

## 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 teisėtai 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 detalai (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.

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

**2.1. Dokumentų valdymo sistemos (DOCLOGIX) palaikymas ir plėtra, bei licencijų nuoma** (toliau - Paslaugos).

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

**2.3. Kiekiai/APImtys:** Perkamas Paslaugų kiekis yra preliminarus.

Paslaugų kiekiai pateikiami žemiau esančioje Lentelėje Nr. 1:

Lentelėje Nr. 1

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Licencijų kiekis (vnt.)	Mato vnt.	Preliminarus kiekis <sup>1</sup> Sutarties galiojimo laikotarpiu
1.	Priežiūros paslaugos	-	Mėn.	36
2.	Pilno naudojimo DocLogix Core licencijos	270	Mėn.	36
3.	Riboto naudojimo DocLogix Core licencijos	500	Mėn.	36
4.	Vystymo paslaugos	-	Val.	1500

**2.4.** 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.

**2.5.** 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 nustatytas kainos ir (ar) įkainių peržiūros procedūros atvejus.

**2.6.** 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.** Sistema, skirta visam dokumentų gyvavimo ciklui valdyti, veiklos efektyvumui ir darbo kokybei gerinti;

**3.1.2.** Sistema yra sukurta licencijuotos programinės įrangos pagrindu: DOCLOGIX 12.8.7;

<sup>1</sup> 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

- 3.1.3. Visi Paslaugų gavėjo rengiami dokumentai yra rengiami, derinami, vizuojami, pasirašomi ir tvirtinami Sistemos priemonėmis, jeigu teisės aktuose nenustatyta kitaip;
- 3.1.4. Sistemos gamybinė ir testavimo aplinkos įdiegtos Paslaugų gavėjo IT infrastruktūroje;
- 3.1.5. Sistemos licencijų kiekis – 771 vnt.;
- 3.1.6. Sistemos naudotojų prisijungimui naudojama Internet naršyklė (Microsoft Edge);
- 3.1.7. Sistemą sudaro 8 pagrindinių modulių (3.1.7.1 – 3.1.7.8 punktai), kuriais atliekami dokumentų valdymo veiksmai ir vykdomi procesai, susiję su dokumentų valdymu ir Paslaugų gavėjo vidaus administravimu:
- 3.1.7.1. Dokumentų valdymo ir dokumentų valdymo priežiūros modulis, kuris yra skirtas dokumentams, taip pat ir elektroniniams dokumentams valdyti (rengti, derinti, vizuoti, pasirašyti, tvirtinti, priimti, registruoti, tvarkyti, apskaityti, saugoti ir naikinti);
  - 3.1.7.2. Darbo užduočių modulis, kuris yra skirtas dirbti su užduotimis ir jų kontrolei vykdyti;
  - 3.1.7.3. Sutarčių valdymo modulis, kuris skirtas sudarytoms sutartims valdyti;
  - 3.1.7.4. Viešųjų Pirkimų valdymo modulis, skirtas pirkimo procedūroms valdyti;
  - 3.1.7.5. Pavadavimų modulis, skirtas nustatyti pavaduojančius asmenis ir prieigos prie dokumentų teises pavadavimo metu;
  - 3.1.7.6. Elektroninių paslaugų modulis, skirtas valdyti elektroninių paslaugų teikimo procesus;
  - 3.1.7.7. Paieškos ir ataskaitų modulis, skirtas dokumentų, užduočių paieškai vykdyti ir ataskaitoms formuoti;
  - 3.1.7.8. Administravimo modulis, skirtas Sistemos naudotojų ir jų teisių administravimui, pagrindinių sistemos parametrų konfigūravimui, procesų (“workflows”) valdymui, naudotojų veiksmų auditui bei kitiems būtiniams administratoriaus veiksmams atlikti;
- 3.1.8. Sistemos moduliai tarpusavyje integruoti – kiekvieno modulio duomenys susieti su kitų modulių duomenimis.
- 3.1.9. Sistemoje realizuotos integracijos:
- 3.1.9.1. AD (Active Directory) – sinchronizuojami įmonės darbuotojai ir jiems suteikiamų licencijų lygis. Duomenų perdavimo metodas - WEB servisas;
  - 3.1.9.2. E. pristatymas – gautų dokumentų per E. pristatymo sistemą automatinis gavimas ir atidavimas. Duomenų perdavimo metodas - WEB servisas;
  - 3.1.9.3. El. paštas – sinchronizuojami gauti laiškai. Duomenų perdavimo metodas - WEB servisas;
  - 3.1.9.4. TVS (toliau - Turto valdymo sistema) – Tiekėjų, Sutarčių, Gautų sąskaitų faktūrų duomenų atidavimas/pasiėmimas. Duomenų perdavimo metodas - WEB servisas;
  - 3.1.9.5. Mob. parašo integracija – pasirašomų dokumentų mob. parašo tikrinimas. Duomenų perdavimo metodas - WEB servisas;
  - 3.1.9.6. Laiko žymų integracija – laiko žymos uždėjimas pasirašant dokumentus el. būdu. Duomenų perdavimo metodas - WEB servisas.
  - 3.1.9.7. Tasker programa – užduočių valdymas. Duomenų perdavimo metodas - WEB servisas;
  - 3.1.9.8. Projektų valdymo informacinė sistema – projektų žingsnių valdymas. Duomenų perdavimo metodas - WEB servisas;
  - 3.1.9.9. FAVAKA - tiekėjų, sutarčių, gautų sąskaitų faktūrų duomenų atidavimas/pasiėmimas.
- 3.1.10. Sistemos programinės įrangos išeities tekstai ir techninė dokumentacija saugomi Paslaugų gavėjo serveriuose.
- 3.1.11. Planuojami preliminarūs Sistemos funkcionalumų pakeitimai (angl. roadmap):
- 3.1.11.1. Doclogix versijos atnaujinimas, jei būtų išleista naujesnė versija;
  - 3.1.11.2. Papildomų įrankių, pvz. procesų eksportas/importas iš TEST aplinkos į PROD aplinką, diegimas;
  - 3.1.11.3. Pritaikymas mobiliam versijai;
  - 3.1.11.4. Kiti darbai pagal poreikius;
  - 3.1.11.5. Preliminarūs Sistemos pakeitimai (angl. roadmap) gali būti keičiami/tikslinami visos sutarties metu.

