TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

1.1. **Paslaugų gavėjas –** Uždaroji akcinė bendrovė „VILNIAUS VANDENYS“.

1.2. Paslaugų teikėjas – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis ar viešasis juridinis asmuo, kita organizacija ir (ar) jų padalinys įskaitant ūkio subjektus, kurių pajėgumais remiamasi, Subteikėjus, darbuotojus ir kitus teisėtais pagrindais Paslaugų teikimui pasitelktus asmenis.

1.3. Sutartis – Sutartis, sudaroma tarp Paslaugų teikėjo ir Paslaugų gavėjo dėl Pirkimo objekto.

1.4. Techninė specifikacija arba TS – dokumentas, kuriame apibūdintas pirkimo objektas.

1.5. 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 Paslaugų gavėjui suteiktos Paslaugos, atitinkančios Techninės specifikacijos nuostatas.

1.6. **Užsakymas** – Sutarties pagrindu Paslaugų teikėjui tekstiniu pranešimu, elektroniniu paštu ir (ar) per Paslaugų gavėjo nurodytą informacinę sistemą teikiamas rašytinis dokumentas, kuriame nurodomi Paslaugų kiekiai, suteikimo adresai ir terminas.

1.7. Susijusios paslaugos – tai paslaugos, kurios nėra nurodytos Techninėje specifikacijoje, tačiau kurios yra susijusios su perkamu Pirkimo objektu.

1.8. **Sistema** – Paslaugų gavėjo naudojama Saperion sistema;

1.9. **Priežiūros paslaugos** – paslaugos, susidedančios iš Palaikymo ir Konsultavimo paslaugų:

1.9.1. **Palaikymo paslaugos** – Sistemos problemų/sutrikimų nustatymas ir jų sprendimas, nuolatinis darbingumo/funkcionalumo palaikymas ir atstatymas, integracijų su kitomis sistemomis palaikymas.

1.9.2. **Konsultavimo paslaugos** – Paslaugų gavėjo darbuotojų konsultavimas visais su Sistema susijusiais panaudojimo, veikimo ir vystymo klausimais.

1.10. Incidentas – neplanuotas Sistemos ar IT paslaugos sutrikimas arba kokybės pablogėjimas, dėl kurio Sistema (ar jos funkcionalumas) tampa neprieinama, veikia netinkamai arba reikšmingai suprastėja veikimas. Incidento tikslas – kuo greičiau atkurti paslaugos teikimą.

1.11. Paslaugos užklausa (konsultacija) – Paslaugos gavėjo paklausimas ar prašymas (pvz., pagalba naudojantis Sistema, paaiškinimai, instruktavimas), kai nėra fiksuojamas Sistemos veikimo sutrikimas.

1.12. Pakeitimas / vystymo užsakymas – suplanuotas Sistemos funkcionalumo pakeitimas, papildymas ar tobulinimas, vykdomas pagal Paslaugos gavėjo pateiktą užsakymą ir valdomas pagal 3 skyriaus nuostatas.

1.13. Kreipinys – kreipimasis į Paslaugų teikėją priežiūros ar vystymo klausimais.

1.14. Kreipinių valdymo sistema – Paslaugų gavėjo valdoma informacinė sistema, skirta kreipiniams valdyti.

1.15. **Vystymo paslaugos** – Sistemos vystymo, tobulinimo, keitimo paslaugos.

1.16. **Paslaugos** – Priežiūros ir Vystymo paslaugos.

2. PIRKIMO OBJEKTO PAVADINIMAS IR JO KIEKIAI/APIMTYS

2.1. Dokumentų archyvavimo sistemos palaikymo ir vystymo paslaugos (toliau - Paslaugos):

2.1.1. Licencijų techninio aptarnavimo (TA) pratęsimas;

2.1.2. Sistemos Priežiūros paslaugos;

2.1.3. Sistemos Vystymo paslaugos.

2.2. Pirkimo objektas skaidomas į 2 (dvi) pirkimo objekto dalis:

2.2.1. I pirkimo objekto dalis – **Licencijų techninio aptarnavimo (TA) pratęsimas;**

2.2.2. II pirkimo objekto dalis – **Sistemos palaikymo ir vystymo paslaugos.**

2.3. **Apimtys**: Perkamas Paslaugų kiekis yra preliminarus. Paslaugų kiekiai pateikiami žemiau esančioje Lentelėje Nr. 1:

Lentelėje Nr. 1

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	Preliminarus kiekis[1] Sutarties galiojimo laikotarpiu
I pirkimo objekto dalis – **Licencijų techninio aptarnavimo (TA) pratęsimas**			
1.	SAPERION ECM Client, TA pratęsimas 36 mėn. laikotarpiui iki **2030-02-28**	Vnt.	45

[1] Nurodytas preliminarus Paslaugų kiekis. Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas turi teisę koreguoti perkamų Paslaugų kiekį, neviršijant sutartyje nurodytos maksimalios Sutarties kainos. Klientas neįsipareigoja išpirkti viso Paslaugų kiekio ar bet kokios jų dalies

