo valdybą vykdyti jai deleguotas anksčiau įvardytas funkcijas. Jei teisės aktai nebus priimti, toliau įvardinti TS „Užsienio išmokos“ modifikavimo paslaugos nebus teikiamos. TS modifikavimo paslaugos turi būti pradėdamos teikti nuo užsakymo dėl konkretaus modifikavimo vykdymo pateikimo dienos.

5.2.12. Konkrečios TS „Užsienio išmokos“ modifikavimo paslaugos:

5.2.12.1. Išmokų permokų nustatymo, apskaitos, išieškojimo tvarkos aprašo įgyvendinimas;

5.2.12.2. Senatvės, netekto darbingumo, našlių ir našlaičių pensijų skyrimas ir mokėjimas pagal 2016 m. birželio 29 d. Lietuvos Respublikos valstybinių socialinio draudimo pensijų įstatymo Nr. I-549 pakeitimo įstatymo Nr. XII-2512 19 straipsnį;



5.2.13. Preliminari pagal sutartį (ir Fondo valdybos TS „Užsienio išmokos“ papildomų modifikavimo paslaugų užsakymus) teikiamų TS „Užsienio išmokos“ modifikavimo paslaugų apimtis – nurodyta 1 priedo „Numatomų įsigyti paslaugų kiekiai“ 1-3 lentelėse.

5.2.14. Teikdamas modifikavimo paslaugas tiekėjas turės palaikyti aktualiaame stovyje Fondo valdybos pateiktoje kompiuterinėje techninėje įrangoje sistemų kūrimo ir testavimo aplinkas.

5.2.15. Programinės įrangos modifikavimo paslaugos teikiamos įgyvendinant atskiras projekto stadijas šio techninių sąlygų aprašo 5.2.16-5.2.20 punktuose nustatyta tvarka. Projektavimo stadija pradedama tik tai perdavus Fondo valdybai Modifikavimo įvertinimo stadijos rezultatus.

5.2.16. Programinės įrangos modifikavimo paslaugos turi būti teikiamos tokiomis stadijomis:

5.2.16.1. Modifikavimo įvertinimo;

5.2.16.2. Projektavimo;

5.2.16.3. Kūrimo;

5.2.16.4. Testavimo.

5.2.17. **Modifikavimo įvertinimo stadija.**

5.2.17.1. Visas programinės įrangos modifikavimo įvertinimo paslaugas tiekėjas atlieka gavęs iš Fondo valdybos modifikavimo įvertinimo užsakymą, kuriame fiksuojama užsakomų paslaugų poreikis ir kokybės reikalavimai. Teikdamas modifikavimo įvertinimo užsakymą Fondo valdyba nustato, kuriai sudėtingumo kategorijai (žemo, vidutinio ar aukšto) priskirtinas teikiamas užsakymas. Jei Fondo valdyba ir tiekėjas nesutaria dėl užsakymo sudėtingumo, ginčas sprendžiamas SVPK.

5.2.17.2. Modifikavimo paslaugų atlikimo terminai:

3 lentelė

Eil. Nr.	Užsakymo sudėtingumas	Modifikavimo įvertinimo trukmė	Galimas įvertinimo atidėjimo laikas	PĮ užsakymo įvykdymo iki pateikimo Fondo valdybos testavimui trukmė
1.	Žemas	5 d. d.	iki 3 d. d.	5 d. d.
2.	Vidutinis	10 d. d.	iki 5 d. d.	7 savaitės
3.	Aukštas	20 d. d.	pagal susitarimą	3 mėnesiai

5.2.17.3. Modifikavimo įvertinimo stadijos metu tiekėjas išsiaiškina modifikavimo įvertinimo užsakyme pateiktos informacijos esmę, jei reikia, per už sutarties vykdymą atsakingą Fondo valdybos asmenį inicijuoja susitikimus su Fondo valdybos darbuotojais, galinčiais patikslinti modifikavimo įvertinimo užsakyme išdėstytą informaciją, įvertina galimą darbų apimtį, realizavimo būdą, techninius, saugumo ir kokybės reikalavimus, poveikį kitoms Fondo valdybos IS posistemėms, sąryšį su kitais vykdomais modifikavimais. Jei susitikimų metu tiekėjas negauna visos analizei atlikti reikalingos informacijos ar nepavyksta susisiekti su kompetentingais darbuotojais, jis klausimus pateikia raštu. Jei atsakymas nepateikiamas per 2 darbo dienas, modifikavimo įvertinimo atlikimo laikas pratęsiamas tiek, kiek Fondo valdyba atsakinėja į raštu pateiktus klausimus.

