



KLAIPĖDOS VANDUO

(61-2025) ĮRANGOS TECHNINĖS PRIEŽIŪROS IR REMONTO PLANAVIMO, VYKDYMO IR DOKUMENTAVIMO PROGRAMINĖ ĮRANGA

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

Pirkėjas – AB „Klaipėdos vanduo“

Tiekėjas – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Pirkėjas sudaro Sutartį.

Sutartis - sutartis, sudaroma tarp Tiekėjo ir Pirkėjo dėl Pirkimo objekto.

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

Prekės ir Paslaugos – TS nurodytas pirkimo objektas.

Garantinis laikotarpis – reiškia apibrėžtą terminą, per kurį Paslaugų teikėjas įsipareigoja be papildomo atlyginimo ištaisyti Programinės įrangos (toliau – PJ) klaidas ir realizuoto funkcionalumo trūkumus, atsiradusius dėl Paslaugų teikėjo kaltės;

Gedimų pašalinimo laikas – laiko tarpas nuo Tiekėjo reakcijos į pranešimą iki visiško PJ darbingumo atstatymo;

Klaida – situacija, kai dirbant su PJ blokuojamas vartotojo veiksmas, kuris nesusijęs su vartotojo teisių nustatymu, arba neteisingai registruojami duomenys duomenų lentelėse. Klaida yra atkartojama ir negali būti vienkartinio pobūdžio;

Kritinė klaida – PJ klaida, kurios buvimas neleidžia vartotojams naudotis PJ ar kai kuriomis jos funkcijomis. Kritinė klaida, kuriai apeiti yra pasiūlyta atitinkamų veiksmų seka, po kurių vartotojai gali dirbti su PJ, traktuojama kaip Klaida;

Keitimai – reiškia standartinės PJ pakeitimus, modifikacijas ir išplėtimus specialiai skirtus Perkančiajam subjektui;

Reagavimo laikas – laikas per kurį Tiekėjas nuo pranešimo gavimo HelpDesk turi atlikti preliminarią problemos analizę, nustatyti klaidos prioritetą ir priskirti konsultantą, kuris toliau dirbs su atsiradusia klaida ar poreikiu;

Sprendimo laikas – laikas per kurį Tiekėjo priskirtas konsultantas nuo pranešimo registracijos HelpDesk privalo išnagrinėti problemą ar klaidos atsiradimo priežastis, numato klaidos taisymo kelius bei ją išsprendžia. Į sprendimo laiką neįskaičiuojamos tos valandos, kai yra laukiama informacijos iš Perkančiojo subjekto.

2. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

2.1. Esamos situacijos aprašymas.

AB „Klaipėdos vanduo“ eksploatuoja nuotekų valyklas, jose yra daug ir įvairių įrenginių, kuriems atliekami planiniai, neplaniniai remonto ir techninės priežiūros darbai. Siekiant vienoje vietoje kaupti informaciją apie įrangos kiekius, buvimo vietas, eksploatacijos trukmę, atliktus, reikalingus atlikti darbus, juos planuoti, paskirstyti ir analizuoti - perkama įrangos techninės priežiūros ir remonto planavimo, vykdymo ir dokumentavimo programinė įranga skirta organizuoti techninės įrangos priežiūrą ir remontą, kuri padėtų planuoti techninius darbus, tvarkyti eksploatacinių medžiagų ir dalių pirkimus bei valdyti atsargines dalis sandėlyje. Programinės įrangos pagalba sugeneruoti duomenys, bus naudojami įvairioms ataskaitoms ir analizei, siekiant pagerinti techninės įrangos priežiūros procesus, sumažinti prastovas, padidinti įrangos tarnavimo laiką ar jos keitimą laiku.

2.2. Bendrieji reikalavimai tiekėjui:

2.2.1. Teikiamos Paslaugos ir prekės turi atitikti Akcinės bendrovės „Klaipėdos vanduo“ minimalūs kibernetinio saugumo reikalavimai išorės šalims (www.vanduo.lt/standartai). Pasikeitus nurodytiems teisės norminiams aktams, be atskiro papildomo susitarimo šalys vadovaujasi prašymo pateikimo dieną ir darbų atlikimo metu galiojančiais teisės norminiais aktais.



KLAIPĖDOS VANDUO

2.2.2. Tiekėjas tiekdamas Prekes, teikdamas paslaugas ir atlikdamas darbus privalo vadovautis Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymu 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).