2.	SAPERION ECM Scan Client Extension, TA pratęsimas 36 mėn. laikotarpiui iki **2030-02-28**	Vnt.	8
3.	SAPERION ECM Security Plug-In, TA pratęsimas 36 mėn. laikotarpiui iki **2030-02-28**	Vnt.	1
4.	SAPERION ECM Storage Plug-In (TBs), TA pratęsimas 36 mėn. laikotarpiui iki **2030-02-28**	Vnt.	1
5.	SAPERION ECM Suite, TA pratęsimas 36 mėn. laikotarpiui iki **2030-02-28**	Vnt.	1
6.	Test-SAPERION ECM Client, TA pratęsimas 36 mėn. laikotarpiui iki 2030-02-28	Vnt.	3
7.	Test-SAPERION ECM Scan Client Extension, TA pratęsimas 36 mėn. laikotarpiui iki **2030-02-28**	Vnt.	1
8.	Test-SAPERION ECM Security Plug-In, TA pratęsimas 36 mėn. laikotarpiui iki **2030-02-28**	Vnt.	1
9.	Test-Saperion ECM Suite, TA pratęsimas 36 mėn. laikotarpiui iki **2030-02-28**	Vnt.	1
II pirkimo objekto dalis – **Sistemos palaikymo ir vystymo paslaugos**			
10.	Priežiūros paslaugos	**Mėn.**	36
11.	Vystymo paslaugos	**Val.**	500

2.4. Paslaugų gavėjas taip pat turi teisę, esant poreikiui, pirkti ir kitas Techninėje specifikacijoje nenurodytas, tačiau su pirkimo objektu susijusias Paslaugas. Panašaus pobūdžio Paslaugos, nenumatytos Techninėje specifikacijoje, bus perkamos ne didesnėmis nei susitarimo pasirašymo dieną galiojančiomis Paslaugų teikėjo prekybos vietoje, kataloge ar interneto svetainėje nurodytomis šių paslaugų kainomis, arba, jei tokios kainos neskelbiamos, Paslaugų teikėjo pasiūlytomis, konkurencingomis ir rinką atitinkančiomis kainomis. Bendra tokių nenumatytų Paslaugų vertė negali viršyti 10 (dešimt) proc. Sutarties vertės (EUR be PVM).

3. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

3.1. Pirkimo objekto aprašymas

3.1.1. Šiuo metu Pirkėjas naudojasi Saperion sistemos 8.6 versija (Hyland Saperion EP6).

3.1.2. Naudojamos licencijos nurodytos Techninės specifikacijos 2.3. punkte, jų **TA galiojimas šiuo metu yra iki 2027-02-28**.

3.1.3. Sistemoje prijungtas Sodo sprendimas – siunčiamų, gaunamų dokumentų registras, kuris naudojamas tik kaip senų dokumentų archyvas.

3.1.4. Esama infrastruktūra:

3.1.4.1. Microsoft Windows Server 2019;

3.1.4.2. Duomenų bazių valdymo sistema: Microsoft SQL Server 2019;

3.1.4.3. Aplikacijų serveriai (su kuriais prireikus reikės užtikrinti integracijas): MS Office 365;

3.1.4.4. Vartotojų darbo vietos:

3.1.4.4.1. Microsoft Windows 10 Enterprise (arba naujesnė);

3.1.4.4.2. Microsoft 365 Apps for enterprise (Monthly Enterprise Channel);

3.1.4.4.3. Microsoft Active Directory autentifikavimas.

REIKALAVIMAI LICENCIJOMS

3.1.5. Įsigyjamos licencijos turi būti nuolatinės ir įsigyjamos, jų galiojimas privalo būti nuolatinis ir be pabaigos, nepriklausomai nuo to, ar Pirkėjas įsigyja licencijų palaikymo paslaugas.

3.1.6. Turi būti pratęstas TA visoms licencijoms nurodytoms **Techninės specifikacijos 2.3. punkte**. Naujai įsigyjamos licencijos turi būti su pratęstu TA atsižvelgiant į turimų licenciją TA galiojimo laiką.

3.1.7. Turi būti pateiktos prisijungimo nuorodos ir kodai Licencijoms parsisiųsti iš gamintojo puslapio arba Licencijos turi būti įpakuotos į standartinę gamintojo pakuotę (pakuotė turi garantuoti Licencijų saugumą jas transportuojant bei sandėliuojant).

3.1.8. Kartu su Licencijomis turi būti pateiktas įsigijimą patvirtinantis dokumentas ir Programinės įrangos aktyvavimo raktai / kodai, kurie leistų prisijungti prie gamintojo žinių bazių, versijų atnaujinimų arba kitų puslapių, būtinų ir įeinančių į palaikymo paslaugas. Aukščiau minėti dokumentai ir aktyvavimo raktai / kodai perduodami pasirašant priėmimo–perdavimo aktą.

3.1.9. Reikalavimai Sistemos saugumui:

3.1.9.1. Tiekėjas užtikrina Sistemos atitiktį 2018 m. rugpjūčio 5 d. nutarimo Nr. 818 „Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams, aprašo“ priedo „Techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų subjektams, valdantiems ir (arba) tvarkantiems valstybės informacinius išteklius, ypatingos svarbos informacinės infrastruktūros valdytojams, sąrašas“ antrai (II) kategorijai keliamiems reikalavimams.

