**TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

## 1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

1.1. **Užsakovas** - AB Lietuvos oro uostai.

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 Užsakovas sudaro Sutartį.

1.3. **Paslaugos** – Pagal suminę darbo laiko apskaitą dirbančių darbuotojų darbo grafikų planavimo naudojant dirbtinio intelekto įžvalgas programinės įrangos diegimo, vystymo, palaikymo ir techninės priežiūros paslaugos, reikalingos užtikrinti pilną sprendimo veikimą Vilniaus oro uoste (VNO), Kauno oro uoste (KUN) ir Palangos oro uoste (PLQ).

1.4. **Prekės** – darbuotojų licencijos, suteikiančios teisę naudotis Sistema.

1.5. **Sistema** – Pagal suminę darbo laiko apskaitą dirbančių darbuotojų darbo grafikų planavimo naudojant dirbtinio intelekto įžvalgas programinė įranga.

1.6. **Planuojamas darbuotojas** – Užsakovo darbuotojas, kuriam Sistemoje sudaromas darbo grafikas. Vadovai, administratoriai ir kiti tik peržiūrintys naudotojai nelaikomi planuojamais darbuotojais ir jiems licencijavimas netaikomas.

1.7. **Užklausa –** Užsakovo kreipimasis į Paslaugų teikėją dėl konsultacijos, informacijos suteikimo, problemos analizės, galimo sprendimo būdo, kainos ar darbų apimties įvertinimo. Užklausa nesukuria Paslaugų teikėjui pareigos įgyvendinti pakeitimus ar atlikti darbus.

1.8. **Užsakymas –** Užsakovo raštu pateiktas ir abiejų šalių suderintas pavedimas atlikti paslaugas, darbus, sistemos konfigūravimą, pakeitimus ar funkcionalumo plėtrą. Užsakyme turi būti nurodyta darbų apimtis, terminai, kaina ir siekiamas rezultatas. Užsakymas laikomas patvirtintu, kai abi Šalys raštu, įskaitant el. paštu ar kitomis Šalių sutartomis priemonėmis, patvirtina Užsakymo sąlygas. Nuo tokio patvirtinimo momento Užsakymas tampa privalomu vykdyti.

1.9. **Trūkumas –** neatitikimas tarp Užsakyme nustatytų reikalavimų ir Paslaugų teikėjo perduoto rezultato.

1.10. **Defektas –** Sistemos veikimo klaida, dėl kurios funkcionalumas neveikia, veikia netinkamai arba nesukuria numatyto rezultato.

1.11. **SLA** (angl. Service Level Agreement, liet. Paslaugų lygio susitarimas) - tai susitarimas tarp Paslaugų tiekėjo ir Užsakovo, kuriame nustatomi kokybės lygiai, reagavimo ir gedimų šalinimo terminai, vertinimo rodikliai bei sankcijos ar kompensacijos už įsipareigojimų nevykdymą.

1.12. **BDAR –** Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (ES) 2016/679.

1.13. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Paslaugų teikėjo ir Užsakovo dėl Pirkimo objekto.

1.14. **Mobilioji programėlė –** mobili programėlė, skirta „iOS“ ir „Android“ įrenginiams, kuria naudojasi darbuotojai ir vadovai.

## 2. PIRKIMO OBJEKTAS IR KIEKIAI

2.1. **Pirkimo objektas** – pagal suminę darbo laiko apskaitą dirbančių darbuotojų darbo grafikų planavimo naudojant dirbtinio intelekto įžvalgas programinės įrangos diegimo, vystymo, palaikymo ir techninės priežiūros paslaugos įskaitant incidentų/klaidų/gedimų šalinimą (SLA), konsultacines paslaugas bei nuolatines versijų atnaujinimo paslaugas.

2.2. Pirkimo objekto – platformos paruošimas naudojimui ir su platformos naudojimu susijusias paslaugas vykdomas šiais etapais:

2.2.1. Užsakovo poreikių analizė;

2.2.2. Technologinio sprendinio parengimas;
2.2.3. Konfigūravimo ir diegimo darbai įskaitant integracijų įgyvendinimas;
2.2.4. Mobiliosios programėlės darbuotojams ir vadovams parengimas;
2.2.5. Funkcinis testavimas;
2.2.6. Naudotojų apmokymas;
2.2.7. Techninė priežiūra ir palaikymas.
2.3. Paslaugų teikėjas turi numatyti ir įvertinti visus galimus darbus ir išlaidas, kurie būtini reikalavimų realizavimui. Visos paslaugos ir priemonės, būtinos šios techninės specifikacijos reikalavimų įgyvendinimui, yra Paslaugų teikėjo atsakomybė.

*Lentelė Nr. 1. Pirkimo objekto kiekiai:*

| Eil. Nr. | Prekių/paslaugų pavadinimas | Maksimalus Kiekis Sutarties galiojimo laikotarpiu* | Mato vienetas |
|---|---|---|---|
| *1* | *2* | *3* | *4* |
| 1. | Sistemos platformos paruošimas naudojimui ir su platformos naudojimu susijusios paslaugos** | 1 | Kompl. |
| 2. | Darbuotojų licencijos*** | 21600 | Vnt. |
| 3. | Konsultavimo ir programavimo paslaugos | 200 | Val. |

* Užsakovas įsipareigoja įsigyti Sistemos platformos paruošimą naudojimui (Lentelė Nr. 1, Eil. Nr. 1). Užsakovas neįsipareigoja užsakyti bei nupirkti visų licencijų (Lentelė Nr. 1, Eil. Nr. 2) arba konsultavimo bei programavimo (Lentelė Nr. 1, Eil. Nr. 3) paslaugų per Sutarties galiojimo laikotarpį.
** Fiksuotos kainos paslauga.
*** Užsakovas turi teisę užsakyti licencijas, teikiant užsakymą visam sutarties laikotarpiui iškarto.

2.4. Sistemos platformos paruošimas naudojimui ir su platformos naudojimu susijusios paslaugos apima (Lentelės Nr. 1. Eil. Nr. 1):
2.4.1. Visas standartines platformos funkcijas (darbo jėgos planavimas, grafikų optimizavimas, kaupiamoji darbo laiko apskaita);
2.4.2. Sistemos nustatymų parengimą, naudotojų rolių ir teisių konfigūravimą, bazinių parametrų nustatymą, aplikacijos parengimą naudojimui ir kitus būtinus veiksmus, reikalingus Sistemos veikimui;
2.4.3. Integracijų su Užsakovo vidinėmis sistemomis įgyvendinimą;
2.4.4. Dirbtinio intelekto (DI) optimizavimo funkcijos (darbo krūvio skaičiavimas, prognozavimas) įdiegimą;
2.4.5. Mobiliąją programėlę (iOS, Android) ;
2.4.6. Pradinius Užsakovo paskirtų administratorių ir pagrindinių naudotojų mokymus, būtinus Sistemos paleidimui ir naudojimui. Papildomi mokymai po Sistemos perdavimo naudojimui teikiami pagal konsultavimo paslaugų įkainį, jei Sutartyje nenumatyta kitaip.
2.4.7. Paslaugų teikėjas privalo perduoti Užsakovui mobiliosios programėlės programinės įrangos komponentus, reikalingus jos veikimui, palaikymui ir integracijai su Sistema. Perduodami komponentai turi apimti konfigūracinius failus, diegimo instrukcijas, techninę dokumentaciją ir integracijų aprašymą. Jeigu Paslaugų teikėjo standartinės mobiliosios programėlės išeities kodas klientams nėra perduodamas, Paslaugų teikėjas turi pateikti arba sukurti Užsakovui skirtą atskirą mobiliosios programėlės versiją, veikiančią su Paslaugų teikėjo SaaS platforma per dokumentuotas API sąsajas. Tokiu atveju Užsakovui