## 3.2. Reikalavimai Priežiūros paslaugų teikimui

- 3.2.1. Sistema turi veikti patikimai, t.y. atitikti IT saugumo reikalavimus ir įvykus sutrikimui atstatoma pagal 3.2.4. papunktį. Visi Paslaugų teikėjo veiksmai, susiję su palaikymo paslauga turi būti vykdomi pagal suderintas su Paslaugų gavėjo procedūras;
- 3.2.2. Sistemos palaikymo paslauga turi būti teikiama:
- 3.2.2.1. Darbo dienomis nuo 08.00 val. iki 18.00 val.;
  - 3.2.2.2. Šalių rašytiniu susitarimu, Sistemos palaikymo paslaugos gali būti teikiamos Paslaugų gavėjo nedarbo metu;
- 3.2.3. Visi Sistemos veikimo sutrikimai, t. y. incidentai, klasifikuojami taip:

Klasifikavimas	Paaiškinimas
<b>Aukšto lygio defektas</b>	Sistema neveikia, nepasiekiamas, nekorektiškai veikia esminė verslo logika, duomenų praradimas, esminiai greitaveikos sutrikimai
<b>Vidutinio lygio defektas</b>	Sistema (ar dažniausiai naudojama jos dalis / funkcija) veikia nestabiliai, pvz.: rodomi klaidos pranešimai, reikalaujantys pakartotinio prisijungimo prie Sistemos; neteisingai atliekamos dažniausiai naudojamos operacijos; neteisingai išsaugomi

	duomenys; nepriimami / neperduodami duomenys (jų dalis) kitoms informacinėms sistemoms; ir kiti panašūs atvejai;
<b>Žemo lygio defektas</b>	nedidelės klaidos, neapribojančios funkcionalumo ir darbo našumo, negadinančios ir nepateikiančios klaidingų duomenų.

