

PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. Apskaitos taškas** - Sistemoje apskaitos taškas reiškia objektą, kuriame yra saugomi istoriniai skaitiklio duomenys.
- 1.2. Paslaugų gavėjas** – Uždaroji akcinė bendrovė „VILNIAUS VANDENYS“.
- 1.3. 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 teisėtai pagrindais Paslaugų teikimui pasitelktus asmenis.
- 1.4. 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.
- 1.5. Prietaisas** – vandens skaitiklio nuotolinio duomenų perdavimo techninė įranga arba ultragarsinis vandens skaitiklis su integruotu duomenų perdavimo moduliu.
- 1.6. Vystymo paslaugos** – Sistemos tobulinimo, keitimo, praplėtimo paslaugo
- 1.7. Priežiūros paslaugos** – paslaugos, susidedančios iš Palaikymo ir Konsultavimo paslaugų:
- 1.7.1. Palaikymo paslaugos** – Sistemos problemų/incidentų nustatymas ir jų sprendimas, nuolatinis darbingumo/funkcionalumo palaikymas ir atstatymas, integracijų su kitomis sistemomis palaikymas, prarastų duomenų atstatymas.
- 1.7.2. Konsultavimo paslaugos** – Paslaugų gavėjo darbuotojų konsultavimas visais su Sistema susijusiais panaudojimo, veikimo ir vystymo klausimais.
- 1.8. 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.
- 1.9. Užklausa (konsultacija)** – Paslaugos gavėjo paklausimas ar prašymas (pvz., pagalba naudojantis Sistema, paaiškinimai, instruktavimas), kai nėra fiksuojamas Sistemos veikimo sutrikimas.
- 1.10. Pakeitimas / vystymo užsakymas** – suplanuotas Sistemos funkcionalumo pakeitimas, papildymas ar tobulinimas, vykdomas pagal Paslaugos gavėjo pateiktą užsakymą ir valdomas pagal **3.2.8 punkto** nuostatas.
- 1.11. Sistema** – Paslaugų gavėjo naudojama informacinė sistema (ENERSIS) skirta vandens skaitiklių nuotoliniam duomenų nuskaitymui ir apdorojimui.
- 1.12. Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Paslaugų teikėjo ir Paslaugų gavėjo dėl Pirkimo objekto.
- 1.13. Techninė specifikacija arba TS** – dokumentas, kuriame apibūdintas pirkimo objektas.
- 1.14. Ultragarsinis apskaitos prietaisas** – vandens skaitiklis su integruotu duomenų perdavimo moduliu.
- 1.15. Vystymo paslaugos** – Sistemos tobulinimo, keitimo, praplėtimo paslaugos.
- 1.16. ITSM** - Paslaugų gavėjo naudojama incidentų, užklausų, pakeitimų valdymo sistema.