3.1.9.2. Paslaugų teikėjas užtikrina teikiamų sistemos priežiūros ir vystymo paslaugų atitiktį 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentui (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), kuris įsigaliojo nuo 2018 m. gegužės 25 d. (aktuali redakcija)

3.1.10. Reikalavimai Sistemos kokybei:

3.1.10.1. Paslaugų teikėjas privalo raštu (el. paštu ar kitomis priemonėmis) informuoti Paslaugų gavėją apie naujai išleistas Sistemos versijas ir pataisymus, ne vėliau nei per 10 darbo dienų nuo jų išleidimo. Naujų Saperion versijų diegimas užsakomas ir patvirtinamas atskiru susitarimu per Sistemos paslaugų vystymo užsakymus.

3.1.10.2. Atnaujinus Sistemos versiją jos funkcionalumas turi būti ne prastesnis nei buvo iki atnaujinimo. Jei po atnaujinimo funkcionalumas suprastėja, Sistemoje atsiranda problemos, Paslaugų Teikėjas turi atlikti pataisymus, jei reikia papildomus versijos atnaujinimus, savo lėšomis.

3.1.10.3. Sistemos tobulinimas ir klaidų taisymas neturi turėti įtakos anksčiau įvestų duomenų vientisumui.

3.1.11. Reikalavimai diegimams:

3.1.11.1. Visus Sistemos atnaujinimo diegimo ir konfigūravimo darbus testinėje aplinkoje atlieka Paslaugų teikėjas, o gamybinėje aplinkoje atlieka Paslaugų gavėjas pagal Paslaugų teikėjo pateiktas instrukcijas.

3.1.11.2. Esant poreikiui Paslaugų teikėjas turi pateikti Paslaugų gavėjui Sistemos atnaujinimo failus ir suteikti konsultacijas diegimo klausimais.

3.1.12. Intelektinės ir nuosavybės teisės:

3.1.12.1. Visos nuosavybės teisės į sukurtą programinę įrangą (t. y. visas Sistemos papildomas funkcionalumas, kuris bus bendrai sukurtas Sistemos vystymo metu pagal Paslaugų gavėjo pateiktus reikalavimus bei dalyvaujant Paslaugų gavėjo atstovams) ir dokumentus pereina Paslaugų gavėjui nuo galutinio priėmimo–perdavimo akto pasirašymo datos.

REIKALAVIMAI PALAIKYMO PASLAUGOMS

3.1.13. Bendrosios nuostatos

3.1.13.1. Palaikymo paslaugos teikiamos 36 mėnesių laikotarpiui, pradedant nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.

3.1.13.2. Sistema turi veikti patikimai, atitikti informacijos saugumo, kibernetinio saugumo ir duomenų apsaugos reikalavimus bei būti greitai atstatoma įvykus sutrikimui.

3.1.13.3. Visi Paslaugų teikėjo veiksmai, susiję su palaikymo paslaugų teikimu, turi būti vykdomi pagal procedūras, suderintas su Paslaugos gavėju.

3.1.13.4. Sistemos palaikymo paslauga turi būti teikiama Paslaugų gavėjo darbo valandomis, t.y. darbo dienomis nuo 07.30 val. iki 17.00 val.

3.1.13.5. Visas komunikavimas tarp Paslaugų teikėjo ir Paslaugos gavėjo (raštu ir žodžiu) vykdomas lietuvių kalba, jei Šalys raštu nesusitaria kitaip.

3.1.14. Kreipinių registravimas ir valdymas

3.1.14.1. Visi Paslaugos gavėjo kreipiniai, įskaitant:

- incidentus,
- paslaugų užklausas (konsultacijas),
- pranešimus apie defektus,
- vystymo užklausas turi būti registruojami ir valdomi Paslaugų gavėjo kreipinių valdymo sistemoje.

3.1.14.2. Kreipiniai gali būti pateikiami per sutartus kanalus (pvz., per kreipinių valdymo sistemą, el. paštu ar telefonu), tačiau kiekvienu atveju visi kreipiniai privalo būti užregistruoti kreipinių valdymo sistemoje.

3.1.14.3. Kreipinių valdymo sistemoje turi būti fiksuojama:

- kreipinio registravimo data ir laikas;
- kreipinio tipas;
- priskirtas prioritetas;
- sprendimo eiga ir statusas;
- Išsprendimo data ir laikas.
- Atliekamų diegimų informacija

3.1.15. Incidentų klasifikavimas pagal poveikį

3.1.15.1. Kritinis (angl. Critical) – incidentas, turintis kritinį poveikį IT paslaugai, reikalaujantis nedelsiamų veiksmų (pvz.: Sistema visiškai neprieinama, duomenų nutekėjimas ar praradimas, kritiniai saugumo ar BDAR pažeidimai).

3.1.15.2. Aukštas (angl. High) – incidentas, turintis aukštą poveikio lygį (pvz.: kai neveikia svarbios funkcijos ir nėra alternatyvaus sprendimo, esminiai greitaveikos sutrikimai, neveikia integracijos sprendimai) arba egzistuoja rizika, kad incidentas gali tapti kritiniu.

