

ATSAKYMŲ Į TIEKĖJŲ KLAUSIMUS SUVESTINĖ

Pirkimo pavadinimas: DNMF IS plėtos paslaugų su išoriniu klientų portalu ir integracijomis

Pirkimo Nr. CVP IS: 7666684

Eil. Nr.	Klausimas (<i>kalba netaisyta</i>)	Atsakymas
1.	<p>norėtume kreiptis dėl pirkimo sąlygose nustatyto kvalifikacijos reikalavimo, susijusio su Specialistu Nr. 3 – Duomenų bazių ekspertu.</p> <p>Reikalavime nurodyta, kad specialistas privalo turėti tarptautiniu mastu pripažįstamą duomenų bazių valdymo sistemų (MySQL ar Microsoft SQL Server) duomenų inžinieriaus ar duomenų architekto kvalifikaciją, patvirtintą atitinkamu sertifikatu arba lygiaverčiu dokumentu.</p> <p>Norėtume patikslinti – ar MongoDB duomenų bazių valdymo sistemos sertifikatas (pvz., MongoDB Certified Associate Developer) būtų laikomas lygiaverčiu dokumentu šio reikalavimo kontekste? MongoDB yra tarptautiniu mastu plačiai pripažįstama ir naudojama duomenų bazių valdymo sistema, turinti oficialią sertifikavimo programą.</p>	<p>Lygiavertis sertifikatas turi būti suprantamas kaip turintis lygią vertę sertifikatas.</p> <p>Perkančioji organizacija vertins tik konkrečius tiekėjų kartu su pasiūlymu patektus dokumentus, įrodančius atitiktį pirkimo sąlygose nustatytiems reikalavimams. Perkančioji organizacija nevertina tiekėjų pasiūlymų ar jų dalies iki pasiūlymų pateikimo termino. Bus vertinami tik kartu su pasiūlymu pateikiami Tiekėjų atitikimą Pirkimo sąlygoms įrodantys dokumentai.</p>
2.	<p>Rinkos konsultacijos metu tech. specifikacijų dokumente buvo nurodytas minimalus užsakomų valandų kiekis:</p> <p>„Į pasiūlymą Paslaugų teikėjas turi įtraukti ne mažiau kaip 2000 val., kurios bus perkamos pagal poreikį (...)“</p> <p>Tuo tarpu, paskelbtoje pirkimo techninėje specifikacijoje valandų kiekis nebėra nurodytas, palikta tik nuostata „paslaugos perkamos pagal poreikį“.</p> <p>Prašome paaiškinti šio pakeitimo priežastis ir patikslinti, ar planuojamas koks nors orientacinis darbų kiekis.</p>	<p>Preliminarūs kiekiai nurodyti SPS 5 priede „Pasiūlymo forma“, kurioje galima matyti, jog bendras preliminarus plėtos (vystymo) paslaugų kiekis sutarties laikotarpiu yra 12600 val., o priežiūros paslaugų - 1260 val. Preliminarus kiekis reiškia, kad paslaugų kiekis gali didėti arba mažėti.</p>
3.	<p>Prašome nurodyti planuojamą darbų apimtį (valandomis per mėnesį ar kitu laikotarpiu), jei tokia informacija gali būti pateikta.</p>	<p>Preliminarūs kiekiai nurodyti SPS 5 priede „Pasiūlymo forma“, kurioje galima matyti, jog preliminarus plėtos (vystymo) paslaugų kiekis per mėnesį yra 350 val., o priežiūros paslaugų - 35 val. Preliminarus kiekis reiškia, kad paslaugų kiekis gali didėti arba mažėti.</p>
4.	<p>Ar numatomas minimalus garantuotas paslaugų kiekis (valandomis ar kita forma)?</p>	<p>Nenumatomas. Perkamas kiekis yra preliminarus, jis gali didėti arba mažėti.</p>
5.	<p>Techninėje specifikacijoje numatyta, kad tiekėjas turi atlikti pokyčio vertinimą (analizę). Prašome patikslinti, ar ši veikla (poreikio/pokyčio vertinimas) yra apmokama, ir jei taip – kokiu būdu ji apskaitoma?</p>	<p>Pokyčio vertinimas (analizė) - plėtos (vystymo) paslaugų dalis.</p>
6.	<p>Techninėje specifikacijoje aprašyti diegimo procesai ir žingsniai. Prašome patikslinti, ar visi nurodyti diegimo reikalavimai taikomi kiekvienam pokyčiui, ar galimas supaprastintas procesas mažesnės apimties pakeitimams.</p>	<p>Supaprastintos proceso versijos mažesnės apimties pakeitimams nėra numatyta.</p>
7.	<p>Sąlygų 2.4 punkto 1 papunktis reikalauja pateikti „atitinkamos (-ų) programavimo kalbos (-ų) programuotojo kvalifikaciją [...] patvirtinančius sertifikatus“, o 2 papunktis nurodo reikalavimą turėti patirties su „Java, JavaScript, .NET, PHP programavimo kalbos (-ų)“ kodo kūrimu/vystymu.</p> <p>Prašome patikslinti, ar:</p>	<p>1. Taip, tiekėjas privalo pateikti sertifikatus visoms keturioms programavimo kalboms (Java, JavaScript, .NET, PHP), kadangi visos jos yra reikalingos sutarčiai įvykdyti pagal techninę specifikaciją.</p> <p>2. Ne, nepakanka pateikti sertifikato tik vienos kalbos. Kaip nurodyta SPS 2 priede Techninė specifikacija, pirkimo objektas apima abi sistemas (DNMF IS ir Išorinį klientų portalą), visos techninėje specifikacijoje nurodytos programavimo kalbos yra reikalingos sutarčiai įvykdyti, todėl turi būti pateikti visų keturių kalbų sertifikatai.</p>

	<p>1. Ar tiekėjas privalo pateikti sertifikatus VISOMS KETURIOMS sąlygose išvardintoms programavimo kalboms (t. y. būtina pateikti ir Java, ir JavaScript, ir .NET, ir PHP sertifikatus)?</p> <p>2. Ar visgi pakanka pateikti sertifikatą (-us) TIK TOS programavimo kalbos (ar kelių kalbų), kuri bus faktiškai naudojama teikiant paslaugas pagal šią sutartį?</p> <p>3. Jeigu šiai pozicijai siūloma programuotojų komanda, ar teisingai suprantame, kad komandos narys privalo pateikti sertifikatą TIK tos konkrečios kalbos, su kuria jis turi reikalaujamą patirtį (pvz., komandoje esantis Java programuotojas pateikia tik Java sertifikatą, neapkraunant jo reikalavimais turėti kitų kalbų sertifikatus)</p>	<p>3. Kaip nurodyta SPS 9 priede, Specialisto Nr. 4 - Programuotojo pozicijai gali būti siūlomi keli specialistai (programuotojai), reikalavimą Nr. 1 (sertifikatas atitinkamos programavimo kalbos) turi atitikti kiekvienas siūlomas programuotojas atskirai, o reikalavimus Nr. 2, Nr. 3, Nr. 4 ir Nr. 5 (patirtis su konkrečiomis kalbomis ir platformomis) siūlomi programuotojai gali atitikti kartu. Tai reiškia, kad tiekėjas gali siūlyti, pavyzdžiui, keturis programuotojus, kai kiekvienas turi savo kalbos sertifikatą ir atitinkamą patirtį, o kartu siūlomi programuotojai padengia visus reikalavimus nurodytus Nr. 2–5. Taip pat kiekvienas specialistas (programuotojas) atskirai turi atitikti reikalavimą Nr. 6 (įgyvendinta sutartis atliekant programuotojo funkcijas).</p>