#### 3.2.4. Defektų reakcijos ir sprendimo laikų terminai:

Nr.	Defektas	Reakcijos * trukmė (Sistemos palaikymo valandomis)	Sprendimo trukmė (Sistemos palaikymo valandomis)
1.	Aukštas	ne ilgiau kaip per 1 (vieną) Paslaugų gavėjo darbo valandą nuo Paslaugų gavėjo pranešimo pateikimo momento.	ne ilgiau kaip per 2 (dvi) Paslaugų gavėjo darbo valandas nuo pranešimo apie Sistemos defektą pateikimo momento.
2.	Vidutinis	ne ilgiau kaip per 4 (keturias) Paslaugų gavėjo darbo valandas nuo Paslaugų gavėjo pranešimo pateikimo momento.	ne ilgiau kaip per 8 (aštuonias) Paslaugų gavėjo darbo valandas nuo pranešimo apie Sistemos defektą pateikimo momento.
3.	Žemas	ne ilgiau kaip per 8 (aštuonias) Paslaugų gavėjo darbo valandas nuo Paslaugų gavėjo pranešimo pateikimo momento.	ne ilgiau kaip per 24 darbo valandas nuo pranešimo apie Sistemos defektą iš Paslaugų gavėjo pateikimo momento, tuo atveju, jeigu atlikus defekto analizę paaiškėja, kad defektui ištaisyti nereikia keisti programinio kodo.  ne ilgiau kaip per 2 savaites nuo pranešimo apie Sistemos defektą iš Paslaugų gavėjo pateikimo momento, tuo atveju, jeigu atlikus defekto analizę paaiškėja, kad defektui ištaisyti reikia programinio kodo keitimo.

\*Reakcija – Reakcijos į Sistemos defektus terminas suprantamas kaip laiko tarpas nuo Paslaugų gavėjo pranešimo pateikimo (el. paštu, telefonu ar per Paslaugų gavėjo incidentų valdymo sistemą) momento iki jo sprendimo pradžios.

- 3.2.5. Bet kokie pakeitimai produkcinėje aplinkoje, įskaitant klaidų ištaisymą, gali būti diegiami tik gavus Paslaugų gavėjo rašytinį leidimą;
- 3.2.6. Paslaugų teikėjas su Paslaugų gavėju (raštu, el. paštu) gali susiderinti kitus, Perkančiajam subjektui priimtinus, defektų pašalinimo terminus;
- 3.2.7. Visi defektai registruojami ir sprendžiami Paslaugų gavėjo incidentų valdymo sistemoje.
- 3.2.8. **Sistemos prieinamumas („Availability“):**

- 3.2.8.1. Sistemos prieinamumas (procentais) per 1 mėnesį yra matuojamas: Paslaugų teikėjo atsižvelgiant į visus užfiksuotus incidentus kiekvieno mėnesio pabaigoje pagal 5.2.3. formulę ir yra pateikiamas Klientui elektroniniu paštu ne vėliau nei iki 5-os prasidėjusio mėnesio dienos;
- 3.2.8.2. Sistemos prieinamumas turi būti ne mažesnis kaip 99 proc. sistemos palaikymo laiko;
- 3.2.8.3. Sistemos prieinamumo skaičiavimo formulė:

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

Sutartas palaikymo laikas – AST, prastova (sutrikimai) – DT

- 3.2.8.4. Defektų svoriai skaičiavimo formulėje: aukšto - 1, vidutinio – 0,3, žemo - 0,1.
- 3.2.8.5. Prevencinė sistemos priežiūra;

3.2.8.6. Sistemos greitis – Ne mažiau kaip 95 proc. „Open“ operacijų trukmė ne ilgiau kaip 2 sek. Ne mažiau kaip 95 proc. „Save“ (paprastai dokumento kortelė išsaugoti, be jokios sudėtingos veikimo logikos (pvz. automatinė dokumento registracija, proceso paleidimas, foninis pasirašymas ir pan.)), operacijų trukmė ne ilgiau kaip 3 sek.