2.2.3. Tiekėjas sutarties galiojimo laikotarpiu turi užtikrinti sistemos veikimą – 99,9% .

3. Tiekėjas turi reguliariai (ne rečiau kaip kartą per mėn.) pateikti ataskaitas apie sistemos sutrikimus, incidentus, veikimo laiką ir kitus rodiklius. Tai gali būti įgyvendinta naudojant realaus laiko monitoringo įrankius, kurie leidžia klientui tiesiogiai stebėti paslaugų kokybę.

3.1. Priežiūra gali būti vykdoma darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00, jungiantis prie užsakovo serverio, naudojant užsakovo nustatytas saugumo priemones (VPN ryšys, prisijungimo slaptažodžiai, 2FA).

4. PIRKIMO OBJEKTAS

Pirkimo objekto pavadinimasⁱ	Įrangos techninės priežiūros ir remonto planavimo, vykdymo ir dokumentavimo programinė įranga
Perkamas kiekis	1 kompl.
Programinės įrangos įdiegimo, paleidimo-derinimo ir personalo apmokymo terminas	2 mėn.
Programinės įrangos priežiūros paslaugų teikimo terminas	36 mėn.
Preliminarus kiekis valandų Konsultacijoms dėl programinės įrangos tobulinimo ir vystymo	30 val./36 mėn.
Sutarties galiojimo terminas	37 mėn. (įskaitant galutinį apmokėjimą tiekėjui)
Pirkimo objektui taikomas žaliasis kriterijus	Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. D1-508 „Dėl aplinkos apsaugos kriterijų taikymo, vykdamas žaliuosius pirkimus, tvarkos aprašo patvirtinimo“ 4.4.3. papunkčiu: perkama nematerialaus pobūdžio (intelektinė) ar kitokia prekė ar paslauga, nesusijusi su materialaus objekto sukūrimu, kurios teikimo metu nėra numatomas reikšmingas neigiamas poveikis aplinkai, nesukuriamas taršos šaltinis ir negeneruojamos atliekos.
Reikalavimai dėl atitikties nacionalinio saugumo interesams	Taikoma
Taikoma kainodara	Mišri kainodara: Fiksuota kaina programinei įrangai, jos diegimui, paleidimui-derinimui ir apmokymui (kompl.); fiksuotas įkainis programinės įrangos priežiūrai (mėn.);



KLAIPĖDOS VANDUO

		fiksiuotas įkainis konsultacijoms dėl programinės įrangos tobulinimo ir vystymo (val.)	
Prekių pristatymo / paslaugų teikimo vieta		Nuotoliniu būdu arba atvykstant į bendrovės objektus: AB „Klaipėdos vanduo“: Ryšininkų 11, Klaipėda; Uosių g. 8, Dumpių k., Klaipėdos r.	
Informacija dėl atitikties pirkimo sąlygoms		Tinkamą pasiūlymą pateikęs tiekėjas turės parengti ir pristatyti programinės įrangos veikimo principus įrenginių priežiūros schema (Priedas Nr. 11) ir proceso veiksmų aprašu (Priedas Nr. 12). Pristatymas atliekamas nuotoliniu būdu, elektroninėmis ryšio priemonėmis. Po pristatymo, Pirkėjas įvertins programinės įrangos funkcionalumą ir pateiks rezultatus Tiekėjui (vertinimo kriterijai nustatyti Priede Nr. 7).	
Eil. Nr.	Savybė	Reikalaujamos funkcijos ar kita informacija	
4.1	Gamintojas	Tikslius pavadinimas, gamintojas, kilmės šalis.	<i>Nurodoma TS 1 priede „Prekių techninių parametrų atitikties lentelėje“</i>
4.2	Įrenginių registras	Turi būti galimybė įrašyti, keisti, trinti, kaupti informaciją apie visus (kiekis neribotas) techninius/technologinius įrenginius ir įrangą: <ul style="list-style-type: none">- Įrenginio pavadinimą, modelį,- tipą,- Žymėjimą pagal SCADA sistemą,- serijos numerį,- Gamintoją,- Objektų grupę,- NFC žymos, QR kodo informaciją,- Kategoriją,- Pastabas,- Nuotraukas ir dokumentus,- Statybos/įsigijimo metus,- Tarnavimo laiką (metais),- Kainą ir periodines išlaidas,- Garantinio termino pradžią,- Garantinio termino laikotarpį,- Garantinio termino pabaigos įspėjimo laiką,- įrenginio NFC/QR žymą.	
4.3	Statistika	Programa turi turėti galimybę grafiškai ir skaitinėmis reikšmėmis analizuoti gedimų statistiką, įskaitant gedimų skaičių, jų trukmę, išlaidas ir paskirstymą objektuose. Taip pat techninės priežiūros statistiką, apimančią užduočių skaičių, atlikimo trukmę, periodiškumą, atliktų paslaugų skaičių, remontų ir įrangos keitimų skaičių bei jų trukmę. Informaciją apie darbų atlikimą, kas atliko darbą ir kada jis buvo atliktas,	



