

## TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

### 1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

**1.1. Pirkėjas** – Uždaroji akcinė bendrovė „VILNIAUS VANDENYS“.

**1.2. Pardavėjas** – 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 Prekių tiekimui/ Paslaugų teikimui pasitelktus asmenis.

**1.3. Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Pardavėjo ir Pirkėjo 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 detalai (tiksliai nurodant kiekius, apimtis, objektus ir kitą reikšmingą informaciją) nurodomos Pardavėjo faktiškai Pirkėjui pateiktos Prekės, suteiktos Paslaugos, atitinkančios Techninės specifikacijos nuostatas.

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

**1.7. Sistema** – Pirkėjo naudojama duomenų analitikos sistema „Qlik Sense“.

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

**1.9. Sistemos priežiūros paslaugos:**

**1.9.1 Sistemos palaikymo paslaugos** – Sistemos darbo problemų/sutrikimų nustatymas ir jų šalinimas, programinės įrangos atnaujinimas;

**1.9.2. Konsultavimo paslaugos** – Pardavėjo atstovų konsultavimas visais su Sistemos panaudojimu ir jos veikimu susijusiais klausimais

### 2. PIRKIMO OBJEKTO PAVADINIMAS IR JO KIEKIAI/APIMTYS

**2.1. Duomenų analitikos sistemos programinės įrangos nuoma** (toliau - Prekės), **palaikymo, priežiūros ir vystymo paslaugos** (toliau – Paslaugos).

**2.2.** Pirkimo objektas nėra skaidomas į pirkimo objekto dalis.

**2.3. Kiekiai/Apiimtys:** Perkamas pirkimo objekto kiekis yra preliminarus. Preliminarūs pirkimo objekto kiekiai pateikiami žemiau esančioje Lentelėje Nr. 1:

Lentelė Nr. 1

Eil. Nr.	Pavadinimas	Mato vnt.	Preliminarus kiekis <sup>1</sup> Sutarties galiojimo laikotarpiu
1.	Sistemos vystymo paslaugos	Val.	150
2.	Sistemos priežiūros paslaugos	Mėn.	36
3.	Sistemos programinės įrangos <u>nuoma</u> („Qlik Sense“ Analyzer arba lygiavertės licencijos) 12 mėn. laikotarpiui (nuo 2026-07-01)	Vnt. (licencijų)	5
4.	Sistemos programinės įrangos <u>nuoma</u> („Qlik Sense“ Analyzer Capacity arba lygiavertės licencijos) 12 mėn. laikotarpiui (nuo 2026-07-01)	Vnt. (licencijų)	3
5.	Sistemos programinės įrangos <u>nuoma</u> („Qlik Sense“ Analyzer arba lygiavertės licencijos) 24 mėn. laikotarpiui (nuo 2027-07-01)	Vnt. (licencijų)	25
6.	Sistemos programinės įrangos <u>nuoma</u> („Qlik Sense“ Analyzer Capacity arba lygiavertės licencijos) 24 mėn. laikotarpiui (nuo 2027-07-01)	Vnt. (licencijų)	4
7.	Sistemos programinės įrangos (turimų „Qlik Sense“ Analyzer licencijų) palaikymo paslaugos 24 mėn. laikotarpiui (nuo 2027-07-01)	Vnt. (licencijų)	30*

<sup>1</sup> Nurodytas preliminarus Paslaugų kiekis. Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas turi teisę koreguoti perkamų Paslaugų kieki, neviršijant sutartyje nurodytos maksimalios Sutarties kainos. Klientas neįsipareigoja išpirkti viso Paslaugų kiekio ar bet kokios jų dalies

8.	Sistemos programinės įrangos (turimų „Qlik Sense“ Professional licencijų) palaikymo paslaugos 24 mėn. laikotarpiui (nuo 2027-07-01)	Vnt. (licencijų)	6*
9.	Sistemos programinės įrangos (turimų „Qlik NPrinting“ SMB Server licencijų) palaikymo paslaugos 24 mėn. laikotarpiui (nuo 2027-07-01)	Vnt. (licencijų)	1*

\*šių Sistemos programinės įrangos palaikymo paslaugų kiekis yra konkretus, Pirkėjas įsipareigoja išpirkti visą nurodytą paslaugų kiekį.

2.4. Pardavėjas visas galimas išlaidas įskaičiuoja į Prekių/ Paslaugų įkainį ir (ar) kainą. Siūlomame įkainyje ir (ar) kainoje turi būti įskaičiuotos visos Pardavėjo išlaidos ir mokėtini mokesčiai, būtini tinkamam Sutarties įvykdymui.