**3.2.9. Sistemų konsultavimo paslaugų aprašymas ir reikalavimai:**

- 3.2.9.1. Konsultavimo Paslaugas sudaro konsultacijos, susijusios su Sistemos veikimu, panaudojimu ir vystymu;
- 3.2.9.2. Paslaugų teikėjas pareigoja konsultuoti Paslaugų gavėjo atstovus visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais;
- 3.2.9.3. Konsultavimas turi būti atliekamas Paslaugų gavėjo incidentų valdymo sistemoje, telefonu ar el. paštu, t. y. tokiomis pačiomis priemonėmis kokiomis gautas paklausimas iš Paslaugų gavėjo įgalioto atstovo;
- 3.2.9.4. **Tiekėjo konsultavimo lygiai ir jų įvykdymo trukmės:**

Nr.	Konsultavimo lygis	Įvykdymo trukmė
1.	Reakcija	ne ilgiau kaip per 4 (keturias) Paslaugų gavėjo darbo valandas.*
2.	Konsultavimo Paslaugos, susijusios su standartiniu / baziniu Sistemos funkcionalumu	ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo atitinkamo Paslaugų gavėjo paklausimo pateikimo.*
3.	Konsultavimo Paslaugos, susijusios su sudėtingų, nestandartinių situacijų išsiaiškinimu, duomenų analize, nestandartiniu Sistemų funkcionalumu ar galimybėmis	ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo atitinkamo Paslaugų gavėjo paklausimo pateikimo.*

\* Šalims susitarus gali būti nustatyta kita įvykdymo trukmė.

- 3.2.9.5. Į Konsultavimo paslaugų teikimo terminą neįskaičiuojamas laikas, kurio metu laukiama papildomos ar patikslintos informacijos iš Perkančiojo subjekto, be kurios pagrįstai nėra įmanomas kokybiško atsakymo į konsultaciją pateikimas;
- 3.2.9.6. Esant sudėtingoms situacijoms ar paklausimams, konkrečios konsultavimo paslaugos suteikimo laikotarpis gali būti suderintas Šalių susitarimu;
- 3.2.9.7. Paslaugų gavėjas paskirs ne daugiau kaip 5 atsakingus asmenis, kurie galės teikti paklausimus Paslaugų teikėjui.

**3.2.10. Licencijų atnaujinimo reikalavimai:**

- 3.2.10.1. Visos Paslaugų gavėjo turimos licencijos turi būti atnaujintos be atskiro Paslaugų gavėjo užsakymo nuo sutarties pasirašymo pradžios ir galioti iki nurodyto sutartyje termino;
- 3.2.10.2. Licencijų atnaujinimas neturi įtakoti Dokumentų valdymo sistemos (Doclogix) veikimo.

**3.3. Reikalavimai Vystymo paslaugų teikimui:**

- 3.3.1. Sistemos Vystymo paslaugos turi būti teikiamos pagal Paslaugų gavėjo pateiktus užsakymus. Užsakymus Paslaugų gavėjas Paslaugų teikėjui gali pateikti visą Sutarties galiojimo laikotarpį. Užsakymų skaičius neribojamas. Paslaugų gavėjas neįsipareigoja nupirkti viso vystymui skirtų valandų kiekio.
- 3.3.2. Sistemos Vystymo paslaugų suteikimo terminai ir apimtys (konkretus valandų skaičius reikalingas užsakytioms Paslaugoms suteikti) yra iš anksto suderinami Paslaugų gavėjo pakeitimų valdymo sistemoje;
- 3.3.3. Vystymo lygiai ir jų įgyvendinimo trukmės:

Nr.	Vystymo lygis	Aprašymas	Analizės trukmė		Realizavimo trukmė	
1.	Paprastas	Pakeitimai, susiję su standartiniu / baziniu Sistemos funkcionalumu.	Nuo 3 (trys) d. d. *	Iki 15 (penkiolika) d. d. *	Nuo 5 (penkios) d. d. *	Iki 15 (penkiolika) d. d. *
2.	Vidutinis	Pakeitimai, susiję su standartiniu / baziniu Sistemos funkcionalumu, kurie papildomai reikalauja	Nuo 5 (penkios) d. d. *	Iki 15 (penkiolika) d. d. *	Nuo 10 (dešimt) d. d. *	Iki 15 (penkiolika) d. d. *

		programinio kodo papildymų.				
3.	Sudėtingas	Pakeitimai, susiję su sudėtingų, nestandartinių situacijų išsiaiškinimu, duomenų analize, nestandartiniu Sistemų funkcionalumu ar galimybėmis ir reikalaujantys žymaus programinio kodo papildymo.	Nuo 10 (dešimt) d. *	Iki 15 (penkiolika) d. d.*	Pagal atskirą susitarimą tarp Pirkėjo ir Paslaugų teikėjo.	

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

- 3.3.4. Esant sudėtingoms vystymo situacijoms, konkrečių vystymo paslaugų analizės ir realizavimo trukmė gali būti suderinta atskiru Šalių susitarimu.
- 3.3.5. 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;
- 3.3.6. Paslaugų teikėjas pateikdamas testavimo rezultatus Paslaugų gavėjui privalo pateikti dokumentą, kuriame pateikti testavimo rezultatai, bei kuriame, jei Paslaugų gavėjas nenurodo kitaip, turi būti nurodyta:
  - 3.3.6.1. pateikta testuojama funkcija (reikalavimai);
  - 3.3.6.2. privalo nurodyti, kokie veiksmai turi būti atlikti iki tol ir pateikti testinius duomenis;
  - 3.3.6.3. privalo nurodyti, kokius veiksmus reikia atlikti ir pateikti testinius duomenis;
  - 3.3.6.4. privalo nurodyti, koks rezultatas yra laukiamas ir pateikti testinius duomenis, kurie tai patvirtintų;
  - 3.3.6.5. pateikti testuotojo išvadą (pokytis tinkamas ar ne diegti, kokie liko neišspręsti defektai).
- 3.3.7. Paslaugų teikėjas turi pateikti išsamias instrukcijas, kaip teisingai įdiegti į Sistemos testavimo aplinką ir/ar sukonfigūruoti Sistemos vystymą;
- 3.3.8. Diegimo/išdiegimo instrukcijoje Paslaugų teikėjas privalo:
  - 3.3.8.1. pateikti diegimo/išdiegimo automatizuojamas priemones;
  - 3.3.8.2. aprašyti diegimo darbus (žingsnius);
  - 3.3.8.3. aprašyti kiekvieno žingsnio diegimo trukmes;
  - 3.3.8.4. pateikti rekomendacijas dėl naudotojų darbo diegimo metu;
  - 3.3.8.5. pateikti diegimo į produkcinę aplinką patikros planą.
- 3.3.9. Kartu su diegimo instrukcija Paslaugų teikėjas turi pateikti naudotojo vadovą, kuriame turi būti pateikta:
  - 3.3.9.1. diegimo/išdiegimo automatizuotos priemonės aprašymas;
  - 3.3.9.2. veiklos arba automatizuotos priemonės diagrama;
  - 3.3.9.3. informacija, kokie veiksmai turi būti atlikti prieš pradedant vykdyti automatizuotą priemonę;
  - 3.3.9.4. informacija, kaip pradėti (pvz.: nurodyti meniu kelią) vykdyti automatizuotą priemonę;
  - 3.3.9.5. informacija, kaip vykdyti (pvz.: kokius laukus užpildyti, nurodyti tų laukų paskirtį ir prasmę) automatizuotą priemonę;
  - 3.3.9.6. informacija, kokie tolimesni veiksmai turi būti atlikti, kad pabaigti automatizuotos priemonės vykdymo procesą.
- 3.3.10. Paslaugų teikėjas pagal atitinkamą užsakymą suteikęs Sistemos Vystymo paslaugas, privalo perduoti visą su Sistemos tobulinimu/keitimu/vystymu susijusią informaciją („know-how“), dokumentuotą elektroninėje laikmenoje, Paslaugų gavėjui po Sistemos tobulinimo/keitimo/vystymo įdiegimo į Sistemą;
- 3.3.11. Pagal atitinkamą užsakymą suteikus Sistemos Vystymo paslaugas, Paslaugų gavėjo turimos teisės į Sistemą nesikeičia, t.y. Paslaugų gavėjui išlieka visos turimos teisės į Sistemą;
- 3.3.12. Paslaugų teikėjas su Paslaugų gavėju (raštu, el. paštu) gali susiderinti kitus, Paslaugų gavėjui priimtinus, diegimo/išdiegimo instrukcijų, dokumentacijų, testavimo rezultatų pateikimus;
- 3.3.13. Sistema turi atitikti Lietuvos Respublikos galiojančių teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą viešojo sektoriaus organizacijose, numatytus reikalavimus. Jei Sistemos sutarties palaikymo metu priimami nauji arba keičiami galioję LR teisės aktai, Paslaugų teikėjas pasikeitimus privalo pritaikyti Sistemoje iki datos, kuri numatyta kaip pokyčių įsigaliojimo diena teisės akte, sutarties sistemos palaikymo paslaugos rėmuose;