5.2.17.4. Modifikavimo įvertinimo metu paaiškėjus, kad užsakymas sudėtingesnis, nei sutarta, tiekėjas gali kreiptis į Fondo valdybą dėl užsakymo įvertinimo atidėjimo laiko ar sudėtingumo lygio pakeitimo (3 lentelės 3 stulpelis).

5.2.17.5. Modifikavimo įvertinimo metu tiekėjas identifikuoja esamą funkcionalumą bei naujo/keičiamo funkcionalumo poreikį, parengia funkcinę specifikaciją (Fondo valdybos pageidavimu kartu su funkcinę specifikaciją tiekėjas parengia ir veiklos diagramą (angl. *Activity diagrams*), įvertina užsakytam funkcionalumui įgyvendinti reikalingų keičiamų ar naujų objektų skaičių.

5.2.17.6. Baigęs modifikavimo įvertinimą, tiekėjas Fondo valdybos atsakingam asmeniui pateikia Modifikavimo įvertinimo ataskaitą, apimančią funkcinę specifikaciją, esant poreikiui –

preliminarų naudotojo darbo su sistema pokyčių atvaizdavimą, trumpai aprašo reikalingus būtinus pakeitimus kitose TS, preliminarų objektų skaičių, objektų tipą ir preliminarį sąmatą. Preliminari sąmata modifikavimo vykdymo metu gali būti patikslinta, tačiau negali skirtis nuo preliminaros daugiau nei 20 proc.

5.2.17.7. Fondo valdybos atsakingas asmuo, išnagrinėjęs Tiekėjo pateiktą modifikavimo įvertinimo ataskaitą, ją suderina, arba pateikia pastabas dėl Fondo valdybai nepriimtino ar neišsamaus funkcionalumo, netinkamų techninių sprendimų, galimai nebūtinų objektų. Kilus neaiškumams Fondo valdyba gali prašyti analizės ataskaitą patikslinti ar papildyti. Priklausomai nuo pastabų pobūdžio, derinamas modifikavimo įvertinimo ataskaitos dokumento pataisymo terminas gali būti atidėtas, tačiau jis negali būti ilgesnis nei 50% laiko, nustatyto 3 lentelės 2 stulpelyje. Modifikavimo įvertinimo ataskaita laikoma priimta, kai ją pasirašo Fondo valdybos atsakingas asmuo, Paslaugos valdytojas ir tiekėjas.

5.2.17.8. Fondo valdyba yra atsakingas už skirtingose TS vykdomų pakeitimų funkcinių, technologinių suderinamumą bei tinkamų įvykdymo laikų parinkimą.

5.2.17.9. Jei tiekėjas nepateikia Modifikavimo įvertinimo stadijos ataskaitos 3 lentelėje nurodytais terminais, jam, pateikus ataskaitą, skaičiuojami 0,03% delpinigiaai už kiekvieną pavėluotą dieną nuo modifikavimo įvertinime pateiktoje sąmatoje nurodytos sumos.

5.2.17.10. Už modifikavimo įvertinimo užsakymą Tiekėjui mokama pagal Tiekėjo pasiūlytą valandos įkainį. Už žemo sudėtingumo užsakymo modifikavimo įvertinimą mokama už 24 valandų, vidutinio sudėtingumo – 48 valandos, aukšto sudėtingumo – 120 valandų.

5.2.18. **Projektavimo stadija.**

5.2.18.1. Projektavimo ir kūrimo stadijų paslaugos pradedamos teikti tik iš Fondo valdybos gavus PĮ modifikavimo užsakymą, kuriame pridedama modifikavimo įvertinimo užsakymo pateiktys, nurodytos 5.2.17.6 punkte ir PĮ užsakymo pateikimo testavimui Fondo valdybai terminas.