KLAIPĖDOS VANDUO

		paskyrimų skaičių per laikotarpį, jų įvykdymo trukmę ir skirstymą į skirtingas grupes pagal komandas, darbuotojus, rangovus ir gamintojus.
4.4	Sutrikimai / Gedimai	Programinė įranga turi apimti išsamų sutrikimų registravimą, įskaitant įrenginio pavadinimą ir identifikacijos numerį, sutrikimo datą, priežastis, pastabas, asmenis, kurie pastebėjo sutrikimą, kam priskirta sutrikimo pašalinimo užduotis, įrenginio garantijos galiojimą, planuojamą ir faktinę remonto kainą.
4.5	Sandėlis	Programinė įranga turi turėti galimybę realiuoju laiku kaupti ir analizuoti sandėlyje esančių medžiagų likučius pagal medžiagos, detalės ar prekės numerį, pavadinimą, mato vienetą, tinkamumą konkrečiam įrenginiui, gamintoją, gamintojo detalės kodą ir sandėlio kategoriją (guoliai, velenai, sparnuotės, tvirtinimo detalės, siurbliai, varikliai, maišyklės ar pan.) Turi būti galimybė skirstyti prekes į skirtingas kategorijas, pridėti užrašus ir pastabas. Taip pat stebėti medžiagų, detalių ir prekių judėjimą, įskaitant datas, kainas, tiekėjus ir kontaktinius asmenis. Pagal pasirinktą objektą automatiškai parinkti sandėlyje turimas medžiagas ar detales.
4.6	Kalendorius	Turi būti galimybė peržiūrėti suplanuotus darbus, jų terminus pagal įvairius rodiklius (pvz.. datą, įrenginio tipą, atliekamą darbą). Su galimybe peržiūrėti kalendorių dienas, savaitės, mėnesio, metų režimu. Užduočių rodymas turi būti lankstus, su spalviniais žymėjimais ar piktogramomis, kad būtų galima greitai identifikuoti skirtingus užduočių tipus (pvz., priežiūra, remontas, patikra). Programinė įranga turi automatiškai nustatyti atitinkamus darbus „susikirtimus“, pateikti siūlymus optimaliam darbo atlikimui, organizavimui atlikti. Pridėti papildomus dokumentus ar vaizdinę informaciją.
4.7	Monitoringas	Programinė įranga pagal suvestus duomenis turi gebėti juos apdoroti ir vykdyti monitoringą (objektų, atskirų įrenginių), informuoti apie vėlavimus, pranešti apie artėjančias užduotis. Nurodyti paskutinio ir sekančio techninio aptarnavimo datas, bei automatiškai generuoti priminimus.
4.8	Analizavimas	Programinė įranga turi atlikti gedimų, priežiūros užduočių, sandėlio likučių, išlaidų, turto, darbuotojų užimtumo analizę ir ataskaitų bei rodiklių generavimą. Sudaryti ataskaitas pasirenkamais laikotarpiais. Duomenys turi būti vaizduojami grafiškai ir skaitine išraiška.
4.9	Duomenų filtravimas	Visą programinės įrangos kaupiamą informaciją turi būti galima filtruoti ir rūšiuoti pasirenkant norimą/us kriterijų/s. Su galimybe plėsti ir konfigūruoti duomenų laukus jei jų kiekis nepakankamas.
4.10	Užduotys/nurodymai	Turi būti galimybė kurti, koreguoti, trinti, atšaukti, užbaigti nurodymus, automatiškai formuoti jų pažymą spausdinimui ir eksportavimui „xlsx“, „pdf“ failo formatu. Nurodymų lange turi matytis įrenginio pavadinimas, nurodymo tipas, numeris, terminas, pastabos, kūrėjas, vykdytysis, paskyrimo data, darbų užbaigimo stadija. Numatoma darbo trukmė. Planuojant užduotį turi būti numatytos galimybės įvesti objektą, užduoties tipą iš sąrašo, automatiškai arba rankiniu būdu įvesti užsakymo numerį, įvesti atlikimo datą. Laisva forma papildyti reikiama