3.1.15.3. Vidutinis (angl. Normal) – incidentas, turintis vidutinį poveikį, kai funkcionalumas veikia ribotai arba yra laikinas alternatyvus sprendimas ir incidentas nereikalauja neatidėliotino šalinimo.

3.1.15.4. Žemas (angl. Low) – incidentas, turintis nedidelį poveikį, neturintis reikšmingos įtakos Sistemos veikimui ar naudotojams, tačiau turintis būti išspręstas per sutartą laiką.

3.1.16. Reakcijos ir sprendimo laikų terminai (SLA)

3.1.16.1. Reakcijos ir sprendimo laikų terminai nustatomi pagal incidento ar kreipinio tipą ir pateikiami 1 lentelėje.

Lentelė Nr. 1

Eil. Nr.	Incidentas	Reakcijos trukmė[2] (Sistemos palaikymo valandomis)	Sprendimo trukmė (Sistemos palaikymo valandomis)
1.	**Kritinis**	ne ilgiau kaip per 1 (vieną) Paslaugos gavėjo darbo valandą nuo Paslaugos gavėjo pranešimo pateikimo momento	ne ilgiau kaip per 4 (keturias) Paslaugos gavėjo darbo valandas nuo pranešimo apie Sistemos defektą pateikimo momento
2.	Aukštas	ne ilgiau kaip per 4 (keturias) Paslaugos gavėjo darbo valandas nuo Paslaugos gavėjo pranešimo pateikimo momento	ne ilgiau kaip per 10 (dešimt) Paslaugos gavėjo darbo valandų nuo pranešimo apie Sistemos defektą pateikimo momento
3.	Vidutinis	ne ilgiau kaip per 8 (aštuonias) Paslaugos gavėjo darbo valandas nuo Paslaugos gavėjo pranešimo pateikimo momento	ne ilgiau kaip per 24 (dvidešimt keturias) Paslaugos gavėjo darbo valandas nuo pranešimo apie Sistemos defektą pateikimo momento
4.	Žemas	ne ilgiau kaip per 16 (šešiolika) Paslaugos gavėjo darbo valandų nuo Paslaugos gavėjo pranešimo pateikimo momento	ne ilgiau kaip per **1 savaitę** nuo pranešimo apie Sistemos incidentą iš Paslaugos gavėjo gavimo momento, tuo atveju, jeigu atlikus incidento analizę paaiškėja, kad incidentui ištaisyti nereikia keisti programinio kodo
			ne ilgiau kaip per **2 savaites** nuo pranešimo apie Sistemos incidentą iš Paslaugos gavėjo gavimo, tuo atveju, jeigu atlikus incidento analizę paaiškėja, kad incidentui ištaisyti reikia programinio kodo keitimo

3.1.16.2. Reakcijos laikas – laikotarpis nuo kreipinio užregistravimo kreipinių valdymo sistemoje iki sprendimo pradžios, kai kreipinys priskiriamas atsakingam vykdytojui ir pradedami diagnostikos ar šalinimo veiksmai.

3.1.16.3. Sprendimo laikas – laikotarpis nuo kreipinio užregistravimo iki sutrikusio funkcionalumo ar paslaugos atkūrimo iki sutarto darbinio lygio ir to užfiksavimo kreipinių valdymo sistemoje.

3.1.16.4. SLA laikų skaičiavimas gali būti sustabdomas tik tuo laikotarpiu, kai:

- pagrįstai laukiama papildomos informacijos ar prieigos iš Paslaugos gavėjo;
- laukiama trečiosios šalies veiksmų;
- laukiama suderinto diegimo ar perkrovimo lango.

3.1.17. Konsultavimo paslaugų aprašymas ir reikalavimai

3.1.17.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja konsultuoti Paslaugų gavėjo įgaliotus darbuotojus visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais.

3.1.17.2. Konsultavimas turi būti atliekamas Paslaugų gavėjo kreipinių sistema, telefonu ar el. paštu, t.y. tokiomis pačiomis priemonėmis kokiomis gautas paklausimas iš Paslaugų gavėjo įgalioto darbuotojo.

3.1.17.3. Konsultavimo trukmė - ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo atitinkamo Paslaugų gavėjo paklausimo pateikimo.

3.1.17.4. Paslaugų teikėjas su Paslaugų gavėju (raštu) gali susiderinti kitus, Paslaugų gavėjui priimtinus, konsultacijų terminus, jei Paslaugų teikėjas pateiks argumentuotą pagrindimą terminų keitimui (detalesnės analizės reikalaujantis klausimas ir pan.).

3.1.18. Sistemos prieinamumo reikalavimai

3.1.18.1. Bendrieji Sistemos prieinamumo reikalavimai

3.1.18.1.1. Sistema turi veikti 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę ir 365 dienas per metus (24/7/365), jei Šalys raštu nesusitaria kitaip.