5.2.18.2. Projektavimo stadijoje nustatoma duomenų struktūra: lentelės, jų laukai, indeksai ir ryšiai tarp lentelių, lentelių vaizdai (angl. *view*) ir jų laukai;

5.2.18.3. Projektavimo stadijoje nustatomi TS programinės įrangos pakeitimai, sąveika su kitais programiniais moduliais ir kitomis IS, modulių, realizuojančių veiklos funkcijas, algoritmai ir algoritmų schemas, modulių naudojami duomenys, modulių ekraniniai vaizdai;

5.2.18.4. Parengiamos duomenų tvarkymo/perkėlimo/konvertavimo taisyklės.

5.2.18.5. Jei užsakymo įgyvendinimui reikalingi pokyčiai skirtingų rangovų palaikomose ir modifikuojamose TS, Fondo valdyba koordinuoja Modifikavimo ataskaitų, duomenų struktūrų aprašymų, lentelių aprašymų, lentelių vaizdų, algoritmų ir kitų techninių sprendimų derinimą.

5.2.18.6. Tiekėjas, atlikęs aukščiau minėtus veiksmus, pateikia Fondo valdybos atsakingam asmeniui techninės specifikacijos aprašymą.

5.2.19. **Kūrimo stadija.** Kūrimo stadijoje teikiamos programavimo paslaugos, paruošiami reikalingi klasifikatoriai ir žinynai. Kūrimo stadijos rezultatai:

5.2.19.1. suprogramuoti TS pakeitimai;

5.2.19.2. sutvarkyti TS funkcionavimui reikalingi duomenys, klasifikatoriai, žinynai;

5.2.19.3. paruošti testavimo scenarijai;

5.2.19.4. paruošta programinės įrangos naudojimo, administravimo ir diegimo instrukcija;

5.2.19.5. paruošta kompiuterizuotos informacinės pagalbos („HTML help“), jei tokia yra sukurta konkrečiai TS, suteikimo komponentų naudotojui sistema, jeigu buvo keičiamas modulio funkcionalumas;

5.2.19.6. aktualizuotos pakeistų ar naujai sukurtų integracijų dokumentų versijos;

5.2.19.7. parengti 4.4 punkte reikalaujami dokumentai.

5.2.20. **Testavimo stadija.**

5.2.20.1. Tiekėjas, suteikęs programinės įrangos projektavimo bei kūrimo paslaugas informuoja Fondo valdybą ir pradeda testavimo etapą testavimo aplinkoje. Įsitikinęs, kad programinė įranga tenkina visus užsakyme nustatytus funkcinius reikalavimus, duoda teisingus rezultatus ir netrikdo kitų TS dalių darbo, tiekėjas perduoda programinę įrangą testuoti Fondo valdybai.

5.2.20.2. Tiekėjas, atlikęs aukščiau minėtus veiksmus, pateikia Fondo valdybos atsakingam asmeniui testavimo scenarijų, testavimo instrukciją, testavimo žurnalą, pakeistų programinių modulių sąrašą, techninę specifikaciją, naudotojo instrukciją. Šis momentas **laikomas PĮ pateikimo Fondo valdybos testavimui data**.

5.2.20.3. Jei tiekėjas nurodytas paslaugas teikia vėliau, nei nustatyta PĮ pateikimo Fondo valdybos testavimui data, jam skaičiuojami 0,03% delspinigiai už kiekvieną pavėluotą dieną nuo modifikavimo įvertinime pateiktoje sąmatoje nurodytos sumos.

5.2.21. Testavimo aplinkoje tiekėjas turi būti įdiegęs paskutinę testuojamos TS versiją.

5.2.22. Fondo valdybos testavimo tvarka:

5.2.22.1. Fondo valdybos atsakingas asmuo organizuoja Tiekėjo pateiktą PĮ užsakymo rezultatų testavimą testinėje aplinkoje. Testavimo metu užpildomas testavimo žurnalas, nurodant, 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 sukurta programinę įrangą trūkumams pašalinti (grąžinimo Tiekėjui Data ir pastabos fiksuojamos testavimo žurnale. Trūkumų pašalinimų pateikimo Fondo valdybai data fiksuojamos testavimo žurnale).