perduodamas šios Užsakovui skirtos mobiliosios programėlės versijos išeities kodas. Reikalavimas perduoti išeities kodą netaikomas Paslaugų teikėjo SaaS platformai, serverinei daliai, duomenų bazėms, algoritmams, infrastruktūrai, bendro naudojimo API sąsajoms ir bendro naudojimo mobiliajai programėlei, jeigu šie komponentai yra Paslaugų teikėjo produkto dalis ir naudojami teikiant paslaugas keliems klientams. Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad mobilioji programėlė ir jos veikimui būtini komponentai būtų veikiantys, palaikomi ir suderinami su Sistema visą aktyvių darbuotojų licencijų galiojimo laikotarpį.

2.5. Darbuotojų licencijos (Lentelės Nr. 1, Eil. Nr. 2) apima techninę ir prevencinę priežiūrą, reikalavimai kuriai yra nustatyti TS 8 skyriuje. Į darbuotojo licencijos vieneto kainą turi būti įskaičiuotos visos licencijos suteikimo, Sistemos techninės ir prevencinės priežiūros, palaikymo, incidentų, klaidų ir gedimų šalinimo, saugumo atnaujinimų bei standartinių versijų atnaujinimų išlaidos.

2.6. Konsultavimo ir programavimo paslaugų (Lentelės Nr. 1, Eil. Nr. 3) apimtis aprašyta 10 skyriuje.

## 3. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI IR FUNKCINIAI REIKALAVIMAI

3.1. **Poreikio ir darbo krūvio planavimas.**

3.1.1. Sistema turi apskaičiuoti reikalingą darbuotojų skaičių pagal Užsakovo operacinį tvarkaraštį (pavyzdžiui, skrydžių tvarkaraštį) ir konfigūruojamus darbo krūvio parametrus kiekvienam užduoties tipui. Darbo krūvio parametrus turi būti galima redaguoti Užsakovui.

3.1.2. Sistema turi planuoti darbuotojų poreikį ne rečiau kaip 15 minučių intervalais.

3.1.3. Sistema turi leisti nustatyti skirtingus darbo krūvio parametrus pagal užduoties tipą, zoną ir vietą.

3.1.4. Skiriant darbuotojams užduotis, sistema turi atsižvelgti į reikiamus sertifikatus, kvalifikaciją ir įgūdžių matricas, kurios bus detalizuotos sistemos diegimo metu.

3.1.5. . Sistema turi leisti Užsakovui kiekvienam užduoties tipui, zonai ir / ar vietai konfigūruoti užduočių prioritetus ir paslaugų lygio tikslus, įskaitant prioriteto lygį, minimalų darbuotojų poreikio padengimą, maksimalų leistiną nepadengto poreikio laiką, reikiamų kvalifikacijų / sertifikatų padengimą ir kitus diegimo metu su Užsakovu suderintus rodiklius.

3.1.6. Sistema turi automatiškai parinkti / pasiūlyti pamainų pradžią, trukmę ir sudėtį visoms zonoms ir užduotims vienu metu, remdamasi pagal 3.1.1–3.1.5 punktuose nurodytus duomenis ir Užsakovo sukonfigūruotus darbo krūvio parametrus, užduočių prioritetus bei paslaugų lygio tikslus. Sistema neturi savarankiškai nustatyti ar keisti Užsakovo patvirtintų poreikio skaičiavimo parametrų ir paslaugų lygio tikslų.

3.1.7. Suplanuotas ir patvirtintas darbo grafikas turi būti galimas eksportuoti el. paštu ar kitomis Užsakovui priimtinomis priemonėmis PDF ir ar excel formatu.

3.2. **Kaupiamoji darbo laiko apskaita.**

3.2.1. Sistema turi palaikyti kaupiamąją darbo laiko apskaitą su konfigūruojamu apskaitos laikotarpiu.

3.2.2. Sistema turi automatiškai apskaičiuoti ir atvaizduoti kiekvieno darbuotojo darbo valandų balansą pagal Užsakovo sukonfigūruotą suminės darbo laiko apskaitos laikotarpį, darbuotojo darbo laiko normą, suplanuotas ir faktiškai dirbtas valandas, patvirtintus neatvykimus, atostogas, nedarbingumo laikotarpius ir kitus darbo laiko apskaitai reikšmingus duomenis. Sistema turi rodyti normą, suplanuotas / faktiškai dirbtas valandas ir jų skirtumą.

3.2.3. Sistema turi automatiškai įspėti vadovą prieš patvirtinant grafiką, jei dėl sudaryto grafiko darbuotojo darbo valandų balansas viršytų sukonfigūruotą ribą.

3.3. **Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyti darbo laiko reikalavimai.**

3.3.1. Sutarties galiojimo laikotarpiu Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad Sistema būtų palaikoma ir atnaujinama taip, kad atitiktų galiojančius Lietuvos Respublikos darbo kodekso, darbo laiko ir poilsio laiko organizavimą reglamentuojančių teisės aktų bei kitų Sistemai taikomų teisės aktų reikalavimus. Tokie atnaujinimai turi būti įtraukti į licencijų kainą ir atskirai neapmokami, jie nelaikomi konsultavimo ar programavimo paslaugomis, jeigu yra būtini Sistemos atitikčiai teisės aktams užtikrinti.

3.3.2. Sutarties vykdymo metu pasikeitus teisės aktams, Paslaugų teikėjas privalo savo iniciatyva įvertinti pokyčius, pateikti Užsakovui siūlomus Sistemos pakeitimus, juos įgyvendinti ir dokumentuoti. Pakeitimai atliekami Paslaugų teikėjo sąskaita.

3.3.3. Tais atvejais, kai darbo grafikų planavimo klausimai nėra aiškiai reglamentuoti teisės aktuose, Sistema turi leisti taikyti Užsakovo patvirtintas vidines tvarkas, procedūras ir taisykles, kurios turi prioritetą prieš bendrinius konfigūracinius nustatymus.