8.	<p>Prašome patikslinti pirkimo sąlygų nuostatas, susijusias su specialistų patirties vertinimu (SPS 9 ir SPS 10 priedai).</p> <p>Kvalifikacijos reikalavimuose (SPS 9 priedas) specialistams (Analitikui, Duomenų bazių ekspertui, Programuotojui, IS testavimo specialistui) keliamas reikalavimas turėti patirties įgyvendinus „bent 1 sutartį“. Ekonominio naudingumo vertinimo kriterijuose (SPS 10 priedas) nurodyta, kad maksimalus 2 balų skaičius skiriamas, jei specialistas atitinkamai įgyvendino „4 ir daugiau sutarčių“.</p> <p>Kadangi ekonominio naudingumo vertinimo aprašyme nėra nurodyta, kad vertinamos papildomos (viršijančios minimalų kvalifikacijos reikalavimą) sutartys, prašome patvirtinti: Ar teisingai suprantame, kad maksimaliam 2 balų skaičiui gauti tiekėjui pakanka pateikti informaciją apie 4 įgyvendintas sutartis iš viso (t. y., ta pati 1 sutartis, kuria grindžiama minimali kvalifikacija, yra įskaičiuojama į ekonominio naudingumo vertinime reikalaujamų „4 ir daugiau sutarčių“ skaičių)?</p>	<p>Sutarys yra skaičiuojamos bendrai. Kaip nurodyta SPS 10 priede, už 1 įgyvendintą sutartį Tiekėjas gauna 0 balų (kadangi tai yra minimalus kvalifikacinis reikalavimas), už 2 ir daugiau sutarčių Tiekėjas gauna papildomus balus. Atitinkamai už 4 įgyvendintas sutartis Tiekėjas gauna 2 balus.</p>
9.	<p>SPS 8 priedas. Sutarties specialiosios sąlygos. Prašome koreguoti 6.2 punktą Terminas Paslaugų trūkumams pašalinti, suteikiant bent 5 d. d. terminą trūkumų pašalinimui. Šiuo metu nurodytas 1 d. d. neatitinka įprastos rinkos praktikos ir protingumo kriterijų.</p>	<p>Sutarties specialiųjų sąlygų 6.2 punkte nustatytas 1 darbo dienos terminas nustatytas atsižvelgiant į DNMF IS su Išoriniu klientų portalu, kaip finansinių paslaugų administravimo sistemos, kritiškumą. Pažymėtina, kad SPS 6.2 punktas taikomas pagal jame nurodytą tvarką – nuo Pirkėjo rašytinės pretenzijos gavimo dienos, vadovaujantis Bendrųjų sąlygų 7.2–7.4 ir 22.1 punktuose nustatyta tvarka. Tais atvejais, kai terminų nesilaikymas kyla ne dėl Paslaugų teikėjo kaltės, taikomos Bendrųjų sąlygų 21 skyriaus nuostatos dėl sutartinių įsipareigojimų vykdymo sustabdymo.</p>
10.	<p>Technologijų naudojimas TS 2.2, 2.3</p> <p>Prašome pateikti informaciją apie esamos sistemos programinio kodo pasiskirstymą pagal technologijas (Java, .NET, PHP, AngularJS ir kt.), nurodant apytikslę kiekvienos technologijos dalį bendroje sistemos kodo bazėje.</p>	<p>50% Java, 20% PHP, 20% .NET, 10% kitos</p>
11.	<p>Diegimas sistemoje TS 4 R-7 (Vykdymo eiliškumas)</p> <p>Prašome pateikti informaciją apie šiuo metu naudojamą sistemų diegimo (deployment) procesą, nurodant:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ar sistemoje naudojami automatiniai diegimai (CI/CD); - kokios priemonės naudojamos automatiniam diegimui (pvz., GitLab CI/CD, Jenkins ar kt.); - ar diegimai vykdomi automatiškai visoms aplinkoms (DEV, TEST, PROD); - jei automatiniai diegimai nėra naudojami – prašome aprašyti esamą rankinio diegimo procesą; - ar yra parengtos ir aktualios diegimo instrukcijos bei procedūros. 	<p>Naudojamas Gitlab.</p> <p>CI/CD yra naudojami (išskyrus PHP ir .NET).</p> <p>Taip, automatiškai diegimai naudojami tiek prod tiek test aplinkose.</p> <p>Diegimo instrukcija yra paruošta.</p>
12.	<p>R-8. Sprendimas turės būti įdiegtas į ILTE pateiktą infrastruktūrą (fiziniai serveriai arba išorės duomenų centras – angl. Cloud).</p>	<p>Architektūra yra on-premise. Serverių aptarnavimą pilnai vykdo trečioji šalis (tiekėjas).</p>

	<p>Prašome patikslinti esamą DNMF IS infrastruktūros architektūrą:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ar Sistema šiuo metu veikia: • on-premise, • cloud, • hybrid aplinkoje; • kokia infrastruktūros dalis valdoma ILTE; • kokia dalis valdoma trečiųjų šalių. 	
13.	<p>4.2.4. ILTE nustačius ir pagrįstai nurodžius Paslaugų teikėjui, kad pakeitimui atlikti reikalingos sąnaudos yra daug mažesnės negu Paslaugų teikėjas nurodė, Paslaugų teikėjas privalo atsižvelgti į pastabas, perrašyti ir iš naujo pateikti pataisytą Įvertinimo dokumentą;</p> <p>Prašome patikslinti 4.2.4 punkto taikymo praktiką ir numatyti objektyvų pokyčių sąnaudų vertinimo bei ginčų sprendimo mechanizmą.</p> <p>Šiuo metu numatyta, kad ILTE gali vienašališkai nuspręsti, jog Paslaugų teikėjo pateiktas įvertinimas yra per didelis, tačiau nėra apibrėžta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kokiais kriterijais bus vertinamas sąnaudų pagrįstumas; • kaip bus sprendžiami ginčai dėl pokyčio sudėtingumo; • kaip bus vertinami atvejai, kai pilnas pokyčio sudėtingumas paaiškėja tik analizės ar įgyvendinimo metu. <p>Atkreipiame dėmesį, kad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema yra kompleksinė ir turi daug individualizuotų (custom) komponentų; • dalis sudėtingumo gali paaiškėti tik detalesnės analizės ar realizacijos metu; • Paslaugų teikėjas sutarties pradžioje neturės pilno sistemos know-how. <p>Todėl prašome numatyti aiškų ir abiem šalims objektyvų pokyčių vertinimo ir eskalavimo procesą.</p>	<p>Atkreipiame dėmesį, kad TS 4.2.4 punkte aiškiai įtvirtinta, kad ILTE turi ne tik nustatyti, bet ir pagrįstai nurodyti, jog sąnaudos yra daug mažesnės nei Paslaugų teikėjo pateiktos, t. y. ILTE privalo pateikti argumentuotą pagrindimą. Be to, Techninės specifikacijos 4.2 punkte jau numatytas išsamus daugiapakopis pokyčių valdymo procesas, kuris apima ir poreikio analizę. Pagal TS 4.2.3 punktą (Įvertinimo patvirtinimas), ILTE gali paprašyti Paslaugų teikėją detalizuoti darbus bei jų finansinį įvertinimą, o Paslaugų teikėjas privalo atsakyti į ILTE ar jos pasamdytų nepriklausomų ekspertų pateiktus klausimus – tai ir yra objektyvus dialogo bei sąnaudų pagrįstumo tikrinimo mechanizmas. Šiam procesui TS 5.2 punkto lentelėje nustatyti konkretūs terminai. Papildomai pažymėtina, kad pagal TS 5.3 punktą, esant poreikiui yra galimybė pratęsti Paslaugų teikimo terminus. Paslaugų teikėjas turi teisę pateikti argumentuotas terminų pratęsimo priežastis, o ILTE dėl objektyvių priežasčių gali pratęsti šiuos terminus – taigi pirkimo sąlygose jau numatytas lankstumas tais atvejais, kai pokyčio sudėtingumas paaiškėja vėliau nei tikimasi.</p>