5.2.22.2. Tiekėjas privalo pašalinti trūkumus nemokamai ir visus rezultatus pateikti pakartotiniam Fondo valdybos testavimui per 4 lentelėje nurodytą laiką:

4 lentelė

Eil. Nr.	Užsakymo sudėtingumas	Trūkumų pašalinimo trukmė, darbo dienomis
1.	Žemas	2
2.	Vidutinis	3
3.	Aukštas	5

5.2.22.3. Tiekėjui nepašalinus trūkumų per 5.2.22.2 punkte nustatytą laiką, skaičiuojami 0,03% delspinigiai už kiekvieną pavėluotą dieną nuo modifikavimo įvertinime pateiktoje sąmatoje nurodytos sumos.

5.2.22.4. Jei Fondo valdybos IT specialistai testuodami Tiekėjo pateiktą rezultatą nenustato trūkumų arba kai tiekėjas pakartotinius trūkumus pašalina per 5.2.22.2 punkte nustatytą laiką, programinė įranga perduodama testuoti Fondo valdybos veiklos skyrių ir teritorinių skyrių specialistams kokybės užtikrinimo aplinkoje. Testavimo metu užpildomas testavimo žurnalas, nurodant, 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 sukurta programinę įrangą trūkumams pašalinti. Tiekėjas turi pašalinti trūkumus per tokį patį laiką, kaip nurodyta 5.2.22.2 punkte. Jei trūkumai per nurodytą laiką nepašalinami, Tiekėjui skaičiuojami 0,03% delspinigiai už kiekvieną pavėluotą dieną.

5.2.22.5. Trūkumų šalinimo bei grąžinimo tiekėjui ciklas, aprašytas 5.2.22.1 – 5.2.22.4 punktuose kartojamas tol, kol Fondo valdyba testuodamas nenustato trūkumų. Skaičiuojami visi per visus testavimo testinėje bei kokybės užtikrinimo aplinkose įvykę grąžinimai Tiekėjui trūkumams pašalinti. Jei bendras grąžinimų Tiekėjui skaičius viršija 3, Tiekėjui taikoma 300 Eurų bauda už kiekvieną papildomą grąžinimą Tiekėjui.

5.2.22.6. Jei testavimo kokybės aplinkoje metu nebuvo nustatyta trūkumų, tuomet testavimo žurnalą pasirašo Tiekėjo ir Fondo valdybos atsakingi asmenys, užsakymas laikomas įvykdytu ir perduodamas Fondo valdybai. Po to užsakymas gali būti traukiamas į mėnesio suteiktų paslaugų perdavimo priėmimo aktą, kuriam pritarus SVPK ir patvirtinus Fondo valdybos direktoriui apmokama sutartyje nustatyta tvarka. Akte turi būti įskaityti visi delspinigiai ir baudos už priimamas paslaugas.

5.2.22.7. Bendras Fondo valdybos testavimo laikas žemo sudėtingumo užsakymui neturėtų viršyti 10 darbo dienų, vidutinio sudėtingumo – 15, aukšto – 20 darbo dienų. Jei per šį laiką Fondo valdyba nepriima paslaugų ir nenurodo trūkumų, Fondo valdyba turi pranešti, kada konkrečiai bus baigtas testavimas.

5.3. Ypatingos skubos situacija.

5.3.1. Situacija laikoma ypatingos skubos, jei dėl aplinkybių, kurios nepriklausė nuo Fondo valdybos, būtina skubiai modifikuoti Fondo valdybos IS ir to padaryti neįmanoma vadovaujantis 5.2.17-5.2.19 punktuose nustatyta tvarka. Pavyzdžiui, priimamas teisės aktas (Lietuvos Respublikos įstatymas, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas), kurio reikalavimų vykdymui būtina modifikuoti Fondo valdybos IS, tačiau iki teisės akto įsigaliojimo datos atlikti modifikavimą nurodyta tvarka neįmanoma.