3.3.4. Sistema turi automatiškai taikyti Lietuvos valstybines šventes, įskaitant darbo laiko sutrumpinimą prieššventinėmis dienomis.

3.3.5. Sistema turi automatiškai taikyti vasaros ir žiemos laiko pasikeitimus darbo grafikuose ir darbo laiko apskaitoje.

3.3.6. Sistema turi apdoroti viršvalandžius, darbą naktį ir darbą savaitgaliais, pagal Užsakovo sukonfigūruotas darbo užmokesčio ar kompensacijos taisykles.

3.3.7. Sistema turi įspėti vadovą, kai sugeneruotas arba rankiniu būdu pakeistas grafikas pažeistų nustatytus apribojimus, įskaitant maksimalų darbo valandų skaičių per laikotarpį, minimalų poilsio laiką tarp pamainų ar savaitės poilsio dienų reikalavimus.

3.4. **Taisyklės kiekvienam darbuotojui ir darbuotojų grupei.**

3.4.1. Sistema turi leisti Užsakovui konfigūruoti grafikų planavimo taisykles kiekvienam darbuotojui ir darbuotojų grupei, įskaitant minimalų poilsio laiką tarp pamainų, maksimalų iš eilės dirbamų dienų skaičių, minimalų laisvų savaitgalių skaičių per laikotarpį ir maksimalų darbo valandų skaičių per pamainą. Šios taisyklės turi būti automatiškai taikomos optimizuojant grafikus.

3.4.2. Taisyklių konfigūravimas galimas tik sistemos administratoriaus rolei.

3.4.3. Sistema turi leisti darbuotojams pateikti savo norimą laisvą laiką ir pageidavimus.

3.4.4. Grafikų sudarymo modulis, generuodamas darbo grafikus, turi atsižvelgti į individualias taisykles ir pageidavimus.

3.4.5. Sistema turi palaikyti rolėmis pagrįstą prieigos kontrolę, kurią gali konfigūruoti Užsakovas.

3.5. **Darbo laikas.**

3.5.1. Sistema turi priimti darbuotojų atvykimo ir išvykimo laikų duomenis iš išorinių darbo laiko apskaitos įrenginių ar sistemų.

3.5.2. Sistema turi palyginti faktinį laiką su grafiku, naudodama konfigūruojamas tolerancijas, pavyzdžiui, leidžiamą ankstesnį arba vėlyvą atvykimą.

3.5.3. Sistema turi generuoti nukrypimų ataskaitas vadovams.

3.5.4. Sistema turi užtikrinti pilną darbo grafikų pakeitimų, patvirtinimų ir darbo laiko apskaitos koregavimų audito istoriją visą Sutarties galiojimo laikotarpį

3.6. **Mobilioji programėlė.**

3.6.1. Paslaugų teikėjas turi suteikti mobiliąją programėlę, skirtą „iOS“ ir „Android“ įrenginiams.
3.6.2. Naudodamiesi mobiliąja programėle darbuotojai turi galėti peržiūrėti tik savo darbo grafiką, teikti prašymus dėl pamainų apsikeitimo, pateikti prieinamumo informaciją ir pageidavimus bei gauti pranešimus apie grafiko pakeitimus.
3.6.3. Naudodamiesi mobiliąja programėle vadovai turi galėti tvirtinti apsikeitimus pamainomis ir kitus darbuotojų prašymus.
3.6.4. Mobiliosios programėlės naudojimas turi būti įtrauktas į Lentelės Nr. 1. Eil. Nr. 1 nurodytą paketą/komplektą be papildomų licencijavimo mokesčių.

3.7. **Alternatyvūs scenarijai.**
3.7.1. Sistema turi palaikyti alternatyvių grafikų planavimo scenarijų kūrimą, keičiant vieną ar daugiau taisyklių, darbuotojų skaičių ar poreikio parametrus.
3.7.2. Alternatyvūs grafikai turi būti matomi dar prieš patvirtinant sukurtą grafiką.
3.7.3. Scenarijų atveju sistema turi parodyti poveikį paslaugų lygiui, aprėpčiai ir darbo sąnaudoms.
3.7.4. Sistema turi turėti dirbtinio intelekto pagrįstą scenarijų vertinimo modulį, kuris automatiškai pateikia ne mažiau kaip dvi konkrečias rekomendacijas vienam scenarijui (taisyklių pakeitimus, grafikų korekcijas, etato pridėjimą ar sumažinimą), surūšiuotas pagal poveikį aptarnavimo lygiui, srauto padengimui ir darbo efektyvumui. Kiekvienos rekomendacijos poveikis turi būti įvertintas skaičiais.

3.8. **Ataskaitų teikimas ir ataskaitų suvestinės.**
3.8.1. Sistema turi teikti pagrindinių veiklos rodiklių (KPI) informacijos suvestinę vadovams ir operacijų vykdytojams, įskaitant:
3.8.1.1. Reikalingos darbo valandos – kiek darbo valandų reikia pagal nustatytą poreikį.
3.8.1.2. Suplanuotos darbo valandos – kiek darbo valandų suplanuota darbuotojų grafikuose.
3.8.1.3. Darbo laiko poreikio padengimas (%) – kokia reikalingų darbo valandų dalis padengta suplanuotomis valandomis.
3.8.1.4. Trūkstamos / perteklinės darbo valandos – skirtumas tarp reikalingų ir suplanuotų valandų.
3.8.1.5. Planuotos ir faktiškai dirbtos valandos – suplanuoto ir faktiškai dirbto laiko palyginimas.
3.8.1.6. Suminio darbo laiko apskaitos periodo balansas – norma, faktiškai dirbtos valandos ir skirtumas.
3.8.1.7. Viršvalandžiai – viršvalandžių valandų skaičius.
3.8.1.8. Darbas naktį, poilsio ir švenčių dienomis – atskirai apskaitytos valandos.
3.8.1.9. Neužtikrintos pamainos.
3.8.1.10. Darbuotojų užimtumas.
3.8.1.11. Prognozės tikslumas.
3.8.1.12. DI pasiūlymai darbo grafiko optimizavimui.
3.8.2. Sistema turi teikti konfigūruojamas ataskaitas, kurias galima eksportuoti standartiniais formatais, tokiais kaip CSV ir Excel.
3.8.3. Prieiga prie ataskaitų turi būti valdoma pagal naudotojo rolę.

3.9. **Integracijos.**
3.9.1. Palaikomi integracijos būdai turi apimti atvirąsias API sąsajas, duomenų apsikeitimą failais (pavyzdžiui, CSV, XLSX, JSON arba XML formatais) ir rankinį failų įkėlimą, atsižvelgiant į verslo procesus ir šaltinio sistemos galimybes.

