

## TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

### 1. PIRKIMO OBJEKTO APRAŠYMAS

#### 1.1. SĄVOKOS

- 1.1.1. Užsakovas/LTOU - AB Lietuvos oro uostai.
- 1.1.2. Paslaugų teikėjas - ūkio subjektas - fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Pirkėjas/Užsakovas sudaro Sutartį.
- 1.1.3. Paslaugos – Programavimo paslaugos, apimančios informacinių sistemų kūrimo, vystymo, testavimo, diegimo, dokumentacijos rengimo, palaikymo, techninės priežiūros ir konsultavimo paslaugas, teikiamas pagal atskirus Užsakovo užsakymus šios Sutarties galiojimo metu.
- 1.1.4. Sistema - Apibendrinta sąvoka, apimanti bet kurią Užsakovo valdomą arba Paslaugų teikimo metu sukurtą ar vystomą informacinę sistemą, jos komponentus, modulius bei integracijas, naudojamą Užsakovo veikloje.
- 1.1.5. SDLC - Programinės įrangos gyvavimo ciklas (angl. Software Development Life Cycle) - struktūrizuotas informacinių sistemų kūrimo ir priežiūros procesas, taikomas vadovaujantis Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodika.
- 1.1.6. Vystymas - Užsakovo suformuluotas užsakymas Paslaugų teikėjui sukurti, pakeisti ar papildyti Sistemos funkcionalumą, kuris inicijuoja įvertinimo, sprendimo, diegimo, testavimo, sistemos dokumentacijos parengimo/atnaujinimo ir prireikus Užsakovo personalo mokymų procesus. Vystymo užsakymams taikoma šioje Techninėje specifikacijoje nurodyta vystymo įgyvendinimo tvarka, terminai, apimtys ir garantijos.
- 1.1.7. Užklausa - Užsakovo informacinio, konsultacinio ar orientacinio pobūdžio paklausimas Paslaugų teikėjui, kuriuo siekiama gauti kokybišką informaciją apie Sistemos funkcionalumą, konfigūravimo galimybes, galimą sprendimo būdą ar orientacinę paslaugos kainą/trukmę. Užklauskos nesukuria Paslaugų teikėjo įsipareigojimo įgyvendinti pokytį, o jų sprendimas neapima naujo funkcionalumo kūrimo.
- 1.1.8. Užsakymas - Užsakovo raštu (per pagalbos sistemą ar per kitą Užsakovo ir Paslaugų teikėjo suderintą priemonę) pateiktas pavedimas Paslaugų teikėjui atlikti tam tikras Paslaugas pagal šios Techninės specifikacijos nuostatas. Užsakymas tampa privalomu vykdyti Paslaugų teikėjui nuo dienos, kai Užsakymą patvirtina abiejų šalių atsakingi asmenys.
- 1.1.9. Specifikacijos dokumentas - sudėtinė Užsakymo dalis, kurioje Paslaugų teikėjas turi nurodyti užsakomų Paslaugų apimtį, kainą, problemą, kurią norima išspręsti, vykdymo terminus bei kitus su konkrečiu užsakymu vykdymu susijusius aspektus.
- 1.1.10. Trūkumas - neatitikimas tarp Užsakovo užsakymu nustatytų reikalavimų ir Paslaugų teikėjo perduoto sprendimo. Trūkumas atspindi tai, ko Paslaugų teikėjas neperdavė ar perdavė ne taip, kaip buvo užsakyta, nepriklausomai nuo to, ar perduotas sprendimas savaime veikia stabiliai.
- 1.1.11. Defektas - Sistemos arba jos komponento veikimo klaida, dėl kurios funkcionalumas neveikia, veikia neteisingai arba nepasiekia numatyto rezultato. Defektas gali atsirasti dėl Paslaugų teikėjo priežasčių (kodo, dizaino, konfigūracijos, integracijos klaidų) arba dėl ne Paslaugų teikėjo priežasčių (trečiųjų šalių sistemų pokyčių, infrastruktūros sutrikimų, naudotojo veiksmų, duomenų klaidų).
- 1.1.12. SLA (angl. Service Level Agreement, liet. Paslaugų lygio susitarimas) - tai sutartinis susitarimas tarp Paslaugų tiekėjo ir Užsakovo, kuriame nustatomi kokybės lygiai, reagavimo ir gedimų šalinimo terminai, vertinimo rodikliai bei sankcijos ar kompensacijos už įsipareigojimų nevykdymą.
- 1.1.13. Konsultacinė valanda - Konsultacinė valanda yra lygi 60 min. Šis poreikis išreiškiamas kaip Užklausa, aprašyta 4.13 punkte.
- 1.1.14. BDAR - Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (ES) 2016/679.
- 1.1.15. Sutartis - Sutartis, sudaroma tarp Paslaugų teikėjo ir Užsakovo dėl Pirkimo objekto.