2. PIRKIMO OBJEKTO PAVADINIMAS IR JO KIEKIAI/APIMTYS

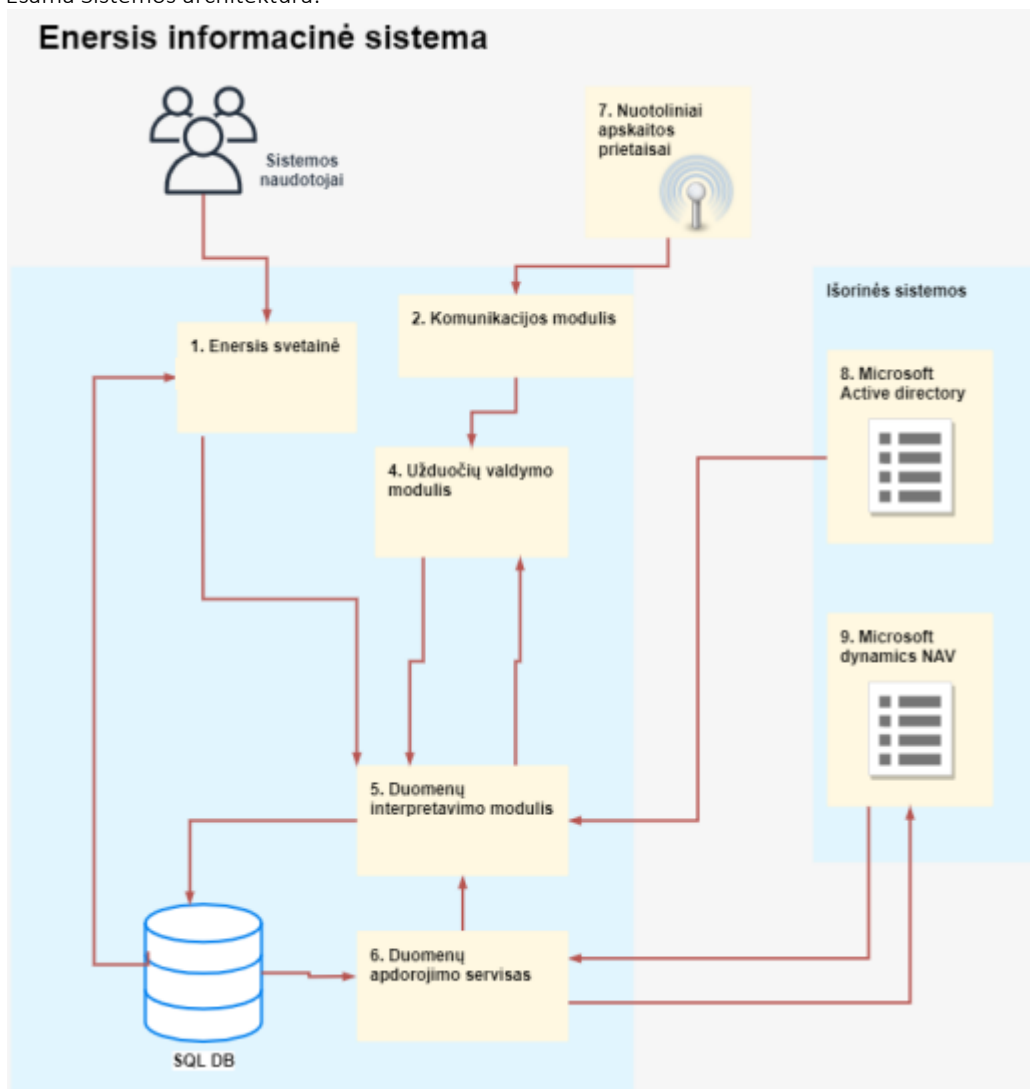
- 2.1. Nuotolinio skaitiklių duomenų apdorojimo sistemos (ENERSIS) priežiūros ir vystymo paslaugos** (toliau - Paslaugos):
- 2.1.1.** Sistemos Priežiūra, kuri apima Palaikymo ir Konsultavimo paslaugas;
- 2.1.2.** Sistemos Vystymo paslaugos;
- 2.2. Kiekiai/Apiamtys:** Perkamas Paslaugų kiekis yra preliminarus.
- 2.2.1.** Priežiūros laikotarpis – 36 mėn.
- 2.2.2.** Vystymo paslaugų kiekis – 1200 val.
- 2.3.** Paslaugų teikėjas visas galimas išlaidas įskaičiuoja į Paslaugų įkainį ir (ar) kainą. Siūlomame įkainyje ir (ar) kainoje turi būti įskaičiuotos visos Paslaugų teikėjo išlaidos ir mokėtini mokesčiai, būtini tinkamam Sutarties įvykdymui.
- 2.4.** Paslaugų teikėjas prisiima visą riziką dėl ne nuo Paslaugų gavėjo priklausančių aplinkybių, dėl kurių padidės su Sutarties vykdymu susijusios Paslaugų teikėjo išlaidos ir Sutarties vykdymas taps sudėtingesnis (Paslaugų teikėjui padidės įsipareigojimų vykdymo kaina). Paslaugų kaina ir (ar) įkainiai jokiais atvejais nebus didinami, išskyrus Pirkimo sąlygose nustatytus kainos ir (ar) įkainių peržiūros procedūros atvejus.

3. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

3.1. Esamos situacijos aprašymas

- 3.1.1.** Paslaugų gavėjas naudoja ENERSIS nuotolinio skaitiklių nuskaitymo ir duomenų apdorojimo sistemą. Ši sistema skirta valdyti vandens apskaitos prietaisus su nuotoliniu duomenų perdavimu. Perdavimui naudojama siaurajuosčio daiktų interneto (NB-IoT) technologija. Sistema į nutolusius prietaisus perduoda konfigūracinius duomenis, iš nutolusių prietaisų gauna skaitiklių impulsų skaičių arba suvartotą vandens kiekį bei duomenis apie prietaiso būklę. Gauti duomenys Sistemoje apdorojami ir pateikiami vartotojams.