2.5. Pardavėjas prisiima visą riziką dėl ne nuo Pardavėjo priklausančių aplinkybių, dėl kurių padidės su Sutarties vykdymu susijusios Pardavėjo išlaidos ir Sutarties vykdymas taps sudėtingesnis (Pardavėjui padidės įsipareigojimų vykdymo kaina). Prekių / Paslaugų kaina ir (ar) įkainiai jokiais atvejais nebus didinami, išskyrus Pirkimo sąlygose nustatytus kainos ir (ar) įkainių peržiūros procedūros atvejus.

2.6. Prekės ir Paslaugos, nurodytos šios Techninės specifikacijos 2.3 punkte, perkamos pagal Pardavėjo poreikį. Pirkėjas moka Pardavėjui už Prekes/ Paslaugas pagal Pasiūlyme nurodytus įkainius. Pirkėjas neįsipareigoja nupirkti viso nurodyto preliminarus Prekių/ Paslaugų kiekio ar bet kokios jų dalies, išskyrus Techninės specifikacijos 2.3 punkto Lentelės Nr. 1 7–9 eilutėse nurodytas Sistemos programinės įrangos palaikymo paslaugas (pažymėtas \*), kurių kiekis yra konkretus ir kurias Pirkėjas įsipareigoja išpirkti visu nurodytu kiekiu.

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

2.8. Pirkimas laikomas žaliuoju, kadangi pirkimo objektui taikomi aplinkos apsaugos kriterijai, nustatyti Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. D1-508 patvirtinto Aplinkos apsaugos kriterijų taikymo, vykdant žaliuosius pirkimus, tvarkos aprašo 4.4.3 papunktyje (perkama tik nematerialaus pobūdžio (intelektinė) ar kitokia paslauga, nesusijusi su materialaus objekto sukūrimu: programavimo ir informacinių sistemų priežiūros paslaugos ir perkama prekė: programinės įrangos nuoma).

2.9. Jei Techninėje specifikacijoje yra nurodyti konkretūs modeliai, tipai, sistemos, sertifikatai ir kt. gali būti pakeisti lygiavertėmis. Jei Pardavėjas siūlo lygiavertes medžiagas, standartus, metodus, tipus ar pan. – kartu su Pasiūlymu turi būti pateikiama ir pagrįsta informacija - pagrindimas – iš kurios Pirkėjas galėtų nustatyti, kad siūlomos medžiagos, standartai, metodai, tipai ar pan. yra lygiavertčiai reikalaujamoms.

### 3. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

#### 3.1. Pirkimo objekto aprašymas

##### 3.1.1. Sistemos integracija ir naudojamas funkcionalumas:

3.1.1.1. Šiuo metu Sistema yra integruota su Pirkėjo naudojamomis MS Navision, GIS, DocLogix, SCADA, Dynamics 365 Business Central, Ivanti, LabData, IBM Maximo, Enersis informacinėmis sistemomis.

3.1.1.2. Pirkėjas naudojasi ne mažiau kaip 15 aplikacijų duomenų ištraukimui ir transformavimui bei ne mažiau kaip 25 įvairias aplikacijas duomenų analitikai.

3.1.1.3. Pirkėjas šiuo metu turi 30 „Qlik Sense“ Analyzer, 6 „Qlik Sense“ Professional ir 1 „Qlik NPrinting“ SMB Server, bei nuomojasi 20 „Qlik Sense“ Analyzer ir 1 „Qlik Sense“ Analyzer Capacity licenciją.

##### 3.1.2. Reikalavimai Sistemos saugumui:

3.1.2.1. Pardavėjas turi užtikrinti teikiamų prekių/ teikiamų paslaugų atitiktį galiojantiems elektroninės informacijos saugos reikalavimams, taikomiems Pardavėjui (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) (aktuali redakcija);

3.1.2.2. Pardavėjas užtikrina teikiamų Sistemos vystymo ir priežiūros 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.

##### 3.1.3. Reikalavimai Priežiūros paslaugų teikimui:

3.1.3.1. Priežiūros paslaugos teikiamos 36 mėn. pradedant nuo sutarties įsigaliojimo dienos, bet ne anksčiau kaip nuo 2026-07-01.