3.1.18.1.2. **Turi būti užtikrinta galimybė naudotis Sistema vykdant kitus Sistemos procesus (pvz., paketinių užduočių vykdymą, registravimus, naudotojų veiksmus). Sistemos** administratoriaus ar kitų naudotojų veiksmai neturi blokuoti kito naudotojo darbo ir neturi daryti neigiamos įtakos Sistemos greitaveikai ar stabilumui.

3.1.18.2. Sistemos prieinamumo rodikliai (Availability)

3.1.18.2.1. Reikalavimas sistemos prieinamumui: Sistema turi užtikrinti ne mažesnį kaip 99,9 % Sistemos prieinamumą per mėnesį, jei Techninėje specifikacijoje ar Sutartyje nenumatyta kitaip. Paslaugų teikėjas atsako tik už jo vykdomų priežiūros ir vystymo darbų įtaką Sistemos prieinamumui.

3.1.18.3. Sistemos prieinamumo matavimas ir ataskaitų teikimas

3.1.18.3.1. Sistemos prieinamumas (procentais) skaičiuojamas kiekvieno mėnesio pabaigoje, įvertinant visus užfiksuotus kritinio ir aukšto poveikio incidentus.

3.1.18.3.2. Sistemos prieinamumas apskaičiuojamas pagal šią formulę:

Prieinamumas (%) = (AST − DT) / AST × 100 %, kur:

- AST – sutartas Sistemos palaikymo laikas;
- DT – Sistemos prastova dėl kritinio ir aukšto poveikio incidentų.

3.1.18.3.3. Paslaugos gavėjui pateikus raštišką prašymą, Paslaugų teikėjas privalo parengti ir pateikti Sistemos prieinamumo ataskaitą el. paštu ne vėliau kaip iki 5 (penktos) kito mėnesio kalendorinės dienos.

3.1.19. Sistemos naujinimo užtikrinimas

3.1.19.1. Sistemos versijos atnaujinimas turi būti atliekamas ne rečiau nei kartą per metus (išskyrus jei gamintojo rekomendacijos nurodo kitaip).

3.1.19.2. Sistemos versijos atnaujinimas Sutarties galiojimo laikotarpiu turi būti atliekamas suderinus atnaujinimą su Paslaugų gavėju.

3.1.19.3. Versijų naujinimo darbai (kartą per metus) turi būti įskaičiuoti į Pasiūlymo kainą.

3.1.20. Prevencinis Sistemos palaikymas

3.1.20.1. Paslaugų teikėjas privalo vykdyti prevencinį Sistemos palaikymą, įskaitant planinius Sistemos patikrinimus, konfigūracijos peržiūrą ir koregavimus, siekiant:

- išvengti galimų Sistemos sutrikimų;
- užtikrinti stabilų Sistemos veikimą;
- sumažinti incidentų ir prastovų riziką.

3.1.20.2. Prevenciniai darbai turi būti atliekami taip, kad nedarytų neigiamos įtakos Sistemos prieinamumui, nebent Šalys raštu susitaria dėl planinės prastovos.

REIKALAVIMAI SISTEMOS VYSTYMO PASLAUGOMS

3.1.21. Bendrosios nuostatos

3.1.21.1. Sistemos vystymo paslaugos teikiamos pagal Paslaugos gavėjo pateiktus užsakymus visą Sutarties galiojimo laikotarpį.

3.1.21.2. Užsakymai Paslaugų teikėjui teikiami per Paslaugos gavėjo kreipinių valdymo sistemą arba kitu Paslaugos gavėjo raštu suderintu būdu.

3.1.21.3. Užsakymų skaičius neribojamas.

3.1.22. Vystymo paslaugų planavimas ir užsakymų tvirtinimas

3.1.22.1. Kiekviename užsakyme Paslaugos gavėjas nurodo užduoties poreikio aprašymą ir laukiamą rezultatą.

3.1.22.2. Paslaugų teikėjas per **Sutartyje** nurodytus terminus atlieka analizę ir pateikia vystymo paslaugų užsakymo pasiūlymą nurodydamas vystymo darbo realizavimo aprašymą, realizavimui reikalingą valandų skaičių ir jų pagrindimą (1 priedas)

3.1.22.3. Sprendimo teisė dėl valandų kiekio ir termino nustatymo priklauso Paslaugų gavėjui. Užsakymas laikomas suderintu tik gavus Paslaugų gavėjo rašytinį patvirtinimą per Paslaugų gavėjo kreipinių valdymo sistemą. Nesuderinti ir nepatvirtinti pakeitimai nėra vykdomi.

3.1.22.4. Visus Sistemos vystymo darbus vykdo Paslaugų teikėjas pagal iš anksto su Paslaugų gavėju suderintą grafiką.

3.1.23. Vystymo sudėtingumo lygiai ir įvykdymo terminai

3.1.23.1. Vystymo paslaugos skirstomos į šiuos lygius:

Vystymo lygis	Aprašymas	Analizės trukmė	Realizavimo trukmė
Paprastas	Pakeitimai, susiję su standartiniu / baziniu Sistemos funkcionalumu	3 d. d.	5 d. d.
Vidutinis	Pakeitimai, reikalaujantys programinio kodo papildymų	5 d. d.	10 d. d.
Sudėtingas	Nestandartiniai sprendimai, sudėtinga analizė ar reikšmingi kodo pakeitimai	10 d. d.	pagal atskirą susitarimą

3.1.24. Šalims susitarus, gali būti nustatytos kitos analizės ir realizavimo trukmės.