5.3.2. Ypatingos skubos situacijoje kitos teikiamos modifikavimo paslaugos Fondo valdybos sprendimu gali būti sustabdomi nė vienai šaliai netaikant baudų, delspinigių ir kitokių sankcijų ir visi Fondo valdybos ir Tiekėjo resursai skiriami paslaugoms, būtiniams Fondo valdybos veikos funkcijų vykdymui reikalingų modifikacijų įgyvendinimui.

5.3.3. Ypatingos situacijos atveju Fondo valdyba pateikia Tiekėjui užsakymą, kuriame pateikta visa informacija, kuri Fondo valdybai tuo metu žinoma (nebūtinai išsami). Gautą papildomą informaciją Fondo valdyba nedelsiant perduoda Tiekėjui.

5.3.4. Gavęs užsakymą tiekėjas per 3 darbo dienas pateikia jo įgyvendinimo planą. Abi šalys dirba glaudžiai bendradarbiaudamos, analizės, projektavimo, kūrimo bei testavimo paslaugos gali būti derinamos vienu metu. Tokiu atveju, už paslaugas apmokama už įdiegtą programinę įrangą pagal modifikavimo įvertinimo, projektavimo, kūrimo ir testavimo stadijas kartu.

5.3.5. Baudos, delspinigiai ar kitos sankcijos ypatingos skubos atveju netaikomos.

6. NUOSAVYBĖS TEISĖS

6.1. Intelektinės ir pramoninės nuosavybės teisės.

6.1.1. Visi rezultatai ir su jais susijusios teisės, įgytos vykdanč Sutartį, įskaitant autorines ir kitas intelektines ar pramonines nuosavybės teises, yra Fondo valdybos nuosavybė.

6.1.2. Jei Sutartyje nenustatyta kitaip, 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, kaip numatyta Sutartyje, išskyrus atvejus, kai toks pažeidimas atsiranda dėl Fondo valdybos kaltės.

7. PASLAUGŲ KOKYBĖS GARANTIJA

7.1. Paslaugų garantija taikoma visoms paslaugų rezultato sudėtinėms dalims.

7.2. 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.

7.3. Tiekėjas garantinio laikotarpio metu privalo turėti tinkamos kvalifikacijos specialistus, kad būtų užtikrintas garantinių Paslaugų teikimas per Sutartyje nustatytą laiką.

7.4. Garantiniu laikotarpiu teikiant paslaugas negali būti sugadinti veikiančio ir nekeičiamo TS funkcionalumo ar kitų Fondo valdybos IS dalių darbo.

7.5. Kokybės garantija turi būti taikoma:

7.5.1. visiems paslaugų teikimo metu modifikuotiems TS komponentams;

7.5.2. paslaugų teikimo metu modifikuotų TS komponentų suderinamumui tarpusavyje ir su kitais paskutinio perdavimo-priėmimo akto pasirašymo metu į gamybinę aplinką įdiegtais IS komponentais;

7.5.3. TS komponentų tarpusavio apjungimo, diegimo paslaugoms.

7.6. 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.

7.7. Incidentų, užregistruotų Service desk, kaip kokybės garantija ir perduotų Tiekėjui, analizės/išsprendimo terminai nustatyti 2 lentelėje.

7.8. Konsultavimas bei dėl kitų asmenų (ne Tiekėjo) veiksmų įvykusių incidentų sprendimas nėra garantijos objektas.

7.9. Pasibaigus sutarties galiojimui tiekėjas neturi prieigos prie kūrimo bei testavimo aplinkų, tačiau įvykus incidentui ar sutrikimui reikalingos prieigos suteikiamos. Nuo prieigos suteikimo momento skaičiuojamas incidento ar sutrikimo šalinimo laikas.