- 3.3.14. Pagal kiekvieną Paslaugų gavėjo pateiktą užsakymą laiku ir tinkamai suteiktos Vystymo paslaugos yra perduodamos Paslaugų gavėjui, šalims pasirašant suteiktą Paslaugų perdavimo-priėmimo aktą. Paslaugų perdavimo-priėmimo aktą Paslaugų gavėjas pasirašo, kai produkcinėje 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 produkcinėje aplinkoje turi būti diegiami tik ištestuoti ir gavus Paslaugų gavėjo rašytinį leidimą. Naujai įkeltas funkcionalumas į Sistemos produkcinę aplinką neturi sutrikdyti kitų Sistemoje esančių funkcijų darbo. Jeigu naujai į produkcinę aplinką įkeltas funkcionalumas sutrikdo Sistemoje esančių funkcijų darbą, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai;
- 3.3.15. Suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo metu Paslaugų gavėjas negali pilnai patikrinti suteiktų Vystymo paslaugų atitikimo Sutartyje nustatytiems reikalavimams, todėl šalys susitaria, kad Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymas jokių būdu neapriboja Paslaugų gavėjo teisės po Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo reikšti Paslaugų teikėjui pretenzijas dėl suteiktų Vystymo paslaugų neatitikimo Sutartyje nustatytiems reikalavimams/trūkumams. Paslaugų gavėjas turės teisę kreiptis į Tiekėją dėl Vystymo paslaugų rezultato trūkumų pašalinimo ne vėliau kaip per 12 mėnesių nuo Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo akto pasirašymo dienos.

---

#### 3.4. Reikalavimai saugai:

- 3.4.1. Paslaugų teikėjas užtikrina sistemos atitiktį galiojantiems kibernetinio saugumo, taikomo valstybės informaciniais ištekliams, reikalavimams;
- 3.4.2. Paslaugų teikėjas užtikrina sistemos atitiktį galiojantiems elektroninės informacijos saugos reikalavimams, taikomiems Paslaugų gavėjui;
- 3.4.3. Teikėjas užtikrina Sistemos 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).