3.1.25. Vystymo paslaugų užsakymų tipai

3.1.25.1. Lietuvos teisės aktų pakeitimų įgyvendinimas, kai pakeitimai turi būti realizuoti iki teisės aktuose nustatytos įsigaliojimo datos;

3.1.25.2. Papildomi modifikavimo darbai, susiję su naujo Sistemos funkcionalumo įgyvendinimu;

3.1.25.3. Papildomų integracinių sąsajų įgyvendinimas su kitomis informacinėmis sistemomis;

3.1.25.4. Papildomų ataskaitų parengimas ar esamų ataskaitų keitimas;

3.1.25.5. Sistemos funkcionalumo ar integracijų pritaikymas pasikeitus funkciniams ar nefunkciniams reikalavimams;

3.1.25.6. Papildomi instruktavimai ir konsultacijos;

3.1.25.7. Kiti su Paslaugos gavėju raštu suderinti darbai.

3.1.26. Sistemos nepertraukiamo veikimo reikalavimai

3.1.26.1. Sistemos vystymo paslaugos neturi sutrikdyti nepertraukiamo Sistemos veikimo.

3.1.26.2. Jeigu vystymo paslaugų metu ar po jų diegimo sutrinka Sistemos veikimas, Paslaugų teikėjas privalo savo lėšomis atstatyti Sistemos veikimą per garantiniam aptarnavimui nustatytus klaidų šalinimo terminus.

3.1.27. Vystymo paslaugų rezultatų garantija

3.1.27.1. Užsakytoms, suteiktoms ir priimtoms vystymo paslaugoms ir jų rezultatams taikomas ne trumpesnis kaip **12 (dvylikos) mėnesių** garantijos laikotarpis nuo priėmimo dienos.

3.1.28. Pranešimų ir komunikacijos priemonės

3.1.28.1. Paslaugos gavėjui turi būti priimtinos šios informavimo ir trūkumų registravimo priemonės:
3.1.28.2. suderinti telefono numeriai;
3.1.28.3. suderinti el. pašto adresai;
3.1.28.4. incidentų / pakeitimų valdymo informacinė sistema.

3.1.29. Vystymo paslaugų teikimo tvarka

3.1.29.1. Vystymo paslaugos teikiamos pagal Paslaugos gavėjo pateiktus ir raštu patvirtintus užsakymus.

3.1.30. Nekokybiško vystymo apibrėžimas

3.1.30.1. Jei įdiegtas funkcionalumas sutrikdo kitų Sistemos modulių ar funkcijų veikimą, laikoma, kad vystymo paslaugos suteiktos nekokybiškai.

3.1.31. Trūkumų šalinimas garantiniu laikotarpiu

3.1.31.1. Garantiniu laikotarpiu nustatyti vystymo paslaugų trūkumai šalinami Paslaugų teikėjo sąskaita ne vėliau kaip per 5 **(penkias) darbo dienas**, išskyrus Kritines klaidas (Kritinės klaidos privalo būti pataisytos per 1 (vieną) darbo dieną).

3.1.32. Terminų pratęsimas

3.1.32.1. Trūkumų šalinimo terminas gali būti pratęstas tik Šalių rašytiniu susitarimu, pateikus argumentuotą Paslaugų teikėjo prašymą.

3.1.33. Dokumentacijos pateikimas

3.1.33.1. Kartu su vystymo paslaugų perdavimo–priėmimo aktu Paslaugų teikėjas privalo pateikti:
3.1.33.2. pakeitimų analizės protokolus;
3.1.33.3. techninę specifikaciją;
3.1.33.4. diegimo ir konfigūravimo instrukcijas;
3.1.33.5. testavimo rezultatus;
3.1.33.6. atnaujintą naudotojo vadovą;
3.1.33.7. atnaujintą administravimo vadovą (jei taikoma);
3.1.33.8. kitus Techninėje specifikacijoje numatytus dokumentus;
3.1.33.9. sąskaitos faktūros pateikimą pasirašius priėmimo aktą.

3.1.34. Konsultavimo paslaugų teikimo tvarka

3.1.34.1. Konsultacijos teikiamos nuolat visą Sutarties galiojimo laikotarpį.
3.1.34.2. Konsultacijos gali būti susijusios su:
3.1.34.2.1. Sistemos sutrikimų analize;
3.1.34.2.2. planuojamų Sistemos pakeitimų vertinimu.