- 3.1.2. Duomenų perdavimo ir apdorojimo principas: Prietaisai atviru protokolu, šešioliktiniu formatu siunčia pranešimus į nustatymuose nurodytą IP:PORT adresą. Ryšio tiekėjo maršrutizatoriai ateinančius į konkretų IP adresą pranešimus perduoda į Paslaugų gavėjo tinklą. Paslaugų gavėjo tinklas gavęs pranešimus nurodytam IP adresui, perduoda juos į serverį su nurodytu IP. Serverio pusėje servisas „klausosi“ visų pranešimų skirtų IP:PORT. Gautus pranešimus deda į duomenų buferį. Enersis servisas „klausosi“ buferio duomenų atnaujinimų ir interpretuoja duomenis pagal DB sąryšius bei priskiria konkrečiam prietaisui.
- 3.1.3. Sistema sukurta naudojant C# programavimo kalbą.
- 3.1.4. Duomenys iš impulsinių vandens apskaitos prietaisų nuskaitomi ir perduodami į Sistemą naudojant duomenų nuskaitymo valdiklį MCL 5.10 NB. Duomenys iš ultragarsinių vandens apskaitos prietaisų su integruotu duomenų perdavimo modulių gaunami tiesiai iš apskaitos prietaisų.
- 3.1.5. Į Sistemą duomenys perduodami kartą per parą. Perduodami ir kaupiami valandiniai suvartojimo duomenys.
- 3.1.6. Šiuo metu duomenys renkami iš daugiau kaip 200000 impulsinių apskaitos prietaisų naudojant nuotolinio duomenų perdavimo įrangą.
- 3.1.7. ENERSIS sistemos vartotojo sąsaja realizuota WEB principu ir pasiekama per interneto naršyklę.
- 3.1.8. ENERSIS sistemoje realizuota abipusė duomenų mainų integracija su Paslaugų gavėjo apskaitos sistema Favaka IS. Iš Favaka ENERSIS sistema gauna skaitiklių metaduomenis, į NAV perduoda nuotolinių skaitiklių rodmenų informaciją.
- 3.1.9. Vartotojų valdymas vykdomas per Microsoft Active Directory.
- 3.1.10. Esama Sistemos architektūra:



pav. 1 Sistemos architektūra

- 3.1.11. Paslaugų gavėjo naudojama infrastruktūra:
 - 3.1.11.1. Microsoft Windows Server 2016;
 - 3.1.11.2. Duomenų bazių valdymo sistema: Microsoft SQL Server 2019;
 - 3.1.11.3. Vartotojų darbo vietos: Microsoft Windows 11 Enterprise, Microsoft Windows 11 pro, Microsoft Office Professional 2019, MS Office 365.
- 3.2. **Pirkimo objekto aprašymas**
- 3.2.1. **Reikalavimai Sistemos saugumui:**
 - 3.2.1.1. Paslaugų teikėjas 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);

3.2.1.2. Paslaugų teikėjas 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.

3.2.2. **Reikalavimai Sistemos palaikymo kokybei:**

3.2.2.1. Sistemos palaikymas neturi trukdyti nuolatinio Sistemos darbo;

3.2.2.2. Sistema turi veikti patikimai, atitikti IT saugumo reikalavimus ir būti greitai atstatoma įvykus sutrikimui. Visi Paslaugų teikėjo veiksmai, susiję su Palaikymo paslauga turi būti vykdomi pagal suderintas su Paslaugų gavėju procedūras.

3.2.3. **Reikalavimai diegimams:**

3.2.3.1. Visos Sistemos atnaujinimo diegimo ir konfigūravimo darbus atlieka Paslaugų teikėjas;

3.2.3.2. Gamybinėje aplinkoje diegiami tik pilnai ištestuoti ir veikiantys pakeitimai;

3.2.3.3. Diegimo laikas turi būti iš anksto suderintas su Paslaugų gavėju.

3.2.4. **Intelektinės ir nuosavybės teisės:**

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

3.2.5. **Reikalavimai Priežiūros paslaugų teikimui:**

3.2.5.1. Priežiūros metu visi kreipiniai (incidentai, užklausos, vystymo užsakymai) registruojami ir visa komunikacija dėl jų sprendimo vykdoma Paslaugų gavėjo ITSM sistemoje.

