

17.13. Sudarydamos šią Sutartį Šalys patvirtina, kad supranta, jog nuo 2018 m. gegužės 25 d. yra tiesiogiai taikomas 2016 m. balandžio 27 d. priimtas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (toliau – Reglamentas). Šalys patvirtina, kad jeigu siekiant užtikrinti tinkamą Sutarties vykdymą bus tvarkomi asmens duomenys, Šalys įsipareigoja sudaryti atskirą susitarimą dėl duomenų tvarkymo, kuriuo nustato duomenų tvarkymo dalyką ir trukmę, duomenų tvarkymo pobūdį ir tikslą, asmens duomenų rūšis ir duomenų subjektų kategorijas bei duomenų valdytojo priveroles ir teises.

17.14. Jeigu poreikis tvarkyti asmens duomenis paaiškėja po Sutarties sudarymo, Šalys įsipareigoja nedelsiant sudaryti papildomą susitarimą dėl duomenų tvarkymo prie Sutarties ir imtis kitų būtinų priemonių siekiant užtikrinti atitiktį Reglamento reikalavimams. Šalys pripažįsta, kad papildomo susitarimo dėl duomenų tvarkymo pasirašymas nebus laikomas esminiu šios Sutarties sąlygų pakeitimu.

17.15. Atsižvelgiant į tai, jog Ignitis grupės įmonės priklauso strateginę reikšmę nacionaliniam saugumui turinčios įmonės bei valdomi įrenginiai, o energetikos sektorius priskiriamas prie nacionaliniam saugumui užtikrinti strategiškai svarbių ūkio sektorių, Klientas pasilieka teisę Sutarties vykdymo metu patikrinti Paslaugų teikėjo ir (arba) jo pasitelktų Asmenų atitiktį Lietuvos Respublikos teisės aktams, reglamentuojantiems privalomus nacionalinio saugumo ir kitų strateginių interesų užtikrinimo kriterijus / principus ir (arba) dėl VPĮ 45 straipsnio 2¹ dalyje/ PĮ 58 straipsnio 4¹ dalyje, ir (arba) VPĮ 37 straipsnio 9 dalyje / PĮ 50 straipsnio 9 dalyje ir (arba) VPĮ 47 straipsnio 9 dalyje numatytiems reikalavimams. Tuo atveju, jei Sutarties galiojimo metu paaiškėja, jog Paslaugų teikėjas neatitinka šių kriterijų / nuostatų / principų ir nustatytų neatitikimų neištaiso per Kliento nurodytą terminą, Klientas įgyja teisę, įspėjęs prieš 10 (dešimt) Dienų, vienašališkai nutraukti Sutartį, neatlygindamas jokių nuostolių, apimant bet neapsiribojant, nuostolius dėl minimalių Pirkimo objekto kiekių išpirkimo

17.16. Paaiškęsus Sutarties BD 10.2.5 punkte nurodytoms aplinkybėms, Klientas turi teisę sustabdyti Sutarties vykdymą sankcijų galiojimo laikotarpiui ar vienašališkai nutraukti Sutartį raštu informavęs Paslaugų teikėją per 1 (vieną) Darbo dieną nuo pranešimo apie Sutarties sustabdymą ar vienašališką nutraukimą išsiuntimo dienos, gavęs informaciją apie Subjektų įtraukimą į Sankcijų sąrašus ir/ ar Subjektui pareikštus įtarimus dėl pinigų plovimo, teroristinės veiklos finansavimo ar su mokestiniu sukčiavimu susijusios veiklos. Nutraukus Sutartį ar sustabdžius jos vykdymą šiame Sutarties punkte nurodytu

17.13. By concluding this Contract, the Parties do hereby confirm their understanding that Regulation (EU) 2016/679 of the European Union and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (hereinafter referred to as the 'Regulation') applies directly since 25 May 2018. The Parties do hereby confirm that in the event that any personal data is processed in order to ensure proper implementation of the Contract, the Parties shall undertake to conclude a separate agreement regarding data processing establishing the object and duration of data processing, the nature and purpose of data processing, types of personal data and categories of data subjects as well as the obligations and rights pertaining to the data controller.

17.14. If the need for processing of personal data is determined after conclusion of the Contract, the Parties shall undertake to conclude an additional agreement to the Contract regarding data processing immediately and to take other necessary means in order to ensure conformity with the requirements of the Regulation. The Parties do hereby acknowledge that signing of an additional agreement regarding data processing shall not be construed as an essential amendment to the conditions of this Contract.

17.15. Taking into account that the companies of Ignitis Group own companies and manage facilities strategically important to national security, and the energy sector is classified as a strategically important for national security, the Buyer reserves the right to, during the performance of the Contract, verify the compliance of the Service Provider and/or the persons engaged with the legal acts of the Republic of Lithuania regulating the mandatory criteria/principles for ensuring national security and other strategic interests and/or the requirements laid down in Article 45(2¹) of the LPP / Article 58(4¹) of the LP and/or Article 37(9) of the LPP / Article 50(9) of the LP and/or Article 47(9) of the LPP. In an event it becomes known within the validity of the Contract that the Service Provider fails to meet those criteria, provisions or principles, and the Service Provider fails to eliminate such deficiencies within a term specified by the Buyer, the Buyer shall be entitled to unilaterally terminate the Contract without an obligation to compensate any losses, including but not limited to, losses due to the redemption of the minimum quantities of the Object of the Procurement, by informing the Service Provider thereof 10 (ten) Days in advance.

17.16. When the circumstances referred to in the paragraph 10.2.5 of the GP of the Contract become apparent, the Buyer has the right to suspend the performance of the Contract for the period of validity of sanctions or unilaterally terminate the Contract by notifying the Service Provider in writing within 1 (one) working day from the date of dispatch of the notice of suspension or unilateral termination of the Contract upon receipt of information about the inclusion of the Entities in the Sanctions Lists and/or suspected money laundering, terrorist financing or tax fraud activities against Entity. The Parties shall not be obliged to pay each other fines,

pagrindu, Šalys neturi prievolės viena kitai mokėti baudų, atlyginti žalą ar išmokėti kokias nors kompensacijas, susijusias su Sutarties nutraukimu ar jos sustabdymu, išskyrus Sutartyje nurodytus atvejus.

18. KONFIDENCIALI INFORMACIJA

18.1. Šalys susitaria laikyti šią Sutartį, išskyrus jos sudarymo faktą ir Teisės aktų pagrindu privalomą viešinti informaciją, ir visą jos pagrindu viena kitai perduodamą ar kitokiu būdu Sutarties vykdymo metu sužinotą / užfiksuotą / nufilmuotą ir pan. informaciją paslapyje neterminuotai, neatsižvelgiant į tai, ar ta informacija pateikiama žodžiu ar raštu. Šalys susitaria neatskleisti konfidencialios informacijos jokiai trečiajai šaliai be išankstinio raštiško kitos Šalies sutikimo, o taip pat nenaudoti konfidencialios informacijos asmeniniams ar Trečiųjų šalių poreikiams, išskyrus atvejus, kai tokia informacija privalo būti atskleista įstatymo ar kitų Teisės aktų nustatyta tvarka ar turi būti atskleista teisės, finansų ar kitos srities specialistui / patarėjui, ar paskolos davėjui.

18.2. Visa Kliento Paslaugų teikėjui suteikta bei Sutarties vykdymo metu sukurta / sužinota informacija yra laikoma konfidencialia, išskyrus viešai prieinamą informaciją ir Pirkimo sąlygose, visais kitais atvejais Klientas turi patvirtinti raštu, kad tam tikra pateikta informacija nėra konfidenciali.

18.3. Šalis, pažeidusi Sutartyje numatytą konfidencialumo pareigą, įsipareigoja pagal argumentuotą kitos Šalies reikalavimą sumokėti 3000,00 eurų (trijų tūkstančių eurų 00 euro ct) be pridėtinės vertės mokesčio baudą ir atlyginti visus kitos Šalies patirtus nuostolius, kiek jų nepadengia numatyta bauda.

18.4. Visą informaciją, gautą Sutarties vykdymo metu, Klientas gali naudoti savo ir / ar bet kurios Ignitis grupės įmonės ar AB „Ignitis grupė“ netiesiogiai ar tiesiogiai kontroliuojančios įmonės naudai ir tikslais, tai nebus laikoma Sutarties (konfidencialumo) pažeidimu.

18.5. Paslaugų teikėjas privalo pasirašyti atskirą konfidencialumo susitarimą, kuriame gali būti nustatytos kitos konfidencialią informaciją, reglamentuojančios nuostatos, jei tai numatyta Pirkimo sąlygose ar to reikalauja Klientas.

19. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

19.1. Šalys sutinka, kad Teisės aktų nustatyta tvarka reorganizavus Kliento įmonę ar pasikeitus Kliento teisiniam statusui, ar jei dėl Kliento funkcijų ar jų dalies perdavimo šios Sutarties pagrindu Klientui kylantys įsipareigojimai perduodami trečiajai šaliai arba Kliento asocijuotiems asmenims, be raštiško Paslaugų teikėjo sutikimo Kliento teisių ir pareigų perėmėjas nuo teisių ir pareigų perėmimo momento tampa Sutarties Šalimi, perimančia visas šios

compensate for damages or pay any compensation related to the termination or suspension of the Contract on the basis specified in this clause of the Contract.

18. CONFIDENTIAL INFORMATION

18.1. The Parties do hereby agree to keep this Contract confidential indefinitely, except for the fact of conclusion thereof and the information required to be made public on the grounds of the legislations, and all information communicated orally or in writing to each other on the basis of the Contract as well as other information discovered/recorded/filmed, etc. in any other manner within the course of implementation of the Contract. The Parties hereunder do hereby agree not to disclose any confidential information to any Third Parties without a prior written consent of the other Party, and also not to use any confidential information for personal or Third Parties needs, except for cases when such information must be disclosed under the procedure established by legislation or to a specialist/advisor in the area of law, finance or other area, or to a creditor.

18.2. All information provided by the Buyer to the Service Provider as well as other information developed/discovered within the course of implementation of the Contract shall be considered as confidential, except for publicly available information and the Procurement Conditions; in all other cases the Buyer shall confirm in writing that certain provided information is not confidential.

18.3. A Party infringing the obligation of confidentiality specified in the present Contract, on the basis of a reasonable request of the other Party, shall undertake to pay a fine amounting to EUR 3,000.00 (three thousand euros, 00 ct), exclusive of value-added tax, and to compensate for all losses incurred by the other Party to the extent not covered by the established fine.

18.4. The Buyer may use the complete information obtained in the course of the execution of the Contract for own benefit and purpose and/or that of any company within the AB „Ignitis grupė“ or an entity directly or indirectly controlled by AB „Ignitis grupė“, and that shall not be considered to constitute a breach of the Contract (in terms of confidentiality).

18.5. The Service Provider shall have to sign a separate non-disclosure agreement, which may establish other provisions regulating confidential information, if this has been established in the Procurement Conditions or when this was required by the Buyer.

19. FINAL PROVISIONS

19.1. The Parties do hereby agree that in the event of reorganisation of the Buyer's company or change of the Buyer's legal status or if the obligations pertaining to the Buyer on the grounds of the Contract are transferred to the Third Party or to entities associated with the Buyer due to transfer of the Buyer's functions or a part thereof, the successor in respect of the Buyer's rights and obligations shall become the Party to the Contract taking over all rights and obligations assumed by the Buyer on

Sutarties pagrindu Kliento prisiimtas teises ir pareigas. Esant Paslaugų teikėjo reikalavimui, Klientas pateikia Paslaugų teikėjui dokumentus, patvirtinančius Kliento teises ir pareigas perimančios trečiosios šalies finansinius pajėgumus ir kitus būtinus dokumentus. Šalys sutinka, kad apie šiame punkte nustatytą teisių ir pareigų perėmimą Klientas arba jo teisių ir pareigų perėmėjas Paslaugų teikėją informuoja Teisės aktų nustatyta tvarka ir Šalys atskiro Sutarties pakeitimo nesudaro, o rašytinis pranešimas dėl Šalies keitimo laikomas neatskirama Sutarties dalimi, kuris įsigalioja nuo pranešime nurodytos datos.

19.2. Paslaugų teikėjo keitimas galimas dėl Teisės aktų nustatyta tvarka pradėtos Paslaugų teikėjo reorganizavimo, įskaitant jungimą ir skaidymą, atskyrimo ar bankroto procedūros, ar pasikeitus Paslaugų teikėjo statusui, ar jei Paslaugų teikėjo funkcijas ar jų dalį sandorio pagrindu perima Trečioji šalis. Paslaugų teikėjas privalo ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) Darbo dienų iki Paslaugų teikėjo teisių ir pareigų perėmimo momento apie tai raštu informuoti Klientą ir kartu su minėtu raštu pateikti Paslaugų teikėjo teisių ir pareigų perėmėjo pašalinimo pagrindų nebuvimą, kvalifikaciją ir kitų Pirkimo sąlygose Paslaugų teikėjui keltų reikalavimų atitikimą patvirtinančius dokumentus. Paslaugų teikėjo teisių ir pareigų perėmėjas privalo turėti ne mažesnę kvalifikaciją nei Paslaugų teikėjas, su kuriuo buvo sudaryta Sutartis, kvalifikaciją, vertinant pagal kriterijus, kurie buvo nustatyti Pirkimo sąlygose. Klientas, gavęs Paslaugų teikėjo raštą kartu su visais Paslaugų teikėjo teisių ir pareigų perėmėjo pašalinimo pagrindų nebuvimą, kvalifikaciją ir kitų Pirkimo sąlygose Paslaugų teikėjui keltų reikalavimų atitikimą patvirtinančiais dokumentais, ne vėliau kaip per 10 (dešimt) Darbo dienų įvertina pateiktų dokumentų turinį ir raštu pritaria arba atsisako pritarti Sutarties Šalies pasikeitimui. Klientui pritarus, pasirašomas Sutarties pakeitimas. Šalys pareiškia ir patvirtina, kad toks Paslaugų teikėjo teisių ir pareigų perėjimas nėra novacija pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso VI knygos I dalies trečiojo skirsnio nuostatas ir pats savaime neturi įtakos Sutarties galiojimui. Paslaugų teikėjas neįgyja teisės perduoti savo teisių ar pareigų pagal šią Sutartį trečiajam asmeniui be išankstinio raštiško Kliento sutikimo. Šios sąlygos nesilaikymas laikomas esminiu Sutarties pažeidimu.

the grounds of this Contract from the moment of taking over the rights and obligations without a written consent of the Service Provider. Upon the Service Provider's request, the Buyer shall provide the Service Provider with documents proving financial capacities of the Third Party taking over the rights and obligations of the Buyer as well as other required documents. The Parties do hereby agree that the Buyer or the successor in respect of the rights and obligations thereof shall inform the Service Provider about taking over of the rights and obligations as established in this paragraph under the procedure established by legislations and the Parties shall not conclude a separate amendment to the Contract, whereas a written notice regarding substitution of the Party shall be construed as an integral part of the Contract, which shall come into effect from the date indicated in the notice.

19.2. A substitution of the Service Provider's Party is possible in view of the procedure of the Service Provider's reorganisation, including merging or splitting, or the bankruptcy, or in view of a change in the status of the Service Provider, or in case a Third Party takes over the Service Provider's functions or part thereof on the basis of a transaction. The Service Provider shall inform the Buyer thereof in writing no later than 30 (thirty) Working days prior to the moment of taking over the rights and obligations of the Service Provider; attaching to the letter the documents confirming the absence of any grounds for the exclusion of the successor, supporting its qualification and the documents confirming compliance with the other requirements set out in the Procurement Conditions. The successor of the rights and obligations of the Service Provider shall have at least the same qualification as the Service Provider with whom the Contract has been concluded, rated in accordance with the criteria set out in the Procurement Conditions. Having received from the Service Provider the letter and the documents confirming the absence of any grounds for the exclusion of the successor, supporting its qualification and the documents confirming compliance with the other requirements set out in the Procurement Conditions, the Buyer shall within no later than 10 (ten) Working days assess the content of the documents and shall approve or object to the substitution of the Party to the Contract in writing. Once the approval of the Buyer is received, an amendment to the Contract shall be signed. The Parties hereby represent and warrant that such assignment of the Buyer's rights and obligations is not a novation within the meaning of the third section of Book VI Part I of the Civil Code of the Republic of Lithuania and does not in itself affect the validity of the Contract. The Service Provider shall have no right to assign all or part of their rights and duties before the Buyer to any Third Person without having obtained a prior written consent of the Buyer. Failure to comply with this paragraph shall constitute a substantial breach of the Contract.

19.3. Visi pranešimai ir kita informacija tarp Šalių laikomi įteiktais tinkamai, jei pateikti raštu (žr. Sutarties BD 1.24 p.). Kiekviena Šalis privalo per 5 (penkias) Darbo dienas pranešti kitai Šaliai apie Sutartyje nurodytų adreso, rekvizitų, kontaktinių asmenų pasikeitimą. Iki informavimo apie adreso pasikeitimą, visi šioje Sutartyje nurodytu adresu išsiųsti pranešimai ir kita korespondencija laikomi įteiktais tinkamai.

19.4. Šalys bendravimui paskiria kontaktinius asmenis, kurių duomenys nurodomi Sutartyje.

19.5. Visi Šalių susitarimai laikomi galiojančiais, jei jie sudaryti raštu ir pasirašyti abiejų Šalių įgaliotų atstovų. Sutarties priedai nurodyti Sutarties SD.

19.6. Kai pagal teisės aktus Sutartis turi būti paprastos rašytinės formos, ji gali būti sudaroma tiek surašant vieną šalių pasirašomą (rašytiniu parašu) dokumentą, tiek ir apsieičiant raštais, telegramomis, telefonogramomis, telefakso pranešimais ar kitokiais telekomunikacijų galiniais įrenginiais perduodama informacija, jeigu yra užtikrinta teksto apsauga ir galima identifikuoti jį siuntusios šalies parašą.

19.7. Jei Sutartis sudaroma ją pasirašant fiziniiais Šalių parašais, pasirašoma tiek Sutarties egzempliorių, kiek yra Sutarties Šalių. Jei Sutartis sudaroma ją pasirašant kvalifikuotais elektroniniais parašais, Šalys pasirašo vieną Sutarties egzempliorių, perduodamą viena kitai naudojantis telekomunikacijų galiniais įrenginiais. Jei Sutartis sudaroma ją pasirašant skirtingais parašų formatais, Šalys apsieičia pasirašytais Sutarties egzemplioriais, naudodamosi atitinkamomis apsieitimo priemonėmis.

20. KITOS SĄLYGOS

20.1. Šalys sutaria, jog Sutarties vykdymo metu Paslaugų teikėjas Klientui teikia konsultacijas, visus dokumentus bei kitą medžiagą Pirkimo sąlygose nurodyta kalba ir tvarka. Jei Pirkimo sąlygose nėra nurodyta teikiamų konsultacijų, dokumentų ir (ar) informacijos kalba, tai teikimas vyksta tik lietuvių kalba. Jei Pirkimo sąlygose numatyta, kad visi dokumentai, informacija ir (ar) konsultacijos teikiami lietuvių kalba, tačiau Paslaugų teikėjas pateikė kita nei nurodyta kalba, tokiu atveju Paslaugų teikėjas prie šių dokumentų privalo pridėti vertėjo parašu ir vertimų biuro antspaudu patvirtintą dokumento vertimą į lietuvių kalbą.

20.2. Klientas Sutarties SD ir (ar) Pirkimo sąlygose taip pat turi teisę nurodyti kokia kita Klientui priimtina kalba Paslaugų teikėjas gali pateikti Pirkimui, įskaitant

19.3. All notices and other information between the Parties hereunder shall be deemed to have been duly delivered, where they have been made in writing (see paragraph 1.24 of the GP of the Contract). Each Party shall notify the other Party of change in the address, contact details and contact persons indicated in the Contract within 5 (five) Working days. Prior to such notice of change of address, all notices and other correspondence sent to the addresses indicated in the present Contract shall be deemed to have been duly served.

19.4. The Parties shall designate contact persons for communication, the contact details of which are indicated in the Contract.

19.5. All agreements between the Parties shall be considered valid if they have been made in writing and signed by authorised representatives of both Parties. All annexes to the Contract have been listed in the SP of the Contract.

19.6. Where, according to the legislations, the Contract has to be concluded in a simple written form, the Contract may be concluded both by drawing up a single document signed by both parties (in physical signature) and by exchanging certificates, telegrams, telexes, fax messages or the information otherwise transmitted through telecommunication devices, if the security of text has been ensured and the signature of the sending Party may be identified.

19.7. If the Contract is concluded by signing physical signatures of the Parties, the amount of copies shall be signed equal to the number of the Parties of the Contract. If the Contract is concluded by signing it using qualified electronic signatures, the Parties shall sign a single copy, transmitted to each other by telecommunication terminal equipment. If the Contract is concluded by signing it using different formats of signature, the Parties shall exchange the signed copies of the Contract using the relevant exchange measures.

20. MISCELLANEOUS

20.1. The Parties agree that during the performance of the Contract the Service Provider shall provide the Buyer with consultations, documents and other material in the language and under the procedure specified in the Procurement Conditions. Where the Procurement Conditions do not specify the language for consultations, information and/or documents, all consultations, documents and/or information shall be provided in the Lithuanian language only. Where the Procurement Conditions stipulate that all documents, information and/or consultations shall be provided in the Lithuanian language, but the Service Provider submits the documents in a different language, a translation of the documents into Lithuanian certified by a signature of the translator and a seal of a translation agency shall be attached.