- 3.1.3.2. Sistema turi veikti patikimai, (t. y. Sistemos darbas turi nenutrūkti, neatsirasti duomenų praradimų, turi būti išlaikytas sistemos duomenų vientisumas), atitikti IT saugumo reikalavimus, nurodytus Techninės specifikacijos 3.1.2 punkte ir būti greitai (t. y. per Techninės specifikacijos 3.1.3.7. punkte nurodytus terminus) atstatoma įvykus sutrikimui. Visi Pardavėjo veiksmai, susiję su palaikymo paslauga turi būti vykdomi pagal procedūras, suderintas su Pirkėju.
- 3.1.3.3. Sistemos priežiūros paslaugos turi būti teikiamos:
- 3.1.3.3.1. Darbo dienomis nuo 08.00 val. iki 18.00 val.;
- 3.1.3.3.2. Šalių rašytiniu susitarimu, Sistemos priežiūros palaikymo paslaugos gali būti teikiamos Pardavėjo nedarbo metu;
- 3.1.3.4. Visi incidentai turi būti registruojami Pardavėjo incidentų valdymo sistemoje.
- 3.1.3.5. Visas komunikavimas tarp Pardavėjo ir Pirkėjo (raštu ir žodžiu) vykdomas lietuvių kalba.
- 3.1.3.6. Visi Sistemos veikimo sutrikimai, t. y. incidentai, klasifikuojami taip:
- 3.1.3.6.1. **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).
- 3.1.3.6.2. **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.
- 3.1.3.6.3. **Vidutinis (angl. Normal)** – incidentas, turintis vidutinį poveikį, kai funkcionalumas veikia ribotai arba yra laikinas alternatyvus sprendimas ir incidentas nereikalauja neatidėliotino šalinimo.;
- 3.1.3.6.4. **Žemas (angl. Low)** – incidentas, turintis nedidelį poveikį, neturintis reikšmingos įtakos Sistemos veikimui ar naudotojams, tačiau turintis būti išspręstas per sutartą laiką.
- 3.1.3.6.5. **Konsultacija** – naudotojų konsultavimas iškilusiais Sistemos veikimo ir naudojimo klausimais.
- 3.1.3.7. Reakcijos ir sprendimo laikų terminai:

Lentelė Nr. 2

Eil. Nr.	Defektas	Reakcijos trukmė <sup>2</sup> (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 16 (šešiolika) Paslaugos gavėjo darbo valandų nuo Paslaugos gavėjo pranešimo pateikimo momento	ne ilgiau kaip per 48 (keturiasdešimt aštuonias) Paslaugos gavėjo darbo valandas nuo pranešimo apie Sistemos defektą pateikimo momento
4.	Žemas	ne ilgiau kaip per 24 (dvidešimt keturias) Paslaugos gavėjo darbo valandas nuo Paslaugos gavėjo pranešimo pateikimo momento	ne ilgiau kaip per <b>2 savaites</b> nuo pranešimo apie Sistemos incidentą iš Paslaugos gavėjo gavimo momento
5.	Konsultacija	ne vėliau kaip per 16 (šešiolika) Paslaugos gavėjo darbo valandų nuo atitinkamo Paslaugos gavėjo paklausimo pateikimo	ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo atitinkamo Paslaugos gavėjo paklausimo pateikimo

3.1.3.8. Pardavėjas su Pirkėju (raštu) gali suderinti kitus, Pirkėjui priimtinus, defektų pašalinimo terminus.

**3.1.3.9. Konsultavimo paslaugų aprašymas ir reikalavimai:**

- 3.1.3.9.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja konsultuoti Paslaugų gavėjo įgaliotus darbuotojus visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais.
- 3.1.3.9.2. Konsultavimas turi būti atliekamas Paslaugų gavėjo teikiama ITSM, telefonu ar el. paštu, t.y. tokiomis pačiomis priemonėmis kokiomis gautas paklausimas iš Paslaugų gavėjo įgalioto darbuotojo.

<sup>2</sup> Reakcija – Reakcijos į Sistemos defektus terminas suprantamas kaip laiko tarpsnis nuo Paslaugos gavėjo pranešimo pateikimo iki jo sprendimo pradžios.

### 3.1.3.9.3. Konsultavimo trukmės:

Eil. Nr.	Konsultacijos prioritetas	Konsultacijos suteikimo trukmė
1.	Aukštas	ne ilgiau kaip 16 (šešiolika) Pirkėjo darbo valandų.
2.	Vidutinis	ne ilgiau kaip per 4 darbo dienas nuo atitinkamo Pirkėjo paklausimo pateikimo.
3.	Žemas	ne vėliau kaip per 6 darbo dienas nuo atitinkamo Pirkėjo paklausimo pateikimo.