14.	<p>5. Paslaugų teikimo taisyklės</p> <p>Atsižvelgiant į R-8 punktą, kuriame numatyta, kad Sistema bus diegiama į ILTE pateiktą infrastruktūrą (fizinius serverius arba cloud aplinką), taip pat į 4.2.2 punktą bei incidentų/SLA ir DORA reikalavimus, prašome patikslinti, kokios prieigos, diagnostikos ir stebėsenos (monitoring/observability) galimybės bus suteikiamos Paslaugų teikėjui produkcinėje ir kitose aplinkose.</p> <p>Kadangi Paslaugų teikėjas turės vykdyti incidentų analizę, našumo (performance) vertinimą, sutrikimų šalinimą bei veikimo stabilumo užtikrinimą, prašome patikslinti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ar bus suteikiamos prieigos prie aplikacinių ir infrastruktūrinių logų; • ar bus prieinami monitoring įrankiai ir metrikos; • ar bus suteikiama galimybė stebėti: • serverių apkrovą, • DB našumą, • integracijų veikimą, • RabbitMQ eiles, • aplikacijų klaidas, • resursų panaudojimą; • ar Paslaugų teikėjas turės galimybę atlikti diagnostiką produkcinėje aplinkoje; 	<p>Sutarties vykdymui reikalingos prieigos bus suteiktos.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> kokia dalis stebėsenos ir incidentų analizės bus atliekama LTE infrastruktūros komandos. <p>Taip pat prašome patikslinti, kaip praktikoje bus vykdomas incidentų, našumo ir stabilumo užtikrinimas tais atvejais, kai infrastruktūra yra valdoma LTE ar trečiųjų šalių ir Paslaugų teikėjas neturi tiesioginės prieigos prie produkcinės aplinkos.</p>	
15.	<p>5. Paslaugų teikimo taisyklės</p> <p>Prašome patikslinti SLA / terminų taikymo tvarką tais atvejais, kai Paslaugų suteikimas ar trūkumų šalinimas negali būti vykdomas dėl nuo Tiekėjo nepriklausančių aplinkybių, pvz.:</p> <ul style="list-style-type: none"> laukiama LTE atsakymo ar sprendimo; nepateiktos prieigos, duomenys ar techninė informacija; nepatvirtinti sprendimai/testavimo rezultatai; neveikia ar nepasiekiamos trečiųjų šalių sistemos. <p>Prašome patvirtinti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ar tokiais atvejais SLA / terminų skaičiavimas yra stabdomas („paused“); kaip tokios situacijos bus fiksuojamos ir derinamos tarp Šalių; ar tiekėjui nebus taikomos netesybos ar laikoma, kad terminas pažeistas, jei vėlavimas kilo dėl nuo tiekėjo nepriklausančių aplinkybių. 	<p>Pagal Techninės specifikacijos 5.3 punktą, esant poreikiui yra galimybė pratęsti Paslaugų teikimo terminus. Paslaugų teikėjas turėtų pateikti argumentuotas pratęsimo priežastis, o LTE dėl objektyvių priežasčių gali pratęsti šiuos terminus. Tais atvejais, kai Paslaugų teikimas apskritai negali būti vykdomas ne dėl Tiekėjo kaltės, taikomas Sutarties Bendrųjų sąlygų 21 skyrius, numatantis Paslaugų teikimo sustabdymą (įskaitant atvejus, kai Pirkėjas negali sudaryti techninių galimybių ar esant trečiųjų asmenų sukeltoms kliūtims). Pagal BS 21.8 punktą, sustabdymo terminas į vykdymo terminą neįskaičiuojamas ir už šį periodą Tiekėjui netaikomos jokios netesybos. Situacijos fiksuojamos ir derinamos BS 21.5–21.6 punktuose nustatyta tvarka – raštu, pateikiant aplinkybes pagrindžiančius įrodymus.</p>
16.	<p>5.1.14. Sistemos sutrikimų, defektų šalinimas pradedamas vykdyti per nustatytą reagavimo į pranešimą apie Sistemos sutrikimą, defektą terminą (toliau – reakcijos laikas) ir atliktas per nustatytą Sutrikimo pašalinimo (taisymo) terminą. Defektų, sutrikimų šalinimo įgyvendinimo paslauga laikoma visiškai suteikta, kai LTE atsakingas asmuo informuoja Paslaugų teikėjo atsakingą asmenį apie tai, kad Paslaugų teikėjo pateikti rezultatai atitinka pakeitimo užsakyme suformuluotą reikalingą ir įvertinime patvirtintą paslaugos rezultatą ir defekto ištaisymas įdiegtas į darbinę aplinką. Defektų ar sutrikimų šalinimui suteikiamas 6 mėnesių garantijos terminas</p> <p>Prašome aiškiai atriboti ir detalizuoti dokumente naudojamas sąvokas:</p> <ul style="list-style-type: none"> „Sutrikimas“; „Defektas“; „Trūkumas“; „Pokytis“. <p>Šiuo metu dokumente šios sąvokos ir joms taikomi procesai bei terminai iš dalies persidengia, todėl nėra pakankamai aišku:</p> <ul style="list-style-type: none"> kokiais atvejais taikomas incidentų/SLA valdymas; kokiais atvejais taikomas vystymo (development) procesas; kada laikoma, kad vykdomas garantinis taisymas; kuo skiriasi „defekto“ ir „trūkumo“ šalinimas; kokiais atvejais taikomi reakcijos terminai, o kokiais – pokyčių įgyvendinimo planai. <p>Taip pat prašome patikslinti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ar „trūkumų šalinimas“ TEST/UAT aplinkoje laikomas vystymo proceso dalimi; ar tokiems atvejams taikomi fiksuoti SLA terminai; nuo kurio momento laikoma, kad: defektas/trūkumas pašalintas, pokytis įgyvendintas, 	<p>„Pokytis“ sąvoka nustatyta Techninės specifikacijos 1.10 punkte (vystymo procesas). TS 4.1.3 punktas nustato sąvoką „Defekto šalinimas“. TS 4.1.6 punktas „Sutrikimų šalinimas“ sąvoką, TS 4.1.5 punktas „Trūkumų šalinimas“ sąvoką. Trūkumų šalinimas TEST/UAT aplinkoje yra vystymo proceso dalis. Skirtingiems procesams taikomi atskiri terminai, kurie aiškiai išskirti TS 5.2 punkto lentelėse. Dėl Paslaugų suteikimo momento – pagal TS 4.2.5 punktą (Sprendimas), defektų šalinimo ir pokyčių įgyvendinimo paslauga laikoma visiškai suteikta, kai pokytis neturi trūkumų, yra sudiegtas į gamybinę aplinką, trūkumai ir defektai gamybinėje aplinkoje nesikartoja, ir LTE atsakingas asmuo apie tai informuoja Paslaugų teikėją.</p> <p>Taigi „development lifecycle“ procesas (Pakeitimo užsakymas – Įvertinimas – Patvirtinimas – Sprendimas, apimantis analizę, diegimą testinėje aplinkoje, testavimą, trūkumų šalinimą, diegimą į gamybinę aplinką) ir incidentų / SLA support procesas (sutrikimų šalinimas su reakcijos ir sprendimo laikais) Techninėje specifikacijoje yra atskirti tiek sąvokomis, tiek terminais.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • paslauga suteikta ir priimta. <p>Atsižvelgiant į tai, kad pagal R-7 punktą pokyčių įgyvendinimas apima analizę, diegimą testinėje aplinkoje, testavimą, dokumentacijos derinimą, diegimą į gamybinę aplinką ir aktavimą, prašome aiškiai atriboti development lifecycle procesą nuo incidentinio SLA/support proceso.</p>	