20.2. The Buyer shall also have a right to indicate in the SP of the Contract and/or the Procurement Conditions another language acceptable to the Buyer in which the

Sutarties vykdymą, teikiamus dokumentus (dalies dokumentų ar atskirus / papildomai teikiamus dokumentus) ir kokia kalba turi būti teikiamos konsultacijos Sutarties vykdymo metu.

20.3. Tuo atveju, jeigu Paslaugų teikėjas nesilaikys Sutarties BD 20.1. ir (ar) 20.2. punktuose nurodytų reikalavimų, Klientas turės teisę, įspėjęs Paslaugų teikėją raštu, išversti minėtus dokumentus savo sąskaita ir tokiu atveju mokėtiną už suteiktas Paslaugas sumą sumažins turėtų faktinių išlaidų, susijusių su vertimo paslaugomis, suma.

20.4. Paslaugų teikėjas turi teisę sudaryti su Teisės aktų reikalavimus atitinkančiu juridiniu asmeniu (toliau – finansuotojas) faktoringo sutartį tik gavęs rašytinį Kliento sutikimą, prieš 14 (keturiolika) Dienų pateikęs Klientui rašytinį prašymą ir dokumentus, pagrindžiančius, kad ketinamos sudaryti faktoringo sutarties pagrindu nepasikeis Šalių teisių ir pareigų pusiausvyra Paslaugų teikėjo / finansuotojo naudai, nebus keičiamos Sutarties sąlygos (išskyrus redakcinio pobūdžio pakeitimus dėl faktoringo sutarties ir kitos sąskaitos nurodymo), Klientui neatsiras papildomų išlaidų ar įsipareigojimų. Prašymas laikomas patenkintu tik Paslaugų teikėjui gavus rašytinį Kliento sutikimą.

20.5. Paslaugų teikėjas turi raštu garantuoti, kad Klientui neatsiras jokios Sutartyje nenumatytos prievolės, kad nepasikeis Sutarties sąlygos, įskaitant įkainius / kainas, kad Klientui neatsiras jokių papildomų kaštų dėl faktoringo sutarties ir kad Paslaugų teikėjas vienašališkai materialiai atsakingas už bet kokius ginčus, kilusius dėl faktoringo sutarties ar susijusių su ja. Paslaugų teikėjas supranta ir patvirtina, kad faktoringo sutartis jokių pagrindų nepakeičia Paslaugų teikėjo ir Kliento įsipareigojimų pagal Sutartį.

20.6. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.907 str., piniginio reikalavimo perleidimas finansuotojui galioja ir tais atvejais, kai Sutartis tą daryti draudžia ar riboja, tačiau tai neatleidžia Paslaugų teikėjo nuo prievolių ir atsakomybės Klientui už Sutarties sąlygos, draudžiančios ar ribojančios reikalavimo perleidimą, pažeidimą. Todėl jei Paslaugų teikėjas be rašytinio Kliento sutikimo sudaro faktoringo sutartį, Paslaugų teikėjas moka Klientui Sutarties BD 17.6. punkte nustatyto dydžio baudą.

20.7. Klientas turi teisę atsakyti leisti Paslaugų teikėjui sudaryti faktoringo sutartį, atsižvelgiant į Pirkimo strateginę reikšmę, konfidencialios informacijos slaptumą ir (ar) Sutarties vykdymo apsunkinimą. Kliento sutikimas dėl faktoringo sutarties

Service Provider may submit the documents (part of the documents, or individual or additionally supplied documents) required for the Procurement, including the implementation of the Contract, as well as the language for providing consultations.

20.3. In case the Service Provider does not comply with the requirements referred to in paragraphs 20.1 and/or 20.2 of the GP of the Contract, the Buyer shall have the right, after notifying the Service Provider in writing, to translate the said documents at their own expense, in which case the amount payable for the provided Services will be reduced by the amount of actual costs related to translation services.

20.4. The Service Provider shall be entitled to conclude a factoring agreement with a legal entity meeting the requirements laid down by legal acts (hereinafter referred to as the 'Financier') only upon receipt of a written consent of the Buyer after submitting a written application and the documents, proving that the balance of the rights and obligations of the Parties would not change for the benefit of the Service Provider/ Financier on the grounds of the factoring agreement to be concluded, that the conditions of the Contract would not be changed (except for changes of an editorial type resulting from inclusion of the factoring agreement and a different account) and the Buyer would not be subjected to any extra costs or obligations, shall be submitted to the Buyer 14 (fourteen) days in advance. The application shall be deemed as approved only after the Service Provider receives the Buyer's written consent.

20.5. The Service Provider shall submit a written guarantee assuring that the Buyer would not be subjected to any duties not described in the Contract, that the conditions of the Contract, including the price rates/ prices, would not be changed, that the Buyer would not be subjected to any extra costs because of the factoring agreement, and that the Service Provider shall assume the pecuniary liability for any disputes arising due to the factoring agreement or in relation to it unilaterally. The Service Provider also understands and confirms that the factoring agreement shall not change the Service Provider's and the Buyer's obligations assumed under Contract on any grounds.

20.6. In accordance with Art. 6.907 of the Civil Code of the Republic of Lithuania, assignment of a pecuniary claim to the Financier shall also apply in cases where it is prohibited or restricted by the Contract, however, this shall not release the Service Provider from obligations and liability in respect of the Buyer resulting from violation of the provision of the Contract prohibiting or restricting assignment of claims. Therefore, in the event that the Service Provider concludes a factoring agreement without the Buyer's written consent, the Service Provider shall pay a fine to the amount established in paragraph 17.6. of the GP of the Contract to the Buyer.

20.7. The Buyer shall have the right to refuse to allow the Service Provider to enter into a factoring agreement, taking into account the strategic significance of the Procurement, the confidentiality of confidential information and/or any burdens on the performance of the

pagal šią Sutartį nereiškia Kliento sutikimo dėl kitų su Paslaugų teikėju sudarytų ar ateityje sudaromų viešojo pirkimo sutarčių ir faktoringo pagal jas sudarymo.

20.8. Paslaugų teikėjas privalo informuoti finansuotoją raštu prieš faktoringo sutarties sudarymą, kad Klientas neįsipareigoja išpirkti visų Sutartyje nurodytų Paslaugų ar bet kokios dalies, išskyrus jei Sutarčiai taikoma fiksuotos kainos kainodara (nurodoma Sutarties SD).

20.9. Kliento rašytinis leidimas sudaryti faktoringo sutartį bei Paslaugų teikėjo su trečiuoju asmeniu sudaryta faktoringo sutartis laikomi lygiaverčiais dokumentais trišaliam susitarimui tarp šalių dėl faktoringo. Visi šie dokumentai laikomi neatskiriama Sutarties dalimi.

Contract. The Buyer's consent to the factoring agreement under this Contract does not mean the Buyer's consent to other public procurement contracts concluded with the Service Provider or to be concluded in the future and the conclusion of factoring under such agreements.

20.8. The Service Provider shall give a prior written notice to the Financier before conclusion of a factoring agreement to inform that the Buyer shall not undertake to procure all Services indicated in the Contract or any part thereof, except for cases when fixed pricing method applies to the Contract (indicated in the SP of the Contract).

20.9. A written permit by the Buyer to conclude a factoring agreement and the factoring agreement concluded between the Service Provider and a Third Person shall be considered an equivalent document to a tripartite agreement regarding the factoring between the Parties. All said documents shall form an integral part of the Contract.

**PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES SPECIALIOJI
DALIS**

Nr. _____

UAB „Ignitis grupės paslaugų centras“, pagal Lietuvos Respublikos įstatymus įsteigta ir veikianti uždaroji akcinė bendrovė, juridinio asmens kodas 303200016, PVM mokėtojo kodas LT 100008194913, registruotos buveinės adresas Laisvės pr. 10, LT-04215 Vilnius, Lietuvos Respublika,

**SPECIAL PART OF THE SERVICE PROVISION
CONTRACT**

No. _____

UAB “Ignitis grupės paslaugų centras”, a private limited liability company duly registered and operating under the laws of the Republic of Lithuania, legal entity code 303200016, VAT number LT100008194913, registered address Laisvės pr. 10, LT-04215 Vilnius, the Republic of Lithuania, the data of which is collected and

Nageru S.L., pagal Ispanijos įstatymus teisėtai įregistruota ir veikianti bendrovė bendrovė, juridinio asmens kodas B66790239, registruotos buveinės adresas Embajadores 146 P2 5R 28045 Madrid

Nageru S.L., a company duly registered and operating under the laws of the Spain, legal entity code B66790239, registered address Embajadores 146 P2 5R 28045 Madrid Spain represented

Klientas ir Paslaugų teikėjas kiekvienas atskirai toliau vadinamas Šalimi, bendrai vadinamos Šalimis, sudarė šią paslaugų sutartį (toliau – Sutartis).

the Buyer and the Service Provider both hereinafter individually referred to as the Party and collectively as the Parties, have entered into the following Service Provision Contract (hereinafter referred to as the ‘Contract’).

**1. BENDROSIOS NUOSTATOS IR SUTARTIES
OBJEKTAS**

1.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja Sutartyje numatytais sąlygomis suteikti Klientui E.archyvo vystymo ir palaikymo paslaugas (toliau – Paslaugos), o Klientas įsipareigoja sumokėti už suteiktas Paslaugas Sutartyje nurodytais sąlygomis ir terminais.

1.2. Ši Sutartis sudaryta pasibaigus viešajam pirkimui, kuriame ekonomiškai naudingiausias pasiūlymas išrinktas pagal kainą.

2. PASLAUGŲ APIMTIS IR KAINA

2.1. Pagal šią Sutartį Klientui teikiamos Paslaugos, aprašytos Techninėje specifikacijoje.

2.2. Preliminarus Paslaugų kiekis nurodytas Sutarties SD priede Nr. 3. Paslaugų įsigijimui skirta lėšų suma nurodyta Sutarties SD 2.3. punkte negali būti viršijama Sutarties galiojimo laikotarpiu, jei Pirkimo sąlygose nenumatyta kitaip.

2.3. Bendra Sutarties kaina yra **592,900,00 EUR** (penki šimtai devyniasdešimt du tūkstančiai devyni šimtai eurų 00 ct), įskaitant PVM. Bendrą Sutarties kainą sudaro:

**1. GENERAL PROVISIONS AND OBJECT OF
THE CONTRACT**

1.1. The Service Provider undertakes to provide the eArchive development and support services to the Buyer in terms and conditions set forth in the Contract (hereinafter referred to as the ‘Services’), and the Buyer undertakes to pay for the provided Services in terms and conditions set forth in the Contract.

1.2. The present Contract is concluded after the public procurement has ended, where the most economically advantageous Tender was selected based on price .

2. SCOPE AND PRICE OF THE SERVICES

2.1. The Services provided on the basis of the present Contract are described in the Technical Specification.

2.2. Preliminary quantity of Services is indicated in Annex 3 to the SP of the Contract. The amount of funds allocated for the procurement of Services is indicated in paragraph 2.3 of the SP of the Contract and may not be exceeded throughout the term of the Contract, unless provided for in the Procurement Conditions otherwise.

2.3. Total Contract Price is **EUR 592,900.00** (five hundred and ninety-two thousand nine hundred euros and zero cents), including VAT. The Total Contract Price includes:

2.3.1. Paslaugų kaina **490.000,00 EUR** (keturi šimtai devyniasdešimt tūkstančių eurų 00 ct), neįskaitant PVM;

2.3.2. Pridėtinės vertės mokestis (PVM) 21 % - **102.900,00 EUR** (šimtas du tūkstančiai devyni šimtai eurų 00ct). **PVM į Lietuvos Respublikos biudžetą sumoka Klientas.**

2.4. Paslaugos perkamos, nustatant maksimalią jų įsigijimui skirtų lėšų sumą, nurodytą Sutarties SD 2.3 punkte. Preliminarus Paslaugų kiekis nurodytas Sutarties SD Priede Nr. 3. Paslaugos perkamos pagal Kliento poreikį, neviršijant Sutartyje nurodytos Paslaugų kainos. Klientas neįsipareigoja nupirkti viso nurodyto preliminarus Paslaugų kiekio ar bet kokios jų dalies, taip pat Klientas neįsipareigoja išpirkti Paslaugų visai Sutarties kainai ar bet kokiai jos daliai.

2.5. Vadovaujantis Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus patvirtinta Kainodaros taisyklių nustatymo metodika (toliau – Metodika), taikomas kainos apskaičiavimo būdas – fiksuotas įkainis.

2.6. Paslaugos perkamos pagal fiksuotus įkainius, užfiksuotus Sutarties Priede Nr. 3. Klientas neįsipareigoja išpirkti viso Paslaugų kiekio ar bet kurios dalies, išskyrus jei Techninėje specifikacijoje numatytas minimalus Paslaugų kiekis.

2.7. Paslaugų įkainiai Sutarties galiojimo laikotarpiu nekeičiami, išskyrus atvejus, jei įkainiai mažinami arba keičiami Sutarties Priede Nr. 4 nustatyta tvarka.

2.8. Paslaugų įkainiai gali būti mažinami bet kuriuo Sutarties galiojimo metu, siekiant racionalaus lėšų naudojimo. Dėl Paslaugų įkainių mažinimo, pasirašomas susitarimas, kuriame užfiksuojami peržiūrėti (sumažinti) Paslaugų įkainiai, šių įkainių įsigaliojimo momentas ir kita aktuali informacija. Gali būti mažinamas vienas Paslaugų įkainis, keli ar visi Paslaugų įkainiai, nekeičiant Bendros sutarties kainos.

3. APMOKĖJIMO TVARKA

3.1. Klientas sumoka Paslaugų teikėjui per 30 (trisdešimt) Dienų nuo Sąskaitos gavimo dienos. Paslaugų teikėjas turi teisę pateikti Sąskaitą apmokėjimui tik po faktinio Paslaugų suteikimo, Šalims pasirašius Aktą, jei Techninėje specifikacijoje nenumatyta kitaip. Remiantis Sutarties BD 5.2. punkte numatyta sąlyga vykdant Sutartį reikalaujama pateikti: Sąskaita su Aktu.

3.2. Paslaugų teikėjas už tinkamai ir kokybiškai per praėjusį mėnesį suteiktas Paslaugas pateikia PVM sąskaitą – faktūrą ir pasirašytą Paslaugų perdavimo-

2.3.1. The price of Services **EUR 490,000.00** (four hundred ninety thousand euros and zero cents), excluding VAT;

2.3.2. Value-added tax (VAT) 21 % – **EUR 102,900.00** (one hundred two thousand nine hundred euros and zero cents). **VAT to the budget of the Republic of Lithuania shall be paid by the Buyer.**

2.4. the Services are procured by setting a maximum amount of funds allocated for the procurement of Services, which is indicated in paragraph 2.3 of the SP of the Contract. Preliminary quantity of Services is indicated in Annex 3 to the Contract. The Services are procured as required by the Buyer, without exceeding the total price of Services indicated in the Contract. The Buyer shall not undertake to procure all the indicated preliminary quantity of Services or any part thereof. The Buyer shall also not undertake to procure Services for the total price of Services or for any part thereof.

2.5. Pursuant to the Methodology for Establishment of Pricing Rules, approved by the Director of the Public Procurement Office (hereinafter referred to as the 'Methodology'), the price calculation method – fixed rate shall apply.

2.6. The Services shall be procured at fixed price rates recorded in Annex 3 to the Contract. The Buyer shall not undertake to procure full scope of Services or any part thereof, except for in cases where a minimum quantity of Services is established in the Technical Specification.

2.7. Price rates of Services shall not be subject to change throughout the duration of the Contract, except for in cases, where the price rates are reduced or are changed in the Annex to the Contract no. 4 established procedure.

2.8. Price rates of the Services may be reduced at any time throughout the duration of the Contract in order to achieve a rational use of funds. In the case of a reduction in the price rates of the Services, an agreement shall be signed recording the revised/reduced price rates of the Services, the date on which the revised/reduced price rates will come into effect and any other relevant information. A single, several or all price rates of the Services may be reduced, without changing the Total Contract Price.

3. PAYMENT ARRANGEMENTS

3.1. The Buyer shall pay the Service Provider within 30 (thirty) days from the receipt of the Invoice. The Service Provider shall only have the right to submit an invoice after the Services are actually provided and the Parties have signed the Certificate, unless otherwise indicated in the Technical Specification. In accordance with the paragraph 5.2 of the Contract GP, the Contract requires the submission of: Invoice and Certificate.

3.2. The Service Provider shall submit a VAT invoice and a signed Certificate of Transfer and Acceptance of Services to the Buyer for the proper provision of quality

priėmimo aktą Klientui ne vėliau kaip iki einamojo mėnesio 8 (aštuntos) Dienos.

3.3. Detali apmokėjimo tvarka nurodyta Techninėje specifikacijoje.

4. PASLAUGŲ KOKYBĖ

4.1. Paslaugų kokybė turi atitikti Pirkimo objektui keliamus reikalavimus ir standartus, nurodytus Pirkimo sąlygose bei teisės aktuose, reglamentuojančiuose tokio pobūdžio Paslaugų tiekimą. Garantiniai terminai, įskaitant garantinį aptarnavimą Paslaugų teikėjo lėšomis, jų trukmė ir sąlygos nurodyti Techninėje specifikacijoje.

4.2. Paslaugų teikėjas užtikrina pašalinimo pagrindų, nurodytų Pirkimo sąlygose, nebuvimą visą Sutarties galiojimo laikotarpį.

4.3. Bendradarbiavimas tarp Šalių vyksta, įskaitant teiktinus pagal Techninę specifikaciją dokumentus, informaciją, konsultacijas, mokymus, tik lietuvių kalba, jei Techninėje specifikacijoje nenurodyta kitaip.

4.4. Paslaugų trūkumai suprantami kaip jie apibrėžti Sutarties BD 1.17 punkte.

4.5. Paslaugų trūkumai šalinami Paslaugų teikėjo sąskaita, Techninėje specifikacijoje bei Sutartyje nustatyta tvarka ir terminais. Netesybos už trūkumų nepašalinimą nustatytu terminu taikomos po Paslaugų suteikimo, Šalims pasirašius Aktą, ir Paslaugų garantinio termino galiojimo metu. Iki Paslaugų perdavimo – Akto pasirašymo (pvz. testavimo metu), nustačius trūkumus, jie šalinami Paslaugų teikėjo lėšomis per Techninėje specifikacijoje nustatytą terminą, Paslaugų teikėjui vėluojant, netesybos netaikomos, tačiau tokiu atveju netesybos taikomos už vėlavimą.

4.6. Jei vykdant Sutartį, po abipusio Akto pasirašymo, paaiškėja trūkumų, kurių pašalinimui terminai nenustatyti, Paslaugų teikėjas savo sąskaita pašalina tokius trūkumus per 3 (tris) Darbo dienas nuo Kliento pranešimo apie trūkumus, o jų neištaisęs per šiame punkte nustatytą terminą, moka Klientui 0,05 procentų nuo trūkumų turinčių Paslaugų kainos dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną.

4.7. Už nustatytų trūkumų nepašalinimą per Sutarties SD 4.5. punkte nustatytą terminą Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, moka Klientui 0,05 procentų nuo trūkumų turinčių Paslaugų kainos dydžio

Services during the previous month no later than by the 8th (eighth) Day of the current month.

3.3. The settlement procedure is described in more detail in the Technical Specification.

4. QUALITY OF SERVICES

4.1. The quality of Services shall meet the requirements and standards applicable to the Object of the Procurement, which are indicated in the Procurement Conditions, as well as in the legal acts regulating the provision of Services of such nature. Warranty terms, including warranty servicing at the expense of the Service Provider, their duration and conditions are indicated in the Technical Specification.

4.2. The Service Provider shall ensure that there are no grounds for exclusion throughout the duration of the Contract.

4.3. Cooperation between the Parties, including all documents, information, consultations and training to be submitted under the Technical Specification, shall be carried out only in Lithuanian, unless otherwise indicated in the Technical Specification.

4.4. Defects of Services shall be interpreted as defined in paragraph 1.17 of the GP of the Contract.

4.5. Defects of Services shall be eliminated at the expense of the Service Provider, in terms and procedure established in the Contract. Contractual penalties for failure to eliminate the defects within the terms established in the Contract shall apply after the Services are provided and the Parties have signed the Certificate of Transfer and Acceptance of Services and during the warranty period of Services. Should the defects of Services be detected before the signature of the Certificate (e.g., during the testing), such defects shall be eliminated at the expense of the Service Provider within the term established in the Technical Specification. In case of delay by the Service Provider, the contractual penalties shall not apply, however, the contractual penalties for the late performance shall apply.

4.6. If during the performance of the Contract after the mutual signature of the Certificate, any defects become apparent, the terms for the elimination of which were not established, the Service Provider shall eliminate such defects at their own expense within 3 (three) working days from the Buyer's notice on the defects. Should the Service Provider fail to eliminate such defects within the term established in the present paragraph, the Service Provider shall pay the Buyer a fine of the default interest at the rate of 0.05 percent of the price of defective Services for each day by which the time limit has been exceeded.