### 3.1.3.10. Sistemos prieinamumas:

- 3.1.3.10.1. Sistema turi veikti 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę ir 365 dienas per metus.
- 3.1.3.10.2. Turi būti galima dirbti su Sistema, kol vykdomi kiti darbai, pvz., atliekamų paketinių užduočių veiksmams, registravimams, naudotojo veiksmams, išskyrus Sistemos administratoriaus veiksmus, neturi blokuoti kito naudotojo veiksmų ir neturi daryti įtakos Sistemos greitimeikiai ir pan.
- 3.1.3.10.3. Jei Pirkėjas pateikia raštišką prašymą, Pardavėjas privalo suskaičiuoti Sistemos prieinamumą („Availability“). Sistemos prieinamumas (procentais) per 1 (vieną) mėn. yra matuojamas: įvertinant visus užfiksuotus incidentus kiekvieno mėnesio pabaigoje pagal Techninės Sistemos prieinamumo skaičiavimo formulę ir yra pateikiamas Pirkėjui el. paštu ne vėliau nei iki 5-os kito mėnesio dienos;
- 3.1.3.10.4. Sistemos prieinamumas turi būti ne mažesnis kaip 97 proc. Sistemos palaikymo laiko;
- 3.1.3.10.5. Sistemos prieinamumo skaičiavimo formulė:

$$\text{Prieinamumas} = \frac{\text{AST} - \text{DT}}{\text{AST}} \times 100\%$$

, kur

AST – sutartas palaikymo laikas;

DT – prastova (aukšto lygio sutrikimai).

- 3.1.3.10.6. Turi būti vykdoma prevencinė Sistemos priežiūra (planinis sistemos patikrinimas ir koregavimas, padedantis išvengti sistemos klaidų arba ištaisantis jas prieš joms tampa esminiais gedimais).
- 3.1.3.10.7. Konsultavimas turi būti atliekamas Pardavėjo teikiama incidentų valdymo sistema, telefonu ar el. paštu, t. y. tokiomis pačiomis priemonėmis, kokiomis gautas paklausimas iš Pirkėjo.
- 3.1.3.10.8. Esant sudėtingoms situacijoms ar paklausimams, kurių neįmanoma išspręsti per Techninės specifikacijos 3.1.3.7 p. lentelės Nr. 2, 4 p. numatytus terminus, konkrečios konsultavimo paslaugos suteikimo laikotarpis gali būti pratęstas Šalių susitarimu.

### 3.1.4. Reikalavimai Sistemos Vystymo paslaugoms

- 3.1.4.1. Sistemos Vystymo paslaugos turės būti teikiamos pagal Pirkėjo Pardavėjui per Pardavėjo pakeitimų valdymo sistemą pateiktus užsakymus. Užsakymus Pirkėjas Pardavėjui gali pateikti visą Sutarties galiojimo laikotarpį. Užsakymų skaičius neribojamas;
- 3.1.4.2. Sistemos Vystymo paslaugų (toliau – Vystymo paslaugos) suteikimo terminai ir apimtys (konkretus Pardavėjo darbo valandų skaičius, reikalingas užsakytioms Vystymo paslaugoms suteikti) yra iš anksto suderinami Pardavėjo pakeitimų valdymo sistemoje (ar kitu, su Pardavėju sudertu būdu). Kiekvieną kartą užsakydamas Vystymo paslaugą, Pirkėjas įvardija Vystymo paslaugos pobūdį, laukiamą rezultatą, Vystymo paslaugai atlikti reikiamą valandų kiekį ir atlikimo terminą (datą, iki kada turi būti atlikta Vystymo paslauga). Pardavėjas per 3 (tris) darbo dienas nuo užsakymo pateikimo patvirtina užsakymą arba pateikia patikslintą užsakymo pasiūlymą pagal užduoties sudėtingumą ir svarbą (pvz., patikslina valandų skaičių ar Vystymo paslaugos atlikimo terminą), sprendimo teisė dėl valandų kiekio ir termino nustatymo priklauso Pirkėjui. Patikslintas užsakymas laikomas sudertu tik gavus Pirkėjo rašytinį patvirtinimą per Pardavėjo pakeitimų valdymo sistemą.
- 3.1.4.3. Vystymo lygiai ir jų įgyvendinimo trukmė:

Lentelė Nr. 3

Eil. Nr.	Vystymo lygis	Aprašymas	Analizės trukmė	Realizavimo trukmė
1.	Paprastas	Pakeitimai, kurie nereikalauja esminių duomenų modelio, architektūros, integracijų pakeitimų. Darbai atliekami naudojant esamus duomenų šaltinius ir jau realizuotą logiką. Tipiniai darbai: esamų vizualizacijų koregavimas, naujų dimensijų, paprastų rodiklių, filtrų pridėjimas, nedidelės apimties verslo logikos pakeitimai.	5 (penkios) d. d. *	10 (dešimt) d. d. *
2.	Vidutinis	Pakeitimai, kai kuriamos naujos vizualizacijos ar aplikacijos, plečiamas esamas duomenų modelis arba realizuojama sudėtingesnė verslo logika. Gali būti reikalinga papildoma duomenų analizė, kelių šaltinių	10 (dešimt) d. d. *	20 (dvidešimt) d. d. *

		sujungimas ar duomenų transformacijos. Sistemos architektūra iš esmės nekinta		
3.	Sudėtingas	Pakeitimai, kurie yra didelės apimties arba apima kompleksiškus Sistemos vystymo darbus, kurių metu gali būti kuriamos naujos aplikacijos, reikšmingai keičiama ar projektuojama duomenų modelio struktūra, integruojami nauji duomenų šaltiniai, realizuojamos sudėtingos duomenų transformacijos ar verslo taisyklės. Tokiems darbams paprastai reikalinga išsami reikalavimų analizė, sprendimo projektavimas, testavimas ir diegimas.	15 (penkiolika) d. d. *	Pagal atskirą susitarimą tarp Pirkėjo ir Pardavėjo.