17.	<p>5.2. punktas, lentelės 3 eilutė</p> <p>Prašome peržiūrėti „Trūkumų šalinimo“ termino taikymo principą TEST/UAT aplinkoje. Pagal 4.1.5 punktą „trūkumas“ apibrėžiamas kaip testavimo metu nustatytas neatitikimas bandomojoje aplinkoje, todėl tokių neatitikimų šalinimas neturėtų būti traktuojamas kaip incidentinis SLA tipo įsipareigojimas su fiksuotu 1 d. d. terminu.</p> <p>Pokyčių įgyvendinimas, testavimas, pakartotinis testavimas ir diegimas į PROD yra bendras iteracinis procesas, priklausantis nuo abiejų šalių veiksmų:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ILTE testavimo; • pastabų pateikimo; • sprendimų derinimo; • leidimų diegimui; • aplinkų/prieigų suteikimo. <p>Prašome:</p> <ul style="list-style-type: none"> • atsisakyti fiksuoto 1 d. d. termino „trūkumų šalinimui“ TEST/UAT etape; arba • numatyti, kad terminai ir darbų planas būtų derinami atskirai kiekvienam pokyčiui pagal jo apimtį ir sudėtingumą. <p>Taip pat prašome numatyti SLA/terminų stabdymo mechanizmą tais atvejais, kai laukiama ILTE veiksmų ar patvirtinimų.</p>	<p>Pažymėtina, kad Trūkumų šalinimas nėra “incidentinis” SLA tipo įsipareigojimas – paslaugų lygio (SLA) terminai Techninėje specifikacijoje yra nustatyti Techninės specifikacijos 5.2 punkto lentelėje "Sutrikimų lygiai ir reakcijos bei sutrikimų šalinimo laikas". Dėl terminų pratęsimo mechanizmo – jis numatytas Techninės specifikacijos 5.3 punkte: esant poreikiui pratęsti Paslaugų teikimo terminus, Paslaugų teikėjas turi teisę pateikti argumentuotas terminų pratęsimo priežastis, o ILTE dėl objektyvių priežasčių gali šiuos terminus pratęsti. Tais atvejais, kai sutartinių įsipareigojimų vykdymas negali būti vykdomas ne dėl Paslaugų teikėjo kaltės, taikomas Sutarties Bendrųjų sąlygų 21 skyrius.</p>
18.	<p>5.4. Paslaugos teikiamos ILTE darbo dienomis, darbo valandomis nuo 8:00 iki 17:00 val., pradedant nuo Sutarties įsigaliojimo dienos, išskyrus atvejus, kai ILTE išreiškia poreikį, jog paslaugos turi būti teikiamos ir nedarbo valandomis (darbo ir nedarbo dienomis). Kritinių incidentų atvejais paslaugos teikiamos ir nedarbo valandomis (darbo ar nedarbo dienomis) be poreikio išreiškimo.</p> <p>Ar yra numatytas įkainis už tokias paslaugas nedarbo valandomis/budėjimo režimu?</p>	<p>Paslaugos bus teikiamos pagal SPS 5 priede „Pasiūlymo forma“ laimėjusio tiekėjo pateiktus įkainius.</p>
19.	<p>Tiekėjų kvalifikacijos reikalavimuose duomenų bazių ekspertui yra nurodytas reikalavimas turėti tarptautiniu mastu pripažįstamą duomenų bazių valdymo sistemų (MySQL ar Microsoft SQL Server) duomenų inžinieriaus, ar duomenų architekto kvalifikaciją, patvirtintą atitinkamu sertifikatu arba lygiaverčiu dokumentu;</p> <p>a. Prašome patvirtinti, kad Microsoft Certified Azure Database Administrator Associate sertifikatas bus pripažįstamas, kaip tenkinantis keliamus reikalavimus.</p> <p>b. Jei ne, prašome argumentuotai paaiškinti kodėl.</p>	<p>Lygiavertis sertifikatas turi būti suprantamas kaip turintis lygią vertę sertifikatas. Perkančioji organizacija vertins tik konkrečius tiekėjų kartu su pasiūlymu pateiktus dokumentus, įrodančius atitiktą pirkimo sąlygose nustatytiems reikalavimams. Perkančioji organizacija nevertina tiekėjų pasiūlymų ar jų dalies iki pasiūlymų pateikimo termino. Bus vertinami tik kartu su pasiūlymu pateikiami Tiekėjų atitiktą Pirkimo sąlygoms įrodantys dokumentai.</p>
20.	<p>Tiekėjų kvalifikacijos reikalavimuose duomenų bazių ekspertui yra nurodytas reikalavimas turėti tarptautiniu mastu pripažįstamą duomenų bazių valdymo sistemų (MySQL ar Microsoft SQL Server) duomenų inžinieriaus, ar duomenų architekto kvalifikaciją, patvirtintą atitinkamu sertifikatu arba lygiaverčiu dokumentu;</p> <p>a. Prašome patvirtinti, kad Microsoft Certified Solutions Expert: Data Management and Analytics sertifikatas bus pripažįstamas, kaip tenkinantis keliamus reikalavimus.</p>	<p>Lygiavertis sertifikatas turi būti suprantamas kaip turintis lygią vertę sertifikatas. Perkančioji organizacija vertins tik konkrečius tiekėjų kartu su pasiūlymu pateiktus dokumentus, įrodančius atitiktą pirkimo sąlygose nustatytiems reikalavimams. Perkančioji organizacija nevertina tiekėjų pasiūlymų ar jų dalies iki pasiūlymų pateikimo termino. Bus vertinami tik kartu su pasiūlymu pateikiami Tiekėjų atitiktą Pirkimo sąlygoms įrodantys dokumentai.</p>

	b. Jei ne, prašome argumentuotai paaiškinti kodėl.	
21.	Tiekėjų kvalifikacijos reikalavimuose duomenų bazių ekspertui yra nurodytas reikalavimas turėti tarptautiniu mastu pripažįstamą duomenų bazių valdymo sistemų (MySQL ar Microsoft SQL Server) duomenų inžinieriaus, ar duomenų architekto kvalifikaciją, patvirtintą atitinkamu sertifikatu arba lygiaverčiu dokumentu; a. Prašome patvirtinti, kad Microsoft Certified Solutions Associate: SQL Data Base Administration Charter Member sertifikatas bus pripažįstamas, kaip tenkinantis keliamus reikalavimus. b. Jei ne, prašome argumentuotai paaiškinti kodėl.	Lygiavertis sertifikatas turi būti suprantamas kaip turintis lygią vertę sertifikatas . Perkančioji organizacija vertins tik konkrečius tiekėjų kartu su pasiūlymu patektus dokumentus, įrodančius atitiktį pirkimo sąlygose nustatytiems reikalavimams. Perkančioji organizacija nevertina tiekėjų pasiūlymų ar jų dalies iki pasiūlymų pateikimo termino. Bus vertinami tik kartu su pasiūlymu pateikiami Tiekėjų atitiktimą Pirkimo sąlygoms įrodantys dokumentai.
22.	Programuotojui nustatyti kvalifikacijos reikalavimai, nurodyti SPS 9 priedo 2.4 punkto 1–6 papunkčiuose. Prašome patvirtinti, kad 2.4 punkto 2–6 papunkčiuose nustatytų reikalavimų atitiktis gali būti pagrindžiama: 1. viena sutartimi (projektu), jeigu jos apimtyje įgyta patirtis atitinka visus atitinkamuose papunkčiuose nustatytus reikalavimus; arba 2. keliomis atskiriomis sutartimis (projektais), kurių visuma pagrindžia atitiktį atitinkamiems reikalavimams.	Perkančioji organizacija neprivalo tvirtinti atsakymų į klausimus. Kaip nurodyta SPS 10 priede, Specialisto Nr. 4 - Programuotojo pozicijai gali būti siūlomi keli specialistai (programuotojai), reikalavimą Nr. 1 (sertifikatas atitinkamos programavimo kalbos) turi atitikti kiekvienas siūlomas programuotojas atskirai, o reikalavimus Nr. 2, Nr. 3, Nr. 4 ir Nr. 5 (patirtis su konkrečiomis kalbomis ir platformomis) siūlomi programuotojai gali atitikti kartu. Tai reiškia, kad tiekėjas gali siūlyti, pavyzdžiui, keturis programuotojus, kai kiekvienas turi savo kalbos sertifikatą ir atitinkamą patirtį, o kartu siūlomi programuotojai padengia visus reikalavimus nurodytus Nr. 2–5. Taip pat kiekvienas specialistas (programuotojas) atskirai turi atitikti reikalavimą Nr. 6 (įgyvendinta sutartis atliekant programuotojo funkcijas). Specialisto patirtis gali būti įrodoma viena ar keliomis sutartimis.