4.7. For failure to eliminate the detected defects within the term established in paragraph 4.5. of the SP of the Contract, the Service Provider shall, at the request of the Buyer, pay to the Buyer the default

delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną arba valandą (jei trūkumų šalinimo terminas apibrėžtas valandomis), tačiau bet koku atveju ne mažiau kaip 150,00 EUR (vienas šimtas penkiasdešimt eurų 00 ct) už vieną vėlavimo laikotarpį.

5. PASLAUGŲ TEIKĖJO TEISĖ PASITELKTI TREČIUOSIUS ASMENIS (SUBTEIKĖJUS)

5.1. Paslaugų teikėjas Sutarčiai vykdyti turi teisę pasitelkti Subteikėjus tik tai Sutarties daliai, kurią nurodė Pasiūlyme. Sutarties vykdymui pasitelkti Subteikėjai ir (ar) nurodyta subteikimui perduodama sutartinių įsipareigojimų dalis: NE.

6. PASLAUGŲ SUTEIKIMO TERMINAI, PASLAUGŲ REZULTATO PERDAVIMO - PRIĖMIMO TVARKA

6.1. Paslaugų teikimo tvarka ir vieta nurodyta Sutartyje ir Techninėje specifikacijoje.

6.2. Sutartinių įsipareigojimų, įskaitant Paslaugų teikimą, vykdymo terminai nurodyti Techninėje specifikacijoje.

6.3. Už vėlavimą suteikti Pirkimo sąlygas atitinkančias Paslaugas per Sutarties SD 6.1.- 6.2. punktuose nustatytą terminą Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, moka Klientui 0,05 procentų nuo vėluojamų suteikti Paslaugų kainos dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną arba valandą (jei paslaugų suteikimo terminas apibrėžtas valandomis), tačiau bet koku atveju ne mažiau kaip 150,00 EUR (vienas šimtas penkiasdešimt eurų 00 ct) už vieną vėlavimo laikotarpį.

6.4. Numatoma, kad naujo funkcionalumo atnaujinimai ir (ar) pataisymai į Kliento testavimo aplinką, kurie skirti priėmimo testavimui gali būti keliami ne daugiau kaip 2 kartus. Jeigu į testavimo aplinką įkeltas funkcionalumas, kuriam vykdomas priėmimo testavimas buvo įkeltas daugiau kaip 2 kartus dėl Paslaugų teikėjo neišspręstų/paliktų klaidų, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai ir Paslaugų teikėjas moka Klientui 50,00 EUR (penkiasdešimt eurų 00 ct) dydžio baudą už kiekvieną vėlavimo dieną, bei atlygina Klientui dėl to patirtus tiesioginius nuostolius. Naujai sukurtas funkcionalumas įkeltas į Sistemos gamybinę aplinką neturi sutrikdyti kitų Sistemoje esančių funkcijų darbo. Jeigu naujai sukurtas ir į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas sutrikdo Sistemoje esančių funkcijų darbą, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai, tokiu atveju taikomas Sutarties SD 4.6 punktas.

7. SUTARTIES PASIRAŠYMAS, ĮSIGALIOJIMAS IR GALIOJIMAS

interest at the rate of 0.05 percent of the price of defective Services for each day or hour (if the deadline for eliminating defects is defined in hours), by which the term has been exceeded (however no less than EUR 150,00 (one hundred and fifty euros 00 ct) for one period of delay).

5. SERVICE PROVIDER'S RIGHT TO ENGAGE THIRD PERSONS (SUB-SUPPLIERS)

5.1. The Service Provider shall have the right to engage Sub-Suppliers for the performance of the Contract only for the share of the Contract indicated in the Tender. The Sub-Suppliers engaged for the performance of the Contract and/or the delegated share of contractual obligations: NO.

6. TERMS FOR PROVISION OF SERVICES, PROCEDURE OF TRANSFER AND ACCEPTANCE

6.1. The procedure for provision of Services is indicated in the Contract and in the Technical Specification.

6.2. Terms for performance of contractual obligations, including the provision of Services, are indicated in the Technical Specification.

6.3. For failure to provide Services in compliance with the Procurement Conditions within the terms established in paragraphs 6.1–6.2. of the SP of the Contract, at the request of the Buyer, the Service Provider shall pay the Buyer the default interest at the rate of 0.05% of the price of the delayed Services for each day or hour (if the term of service provision is defined in hours) by which the term has been exceeded (however, in any case, no less than EUR 150,00 (one hundred and fifty euros) for one period of delay).

6.4. It is expected that updates and/or fixes to new functionality in the Client's testing environment that are intended for acceptance testing may be uploaded no more than 2 times. If the functionality uploaded to the testing environment for acceptance testing has been uploaded more than 2 times due to unresolved/fixed errors by the Service Provider, the uploaded functionality shall be deemed to be of poor quality and the Service Provider shall pay the Client a penalty of EUR 50.00 (fifty euros 00 ct) per day of delay and shall indemnify the Client for any direct damages incurred by the Client as a result. Newly developed functionality uploaded to the production environment of the System shall not interfere with the operation of other functions in the System. If the newly developed functionality uploaded to the production environment interferes with the operation of other functions of the System, the uploaded functionality shall be deemed to be of poor quality, in which case clause 4.6 of the SP of the Contract shall apply.

7. SIGNATURE, ENTRY INTO FORCE AND VALIDITY OF THE CONTRACT

7.1. Sutartis pasirašoma kvalifikuotais elektroniniais Šalių parašais.

7.2. Sutartis įsigalioja nuo jos abipusio pasirašymo dienos. Paslaugų teikimo terminas yra 36 (trisdešimt šeši) mėnesiai nuo Sutarties įsigaliojimo dienos. Maksimalus Sutarties galiojimo terminas yra 38 (trisdešimt aštuoni) mėnesiai, t. y. 36 (trisdešimt šeši) mėnesiai Paslaugų teikimo laikotarpis ir 2 (du) mėnesiai galutiniam atsiskaitymui tarp Šalių už tinkamai suteiktas Paslaugas ir pritaikytas sankcijas.

7.3. Jei Sutarties galiojimo laikotarpiu yra išperkama Paslaugų už Sutarties SD 2.3. punkte nurodytą bendrą Sutarties kainą, Sutartis nustoja galioti nuo Paslaugų išpirkimo bendrai Sutarties kainai, Šalims galutinai atsiskaičius už faktiškai suteiktas Paslaugas ir priskaičiuotas netesybas / nuostolius. Klientas apie Paslaugų išpirkimą praneša Klientui raštu, o Paslaugų teikėjas pateikia paskutinę pagal Sutartį sąskaitą, atskiras susitarimas dėl Sutarties nutraukimo nepasirašomas.

8. KITOS SĄLYGOS

8.1. Šalys privalo atlyginti visus nukentėjusios Šalies nuostolius, atsiradusius dėl kitos Šalies ar su ja susijusių asmenų (Subteikėjų, Ūkio subjektų, Trečiųjų asmenų, darbuotojų ir kt.) netinkamo sutartinių įsipareigojimų vykdymo ar (ir) neatsargumo, aplaidumo ar neteisėtų veiksmų / neveikimo. Nuostolių suma ribojama Pradine Bendra Sutarties kaina, išskyrus jei nuostoliai atsirado dėl kaltosios Šalies ar su ja susijusių asmenų tyčios ar didelio neatsargumo.

8.2. Ne rečiau kaip kartą per metus Paslaugų teikėjas įsipareigoja pateikti (i) vidaus kontrolės užtikrinimo ataskaitas informacijos saugos valdysenai pagal IEC/ISO 27001:2022 (angl. International Organization for Standardization) standartą arba lygiavertį arba Klientui, aukščiau nurodytu periodiškumu, sudaro sąlygas informacijos saugos valdysenos audito atlikimui; (ii) vidaus kontrolės užtikrinimo ataskaitas IT valdysenai pagal SOC (angl. Service Organization Control), arba pagal ISAE – 3402 (angl. International Standard on assurance Engagements) arba lygiavertį arba Klientui, aukščiau nurodytu periodiškumu, sudaro sąlygas IT valdysenos audito atlikimui.

8.3. Paslaugų teikėjas tai pat įsipareigoja nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 24 valanda pranešti Klientui apie visus kibernetinius incidentus, susijusius su Kliento tinklų ir informacinėmis sistemomis, kurias vysto ir / ar prižiūri Paslaugų teikėjas, kai tik Paslaugų teikėjas sužino apie atitinkamą kibernetinį incidentą, ir ne

7.1. The Parties shall sign the Contract by: qualified electronic signatures.

7.2. The Contract shall enter into force from the day of the mutual signature thereof. The term for provision of Services shall be 36 (thirty-six) months from the date of entry into force of the Contract. Maximum term of the Contract shall be 38 (thirty-eight) months, i.e. 36 (thirty-six) months of the term for provision of Services and 2 (two) months for the final settlement between the Parties for services provided in an adequate manner and any applicable sanctions.

7.3. If, throughout the duration of the Contract, the Services are procured for the Total Contract Price indicated in paragraph 2.3 of the SP of the Contract, the Contract expires from the moment the Services are procured for the Total Contract Price and the final settlement between the Parties for actually provided Services and any penalties/losses due. The Buyer shall notify the Service Provider in writing about the procurement of Services and the Service Provider shall submit the last invoice under the Contract. A separate agreement regarding the termination of the Contract shall not be signed.

8. MISCELLANEOUS

8.1. The Parties shall undertake to compensate all losses incurred by the injured Party due to inadequate performance of the contractual obligations and/or negligence, recklessness or unlawful acts/omission by the other Party or any parties related thereto (Sub-Suppliers, Economic Entities, Third Persons, employees, etc.). The amount of losses shall be limited to the Initial Total Contract Price, except in case of intentional actions or gross negligence by the injuring Party or any other entities related thereto.

8.2. The Service Provider undertakes to provide, at least once a year, (i) internal control assurance reports on information security governance in accordance with the IEC/ISO 27001:2022 (International Organization for Standardization) standard, or equivalent, or to enable the Buyer to carry out an audit of information security governance at the frequency specified above; (ii) internal control assurance reports on IT governance in accordance with SOC (Service Organization Control) or ISAE - 3402 (International Standard on assurance Engagements) or equivalent or shall enable the Buyer to audit IT governance at the above frequency.

8.3. The Service Provider also undertakes to notify the Buyer immediately, but not later than within 24 hours, of all cyber incidents involving the Buyer's networks and information systems developed and/or maintained by the Service Provider, as soon as the Service Provider becomes aware of the cyber incident and to provide the Buyer a report of the investigation of the cyber incident

vėliau kaip per 20 dienų nuo įvykusio kibernetinio incidento, pateikti Kliento kibernetinio incidento tyrimo ataskaitą.

8.4. Šalys susitaria patikslinti Sutarties BD 13.1 punktą ir jį išdėstyti taip „13.1 Visi rezultatai ir su jais susijusios teisės, įgytos vykdant Sutartį, įskaitant intelektinės nuosavybės teises į sukurta Pirkimo objektą (Paslaugą) ar jo dalis, išskyrus asmenines neturtines teises į intelektinės veiklos rezultatus bei Paslaugų teikėjui priklausančias išimtinės teises (patentai ir kt.), dėl kurių perleidimo nėra atskiro rašytinio Šalių susitarimo, yra Kliento nuosavybė, pereinanti Klientui nuo Paslaugų rezultato perdavimo momento be jokių apribojimų, kurią Klientas gali naudoti, publikuoti, perleisti ar perduoti be atskiro Paslaugų teikėjo sutikimo tretiesiems asmenims neterminuotai, neapsiribojant teritorija, be jokių papildomų mokesčių.“

9. PRIEDAI

9.1. Kiekvienas šios Sutarties priedas yra neatskiriama jos dalis. Kiekviena Šalis gauna po vieną kiekvieno Sutarties priedo egzempliorių.

9.2. Prie Sutarties SD pridedami šie priedai:

9.2.1. Priedas Nr. 1. – Kontaktiniai adresai pranešimams siųsti ir asmenys, atsakingi už Sutarties vykdymą;

9.2.2. Priedas Nr. 2. – Techninė specifikacija

9.2.3. Priedas Nr. 3. – Pirkimo objekto pavadinimas, kiekis, įkainiai;

9.2.4. Priedas Nr. 4. – Įkainio perskaičiavimas;

9.2.6. Priedas Nr. 5. – Duomenų tvarkymo sutartis.

10. ŠALIŲ REKVIZITAI

Paslaugų teikėjas

Nageru S.L.
Embajadores 146 P2 5B
28045 Madrid, Ispanija
Įmonės kodas: B66790239
A.s. Nr. ES91 0182 4041 1102 0268 2126
Bankas BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A.
Banko kodas BBVAESMMXXX

(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

not later than within 20 days of the occurrence of the cyber incident.

8.4. The Parties agree to amend Clause BD 13.1 of the Contact's GP as follows: "All outcomes and related rights acquired in the performance of the Contract, including intellectual property rights to the created Object of the Procurement (Services) or any parts thereof, except for personal nonproperty rights to intellectual property outcomes and exclusive rights belonging to the Service Provider (patents, etc.), in respect of which no separate written agreement between the Parties is concluded, are the property of the Buyer and shall be transferred to the Buyer from the moment of transfer of the outcomes of Services without any limitations, which the Buyer may use, publish, transfer or assign without a separate consent of the Service Provider to Third Persons for an indefinite period of time and without territorial limitations and any additional fees."

9. ANNEXES

9.1. Every Annex to the present Contract forms an integral part thereof. Each Party shall be given one copy of each Annex to the Contract.

9.2. Annexes to the SP of the Contract are as follows:

9.2.1. Annex No 1 – Contact details for Sending of Notices and Persons Responsible for Performance of the Contract.

9.2.2. Annex No 2 – Technical Specification.

9.2.3. Annex No 3 – Name, Quantity and Price Rates of the Object of the Procurement.

9.2.4. Annex No 4 – Conditions for Recalculation of the Price Rates.

9.2.7. Annex 5 – Data Processing Agreement.

10. DETAILS OF THE PARTIES

Service Provider

Nageru S.L.
Embajadores 146 P2 5B
28045 Madrid, Spain
Company code: B66790239
Current account No.: ES91 0182 4041 1102 0268 2126
Bank BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A
Bank code BBVAESMMXXX

(position, full name, signature)

Klientas**UAB „Ignitis grupės paslaugų centras“**

Laisvės pr. 10, LT-04215, Vilnius

Įmonės kodas: 303200016

PVM kodas: LT100008194913

A. S. Nr. LT84 7300 0101 3804 4676

Bankas: „Swedbank“, AB

Banko kodas: 73000

Buyer**UAB "Ignitis Grupės Paslaugų Centras"**

Address: Laisvės ave. 10, LT-04215, Vilnius

Identification number: 303200016

VAT number: LT100008194913

Acc.: LT84 7300 0101 3804 4676

Bank „Swedbank“, AB

Sort code: 73000

(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

(position, full name, signature)

**KONTAKTINIAI ADRESAI PRANEŠIMAMS SIŪSTI IR
ASMENYS, ATSAKINGI UŽ SUTARTIES VYKDYMĄ**

1. KONTAKTINIAI ASMENYS

a. Kliento atstovų, kurie bus atsakingi už šios Sutarties vykdymą, užsakymų pateikimą kontaktai:

b. Paslaugų teikėjo atstovų, kurie bus atsakingi už šios Sutarties vykdymą, užsakymų gavimą kontaktai:

Sutarties galiojimo metu Klientas turi teisę keisti pranešimų ar (ir) Užsakymų pateikimo būdą ir komunikacijos kanalus, apie tai raštu pranešdamas Paslaugų teikėjui

**CONTACT DETAILS FOR SENDING OF NOTICES
AND PERSONS RESPONSIBLE FOR
PERFORMANCE OF THE CONTRACT**

1. CONTACT PERSONS

a. Contact details of the representatives of the Buyer, which will be responsible for the performance of the present Contract and for the placement of orders:

b. Contact details of the representatives of the Service Provider, which will be responsible for the performance of the present Contract and the receipt of orders:

Throughout the period of the Contract, the Buyer shall have the right to change the manner of submission of notices and/or placement of Orders as well as communication channels notifying the Service Provider of such change beforehand in writing.

PIRKIMO OBJEKTO PAVADINIMAS, KIEKIS, ĮKAINIAI/

NAME, QUANTITY AND PRICE RATES OF THE OBJECT OF THE PROCUREMENT

Eil. Nr.	Kategorija	Mato vnt	Preliminarus kiekis Sutarties galiojimo laikotarpiu	1 mato vieneto įkainis, EUR be PVM
A	B	C	D	F
1.	Priežiūros paslaugos	1 metai	3	15900
2.	Priežiūros paslaugos pagal užsakymą (Kliento darbo metu)	val.	1000	53
3.	Priežiūros paslaugos pagal užsakymą (Kliento nedarbo metu)	val.	300	50
4.	Vystymo paslaugos	val.	6700	61

Vadovaujantis Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus patvirtinta Kainodaros taisyklių nustatymo metodika, Paslaugų kiekis nustatomas maksimalia Paslaugų įsigijimui skirta lėšų suma, kuri nurodyta Sutarties SD 2.3. punkte. Lentelėje nurodytas Paslaugų kiekis yra preliminarus, skirtas tik Pasiūlymų vertinimui, ir gali būti keičiamas (didėti ar mažėti nuo kiekvienos eilutės kiekio. Paslaugos perkamos pagal Kliento poreikį, Klientas neįsipareigoja išpirkti visų Paslaugų.

Eil. Nr.	Category	Unit	Preliminary quantity for the duration of the Contract	Rate of 1 unit in EUR, excluding VAT
A	B	C	D	F
1.	Maintenance services	year	3	15900
2.	Maintenance services on request* (during the Customer's working hours	hour	1000	53
3.	Maintenance services on request* (during the Customer's non-working hours)	hour	300	50
4.	Development Services	hour	6700	61

Pursuant to the Methodology for Establishment of Pricing Rules, approved by the Director of the Public Procurement Office, the quantity of Services shall be set with the maximum price of funds allocated for the procurement of Services, which is indicated in paragraph 2.3, of the SP of the Contract. The quantity of Services indicated in the table is preliminary, only serves the purpose of assessment of Tenders and may be subject to change (increase/decrease of the quantity indicated in each row), without exceeding the Total Contract Price.