7.10. Garantija nustoja galioti, kai:

7.10.1. po paskutinio priėmimo-perdavimo akto pasirašymo dienos praeina 12 mėnesių;

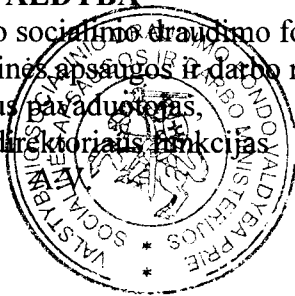
7.10.2. TS veikimo stebėjimas, priežiūra ir modifikavimas perduodama naujam Tiekėjui (atliekami veiksmai, analogiškai nurodytiems 4.6 punkte);

7.10.3. Į TS įdiegiami ne Tiekėjo parengti programinės įrangos pakeitimai.

FONDO VALDYBA

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos

Direktorius/pavaduotojas,
vykdantis direktoriaus funkcijas

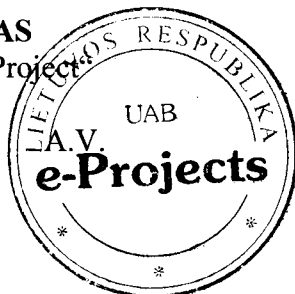


Ježy Miskis

TIEKĖJAS

UAB „e-Project“

Direktorė



Irina Maksimovič

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
Viešųjų pirkimų skyriaus vyriausioji specialistė

Renata Radžiūtė
2018 02 18

2019 m. vasarės 21 d.
Sutarties Nr. F10-26
3 priedas

KONFIDENCIALUMO PASIŽADĖJIMO PAVYZDINĖ FORMA
(Rangovo pavadinimas, pareigos, vardas, pavardė)

Konfidencialumo pasižadėjimas

20 - - Nr.

Vilnius

Vadovaudamasis (-si) Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Fondo valdyba) ir _____ sudaryta 20 ____ m. _____ d. _____ sutartimi Nr. _____ (toliau – Sutartis):

1. P a s i ž a d u:

1.1. Neperduoti neįgaliesiems asmenims vykdant Sutartį gautos/sužinotos konfidencialios.

1.2. Nesudaryti sąlygų bet kokiomis priemonėmis susipažinti su tvarkoma arba gauta vykdant Sutartį konfidencialia/ viešai neskelbtina informacija jokiems asmenims, kurie nėra įgalioti ją gauti/ tvarkyti.

1.3. Pagal sutartį gautą/ sužinotą informaciją tvarkyti ir saugoti tik Sutarties vykdymo tikslais, laikantis Valstybinio socialinio draudimo įstatymo, Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, Rangovų prieigos prie Valstybinio Socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos pagal sutartis tvarkos aprašo (toliau – Tvarkos aprašas), patvirtinto Fondo valdybos direktoriaus _____ m. _____ d. įsakymu Nr. _____ reikalavimų.

1.4. Pranešti asmeniui, atsakingam už Sutarties vykdymą, apie bet kokią informacijos saugumo, jos tvarkymo pažeidimą ar galimai kylančią informacijos saugumo grėsmę.

1.5. Šiame pasižadėjime nurodytų įsipareigojimų laikytis tiek darbo laiku, tiek ir nedarbo laiku visą Sutarties galiojimo laiką ir pasibaigus Sutarties galiojimo laikui.

2. Ž i n a u, kad:

2.1. Pagal Valstybinio socialinio draudimo įstatymo 12 straipsnį, informacija apie draudėją, apdraustąjį asmenį arba socialinio draudimo išmokos gavėją nėra viešai skelbtina, išskyrus 12 straipsnio 3 dalyje numatytas išimtis.

2.2. Informacija apie draudėją, apdraustąjį asmenį arba socialinio draudimo išmokos gavėją gali būti atskleista tik Fondo valdybos nustatyta tvarka.

2.3. Visa Fondo valdybos vykdant Sutartį suteikta informacija yra laikoma konfidencialia, jei Fondo valdyba raštu nėra patvirtinusi, kad tam tikra pateikta informacija nėra konfidenciali. Konfidencialia taip pat nėra laikoma informacija, kuri buvo viešai prieinama.

2.4. Už šio pasižadėjimo, Tvarkos aprašo ir Lietuvos Respublikos norminių teisės aktų reikalavimų nesilaikymą turėsiu atsakyti pagal galiojančius Lietuvos Respublikos teisės aktus.