\*Šalims susitarus gali būti nustatyta kita analizės ir realizavimo trukmė.

- 3.1.4.4. Vystymo paslaugų užsakymų tipai:
- 3.1.4.4.1. Visi Sistemos pakeitimai, susiję su teisės aktų pakeitimais, kurie turi būti įdiegti Sistemoje iki teisės aktais apibrėžto pakeitimo įsigaliojimo datos;
  - 3.1.4.4.2. Papildomi modifikavimo darbai – darbas užsakomas esant poreikiui realizuoti papildomą Sistemos funkcionalumą;
  - 3.1.4.4.3. Papildomų integracinių sąsajų įgyvendinimas – darbas užsakomas esant poreikiui realizuoti papildomą integracinę sąsają duomenų gavimui arba perdavimui;
  - 3.1.4.4.4. Papildomų ataskaitų parengimo ar dabartinių ataskaitų pakeitimų įgyvendinimas – darbas užsakomas esant poreikiui Sistemoje realizuoti papildomą duomenų ataskaitą;
  - 3.1.4.4.5. Papildomas Sistemos funkcionalumo / integracijų pritaikymas pasikeitus funkciniais ar nefunkciniais reikalavimams.
  - 3.1.4.4.6. Papildomi instruktavimai, papildomos konsultacijos;
- 3.1.4.5. Teikiamos vystymo paslaugos neturi sutrikdyti nenutrūkstanto Sistemos veikimo. Priešingu atveju Pardavėjas privalo atstatyti Sistemos veikimą per Sistemos priežiūros reikalavimuose nurodytus klaidų šalinimo terminus savo lėšomis.
- 3.1.4.6. Pardavėjas turi suteikti galimybę Pirkėjui teikti informaciją apie Sistemos klaidas ir neatitikimus bei stebėti jų registravimo ir taisomųjų veiksmų būseną naudojant šias priemones:
- 3.1.4.6.1. Pardavėjo teikiama incidentų valdymo sistema;
  - 3.1.4.6.2. Pirkėjo ir Pardavėjo patvirtintais ir priimtais el. pašto adresais ar telefonu;
- 3.1.4.7. Vystymo paslaugos teikiamos pagal Pirkėjo poreikius, Pirkėjui teikiant Užsakymus Pardavėjui raštu (el. paštu ar naudojantis Pardavėjo Incidentų valdymo informacine sistema) Sutarties galiojimo metu. Vystymo paslaugų suteikimo terminai, apimtys yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami Užsakyme Pardavėjo ir Pirkėjo įgalioto darbuotojo. Užsakymą pasirašo abi Šalys. Užsakyme yra nurodomos suteikiamos Paslaugos, reikalingos darbo valandos ir terminai.
- 3.1.4.8. Užsakymus Pirkėjas Pardavėjui gali pateikti visą Sutarties galiojimo laikotarpį. Užsakymų skaičius neribojamas.
- 3.1.4.9. Pardavėjas įsipareigoja per Pirkėjo Užsakyme nurodytą terminą pateikti Užsakyme nurodytoms Vystymo paslaugoms keliamų reikalavimų sprendimo detalų aprašymą ir sąmatą. Pagal Pirkėjo patvirtintus ir Pardavėjui pateikus aprašytus reikalavimus, Pardavėjas turi pateikti aprašytų reikalavimų vertinimą ne ilgiau kaip per 3 (tris) darbo dienas.
- 3.1.4.10. Naujai įkeltas funkcionalumas (t. y. suteiktų Vystymo paslaugų rezultatas) į Sistemos gamybinę aplinką neturi sutrikdyti kitų Sistemos modulių ir juose esančių funkcijų darbo. Jeigu naujai į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas sutrikdo Sistemos modulių ir juose esančių funkcijų darbą, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai.
- 3.1.4.11. Garantiniu laikotarpiu Pardavėjas, suteikęs Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas, įsipareigoja tokius neatitikimus/trūkumus ištaisyti savo sąskaita ne vėliau kaip per 2 (dvi) Darbo dienas (išskyrus, jei dėl neatitikimų/trūkumų atsirado Kritinė klaida) nuo Pirkėjo raštiško pranešimo (el. paštu ar kita rašytine Pardavėjo pasiūlyta forma) apie nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas išsiuntimo dienos arba pateikti laikiną sprendimą neatitikimams/trūkumams ištaisyti.
- 3.1.4.12. Vystymo paslaugų rezultato trūkumams šalinti reikalingas terminas Šalių susitarimu gali būti pratęstas, jei, nesibaigus nurodytam trūkumų šalinimo terminui, Pardavėjas pateikia Pirkėjui argumentuotą prašymą, nurodydamas abi sąlygas kartu, kad trūkumams ar/ir gedimui pašalinti būtinas ilgesnis terminas dėl sudėtingo techninio sprendimo, kai tokie trūkumai ar/ir gedimai atsirado ne dėl Pardavėjo aplaidaus Sutarties vykdymo, pratęsiant terminą, Šalys pasirašo susitarimą; lygiavertiu dokumentų bus laikomas Pardavėjo prašymas ir Pirkėjo įgalioto atstovo rašytinis patvirtinimas.
- 3.1.4.13. Kartu su Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo aktu Pardavėjas privalo pateikti Paslaugų dokumentaciją:
- 3.1.4.13.1. suderintus pakeitimų analizės protokolus;