3.2.5.2. Sistemos Palaikymo paslauga turi būti teikiama:

3.2.5.2.1. Sistemos veikimas turi būti užtikrinamas Paslaugų gavėjo darbo valandomis (darbo dienomis nuo 7:30 iki 17:00);

3.2.5.2.2. Duomenų surinkimas (iš Prietaisų) ir integracijos veikimas (su kliento apskaitos sistema) turi būti užtikrinamas 24 val. per parą (kai perdavimo neįtakoja sutrikę prietaisai, ryšio problemos arba kitos integracijoje dalyvaujančios sistemos sutrikimai).

3.2.5.2.3. Sistemos veikimo sutrikimai negali įtakoti duomenų vientisumo, t.y. atstačius Sistemos veikimą ji turi iš įrenginių/skaitiklių atnaujinti duomenis į naujausius ne vėliau kaip per 24 val.

3.2.5.2.4. Visi sprendimo veikimo sutrikimai, t. y. incidentai, klasifikuojami taip:

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

3.2.5.2.4.2. **Aukšto lygio incidentas** – nepasiekiamas, nekorektiškai veikia esminė Sistemos logika, esminiai greitaveikos sutrikimai, neveikia integracijos sprendimai, sutrikusios pagrindinės funkcijos (tokios kaip automatinis objektų registravimas, duomenų surinkimas, paskutinio mėn. rodmenų atvaizdavimas ir pan.);

3.2.5.2.4.3. **Vidutinio lygio incidentas** – Sistema (ar dažniausiai naudojama jos dalis/funkcija) veikia nestabiliai, pvz.: nepasiekiamas rodmenų istorija, klaidos automatiniam objektų registravime, importo/eksporto sutrikimai, Sistemoje rodomi klaidos pranešimai, neteisingai atliekamos dažniausiai naudojamos operacijos; neteisingai išsaugomi duomenys pavieniams objektams ir kiti panašūs atvejai;

3.2.5.2.4.4. **Žemo lygio incidentas** – nedidelės klaidos, neapribojančios funkcionalumo ir darbo našumo, negadinančios ir nepateikiančios klaidingų duomenų.

3.2.5.3. Incidentų reakcijos ir išsprendimo laikų terminai:

Lentelė 1 Reakcijos ir sprendimo laikai

Nr.	Incidentas	Reakcijos trukmė*	Išsprendimo trukmė**
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

**Reakcija – Reakcijos į Sistemos defektus terminas suprantamas kaip laiko tarpas nuo Paslaugų gavėjo pranešimo pateikimo Paslaugų teikėjui iki jo sprendimo pradžios.*

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

3.2.5.4. Bet kokie pakeitimai darbinėje aplinkoje (įskaitant klaidų ištaisymą), kurie gali įtakoti vartotojų darbą su Sistema, gali būti diegiami tik suderinus su Paslaugų gavėju (netaikoma informacinės sistemos darbingumo atstatymui).

3.2.5.5. Paslaugų teikėjas su Paslaugų gavėju (raštu) gali susiderinti kitus, Paslaugų gavėjui priimtinus, incidentų pašalinimo terminus, jei Paslaugų teikėjas pateiks argumentuotą pagrindimą terminų keitimui (sudėtingų techninių sprendimų poreikis ir pan.).

3.2.6. Konsultavimo paslaugų aprašymas ir reikalavimai:

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

3.2.6.2. 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.

3.2.6.3. 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.

3.2.6.4. 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.).

3.2.7. Informacinės sistemos prieinamumas („Availability“):

3.2.7.1. Sistema turi veikti 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę ir 365 dienas per metus.

3.2.7.2. Turi būti galima dirbti su Sistema, kol vykdomi kiti darbai, pvz., atliekamų paketinių užduočių veiksmas, registravimai, naudotojo veiksmas, išskyrus Sistemos administratoriaus veiksmus, neturi blokuoti kito naudotojo veiksmų ir neturi daryti įtakos Sistemos greitaveikai ir pan.

3.2.7.3. 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**;

3.2.7.4. Sistemos prieinamumas per kiekvieną kalendorinį mėnesį turi būti ne mažesnis kaip 97 proc. Sistemos palaikymo laiko;

3.2.7.5. Sistemos prieinamumo skaičiavimo formulė:

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

Sutartas palaikymo laikas – AST, prastova (kritinio ir aukšto lygio sutrikimai) – DT.