3.9.2. Integracija su vartotojų autentifikacijos sistema, vieningu prisijungimu (SSO). Paslaugų teikėjas įgyvendina vieningo prisijungimo sprendinį.
3.9.3. Integracija su verslo valdymo sistema (BC). Iš šios sistemos Paslaugų teikėjas turi pasiimti duomenis apie darbuotojo atostogas, neatvykimus ir nedarbingumą, bei kitą sprendimo parengimo etape nustatytą informaciją.
3.9.4. Integracija su oro uosto skrydžių valdymo sistema AMS (AODB). Iš šios sistemos Paslaugų teikėjas turi pasiimti duomenis apie skrydžius, keleivių srautą, vartų informaciją, bei kitą sprendimo parengimo etape nustatytą informaciją.

3.10. **Vartotojo sąsaja ir kalba.**
3.10.1. Vartotojų dokumentacija ir pranešimai turi būti pateikti lietuvių kalba kaip standartinis produkto funkcionalumas. Lietuvių kalba turi būti palaikoma per visą produkto gyvavimo ciklą, įskaitant naujus modulius bei atnaujinimus.
3.10.2. Sistema turi turėti lietuvišką naudotojo sąsają.
3.10.3. Sistema turi būti teikiama kaip programinės įrangos paslauga, pasiekiama per interneto naršyklę iš šiuolaikinių naršyklių - Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox ir Safari ar pan..

3.11. **Perplanavimas.**
3.11.1. Sistema turi palaikyti tiek įprastą išankstinį planavimą, tiek operatyvų užduočių perplanavimą darbo dienos metu.
3.11.2. Kai pasikeičia darbo grafikas arba darbuotojų prieinamumas (pavyzdžiui, skrydžių vėlavimai, atšaukimai, papildomų darbuotojų atsiradimas arba nedarbingumas), sistema turi leisti vadovams atnaujinti paveiktas užduotis ir iš naujo optimizuoti neperkuriant viso grafiko.

3.12. **Greitaveikos ir našumo reikalavimai.**
3.12.1. Sistemos mėnesinis prieinamumas turi būti ne mažesnis kaip 99 %, neįskaitant iš anksto planinių priežiūros langų.
3.12.2. Turi būti užtikrintas našus ne mažesnis kaip 200 naudotojų darbas vienu metu.
3.12.3. Augant naudotojų ir/arba apdorojamų duomenų skaičiui programinė įranga neturi būti ribojantis veiksnys didinant veikimo našumą. Našumui padidinti turi užtekti pridedamos reikalingos aparatinės įrangos, nekeičiant programinės įrangos išeities tekstų;
3.12.4. Greitaveikos reikalavimai:

| Sritis | Reikalavimas | Pastaba |
|---|---|---|
| Mobilios aplikacijos paleidimas | ≤ 2 s | Iki pagrindinio ekrano, jei vartotojas jau prisijungęs |
| Grafiko atvaizdavimas | ≤ 2 s | Pvz., savaitės/mėnesio grafikas |
| Perėjimas tarp funkcijų | ≤ 1 s | Grafikas → pamainos detalės ir pan. |
| Pamainos detalės atidarymas | ≤ 1,5 s | Vieta, laikas, trukmė, komentarai |

| | | |
|---|---|---|
| Veiksmo išsaugojimas | ≤ 2 s | Pvz., pamainos patvirtinimas |
| Prisijungimas | ≤ 3 s | Neįskaitant išorinio SSO/MFA laukimo |
| Sinchronizacija | ≤ 30 s | Pakeitimas administratoriaus sistemoje → matomas aplikacijoje |
| Mobiliosios programėlės pranešimas | ≤ 60 s | Pvz., pasikeitus darbuotojo pamainai |

3.13. **Kibernetinio saugumo reikalavimai.**

3.13.1. Sistema ir duomenys turi būti talpinami Europos Sąjungoje; visi Užsakovo duomenys turi būti saugomi ir tvarkomi ES/EEE šalyse.

3.13.2. Paslaugų teikėjas negali būti įsteigtas, valdomas ar kontroliuojamas iš Rusijos Federacijos, Baltarusijos Respublikos ar kitų ES ar Lietuvos sankcionuojamų jurisdikcijų ir negali vykdyti veiklos tokiose jurisdikcijose ar su sankcionuotais subjektais.

3.13.3. Paslaugos teikėjas privalo užtikrinti teikiamos Sistemos ir su ja susijusių paslaugų atitiktį taikomiems kibernetinio saugumo reikalavimams, įskaitant Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo Nr. 818 ir / arba TIS2 direktyvos – Direktyvos (ES) 2022/2555 – reikalavimus.

3.14. **Duomenų apsaugos reikalavimai.**

3.14.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja tvarkyti asmens duomenis laikydamasis BDAR, ADTAĮ ir kitų taikomų asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų. Ne vėliau kaip iki duomenų tvarkymo veiksmų pradžios šalys įsipareigoja sudaryti duomenų tvarkymo sutartį.

3.14.2. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad visi Sistemoje kaupiami duomenys saugomi ir tvarkomi tik Europos Sąjungos ar Europos ekonominės erdvės teritorijoje esančioje infrastruktūroje.

3.14.3. Jeigu dėl Sistemos diegimo ar naudojimo Pirkėjui atsirastų pareiga atlikti poveikio duomenų apsaugai vertinimą (PDAV) pagal Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (ES) 2016/679 35 straipsnį, Tiekėjas privalo aktyviai bendradarbiauti su Pirkėju atliekant tokį vertinimą ir pateikti visą informaciją, dokumentus bei paaiškinimus, reikalingus PDAV atlikti, įskaitant informaciją apie Sistemos veikimą, naudojamus technologinius sprendimus, taikomas technines ir organizacines saugumo priemones bei kitą su asmens duomenų tvarkymu susijusią informaciją.

3.15. **Dirbtinio intelekto (DI) akto reikalavimai.**

3.15.1. Paslaugų teikėjas užtikrina, kad analizuojami duomenys nėra naudojami DI modelio apmokymo tikslais;

3.15.2. Paslaugų teikėjas užtikrina, kad analizuojami įvesties duomenys nėra siunčiami už ES/EEE ribų, išskyrus BDAR numatytas išimtis ir taikomas sąlygas;

3.15.3. Paslaugų teikėjas užtikrina DI rezultatų nešališkumą, teisėtumą, etiškumą, apsaugą nuo diskriminacijos;

3.15.4. Paslaugų teikėjas užtikrina rezultatų atitiktį lygių galimybių ir susijusiems reikalavimams.

3.15.5. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad DI naudojimas Sistemoje nepažeidžia taikytinų ES teisės aktų (BDAR, DI akto, kt.), ADTAĮ ir kitų Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimų.

## 4. PRIEVOLIŲ VYKDYMO VIETA (-OS)

☒ Nuotoliniu būdu.

☒ Tiekėjo/Paslaugų teikėjo buveinėje.

## 5. PREKIŲ IR PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

*5.1. Užsakymų vykdymo tvarka:*

5.1.1. Prekės ir Paslaugos Užsakovui teikiamos pagal atskirus Užsakovo užsakymus, pateiktus Paslaugų teikėjui elektroniniu paštu ir (arba) telefonu.