- 3.1.4.13.2. pakeitimų techninę specifikaciją;
- 3.1.4.13.3. diegimo/konfigūravimo instrukcijas;
- 3.1.4.13.4. testavimo rezultatus suderintoje dokumento formoje;
- 3.1.4.13.5. atnaujintą naudotojo vadovą;
- 3.1.4.13.6. atnaujintą administravimo vadovą (jei buvo pakeitimų).
- 3.1.4.14. Visus Techninės specifikacijos punktuose nurodytus dokumentus Pardavėjas privalo teikti Pirkėjui lietuvių kalba elektroninėje laikmenoje.
- 3.1.4.15. Konsultavimo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:
  - 3.1.4.15.1. Konsultavimo paslaugos turi būti teikiamos nuolat visą Sutarties galiojimo laikotarpį. Konsultavimo paslaugos turi būti suteiktos nedelsiant, gavus Pirkėjo paklausimą. Jeigu Pardavėjas negali suteikti tinkamos konsultacijos nedelsiant, tai Pardavėjas turi pateikti atsakymus į neatsakytus paklausimus ne vėliau kaip per 8 (aštuonias) Pardavėjo darbo valandas, skaičiuojamas nuo Pirkėjo paklausimo pateikimo. Priklausomai nuo to, koku būdu Pirkėjas pateikia paklausimą, Pardavėjas Konsultavimo paslaugas suteikia atitinkamai telefonu, el. paštu ar Pardavėjo teikiama incidentų valdymo sistema t. y. tokiomis pačiomis priemonėmis kokiomis gautas paklausimas iš Pirkėjo įgalioto darbuotojo.;
  - 3.1.4.15.2. Į Konsultavimo paslaugų teikimo terminą neįskaičiuojamas laikas, kurio metu laukiama papildomos ar patikslintos informacijos iš Pardavėjo (pagrįstai prašomos), be kurios pagrįstai nėra įmanomas kokybiško atsakymo į konsultaciją pateikimas.
  - 3.1.4.15.3. Konsultavimo paslaugų poreikis gali kilti dėl:
    - 3.1.4.15.3.1. Sistemos sutrikimų, kuomet Pirkėjas konsultuojamas apie duomenų teikimo kelią (kokie duomenys iš kokios sistemos gaunami ir kokiai sistemai perduodami), atliekama techninių log'ų analizė;
    - 3.1.4.15.3.2. Sistemos planuojamų pakeitimų apimtys ir rekomendacijų dėl Pirkėjo numatytų Sistemos tobulinimo veiksmų efektyvumo: Sistemos vystymo perspektyvų, funkcijų keitimo galimybių ir ryšių pažeidžiamumo, tikėtino keitimo/vystymo realizavimo laiko, vystymo/keitimo galimybių įvertinimo.
- 3.1.4.16. Pardavėjas turi atlikti suteiktų paslaugų rezultatų testavimą: Sistemos vystymo diegimas turi būti atliekamas testavimo aplinkoje, siekiant patikrinti paslaugų rezultatų funkcionalumą ir suderinamumą su esamu Sistemos funkcionalumu;
- 3.1.4.17. Visa kartu su Vystymo paslaugų rezultatais pateikiama dokumentacija turi būti suderinta iš anksto su Pirkėju ir turi būti parengta lietuvių kalba, laikantis bendrinės lietuvių kalbos taisyklių.
- 3.1.4.18. Pagal kiekvieną Pirkėjo pateiktą užsakymą laiku ir tinkamai suteiktos Vystymo paslaugos yra perduodamos Pirkėjui, šalims pasirašant elektroniniu parašu suteiktų Paslaugų perdavimo–priėmimo aktą. Paslaugų perdavimo - priėmimo aktą Pirkėjas pasirašo, kai gamybinėje Sistemos aplinkoje galima įvykdyti veiklos procesus Paslaugų užsakymo akte apibrėžta funkcionalumo apimtimi ir nėra likusių neištaisytų klaidų. Prieš pasirašant Paslaugų perdavimo - priėmimo aktą turi būti atlikta suteiktų Vystymo paslaugų rezultato bandomoji eksploatacija. Visi Sistemos tobulinimai / keitimai / vystymai Sistemos gamybinėje aplinkoje turi būti diegiami tik ištestuoti ir gavus Pirkėjo rašytinį leidimą. Naujai įkeltas funkcionalumas į Sistemos gamybinę aplinką neturi sutrikdyti kitų Sistemoje esančių funkcijų darbo. Jeigu naujai į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas sutrikdo Sistemoje esančių funkcijų darbą, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai;
- 3.1.4.19. Suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo metu Pirkėjas negali visiškai patikrinti suteiktų Vystymo paslaugų atitikimo Sutartyje nustatytiems reikalavimams, todėl šalys susitaria, kad Paslaugų perdavimo - priėmimo akto pasirašymas jokių būdu neapriboja Pirkėjo teisės po Paslaugų perdavimo - priėmimo akto pasirašymo reikšti Pardavėjui pretenzijas dėl suteiktų Vystymo paslaugų neatitikimo Sutartyje nustatytiems reikalavimams / trūkumams. Pirkėjas turės teisę kreiptis į Pardavėją dėl Vystymo paslaugų rezultato trūkumų pašalinimo ne vėliau kaip per 12 (dvyliką) mėnesių nuo Vystymo paslaugų perdavimo–priėmimo akto pasirašymo dienos. Vystymo paslaugų rezultato trūkumai šalinami Pardavėjo sąskaita.
- 3.1.4.20. Teikiamos Vystymo paslaugos neturi sutrikdyti nenutrūkstanto Sistemos veikimo. Priešingu atveju Pardavėjas privalo atstatyti Sistemos veikimą per Sistemos priežiūros reikalavimuose (Techninės specifikacijos 3.1.3.7 punkte) nurodytus klaidų šalinimo terminus savo lėšomis.