23.	Programuotojui SPS 9 priedo 2.4 punkto 2–5 papunkčiuose nustatytas reikalavimas turėti ne mažiau kaip 3 metų darbo patirtį per paskutiniuosius 5 metus. Prašome paaiškinti: a) ar šių reikalavimų atitiktis gali būti grindžiama tebevykdomomis sutartimis (projektais); b) kaip bus skaičiuojama darbo patirtis tais atvejais, kai sutartis (projektas) pradėta vykdyti anksčiau nei prieš 5 metus iki pasiūlymų pateikimo termino pabaigos, tačiau jos vykdymas tęsėsi ir patenka į paskutiniųjų 5 metų laikotarpį; c) ar tokiu atveju į darbo patirties trukmę bus įskaitoma tik ta darbo laikotarpio dalis, kuri patenka į paskutiniųjų 5 metų laikotarpį iki pasiūlymų pateikimo termino pabaigos.	Ne mažiau kaip 3 metų darbo patirtis turi būti per paskutiniuosius 5 metus, t. y. patirtis įgyta per nurodytą metų laikotarpį iki pasiūlymų pateikimo termino dienos. Skaičiuojant darbo patirtį nesumuojamos vienu metu vykdytų dviejų ar daugiau sutarčių trukmės. Nėra prašoma užbaigtų sutarčių.
24.	Tiekėjų kvalifikacijos reikalavimuose ir ekonominio naudingumo vertinimo kriterijuose specialistams nustatyta per paskutiniuosius 3 (trejus) arba 5 (penkerius) metus būti įgyvendinus (baigus) vieną ar kelias sutartis. Prašome patvirtinti, kad: • sutartis gali būti pradėtos vykdyti anksčiau nei prieš atitinkamai 3 ar 5 metus iki pasiūlymų pateikimo termino pabaigos; • reikalavimo atitikčiai pakanka, kad sutarties (projekto) įgyvendinimo (užbaigimo) data patektų į atitinkamą 3 arba 5 metų laikotarpį, skaičiuojamą iki pasiūlymų pateikimo termino pabaigos.	Perkančioji organizacija neprivalo tvirtinti atsakymų į klausimus. Paaiškiname, jog sutarties pabaigos data turi patekti į nurodytą metų laikotarpį iki pasiūlymų pateikimo termino dienos.
25.	SPS 9 priede ir SPS 10 priede specialistų patirčiai pagrįsti prašoma pateikti darbdavio(-ių) pažymą(as). Prašome patvirtinti, kad tais atvejais, kai tiekėjas siūlo savo darbuotoją ir specialisto patirtis buvo įgyta vykdant tiekėjo sutartis (projektus), reikalaujamą darbdavio pažymą gali išduoti pats tiekėjas (darbdavys), nuroydamas visą pirkimo dokumentuose reikalaujamą informaciją.	Perkančioji organizacija neprivalo tvirtinti atsakymų į klausimus. Paaiškiname, jog pirkimo sąlygos neriboja kokių darbdavių pažymas tiekėjai turi pateikti, kas suponuoja faktą, jog pažyma gali būti ir esamo darbdavio.
26.	Prašome nurodyti, koks yra minimalus perkamų paslaugų kiekis, kurį Pirkėjas įsipareigoja užsakyti per sutarties laikotarpį. Sutarties specialiose sąlygose yra nurodyta „4.4. Dėl minimalios Užsakymo vertės ar apimties: Netaikoma“, tuo tarpu Tiekėjas jau nuo pat sutarties vykdymo pradžios turi konkrečius kaštus ir įsipareigojimus (pvz. pagal Sutarties SS 8.3 p. Tiekėjas ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo Sutarties pasirašymo	Perkamas kiekis yra preliminarus, jis gali didėti arba mažėti. Minimalus perkamų paslaugų kiekis nenumatytas, tačiau kaip nurodyta Sutarties specialiųjų sąlygų 5.2 punkte pradinė sutarties vertė yra 1.000 000,00 Eur (vienas milijonas eurų ir 00 ct) be PVM. Šioje sutartyje pradinės sutarties vertė yra lygi maksimaliai pirkimui skirtai lėšų sumai be PVM.

	dienos turi pateikti Pirkėjui 50 000,00 Eur be PVM dydžio pirmo pareikalavimo banko garantiją arba draudimo bendrovės laidavimo draudimo raštą; tiekėjo atsakomybė gali siekti (yra ribojama) Pradinės sutarties vertės dydžiu; tuo tarpu Pradinė sutarties vertė nėra užtikrinta jokiais Pirkėjo įsipareigojimais paslaugas ar bent jų dalį užsakyti). Tokie vienpusiai įsipareigojimai yra nesąžiningi tiekėjų atžvilgiu.	
27.	Prašome patikslinti, ar Perkančioji organizacija numato minimalų Paslaugų teikėjo įsitraukimo ar resursų lygį, reikalingą SLA ir paslaugų vykdymui užtikrinti?	Nenumato.
28.	Dokumentuose „SPS 9 priedas. Kvalifikacijos reikalavimai“ ir „SPS 10 priedas. Pasiūlymų vertinimo kriterijai ir sąlygos“ reikalauja pateikti darbdavio(-ių) pažymą (-as). Patikslinkite prašau iš ko reikia pateikti pažymą: iš darbdavio, tai yra pasiūlymo teikėjo (Tiekėjo), jei specialistas yra tiekėjo darbuotojas ar visgi iš Užsakovo, su kuriuo buvo pasirašyta sutartis paslaugoms teikti ir specialistas dirbo šioje sutartyje?	Paaiškiname sąvoką, jog darbdavys yra įmonė, įstaiga, organizacija ar fizinis asmuo, pagal darbo sutartį samdantis fizinį asmenį tam tikriems darbams atlikti ir mokantis už tai sutartą darbo užmokestį. Pažyma yra prašoma darbdavio, o ne trečiosios šalies, t.y. užsakovo.
29.	„SPS 9 priedas. Kvalifikacijos reikalavimai“ Prašome patikslinti, ar Specialisto (programuotojo) reikalavime nurodyta „ne mažiau kaip 3 metų programinio kodo kūrimo/vystymo patirtis per paskutinius 5 metus“ gali būti pagrindžiama ir šiuo metu vykdomų (nebaigtų) projektų/sutarčių patirtimi, ar ši patirtis turi būti įgyta tik įgyvendinus (baigus) sutartis?	Skaičiuojant darbo patirtį nesumuojamos vienu metu vykdytų dviejų ar daugiau sutarčių trukmės. Nėra prašoma pateikti būtent užbaigtų sutarčių, kadangi bus vertinama specialist patirtis metais, tiekėjas turi pateikti įrodymus, jog siūlomas specialistas jau turi reikalaujamos patirties nustatytam laikotarpiui vykdant neužbaigtą sutartį..