The Services shall be procured as required by the Buyer and the Buyer shall not undertake to procure full scope of Services

Sutarties SD priedas Nr. 4	Annex No 4 of the SP of the Contract
ĮKAINIŲ PERSKAIČIAVIMO TVARKA	PRICE RATES RECALCULATION PROCEDURE
<p>Įkainiai Sutarties galiojimo laikotarpiu bus perskaičiuojama (-i) tokiomis sąlygomis:</p> <p>1. Pirmas perskaičiavimas atliekamas ne anksčiau kaip po 12 mėn. nuo Sutarties įsigaliojimo dienos, vėlesni perskaičiavimai – praėjus ne mažiau kaip 12 mėn. nuo paskutinio perskaičiavimo dienos;</p> <p>2. Perskaičiavimas atliekamas, jeigu pagal Valstybės duomenų agentūros duomenis vidutinis mėnesinis bruto darbo užmokestis šalies ūkyje (be individualių įmonių) (toliau – VDU) padidėja / sumažėja 8 ar daugiau procentų, palyginus su Sutarties įsigaliojimo ketvirtį, o jei perskaičiavimas jau buvo atliktas – paskutinio perskaičiavimo ketvirtį, skelbtu VDU dydžiu (duomenų šaltinis - https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?hash=b3695e98-5d36-4aed-9778-a49772294e85#/);</p> <p>3. Perskaičiavimas atliekamas pagal žemiau pateiktą formulę:</p> $C_{pn} = S_n \times \left(\frac{I}{X} - \frac{Y}{100} \right)$ <p>C_{pn} – perskaičiuota (-i) įkainiai EUR be PVM;</p> <p>S_n – Sutartyje nustatyta (-i) įkainiai EUR be PVM;</p> <p>I – naujausias paskelbtas VDU dydis;</p> <p>X – Sutarties įsigaliojimo ketvirtį, o jei perskaičiavimas jau buvo atliktas – paskutinio perskaičiavimo ketvirtį, skelbtas VDU dydis;</p> <p>Y – VDU augimo atveju (8), o VDU mažėjimo atveju (-8).</p> <p>4. Perskaičiavimas atliekamas tik Suinteresuotai Šaliai raštu kreipusis į kitą Šalį dėl kainos / įkainių perskaičiavimo:</p> <p>4.1 Kai Suinteresuota Šalis yra pirkėjas – pirkėjas pateikia pranešimą dėl perskaičiavimo kartu su perskaičiuota (-ais) kaina / įkainiais kitai Šaliai suderinti;</p> <p>4.2 Kai Suinteresuota Šalis yra tiekėjas – tiekėjas pateikia pirkėjui prašymą dėl perskaičiavimo. Pirkėjas perskaičiuoja kainą / įkainius ir raštu pateikia perskaičiuotus kainą /</p>	<p>Price rates will be recalculated during the term of the Contract under the following conditions:</p> <p>1. The first recalculation shall be carried out no earlier than 12 months after the date of entry into force of the Contract, subsequent recalculations shall be carried out no later than 12 months after the date of the last recalculation;</p> <p>2. Recalculation shall be carried out if, according to the data of the State Data Agency, the average monthly gross wage in the national economy (excluding individual enterprises) (hereinafter referred to as the AMW) increases/decreases by 8 percent or more compared to the quarter of entry into force of the Contract, and if the recalculation has already been carried out – by the published AMW amount in the quarter of the last recalculation (data source - https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?hash=b3695e98-5d36-4aed-9778-a49772294e85#/);</p> <p>3. The recalculation is carried out according to the formula below:</p> $C_{pn} = S_n \times \left(\frac{I}{X} - \frac{Y}{100} \right)$ <p>C_{pn} – recalculated rates in EUR exc. VAT;</p> <p>S_n – Rates set out in Contract in EUR exc. VAT;</p> <p>I – latest published AMW indicator;</p> <p>X – The amount of AMW announced in the quarter of the entry into force of the Contract, and if the recalculation has already been carried out - in the quarter of the last recalculation;</p> <p>Y – In case of AMW growth (8), and in case of AMW decline (-8).</p> <p>4. Recalculation shall be carried out only upon written request of the Interested Party to the other Party regarding the recalculation of the price/rates:</p> <p>4.1. When the Interested Party is a buyer – the Buyer shall submit a notice of recalculation together with the recalculated price(s)/rates to the other Party for approval;</p> <p>4.2. When the Interested Party is a supplier - the Supplier submits a request for recalculation to the Buyer. The Buyer recalculates the price/rates and submits the recalculated price/rates in writing to the</p>

<p>įkainius kitai Šaliai ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo tiekėjo kreipimosi dėl perskaičiavimo dienos.</p> <p>5. Tiekėjas per 3 darbo dienas turi patvirtinti perskaičiuotą (-us) kainą / įkainius arba raštu pateikti pastabas dėl kainos / įkainių perskaičiavimo. Tiekėjui per 3 darbo dienas raštu nepatvirtinus perskaičiuotos (-ų) kainos / įkainių arba raštu nepateikęs pastabų, yra laikoma, kad perskaičiavimui pritarta, o pirkėjo pateiktas pranešimas apie pakeistą (-us) kainą / įkainius įsigalioja, jei pranešime nenurodyta kita, vėlesnė data, ir laikomas neatskiriama Sutarties dalimi. Tiekėjui per nurodytą terminą pateikęs pastabas dėl perskaičiavimo, pirkėjas jas išnagrinėja per 3 darbo dienas ir, joms esant pagrįstoms, patikslina perskaičiuotą (-us) kainą / įkainius bei raštu pateikia patikslintus perskaičiuotą (-us) kainą / įkainius tiekėjui pakartotinai suderinti šiame punkte nustatyta tvarka.</p> <p>6. Už Prekes / Paslaugas / Darbus užsakytas (-us) iki perskaičiavimo įsigaliojimo, pirkėjas apmoka taikant iki tol galiojusią (-us) kainą / įkainius, o už Prekes / Paslaugas / Darbus, užsakytas (-us) po perskaičiavimo įsigaliojimo, tiekėjui bus apmokama taikant perskaičiuotą (-us) kainą / įkainius.</p>	<p>other Party no later than 10 business days from the date of the supplier's request for recalculation.</p> <p>5. The Supplier shall confirm the recalculated price(s)/rates within 3 working days or submit written comments on the recalculation of the price(s)/rates within 3 working days. If the Supplier fails to confirm the recalculated price(s)/rates in writing or submit written comments within 3 working days, the recalculation shall be deemed to have been approved, and the notification of the changed price(s)/rates submitted by the Buyer shall enter into force, unless a later date is specified in the notification, and shall be considered an integral part of the Contract. If the Supplier submits comments on the recalculation within the specified period, the Buyer shall examine them within 3 working days and, if they are justified, shall revise the recalculated price(s)/rates and submit the revised recalculated price(s)/rates in writing to the Supplier for re-adjustment in accordance with the procedure set out in this clause.</p> <p>6. For Goods/Services/Works ordered before the recalculation takes effect, the Buyer shall pay at the price/rates valid until then, and for Goods/Services/Works ordered after the recalculation takes effect, the Supplier shall be paid at the recalculated price/rates.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

TECHNICAL SPECIFICATION GENERAL PART (TS GP)

1. TERMS AND ABBREVIATIONS

1.1 **The Customer** is UAB „Ignitis grupės paslaugų centras“.

1.2 **Service Provider** - an entity - natural person, private legal person, public legal person, other organizations and their subdivisions or a group of such persons, with whom the Customer signs the Contract.

1.3 **Contract** - the Contract concluded between the Service Provider and the Customer in relation to the Purchase.

1.4 **Parties** means the Customer and the Service Provider.

1.5 **Customer's Business Hours** - business hours of the Customer during the Customer's operation time: I-IV 7:30 a.m. - 4:30 p.m., V 7:30 a.m. - 3:15 p.m.

1.6 **System** means the system referred to in clause 1.1 of the TS SP, including all subsequent updates and improvements to the System (results of Development Services)

1.7 **Services** mean the System Maintenance Services and Development Services.

1.8 **Maintenance Services** - the System Maintenance Services, consisting of the System Support Services and the Consulting Services. Maintenance Services also include the System licenses owned by the Service Provider and/on their rental.

1.9 **Support Services** - Identification and resolution of System performance issues/malfunctions.

1.10. **Development Services** - System enhancement, modification services.

1.11. **Critical Error** - a defect that prevents all or at least one of the users from accessing/using the System (or a commonly used part/feature thereof); the System (or a commonly used part/function of the System) is unstable, i.e. constantly stops working; displays error messages requiring reconnection to the System; incorrectly performs commonly used operations (calculations); incorrectly saves data; data (part of the data) disappears (is deleted); does not receive/transmit data (part of the data) to other information systems; or any other similar cases.

1.12. **Response Time** - the time within which the Service Provider, upon receipt of a notification, performs a preliminary analysis of the problem, determines the priority of the error, as well as assigns a consultant who will continue to work on the error or need, and informs the Customer about it by e-mail or other method agreed by the Parties.

1.13. **System User** - an employee of the Customer who connects to and works with the System.

1.14. **Order** - an order placed by the Customer to the Service Provider for the provision of the Services. All notices and Orders from the Parties shall be sent to the contact details of the Parties set out in Annex 1 to the Contract's SP and shall be deemed to have been received twenty-four (24) hours after they are sent by email or five (5) calendar days after they are sent by a Party's registered post or deemed to have been received upon service if delivered personally.

1.15. **Acceptance and Handover Act or Act** - a handover and acceptance act or other equivalent document signed by both Parties to the Contract detailing (specifying quantities, scope, objects and other relevant information) the Services actually provided by the Service Provider to the Customer in accordance with the provisions of the Order and the Technical Specification.

1.16. **In written** - shall mean the sending of any notice, enquiry, claim, order or other information by email or via information technology application, registered mail, by means of the Central Procurement Information System (hereinafter referred to as the "CPIS"), or via a direct delivery to the interested party, to the contacts specified in the SP of the Contract, or by any other means of communication agreed by the Parties.

2. PLACE OF PERFORMANCE OF CONTRACTUAL OBLIGATIONS

2.1. The Service Provider shall provide the Services using its own and the Customer's IT infrastructure.

2.2. The results of the Services shall be made available to the Customer by the means set out in clauses 3.3.2 to 3.3.6 of the TS GP or by any other means specified in the Contract.

2.3. By written agreement between the Parties, remote access to the development and testing environment of the System may be granted to employees assigned by the Service Provider. Connections to the production environment will be granted by separate agreement. Prior to granting access to the System, the Service Provider and its employees shall provide the Customer with signed

security and confidentiality documents in accordance with the Customer's internal procedures and requirements.

3. REQUIREMENTS FOR THE PURCHASE

3.1. Description of the purchase

3.1.1. The System Maintenance Services shall consist of Maintenance Services and Development Services.

3.1.2. The Maintenance Services shall consist of:

3.1.2.1 Support Services - identification and resolution of technical problems with the System.

3.1.2.2 Consultancy Services - advising the Customer's representatives on all matters relating to the use, development and operation of the System.

3.1.2.3. Testing Services - testing of the System software and changes/upgrades to the System;

3.1.2.4. Installation Services - Preparation and delivery of an installation package for the System Software and its updates and, if required, deployment in specified environments. Unless otherwise specified by the Customer in a particular case, all installation and configuration of the System in a testing and production environment shall be performed by the Service Provider.

3.1.2.5. The license rental services include:

3.1.2.6. **System rental service** must allow the Client to receive all versions of the System released during the validity period of the Agreement, including the features and extensions provided with them, and to install them either independently or through the Service Provider. This right does not apply if the Client formally declines specific update(s) (one or more versions) in writing.

3.1.2.7. Upon the release of a new version and no later than **five (5) working days** before the installation of the new System version for the Client, the Service Provider must notify the Client in writing about the System update and, upon the Client's request, conduct training on the administration of the new functionality. These trainings must be held at a time and place agreed upon by both Parties and conducted in **English**. The Client must ensure the participation of its employees in these trainings. The number of participants must not exceed **ten (10) employees**.

3.1.2.8. Upon the release of a new version, the Service Provider must provide the Client with an **upgrade instruction in English**, a **technical specification**, and the **software required for the upgrade**, including all components necessary for smooth installation. If needed, a specialist capable of performing the installation must be provided at an agreed time **without additional charges**.

3.1.2.9. The **System rental service** must cover the full scope of the System used by the Client, i.e., all environments used for the Client's System Maintenance services, without limiting technical infrastructure parameters or the users of the Ignitis Group of companies.

3.1.2.10. The **System rental services** are provided continuously, without a separate Client Order, during the period of Maintenance service provision.

3.1.3 Development Services shall include:

3.1.3.1. Written analysis of the task/problem/technical solution (hereinafter referred to as "the Task") provided by the Customer in the Order;

3.1.3.2. Detailing of the requirements and preparation of a possible solution in the System, both by means of the existing System tools and by modifying the System's software code, if the Task cannot be solved by the existing System functionality;

3.1.3.3. Design, programming and configuration of changes to the System required to solve the problem;

3.1.3.4. Data management. Data management services required to resolve a problem/breakdown following a detailed analysis of the problem/breakdown or where the need for the services has been caused by System users' errors;

3.1.3.5. Testing services - testing of the System Software and its changes/upgrades;

3.1.3.6. Deployment Services - Preparation and delivery of an installation package for the System Software and its modifications/upgrades modified within the scope of the Development Services Order, and, if required, deployment in the specified environments. Unless otherwise specified by the Customer, all installation and configuration of the System in a test and production environment shall be performed by the Service Provider.

3.1.3.7 Training. The admin instructions and System usage training shall include a detailed description of the installation, configuration and user management of the System, and solutions to common

problems, as well as training for System users and administrators on-site or via remote means of communication, including a training plan, schedule, and training materials.

3.2. Service provision procedures

3.2.1. Maintenance service provision:

3.2.1.1. Maintenance services, including update, support, and consultation services, are provided continuously throughout the validity period of the Agreement, with a fixed annual subscription fee. The fixed annual subscription fee for Maintenance Services includes all costs related to the System licenses and/or they rental. The unit of measurement is a 12-month period of maintenance service provision. Maintenance services are provided after the Agreement comes into effect and are formalized by an Order, which specifies the start date of the maintenance services (the fee is calculated from this date) and the duration of the services (1 year, 2 years, or 3 years). Once the Order is signed by both parties, the Service Provider has the right to issue an invoice for payment. The parties shall sign the Order within 5 (five) business days from the effective date of the Agreement. The invoice must be paid within 30 (thirty) calendar days from the date of receipt. Payment is made for no more than 12 months (one year) of service provision. If services are provided in subsequent years of the Agreement's validity, the payment procedure remains the same.

3.2.1.1.1 Where the commencement of the provision of the Maintenance Service or the commencement of the time category selected in accordance with clause 4.3.1 of the TS SP does not coincide with the start of the month, or the end of the Maintenance Service does not coincide with the end of the month, the payment shall be made in proportion to the number of working days in the month during which the Maintenance Service was provided.

3.2.1.1.2 In the event that, during the execution of the Agreement, the Client wishes to terminate or temporarily suspend the Maintenance Services, the Client shall inform the Service Provider in writing and indicate the period of termination/suspension. In such a case, the Service Provider shall, within 10 (ten) calendar days, provide the Client with a written calculation of the amount to be refunded. Upon the Client's confirmation of the calculation, the Service Provider must refund, within 30 (thirty) calendar days, the portion of the Maintenance Services fee that exceeds the period during which the services were actually provided. The refundable amount is calculated on a daily basis, i.e., the annual subscription fee is divided by the number of working days in that year to determine the daily rate for the Maintenance Services, which is then multiplied by the number of days for which the services are being terminated/suspended. 3.2.1.2. Upon a separate Order by the Customer, Maintenance Services may be performed during the Customer's non-working hours, subject to payment based on the actual time spent, as recorded by the Service Provider that provided the Services. Each time after the Maintenance Services are provided during the Customer's non-working hours, an Acceptance and Handover Act shall be drawn up for the Services provided, which shall contain a list of the Services provided, the duration and the amount (obtained by multiplying the time spent on the Services by the hourly rate of the Maintenance Services) (this shall apply when the time category 8/5 is selected in clause 4.3.1 of the TS SP). The Service Provider shall submit an invoice after the Parties have signed the Maintenance Acceptance and Handover Act.

3.2.1.3. The Customer, after suspension of the provision of Maintenance Services, may order Maintenance Services by separate Orders specifying the terms and scope of the provision of such Services. In this case, the Service Provider shall be paid for the time actually spent in accordance with the hourly rate of the Maintenance Services, by signing an Acceptance and Handover Act indicating which services have been rendered. The Service Provider shall submit an invoice after the Parties have signed the Maintenance Acceptance and Handover Act.

3.2.1.4 The Customer shall have the right to resume the provision of the Maintenance Services during the period of the Services. The Customer shall inform the Service Provider of the resumption of the provision of Maintenance Services 1 (one) month in advance in writing and/or by e-mail (unless otherwise agreed by the Parties), confirmed by a written agreement of the Parties.

3.2.1.5 During the period of the Services provision, the Customer shall have the right to change the time category of the provision of the Maintenance Services. The Customer shall inform the Service Provider of the change of the time category of the Maintenance Services 1 (one) month in advance in writing and/or by e-mail (unless otherwise agreed between the Parties), confirmed by written agreement of the Parties.

3.1.6. Procedures and timeframes for the provision of System Support Services:

3.2.1.6.1 System Support Services shall be provided on a continuous basis in response to Customer's notifications of technical problems/malfunctions with the System, except in the case of suspension of Maintenance Services pursuant to clause 3.2.1.3 of the TS GP, which shall be subject to the Warranty service response times and time limits set out in clause 3.2.2.24 of the TS GP and clause 4.3 of the TS SP;

3.2.1.6.2. In individual cases, at the Service Recipient's initiative, the Service Recipient may (by email or in the Service Recipient's order management system) agree with the Service Provider other time limits for the resolution of disruptions which are acceptable to the Service Recipient;

3.2.1.6.3. Notifications of technical problems/malfunctions of the System shall be made by the Customer's authorized representatives to the Service Provider's order management system or in any other form proposed by the Service Recipient;

3.2.1.6.4. All disruptions shall be recorded, resolved and notifications shall be sent using the Service Recipient's order management system;

3.2.1.6.5. System problem/disruption shall be deemed to have been resolved when the Customer's authorized representative confirms in writing that there is no System problem/disruption;

3.2.1.6.6. If the System malfunction requires the deployment of the software code, the procedures set out in clauses 3.3.1.4.1 to 3.3.1.4.8 shall apply;

3.2.1.6.7. The period of time for the provision of the Support Services shall not include any time spent waiting for additional or revised information from the Customer (as reasonably requested) without which the provision of the Support Services is not reasonably possible;

3.2.1.6.8. Preventive maintenance of the System should be conducted (preventive assessment of the System performance (operation of processes, **system audit records**) and action to ensure that preventable failures of the System do not occur);

3.2.1.6.9. The Service Provider must propose and implement system enhancements to address recurring system errors that adversely affect the functionality or stability of the System. A recurring error shall be considered as a recurring error if the same error or similar errors occur at least three times within a one-month period and these errors have a material impact on the functionality, stability or security of the system. The Provider shall provide a detailed analysis of the repetitive errors detected and provide preventive actions to ensure that these errors do not occur in the future;

3.2.1.6.10. The service provider shall ensure that the system application software shall be updated with the latest stable version;

3.2.1.7. Procedures and time lines for consultancy services provision:

3.2.1.7.1. The Consultancy Services shall be provided on a continuous basis throughout the duration of the Contract, except in the case of suspension of the Maintenance Services in accordance with clause 3.2.1.4 of the TS GP. Depending on the manner in which the Customer makes the enquiry, the Service Provider shall provide the Consultancy Services by telephone, email or any other form proposed by the Service Recipient as appropriate;

3.2.1.7.2 The period of the Consultancy Services provision shall not include the time spent waiting for additional or clarified information from the Customer (as reasonably requested), without which it is not reasonably practicable to provide a high quality response;

3.2.1.7.3. The need for Consultancy Services may arise from:

3.2.1.7.3.1. Infrastructure questions: server configuration, setting up rights, other administrative actions;

3.2.1.7.3.2. System failures, where the Customer is consulted on the data delivery path (which data is received from which system and transferred to which system), analysis of technical logs;

3.2.1.7.3.3. The scope of planned changes to the System and recommendations on the effectiveness of the improvement actions envisaged by the Customer: perspectives for the development of the System, options for changing functions and communication vulnerabilities, likely timescales for change/development, assessments of development/change options, etc;

3.2.1.7.3.4. Any query submitted by the Customer to the Service Provider that is resolved by the Service Provider without modification to the System artefacts (e.g. software code, configuration, documentation, etc.) shall be treated as a consultancy query, and the time spent in resolving the query shall be treated as Consulting Services.

3.2.2. Procedure for the development services provision:

3.2.2.1. Development Services shall be provided in accordance with the Customer's needs, with the Customer submitting Orders to the Service Provider in writing (by email or other written form proposed by the Service Recipient). The terms and scope of the Development Services shall be agreed in

advance and confirmed in writing in the Order by the Service Provider and the Customer's authorized employee. The Order shall be signed by both Parties. The Order shall specify the Services to be provided, the hours of work required and the deadlines;

3.2.2.2. If necessary, the Customer shall have the right to modify the Order - to refuse an unnecessary part/scope of the Order, to change the terms of the Order, to cancel the Order, to suspend the Order, to revise, to modify other conditions of the Order. All changes relating to a specific order must be agreed in writing with the Service Provider in the form proposed by the Service Recipient;

3.2.2.3. The Customer, having cancelled the order or having refused a part of it, shall pay the Service Provider for the time actually worked according to the hourly rate of the Development Services, by signing the Acceptance and Handover Act of the Development Services, indicating which services have been provided. After the Parties have signed the Development Services Acceptance and Handover Act, the Service Provider shall submit an invoice;

3.2.2.4. The Service Provider shall carry out the work in an incremental-iterative manner using Agile project management methodologies (e.g. Scrum or Kanban);

3.2.2.5. At the end of each iteration (sprint), the deliverables that have been implemented during the relevant period shall be provided;

3.2.2.6. The Service Provider shall use the Customer's Jira project management tool for work planning, management and declaration of working hours;

3.2.2.7. Each team member must declare the hours worked in the Customer's Jira project management tool for specific tasks no later than 24 hours after the completion of the work;

3.2.2.8. Orders may be submitted by the Customer to the Service Provider throughout the whole term of the Contract. The number of Orders is unlimited;

3.2.2.9. The Customer shall not pay for any scope (number of hours of work) which has not been agreed (i.e. which has not been specified in the Order);

3.2.2.10. The Service Provider, in the course of the execution of the Customer's Order, undertakes to provide a detailed description of the solution to the requirements of the Development Services Order within the timeframe specified in the Order;

3.2.2.11. The Service Provider, in fulfilling the Customer's Order, undertakes to provide together with the architectural solutions (including their working versions), which shall include a description of the dependencies of the functionality on other functionalities, the interferences of the ordered Development Services with other systems of the Customer;

3.2.2.12. The Service Provider shall test the results of the Development Services provided in the testing environment and provide a report on the testing results. The specific tests shall be identified in the Development Services Order: functional testing, integration testing, regression testing, System testing, acceptance testing, performance testing, security testing. Testing will not be performed during all Development Services. **The tests to be carried out shall be agreed separately during each Order.** System deployments shall be carried out in a test environment in order to verify the functionality of the Development Services deliverables and their compatibility with the existing System modules and their functionalities. Errors encountered during testing shall be logged and addressed at the Service Provider's cost in a system specified by the Customer;

3.2.2.13. The Service Provider shall automate the deployment of the code into the test and production environment using GitLab CI/CD tools. The sequence of phases of the CI/CD workflow and the tasks of each phase shall be defined. Deployment packages shall be initiated with the Ansible playbook. The service provider shall configure GitLab environment variables to protect sensitive data such as API keys and passwords. A success/failure report shall be generated after deployment of the code in the test and production environment;

3.2.2.14. The Service Provider shall provide detailed instructions on how to correctly install/deploy to/from the System in the test environment and/or configure the upgrade/change/development of the System in the production environment;

In the installation/uninstallation instructions, the Service Provider must:

3.2.2.14.1. provide with installation/ uninstallation code sets;

3.2.2.14.2. describe the deployment activities (steps) and estimate the time of day at which the deployment of the code into the production environment can be performed;

3.2.2.14.3. describe the deployment times for each step;

3.2.2.14.4. make recommendations on the work of System Users during the deployment;

3.2.2.14.5. provide a verification plan for the deployment into the production environment;

3.2.2.15. The Service Provider shall provide an updated User Guide, which shall include:

- 3.2.2.15.1. a description of the change/automation function;
- 3.2.2.15.2. a diagram of the operation or automation function;
- 3.2.2.15.3. information on the steps to be taken before the function can be executed;
- 3.2.2.15.4. information on how to start (e.g. menu path) the automation function;
- 3.2.2.15.5. information on how to run (e.g. which fields to fill in, the purpose and meaning of those fields) the automation function;
- 3.2.2.15.6. Information on what further actions must be taken to complete the function/task process;

3.2.2.16. The newly uploaded functionality into the production environment of the System shall not disrupt the operation of the other modules of the System and the functions contained therein. If the newly uploaded functionality disrupts the operation of the System modules and their functions, the uploaded functionality shall be deemed to be of poor quality;

3.2.2.17. For each Order placed by the Customer, the Development Services provided in a timely and proper manner shall be transferred to the Customer by signing the Acceptance and Handover Act of the Development Services provided. Upon the signing of the act, the Service Provider shall submit an invoice. In cases where the deadline for the provision of the Development Services specified in the Order is longer than 5 (five) months, the Customer shall specify in the Order that interim payments are possible under this Order and shall specify the quantity and frequency of such payments. The interim payments provided for shall only be possible after the Parties have signed the relevant Acceptance and Handover Acts of the Development Services provided. For the avoidance of doubt, interim payments shall not affect the calculation of the warranty period, which shall commence from the signing of the Acceptance and Handover Act for the final result of the Development Services under the Order.

