

1.9. Laikas, kurį Paslaugos teikėjas skiria Perkančiosios organizacijos darbinėje N.VIS aplinkoje turimų funkcionalumų analizei ir N.VIS veikimą ir paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų analizei, nėra apmokamas. Laikoma jog Paslaugos teikėjas teikdamas paslaugas yra kompetentingas ir išmanantis aptarnaujamo produkto ypatybes, specifiką ir N.VIS veikimą, bei paslaugų teikimą reglamentuojančius teisės aktus.

Bendrieji reikalavimai

1.10. Atnaujintas funkcionalumas turi būti įkeltas į testavimo aplinką ir ištestuotas. Tik ištestuotas funkcionalumas keliamas į gamybinę aplinką.

1.11. Defektų, atsiradusių po tobulinimo darbų dėl Paslaugos teikėjo kaltės, garantijos laikotarpiu šalinimas turi būti atliktas nemokamai ir neturi daryti įtakos kitoms teikiamoms Paslaugoms (terminui, kainai ir kt.).

1.12. Funkcionalumas įkeltas į gamybinę aplinką neturi sutrikdyti kitų sistemos/registro esančių funkcijų darbo. Jeigu įkeltas funkcionalumas sutrikdo esančių funkcijų darbą, laikoma, kad Paslauga atlikta nekokybiškai. Informacinės sistemos atstatymo darbus atlieka Paslaugos teikėjas savo lėšomis.

1.13. Naujai realizuoti (modernizuoti) N.VIS funkcionalumai, sauga, greitaveika, patogumas turi būti ne blogesni nei dabartiniai.

1.14. Paslaugos teikėjas privalės išeities tekstus perkelti į Perkančiosios organizacijos pateiktą programų išeities tekstų versijų kontrolės sistemos aplinką (toliau – SVN) ir pateikti USB laikmenoje.

1.15. Bet kokie programinės įrangos atnaujinimų diegimai į testavimo ir darbinę aplinkas turi būti galimi tik iš SVN esančių išeities tekstų.

1.16. Paslaugos teikėjas turi užtikrinti komunikacijai su Užsakovu naudojamų priemonių veikimą. Taip pat turi užtikrinti galimybę, kad visos pastebėtos N.VIS programinės įrangos klaidos ir netikslumai, duomenų tvarkymo poreikis, registruojami Perkančiosios organizacijos Informacinių technologijų ir telekomunikacijų pagalbos tarnybos posistemėje <https://itpagalba.vrm.lt/MSM/>, pagal su Perkančiąja organizacija suderintą procedūrą būtų perduodamos į Paslaugos teikėjo serviso sistemą el. paštu ir grąžinamos aktualios klaidos sprendimo ar duomenų tvarkymo būsenos duomenys.

1.17. Pirkimo sutarties galiojimo laikotarpiu patobulintam funkcionalumui turi būti suteikta garantija ne mažiau kaip 12 mėnesių nuo perdavimo – priėmimo akto pasirašymo dienos.

1.18. Garantinės priežiūros paslaugos apima sukurtos ir modernizuotos programinės įrangos sutrikimų šalinimą bei Perkančiosios organizacijos atsakingų asmenų konsultavimą. Šių sutrikimų prioritetai ir reakcijos laikai – laikas, per kurį Paslaugų teikėjas įsipareigoja sureaguoti į registruotą N.VIS veikimo sutrikimą ir informuoti Perkančiosios organizacijos atstovą (-us) apie numatomus veiksmus trikdžiui pašalinti:

1.18.1. I prioritetas: N.VIS nustojo funkcionuoti ir klientas negali tęsti darbo. Reakcijos laikas – ne ilgiau kaip 1 darbo valandos. Nustačius sutrikimo priežastis, sutrikimo šalinimo laikas ne ilgiau kaip 5 darbo valandos.

1.18.2. II prioritetas: Kritiniai N.VIS funkcionavimo sutrikimai, dėl kurių neįmanomas sklandus N.VIS darbas, naudotojai turi galimybę dirbti, tačiau ne visu pajėgumu. Reakcijos laikas - ne ilgiau kaip 2 darbo valandos. Nustačius sutrikimo priežastis, sutrikimo šalinimo laikas 6 valandos.