5.1.2. Užsakovas Paslaugų teikėjui pateikia Užsakymo projektą, išskyrus atvejus, kai užsakomos licencijos – tokiu atveju Užsakovas užsakyme nurodo tik užsakomų licencijų skaičių.

5.1.3. Užsakymo projekte, kiek tai įmanoma atsižvelgiant į poreikio pobūdį, nurodoma:
1.2.2.1. poreikio ir siekiamo rezultato aprašymas;
1.2.2.2. pageidaujama paslaugų apimtis;
1.2.2.3. pageidaujamas paslaugų suteikimo terminas;
1.2.2.4. kita informacija, reikalinga Užsakymui įvertinti.

5.1.4. Gavęs Užsakymo projektą, Paslaugų teikėjas įvertina Užsakovo poreikį ir, jeigu reikia, pateikia patikslinančius klausimus bei pasiūlymus dėl techninio sprendimo, paslaugų apimties ir įvykdymo termino.

5.1.5. Jeigu Užsakymo vykdymui reikalingos konsultavimo ir (ar) programavimo paslaugos, Paslaugų teikėjas Užsakovui pateikia informaciją apie numatomą paslaugų apimtį, reikalingų valandų skaičių ir planuojamą atlikimo terminą.

5.1.6. Užsakymas laikomas suderintu, kai Užsakovas ir Paslaugų teikėjas raštu suderina Užsakymo apimtį, paslaugų suteikimo terminą ir, kai taikoma, kitus esminius jo vykdymo aspektus.

5.1.7. Paslaugų teikėjas pradeda vykdyti Užsakymą tik po jo suderinimo pagal šio skyriaus nustatytą tvarką.

5.1.8. Užsakymo derinimo metu nustačius, kad Užsakovo nurodytas poreikis patenka į Paslaugų teikėjo pagal Sutartį teikiamų standartinio aptarnavimo, techninės ir prevencinės priežiūros, palaikymo ar kitų jau apmokėtų paslaugų apimtį, toks poreikis nėra užsakomas kaip papildoma konsultavimo ar programavimo paslauga.

5.2. Sistemos diegimo, vystymo darbai ir nauji funkcionalumai turi būti testuojami prieš diegimą į produkcinę aplinką. Paslaugų teikėjas privalo taikyti pakeitimų valdymo procesą, užtikrinantį sprendimo kokybę, testavimą ir galimybę atsekti atliktus pakeitimus.

5.3. Paslaugų teikėjas įsipareigoja kiekvienam suderintam Užsakymui, pateiktam dėl papildomų Užsakovo poreikių, atlikti (kiek tai reikalinga konkretaus Užsakymo pobūdžiui, Pagal šį punktą teikiamos tik tokios paslaugos, kurios nėra įtrauktos į pradinės Sistemos platformos paruošimo naudojimui apimtį ir nėra skirtos techninės specifikacijos reikalavimų neatitikimams, trūkumams ar Paslaugų teikėjo padarytiems defektams šalinti.):

5.3.1. Reikalavimų analizę ir suformulavimą;

5.3.2. Sprendimo suprojektavimą ir konfigūravimą;

5.3.3. Programinius pakeitimus;

5.3.4. Testavimą, tam skirtoje aplinkoje;

5.3.5. Diegimą į produkcinę aplinką;

5.3.6. Dokumentacijos parengimą, atnaujinimą;

5.3.7. Mokymus;

5.3.8. Stabilaus veikimo užtikrinimą.

5.4. Paslaugų teikėjas privalo bendradarbiauti su Užsakovo pasitelktais trečiaisiais asmenimis (kitais sistemų tiekėjais), įskaitant techninės informacijos ir dokumentacijos teikimą, prieigą prie integracijų testavimo aplinkų ir pan.

5.5. Paslaugų teikėjas apmoko Užsakovo paskirtą (-us) pagrindinį (-ius) administratorių (-ius), kasdieniais Sistemos naudojimo klausimais, ne vėliau kaip likus 10 darbo dienų iki Sistemos paleidimo į gamybinę aplinką.

5.6. Nauji padaliniai prie Sistemos jungiami palaipsniui, o Paslaugų teikėjas kiekvienu atveju privalo užtikrinti pakankamus mokymus, konsultacijas ir paleidimo palaikymą vadovams, planuotojams ir darbuotojams.

5.7. Standartinis aptarnavimas apima:

5.7.1. Administratorių mokymus diegimo metu (įskaitant į diegimo paslaugų apimtį);

5.7.2. Prieigą prie Paslaugų teikėjo žinių bazės ir naudotojo dokumentacijos;

5.7.3. Mokymų vaizdo įrašus (jei tokie teikiami);

5.7.4. Konsultacijas dėl Sistemos naudojimo ir konfigūravimo;

5.7.5. Pagalbos užklausų registravimą per Paslaugų teikėjo nustatytą pagalbos sistemą ar el. paštą ir jų sprendimą Užsakovo darbo valandomis;

5.7.6. Aktualių klausimų aptarimas (nuotoliniai ar gyvi susitikimai) pagal Šalių suderintą trukmę;

## 6. PASLAUGŲ TEIKIMO TERMINAI

6.1. Paslaugų teikėjas privalo parengti ir suderinti su Užsakovu Sistemos paleidimo darbų planą ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.

6.2. Darbų plane turi būti nurodyti šie etapai:

6.2.1. Pirkėjo poreikių analizė;

6.2.2. Sistemos konfigūravimas;

6.2.3. Darbuotojų ir administratorių naudotojų sukūrimas;

6.2.4. Licencijų suteikimas;

6.2.5. Mobiliųjų programėlių prieigos užtikrinimas;

6.2.6. Integracijų su Užsakovo vidinėmis sistemomis įgyvendinimas;

6.2.7. Klaidų šalinimas;

6.2.8. Naudotojų konsultavimas / instruktavimas;

6.2.9. Sistemos perdavimas naudojimui;

6.3. Licencijų įsigijimas laikomas nuo to momento, kai Užsakovas gali pradėti naudotis Sistema, mobiliąja programėle ir susijusiais funkcionalumais pagal Sutartyje ir techninėje specifikacijoje nustatytas sąlygas.

6.4. Licencijas, reikalingas sistemos konfigūravimo ar kitiems paruošimo sistemos naudojimui darbams, Paslaugų teikėjas suteikia neatlygintinai.

6.5. Paslaugų teikėjas privalo įgyvendinti integracijas su Užsakovo vidinėmis sistemomis pagal su Užsakovu suderintą integracijų sąrašą ir techninius reikalavimus. Integracijos turi būti įgyvendintos šiais terminais:

6.5.1. integracijos, reikalingos Sistemos paleidimui į gamybinę aplinką, – ne vėliau kaip per 90 kalendorinių dienų nuo Sutarties įsigaliojimo dienos;

6.6. Jeigu integracijos įgyvendinimas priklauso nuo Užsakovo ar trečiųjų šalių valdomų sistemų techninių galimybių, prieigų, API dokumentacijos, saugumo reikalavimų ar kitų nuo Paslaugų teikėjo nepriklausančių aplinkybių, integracijos įgyvendinimo terminas gali būti koreguojamas tik rašytiniu šalių susitarimu, pagrindžiant termino keitimo priežastis.