3.2.7.6. 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.

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

3.2.8. Reikalavimai Vystymo paslaugų teikimui:

3.2.8.1. Sistemos Vystymo paslaugos turės būti teikiamos pagal Paslaugų gavėjo Paslaugų Teikėjui pateiktus užsakymus. Užsakymus Paslaugų gavėjas gali pateikti visą Sutarties galiojimo laikotarpį. Užsakymų skaičius neribojamas.

3.2.8.2. Sistemos Vystymo paslaugų suteikimo terminai ir apimtys (konkretus valandų skaičius reikalingas užsakytioms paslaugoms suteikti) yra iš anksto suderinami Paslaugų gavėjo ITSM . Paslaugų gavėjas pateikia vystymo paslaugos

užsakymo formą (Priedas nr. 1), kurioje nurodoma Vystymo paslaugų poreikio aprašymas ir siektinas rezultatas. Paslaugų teikėjas vadovaudamasis 3.2.8.4. punkte numatytais terminais atlieka analizę ir užsakymo formoje pateikia vystymo darbo realizavimo aprašymą, realizavimui reikalingą valandų skaičių ir jų pagrindimą.

- 3.2.8.3. Esant poreikiui ilgesniems terminams, Paslaugų teikėjas gali pateikti argumentuotą pagrindimą ir prašymą pratęsti terminą.
- 3.2.8.4. Sprendimo teisė dėl valandų kiekio ir termino nustatymo priklauso Paslaugų gavėjui. Užsakymas laikomas suderintu tik gavus Paslaugų gavėjo rašytinį patvirtinimą per Paslaugų gavėjo pakeitimų valdymo sistemą. Nesuderinti pakeitimai nėra vykdomi.
- 3.2.8.5. Visus Sistemos vystymo darbus vykdo Paslaugų teikėjas pagal iš anksto su Paslaugų gavėju suderintą grafiką.
- 3.2.8.6. Vystymo lygiai ir jų įgyvendinimo trukmės:

Lentelė 2 Vystymo darbų trukmės

Eil. Nr.	Vystymo lygis	Aprašymas	Analizės trukmė	Realizavimo trukmė
1.	Paprastas	Pakeitimai susiję su standartiniu / baziniu Sistemos funkcionalumu.	3 d.d.	5 d.d.*
2.	Vidutinis	Pakeitimai susiję su standartiniu / baziniu Sistemos funkcionalumu, kurie papildomai reikalauja programinio kodo papildymų.	5 d.d.	10 d.d.*
3.	Sudėtingas	Pakeitimai susiję su sudėtingų, nestandartinių situacijų išsiaiškinimu, duomenų analize, nestandartiniu Sistemos funkcionalumu ar galimybėmis ir reikalaujantys žymaus programinio kodo papildymo.	10 d.d.	Pagal iš anksto suderintą laiką tarp Paslaugų gavėjo ir Paslaugų teikėjo.**

* Esant objektyvioms priežastims (Darbuotojų liga, diegimo grafiko ypatumai, trečiųjų šalių įtaka ar pan.) ir raštu Šalims sutarus (patvirtinimas pakeitimų valdymo sistemoje) gali būti nustatytos kitos realizavimo trukmės.

**Paslaugų gavėjas pakeitimų valdymo sistemoje registruodamas pakeitimą nurodo atlikimo terminą (datą, iki kada turi būti atlikta Vystymo paslauga). Paslaugų teikėjas atlikęs analizę, jei reikia, pateikia patikslintą paslaugų atlikimo terminą. Patikslintas terminas turi būti priimtinas Paslaugų gavėjui. Užsakymas laikomas suderintu tik gavus pakeitimų valdymo sistemoje Paslaugų gavėjo rašytinį patvirtinimą.