3.2.2.18. The Customer shall sign the Acceptance and Handover Act of the Development Services when:

- 3.2.2.18.1. the production environment of the System is capable of executing operations within the scope of the functionality defined in the Development Services Order, there are no remaining and not corrected errors specified by the Customer, and the newly uploaded functionality is functioning in a high-quality manner. In cases where the deployment into the production environment does not take place not due to inadequate quality of the Services provided by the Service Provider and takes more than 1 (one) month from the date of provision of the Development Services ordered by the Customer, the Service Provider shall have the right to require the Parties to sign an Acceptance and Handover Act in respect of the aforesaid Development Services. For the avoidance of doubt, in such cases, the warranty period provided for shall commence from the first day of installation of the Development Services ordered into the production environment, the Customer informs the Service Provider thereof in writing. Any defects shall be rectified by the Service Provider at its own cost;
- 3.2.2.18.2. A trial run of the Development Services provided shall be carried out in the production environment of the System for a duration to be specified in the Order.

3.2.2.19. If at the time of handover-acceptance of the provided Development Services the Customer is not able to fully verify the compliance of the provided Development Services with the requirements set out in the Contract and the Order, the signing of Acceptance and Handover Act of the Development Services shall not in any way restrict the Customer's right to submit claims to the Service Provider regarding the noncompliance with the requirements/defects set out in the Contract and the Order of the Development Services.

3.2.2.20. The Development Services Acceptance and Handover Act shall be drawn up in two copies, one copy for each Party, having equal legal force.

3.2.2.21. The Service Provider undertakes to generate the source code (including working versions thereof) or/and the content thereof and to upload the instructions or/and the content thereof to the tool used in the Customer's IT Infrastructure as agreed in Clause 3.3.5 of the TS GP. The Service Provider also undertakes to keep this source code up-to-date on a permanent basis after any improvements and modifications to the System and to hand them over to the Customer together with the title to the property upon expiry of the Contract, without any restriction on the use of the source codes (configuration, updating, upgrading, etc.).

3.2.2.22. It is foreseen that updates and/or corrections to new functionality may be uploaded to the Customer's testing environment for acceptance testing up to a maximum of 2 times. If a functionality uploaded to the Testing Environment during acceptance testing has been uploaded more than 2 times

due to unresolved/unfixed errors by the Service Provider, the uploaded functionality shall be deemed to be of poor quality and the penalty specified in the Contract SP shall be payable. Newly developed functionality uploaded to the production environment of the System shall not disrupt the operation of other functionality in the System. If the newly developed functionality uploaded to the production environment disrupted the operation of other functions in the System, the uploaded functionality shall be deemed to have been performed in a defective manner.

3.2.2.23. The Service Provider shall warrant the Development Services provided under this Technical Specification for a period of not less than 12 (twelve) months. The warranty period shall be calculated from the date of signing of the Acceptance and Handover Act.

3.2.2.24. During the warranty period, if the Service Provider has provided Development Services that do not meet the requirements set out in the Contract, it shall undertake to rectify such non-conformities/deficiencies at its own expense within no later than 2 (two) working days (except in the case of a Critical Error caused by the non-conformities/deficiencies) from the day on which the Customer sends a written notice (by e-mail or any other form proposed by the Service Recipient) of non-conformities in the Development Services, or to provide a temporary solution to rectify such non-conformities/deficiencies.

3.3. Documentation to be provided during the performance of the Contract

3.3.1. Documentation that shall be provided during the provision of the Development Services in accordance with the Order placed by the Customer includes:

3.3.1.1. The Service Provider shall provide an evaluation of the Development Services in accordance with the form provided by the Customer, which shall include:

3.3.1.1.1. A brief description of the Development Services;

3.3.1.1.2. Potential risks of the Development Services;

3.3.1.1.3. Potential assumptions for the development services;

3.3.1.1.4. Cost of development services;

3.3.1.1.5. Terms of development services.

3.3.1.2. When ordering Development Services, the Customer will provide a Development Services Order which includes details of the evaluation of the Services in accordance with clause 4.4 of the TS SP and which sets out the terms for the Development Services provision as agreed with the Service Provider.

3.3.1.3. The Service Provider shall provide a report on the outcome testing of the Development Services in a format agreed with the Customer, which shall include:

3.3.1.3.1. the object to be tested (in accordance with the requirements);

3.3.1.3.2. the actions performed and the data tested (test scenarios - Use case/User Story);

3.3.1.3.3. the expected result;

3.3.1.3.4. the result obtained;

3.3.1.3.5. conclusions and recommendations.

3.3.1.4. Together with the Acceptance and Handover Act of the Development Services, the Service Provider shall provide the Customer with the complete documentation and programmed codes for the Services specified in clauses 3.3.1.4.1 to 3.3.1.4.8 of this TS GP:

3.3.1.4.1. agreed change analysis protocols and annexes;

3.3.1.4.2. the technical specification for the change;

3.3.1.4.3. installation/configuration instructions;

3.3.1.4.4. the results of the testing in an agreed document format;

3.3.1.4.5. an updated user manual;

3.3.1.4.6. an updated admin manual (if changes have been made).

3.3.1.4.7. the executive code for the programmed parts;

3.3.1.4.8. the source code of the software tools, which shall comply with the following requirements:

3.3.1.4.8.1. a compile-ready package of files, specifying the standard compilation tools and the compilation process;

3.3.1.4.8.2. the source code shall conform to good practices for formatting, variable and function naming;

3.3.1.4.8.3. all correct source code shall be provided to the service recipient from which the ready-to-use software shall be compiled, using standard tools, to perform its specified functions;

3.3.1.4.8.4. the source codes shall be modifiable by the Service Recipient without further authorization;

3.3.1.4.8.5. All user or admin instructions shall be detailed and illustrated with user interface images;

3.3.2. All documents referred to in clause 3.3.1.4 of the TS GP shall be made available by the Service Provider to the Customer in English or in Lithuanian in electronic form and/or by the means indicated* and shall be printed and submitted with signatures in duplicate upon Customer's request.

3.3.3. All documents referred to in clause 3.3.1.4 of the TS GP shall become the Customer's intellectual property, both pecuniary and non-pecuniary, upon their transfer to the Customer, i.e. the Service Provider shall not be entitled to claim any additional fees (for patent, etc.) or any other amounts for the use of the said documentation after the expiry of the Contract period.

3.3.4. The Service Provider shall be obliged to provide all documents and/or their contents referred to in clauses 3.3.1.4.1 to 3.3.1.4.6 of the TS GP to the storage* used by the Customer - **CONFLUENCE/ SHAREPOINT**;

3.3.5. The Service Provider must make available all created source and execution codes (including working versions thereof) referred to in clauses 3.3.1.4.7 to 3.3.1.4.8 of the TS GP and/or their contents and instructions to the Customer's tool* - **GITLAB**.

3.3.6. Recording of all tasks and working time for changes to the System Development and Maintenance Services in accordance with an agreed methodology (e.g. *Agile*) shall be made by the Service Provider in the Customer's tool* - **JIRA**.

*All tools listed in TS GP 3.3.2.-3.3.6 must be used in the Customer's IT infrastructure. The Customer reserves the right to change the tools listed in clauses 3.3.2.-3.3.6 by informing the Service Provider in writing and/or by email in advance of any changes in the tools due to technical or economic reasons. The Customer shall arrange for the access and licensing of the changed tools in the Customer's IT infrastructure to the Service Provider.

4. General requirements (applies to all Services):

4.1. System Security Requirements:

4.1.1 The Service Provider's information security shall be managed in accordance with the ISO/IEC 27001 Information Security Management Standard ("the Standard").

4.1.2. The Service Provider shall have an approved information security policy in accordance with the requirements of the Standard.

4.1.3. The Service Provider shall have a designated person responsible for information security.

4.1.4. The Service Provider's staff shall be familiar with and comply with the information security requirements.

4.1.5. The service provider shall carry out an information security risk assessment covering all services provided at least once a year. For all risks with an unacceptable level, a risk management plan must be prepared and approved by the Service Provider's management. The Service Provider must provide, upon Customer's request, an information security risk assessment covering the services provided to the Customer, which has been carried out at least one year ago.

4.1.6. The Service Provider shall have an approved information management (classification, tagging and use) procedure in accordance with the requirements of the Standard.

4.1.7. The Service Provider shall have instructions for the use of e-mail, the Internet, computer and other information resources applied to the Service Provider's employees, specifying the limits of permissible use.

4.1.8. The Supplier shall carry out ongoing business continuity management testing.

4.1.9. The Service Provider shall have formalized change and configuration management procedures and processes, which shall include the provision of services to the Customer to ensure that changes to the System are planned, recorded and classified, impact assessed, validated, tested, executed, restored and communicated.

4.1.10. The Service Provider shall have an approved security incident management procedure covering the Services provided in accordance with the requirements of the Standard.

4.1.11. The Service Provider shall have a designated Information Security Auditor, who shall not also be responsible for the implementation of information security measures, i.e. the control and monitoring functions of the system shall be separated.

4.1.12. Any System Data or data relating to the System shall not be transferred to any third party without the Customer's written consent/authorization.

4.1.13. Any parties involved in the provision of the Service must be disclosed to the Customer if they are available or planned to be engaged.

- 4.1.14. The software development lifecycle shall include the Secure Coding controls specified in the Standard (reviews, automated tests, vulnerability scanning, etc.).
- 4.1.15. The development of systems shall follow best practices and recommendations for secure systems development and programming (OWASP Secure Coding Practices, OWASP Top 10, Common Weakness Enumeration (CWE)).
- 4.1.16. Static code analysis shall be performed during development to identify software vulnerabilities.
- 4.1.17. The Service Provider shall apply the "Need to Know" principle, i.e. Service Provider personnel shall only have access rights that are necessary to carry out their direct functions.
- 4.1.18. The Provider undertakes to inform the Customer of security incidents immediately, but not later than within 72 hours.
- 4.1.19. The Service Provider shall keep the Customer regularly informed of security indicators, changes to the IT security management system, security incidents, results of IS reviews and intrusion testing.
- 4.1.20. The Service Provider guarantees that it complies with the data protection legal requirements applicable in Lithuania and/or the European Union.
- 4.1.21. The Service Provider shall ensure that only legal software is used for the provision of the Service, and that all application and infrastructure platforms/libraries of the system are up-to-date with the latest security patches, and that the versions of the application and infrastructure platforms/libraries are supported by manufacturers.
- 4.1.22. The Customer shall have the right to audit the Service Provider's compliance with these requirements.
- 4.1.23. Service Provider's employees who are granted access to Customer Information must sign confidentiality agreements.

4.2. System Architecture Requirements:

- 4.2.1. The Service Provider who has prepared the architecture description and infrastructure requirements document shall be responsible for its quality, the design decisions made and the feasibility of their implementation, and its compliance with the Technical Specification.
- 4.2.2 The Service Provider shall submit the prepared architecture description and infrastructure requirements document to the Customer for review and approval. The architecture description and infrastructure requirements document shall be adjusted to take into account the comments made by the Customer during the review.
- 4.2.3 The Service Provider may only commence the System deployment once it has agreed the architecture description and infrastructure requirements document with the Customer. If the Service Provider needs to adjust the architecture description and infrastructure requirements document during the course of the work, the Service Provider shall make the adjustment and provide the document to the Customer with all corrections.
- 4.2.4 The proposed Solutions must conform to a multitenant architecture allowing the provision of services from a common infrastructure to multiple System users/tenants.
- 4.2.4.1. While designing the solutions the System must be able to support data from several different organizational units (e.g. company, unit, department, division, etc.) simultaneously:
- 4.2.4.2. It must be possible to share the resources of individual organizational units as well as the databases of individual organizations;
- 4.2.4.3. It must be possible to view both aggregated data from different organizational units for all organizational units and data from each organizational unit separately.
(maybe reworded to access to certain datasets by role).
- 4.2.5. The architecture model of the system and technical infrastructure shall include the possibility to use a mechanism for balance/load sharing between servers.
- 4.2.6. The proposed changes must be implemented in such a way that upgrading to a higher version of the System applications does not require infrastructure upgrades or technology platform upgrades (other than those recommended by the System vendor as a standard for upgrading from one version to another)
- 4.2.7. The System shall not contain hard coded data that would require the services of the Installer to correct and/or modify.
- 4.2.8. Changes shall be implemented in such a way that when upgrades are made to architectural components and/or changes are made to the database, it shall be possible to migrate all data without the need to purchase additional services and licenses from the installer/System manufacturer.

- 4.2.9. Changes shall have standard solutions and protocols for the implementation of data exchange interfaces with other systems.
- 4.2.10. Changes shall have an API-based REST or SOAP Web services architecture for integration with Customer's existing information systems.
- 4.2.11. The system should be implemented based on a Service-Oriented Architecture (SOA) to ensure modularity, scalability, and reusability of services. Each business function should be encapsulated as a distinct, interoperable service, allowing for seamless integration and communication between different components. Services should be loosely coupled and communicate via standardized protocols, enabling easy maintenance, updates, and future expansion.
- 4.2.12. The volume of data processed by the system and its use must not be limited by licenses.
- 4.2.13. The number of data records and e-documents processed by the system shall not be limited, except to the extent that such limitations are due to the technical parameters or limitations of the virtual infrastructure.
- 4.2.14. Modifications, enhancements and error corrections to the hardware and/or software of the system shall not affect the integrity of previously entered data.
- 4.2.15. Database management solutions shall provide internal data integrity functions and data recovery mechanisms following failures and corruption.
- 4.2.16. The System shall have measures in place to ensure that changes and configurations made at the database level can be retained when the System and/or individual System components are modified and/or upgraded.
- 4.2.17. When the System is modified and/or upgraded, it shall be possible to ensure that:
- 4.2.17.1. All stored data will be migrated to the new database structure;
- 4.2.17.2. The integrity of the data will be maintained;
- 4.2.17.3. No stored data will be lost;
- 4.2.17.4. The functionality implemented in the System will not be disrupted.
- 4.2.18. Use an automated process in the system to propagate changes from one system environment to another. It must be possible to migrate all changes including but not limited to:
- 4.2.18.1. processes;
- 4.2.18.2. data;
- 4.2.18.3. configuration;
- 4.2.18.4. parameters.

TECHNICAL SPECIFICATION SPECIAL PART (TS SP)

1. TERMS AND ABBREVIATIONS

- 1.1. **System** means Data processing system Nageruhive.
- 1.2. **Critical period** means the periods from the 1st to the 10th day and from the 28th to the 31st day of each calendar month.
- 1.3. **Non-critical period** - the period from the 11th to the 27th day of each calendar month.
- 1.4 **Critical Error** - a defect that prevents all or at least one of the users from accessing/using the System (or a commonly used part/feature thereof); the System (or a commonly used part/function of the System) is unstable, i.e. constantly stops working; displays error messages requiring reconnection to the System; incorrectly performs commonly used operations (calculations); incorrectly saves data; data (part of the data) disappears (is deleted); does not receive/transmit data (part of the data) to other information systems; or any other similar cases.
- 1.5. **'Non-critical error'** means a defect with an acceptable alternative solution that does not limit functionality and performance, does not damage or provide erroneous data.

2. PURCHASE

- 2.1. System development and support services.

3. SCOPE OF THE PURCHASE

3.1 The support services shall consist of:

- 3.1.1. **Maintenance services** for a maximum of 36 months
- 3.1.2. **Maintenance services on request* (during the Customer's working hours)** - estimated 1000 working hours.
- 3.1.3. **Maintenance services on request* (during the Customer's non-working hours)** - estimated 300 working hours.
- 3.1.4. **Development Services** - estimated 6700 working hours.

*Custom Maintenance Services may only be provided if the Maintenance Services are provided in accordance with clauses 3.2.1.2 to 3.2.1.4 of the TS GP.

4. REQUIREMENTS FOR THE PURCHASE

4.1 Description of the current situation

4.1.1. The Client has a System comprising from short-term and long-term archiving meant for the control of data being generated by business systems and for long-term storage, as well as, for receiving, interpreting, processing, transforming, storing and receiving various types of data; user interfaces; metadata databases being archived; integrational model and api libraries enabling the submission of a data to the third party systems and of a metadata associated with the data to the archive, as well as, the lifting/depicting of the archived data on the business systems; user and systems authentication solution. There are plans to develop the current system and integrate more business systems. This will help to control the routing of data for archiving and to temporarily store the data before they are archived, as well as, to conduct other works to better the functionality and operation of the system. System maintenance services, permanent administration of the system, solving of incidents and the works for ensuring the stability of the system, and high speed are necessary as well. Also, the client is planning to develop the qualifications of their employees, which is why there is a need to organize the employee training on the topic of Administering and Using the System.

4.2. Description of the purchase

4.2.1. Continuous system upgrades/changes/development and system maintenance for the smooth and efficient implementation of new and existing business needs in the System.

4.2.2 Considering that the Client acts as the central purchasing organization of the AB "Ignitis grupė" group of companies, the object of procurement is acquired and may be provided for the benefit and interests of both the Client and any company within the AB "Ignitis grupė" group, without applying any restrictions related to the provision of services. The company for whose benefit the procurement object will be ordered will be specified in the Order.

4.3 Maintenance service delivery procedures and timeframes:

4.3.1. Maintenance services for the production environment of the System that will be provided at the scheduled times indicated in the table below:

Maintenance service hours (working hours)	Maintenance service time category*
I-IV: 7:30 – 16:30, V 7:30-15:15	8x5
I-VII 0:00 – 24:00	24x7

*The Customer has the right to choose any of the time categories of the Maintenance Services and to change them during the entire term of the Contract by giving the Service Provider 1 (one) month's notice in writing or/and by e-mail of the change of the time category of the Maintenance Services.

4.3.2. The response time to a System outage: during the Critical Period or in the event of a Critical Error, 2 (two) Business Hours from the receipt of the notification from the Customer, and during the Non-Critical Period 4 (four) Business Hours from the receipt of the notification from the Customer. The response time to System malfunctions shall be understood as the period of time between the registration of the notification in writing (by telephone, e-mail, fax or any other written form proposed by the Service Recipient) and the commencement of its resolution;

4.3.3. The malfunction of the System's production environment must be fully resolved:

4.3.3.1. During the Critical Period or in the event of a Critical Error, within a maximum of 4 (four) business hours from the end of the Response Time, and during the Non-Critical Period in the event of a Critical Error, the System outages shall be fully resolved within a maximum of 8 (eight) business hours from the end of the Response Time;

4.3.3.2. During the Non-Critical Period, in the event of a Non-Critical Error, the System shall be fully corrected within a maximum of 20 (twenty) Business Hours from the end of the Response Time.

4.3.4. Upon signing of the Contract, the Customer will appoint a maximum of 5 (five) responsible persons who will have the right to make enquiries to the Service Provider.

4.3.5. The Service Provider's response time to an Enquiry shall be a maximum of 4 (four) hours of the Customer's work time. The response time to an enquiry shall be understood as the period of time

between the receipt of the enquiry from the Customer and the commencement of processing the enquiry. This is the time during which the Service Provider, after receiving the notification, performs a preliminary analysis of the problem, priorities the error and assigns a specialist to work further on the error or need that has occurred.

4.3.6. Any changes to the working environments, including bug fixes, may only be deployed with the Customer's written permission.

4.3.7. In unforeseen circumstances, the Service Provider may initiate a change to the timeframe for fixing an error no later than after half of the timeframe for fixing the error passed. In the case of a critical error, such initiation shall only be possible if the Service Provider can justify that it is not actually a critical error or if an interim solution is provided. The Customer shall respond whether it accepts the time change initiative within a maximum of 8 (eight) business hours of receipt of the notification. In the event of disagreement between the Parties, the timing of the reconciliation shall not affect the time assigned for the Service provision.