6.7. Visa Sistema, įskaitant sukonfigūruotą platformą, aktyvias licencijas, mobiliąją programėlę, pagrindinius darbo grafikų sudarymo, optimizavimo, kontrolės, kaupiamosios darbo laiko apskaitos, ataskaitų ir KPI funkcionalumus bei su paleidimui būtinomis Užsakovo sistemomis įgyvendintas integracijas, turi būti parengta naudojimui ne vėliau kaip per 90 kalendorinių dienų nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.

6.8. Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad iki Sistemos perdavimo naudojimui būtų atlikti ne mažiau kaip šie veiksmai:

6.8.1. Atlikta Sistemos konfigūracija pagal Užsakovo veiklos procesus;

6.8.2. Sukurti arba importuoti naudotojai;

6.8.3. Suteiktos licencijos;

6.8.4. Suteiktos administratorių ir naudotojų prieigos;

6.8.5. Įgyvendintos paleidimui būtinos integracijos;

6.8.6. Atliktas funkcionalumų testavimas;

6.8.7. Ištaisytos esminės klaidos, trukdančios naudoti Sistemą pagal paskirtį;

6.8.8. Užsakovui pateikta naudotojų ir administratorių instrukcijų / dokumentacijos medžiaga;

6.8.9. Suteiktos pradinės konsultacijos ar mokymai.

6.9. Sistemos perdavimas naudojimui įforminamas šalių pasirašomu perdavimo–priėmimo aktu. Užsakovas turi teisę nepriimti Sistemos naudojimui, jeigu nėra įgyvendinti techninėje specifikacijoje nurodyti privalomi funkcionalumai, nėra suteiktos darbuotojų licencijos arba nėra įgyvendintos paleidimui būtinos integracijos.

6.10. Prenumeratos (licencijos), techninės ir prevencinės priežiūros, palaikymo, incidentų / klaidų / gedimų šalinimo, konsultavimo, programavimo ir versijų atnaujinimo paslaugos teikiamos visą Sutarties galiojimo laikotarpį, t. y. 36 mėnesius nuo Sistemos priėmimo perdavimo akto pasirašymo dienos.

6.11. Konsultavimo ir programavimo paslaugos, numatytos Lentelės Nr. 1 Eil. Nr. 3, teikiamos pagal Užsakovo poreikį, pateikus ir šalims suderinus Užsakymą Sutartyje nustatyta tvarka, neviršijant Sutartyje nustatytų maksimalių kiekių. Paslaugų teikėjas privalo pradėti vykdyti suderintą Užsakymą ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo suderinimo dienos, nebent šalys raštu susitaria dėl kito termino.

6.12. Kiekvieno Užsakymo rezultato perdavimo-priėmimo aktas pasirašomas tik tuomet, kai Užsakovas patvirtina, kad įgyvendinti funkcionalumai yra sėkmingai perkelti į gamybinę aplinką, veikia stabiliai, be kritinių ar vidutinio kritiškumo sutrikimų ir atitinka visus jiems keliamus reikalavimus, bei kad Užsakovas gavo ir susipažino su Paslaugų teikėjo pateikta atnaujinta dokumentacija.

6.13. Už patiektas prekes/suteiktas paslaugas apmokėjimas atliekamas Sutartyje nustatyta tvarka, atsižvelgiant į kiekvienos veiklos vykdymo ir priėmimo sąlygas.

*Lentelė Nr. 2. Prekių/Paslaugų aprašymas ir suteikimo terminai*

| Eil. Nr. | Veiklos pavadinimas | Veiklos aprašymas | Veiklos terminas |
|---|---|---|---|
| 1. | Sistemos diegimas ir konfigūravimas | Sistemos s diegimas, konfigūravimas, integracija su reikalingomis sistemomis, pilotavimas, mokymai, ir paleidimas gamybinėje aplinkoje ir perdavimas naudojimui. | Ne ilgiau kaip per 90 kalendorinių dienų nuo Sutarties įsigaliojimo. |
| 2. | Konsultavimo ir programavimo paslaugos pagal Užsakovo užsakymus | Papildomų Užsakovo poreikių, kurie nėra įtraukti į Sistemos platformos paruošimo naudojimui apimtį (Lentelės Nr. 1 eil. Nr. 1), įgyvendinimas pagal atskirus Užsakovo Užsakymus: papildomas funkcionalumo adaptavimas ar vystymas, naujų / papildomų integracijų kūrimas, esamų integracijų keitimas, testavimas, diegimas, dokumentacijos atnaujinimas ir konsultavimas. Šios paslaugos nėra naudojamos pradinės Sistemos paruošimo | Visą Sutarties galiojimo laikotarpį. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | naudojimui apimčiai užbaigti ar privalomų techninės specifikacijos reikalavimų trūkumams / defektams šalinti. | |
| 3. | Techninės ir prevencinės priežiūros | Paslaugų teikėjas užtikrina Sistemos priežiūrą, incidentų ir defektų šalinimą pagal šios Techninės specifikacijos 8 skyriuje nustatytus reagavimo terminus, konsultacijas, versijų ir technologijų atnaujinimus. | Licencijų galiojimo laikotarpiu, ne ilgiau kaip 36 mėn. nuo Sistemos priėmimo perdavimo akto pasirašymo dienos |
| 4. | Licencijų suteikimas | Paslaugų teikėjas suteikia ir aktyvuoja Sistemos licencijas Užsakovo faktiškai naudojamam planuojamų darbuotojų skaičiui, užtikrina administratorių ir naudotojų prieigų suteikimą bei galimybę naudotis Sistema ir mobiliąja programėle. Naujų Licencijų kiekis kas mėnesį užsakomas pagal faktiškai aktyvių darbuotojų skaičių iki einamojo mėnesio 25 dienos, neviršijant Lentelėje Nr. 1 nurodyto maksimalaus kiekio. | Licencijos, reikalingos Sistemos konfigūravimo, testavimo ir paruošimo naudojimui darbams, suteikiamos iki Sistemos perdavimo naudojimui neatlygintinai. Apmokamų naudotojų licencijų galiojimo ir apskaitos pradžia laikoma Sistemos perdavimo naudojimui diena. Toliau licencijų kiekis atnaujinamas ir apskaitomas kas mėnesį pagal faktinį naudojimą per visą Sutarties galiojimo laikotarpį. |

## 7. INFRASTRUKTŪRA IR APLINKOS

7.1. Sistema turi veikti Paslaugų teikėjo valdomoje infrastruktūroje (debesijos ar duomenų centro sprendime) ES/EES teritorijoje, kaip nurodyta 3.13.1. p.