- 3.2.8.7. Paslaugų teikėjas 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.
- 3.2.8.8. Paslaugų teikėjas privalo pateikti testavimo rezultatus su Paslaugų gavėju raštu suderinta forma.
- 3.2.8.9. Visi Sistemos tobulinimai/keitimai/vystymai Sistemos gamybinėje aplinkoje turi būti diegiami tik ištestuoti ir gavus Paslaugų gavėjo rašytinį leidimą (patvirtinimas per ITSM).
- 3.2.8.10. 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.
- 3.2.8.11. Jeigu vystymo paslaugų metu ar po jų diegimo sutrinka Sistemos veikimas, Paslaugų teikėjas privalo savo lėšomis atstatyti Sistemos veikimą per 3.2.5.3 punkte nustatytus klaidų šalinimo terminus.
- 3.2.8.12. Paslaugų Teikėjas pagal atitinkamą užsakymą suteikęs Sistemos Vystymo paslaugas, privalo perduoti visą su Sistemos tobulinimu/keitimu/vystymu susijusią informaciją („know-how“), dokumentuotą elektroniniame formate (ITSM sistema, el. paštu ar kitu suderintu su Paslaugų gavėju būdu), Paslaugų gavėjui ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų po Sistemos tobulinimo/keitimo/vystymo įdiegimo.
- 3.2.8.13. Visa vystymo metu kuriama ar keičiama Sistemos programinio kodo bazė privalo būti valdoma naudojant Git pagrindu veikiančią versijų valdymo sistemą, kurią naudoja Paslaugų gavėjas. Prieš pakeitimų kėlimą Paslaugų teikėjas turi užtikrinti kad versijų valdymo sistemoje būtų pilno kodo sistemos versija.
- 3.2.8.14. Programinio kodo pakeitimai turi būti atliekami ir perduodami Paslaugų gavėjui tik per versijų valdymo sistemą, užtikrinant pakeitimų atsekamumą (pakeitimų istoriją).
- 3.2.8.15. Tiesioginis programinio kodo keitimas ar perdavimas už versijų valdymo sistemos ribų nėra leidžiamas ir laikomas netinkamu vystymo paslaugų teikimu.
- 3.2.8.16. Pagal atitinkamą užsakymą suteikus Sistemos Vystymo paslaugas, Paslaugų gavėjo turimos teisės į Sistemą nesikeičia, t.y. Paslaugų gavėjui išlieka visos turimos teisės į Sistemą.
- 3.2.8.17. Pagal kiekvieną Paslaugų gavėjo pateiktą užsakymą laiku ir tinkamai suteiktos Vystymo paslaugos yra perduodamos Paslaugų gavėjui, šalims pasirašant suteiktų paslaugų priėmimo-perdavimo aktą. Paslaugų priėmimo-perdavimo aktą Paslaugų gavėjas pasirašo, kai gamybinėje Sistemos aplinkoje galima įvykdyti veiklos procesus paslaugų užsakymo akte apibrėžta funkcionalumo apimtimi ir nėra likusių neištaisytų klaidų.
- 3.2.8.18. Suteiktų Vystymo paslaugų priėmimo-perdavimo metu Paslaugų gavėjas negali pilnai patikrinti suteiktų Vystymo paslaugų atitikimo Sutartyje ir (ar) Techninėje specifikacijoje ir (ar) užsakyme nustatytiems reikalavimams, todėl šalys susitaria, kad paslaugų priėmimo-perdavimo akto pasirašymas jokių būdu neapriboja Paslaugų gavėjo teisės po paslaugų priėmimo-perdavimo akto pasirašymo reikšti Paslaugų teikėjui pretenzijas dėl suteiktų Vystymo paslaugų neatitikimo Sutartyje ir (ar) Techninėje specifikacijoje ir (ar) užsakyme

nustatytiems reikalavimams/trūkumams. Paslaugų gavėjas turės teisę kreiptis į Paslaugų teikėją dėl Vystymo paslaugų rezultato trūkumų pašalinimo ne vėliau kaip per 12 mėnesių nuo Vystymo paslaugų priėmimo-perdavimo akto pasirašymo dienos.