3.1.35. Vystymo paslaugų rezultatų testavimas ir kokybės užtikrinimas

3.1.35.1. Paslaugų teikėjas privalo atlikti suteiktų vystymo paslaugų rezultatų testavimą ir paslaugų gavėjui pareikalavus pateikti testavimo rezultatų dokumentą. Sistemos vystymo diegimas vykdomas **testavimo aplinkoje**, siekiant patikrinti funkcionalumą ir suderinamumą su esamu Sistemos funkcionalumu.
3.1.35.2. Atlikties apibrėžimas (Definition of Done):
3.1.35.3. Laikoma, kad vystymo paslaugų rezultatas atliktas, kai:
3.1.35.4. įgyvendinti visi reikalavimai;
3.1.35.5. pašalinti kritiniai ir aukšto poveikio defektai;
3.1.35.6. atnaujinta susijusi dokumentacija;
3.1.35.7. pateikti testavimo rezultatai.
3.1.35.8. Vystymo etapų kontrolės taškai (stage gates)
3.1.35.9. analizė;
3.1.35.10. kūrimas (įskaitant kodo peržiūrą);
3.1.35.11. testavimas;
3.1.35.12. diegimas tik gavus Paslaugos gavėjo rašytinį leidimą.
3.1.35.13. Programinio kodo valdymas
3.1.35.14. Programinio kodo pakeitimai valdomi per Git versijavimo sistemą.
3.1.35.15. Programinis kodas su pakeitimų istorija perduodamas Paslaugos gavėjui ne vėliau kaip iki perdavimo–priėmimo akto pasirašymo.

3.1.36. Reikalavimai garantinio aptarnavimo paslaugoms (garantinės paslaugos teikiamos be papildomo apmokestinimo)

3.1.37. Garantinio aptarnavimo objektas

3.1.37.1. Garantinio aptarnavimo objektas yra pagal šiame dokumente nurodytus reikalavimus įdiegta Sistema.

3.1.37.2. Paslaugų teikėjas privalo teikti garantinio aptarnavimo paslaugas, užtikrinant, kad Sistema po trikdžių būtų atstatoma kaip įmanoma greičiau, laikantis Techninėje specifikacijoje ir Sutartyje nustatytų reikalavimų bei terminų.

3.1.38. Garantinio aptarnavimo apimtis

3.1.38.1. Garantinis aptarnavimas taikomas vystymo paslaugų metu sukurtam ar modifikuotam funkcionalumui.

3.1.38.2. Garantinis aptarnavimas apima:

3.1.38.3. neatitikimų nustatytiems Sistemos reikalavimams identifikavimą ir šalinimą;

3.1.38.4. Sistemos ar jos komponentų veikimo atstatymą;

3.1.38.5. duomenų atstatymą, jei duomenų praradimo ar sugadinimo priežastis yra Paslaugų teikėjo pateikta programinė įranga arba netinkamai atlikti vystymo ar aptarnavimo darbai.

3.1.39. Programinės įrangos palaikymas ir saugumo pažeidžiamumai

3.1.39.1. Paslaugų teikėjas privalo stebėti Sistemos gamintojo ar trečiųjų šalių vykdomus Sistemos programinės įrangos saugumo pažeidžiamumų pranešimus.

3.1.39.2. Paslaugų teikėjas privalo informuoti Paslaugos gavėją apie aptiktus saugumo pažeidžiamumus ir, suderinus su Paslaugos gavėju, diegti atnaujinimus, ištaisančius nustatytas pažeidžiamumų spragas.

3.1.40. Atsakomybės ribos garantiniu laikotarpiu

3.1.40.1. Paslaugų teikėjas privalo šalinti Sistemos veikimo sutrikimus ir neatitikimus, atsiradusius dėl:

3.1.40.2. netinkamo Sistemos programinės įrangos veikimo;

3.1.40.3. netinkamai atliktų vystymo ar garantinio aptarnavimo darbų.

3.1.40.4. Jei pateiktas Sistemos funkcionalumas daro netinkamą įtaką kitų Sistemos modulių ar funkcijų veikimui (pvz., neteisingai saugomi ar apdorojami duomenys), laikoma, kad Sistemos sprendimas veikia netinkamai ir tokie sutrikimai šalinami Paslaugų teikėjo sąskaita.

3.1.40.5. Paslaugų teikėjas atsako tik už tą programinę įrangą, įskaitant standartinę ir pritaikytą programinę įrangą, kurią jis pats konfigūravo ar modifikavo.

3.1.41. Garantinio aptarnavimo paslaugų teikimo laikas

3.1.41.1. Garantinio aptarnavimo paslaugos teikiamos Paslaugos gavėjo darbo valandomis, t. y. darbo dienomis nuo **07:30 val. iki 16:30 val.**, jei Sutartyje nenumatyta kitaip.

3.1.41.2. Atskiru rašytiniu Šalių susitarimu garantinio aptarnavimo paslaugos gali būti teikiamos Paslaugos gavėjo nedarbo metu.

3.1.42. Incidentų registravimas garantiniu laikotarpiu

3.1.42.1. Projekto metu Šalys privalo suderinti, kuri Šalis (Paslaugos gavėjas ar Paslaugų teikėjas) užtikrina incidentų valdymo informacinę sistemą garantinio aptarnavimo laikotarpiu.

3.1.42.2. Jei incidentų valdymo informacinė sistema diegiama ar naudojama Paslaugų teikėjo pusėje, Paslaugų teikėjas privalo:

3.1.42.3. užtikrinti visas reikalingas licencijas;

3.1.42.4. pateikti naudojimo instrukcijas;

3.1.42.5. suteikti Paslaugos gavėjui reikalingą prieigą prie sistemos.