30.	„SPS 9 priedas. Kvalifikacijos reikalavimai“ – „Specialistas Nr. 4 - Programuotojas“ Prašome patikslinti, kokie konkretūs „tarptautiniu mastu pripažįstami“ sertifikatai ar lygiaverčiai dokumentai laikomi tinkamais pagrindžiant programuotojo kvalifikaciją pagal nurodytas technologijas (pvz., Java, JavaScript, .NET, PHP, Angular)? Atkreipiame dėmesį, kad kai kurioms technologijoms (pvz., Angular / AngularJS) nėra plačiai pripažintų oficialių tarptautinių sertifikatų, todėl prašome patikslinti: ar tokiu atveju pakanka kitų įrodymų (pvz., profesinės patirties aprašymo, projektų, darbdavio pažymų ir pan.)? Ar reikalaujama turėti atskirus sertifikatus kiekvienai technologijai (Java, JavaScript, .NET, PHP), ar JavaScript kompetencija gali būti pagrindžiama kaip sudėtinė kitų technologijų (pvz., .NET ar PHP) kvalifikacijos dalis be atskiro sertifikato?	Pažymime, kad atitinkamos programavimo kalbos programuotojo kvalifikacija gali būti įrodoma ir lygiaverčiais dokumentais ne tik tarptautiniu mastu pripažįstami sertifikatais. Kaip nurodyta SPS 9 priede, Specialisto Nr. 4 - Programuotojo pozicijai gali būti siūlomi keli specialistai (programuotojai), reikalavimą Nr. 1 (sertifikatas atitinkamos programavimo kalbos: Java, JavaScript, .NET, PHP) turi atitikti kiekvienas siūlomas programuotojas atskirai, o reikalavimus Nr. 2, Nr. 3, Nr. 4 ir Nr. 5 (patirtis su konkrečiomis kalbomis ir platformomis) siūlomi programuotojai gali atitikti kartu. Tai reiškia, kad tiekėjas gali siūlyti, pavyzdžiui, keturis programuotojus, kai kiekvienas turi savo kalbos sertifikatą ir atitinkamą patirtį, o kartu siūlomi programuotojai padengia visus reikalavimus nurodytus Nr. 2–5. Taip pat kiekvienas specialistas (programuotojas) atskirai turi atitikti reikalavimą Nr. 6 (įgyvendinta sutartis atliekant programuotojo funkcijas).
31.	Dokumentas „SPS 2 priedas. Techninė specifikacija“. Prašome patikslinti paslaugų apmokėjimo logiką, atsižvelgiant į tai, kad pasiūlymo formoje numatyti tik valandiniai įkainiai, tačiau nėra abonentinio (fiksuito) mokesčio, todėl darytina išvada, kad visos teikiamos paslaugos turėtų būti apmokamos ir neturėtų būti neapmokamų paslaugų (išskyrus garantines paslaugas). Techninėje specifikacijoje nurodyta, kad užsakymai teikiami pokyčių įgyvendinimui (vystymas) ir defektų šalinimui (4.2 punktas), tuo tarpu priežiūros paslaugų apibrėžimas (4.1 punktas) apima ir kitas veiklas, tokias kaip: • trūkumų šalinimas (4.1.5), • sutrikimų šalinimas (4.1.6), • Sistemos nenutrūkstamo veikimo užtikrinimas, klaidų ir sutrikimų šalinimas, darbingumo atkūrimas, Sistemos aptarnavimo veiklos, programinės įrangos skirtų Sistemos veikimo patikimumo didinimui, realizavimas, konsultacijos susijusios su eksploatacijos arba defektų dėl Paslaugų teikėjo kaltės šalinimo klausimais, sistemos aptiktų saugumo spragų taisymas. • taip pat dokumente minima „incidento“ sąvoka ir taikomi reakcijos laikai. Kas laikoma incidentu? Todėl prašome paaiškinti: 1. Kokios paslaugos laikomos apmokamomis pagal valandinius įkainius? o ar visos veiklos (įskaitant priežiūrą, sutrikimų ir trūkumų šalinimą) yra apmokamos? o ar yra veiklų laikomos įskaičiuotomis ir neapmokamomis? Kokios jos?	Perkamos paslaugos bus apmokamos pagal SPS 5 priede „Pasiūlymo forma“ tiekėjo pateiktus įkainius. Sistemos vystymo užsakymų ir/ar sutrikimų registravimas vyksta naudojantis „Service Desk“ (TS 1.5 punktas).

	2. Ar visoms aukščiau vystymo ir priežiūros veikloms reikalingas formalus Pakeitimo užsakymas? 3. Ar yra paslaugų, kurios privalo būti teikiamos be papildomo apmokėjimo (pvz., incidentų valdymas, reagavimas, analizė), nepriklausomai nuo faktiškai sugaišto laiko?	
32.	Prašome patikslinti, ar SLA (reakcijos ir sprendimo laikai) taikomi tik Paslaugų teikėjui pateikus konkretų užsakymą? Ar taip pat galioja nepriklausomai nuo užsakymo pateikimo fakto? Visos paslaugos teikiamos užsakymais (pagal val. įkainį), tad SLA pradėtų būti taikomas po užsakymo pasirašymo?	TS 1.8 punkte numatyta, jog reakcijos laikas - nuo momento, kai Perkančioji organizacija nustatyta forma (Service Desk, el. paštu) praneša Paslaugų teikėjui apie Sutrikimą. Jų šalinimas pradedamas ir atliekamas TS 5.2 punkto lentelėje „Sutrikimų lygiai ir reakcijos bei sutrikimų šalinimo laikas“ numatytais terminais.
33.	Prašome patikslinti, kaip bus identifikuojama atsakomybė incidentų atveju, kai sutrikimą sukelia trečiųjų šalių sistemos ar integracijos, ir ar tokiu atveju SLA bei baudos nėra taikomos Paslaugų teikėjui?	Tais atvejais, kai Paslaugų teikimas negali būti vykdomas ne dėl Tiekėjo kaltės, taikomas Sutarties Bendrųjų sąlygų 21 skyrius, numatantis Paslaugų teikimo sustabdymą (įskaitant atvejus, kai Pirkėjas negali sudaryti techninių galimybių ar esant trečiųjų asmenų sukeltoms kliūtims). Pagal BS 21.8 punktą, sustabdymo terminas į vykdymo terminą neįskaičiuojamas ir už šį periodą Tiekėjui netaikomos netesybos. Situacijos fiksuojamos ir derinamos BS 21.5–21.6 punktuose nustatyta tvarka – raštu, pateikiant aplinkybes pagrindžiančius įrodymus.
34.	Prašome patikslinti, ar netesybos ir sankcijos taikomos tik tais atvejais, kai Paslaugų teikėjas turi tiesioginę ir aiškiai nustatytą atsakomybę už sutrikimą, bei kaip bus vertinamos situacijos, kai sutrikimas atsirado dėl trečiųjų šalių ar Perkančiosios organizacijos infrastruktūros?	Tais atvejais, kai Paslaugų teikimas negali būti vykdomas ne dėl Tiekėjo kaltės, taikomas Sutarties Bendrųjų sąlygų 21 skyrius, numatantis Paslaugų teikimo sustabdymą (įskaitant atvejus, kai Pirkėjas negali sudaryti techninių galimybių ar esant trečiųjų asmenų sukeltoms kliūtims). Pagal BS 21.8 punktą, sustabdymo terminas į vykdymo terminą neįskaičiuojamas ir už šį periodą Tiekėjui netaikomos netesybos. Situacijos fiksuojamos ir derinamos BS 21.5–21.6 punktuose nustatyta tvarka – raštu, pateikiant aplinkybes pagrindžiančius įrodymus.
35.	Dokumentas „SPS 2 priedas. Techninė specifikacija“. Prašome patikslinti, ar Techninės specifikacijos 5.11–5.16, bei 6. punktuose nurodytos veiklos (planavimas, kontrolė, susitikimai, ataskaitų rengimas, ekspertinis vertinimas) yra apmokamos ir užsakomos pagal valandinius įkainius? Tai yra atskirai teikiamos paslaugos ir neturėtų būti traktuojamos kaip priedas prie kitų paslaugų. Nėra abonentinio (fiksuoto) mokesčio, todėl darytina išvada, kad visos teikiamos paslaugos turėtų būti apmokamos ir neturėtų būti neapmokamų paslaugų.	Paslaugos bus apmokamos pagal SPS 5 priede „Pasiūlymo forma“ tiekėjo pateiktus įkainius.