KLAIPĖDOS VANDUO

		informacija. Priskirti vienam darbuotojui, jų komandai, gamintojui ar rangovui/subrangovui pasirenkant iš sąrašo. Turi būti galimybė formuoti sudėtinės užduotis kelių darbų atlikimui kartu arba atskirai.
4.11	Archyvas	Programinė įranga turi turėti galimybę kaupti ir saugoti visų įrenginių remonto darbų, kitų veiksmų, pastabų, detalių judėjimo istoriją nuo įrenginio įvedimo į programą dienos.
4.12	Bendrieji reikalavimai programinei įrangai	Programinė įranga turi būti pritaikyta naudojimui kompiuteryje, išmaniajame telefone, planšetėje su Android operacine programa, neribotam vartotojų kiekiui.
4.13		Mobiliais įrenginiais skenuojant NFC žymas ar QR kodus mobiliuose aplikacijose turi būti pateikiama pagrindinė informacija apie įrenginį, susiję darbai, dokumentai. Turi būti galimybė papildyti pastabomis, įkelti objekto vietoje atliktomis apžiūrų/remonto nuotraukomis, žymėti atliktus, priimti ir deleguoti darbus. Turi būti fiksuojamas NFC arba QR kodų nuskaitymo laikas ir vartotojo ID.
4.14		Išmanaus įrenginio naudotojo sąsaja turi turėti visas pagrindines funkcijas, įskaitant įrenginių stebėjimą, priminimų valdymą, užduočių kūrimą ir ataskaitų peržiūrą, panašiai kaip kompiuterinė versija. Aplikacija turi užtikrinti intuityvią ir patogią vartotojo sąsają, pritaikytą mobiliesiems įrenginiams.
4.15		Programinė įranga turi būti lietuvių ir anglų kalba.
4.16		Sistema turi turėti Taikomosios programos sąsajos (API) prieigos sąranką. Duomenų perdavimas per apsaugotas HTTPS su 128 bitų šifravimu. API turi palaikyti duomenų skaitymą, rašymą, atnaujinimą ir trynimą, suteikiant prieigą prie įrenginių duomenų, sandėlio informacijos ir užduočių statusų. API turi naudoti saugias autentifikavimo priemones, pvz., API raktus arba OAuth 2.0, ir valdyti vartotojų teises. API turi turėti išsamią dokumentaciją, įskaitant pavyzdžius, užklausų struktūrą ir klaidų kodus. API turėtų užtikrinti duomenų saugumą per šifravimą ir užkardas (firewall). API turi būti suderinama su pagrindinėmis platformomis ir programomis pvz. Microsoft Power Platform, Microsoft SQL Server, Microsoft Excel, Microsoft Dynamics NAV
4.17		Visos informacinės sistemos duomenų lentelės, nepriklausomai nuo jų turinio ar filtravimo būsenos, turi turėti funkcionalumą eksportuoti matomus (filtruotus) duomenis į Excel (.xlsx) formato failą. Pastabos: <ol style="list-style-type: none">Eksportuojami turi būti tik tie duomenys, kurie yra matomi lentelėje po filtravimo.Eksportuotas failas turi išlaikyti stulpelių pavadinimus ir duomenų formatavimą (skaičiai, datos, tekstas ir kt.).Eksporto mygtukas ar veiksmas turi būti pasiekiamas vartotojui iš tos pačios vartotojo sąsajos, kurioje rodoma lentelė.