4.3.8. Procedure and timeframe for Consultancy Services:

4.3.8.1. The Consultancy Services shall be provided immediately. If the Service Provider is unable to provide adequate advice immediately, the Service Provider shall provide answers to unanswered enquiries within a maximum of 16 (*sixteen*) hours of the Customer's business hours from the time of the Customer's enquiry. If the complexity of the Consultancy Services referred to in clause 3.2.1.7.3.4 of the TS GP does not reasonably allow for the provision of the Consultancy Services within the timeframe set out in this clause above, then the Service Provider shall respond to unanswered enquiries within a timeframe agreed by the Parties, but not more than within 2 (*two*) working days.

4.4. Procedure and timeframes for the provision of Development Services:

4.4.1. Development Services shall only be provided pursuant to individual Orders submitted by the Customer to the Service Provider during the term of the Contract. The Service Provider must provide an assessment of the requirements provided and described by Customer within a maximum period of 5 (five) working days. The assessment of the service details shall not exceed 16 (sixteen) working hours, unless, in individual cases, a different duration in hours is agreed with the Customer for a specific evaluation.

4.3.2 The Service Provider who has provided Development Services that do not meet the requirements set out in the Contract undertakes to correct such discrepancies/deficiencies at its own expense no later than within 4 (four) working hours from the date of the Customer's written notification of the non-compliance of the Development Services with the Contract. The time limit for rectification of defects in the Development Services may be extended by agreement between the Parties if, before the expiry of the specified time limit for rectification of the defects, the Service Provider submits to the Customer a reasoned request stating and justifying both conditions together: i) that a longer timeframe is necessary to rectify the defects and/or failure due to a complex technical solution; ii) that such defects and/or failure are not due to the negligent performance of the Contract by the Service Provider. In the event of the timeframe extension, the Parties shall sign an agreement (the equivalent documents shall be deemed to be a request by the Service Provider and a written confirmation by an authorized representative of the Customer).

TECHNINĖS SPECIFIKACIJOS BENDROJI DALIS (TS BD)

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Klientas** – UAB „Ignitis grupės paslaugų centras“.
- 1.2. **Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Klientas sudaro Sutartį.
- 1.3. **Sutartis** – sutartis, sudaroma tarp Paslaugų teikėjo ir Kliento dėl Pirkimo objekto.
- 1.4. **Šalys** – Klientas ir Paslaugų teikėjas.
- 1.5. **Kliento darbo valandos** – darbo valandos, skaičiuojamos Kliento darbo metu: I-IV 7:30 – 16:30 val., V 7:30 – 15:15 val.
- 1.6. **Sistema** – sistema, nurodyta TS SD 1.1. punkte su visais vėlesniais Sistemos atnaujinimais ar patobulinimais (Vystymo paslaugų rezultatais).
- 1.7. **Aptarnavimo paslaugos arba Paslaugos** – Sistemos Priežiūros paslaugos ir Vystymo paslaugos.
- 1.8. **Priežiūros paslaugos** – Sistemos priežiūros paslaugos, susidedančios iš Sistemos Palaikymo paslaugų ir Konsultavimo paslaugų. Priežiūros paslaugos taip pat apima Paslaugų teikėjui priklausančias Sistemos licencijas ir (ar) jų nuomą.
- 1.9. **Palaikymo paslaugos** – Sistemos darbo problemų / sutrikimų nustatymas ir jų sprendimas.
- 1.10. **Vystymo paslaugos** – Sistemos tobulinimo, keitimo paslaugos.
- 1.11. **Kritinė klaida** – defektas, neleidžiantis prisijungti / naudotis Sistema (ar dažniausiai naudojama jos dalimi/ funkcija ar jos dalimi) visiems ar bent vienam iš vartotojų; Sistema (ar dažniausiai naudojama jos dalis / funkcija) veikia nestabiliai, t. y. pastoviai nustoja veikti; rodomi klaidos pranešimai, reikalaujantys pakartotinio prisijungimo prie Sistemos; neteisingai atliekamos dažniausiai naudojamos operacijos (skaičiavimai); neteisingai išsaugomi duomenys; dingsta (ištrinami) duomenys (jų dalis); nepriimami / neperduodami duomenys (jų dalis) kitoms informacinėms sistemoms; ir kiti panašūs atvejai.
- 1.12. **Reakcijos laikas** – laikas, per kurį Paslaugų teikėjas po pranešimo gavimo atlieka preliminarą problemos analizę, nustato klaidos prioritetą, taip pat priskiria konsultantą, kuris toliau dirbs su atsiradusia klaida ar poreikiu ir informuoja apie tai Klientą elektroniniu paštu arba kitu Šalių sutartu būdu.
- 1.13. **Sistemos vartotojas** - Kliento darbuotojas, kuris jungiasi prie Sistemos ir dirba su ja.
- 1.14. **Užsakymas** – Kliento Paslaugų teikėjui teikiamas užsakymas dėl Paslaugų teikimo. Visi Šalių pranešimai ir Užsakymai siunčiami Sutarties SD Priede Nr. 1 nurodytais Šalių kontaktais ir laikomi gautais po 24 (dvidešimt keturių) valandų nuo jų išsiuntimo elektroniniu paštu arba po 5 (penkių) kalendorinių dienų, jei siunčiami Šalies registruotu paštu arba laikomi gautais įteikimo momentu, jei įteikiami tiesiogiai.
- 1.15. **Priėmimo-perdavimo aktas arba Aktas** – perdavimo–priėmimo aktas arba kitas lygiavertis dokumentas, pasirašomas abiejų Sutarties Šalių, kuriame detaliai (tiksliai nurodant kiekius, apimtis, objektus ir kitą reikšmingą informaciją) nurodomos Paslaugų teikėjo faktiškai Klientui suteiktos Paslaugos, atitinkančios Užsakymo ir Techninės specifikacijos nuostatas.
- 1.16. **Raštu** – reiškia bet kokio pranešimo, paklausimo, pretenzijos, užsakymo ar kitos informacijos išsiuntimą elektroniniu paštu ar informacinių technologijų programa, registruotu paštu, Centrinės viešųjų pirkimų informacinės sistemos (toliau - CVP IS) priemonėmis ar tiesiogiai įteikiamas interesantui, Šalies Sutarties SD nurodytais kontaktais, ar kita Šalių sutarta komunikacijos priemone.

2. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA

- 2.1. Paslaugų teikėjas teikia Paslaugas naudodamas savo ir Kliento IT infrastruktūrą.
- 2.2. Paslaugų rezultatai turi būti pateikti Klientui TS BD 3.3.2.-3.3.6. punktuose nurodytomis priemonėmis arba kitomis priemonėmis, nurodytomis Sutartyje.
- 2.3. Šalims raštu susitarus, Paslaugoms suteikti Paslaugų teikėjui Sutarties vykdymui paskirtiems darbuotojams gali būti suteiktos nuotolinio prisijungimo galimybės prie Sistemos vystymo ir testavimo aplinkos. Prisijungimai prie gamybinės aplinkos bus suteikiami atskiru sutarimu. Prieš suteikiant prisijungimus prie Sistemos, Paslaugų teikėjas ir jo darbuotojai privalo Klientui pateikti pasirašytus saugumo ir konfidencialumo dokumentus pagal Kliento vidines tvarkas ir reikalavimus.

3. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

3.1. Pirkimo objekto aprašymas

- 3.1.1. **Sistemos Aptarnavimo paslaugos** susideda iš Priežiūros paslaugų ir Vystymo paslaugų.
- 3.1.2. **Priežiūros paslaugas** sudaro:

- 3.1.2.1. Palaikymo paslaugos - techninių Sistemos darbo problemų nustatymas ir sprendimas.
- 3.1.2.2. Konsultavimo paslaugos - Kliento atstovų konsultavimas visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais.
- 3.1.2.3. Testavimo paslaugos - Sistemos programinės įrangos ir jos pakeitimų (atnaujinimų) testavimas;
- 3.1.2.4. Diegimo paslaugos – Sistemos programinės įrangos ir jos pakeitimų diegimo paketo paruošimas bei pateikimas, esant poreikiui – diegimas nurodytose aplinkose. Jei konkrečiu atveju Klientas nenurodo kitaip, visus Sistemos diegimo ir konfigūravimo darbus testavimo ir gamybinėje aplinkoje atlieka Paslaugų teikėjas.
- 3.1.2.5. Licencijų nuomos paslaugas sudaro:
- 3.1.2.6. Sistemos nuomos paslauga turi leisti Klientui gauti visas Sutarties galiojimo laikotarpyje išleistas Sistemos versijas įskaitant su jomis pateikiamas funkcijas ir Sistemos išplėtimus, ir jas įsidiegti pats arba per Paslaugų teikėją. Ši teisė netaikoma, jei Klientas raštu atsisako konkretaus(-ių) naujinimo(-ų) (vienos ar kelių versijų);
- 3.1.2.7. Išleidus naują versiją ir ne vėliau kaip 5 (penkios) darbo dienos iki naujos Sistemos versijos įdiegimo Klientui, Paslaugų teikėjas Klientui turi raštu pranešti apie Sistemos naujinimą ir, Kliento prašymu, atlikti naujo funkcionalumo administravimo mokymus, kurie vykdomi Šalių suderintu laiku ir vietoje, anglų kalba. Klientas užtikrins savo darbuotojų dalyvavimą šiuose mokymuose. Dalyvių skaičius - ne daugiau 10 (dešimt) darbuotojų;
- 3.1.2.8. Išleidus naują versiją, Paslaugų teikėjas Klientui turi pateikti versijos kėlimo instrukciją anglų kalba, techninę specifikaciją ir versijos kėlimui reikalingą programinę įrangą su visais sklandžiam diegimui reikalingais komponentais. Esant poreikiui, sutartu laiku suteikti specialistą, galintį atlikti diegimo darbus be papildomų mokesčių;
- 3.1.2.9. Sistemos nuomos paslauga turi apimti Kliento naudojamą Sistemą pilna apimtimi, t.y. visas Kliento Sistemos Aptarnavimo paslaugoms naudojamas aplinkas, neribojant techninių infrastruktūros parametrų ar Ignitis įmonių grupės naudotojų.
- 3.1.2.10. Sistemos nuomos paslaugos teikiamos nuolat, be atskiro Kliento Užsakymo, Priežiūros paslaugų teikimo laikotarpiu.

3.1.3. Vystymo paslaugas sudaro:

- 3.1.3.1. Kliento Užsakyme pateikto uždavinio/problemos/techninio sprendimo (toliau – uždavinys) analizė raštu;
- 3.1.3.2. Reikalavimų detalizavimas bei galimo sprendinio Sistemoje parengimas tiek esamomis Sistemos priemonėmis tiek keičiant Sistemos programinę kodą, jei uždavinio negalima išspręsti esamu sistemos funkcionalumu;
- 3.1.3.3. Sistemos pakeitimų projektavimo, programavimo ir konfigūravimo darbai, reikalingi uždaviniui išspręsti;
- 3.1.3.4. Duomenų tvarkymas. Duomenų tvarkymo paslaugos, reikalingos problemos/sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos/sutrikimo analizę arba, kai paslaugų poreikis buvo sąlygotas Sistemos vartotojų klaidų;
- 3.1.3.5. Testavimo paslaugos - Sistemos programinės įrangos ir jos pakeitimų (atnaujinimų) testavimas;
- 3.1.3.6. Diegimo paslaugos – Vystymo paslaugų Užsakymo apimtyje modifikuotos Sistemos programinės įrangos ir jos pakeitimų (atnaujinimų) diegimo paketo paruošimas bei pateikimas, esant poreikiui – diegimas nurodytose aplinkose. Jei konkrečiu atveju Klientas nenurodo kitaip, visus Sistemos diegimo ir konfigūravimo darbus testavimo ir gamybinėje aplinkoje atlieka Paslaugų teikėjas.
- 3.1.3.7. Mokymai. Administravimo instrukcija ir mokymai dėl sistemos naudojimo turi apimti išsamų sistemos diegimo, konfigūravimo, vartotojų valdymo aprašymą, dažniausiai pasitaikančių problemų sprendimo būdus, taip pat organizuoti sistemos vartotojų ir administratorių mokymus darbo vietoje arba per nuotolinio ryšio priemones, pateikiant mokymų planą, tvarkaraštį, mokymų medžiagą.

3.2. Paslaugų teikimo tvarka

3.2.1. Priežiūros paslaugų teikimo tvarka:

3.2.1.1. Priežiūros paslaugos, įskaitant atnaujinimo, palaikymo ir konsultacijos paslaugas, teikiamos nuolat Sutarties galiojimo laikotarpyje, mokant vieną fiksuotą metinį abonentinį mokestį. Į fiksuotą metinį abonentinį mokestį už Priežiūros paslaugas įskaičiuojamos visos išlaidos, susijusios su Sistemos licencijomis ir (ar) jų nuoma. Mato vienetas –1 (vienerių) metų Priežiūros paslaugų teikimo laikotarpis. Priežiūros paslaugos teikiamos po Sutarties įsigaliojimo ir jų teikimas įforminamas Užsakymu kuriame nurodomas Priežiūros paslaugų teikimo pradžios laikas (nuo nurodyto laiko skaičiuojamas mokestis) ir teikimo laikas (1 metai, 2 metai, 3 metai). Šalims pasirašius Užsakymą, Paslaugų teikėjas turi teisę pateikti sąskaitą apmokėjimui. Šalys Užsakymą pasirašo per 5 (penkias) darbo dienas nuo Sutarties įsigaliojimo dienos. Sąskaita apmokama per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo jos gavimo dienos. Apmokama ne daugiau kaip už 12 mėnesių (vienerių metų) Paslaugų teikimo laikotarpį. Jei Paslaugos teikiamos ir sekančiais Sutarties galiojimo metais, apmokėjimo tvarka išlieka tokia pati.

3.2.1.1.1. Kai Priežiūros paslaugos teikimo pradžia arba laiko kategorijos pagal TS SD 4.3.1. punktą pasirinkimo pradžia nesutampa su metų pradžia arba Priežiūros paslaugos teikimo pabaiga nesutampa su

metų pabaiga, tokiais atvejais mokama proporcingai metų darbo dienų skaičiui, kuriam buvo teikiamos Priežiūros paslaugos.

3.2.1.1.2. Tuo atveju, jei Sutarties vykdymo metu Klientas siekia atsisakyti Priežiūros paslaugų ar jas laikinai sustabdyti, Klientas raštu informuoja Paslaugų teikėją ir nurodo atsisakomą/stabdymo laikotarpį. Paslaugų teikėjas tokiu atveju per 10 (dešimt) kalendorinių dienų raštu pateikia Klientui skaičiavimus, kiek lėšų Paslaugų teikėjas turi grąžinti Klientui. Klientui patvirtinus skaičiavimus, Paslaugų teikėjas privalo per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų grąžinti sumokėtą už Priežiūros paslaugas sumą, viršijančią laikotarpį, kurį Priežiūros paslaugos buvo faktiškai teikiamos. Grąžintina suma nustatoma dienomis, t.y. metinį abonentinį mokestį padalinus iš tų metų darbo dienų skaičiaus ir tokiu būdu išvedus vienos darbo dienos Priežiūros paslaugų įkainį, bei jį padauginus iš laikotarpio, kurio atsisakoma/kuriam stabdomas teikimas.

3.2.1.2. Klientui pateikus atskirą Užsakymą, Priežiūros paslaugos gali būti atliekamos Kliento nedarbo metu, apmokant pagal faktiškai sugaištą laiką, kurį fiksuoja Paslaugų teikėjas, suteikęs paslaugas. Kiekvieną kartą po Priežiūros paslaugų, teikiamų Kliento ne darbo metu, surašomas suteiktų Paslaugų priėmimo – perdavimo aktas, kuriame pateikiamas suteiktų paslaugų sąrašas, trukmė ir suma (gaunama paslaugoms atlikti sugaištą laiką dauginant iš Priežiūros paslaugų valandinio įkainio) (ši nuostata taikoma, kai TS SD 4.3.1. punkto dalyje pasirinkta laiko kategorija 8/5). Šalims pasirašius Priežiūros paslaugų priėmimo-perdavimo aktą, Paslaugų teikėjas pateikia sąskaitą.

3.2.1.3. Klientas, sustabdęs Priežiūros paslaugų teikimą, gali užsakyti Priežiūros paslaugas atskirais Užsakymais, kuriuose nurodomi šių paslaugų suteikimo terminai ir apimtys. Tokiu atveju Paslaugų teikėjui apmokama už faktiškai sugaištą laiką pagal Priežiūros paslaugų valandinį įkainį, pasirašant Priežiūros paslaugų priėmimo-perdavimo aktą, kuriame nurodoma, kokios paslaugos buvo suteiktos. Šalims pasirašius Priežiūros paslaugų priėmimo-perdavimo aktą, Paslaugų teikėjas pateikia sąskaitą.

3.2.1.4. Klientas Paslaugų teikimo laikotarpiu turi teisę atnaujinti Priežiūros paslaugų teikimą. Apie Priežiūros paslaugų teikimo atnaujinimą Klientas Paslaugų teikėją informuoja prieš 1 (vieną) mėnesį raštu ar/ir elektroniniu paštu (jei šalys nesusitarė kitaip), tai patvirtinant raštišku Šalių susitarimu.

3.2.1.5. Klientas Paslaugų teikimo laikotarpiu turi teisę keisti Priežiūros paslaugų teikimo laiko kategoriją. Apie Priežiūros paslaugų laiko kategorijos keitimą Klientas Paslaugų teikėją informuoja prieš 1 (vieną) mėnesį raštu ar/ir elektroniniu paštu (jei šalys nesusitarė kitaip), tai patvirtinant raštišku Šalių susitarimu.

3.2.1.6. Sistemos Palaikymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

3.2.1.6.1. Sistemos Palaikymo paslaugos yra teikiamos nuolat pagal Kliento pranešimus apie technines Sistemos darbo problemas/sutrikimus, išskyrus tuos atvejus, kai sustabdytas Priežiūros paslaugų teikimas pagal TS BD 3.2.1.3. punktą, kurio taikymo metu galioja TS BD 3.2.2.24 ir TS SD 4.3. punkte nurodyti Garantinio laikotarpio aptarnavimo reakcijos laikai ir terminai;

3.2.1.6.2. Atskirais atvejais Paslaugų gavėjo iniciatyva, Paslaugas gavėjas (el. paštu arba Paslaugų gavėjo užsakymų valdymo sistemoje) su Paslaugų teikėju gali susiderinti kitus, Paslaugų gavėjui priimtinius, sutrikimų pašalinimo terminus;

3.2.1.6.3. Pranešimus apie technines Sistemos darbo problemas/sutrikimus Kliento įgalioti atstovai pateikia Paslaugų teikėjo užsakymų valdymo sistemoje ar kita Paslaugų gavėjo pasiūlyta forma;

3.2.1.6.4. Visi sutrikimai registruojami, sprendžiami ir pranešimai siunčiami naudojantis Paslaugų gavėjo užsakymų valdymo sistema;

3.2.1.6.5. Sistemos darbo problema/sutrikimas laikomas pašalintu, kai Kliento įgaliotas atstovas raštiškai patvirtina, kad Sistemos darbo problemos/ sutrikimo nėra;

3.2.1.6.6. Jei Sistemos darbo sutrikimams pašalinti reikia pateikti programinio kodo pakeitimus, taikoma 3.3.1.4.1. – 3.3.1.4.8. punktuose nurodyta tvarka;

3.2.1.6.7. Į Palaikymo paslaugų teikimo terminą neįskaičiuojamas laikas, kurio metu laukiama papildomos ar patikslintos informacijos iš Kliento (pagrįstai prašomos), be kurios pagrįstai nėra įmanomas kokybiškas Palaikymo paslaugų suteikimas;

3.2.1.6.8. Turi būti užtikrinama prevencinė Sistemos priežiūra (prevenciškai vertinamas Sistemos veikimas (procesų darbas, **sisteminiai audito įrašai**) ir imamasi veiksmų užtikrinant, kad nekiltų Sistemos darbo sutrikimų, kurių buvo galima išvengti);

3.2.1.6.9. Paslaugų tiekėjas privalo pasiūlyti ir įgyvendinti sistemos tobulinimo darbus, skirtus šalinti besikartojančias sistemos klaidas, kurios daro neigiamą įtaką sistemos funkcionalumui ar stabilumui. Pasikartojančia klaida laikoma, jei per 1 mėnesio laikotarpį ta pati klaida arba panašios klaidos pasireiškia mažiausiai tris kartus, ir šios klaidos turi esminės įtakos sistemos funkcionalumui, stabilumui ar saugumui. Tiekėjas turi pateikti detalią analizę apie aptiktas pasikartojančias klaidas ir numatyti prevencinius veiksmus, užtikrinančius, kad šios klaidos nepasikartotų ateityje;

3.2.1.6.10. Paslaugų tiekėjas turi užtikrinti kad Sistemos aplikacijos programinė įranga turi būti atnaujinama paskutine veikiančia be klaidų versija (ang. stable version).