36.	Dokumentas „SPS 2 priedas. Techninė specifikacija“. Ar teisingai suprantame, kad defektų atsiradusių ne dėl paslaugų Teikėjo kaltės ar buvusių iki paslaugų teikimo pradžios sprendimo paslaugos yra atskirai apmokamos paslaugos?	Priežiūros paslaugos bus apmokamos pagal SPS 5 priede „Pasiūlymo forma“ tiekėjo pateiktus įkainius.
37.	Dokumentas „SPS 2 priedas. Techninė specifikacija“. Prašome patvirtinti, kad dabartinėje sistemoje nėra defektų arba jeigu jų yra jiems neturėtų būti taikomas sprendimo SLA.	Defektų šalinimui taikamai TS 5.2 pirmoje lentelė nustatyti Paslaugų teikimo terminai. Šiuo atveju Defektų šalinimas, įvertinimo trukmė 2 d. val. – kritiniai ir 1 d. d. – nekritiniai, o maksimali sprendimo trukmė 1 d. d. – kritiniai ir 5 d. d. – nekritiniai.
38.	Dokumentas „SPS 2 priedas. Techninė specifikacija“. Prašome patikslinti, ar defektų, kurie nėra atsiradę dėl Paslaugų teikėjo kaltės (įskaitant istorinius defektus ar trečiųjų šalių sukeltas problemas), analizės ir šalinimo veiklos yra apmokamos pagal valandinius įkainius? Atsižvelgiant į tai, kad tokia analizė reikalauja reikšmingų laiko sąnaudų ir sudaro tiesioginius Paslaugų teikėjo kaštus, prašome patvirtinti, kad šios veiklos nėra laikomos neapmokamomis ar įskaičiuotomis į bendrą priežiūros paslaugų apimtį.	Priežiūros paslaugos bus apmokamos pagal SPS 5 priede „Pasiūlymo forma“ tiekėjo pateiktus įkainius. Pagal TS 5.7 punktą defektai, kurie atsiradę dėl Paslaugų teikėjo kaltės, turi būti šalinami nemokamai.
39.	Bendras klausimas Prašome pateikti informaciją apie incidentų skaičių per pastaruosius trejus metus kiekvienai sistemai atskirai, suskirstant incidentus pagal kritiškumo lygius ir laikotarpius – mėnesiais arba ketvirčiais.	Perkančioji organizacija neįsipareigoja teikti informacijos apie incidentų skaičių.

40.	Dokumentas „SPS 2 priedas. Techninė specifikacija“. 2.8 Procesų modeliavimo ir valdymo modulio aprašymas Prašome paaiškinti, kaip yra realizuota jūsų naudojama „Camunda“ infrastruktūra: ar „Camunda“ veikia kaip atskiras nepriklausomas komponentas / įrankis, ar procesų vykdymo variklis yra integruotas į jūsų aplikacijos vidinę architektūrą kaip „embedded“ komponentas?	Camunda veikia kaip atskiras įrankis ir yra integruota su kitomis sistemomis per API.
41.	Dokumentas „SPS 2 priedas. Techninė specifikacija“. 5.2 Pokyčių maksimali įvertinimo trukmė Prašome paaiškinti, kokiais kriterijais buvo nustatyti pokyčių įvertinimo terminai, atsižvelgiant į tai, kad pokyčių apimtis ir sudėtingumas gali reikšmingai skirtis. Prašome numatyti išlygą, kad pokyčių įvertinimo terminai gali būti keičiami šalių sutarimu, jei konkretaus pokyčio apimtis, sudėtingumas ar kitos aplinkybės reikalauja ilgesnio termino, t. y. jei nesusitarta kitaip taikomi nustatyti terminai (3 d.d.). Atitinkamas principas turėtų būti taikomas ir defektų šalinimo įvertinimo trukmei.	Techninės specifikacijos 5.3 punkte: esant poreikiui pratęsti Paslaugų teikimo terminus, Paslaugų teikėjas turi teisę pateikti argumentuotas terminų pratęsimo priežastis, o ILTE dėl objektyvių priežasčių gali šiuos terminus pratęsti. Tais atvejais, kai sutartinių įsipareigojimų vykdymas negali būti vykdomas ne dėl Paslaugų teikėjo kaltės, taikomas Sutarties Bendrųjų sąlygų 21 skyrius.
42.	Dokumentas „SPS 2 priedas. Techninė specifikacija“. 5.2 Pokyčių maksimali sprendimo trukmė Prašome paaiškinti, kokiais kriterijais buvo nustatyti pokyčių įgyvendinimo terminai (5 ir 10 darbo dienų), atsižvelgiant į tai, kad pokyčių apimtis ir sudėtingumas gali reikšmingai skirtis. Pokyčių įgyvendinimo maksimali sprendimo trukmė neturėtų būti iš anksto apibrėžta. Ji turėtų būti nustatoma pagal tiekėjo pateiktą konkretaus pokyčio apimtį, sudėtingumą ir reikalingų pastangų įvertinimą. Lankstus pokyčių įgyvendinimo terminų nustatymas pagal konkretaus pokyčio įvertinimą užtikrina realistiškesnį planavimą, geresnę kokybę, didesnę skaidrumą ir efektyvesnę prioritetų valdymą. Prašome numatyti išlygą, kad pokyčių įgyvendinimo terminai gali būti keičiami šalių sutarimu, jei konkretaus pokyčio apimtis, sudėtingumas ar kitos aplinkybės reikalauja ilgesnio termino, t. y. jei nesusitarta kitaip taikomi nustatyti terminai (5 ir 10 darbo dienų). Atitinkamas principas turėtų būti taikomas defektų, trūkumų sprendimo trukmei.	Pagal Techninės specifikacijos 5.3 punktą, esant poreikiui pratęsti Paslaugų teikimo terminus, Paslaugų teikėjas turi teisę pateikti argumentuotas terminų pratęsimo priežastis, o ILTE dėl objektyvių priežasčių gali šiuos terminus pratęsti.
43.	Dokumentas „SPS 2 priedas. Techninė specifikacija“. 5.2 Apibrėžimas sudėtingas pokytis Apibrėžimas, kad sudėtingas pokytis yra tik toks, kuris reikalauja esminio sistemos architektūros pertvarkymo, yra per siauras. Daugeliu atvejų pokyčiai nereikalauja architektūros keitimo, tačiau tai nereiškia, kad jie negali būti sudėtingi, rizikingi ar reikalaujantys daug analizės, testavimo ir įgyvendinimo darbų. Atsižvelgiant į tai, kad pokyčių sudėtingumą lemia ne tik Sistemos architektūros keitimas, siūlome patikslinti paprasto ir sudėtingo pokyčio apibrėžimus, papildant juos platesniais vertinimo kriterijais (pvz., analizės apimtimi, integracijų kiekiu, testavimo sudėtingumu, rizikos lygiu ir pan.). Tokiu būdu būtų užtikrintas tikslesnis pokyčių klasifikavimas, realistiškesni įgyvendinimo terminai ir geresnė kokybės kontrolė, ypač tais atvejais, kai pokytis nėra susijęs su architektūros keitimu, tačiau yra sudėtingas įgyvendinimo požiūriu.	Nepriklausomai nuo pokyčio klasifikacijos, jo įgyvendinimui taikoma vieninga Pokyčių įgyvendinimo ir defektų šalinimo tvarka, nustatyta Techninės specifikacijos 4.2 punkte. Šios tvarkos metu vyksta ILTE ir Paslaugų teikėjo bendradarbiavimas, apimantis konkretaus pokyčio vertinimą. Papildomai pažymėtina, kad pagal Techninės specifikacijos 5.3 punktą, esant poreikiui pratęsti Paslaugų teikimo terminus, Paslaugų teikėjas turi teisę pateikti argumentuotas terminų pratęsimo priežastis, o ILTE dėl objektyvių priežasčių gali šiuos terminus pratęsti.