KLAIPĖDOS VANDUO

4.18		Programinė įranga turi būti pirkėjo serverio programa. Su taikomųjų programų serveriu bendraujama per standartizuotus portus.
4.19		Tolimesniam programos praplėtimui, programinė įranga turi turėti galimybę tiesiogiai nuskaityti duomenis iš mašinų ir įrenginių komponentų naudojant OPC sąsają (per OPC/DA ir OPC/UA), , MQTT protokolą arba lygiavertį sprendimą. Turi sugebėti parodyti išmatuotas vertes, skaitiklių vertes, darbo valandas.
4.20		Programinė įranga turi turėti galimybę žymėti įrenginius NFC žymomis arba QR kodais. Su šiuo pirkimu turi būti pateikta ne mažiau kaip 100 vnt. saugiai prie įrenginių tvirtinamų žymų/kodų.
4.21		Sistema eksploatacijai turi būti pateikta su paskutiniais operacinės sistemos ir sistemos atnaujinimais.
4.22		Sistema turi būti sukonfigūruota su įjungta ugniasiene ir tik sistemos veikimui reikalingais prievadais (angl. port). Turi būti pateiktas sąrašas reikalingų sistemos veikimui prievadų.
4.23		Sistema turi būti veikti „single sign-on“ principu ir turi būti suintegruota su Pirkėjo naudojama AD.
4.24		1.Turi būti galimybė kurti skirtingas vartotojų roles, pavyzdžiui: a. Sistemos administratorius: Visiška prieiga prie visų sistemos funkcijų, įskaitant konfigūravimo, vartotojų administravimo, duomenų bazės valdymo ir ataskaitų kūrimo galimybes. b. Inžinierius / technikas: Prieiga prie įrangos techninės priežiūros ir remonto užduočių kūrimo, redagavimo bei vykdymo, galimybė stebėti susijusius duomenis ir pateikti ataskaitas. c. Įprastas naudotojas: Ribota prieiga, leidžianti tik peržiūrėti duomenis, pavyzdžiui, statistikas, ataskaitas arba stebėti įrenginių būseną, bet neleidžianti keisti esamų įrašų ar sistemos konfigūracijos. d. Rangovas / subrangovas: Ribota prieiga prie užduočių, priskirtų išorinei organizacijai, su galimybe pateikti ataskaitas apie atliktus darbus. 2.Turi būti galimybė apriboti vartotojų prieigą tik prie tam tikrų sistemos sričių ar funkcijų, priklausomai nuo jų darbo pobūdžio (pvz., prieiga tik prie tam tikrų įrenginių ar jų registru, tam tikrų ataskaitų ar duomenų filtrų). 3. Privaloma turėti lengvai valdomą administravimo sąsają, kurioje būtų galima priskirti arba pakeisti vartotojų teises, taip pat atšaukti prieigos teises, kai to reikia (pvz., kai vartotojas nustoja dirbti su sistema). 4.Sistema turi kaupti informaciją apie visus atliktus naudotojų veiksmus, susijusius su prieigos teisėmis (pvz., kas ir kada priskyrė ar pakeitė teises, kokie veiksmai buvo atlikti). Tai padės užtikrinti atsekamumą ir saugumą.
4.25		Sistema turi palaikyti 2 faktorių autentifikaciją.
4.26		1. Sistemos duomenys turi būti kaupiami ir valdomi Microsoft SQL Server (MS SQL) duomenų bazėje. Duomenų bazė turi užtikrinti:



KLAIPĖDOS VANDUO

		<ul style="list-style-type: none">a. Visi duomenys turi būti saugomi MS SQL serveryje, naudojant atitinkamas duomenų saugumo ir šifravimo priemones.b. Sistema turi palaikyti didelius duomenų kiekius ir užtikrinti spartų užklausų apdorojimą bei duomenų pateikimą naudotojams.c. Sistemos duomenų bazė privalo užtikrinti individualių Pirkėjo duomenų atskyrimą, o duomenys turi būti prieinami tik įgaliotiems asmenims.d. Duomenų bazė turi būti suderinama su kitomis pirkėjo naudojamomis sistemomis ir palaikyti API integracijas, leidžiančias keistis duomenimis tarp MS SQL ir kitų sistemų.
5.	Paslaugų apibūdinimas	<p>Programinės įrangos patobulinimai ir /ar praplėtiniai turės būti pateikti Pirkėjui per programinės įrangos gamintojo platformą ir turės būti nuolat prieinami bei pasiekiami internetu. Nauji funkciniai patobulinimai/praplėtiniai negali būti prastesni nei yra instaliuoti šiuo metu. Pirkėjas negali turėti programinės įrangos versijos kopijos.</p> <p>Viso PĮ priežiūros paslaugų teikimo metu (36 mėn.) Tiekėjas turės reguliariai atnaujinti ir tobulinti funkcinis patobulinius/praplėtinius neatlygintinai, taip vykdydamas nuolatinį jų veikimo optimizavimą ir gerinimą. Atnaujinimai (t.y. klaidų šalinimas ir neįžymios korekcijos) turės būti atliekami reguliariai (iškilus poreikiui).</p> <p>Jei diegiant/atnaujinant programinę įrangą reikalingi techninės įrangos komponentų papildymai ar keitimai, tiekėjas turi nurodyti tai pasiūlyme detalizuojant ir įtraukiant į bendrą pasiūlymo kainą.</p> <p>Jei pilnam programinės įrangos funkcionavimui taikomi metiniai priežiūros/palaikymo/aptarnavimo mokesčiai, tiekėjas turi nurodyti tai pasiūlyme detalizuojant ir įtraukiant į bendrą pasiūlymo kainą.</p> <p>Priežiūros paslaugos negali būti nutrauktos sutarto priežiūros paslaugų teikimo laikotarpio metu ir turės būti automatiškai nutraukiamos priežiūros paslaugų galiojimo pabaigos dieną.</p> <p>Priežiūros paslaugoms taikomas mokestis ir mokėjimo sąlygos negalės būti keičiamos priežiūros paslaugų galiojimo metu.</p> <p>Tiekėjas privalo garantuoti, kad įprastais atvejais sistema funkcionuos be trikdžių ir privalės imtis visų komerciškai pagrįstų priemonių siekdamas užtikrinti, kad sistema visada būtų prieinama Pirkėjui, bei pašalinti bet kokią funkcinę ar operacinę klaidą, apie kurią bus pranešta Tiekėjui per 9 p. nurodytą laikotarpį Sistemos duomenų bazė privalės užtikrinti visišką individualių Pirkėjo duomenų ir individualių įrenginių duomenų atskyrimą, todėl duomenys turės būti prieinami tik asmenims, kurie yra įgalioti juos pasiekti.</p> <p>Tiekėjas privalo tvarkyti Pirkėjo duomenis, vadovaudamasi konfidencialumo principu ir galės naudotis minėtais duomenimis tik siekdamas suteikti Pirkėjui sutartą Paslaugą. Tiekėjas turi užtikrinti, kad nesidalins Pirkėjo duomenimis su trečiosiomis šalimis, išskyrus atvejus, kai duomenys naudojami anonimine forma pateikiant lyginamąsias, panašias įrenginiais paremtas, ataskaitas.</p>