3.2.1.7. Konsultavimo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

3.2.1.7.1. Konsultavimo paslaugos teikiamos nuolat visą Sutarties galiojimo laikotarpį, išskyrus tuos atvejus, kai sustabdytas Priežiūros paslaugų teikimas pagal TS BD 3.2.1.1.2. punktą. Priklausomai nuo to, koku būdu Klientas pateikia paklausimą, Paslaugų teikėjas Konsultavimo paslaugas suteikia atitinkamai telefonu, el. paštu ar kita Paslaugų gavėjo pasiūlyta forma;

3.2.1.7.2. Konsultavimo paslaugų teikimo terminą neįskaičiuojamas laikas, kurio metu laukiama papildomos ar patikslintos informacijos iš Kliento (pagrįstai prašomos), be kurios pagrįstai nėra įmanomas kokybiško atsakymo į konsultaciją pateikimas;

3.2.1.7.3. Konsultavimo paslaugų poreikis gali kilti dėl:

3.2.1.7.3.1. Infrastruktūrinių klausimų: serverių konfigūracija, teisių nustatymas, kiti administravimo veiksmai;

3.2.1.7.3.2. Sistemos sutrikimų, kuomet Klientas konsultuojamas apie duomenų teikimo kelią (kokie duomenys iš kokios sistemos gaunami ir kokiai sistemai perduodami), atliekama techninių žurnalų (angl. log) analizė;

3.2.1.7.3.3. Sistemos planuojamų pakeitimų apimtys ir rekomendacijos dėl Kliento numatytų Sistemos tobulinimo veiksmų efektyvumo: Sistemos vystymo perspektyvos, funkcijų keitimo galimybės ir ryšių pažeidžiamumas, tikėtini keitimo/vystymo realizavimo laikai, vystymo/keitimo galimybių įvertinimai ir pan;

3.2.1.7.3.4. Bet koks Paslaugų teikėjui Kliento pateiktas paklausimas, kurį Paslaugų teikėjas išsprendžia neatlikdamas modifikacijų Sistemos artefaktuose (pvz., programiniame kode, konfigūracijoje, dokumentacijoje ir pan.) yra laikomas konsultavimo paklausimu, o jo sprendimui sugaištas laikas – Konsultavimo paslaugomis.

3.2.2. Vystymo paslaugų teikimo tvarka:

3.2.2.1. Vystymo paslaugos teikiamos pagal Kliento poreikius, Klientui teikiant Užsakymus Paslaugų teikėjui raštu (el. paštu, ar kita rašytine Paslaugų gavėjo pasiūlyta forma). Vystymo paslaugų suteikimo terminai, apimtys yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami Užsakyme Paslaugų teikėjo ir Kliento įgalioto darbuotojo. Užsakymą pasirašo abi Šalys. Užsakyme yra nurodomos suteikiamos Paslaugos, reikalingos darbo valandos ir terminai;

3.2.2.2. Esant poreikiui, Klientas turi teisę keisti Užsakymą - atsisakyti nereikalingos Užsakymo dalies/apimties, keisti Užsakymo terminus, atšaukti Užsakymą, sustabdyti Užsakymą, tikslinti, keisti kitas Užsakymo sąlygas. Visi su konkrečiu Užsakymu susiję pakeitimai turi būti suderinti raštu su Paslaugos teikėju Paslaugų gavėjo pasiūlyta forma;

3.2.2.3. Klientas, atšaukęs Užsakymą ar atsisakęs jo dalies, Paslaugų teikėjui apmoka už faktiškai dirbtą laiką pagal Vystymo paslaugų valandinį įkainį, pasirašant Vystymo paslaugų priėmimo-perdavimo aktą, kuriame nurodoma, kokios paslaugos buvo suteiktos. Šalims pasirašius Vystymo paslaugų priėmimo-perdavimo aktą, Paslaugų teikėjas pateikia sąskaitą;

3.2.2.4. Paslaugų teikėjas privalo vykdyti darbus inkrementiniu-iteraciniu būdu, naudojant Agile projektų valdymo metodikas (pvz., Scrum arba Kanban);

3.2.2.5. Kiekvienos iteracijos (sprinto) pabaigoje turi būti pateikiami rezultatai, kurie yra įgyvendinti per atitinkamą laikotarpį;

3.2.2.6. Paslaugų teikėjas turi naudoti Kliento „Jira“ projektų valdymo įrankį darbų planavimui, valdymui ir darbo valandų deklaravimui;

3.2.2.7. Kiekvienas komandos narys privalo deklaruoti dirbtas valandas Kliento „Jira“ projektų valdymo įrankyje prie konkrečių užduočių ne vėliau kaip per 24 valandas po darbo atlikimo;

3.2.2.8. Užsakymus Klientas Paslaugų teikėjui gali pateikti visą Sutarties galiojimo laikotarpį. Užsakymų skaičius neribojamas;

3.2.2.9. Už apimtį (darbo valandų kiekį), kurios nebuvo suderintos (t. y. kurios nebuvo nurodytos Užsakyme), Klientas neapmoka;

3.2.2.10. Paslaugų teikėjas vykdydamas Kliento Užsakymą įsipareigoja pagal užsakyme nurodytą terminą pateikti Vystymo paslaugų Užsakymo reikalavimų sprendimo detalų aprašymą;

3.2.2.11. Paslaugų teikėjas vykdydamas Kliento Užsakymą, įsipareigoja kartu pateikti užsakytų naujų Vystymo paslaugų architektūrinius sprendimus (įskaitant ir jų darbinis variantus) ir aprašymą, kuriame turi būti aprašytos funkcionalumo priklausomybės nuo kitų funkcionalumų, užsakytų Vystymo paslaugų sąsajos su kitomis Kliento turimomis sistemomis;

3.2.2.12. Paslaugų teikėjas testavimo aplinkoje turi atlikti suteiktų Vystymo paslaugų rezultatų testavimą ir pateikti testavimo rezultatų ataskaitą. Konkretūs testavimai įvardijami Vystymo paslaugų Užsakyme: funkcinis testavimas, integracinis testavimas, regresinis testavimas, Sistemos testavimas, priėmimo testavimas, našumo testavimas, saugumo testavimas. Testavimai bus atliekami ne visų Vystymo paslaugų metu.

Testavimai kurie turės būti atliekami, derinami atskirai kiekvieno Užsakymo metu. Sistemos diegimai turi būti atliekami testavimo aplinkoje, siekiant patikrinti Vystymo paslaugų rezultatų funkcionalumą ir suderinamumą su esamais Sistemos moduliais ir jų funkcionalumais. Testavimo metu pastebėtos klaidos turi būti registruojamos ir jų šalinimas valdomas Kliento nurodytoje sistemoje Paslaugų teikėjo lėšomis;

3.2.2.13. Paslaugų teikėjas turi automatizuoti kodo diegimą į testinę ir gamybinę aplinką naudojant GitLab CI/CD įrankius. Turi būti apibrėžti CI/CD vykdomos eigos etapų seka ir kiekvieno etapo užduotys. Diegimo paketai turi būti iniciuojami su Ansible playbook'u. Paslaugų tiekėjas turi konfigūruoti GitLab aplinkos

kintamuosius, kad būtų saugomi jautrūs duomenys, tokie kaip API raktai ir slaptažodžiai. Po kodo diegimo į testinę ir gamybinę aplinką turi būti sugeneruojama ataskaita apie sėkmingus/nesėkmingus žingsnius;

3.2.2.14. Paslaugų teikėjas turi pateikti išsamias instrukcijas, kaip teisingai įdiegti/išdiegti į/iš Sistemos testavimo aplinką ir/ar sukonfigūruoti Sistemos tobulinimą/keitimą/vystymą gamybinėje aplinkoje;

Diegimo/išdiegimo instrukcijoje Paslaugų teikėjas privalo:

3.2.2.14.1. pateikti diegimo/išdiegimo kodų rinkinius;

3.2.2.14.2. aprašyti diegimo darbus (žingsnius) ir įvertinti kokių paros laiku gali būti vykdomas kodo diegimas į gamybinę aplinką;

3.2.2.14.3. aprašyti kiekvieno žingsnio diegimo trukmes;

3.2.2.14.4. pateikti rekomendacijas dėl Sistemų vartotojų darbo diegimo metu;

3.2.2.14.5. pateikti diegimo į gamybinę aplinką patikros planą;

3.2.2.15. Kartu su diegimo instrukcija Paslaugų teikėjas turi pateikti atnaujintą naudotojo vadovą, kuriame turi būti pateikta:

3.2.2.15.1. keitimo/automatizuojamos funkcijos aprašymas;

3.2.2.15.2. veiklos arba automatizuojamos funkcijos diagrama;

3.2.2.15.3. informacija, kokie veiksmai turi būti atlikti prieš pradedant vykdyti funkciją;

3.2.2.15.4. informacija, kaip pradėti (pvz.: nurodyti meniu kelią) vykdyti automatizuojamą funkciją;

3.2.2.15.5. Informacija, kaip atlikti (pvz.: kokius laukus užpildyti, nurodyti tų laukų paskirtį ir prasmę) automatizuojamą funkciją;

3.2.2.15.6. Informacija, kokie tolimesni veiksmai turi būti atlikti, siekiant pabaigti funkcijos/užduoties procesą;

3.2.2.16. Naujai įkeltas funkcionalumas į Sistemos gamybinę aplinką neturi sutrikdyti kitų Sistemos modulių ir juose esančių funkcijų darbo. Jeigu naujai į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas sutrikdo Sistemos modulių ir juose esančių funkcijų darbą, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai;

3.2.2.17. Pagal kiekvieną Kliento pateiktą Užsakymą laiku ir tinkamai suteiktos Vystymo paslaugos yra perduodamos Klientui Šalims pasirašant suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo aktą. Šalims pasirašius aktą, Paslaugų teikėjas pateikia sąskaitą. Tais atvejais, kai Užsakyme nurodytas Vystymo paslaugų suteikimo galutinis terminas yra ilgesnis nei 5 (penki) mėnesiai, Klientas Užsakyme nurodo, kad pagal šį Užsakymą galimi tarpiniai mokėjimai ir nurodo jų kiekį bei dažnumą. Numatyti tarpiniai mokėjimai galimi tik Šalims pasirašius atitinkamus suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo aktus. Siekiant išvengti abejonių tarpiniai mokėjimai neturi įtakos garantinio termino skaičiavimui, kuris pradedamas skaičiuoti nuo perdavimo-priėmimo akto pasirašymo už galutinį Užsakymo Vystymo paslaugų rezultatą.

3.2.2.18. Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo aktą Klientas pasirašo, kai:

3.2.2.18.1. gamybinėje Sistemos aplinkoje galima įvykdyti veiklos procesus Vystymo paslaugų Užsakyme apibrėžta funkcionalumo apimtimi, nėra likusių Kliento nurodytų ir neištaisytų klaidų, o naujai į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas veikia kokybiškai. Tais atvejais, kai diegimas į gamybinę aplinką neįvyksta ne dėl Paslaugų teikėjo suteiktų Paslaugų netinkamos kokybės ir užtrunka ilgiau nei 1 (vienas) mėnuo nuo Užsakymo užsakytų Vystymo paslaugų suteikimo Klientui dienos, Paslaugų teikėjas turi teisę reikalauti, kad Šalys dėl šių Vystymo paslaugų pasirašytų perdavimo-priėmimo aktą. Siekiant išvengti abejonių, tokiais atvejais numatytas garantinis terminas pradedamas skaičiuoti nuo pirmosios užsakytų Vystymo paslaugų diegimo į gamybinę aplinką dienos, apie kurią Klientas informuoja Paslaugų teikėją raštu. Visus trūkumus šalina Paslaugų teikėjas savo sąskaita;

3.2.2.18.2. Gamybinėje Sistemos aplinkoje atlikta suteiktų Vystymo paslaugų bandomoji eksploatacija, kurios trukmė numatoma Užsakyme.

3.2.2.19. Jei suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo metu Klientas negali pilnai patikrinti suteiktų Vystymo paslaugų atitikimo Sutartyje ir Užsakyme nustatytiems reikalavimams, tai Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymas jokių būdu neapriboja Kliento teisės po Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo reikšti Paslaugų teikėjui pretenzijas dėl Vystymo paslaugų neatitikimo Sutartyje ir Užsakyme nustatytiems reikalavimams/trūkumams.

3.2.2.20. Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo aktas surašomas dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, po vieną egzempliorių kiekvienai Šaliai.

3.2.2.21. Paslaugų teikėjas įsipareigoja sugeneruoti Klientui sukurtus išeitinius kodus (*angl. source code*) (įskaitant ir jų darbinis variantus) ar/ir jų turinį bei instrukcijas ar/ir jų turinį įkelti į Kliento IT Infrastruktūroje naudojamą priemonę, kuri suderinta TS BD 3.3.5. punkte. Paslaugų teikėjas taip pat įsipareigoja šiuos išeitinius kodus (*angl. source code*) pastoviai atnaujinti po atliktų Sistemos tobulinimų, keitimų, o pasibaigus Sutarties galiojimui – perduoti juos kartu su nuosavybės teise Klientui be jokių naudojimosi išeitiniais kodais apribojimų (konfigūravimo, naujinimo, tobulinimo ir pan.).

3.2.2.22. Numatoma, kad naujo funkcionalumo atnaujinimai ir (ar) pataisymai į Kliento testavimo aplinką priėmimo testavimo vykdymui gali būti keliami ne daugiau kaip 2 kartus. Jeigu į testavimo aplinką vykdant priėmimo testavimą įkeltas funkcionalumas buvo įkeltas daugiau kaip 2 kartus dėl Paslaugų teikėjo neišspręstų/paliktų klaidų, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai ir mokama Sutarties SD nurodyta bauda. Naujai sukurtas funkcionalumas įkeltas į Sistemos gamybinę aplinką neturi sutrikdyti kitų

Sistemoje esančių funkcijų darbo. Jeigu naujai sukurtas ir į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas sutrikdo Sistemoje esančių funkcijų darbą, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai.

3.2.2.23. Paslaugų teikėjas šios Techninės specifikacijos suteiktoms Vystymo paslaugoms suteikia ne trumpesnę kaip 12 (dvylikos) mėnesių garantiją. Garantijos terminas skaičiuojamas nuo suteiktų Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos.

3.2.2.24. Garantiniu laikotarpiu Paslaugų teikėjas, suteikęs Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas, įsipareigoja tokius neatitikimus/trūkumus ištaisyti savo sąskaita ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas (išskyrus, jei dėl neatitikimų/trūkumų atsirado Kritinė klaida) nuo Kliento raštiško pranešimo (el. paštu ar kita Paslaugų gavėjo pasiūlyta forma) apie nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas išsiuntimo dienos arba pateikti laikiną sprendimą neatitikimams/trūkumams ištaisyti.

3.3. Sutarties vykdymo metu pateikiama dokumentacija

3.3.1. Vystymo paslaugų teikimo metu pagal Kliento pateiktą Užsakymą pateikiama dokumentacija:

3.3.1.1. Paslaugų teikėjas privalo pateikti Vystymo paslaugų vertinimą pagal Kliento pateiktą formą, kurioje turi būti nurodyta:

3.3.1.1.1. Vystymo paslaugų trumpas aprašymas;

3.3.1.1.2. Vystymo paslaugų galimos rizikos;

3.3.1.1.3. Vystymo paslaugų galimos prielaidos;

3.3.1.1.4. Vystymo paslaugų kaina;

3.3.1.1.5. Vystymo paslaugų terminai.

3.3.1.2. Užsakant Vystymo paslaugas Klientas pateiks Vystymo paslaugų Užsakymą, kuriame nurodyta informacija apie paslaugų vertinimą pagal TS SD 4.4 punktą ir kuriame nurodyti su Paslaugų teikėju suderinti Vystymo paslaugų suteikimo terminai.

3.3.1.3. Paslaugų teikėjas privalo pateikti Vystymo paslaugų rezultato testavimo ataskaitą pagal su Kliento suderintą formą, kurioje turi būti nurodyta:

3.3.1.3.1. testuojamas objektas (pagal reikalavimus);

3.3.1.3.2. atlikti veiksmai ir pateikti testuojami duomenys (testavimo scenarijai – angl. Use case/User Story);

3.3.1.3.3. laukiamas rezultatas;

3.3.1.3.4. gautas rezultatas;

3.3.1.3.5. išvados ir rekomendacijos.

3.3.1.4. Kartu su Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo aktu Paslaugų teikėjas privalo Klientui pateikti Paslaugų, nurodytų šios TS BD 3.3.1.4.1. – 3.3.1.4.8. punktuose, pilną dokumentaciją ir suprogramuotus kodus:

3.3.1.4.1. suderintus pakeitimų analizės protokolus ir priedus;

3.3.1.4.2. pakeitimų techninę specifikaciją;

3.3.1.4.3. diegimo/konfigūravimo instrukcijas;

3.3.1.4.4. testavimo rezultatus suderintoje dokumento formoje;

3.3.1.4.5. atnaujintą naudotojo vadovą;

3.3.1.4.6. atnaujintą administravimo vadovą (jei buvo pakeitimų).

3.3.1.4.7. Suprogramuotų dalių vykdymo kodus (angl. *executive code*);

3.3.1.4.8. Programinių priemonių išeities tekstus (angl. *source code*), kurie turi atitikti šiuos reikalavimus:

3.3.1.4.8.1. Kompiliavimui paruoštas rinkmenų paketas, nurodant standartines kompiliavimo priemones ir kompiliavimo eigą;

3.3.1.4.8.2. Išeities tekstai turi atitikti gerąsias programinio kodo formatavimo, kintamųjų bei funkcijų įvardinimo praktikas;

3.3.1.4.8.3. Paslaugų gavėjui turi būti perduoti visi, korektiški išeities tekstai, iš kurių naudojant standartines priemones būtų kompiliuojama naudojimui parengta programinė įranga, atliekanti jai specifikuotas funkcijas;

3.3.1.4.8.4. Išeities kodus Paslaugų gavėjas turi galėti keisti be papildomų leidimų;

3.3.1.4.8.5. Visos naudotojo ar administratoriaus instrukcijos turi būti išsamios ir iliustruotos naudotojo sąsajos paveikslėliais;

3.3.2. Visus TS BD 3.3.1.4. punkte nurodytus dokumentus Paslaugų teikėjas privalo pateikti Klientui lietuvių arba anglų kalba elektroninėje laikmenoje ar/ir įvardytomis priemonėmis*, o Klientui pareikalavus, dokumentai turi būti atspausdinti ir pateikti su parašais 2 egzemplioriais.

3.3.3. Visi TS BD 3.3.1.4. punkte nurodyti dokumentai nuo jų perdavimo Klientui tampa jo turtine ir neturtine intelektine nuosavybe, t. y. Paslaugų teikėjas neturi teisės reikalauti papildomų mokesčių (už patentą ir pan.), ar kitų sumų už naudojimąsi minėta dokumentacija pasibaigus Sutarties galiojimo laikotarpiui.

3.3.4. Visus TS BD 3.3.1.4.1.-3.3.1.4.6. punktuose nurodytus dokumentus ar/ir jų turinį Paslaugų teikėjas privalo pateikti į Kliento naudojamą priemonę* – **CONFLUENCE/ SHAREPOINT**;

3.3.5. Visus TS BD 3.3.1.4.7. - 3.3.1.4.8. punkte sukurtus išeitinius ir vykdymo kodus (įskaitant ir jų darbinis variantus) ar/ir jų turinį bei instrukcijas ar/ir jų turinį Paslaugų teikėjas privalo pateikti į Kliento naudojamą priemonę* – **GITLAB**.

3.3.6. Visos sistemos Vystymo ir Priežiūros paslaugų užduočių ir darbo laiko pokyčiams deklaravimas pagal sutartą metodiką (pvz., *Agile*) Paslaugų teikėjas privalo deklaruoti į Kliento naudojamą priemonę* – **JIRA**.

*Visos TS BD 3.3.2.-3.3.6. įvardytos priemonės privalo būti naudojamos Kliento IT infrastruktūroje. Klientas pasilieka teisę keisti TS BD 3.3.2.-3.3.6. punktuose įvardytas priemones prieš tai raštu ar/ir elektroniniu paštu informavęs Paslaugų teikėją dėl techninių ar ekonominių priežasčių pasikeitusių priemonių. Klientas pasirūpina Kliento IT infrastruktūroje pakeistų priemonių prieigų ir licencijų suteikimu Paslaugos teikėjui.

4. Bendrieji reikalavimai (taikoma visoms Paslaugoms):

4.1. Reikalavimai Sistemos saugumui:

4.1.1. Paslaugų teikėjo informacijos saugumas turi būti valdomas vadovaujantis ISO/IEC 27001 informacijos saugumo valdymo standartu (toliau - Standartas).

4.1.2. Paslaugų teikėjas turi turėti patvirtintą informacijos saugumo politiką pagal Standarto reikalavimus.

4.1.3. Paslaugų teikėjas turi turėti paskirtą už informacijos saugą atsakingą asmenį.

4.1.4. Paslaugų teikėjo darbuotojai turi būti supažindinti su informacijos saugumo reikalavimais bei jais vadovautis.

4.1.5. Paslaugų teikėjas ne rečiau kaip vieną kartą per vienerius metus, turi atlikti informacinio saugumo rizikų vertinimą, apimančią visas teikiamas paslaugas. Visoms rizikoms, kurių lygis yra nepriimtinas turi būti parengtas ir Paslaugų teikėjo vadovybės patvirtintas rizikų valdymo priemonių planas. Paslaugų teikėjas, Klientui pareikalavus, privalo pateikti ne vėliau kaip prieš vienerius metus atlikto informacinio saugumo rizikų vertinimą, apimančią Klientui teikiamas paslaugas.