- 1.2. PIRKIMO OBJEKTAS IR KIEKIAI**
- 1.2.1. Pirkimo objektas – programavimo paslaugos, apimančios informacinių sistemų bei jų komponentų kūrimo, vystymo, techninės, prevencinės priežiūros ir konsultavimo paslaugos, kurios apima ne mažiau kaip šias paslaugų grupes (toliau - Pirkimo objektas):
- 1.2.1.1. Projekto valdymo paslaugos – Paslaugų teikėjo paskirto projekto vadovo vykdomos veiklos, susijusios su Užsakovo užsakomų Paslaugų koordinavimu, planavimu, vykdymo stebėseną ir komunikacijos organizavimu. Projekto valdymo paslaugos apima Paslaugų planavimą ir prioretizavimą, specialistų darbų koordinavimą, terminų ir rizikų valdymą, statuso ataskaitų rengimą, susitikimų organizavimą ir moderavimą, darbų eigos kontrolę, priklausomybių valdymą, dokumentacijos koordinavimą bei kitą veiklą, reikalingą tinkamam Paslaugų įgyvendinimui užtikrinti.
- 1.2.1.2. IS kūrimo ir vystymo paslaugos - naujų informacinių sistemų ar jų komponentų kūrimas, esamų sistemų vystymas, integracijų realizavimas, konfigūravimas, testavimas (parengti sistemos testavimo planai ir scenarijai, atlikti testavimai ir parengtos testavimo ataskaitos), diegimas ir susijusios dokumentacijos parengimas pagal atskirus Užsakovo užsakymus. Paslaugos teikiamos pagal atskirus Užsakovo užsakymus ir apmokamos taikant Paslaugų teikėjo pasiūlytais valandiniais į kainiais. Paslaugos teikiamos laikantis struktūrizuoto programinės įrangos gyvavimo ciklo (SDLC) principų.
- 1.2.1.3. Techninės, prevencinės priežiūros bei aptarnavimo ir konsultavimo paslaugos, įskaitant incidentų/klaidų/gedimų šalinimą (SLA), konsultacines paslaugas bei nuolatinės versijų atnaujinimo paslaugas.
- 1.2.2. Paslaugų teikėjas, visą Paslaugų teikimo laikotarpį, privalo neatlygintinai perduoti LTOU nuosavybėn visą su Sistemomis susijusią atnaujintą, pilną ir išsamią dokumentaciją, programinį kodą, išieities tekstus, integracijų API dokumentaciją ir kitą Paslaugų teikėjo turimą su Paslaugų teikimu susijusią medžiagą. Minėta dokumentacija bei medžiaga privalo būti nuolat atnaujinama po bet kurio Sistemos pakeitimo ir turi būti nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 3 d.d. po Sistemos pakeitimo įgyvendinimo, perduodama atnaujinta dokumentacijos versija Užsakovui.

Lentelė Nr. 1. Perkamų paslaugų sąrašas

| Eil. Nr. | Paslaugos pavadinimas                                                                            | Preliminarus paslaugų kiekis* | Paslaugų mato pavadinimas |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| 1.       | Projekto valdymo paslaugos                                                                       | 400                           | Val.                      |
| 2.       | Programavimo paslaugos (full-stack arba reikiamos specializacijos / technologijų programuotojas) | 1800                          | Val.                      |
| 3.       | Testavimo (quality assurance) paslaugos                                                          | 400                           | Val.                      |
| 4.       | Naudotojo sąsajos (UI/UX) kūrimo paslaugos                                                       | 300                           | Val.                      |
| 5.       | Veiklos procesų analitiko paslaugos                                                              | 350                           | Val.                      |
| 6.       | Techninės ir prevencinės priežiūros bei aptarnavimo ir konsultavimo valandos                     | 900                           | Val.                      |

\* Paslaugos bus perkamos pagal Užsakovo poreikį. Užsakovas numato, bet neįsipareigoja per Sutarties galiojimo laikotarpį nupirkti Paslaugų neviršijant pradinės Sutarties vertės, t. y. ne daugiau kaip už 241 800,00 Eur be PVM

- 1.3. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI**
- 1.3.1. Paslaugų teikėjas per kiekviename suderintame ir pasirašytame užsakyme nustatytą terminą turi atlikti pilną numatomo funkcionalumo įgyvendinimo ciklą: sukurti (vystyti) numatytas funkcijas, jas ištestuoti testinėje versijoje, perkelti į gamybinę aplinką (production), parengti techninę ir naudotojo dokumentaciją bei užtikrinti stabilų ir nenutrūkstamą sprendimo veikimą pagal šioje techninėje specifikacijoje nustatytus reikalavimus.