3. P a t v i r t i n u, kad susipažinau su Tvarkos aprašo nuostatomis ir jas supratau.

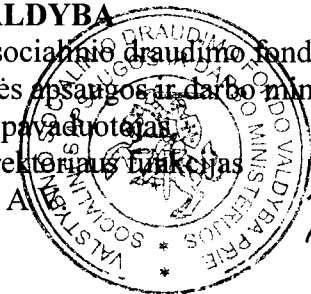
(Pareigų pavadinimas)

(parašas)

(Vardas ir pavardė)

FONDO VALDYBA

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
Direktorius Ježys Miskis
vykdantis direktoriaus funkcijas



(Handwritten signature of Ježys Miskis)

Ježys Miskis

TIEKĖJAS

UAB „e-Project“

Direktoriė

e-Projects



(Handwritten signature of Irina Maksimovič)

Irina Maksimovič

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
Viešųjų pirkimų skyriaus vyriausioji specialistė

Renata Radžiūnė

2019 02 13

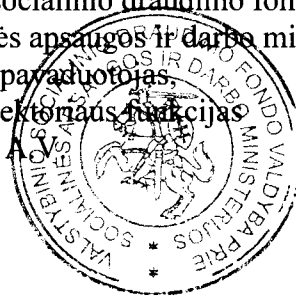
2019 m. vasarab 21 d.
Sutarties Nr. F1-0-26
4 priedas

SPECIALISTAI

Eil. Nr.	Vardas, pavardė	Pareigos projekte
1.		Projekto vadovas
2.		Techninis projektų vadovas
3.		Oracle specialistas
4.		Java programavimo kalbos specialistas
5.		Informacinės sistemos architektas
6.		Testavimo specialistas

FONDO VALDYBA

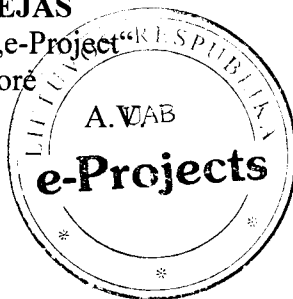
Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
Direktorius pavaduotojas,
vykdantis direktoriaus funkcijas



Ježys Miskis

TIEKĖJAS

UAB „e-Project“
Direktore



Irina Maksimovič

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
Viešųjų pirkimų skyriaus vyriausioji specialistė

Renata Radžilutė
2019 02 18

2019 m. vasarės 21 d.
Sutarties Nr. F10-26
5 priedas

KOMUNIKAVIMO STRATEGIJA
(kurios turi būti laikomasi paslaugų teikimo metu,
ir kuri, esant poreikiui, gali būti keičiama)