---

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

- 4.1. **Paslaugų teikimo vieta – Paslaugų gavėjo IT infrastruktūra.**
- 4.2. Paslaugų teikimo rezultatai turi būti siunčiami elektroniniu paštu pagalba@vv.lt arba Paslaugų gavėjo buveinės adresu, arba talpinami Paslaugų gavėjo serveryje.
- 4.3. Šalims raštu (el. paštu) sutarus, Paslaugų teikėjui gali būti suteiktos nuotolinio prisijungimo prie Paslaugų gavėjo Sistemos (gamybinės ir (ar) testavimo aplinkos) galimybės.
- 4.4. **Priežiūros paslaugų teikimo tvarka ir terminai:**
- 4.4.1. Licencijų atnaujinimo paslaugų teikimo tvarka nurodyta 3.2.10 punkte, kuri vykdoma visos sutarties teikimo laikotarpiu;
- 4.4.2. Sistemos palaikymo paslaugų teikimo tvarka nurodyta 3.2. punkte, kurie vykdomi visos sutarties teikimo laikotarpiu;
- 4.4.3. Konsultavimo paslaugų teikimo tvarka nurodyta 3.2.9 punkte, kuri vykdoma visos sutarties teikimo laikotarpiu.
- 4.5. **Vystymo paslaugų teikimo tvarka** nurodyta 3.3. punkte, kuri vykdoma visos sutarties teikimo laikotarpiu.

---

#### 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 **10 darbo dienų**.

---

#### 6. SUTARTIES VYKDYMO METU PATEIKIAMA DOKUMENTACIJA

- 6.1. Kartu su suteiktų Paslaugų priėmimo perdavimo aktu Paslaugų teikėjas įsipareigoja perduoti Paslaugų gavėjui pilną dokumentaciją:
- 6.1.1. vykdomo sistemos keitimo techninę specifikaciją;
- 6.1.2. naudotojo vadovą;
- 6.1.3. įdiegimo/išdiegimo, administravimo ir priežiūros instrukciją (administratoriaus vadovą);
- 6.1.4. programinių priemonių išeities tekstai, pateikiami elektroninėje laikmenoje arba talpinami Paslaugų gavėjo IT serveryje ir turi atitikti šiuos reikalavimus:
- 6.1.4.1. kompiliavimui paruoštas rinkmenų paketas, nurodant standartines kompiliavimo priemones ir kompiliavimo eigą;
- 6.1.4.2. išeities tekstai turi būti su komentarais ir atitikti gerąsias programinio kodo formatavimo, kintamųjų bei funkcijų įvardinimo praktikas;

- 6.1.4.3. Paslaugų gavėjui turi būti perduoti pilni, korektiški išeities tekstai, iš kurių naudojant standartines priemones būtų kompiliuojama naudojimui parengta programinė įranga, atliekanti jai specifikuotas funkcijas;
- 6.1.4.4. Išeities kodus Paslaugų gavėjas turi galėti keisti be papildomų leidimų;
- 6.1.4.5. Visos naudotojo ar administratoriaus instrukcijos turi būti išsamios ir iliustruotos naudotojo sąsajos paveikslėliais;
- 6.4.5. Visa dokumentacija turi būti parengta laikantis bendrinės lietuvių kalbos taisyklių.
- 6.4.6. Sistema ir su ja susijusios teisės, įskaitant turtines ir neturtines teises, yra Paslaugų teikėjo nuosavybė, išskyrus neterminuotą teisę nemokamai naudotis Sistema Klientui, be teisės parduoti ar kopijuoti Sistemą. Tuo atveju, jei Sutarties vykdymo metu Kliento lėšomis sukuriamas unikalus, Kliento poreikius tenkinantis sprendinys, jo intelektualinė nuosavybė, įskaitant turtines ir neturtines teises, priklauso Klientui.

---

## **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. Prekės ir (ar) įsigyjamą Paslaugą 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).