4.1.6. Paslaugų teikėjas turi turėti patvirtintą informacijos valdymo (klasifikavimo, žymėjimo ir naudojimo) tvarką pagal Standarto reikalavimus.

4.1.7. Paslaugų teikėjas turi turėti parengtas elektroninio pašto, interneto, kompiuterio ir kitų informacinių išteklių naudojimo instrukcijas, taikomas Paslaugų teikėjo darbuotojams, kuriose nurodytos leistino naudojimo ribos.

4.1.8. Teikėjas turi vykdyti nuolatinį veiklos tęstinumo valdymo testavimą.

4.1.9. Paslaugų teikėjas turi turėti formalizuotas keitimų ir konfigūracijų valdymo tvarkas ir procesus, apimančius ir teikiamas Klientui paslaugas, užtikrinančius Sistemos pakeitimų planavimą, registravimą ir klasifikavimą, įtakos vertinimą, tvirtinimą, testavimą, vykdymą, atstatymą ir informavimą.

4.1.10. Paslaugų teikėjas turi turėti patvirtintą saugumo incidentų valdymo tvarką, apimančią ir teikiamas Paslaugas, pagal Standarto reikalavimus.

4.1.11. Paslaugų teikėjas turi turėti paskirtą informacijos saugos auditorių, kuris negali būti atsakingas ir už informacijos saugumo priemonių įgyvendinimą, t.y. kontrolės ir sistemos priežiūros funkcijos turi būti atskirtos.

4.1.12. Bet kokie Sistemos duomenys ar su Sistema duomenys negali būti perduoti jokiai trečiajai šaliai be Kliento raštiško sutikimo / leidimo.

4.1.13. Klientui turi būti atskleistos bet kokios su Paslaugos teikimo susijusios šalys, jei jos yra ar planuojamos pasitelkti.

4.1.14. Programinės įrangos kūrimo ciklo procese turi būti taikomos saugaus programavimo (Angl. Secure Coding) kontrolės priemonės, nurodytos Standarte (peržiūros, automatiniai testai, pažeidžiamumų skenavimas ir t.t.).

4.1.15. Vystant sistemas turi būti vadovaujamasi saugaus sistemų vystymo ir programavimo gerosiomis praktikomis ir rekomendacijomis (OWASP Secure Coding Practices, OWASP Top 10, Common Weakness Enumeration (CWE)).

4.1.16. Vystymo metu turi būti atliekama statinė kodo analizė, siekiant identifikuoti programinės įrangos pažeidžiamumus.

4.1.17. Paslaugų teikėjas turi taikyti principą "Būtina žinoti" t. y. Paslaugų teikėjo darbuotojai turi turėti tik tas prieigos teises, kurios yra būtinos vykdyti tiesiogines funkcijas.

4.1.18. Teikėjas įsipareigoja informuoti Klientą apie įvykusius saugos incidentus nedelsiant, bet ne vėliau nei per 72 valandas.

4.1.19. Paslaugų teikėjas turi reguliariai informuoti Klientą apie saugos rodiklius, IT saugos valdymo sistemos pasikeitimus, saugos incidentus, IS peržiūrų ir įsibrovimo testavimo rezultatus.

4.1.20. Paslaugų teikėjas garantuoja, kad atitinka duomenų apsaugos teisinius reikalavimus, taikomus Lietuvoje ir / ar Europos Sąjungoje.

4.1.21. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad Paslaugos teikimui būtų naudojama tik **legali** programinė įranga, bei visos sistemos aplikacinės ir infrastruktūrinės platformos/bibliotekos būtų su naujausiomis saugos pataisomis, bei užtikrinti, kad aplikacinių ir infrastruktūrinių platformų/bibliotekų versijos būtų palaikomos gamintojų.

4.1.22. Klientas turi teisę audito būdu įsitikinti, kad Paslaugų teikėjas laikosi šių reikalavimų.

4.1.23. Paslaugų teikėjo darbuotojai, kuriems suteikiama prieiga prie Kliento informacijos, privalo pasirašyti konfidencialumo susitarimus.

4.2. Reikalavimai Sistemos architektūrai:

4.2.1. Architektūros aprašymo ir reikalavimų infrastruktūrai dokumentą parengęs Paslaugų teikėjas atsako už jo kokybę, priimtus projektinius sprendimus ir galimybę juos įgyvendinti, taip pat už jo atitikimą Techninei specifikacijai.

4.2.2. Parengtą Architektūros aprašymo ir reikalavimų infrastruktūrai dokumentą Paslaugų teikėjas turi pateikti Klientui peržiūrai ir derinimui. Architektūros aprašymo ir reikalavimų infrastruktūrai dokumentas turi būti pakoreguotas, atsižvelgiant į peržiūros metu pateiktas Kliento pastabas.

4.2.3. Paslaugų teikėjas Sistemos diegimo darbus gali pradėti vykdyti tik tuomet, kai Paslaugų teikėjas suderina Architektūros aprašymo ir reikalavimų infrastruktūrai dokumentą su Klientu. Jei Paslaugų teikėjui vykdant darbus iškyla būtinybė pakoreguoti Architektūros aprašymo ir reikalavimų infrastruktūrai dokumentą, Paslaugų teikėjas turi atlikti jo koregavimą ir pateikti Klientui dokumentą su visais pataisymais.

4.2.4. Siūlomi Sprendimai privalo atitikti daugiapakopę (angl. multitenant) architektūrą leidžiančia teikti paslaugas iš jungtinės infrastruktūros keliems Sistemos naudotojams/nuomininkams (angl. tenant).

4.2.4.1. Projektuojant sprendimus, Sistemoje turi būti galimybė palaikyti kelių skirtingų organizacinių (pvz., įmonės, padalinio, departamento, skyriaus ir pan.) vienetų duomenis vienu metu:

4.2.4.2. Turi būti galimybė bendrai naudoti atskirų organizacinių vienetų išteklius bei atskirų organizacijų duomenų bazių duomenis;

4.2.4.3. Turi būti galimybė matyti tiek skirtingų organizacinių vienetų suvestinius duomenis už visus organizacinius vienetus, tiek kiekvieno organizacinio vieneto duomenis atskirai. (gal performuluot į priėmimą prie tam tikrų duomenų rinkinių pagal roles).

4.2.5. Sistemos ir techninės infrastruktūros architektūros modelyje turi būti galimybė naudoti balanso / apkrovos paskirstymo tarp serverių mechanizmą.

4.2.6. Siūlomi pokyčiai turi būti realizuoti taip, kad pereinant prie aukštesnės Sistemos aplikacijų versijos, nereikėtų atlikti infrastruktūros atnaujinimo ar technologinės platformos atnaujinimo darbų (išskyrus tuos, kuriuos standartiškai rekomenduoja Sistema gamintojas, pereinant iš vienos versijos į kitą)

4.2.7. Sistemoje neturi būti įkoduotų (angl. Hard Coded) duomenų, kuriems koreguoti ir / ar keisti būtų reikalingos diegėjo paslaugos.

4.2.8. Pokyčiai turi būti realizuoti taip, kad atliekant atnaujinimus, susijusius su architektūriniais komponentais ir / ar keičiant duomenų bazę, būtų galimybė atlikti visų duomenų migravimą be papildomų paslaugų ir licencijų įsigijimo iš diegėjo / Sistemos gamintojo.

4.2.9. Pokyčiai turi turėti standartinius sprendimus ir protokolus duomenų mainų sąsajų su kitomis sistemomis realizavimui.

4.2.10. Pokyčiai su užsakovo eksploatuojamomis informacinėmis sistemomis integracijai turi turėti API grįstą REST arba SOAP Web servisų architektūrą.

4.2.11. Sistema turėtų būti įgyvendinta remiantis į paslaugas orientuota architektūra (angl. Service-Oriented Architecture, SOA) ir užtikrinti paslaugų moduliarumą, plečiamumą ir panaudojamumą. Kiekviena verslo funkcija turėtų būti pateikiama kaip atskira sąveiki paslauga, leidžianti sklandžiai integruoti ir palaikyti ryšį tarp skirtingų komponentų. Paslaugos turėtų būti laisvai susietos ir bendrauti standartizuotais protokolais, kad jas būtų galima lengvai prižiūrėti, atnaujinti ir plėsti ateityje:

4.2.12. Sistemos apdorojamų duomenų apimtys ir jų panaudojimas neturi būti ribojamas licencijomis.

4.2.13. Sistemoje tvarkomų duomenų įrašų ir el. dokumentų skaičius neturi būti ribojamas, išskyrus tuos apribojimus, kurie atsiranda dėl virtualios infrastruktūros techninių parametrų ar apribojimų.

4.2.14. Sistemos techninės ir / arba programinės įrangos modifikavimas, tobulinimas ir klaidų taisymas negali turėti įtakos anksčiau įvestų duomenų vientisumui.

4.2.15. Duomenų bazių valdymo sprendimai turi užtikrinti vidines duomenų vientisumo užtikrinimo funkcijas, turėti duomenų atstatymo mechanizmus po gedimų ir pažeidimų.

4.2.16. Sistemoje turi būti naudojamos priemonės, užtikrinančios, kad atliekant Sistemos ir (ar) atskirų jos komponentų pakeitimą ir (ar) atnaujinimą, turi būti galimybė išlaikyti duomenų bazės lygmenyje atliktus pakeitimus ir konfigūracijas.

4.2.17. Sistemoje atliekant pakeitimą ir / ar atnaujinimą, turi būti galimybė užtikrinti, kad:

4.2.17.1. Visi saugomi duomenys bus perkelti į naują duomenų bazės struktūrą;

4.2.17.2. Bus išlaikytas duomenų vientisumas ir integralumas;

4.2.17.3. Jokie saugomi duomenys nebus prarasti;

4.2.17.4. Nebus sutrikdytas Sistemoje realizuotas funkcionalumas.

4.2.18. Sistemoje naudoti automatizuotą procesą, kuris keitimus iš vienos sistemos aplinkos perdiegtų į kitą. Turi būti galimybė perkelti visus pakeitimus įskaitant, bet neapsiribojant:

4.2.18.1. procesus;

4.2.18.2. duomenis;

4.2.18.3. konfigūraciją;

4.2.18.4. parametrus.

TECHNINĖS SPECIFIKACIJOS SPECIALIOJI DALIS (TS SD)

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

1.1. **Sistema** – Duomenų apdorojimo sistema Nageruhive.

1.2. **Kritinis laikotarpis** - kiekvieno kalendorinio mėnesio periodai nuo 1 iki 10 mėnesio dienos ir nuo 28 iki 31 paskutinės mėnesio kalendorinės dienos.

1.3. **Nekritinis laikotarpis** - kiekvieno kalendorinio mėnesio periodas nuo 11 iki 27 mėnesio dienos.

1.4. **Kritinė klaida** - defektas, neleidžiantis prisijungti / naudotis Sistema (ar dažniausiai naudojama jos dalimi/ funkcija ar jos dalimi) visiems ar bent vienam iš vartotojų; Sistema (ar dažniausiai naudojama jos dalis / funkcija) veikia nestabiliai, t. y. pastoviai nustoja veikus; rodomi klaidos pranešimai, reikalaujantys pakartotinio prisijungimo prie Sistemos; neteisingai atliekamos dažniausiai naudojamos operacijos (skaičiavimai); neteisingai išsaugomi duomenys; dingsta (ištrinami) duomenys (jų dalis); nepriimami / neperduodami duomenys (jų dalis) kitoms informacinėms sistemoms; ir kiti panašūs atvejai.

1.5. **Nekritinė klaida** – defektas, turintis priimtina alternatyvų, neapribojantį funkcionalumo ir darbo našumo, negadinantį ir nepateikiantį klaidingų duomenų sprendimą.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

2.1. Sistemos vystymo ir palaikymo paslaugos.

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

3.1. **Aptarnavimo paslaugas sudaro:**

3.1.1. **Priežiūros paslaugos** - ne daugiau kaip 36 mėn.

3.1.2. **Priežiūros paslaugos pagal užsakymą* (Kliento darbo metu)** - preliminarai 1000 darbo valandų.

3.1.3. **Priežiūros paslaugos pagal užsakymą* (Kliento ne darbo metu)** - preliminarai 300 darbo valandų.

3.1.4. **Vystymo paslaugos** – preliminarus kiekis 6700 darbo valandų.

*Priežiūros paslaugos pagal Užsakymą gali būti teikiamos tik tuo atveju, jei Priežiūros paslaugos teikiamos pagal TS BD 3.2.1.2.-3.2.1.4. punktus.

4. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

4.1. Esamos situacijos aprašymas

4.1.1. Klientas turi Sistemą, susidedančią iš: trumpalaikio archyvo ir ilgalaikio archyvo sprendimų, skirtų verslo sistemų generuojamų duomenų valdymui, bei ilgalaikiam saugojimui, gauti, interpretuoti, apdoroti, transformuoti, saugoti ir gauti visų rūšių duomenis; Vartotojo sąsajos; Archyvuojamų meta-duomenų duomenų bazės; Integracinio modelio ir api bibliotekos, įgalinančios trečiosioms sistemoms atiduoti dokumentą ir su juo susijusius meta-duomenis į archyvą, taip pat archyvuoto duomenų pakėlimą/atvaizdavimą verslo sistemose; Vartotojų ir sistemų autentifikavimo sprendimą. Yra planuojama vystyti turimą sistemą, integruoti daugiau verslo sistemų, padėsiantį valdyti duomenų nukreipimą archyvavimui bei atliksiantį trumpalaikį duomenų pasaugojimą prieš duomenų aibės archyvavimą, atlikti kitus Sistemos funkcionalumų bei veikimo gerinimo darbus. Taip pat yra reikalingos sistemos Priežiūros paslaugos, nuolatinis sistemos administravimas, incidentų sprendimas ir sistemos stabilumo, greitaveikos užtikrinimo darbai. Taip pat Klientas planuoja kelti darbuotojų kvalifikaciją, todėl norima organizuoti darbuotojų mokymus Sistemos administravimo ir naudojimo tema.

4.2 Pirkimo objekto aprašymas

4.2.1. Naujų bei esamų verslo poreikių, sklandžiam ir efektyviam įgyvendinimui sistema, reikalingas nuolatinis sistemos tobulinimas/keitimas/vystymas bei sistemos priežiūra.

4.2.2. Atsižvelgiant į tai, kad Klientas veikia kaip AB „Ignitis grupė“ įmonių grupės centrinė perkančioji organizacija, Pirkimo objektas įsigyjamas ir gali būti teikiamas tiek Kliento, tiek bet kurios AB „Ignitis grupė“ įmonės naudai ir interesais, netaikant jokių ribojimų, susijusių su Paslaugų teikimu. Įmonė, kurios naudai bus užsakomas Pirkimo objektas, bus nurodoma Užsakyme.

4.3. Priežiūros paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

4.3.1. Priežiūros paslaugos Sistemos **gamybinei aplinkai**, teikiamos numatomu laiku, kuris nurodytas žemiau esančioje lentelėje:

Priežiūros paslaugos laikas (darbo valandos)	Priežiūros paslaugos laiko kategorija*
I-IV: 7:30 – 16:30, V 7:30-15:15	8x5
I-VII 0:00 – 24:00	24x7

*Klientas turi teisę rinktis bet kurią iš Priežiūros paslaugų laiko kategorijų ir keisti visą Sutarties laikotarpį, prieš 1 (vieną) mėnesį raštu ar/ir elektroniniu paštu informavus Paslaugų teikėją apie Priežiūros paslaugų laiko kategorijos keitimą.

4.3.2. Reakcijos į Sistemos darbo sutrikimą terminas: Kritiniu laikotarpiu arba Kritinės klaidos atveju – 2 (dvi) darbo valandos nuo pranešimo iš Kliento gavimo, o Nekritiniu laikotarpiu 4 (keturias) darbo valandos nuo pranešimo iš Kliento gavimo. Reakcijos į Sistemos darbo sutrikimus terminas suprantamas kaip laiko tarpas nuo pranešimo registravimo raštu (telefonu, el. paštu, faksu ar kita rašytine Paslaugų gavėjo pasiūlyta forma) iki jo sprendimo pradžios;

4.3.3. Sistemos gamybinės aplinkos darbo sutrikimai turi būti pilnai pašalinti:

4.3.3.1. Kritiniu laikotarpiu arba Kritinės klaidos atveju ne ilgiau kaip 4 (keturias) darbo valandas, skaičiuojamas nuo Reakcijos laiko pabaigos, o Nekritiniu laikotarpiu Kritinės klaidos atveju Sistemos darbo sutrikimai turi būti pilnai pašalinti ne ilgiau kaip per 8 (aštuonias) darbo valandas, skaičiuojamas nuo Reakcijos laiko pabaigos;

4.3.3.2. Nekritiniu laikotarpiu ne Kritinės klaidos atveju Sistemos darbo sutrikimai turi būti pilnai pašalinti ne ilgiau kaip per 20 (dvidešimt) darbo valandų, skaičiuojamų nuo Reakcijos laiko pabaigos.

4.3.4. Pasirašius Sutartį Klientas paskirs ne daugiau kaip 5 (penkis) atsakingus asmenis, kurie turės teisę pateikti Paslaugų teikėjui paklausimus.

4.3.5. Paslaugos teikėjo reakcija į paklausimą - ne ilgiau kaip 4 (keturias) Kliento darbo valandos. Reakcijos į paklausimą terminas suprantamas kaip laiko tarpas nuo paklausimo iš Kliento gavimo iki paklausimo nagrinėjimo pradžios. Tai laikas, per kurį Paslaugų teikėjas po pranešimo gavimo atlieka preliminarą problemos analizę, nustato klaidos prioritetą, taip pat priskiria konsultantą, kuris toliau dirbs su atsiradusia klaida ar poreikiu.

4.3.6. Bet kokie pakeitimai darbinėse aplinkose, įskaitant klaidų ištaisymus, gali būti diegiami tik gavus Kliento rašytinį leidimą.

4.3.7. Esant nenumatytoms aplinkybėms, Paslaugų teikėjas gali inicijuoti klaidos šalinimo laiko pakeitimą ne vėliau nei praėjus pusei numatyto šalinimo laiko. Kritinės klaidos atveju toks inicijavimas galimas tik tuo atveju, jei Paslaugų teikėjas gali pagrįsti, kad tai faktiškai nėra Kritinės klaidos arba yra pateiktas laikinas sprendimas. Klientas pateikia atsakymą, ar pritaria laiko pakeitimo iniciatyvai ne vėliau kaip per 8 (aštuonias) darbo valandas nuo pranešimo gavimo. Šalims nesutarus, derinimo laikas neturi turėti įtakos numatytam Paslaugos teikimo laikui.

4.3.8. Konsultavimo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

4.3.8.1. Konsultavimo paslaugos turi būti suteiktos iš karto. Jeigu Paslaugų teikėjas negali suteikti tinkamos konsultacijos iš karto, tai Paslaugų teikėjas turi pateikti atsakymus į neatsakytus paklausimus ne ilgiau kaip per 16 (šešiolika) Kliento darbo valandų, skaičiuojamas nuo Kliento paklausimo pateikimo. Jei dėl TS BD 3.2.1.7.3.4. punkte nurodytų Konsultavimo paslaugų sudėtingumo neįmanoma pagrįstai suteikti konsultacijų per šiame punkte aukščiau nurodytą terminą, tai Paslaugų teikėjas turi pateikti atsakymus į neatsakytus pranešimus per Šalių suderintą laiką, bet ne ilgiau nei per 2 (dvi) darbo dienas.

4.4. Vystymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

4.4.1. Vystymo paslaugos teikiamos tik pagal atskirus Kliento Paslaugų teikėjui pateiktus Užsakymus Sutarties galiojimo metu. Pagal Kliento patvirtintus ir Paslaugų teikėjui pateiktus aprašytus reikalavimus, Paslaugų teikėjas turi pateikti aprašytų reikalavimų vertinimą ne vėliau negu kaip per 5 (penkių) darbo dienų laikotarpį. Vertinime paslaugų detalizavimo (išskaidymo) žingsniai neturi viršyti 16 (šešiolikos) darbo valandų, nebent atskirais atvejais su Klientu būtų suderinti konkrečiam vertinimui kitokia žingsnių trukmė valandomis.

4.4.2. Paslaugų teikėjas, suteikęs Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas, įsipareigoja tokius neatitikimus/trūkumus ištaisyti savo sąskaita ne vėliau kaip per 4 (keturias) darbo valandas nuo Kliento raštiško pranešimo apie Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas išsiuntimo dienos. Terminas Vystymo paslaugų rezultato trūkumams šalinti Šalių susitarimu gali būti pratęstas, jei nesibaigus nurodytam trūkumų šalinimo terminui, Paslaugų teikėjas pateikia Klientui argumentuotą prašymą, nuroydamas ir pagrįsdamas abi sąlygas kartu: i) kad trūkumams ar/ir gedimui pašalinti būtinas ilgesnis terminas dėl sudėtingo techninio sprendimo; ii) kad tokie trūkumai ar/ir gedimai atsirado ne dėl Paslaugų teikėjo aplaidaus Sutarties vykdymo. Pratęsiant terminą, Šalys pasirašo susitarimą (lygiaverčiu dokumentų bus laikomas Paslaugų teikėjo prašymas ir Kliento įgalioto atstovo rašytinis patvirtinimas).