7.2. Vystymo ir testavimo darbams būtinos aplinkos:

7.2.1. TEST (testavimui ir Užsakovo priėmimo testams);

7.2.2. PROD (gamybinė aplinka).

## 8. REIKALAVIMAI TECHNINEI IR PREVENCINEI PRIEŽIŪRAI

8.1. Sutarties galiojimo laikotarpiu Paslaugų teikėjas privalo teikti nuolatinę techninę ir prevencinę priežiūrą, užtikrinančią Sistemos veikimą ir prieinamumą pagal Sutartyje nustatytus SLA (paslaugų lygio) rodiklius.

8.2. **Techninės priežiūros apimtis.**

8.2.1. Sistemos veikimo ir prieinamumo (įskaitant serverius, duomenų bazes, integracijas) stebėseną 24/7 režimu;

8.2.2. Gedimų aptikimą, registravimą ir šalinimą pagal Lentelė Nr. 3 nustatytus SLA terminus;

8.2.3. Atsarginių kopijų kūrimą ir saugojimą;

8.2.4. Pažeidžiamumų valdymą, įskaitant Sistemos saugumo patikrinimus prieš Sistemos perdavimą naudoti, po reikšmingų Sistemos pakeitimų ir periodiškai Sutarties vykdymo metu, pagal su Užsakovu suderintame pažeidžiamumų šalinimo plane nustatytą tvarką ir terminus. Pažeidžiamumų šalinimo plane turi būti nustatyta pažeidžiamumų tikrinimo, klasifikavimo, šalinimo, pakartotinio patikrinimo ir ataskaitų teikimo tvarka, įskaitant veiksmus dėl kritinių, aukšto, vidutinio ir žemo pavojingumo pažeidžiamumų. Pažeidžiamumų šalinimo planas turi būti parengtas Paslaugų teikėjo ir suderintas su Užsakovu ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.

8.2.5. Naudotojų sąsajos ir mobiliosios programėlės pasiekiamumo kontrolę;

8.3. Jeigu per bet kurį mėnesinį Sistemos prieinamumas nukrenta žemiau 99 %, Paslaugų teikėjas privalo:

8.3.1. Pateikti raštišką gedimo priežasčių analizę;

8.3.2. Nurodyti taikomas prevencines priemones, užkertančias kelią panašiems incidentams ateityje;

8.4. **Prevencinės priežiūros apimtis.** Prevencinė priežiūra apima:

8.4.1. Reguliarius Sistemos našumo ir stabilumo patikrinimus;

8.4.2. Programinės įrangos ir platformos atnaujinimus (versijų kėlimus);

8.4.3. Duomenų bazės optimizavimą ir priežiūrą;

8.4.4. Infrastruktūros išteklių planavimą, užtikrinant pakankamą resursų kiekį augant naudotojų skaičiui ar apkrovai.

8.5. **Atsarginės kopijos ir atkūrimas.**

8.5.1. Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti automatinį ir reguliarų Užsakovo duomenų atsarginių kopijų, kurios daromos ne rečiau kaip vieną kartą per parą;

8.5.2. Atsarginės kopijos turi būti saugomos geografiškai atskiroje vietoje (ne toje pačioje fizinėje lokacijoje kaip gamybinė aplinka), užtikrinant atsparumą kritiniais atvejais;

8.5.3. Atsarginių kopijų saugojimo trukmė – ne trumpesnė kaip 7 dienos, nebent Užsakovas nurodo kitaip dėl reguliacinių ar verslo priežasčių.

8.6. **Atnaujinimai.**

8.6.1. Paslaugų teikėjas privalo visą Sutarties galiojimo laikotarpį atnaujinti Sistemą, jos platformą, programinę įrangą, saugumo ir kitus būtinus komponentus pagal Paslaugų teikėjo taikomą versijų atnaujinimo politiką, tačiau ne rečiau kaip kartą per 12 mėnesių, išskyrus kritinius saugumo ar stabilumo atnaujinimus, kurie turi būti įdiegiami nedelsiant arba per su Užsakovu suderintą trumpiausią techniškai pagrįstą terminą. Atnaujinimai neturi pabloginti esamų Sistemos funkcionalumų ar prieinamumo.

8.6.2. Paslaugų teikėjas įsipareigoja ne vėliau kaip per mėnesį atsiradus naujai versijai ar svarbiems pokyčiams pateikti Užsakovui pasiūlymą dėl Sistemos versijos atnaujinimo. Atnaujinimas turi būti suderintas su Užsakovu iš anksto ir atliekamas su Užsakovu suderintu metu, užtikrinant duomenų saugumą, pilną veiklos testavimą bei veikiančių funkcionalumų tęstinumą. Versijos atnaujinimo metu Paslaugų teikėjas atsako už: duomenų perkėlimą, funkcionalumo testavimą, suderinamumą su turimais komponentais, klaidų, atsiradusių po atnaujinimo, šalinimą savo sąskaita.

8.6.3. Paslaugų teikėjas privalo informuoti Užsakovą apie visus teisės aktų, turinčių įtakos darbo grafikų planavimui, pokyčius ir pateikti aiškų aprašą, kaip šie pakeitimai yra ar bus įgyvendinti Sistemoje.

8.6.4. Paslaugų teikėjas atsako už tai, kad teisės aktų pakeitimai būtų įdiegti Sistemoje laiku, užtikrinant nepertraukiamą atitiktį teisės aktams.

8.7. **Pagalba naudotojams ir incidentų valdymas.**

8.7.1. Techninės priežiūros paslaugos apima pagalbą Užsakovo naudotojams techninių incidentų (Sistemos gedimai, klaidos, lėtas veikimas) atvejais pagal Lentelėje Nr. 3 nustatytus SLA terminus.
8.7.2. Pagalba teikiama per Paslaugų teikėjo nustatytą pagalbos portalą arba el. paštu / telefonu (kritinių incidentų atveju).