### **3.1.9. Reikalavimai Sistemos programinės įrangos nuomai:**

3.1.9.1. Suteikiamos Sistemos “Qlik Sense” Analyzer (arba lygiavertės) licencijos, skirtos naudoti jau sukurtomis aplikacijomis, jas peržiūrėti ir analizuoti, tačiau neskirtos kurti naujų ar redaguoti esamų aplikacijų. Prisijungimų prie Sistemos trukmė ir skaičius neturi būti ribojami.

3.1.9.2 Suteikiamos Sistemos “Qlik Sense” Analyzer Capacity (arba lygiavertės) licencijos, skirtos naudoti jau sukurtomis aplikacijomis, jas peržiūrėti ir analizuoti, tačiau neskirtos kurti naujų ar redaguoti esamų aplikacijų. 1 licencija turi suteikti ne mažiau kaip 1000 analitinio naudojimo minučių paketą per mėnesį, kurį gali naudoti neribotas skaičius priskirtų vartotojų.

### **3.1.10. Reikalavimai Sistemos programinės įrangos palaikymui:**

3.1.10.1. Licencijų palaikymo paslaugos turi būti pradėtos teikti nuo 2027-07-01.

3.1.10.2. Paslauga turi galioti ir suteikti teisę naudotis Pirkėjo turimomis 30 (trisdešimčia) „Qlik Sense“ Analyzer licencijomis, Pirkėjo turimoms 6 (šešiomis) „Qlik Sense“ Professional licencijomis ir Pirkėjo turima 1 (viena) „Qlik NPrinting“ SMB Server licencija bei gauti visus programinės įrangos atnaujinimus.

---

#### 4. PASLAUGŲ TEIKIMO VIETA, TERMINAI IR TVARKA

---

4.1. Paslaugų teikimo vieta – Pirkėjo IT infrastruktūra. Paslaugos bus teikiamos nuotoliniu būdu.

4.2. Paslaugų teikėjas prie Paslaugų gavėjo infrastruktūros privalės jungtis naudojant Paslaugų gavėjo pateiktą PAM (Privileged Access Management) sistemą, kurios prisijungimus gaus po sutarties pasirašymo. Paslaugų teikėjui bus suteikiami du PAM vartotojai, esant didesniai vartotojų poreikiui reikės tai suderinti su Paslaugų gavėju.