44.	Dokumentas „SPS 2 priedas. Techninė specifikacija“. 5.2 Apibrėžimas nekritinis defektas Prašome patikslinti, kokiais kriterijais vadovaujantis alternatyvus sprendimas laikomas „priimtinu“ ir kas priima galutinį sprendimą dėl jo tinkamumo. Nesant aiškių kriterijų, gali kilti skirtingų interpretacijų rizika, dėl kurios defektai galėtų būti nevienodai klasifikuojami pagal kritiškumą. Aiškesnis apibrėžimas padėtų užtikrinti skaidresnį, nuoseklesnį ir efektyvesnį problemų valdymą.	Defektų klasifikacija Techninėje specifikacijoje vykdoma sistemiškai – Techninės specifikacijos išnašoje pateiktas išsamus kritinio defekto apibrėžimas su konkrečiais kriterijais. Atitinkamai, defektai, kurie pagal savo pobūdį nepatenka į šį kritinio defekto apibrėžimą, klasifikuojami kaip nekritiniai. Pažymėtina, kad nepriklausomai nuo defekto klasifikacijos, jo šalinimui taikoma vieninga Pokyčių įgyvendinimo ir defektų šalinimo tvarka, nustatyta Techninės specifikacijos 4.2 punkte.
45.	Dokumentas „SPS 2 priedas. Techninė specifikacija“.	TS 5.4. punkte nustatyta, kad paslaugos teikiamos ILTE darbo dienomis, darbo valandomis nuo 8:00 iki 17:00 val., pradedant nuo Sutarties įsigaliojimo dienos, išskyrus atvejus, kai ILTE išreiškia poreikį,

	5.2 Kritinio incidento reakcijos ir sprendimo laikai Prašome patikslinti, ar kritinių incidentų reakcijos ir sprendimo laikai (nurodyti valandomis) reiškia, kad Paslaugų teikėjas turi užtikrinti 24x7 režimu teikiamas paslaugas? Siūlome patikslinti, kad incidentų sprendimo ir reagavimo laikai būtų taikomi darbo valandomis (pvz., darbo dienomis), o ne darbo metu atsiradę kritiniai incidentai būtų sprendžiami su išplėstiniu režimu tik atskiru šalių susitarimu ar pagal poreikį. Tokia praktika leistų optimizuoti paslaugų kaštus ir užtikrinti efektyvesnį resursų panaudojimą, tuo pačiu išlaikant galimybę reaguoti į itin kritines situacijas esant realiam poreikiui.	jog paslaugos turi būti teikiamos ir nedarbo valandomis (darbo ir nedarbo dienomis). Kritinių incidentų atvejais paslaugos teikiamos ir nedarbo valandomis (darbo ar nedarbo dienomis) be poreikio išreiškimo.
46.	Dokumentas „SPS 2 priedas. Techninė specifikacija“. 4.2.4 punktas Prašome patikslinti, kokiais objektyviais kriterijais ir metodika remiantis Perkančioji organizacija vertins, kad Paslaugų teikėjo pateiktos sąnaudos yra „daug mažesnės“, bei kokie specialistai atliks tokį vertinimą. Taip pat prašome patikslinti, kokia metodika remiantis Paslaugų teikėjas turėtų koreguoti įvertinimą, jei nėra aiškiai apibrėžtų vertinimo kriterijų. Atkreipiame dėmesį, kad aiški ir iš anksto apibrėžta vertinimo metodika užtikrintų skaidrų, objektyvų ir abiem šalims suprantamą pokyčių vertinimo procesą, sumažintų subjektyvių interpretacijų ir galimų ginčų riziką, bei leistų tiksliau planuoti terminus ir sąnaudas.	Atkreipiame dėmesį, kad TS 4.2.4 punkte aiškiai įtvirtinta, kad ILTE turi ne tik nustatyti, bet ir pagrįstai nurodyti, jog sąnaudos yra daug mažesnės nei Paslaugų teikėjo pateiktos, t. y. ILTE privalo pateikti argumentuotą pagrindimą. Be to, pagal TS 4.2.3 punktą (Įvertinimo patvirtinimas), ILTE gali pasitelkti nepriklausomus ekspertus. TS 4.2.2, 4.2.3 ir 4.2.4 yra objektyvus dialogo bei sąnaudų pagrįstumo tikrinimo mechanizmas.
47.	Dokumentas „SPS 2 priedas. Techninė specifikacija“. 4.2.7 punktas Prašome patikslinti, ar Techninės specifikacijos 4.2.7 punktas siejamas su paslaugų apmokėjimo momentu? Atkreipiame dėmesį, kad Paslaugų teikėjas ne visais atvejais kontroliuoja pokyčių diegimą į gamybinę aplinką bei diegimo planavimą, todėl siūlome numatyti, kad paslaugos būtų laikomos suteiktomis ir apmokamos nuo momento, kai jos yra pilnai įgyvendintos ir perduotos testavimui / parengtos diegimui. Tokia praktika leistų išvengti situacijų, kai atsiskaitymas už faktiškai atliktus darbus uždelstas dėl nuo Paslaugų teikėjo nepriklausančių aplinkybių, ir užtikrintų skaidresnį bei efektyvesnį projekto finansinį valdymą.	Atsiskaitymo tvarka numatyta sutarties specialiųjų sąlygų 5.5 punkte „Pirkėjas atsiskaito su Tiekėju ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) dienų nuo Sąskaitos gavimo dienos. Apmokėjimo sąlygos: už suteiktas paslaugas mokama kartą per mėnesį.“.
48.	Prašome patikslinti, kokios Sistemos aplinkos (pvz., DEV, TEST, UAT, PROD) yra numatytos ir kokioje infrastruktūroje jos veiks (ILTE ar Paslaugų teikėjo). Taip pat prašome nurodyti, kuri šalis yra atsakinga už šių aplinkų administravimą, prieinamumo užtikrinimą ir diegimo procesų vykdymą.	Esamos aplinkos TEST ir PROD. Architektūra yra on-premise. Už aplinkų administravimą atsakinga trečioji šalis (teikėjas).
49.	Dokumentas „SPS 10 priedas. Pasiūlymų vertinimo kriterijai ir sąlygos“ Prašome patikslinti specialistų patirties vertinimo laikotarpių nustatymo logiką, kadangi skirtingiems specialistams taikomi nevienodi laikotarpiai (pvz., analitikams, programuotojams ir testuotojams – 3 metai, o duomenų bazių ekspertams – 5 metai) Atkreipiame dėmesį, kad trumpesnis (3 metų) laikotarpis gali neobjektyviai riboti specialistų vertinimą, ypač kai kalbama apie didelės apimties ir sudėtingus projektus, kurių įgyvendinimas gali trukti 1–2 metus ar ilgiau. Tokiais atvejais aukštos kvalifikacijos specialistai gali neturėti galimybės sukaupti pakankamo „užbaigtų sutarčių“ skaičiaus per trumpą laikotarpį. Siūlome visiems specialistams taikyti vienodą – 5 metų – laikotarpį. Tai leistų objektyviau įvertinti specialistų patirtį, įtraukti didesnės apimties ir sudėtingų projektų patirtį, užtikrinti platesnę konkurenciją tarp aukštos kvalifikacijos tiekėjų, sumažinti riziką atmesti labiausiai patyrusius specialistus vien dėl formalaus laikotarpio apribojimo. Toks patikslinimas leistų Perkančiajai organizacijai pasirinkti kompetentingiausius specialistus ir užtikrintų aukštesnę paslaugų kokybę.	Perkančioji organizacija nenumato keisti specialistams keliamų reikalavimų. Perkančioji organizacija nėra įpareigota kelti vienodų reikalavimų visiems specialistams. Atkreipiame dėmesį, jog sutarties pabaigos data turi pateikti į nurodytą metų laikotarpį iki pasiūlymų pateikimo termino dienos, o ne prasidėti ir baigtis per nurodytą laikotarpį.