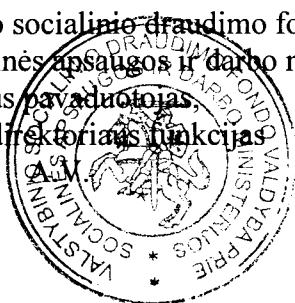
<i>Eil. Nr.</i>	<i>Tikslas</i>	<i>Gavėjas</i>	<i>Komunikavi mo būdas</i>	<i>Aprašymas</i>	<i>Periodiškumas</i>	<i>Atsakingas</i>
1.	Projekto valdymo aptarimas	Užsakovo projekto vadovas	El. paštu, susitikimas	Kartą per savaitę organizuojamas Užsakovo ir Vykdytojo projekto vadovų susitikimas, kurio metu aptariami einamieji klausimai, darbų būseną, derinamas diegimo paketų turinys. Ne rečiau kaip kartą per mėnesį Vykdytojo projekto vadovas kartu su Užsakovo projekto vadovu paruošia ir suderina mėnesinę paslaugų vykdymo ataskaitą, kuri yra pristatoma SVPK.	Ne mažiau nei kartą per savaitę, reguliarius susitikimas	Vykdytojo projekto vadovas, Užsakovo projekto vadovas
2.	Pasiektų projekto rezultatų aptarimas, Sutarties vykdymo priežiūra	Sutarties vykdymo priežiūros komitetas (SVPK)	Susitikimas, projekto apžvalgos ataskaita, darbo aktai	Aptariami TS „E-formos“ programinės įrangos modifikavimo etapų planai, svarbiausios problemos, modifikavimo įvertinimo ataskaitos, modifikavimo užsakymai ir jų vykdymo eiga, rizikos, svarstomos suteiktų paslaugų ataskaitos ir perduodamų darbų aktai.	Kas mėnesį, suderinus SVPK nariams tinkamą datą ir laiką. Esant poreikiui dažnumas gali būti keičiamas.	Užsakovo projekto vadovas, Vykdytojo projekto vadovas
3.	Modifikavimo įvertinimo užsakymai	Užsakovo projekto vadovas, Vykdytojo projekto vadovas	Veiklos poreikių registravimas ir modifikavimo įvertinimo užsakymo pateikimas	Vykdytojui pateikiami Užsakovo nustatytos formos užsakymai PĮ modifikavimo įvertinimui	Kiekvieną dieną	Užsakovo projekto vadovas
4.	Modifikavimo užsakymai	Užsakovo projekto vadovas, Vykdytojo projekto vadovas	Modifikavimo užsakymo pateikimas	Vykdytojui pateikiami Užsakovo nustatytos formos užsakymai PĮ modifikavimui	Kiekvieną dieną	Užsakovo projekto vadovas
5.	Konsultacijos	Vykdytojo projekto vadovas, Užsakovo projekto vadovas	Pagalbos tarnyba (angl. <i>Service Desk</i>), žodžiu	Siekiant komunikaciją valdyti ir sklandžiai vykdyti, bendraujama tik per Vykdytojo projekto vadovą, Vykdytojo techninį projekto vadovą ir paskirtus specialistus - analitikus.	Kiekvieną dieną	Užsakovo projekto vadovas, Užsakovo techninis vadovas

Padė

6.	Diegimo paketai	Vykdytojo projekto vadovas, grupės nariai, testuotojai, sisteminiai administratoriai	El. paštu, failų serveriu, MS Word dokumentais, Pagalbos tarnyba.	Incidentų ir problemų sprendimai grupuojami į diegimo paketus pagal Užsakovo projekto vadovo išreikštą ir suderintą su Vykdytojo projekto vadovu poreikį. Dėl diegimo darbų informuojami atsakingi asmenys ir sisteminiai administratoriai.	Planiniai- ne dažniau kaip du kartus per savaitę. Neplaniniai diegimo paketai – pagal poreikį, nurodant priežastį.	Vykdytojo projekto vadovas
7.	Incidentų, problemų registravimas	Vykdytojo projekto vadovas	Pagalbos tarnyba	Incidentai, klaidos aprašomos, joms priskiriamas prioritetas ir registruojamos Vykdytojo administruojamoje Paslaugų valdymo sistemoje. Vykdytojo projekto vadovas priskiria reikiamus resursus incidentų, problemų sprendimui.	Kiekvieną dieną	Užsakovo projekto vadovas, Užsakovo grupės nariai, sistemos administratorius
8.	Veiklos aptarimas	Vykdytojo projekto vadovas, Veiklos ekspertas, ekspertas – analitikas	Susitikimai, Modifikavimo užsakymų įvertinimas, poreikių tikslinimas	Analizuojami poreikiai, aptariami pakeitimai, derinamos specifikacijos.	Kiekvieną dieną	Užsakovo projekto vadovas, Užsakovo veiklos ekspertas

FONDO VALDYBA

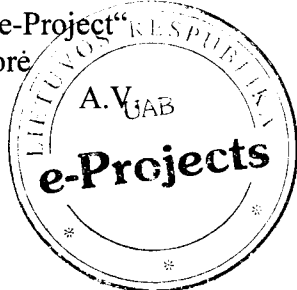
Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
Direktorius pavaduotojas,
vykdantis direktoriaus funkcijas



Ježys Miskis

TIEKĖJAS

UAB „e-Project“
Direktorė



Irina Maksimovič

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
Viešųjų pirkimų skyriaus specialistė

Renata Radžiūtė
2019 02 18