4.3. **Paslaugų teikimo terminas (-ai)** - 36 (trisdešimt šeši) mėnesiai nuo sutarties įsigaliojimo dienos, bet ne anksčiau kaip nuo 2026-07-01.

4.4. **Paslaugų teikimo tvarka:**

4.4.1. Sistemos **Priežiūros paslaugos** pradedamos teikti nuo sutarties įsigaliojimo dienos, bet ne anksčiau kaip nuo **2026-07-01**.

4.4.2. Sistemos Vystymo paslaugos pradedamos teikti nuo Sutarties įsigaliojimo dienos ir teikiamos pagal Pirkėjo poreikius, Pirkėjui teikiant atskirus užsakymus Sutarties galiojimo laikotarpiu Techninėje specifikacijoje nurodyta tvarka ir terminais.

4.5. Sistemos programinės įrangos nuomos sąlygos: Pardavėjas turi suteikti nuotolinę prieigą prie Sistemos programinės įrangos nuo 2026-07-01 (šios techninės specifikacijos 2.3 p. 1 lentelės 3-4 p. nurodytais atvejais), o šios techninės specifikacijos 2.3 p. 1 lentelės 5-6 p. nurodytais atvejais – nuo 2027-07-01, atsiunčiant reikiamus prisijungimo duomenis Pirkėjo atsakingam asmeniui Sutartyje nurodytu el. paštu. Licencijų nuomos pratęsimas (šios techninės specifikacijos 2.3 p. 1 lentelės 5 - 6 p.) gali būti užsakomas ne trumpesniai nei 1 metų laikotarpiui, pateikiant užsakymą iki einamųjų metų balandžio 30 d. Naujų licencijų nuomos paslaugos (šios techninės specifikacijos 2.3 p. 1 lentelės 3 - 4 p.) užsakomos bet kuriuo momentu, laikotarpiui ne anksčiau kaip nuo 2026-07-01. Pirmųjų metų galiojimas skaičiuojamas mėnesiams nuo naujų licencijų pateikimo iki jau turimų licencijų nuomos galiojimo pabaigos.

4.6. Sistemos programinės įrangos palaikymo paslaugų teikimo sąlygos: Pardavėjas Sistemos programinės įrangos palaikymo paslaugas (nurodytas šios techninės specifikacijos 2.3 p. 1 lentelės 7 - 9 p.) turi suteikti nuo 2027-07-01 nuotoliniu būdu, t. y. Sistemos serveryje atnaujinti prieigą prie Sistemos programinės įrangos, visoms Pirkėjo turimoms licencijoms (nėra galimybės atsisakyti viso ar dalies licencijų naujinimo).

4.7. Šalims raštu sutarus, Pardavėjui gali būti suteiktos nuotolinio prisijungimo prie Pirkėjo Sistemos (gamybinės ir testinės aplinkų) galimybės, Sistemos darbo stebėjimui, valdymui, pakeitimų įkėlimui į Sistemos testinę aplinką. Pirkėjas pirks Vystymo paslaugas pagal atskirus Užsakymus Sutarties galiojimo laikotarpiu.

4.8. Prieš pradedamas teikti Paslaugas, Pardavėjas turės pasirašyti susitarimą dėl asmens duomenų tvarkymo (Priedas Nr. 1).

---

#### 5. PASLAUGŲ KOKYBĖ IR TRŪKUMŲ ŠALINIMAS

---

5.1. Nekokybiškos ar Užsakymo ir (ar) Techninėje specifikacijoje nurodytų reikalavimų neatitinkančios Prekės/ Paslaugos turi būti ištaisytos nuo Pardavėjo rašytinio reikalavimo dėl trūkumų šalinimo pateikimo dienos ne vėliau kaip per **5 darbo dienas**, jeigu kituose šios Techninės specifikacijos punktuose nenumatyta kitaip.

---

#### 6. PASLAUGŲ GAVĖJO IR PASLAUGŲ TEIKĖJO ĮSIPAREIGOJIMAI

---

6.1. Pirkėjo įsipareigojimai:

6.1.1. Bendradarbiauti su Pardavėju, teikiant reikalingą informaciją Užsakymų ir (ar) Sutarties vykdymo metu.

6.1.2. Priimti iš Pardavėjo kokybiškai (t. y. atitinkančias teisės aktų, Užsakymuose ir Sutartyje nustatytus reikalavimus), pateiktas Prekes/ suteiktas Paslaugas, ir tinkamai bei laiku atsiskaityti su Pardavėju Sutartyje numatytais sąlygomis.

6.2. Pardavėjo įsipareigojimai:

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

6.2.2. vykdant Sutartį vadovautis Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymu ir Organizacijų 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).