8.8. **Reikalavimai priežiūros komandai.**
8.8.1. Turi reikiamą techninę kompetenciją ir patirtį darbo jėgos planavimo sistemų administravime;
8.8.2. Išmano Sistemos architektūrą, integracijų logiką ir darbo laiko taisyklių konfigūravimą;
8.8.3. Užsakovas turi teisę motyvuotai reikalauti pakeisti priežiūros komandos narį, jeigu jo teikiamų paslaugų kokybė, kompetencija ar komunikacija neatitinka šioje techninėje specifikacijoje ir Sutartyje nustatytų reikalavimų, įskaitant reikalavimus priežiūros komandos kompetencijai, SLA terminų laikymuisi, užklausų registravimui ir atsekamumui, incidentų sprendimo kokybei bei komunikacijos aiškumui

8.9. **Kiti reikalavimai.**
8.10. Paslaugų teikėjas turi reaguoti į Užsakovo kreipinius (įskaitant pranešimus apie gedimus, konsultacijų užsakymus, techninius klausimus ar kitus su paslaugomis susijusius užklausimus) pagal Lentelėje Nr. 3 nustatytus laikus.
8.11. Užklausos, pateiktos darbo valandomis, laikomos gautomis jos pateikimo momentui. Užklausos, pateiktos ne darbo valandomis ar savaitgaliais, laikomos gautomis artimiausią darbo dieną nuo 07:00 val. Visos užklausos registruojamos elektroniniu būdu į šalių suderintą klaidų/užklausų registravimo sistemą, užtikrinant jų datos, laiko ir turinio atsekamumą.
8.12. Atsiradus naujam ar papildomam funkcionalumui, jam taikomi tokie patys klaidų reagavimo ir taisymo terminai iškart, kai yra pasirašomas funkcionalumo užsakymo priėmimo-perdavimo aktas.
8.13. Į prieinamumo metriką, kuri bus apibrėžta atskirame užsakyme, neįskaičiuojamas Sistemos neveikimas, atsiradęs dėl:
8.13.1. ne Paslaugų teikėjo valdomos infrastruktūros (Užsakovo arba trečiųjų šalių) sutrikimų;
8.13.2. su Užsakovu suderintų techninės priežiūros darbų;
8.13.3. trečiųjų šalių sistemų ar API, su kuriomis Sistema integruojama, sutrikimų;
8.13.4. force majeure aplinkybių.
8.14. Paslaugų teikėjas užtikrina reagavimą į Sistemos veikimo sutrikimus pagal Lentelėje Nr. 3 nustatytus terminus. Kritinių incidentų atveju Paslaugų teikėjas pateikia Užsakovo IT priežiūros komandai eskalavimo kontaktus, kuriais Užsakovo IT priežiūros komanda gali kreiptis į Paslaugų teikėją Užsakovo darbo valandomis, pirmojo lygio eskalavimo veiksmams nepavykus atkurti Sistemos veikimo.

*Lentelė Nr. 3. Techninės ir prevencinės priežiūros reagavimo laikai*

| Klaidos/gedimo/incidento lygis | Apibrėžimas | Reagavimo ir sprendimo laikas |
|---|---|---|
| Kritinis gedimas | Komerciškai kritinė situacija, kuri daro įtaką visiems naudotojams, įskaitant Sistemos neprieinamumą, ir nėra alternatyvaus laikino sprendimo problemai išspręsti. | Reagavimo laikas: Ne vėliau kaip per 15 minučių standartinio darbo laiku. Sprendimo laikas: Per 3 darbo valandas. |
| Didelis gedimas | Kai svarbios Sistemos funkcijos neveikia tinkamai arba našumo problemos rimtai trukdo naudotis Sistema ir nėra tinkamo alternatyvaus sprendimo. | Reagavimo laikas: Ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo valandą nuo incidento registravimo. |

| | | |
|---|---|---|
| | | Sprendimo laikas: Per 12 (dvylika) darbo valandų. |
| Kiti gedimai | Paprastesni techniniai ar funkciniai nesklandumai, kai yra prieinama alternatyvi laikina išeitis arba sutrikimas nedaro reikšmingos įtakos Sistemos naudojimui. | Reagavimo laikas: Ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo valandą nuo incidento registravimo.<br>Sprendimo laikas: Per 5 (penkias) darbo dienas. |

## 9. REIKALAVIMAI DOKUMENTACIJAI

9.1. Paslaugų teikėjas privalo parengti ir pateikti visą dokumentaciją, susijusią su kiekvienos informacinės sistemos įgyvendinimu, naudojimu ir priežiūra. Naudotojo ir administratoriaus dokumentacija pateikiama lietuvių kalba; techninė dokumentacija - lietuvių arba anglų kalba.

9.2. Programinės įrangos dokumentacija turi apimti:

9.2.1. Naudotojo vadovą - skirtą IS galutiniams naudotojams;

9.2.2. Administratoriaus vadovą - skirtą IS administravimui ir konfigūravimui;

9.2.3. Techninę architektūros dokumentaciją - apimančią sistemos komponentų, integracijų ir duomenų srautų aprašą;

9.3. Dokumentacija privalo būti nuolat atnaujinama po kiekvieno funkcinių ar technologinių pakeitimų diegimo per visą Sutarties galiojimo laikotarpį.

9.4. Paslaugų teikėjas privalo garantuoti, kad pateiktos dokumentacijos pakanka savarankiškam IS administravimui ir naudojimui be papildomos Paslaugų teikėjo pagalbos.

9.5. Kartu su kiekvieno užsakymo perdavimo-priėmimo aktu Paslaugų teikėjas privalo pateikti atnaujintą dokumentacijos versiją.

9.6. Dokumentacija Užsakovui pateikiama raštu (.pdf, .docx ar kita susitarta forma).

## 10. KONSULTACINĖS IR PROGRAMAVIMO PASLAUGOS

10.1. Užsakovas turi teisę savo nuožiūra užsakyti konsultavimo paslaugas, skirtas įvairiems su Sistema susijusiems klausimams spręsti, įskaitant (bet neapsiribojant): darbo su sistema paaiškinimais, funkcionalumo galimybių aptarimu, techninių ar konfigūracinių sprendimų analizavimu, mažos apimties užklausomis, sprendimų planavimu ar kitais Užsakovui aktualiais klausimais, neviršijant maksimalaus konsultavimo ir programavimo paslaugų kiekio Paslaugų teikėjas privalo fiksuoti konsultacijų valandas ir kas mėnesį pateikti jų apskaitą Užsakovui.

10.2. Jei konsultacinės užklausos sprendimo metu pateiktas rezultatas nėra tinkamas Užsakovui (Paslaugų teikėjas pateikė nedetalų, neaiškų, netinkamą sprendimą arba pateiktas sprendimas formaliai atkartoja užklausos turinį ar visiškai neatitinka jo), toks sprendimas laikomas netinkamu ir Paslaugų teikėjo valandos neapmokamos.

10.3. Jei konsultacinės užklausos sprendimo metu nustatomas Sistemos defektas, užklausos sprendimas neapmokamas - defektas turi būti šalinamas pagal techninės ir prevencinės priežiūros aptarnavimo terminus.

10.4. Programavimo paslaugos apima, įskaitant, bet neapsiribojant:

10.5. papildomo funkcionalumo vystymą;

10.6. esamo funkcionalumo adaptavimą pagal papildomus Užsakovo poreikius;

10.7. papildomų integracijų kūrimą arba esamų integracijų keitimą, kai tokie darbai nėra įtraukti į pradinę Sistemos paruošimo naudojimui apimtį;
10.8. konfigūracinių pakeitimų įgyvendinimą, kai jie viršija standartinius Užsakovo administratoriui prieinamus Sistemos nustatymus;
10.9. su papildomais pakeitimais susijusį testavimą, diegimą į gamybinę aplinką ir dokumentacijos atnaujinimą.