KLAIPĖDOS VANDUO

		<p>Tiekėjas ir/ar gamintojas gali naudotis anoniminiais duomenimis įmonių viduje siekiant tobulinti sistemos funkcinius patobulinimus, tyrimų ir plėtros tikslais, tik tuo atveju, jeigu duomenys negalės būti susieti Pirkėju.</p> <p>Programinės įrangos atnaujinimai turi būti vykdomi reguliariai, siekiant užtikrinti, kad sistema visada veiktų efektyviai ir būtų apsaugota nuo saugumo grėsmių. Atnaujinimų valdymas turi apimti:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pranešimą Pirkėjui apie numatomus atnaujinimus2. Išsamų testavimą prieš atnaujinimų diegimą, siekiant išvengti sistemos veikimo sutrikimų.3. Atsarginės kopijos parengimą prieš bet kokį atnaujinimą.4. Detalią dokumentaciją apie atliktus atnaujinimus ir jų poveikį sistemai. <p>Prieš diegiant bet kokius atnaujinimus, Tiekėjas privalo informuoti Pirkėją apie numatomus atnaujinimus, jų pobūdį ir galimas pasekmes. Pirkėjas turi turėti galimybę išreikšti savo nuomonę ar kelti klausimus dėl šių atnaujinimų.</p> <p>Atnaujinimai diejami tik sutartu laiku.</p>
6.	Bendrieji reikalavimai paslaugų atlikimui	<ol style="list-style-type: none">1. Visi Sistemos programinės įrangos ir jos konfigūracijos parametrų pakeitimai turi būti atliekami tik suderinus su Pirkėju ir gavus jo leidimą.2. Kritinių klaidų taisymas. Tiekėjas informuoja apie visus kūrėjo rekomenduojamus įsidięgti sistemos taisymus. Tiekėjas taip pat privalo visas identifikuotas pateiktos Sistemos programinės įrangos klaidas ištaisyti per TS 9 p. (incidentų klasifikavimo) nurodytą laikotarpį ir yra įskaičiuotos į metinį autorinės priežiūros mokestį. Pirkėjas neapmoka paslaugų, susijusių su Kritinių klaidų ar Klaidų nagrinėjimu ir jų taisymu, jei nagrinėjama Klaida/Kritinė klaida yra Tiekėjo prižiūrimos Sistemos Standartinės programinės įrangos klaida arba Tiekėjo pateiktos pritaikytos PĮ Klaida garantiniu laikotarpiu. Jeigu dėl objektyvių priežasčių Klaidos šalinimui reikalingas ilgesnis laikas, negu Tiekėjo numatyti reakcijos laikai, dėl ilgesnio laiko su Pirkėju susitariama atskirai. Klaida laikoma pašalinta, kai Perkantysis subjektas tai patvirtina.3. Nuotoliniai prisijungimai prie Pirkėjo sistemų vykdomi tik gavus prieigos leidimą Pirkėjo nustatyta tvarka ir Pirkėjo paskirtam atsakingam asmeniui prižiūrint.4. Tiekėjas privalo saugoti Pirkėjo technologines, komercines paslaptis ir kitą konfidencialią informaciją.5. Programinės įrangos atnaujinimo/priežiūros paslaugos laikomos įvykdytomis tinkamai, kai Perkantysis subjektas patvirtina, kad pranešime pateiktos Klaidos/Kritinės klaidos, įdiegus Tiekėjo pasiūlytą sprendimą nebesapireiškia arba kai Perkantysis subjektas patvirtina, kad gautas atsakymas į Konsultacijų arba Pagalbos prašymą yra tinkamas.6. Žodinės (telefonu) ir/ar rašytinės ir/ar vaizdinės konsultacijos suteikiamos kaip įmanoma per trumpesnį laiką, bet ne ilgiau nei per 7 kalendorines dienas ir yra įskaičiuotos į metinį autorinės priežiūros mokestį. Neribotos konsultacijas (telefonu, elektroniniu paštu, pagalba naudojant nuotolinį prisijungimą) dėl programos naudojimo,



KLAIPĖDOS VANDUO

		<p>konfigūravimo ir naujinimo suteikiamos visą paslaugų vykdymo laikotarpį.</p> <p>7. Keitimas - įvertinimas, pasiūlymas galimam sistemos funkcionalumo patobulinimui ir naujų funkcijų sukūrimo įvertinimui. Gauti Tiekėjo pasiūlymai peržiūrimi Pirkėjo ir dėl kiekvieno iš jų priimamas sprendimas: realizuojamas arba ne. Tiekėjas keitimų įvertinimą suteikia nemokamai, tai yra įskaičiuotą į metinį palaikymo mokestį.</p> <p>8. Sutartis laikoma įvykdyta tinkamai tik tada, kai Perkantysis subjektas patvirtina, kad įdiegta programinės įrangos versija su visais numatytais funkciniais patobulinimais /praplėtiniais atitinka šios techninės specifikacijos reikalavimus ir suteiktos visos numatytos paslaugos, visi numatyti testavimo atvejai atlikti sėkmingai ir testavimo metu neaptikta Sistemos klaidų (kai techninėje specifikacijoje numatytos programavimo, konfigūravimo, diegimo ir derinimo paslaugos), atliktas Pirkėjo paskirtų atsakingų asmenų apmokymas ir naujų funkcinių patobulinimų/praplėtinių pristatymas, ir Pirkėjas įsitikinęs, kad paslaugos suteiktos tinkamai pasirašo priėmimo-perdavimo aktą.</p> <p>9. Tiekėjas garantinio laikotarpio metu privalo užtikrinti tinkamos kvalifikacijos personalo rezervą taip, kad būtų užtikrintas Paslaugų teikimas visą Sutartyje nustatytą laiką.</p> <p>10. Atliekamos paslaugos negali sugadinti veikiančio ir po atnaujinimo įdiegto užsakytų paslaugų funkcionalumo.</p> <p>11. Pirkėjas priimdamas sistema atliks sistemos pažeidžiamumą skanavimą, atrastos saugumo spragos turės būti nedelsiant užtaisomos.</p> <p>12. Pirkėjui turi būti atiduoti visi slaptažodžiai (DB, sistemos ir pan.)</p> <p>13. Turi būti atlikti sistemos administratorių mokymai.</p>
7.	Dokumentacija	<p><u>Su pasiūlymu turi būti pateikta:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Techninių parametrų atitikties lentelė (TS 1 priedas).2. Pasirašyta VPT tiekėjo deklaracija;3. <u>Preliminarus sistemos diegimo planas ir terminai (laisva forma).</u> <p><u>Sutarties vykdymo metu turi būti pateikta:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Programinės įrangos vartotojo naudojimosi instrukcijos. Galimybė pasiekti instrukcijas tiek programoje (pvz., per pagalbos mygtuką), tiek internete (pvz., oficialioje svetainėje). Vartotojo instrukcijos turi būti atnaujinamos kiekvieno programinės įrangos atnaujinimo metu, kad būtų užtikrinta, jog visi nauji funkcionalumai ir pakeitimai būtų aiškiai dokumentuoti. Instrukcijos turi būti lengvai prieinamos naudotojams per internetinę pagalbos sistemą arba integruotą žinių bazę.2. Tiekėjas privalo pateikti išsamią duomenų bazės ryšių schemą, kurioje bus vizualizuoti visi duomenų bazės lentelės, jų atributai, bei tarpusavio ryšiai.