3.1.43. Reikalavimai licencijų teikimui

3.1.43.1. Paslaugų teikėjas privalo programinės įrangos licencijas Paslaugų gavėjui pateikti per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Paslaugų gavėjo pateikto licencijų užsakymo dienos.

3.1.43.2. Licencijų pateikimo terminas gali būti pratęstas tik esant objektyvioms, dokumentais pagrįstoms aplinkybėms, nepriklausančioms nuo Tiekėjo valios

3.1.43.3. Licencijos turi būti pateiktos elektronine forma – pateikiant licencijų aktyvavimo raktus, licencijų failus, naudotojų ar organizacijos paskyrų aktyvavimą, prieigos prie licencijų valdymo portalo suteikimą arba kitą lygiavertį gamintojo numatytą licencijų pateikimo būdą.

3.1.43.4. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad gamintojas nėra paskelbęs žinios apie siūlomos programinės įrangos gamybos arba tobulinimo nutraukimą (pvz., angl. „End of Life“ ar „Discontinued“)

4. PASLAUGŲ TEIKIMO VIETA, TERMINAI IR TVARKA

4.1. Paslaugų teikimo vieta

4.1.1. Paslaugų teikėjas Paslaugas teikia naudodamas Paslaugų gavėjo IT infrastruktūrą.

4.1.2. Sistemos licencijų duomenys ir kita informacija turi būti siunčiami sutartyje nurodyto atsakingo asmens elektroniniu paštu arba pristatomi Pirkėjo adresu.

4.1.3. Šalims raštu sutarus, Paslaugų teikėjui gali būti suteiktos nuotolinio prisijungimo, prie Paslaugų teikėjo Sistemos testavimo aplinkų, galimybės.

4.2. **Paslaugų teikimo terminas (-ai)**

4.2.1. Licencijų TA galiojimo trukmė 36 mėn. TA pratęsimo laikotarpis prasideda pasibaigus turimam TA galiojimui.

4.3. **Paslaugų vykdymo tvarka**

4.3.1. Paslaugų teikėjas prisiima visą riziką dėl ne nuo Paslaugų gavėjo priklausančių aplinkybių, dėl kurių padidės su paslaugų vykdymu susijusios Paslaugų teikėjo išlaidos ir Paslaugų teikėjui paslaugų vykdymas taps sudėtingesnis (Paslaugų teikėjui padidės įsipareigojimų vykdymo kaina). Paslaugų kaina jokiais atvejais nebus didinama.

5. PASLAUGŲ KOKYBĖ IR TRŪKUMŲ ŠALINIMAS

5.1. Nekokybiškos ar Užsakymo ir (ar) Techninėje specifikacijoje nurodytų reikalavimų neatitinkančios Paslaugos turi būti ištaisytos nuo Paslaugų gavėjo rašytinio reikalavimo dėl trūkumų šalinimo pateikimo dienos ne vėliau kaip per 5 darbo dienas.

6. SUTARTIES VYKDYMO METU PATEIKIAMA DOKUMENTACIJA

6. Pateikdamas diegimo paketus Paslaugų teikėjas turi pateikti Paslaugų gavėjui Sistemos atnaujinimo diegimo dokumentaciją.

6.1. Jei atnaujinimo, vystymo metu keičiasi ar yra papildomi esminiai Sistemos funkcionalumai, pateikiant diegimo paketus turi būti pateikta atnaujinta vartotojų ir/arba administratoriaus instrukcija.

6.2. Visa dokumentacija turi būti pateikiama lietuvių kalba*.*

7. PASLAUGŲ GAVĖJO IR PASLAUGŲ TEIKĖJO ĮSIPAREIGOJIMAI

7.1. Paslaugų gavėjo įsipareigojimai:

7.1.1. Bendradarbiauti su Paslaugų teikėju, teikiant reikalingą informaciją Užsakymų ir (ar) Sutarties vykdymo metu.

7.1.2. Priimti iš Paslaugų teikėjo jo kokybiškai suteiktas Paslaugas, atitinkančių teisės aktų ir Užsakyme ir (ar) Sutartyje numatytų Paslaugų reikalavimus, ir tinkamai bei laiku atsiskaityti su Paslaugų teikėju Sutartyje numatytomis sąlygomis.

7.2. Paslaugų teikėjo įsipareigojimai:

7.2.1. Teikti Paslaugas profesionaliai, kokybiškai ir laiku, vadovaujantis Užsakyme (-uose), Sutartyje nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikoje galiojančiais įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojančiais Paslaugų teikimą.

7.2.2. Paslaugų teikėjas (Pardavėjas) teikdamas Paslaugas ir (ar) Prekes privalo vadovautis Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymu, šį įstatymą įgyvendinančiais teisės aktais ir Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams valdantiems ypatingos svarbos informacinę infrastruktūrą, aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. gruodžio 5 d. nutarimu Nr. 1209 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo" (galiojančiomis aktualiomis redakcijomis).