4. PASLAUGŲ TEIKIMO VIETA, TERMINAI IR TVARKA

- 4.1. **Paslaugų teikimo vieta** – Paslaugos 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 vykdymo tvarka – Paslaugų teikėjas Priežiūros Paslaugas pradeda teikti abiejų šalių nuo sutarties įsigaliojimo dienos.
- 4.4. **Sistemos Vystymo paslaugos** bus užsakomos pagal atskirus užsakymus (ITSM sistemoje) Sutarties galiojimo laikotarpiu.
- 4.4.1. Atlikus Sistemos vystymo paslaugų užsakymus, bus pasirašomas darbų perdavimo-priėmimo aktai ir išrašomos sąskaitos už atliktus darbus.
- 4.5. **Reikalavimai, susiję su grėsmėmis nacionaliniam saugumui:**
- 4.3.1. Paslaugų teikėjo teikiamos Paslaugos ir (ar) prekės neturi kelti grėsmės nacionaliniam saugumui vadovaujantis Lietuvos Respublikos pirkimų, atliekamų vandentvarkos, energetikos, transporto ar pašto paslaugų srities perkančiųjų subjektų, įstatymo (PJ) 50 straipsnio 9 dalimi.
- 4.3.2. Paslaugų gavėjas laikys, kad paslaugos ir (ar) prekės kelia grėsmę nacionaliniam saugumui, kai:
- 4.3.2.1. prekių gamintojas ar jį kontroliuojantis asmuo yra registruoti (jeigu gamintojas ar jį kontroliuojantis asmuo yra fizinis asmuo – nuolat gyvenantis ar turintis pilietybę) Viešųjų pirkimų įstatymo 92 straipsnio 14 dalyje numatyta sąrašė nurodytose valstybėse ar teritorijose;
- 4.3.2.2. paslaugų teikimas būtų vykdomas iš Viešųjų pirkimų įstatymo 92 straipsnio 14 dalyje numatyta sąrašė nurodytų valstybių ar teritorijų.

5. SUTARTIES VYKDYMO METU PATEIKIAMA DOKUMENTACIJA

- 5.1. Paslaugų teikėjas atlikęs Sistemos vystymo paslaugas turi parengti/atnaujinti ir su Paslaugų gavėju suderinti ne mažiau kaip šią Sistemos techninę dokumentaciją (jei pakeitimai įtakoja sistemos architektūrą):
- 5.2. Sistemos architektūros dokumentacija (Sistemos platformos, duomenų bazių, modulių ir kitų komponentų aprašymai ir tarpusavio išdėstymo schemas);
- 5.3. Sprendimo integracijų dokumentacija (Sprendimo integracijų, jų struktūrų, mainų sąsajų ir kitų integracinių elementų aprašymai ir tarpusavio išdėstymo schemas).
- 5.4. Atnaujinta techninė dokumentacija turi būti pateikta ne vėliau kaip per 30 k. d. nuo darbų perdavimo akto dienos;
- 5.5. Jei po vystymo atliktų darbų keičiasi esminiai Sistemos funkcionalumai, Paslaugų teikėjas kartu su darbų perdavimo aktu turi pateikti atnaujintą administratoriaus ir/arba vartotojo vadovą;
- 5.6. Kartu su Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo aktu Paslaugų teikėjas privalo pateikti Paslaugų pilną dokumentaciją:
- 5.6.1. suderintus pakeitimų analizės protokolus;
 - 5.6.2. pakeitimų techninę specifikaciją;
 - 5.6.3. diegimo/konfigūravimo instrukcijas;
 - 5.6.4. testavimo rezultatus suderintoje dokumento formoje;
 - 5.6.5. atnaujintą naudotojo vadovą;
 - 5.6.6. atnaujintą administravimo vadovą (jei buvo pakeitimų).
- 5.7. Dokumentacija turi būti pateikta lietuvių kalba elektroniniu formatu (MS Office Word arba lygiavėrciame formate).

6. PASLAUGŲ GAVĖJO IR PASLAUGŲ TEIKĖJO ĮSIPAREIGOJIMAI

6.1. Paslaugų gavėjo įsipareigojimai:

- 6.1.1. Bendradarbiauti su Paslaugų teikėju, teikiant reikalingą informaciją Užsakymų ir (ar) Sutarties vykdymo metu.
- 6.1.2. 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 numatytais sąlygomis.

6.2. Paslaugų teikėjo įsipareigojimai:

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

7. PAPILDOMA INFORMACIJA

- 7.1. Paslaugų teikėjas turi būti Enersis programinės įrangos gamintojas arba oficialus programinės įrangos gamintojo atstovas, įgaliojtas ją platinti, diegti, vystyti ir teikti priežiūros paslaugas. Paslaugų teikėjas kartu su Pasiūlymu turi pateikti tai įrodančius dokumentus: Enersis programinės įrangos gamintojo išduotų dokumentų, suteikiančių teisę platinti programinę įrangą, bei teikti techninio aptarnavimo paslaugas, patvirtintų gamintojo vadovo ar jo įgalio asmens, kopiją