KLAIPĖDOS VANDUO

		<p>3. Tiekėjas privalo pateikti visos sistemos architektūros modelį, apimantį programinės įrangos komponentus, jų sąveiką, duomenų srautus, integracijos taškus su išorinėmis sistemomis ir informacijos srautus tarp vartotojų ir sistemos komponentų.</p> <p>4. Paslaugų perdavimo - priėmimo aktas.</p>
8.	Garantija	Ne trumpesnė kaip 36 mėn. nuo priėmimo-perdavimo dokumento pasirašymo
9.	Funkcinių ar operacinių incidentų ištaisymo terminas	<p>1. Incidentų klasifikavimas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Kritinis incidentas: Sistema neveikia arba didelė sistemos dalis yra neveiksni.- Didelis incidentas: Sistemos dalis neveikia, bet naudoti sistema gal apribotai.- Vidutinis incidentas: Yra funkcionalumo sutrikimų, bet sistema naudotis galima veikti.- Mažas incidentas: Maži sutrikimai, kurie turi mažai arba visai neturi poveikio. <p>2. Reagavimas į kritinius incidentus per 2 darbo valandas, sprendimas per 24 darbo valandas.</p> <p>3. Didelės svarbos incidentai: Reagavimas per 8 val., sprendimas per 32 val.</p> <p>4. Vidutinės svarbos incidentai: Reagavimas per 1 darbo dieną, sprendimas per 6 darbo dienas.</p> <p>8. mažos svarbos incidentai: Reagavimas per 2 darbo dienas, sprendimas per 7 darbo dienas.</p>
10.	Paslaugų užsakymo būdas	Fiksuoto įkainio paslaugos užsakomos el. paštu/ telefonu, pagal Pirkėjo poreikį.

ⁱ Jeigu techninėje specifikacijoje yra nurodytas konkretus perkamos prekės tipas, modelis, ženklas, taikomas standartas ar kita konkrečiai apibūdinanti informacija, Pirkėjui yra priimtina lygiavertė prekė, atitinkanti techninėje specifikacijoje nurodytos prekės parametrus ar taikomus standartus.

Šiame dokumente vartojami terminai „turi būti“, „turi turėti“, „turi leisti“, „turi būti galimybė“, „turi būti sukurtas (-a)“ yra lygiaverčiai ir reiškia, kad Tiekėjas pirkimo apimtyje privalo sukurti ir įdiegti (ar pateikti ir įdiegti) atitinkamą funkcionalumą ar suteikti atitinkamas paslaugas. Funkcionalumas, kuris yra nurodytas būsimoju laiku (bus, leis, apims ir t.t.) nurodo siekiamą įgyvendinti būseną ir reiškia, kad Tiekėjas pirkimo apimtyje privalo sukurti ir įdiegti (ar pateikti ir įdiegti) atitinkamą funkcionalumą.