- 1.3.2. Paslaugų teikėjas privalo bendradarbiauti su Užsakovo pasitelktais trečiaisiais asmenimis, įskaitant dalijimąsi reikalinga technine informacija, dokumentacija, prieiga prie repozitorijų ir aplinkų pagal Užsakovo nurodymus, be papildomo apmokėjimo.
- 1.3.3. Naudotojo ir administratoriaus dokumentacija rengiama lietuvių kalba. Techninė dokumentacija (architektūros aprašai, API specifikacijos, kodo komentarai) gali būti rengiama lietuvių arba anglų kalba.
- 1.3.4. Konkretūs reikalavimai integracijoms su Užsakovo turimomis sistemomis ir duomenų migracijai nustatomi atskiruose Užsakovo užsakymuose. Numatoma, kad Paslaugų teikimo metu sukurtos Sistemos integruosis su bendrais Užsakovo IT komponentais (vartotojų autentifikacijos sistema, vieningu prisijungimu (SSO), organizacinės struktūros valdymo sistemomis), išskyrus atvejus, kai užsakyme nurodyta kitaip.
- 1.3.5. Gavęs užsakymą, Paslaugų teikėjas turi numatyti ir įvertinti visus galimus darbus ir išlaidas, būtinas užsakymo reikalavimų realizavimui. Visos paslaugos ir priemonės, būtinos užsakymo įgyvendinimui, yra Paslaugų teikėjo atsakomybė.
- 1.3.6. Paslaugų teikėjas teikdamas Paslaugas privalo laikytis teisės aktų reikalavimų, nustatančių duomenų apsaugą, ir visi su teikiamomis Paslaugomis susiję veiksmai turi atitikti BDAR.
- 1.3.7. Paslaugų teikėjas, teikdamas Paslaugas, privalo taikyti saugaus programinės įrangos kūrimo (SDLC) praktikas ir laikytis kibernetinio saugumo teisės aktų reikalavimų. Atitiktis pagrindžiama Pirkimo dokumentuose nurodytais įrodymais (ekonomiškai naudingiausią pasiūlymą pateikęs Tiekėjas Pirkėjo prašymu turės pateikti Tiekėjo ir jo pasitelkiamų subtiekiejų bei ūkio subjektų, kurių pajėgumais remiamasi, dokumentus, patvirtinančius rizikos valdymo ir saugumo priemonių įgyvendinimą (pavyzdžiui, nepriklausomos įstaigos išduotą galiojantį sertifikatą, patvirtinantį, kad Tiekėjas laikosi informacijos saugumo valdymo sistemos pagal ISO/IEC 27001 arba jam lygiaverčių standartų reikalavimų; Tiekėjo vadovo arba jo įgalioto asmens patvirtintos kibernetinės saugos politikos dokumentus ar kitą informaciją, patvirtinančią atitiktį šiame punkte nustatytam reikalavimui).
- 1.3.8. Sistemos autorių turtinės teisės į Paslaugų teikimo rezultatą ir su juo susijusią dokumentaciją perduodamos Užsakovui neterminuotam laikotarpiui nuo Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos, jei užsakymo vykdymo metu sukuriamas rezultatas, kuris pagal taikytinus teisės aktus laikomas autorių teisių objektu arba kitu intelektinės nuosavybės objektu, į kurį Paslaugų teikėjas turi turtines teises ir kurio turtinių teisių perdavimas nėra ribojamas taikytinų teisės aktų ar trečiųjų asmenų teisių. Asmeninės neturtinės autoriaus teisės pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus neperduodamos, tačiau Paslaugų teikėjas užtikrina, kad jos nebus naudojamos taip, kad apribotų Užsakovo teisę laisvai naudotis Paslaugų rezultatu.

## 2. PRIEVOLIŲ VYKDYMO TVARKA

### 2.1. PRIEVOLIŲ VYKDYMO VIETA (-OS)

- ☐ Vilniaus oro uostas, Rodūnios k. 2, Vilnius
- ☐ Kauno oro uostas, Oro uosto g. 4, Karmėlava, Kauno raj.
- ☐ Palangos oro uostas, Liepojos pl. 1, Palanga
- ☐ Lietuvos oro uostai (Administracija), Rodūnios k. 10A, Vilnius
- ☒ Nuotoliniu būdu.
- ☒ Paslaugų teikėjo buveinėje.
- ☐ Kita.

## 3. UŽSAKYMŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI

### 3.1. PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

- 3.1.1. Reikalavimai IS kūrimo ir vystymo paslaugoms, kurios apima TS lentelėje Nr. 1 nurodytas paslaugas:
- 3.1.1.1. Užsakymo pateikimas. Užsakovas Paslaugų teikėjui pateikia vystymo užsakymo formą (užsakymo pateikimo forma ir pateikimo būdas turės būti suderintas per savaitę nuo Sutarties įsigaliojimo dienos). Vystymo užsakymo formoje bus išsamiai aprašoma vystymo esmė, nurodoma

pageidaujama vystymo įdiegimo į gamybinę aplinką data (Need by date), nustatomas vystymo prioritetas (Priority - reikšmė gali būti nuo 1 iki 4; 1 - aukščiausio prioriteto, 4 - žemiausio).

- 3.1.1.2. Įvertinimas. Užsakovas ir Paslaugų teikėjas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo užsakymo pateikimo dienos arba per kitą su Užsakovu sutartą protingą terminą suderina vystymo turinį. Paslaugų teikėjas, įvertindamas užsakymo turinį, turi išsiaiškinti vystymo užsakyme aprašytą reikalingos paslaugos esmę, apimtį, techninius, funkcinius, saugumo ir kokybės reikalavimus, įvertina galimą neigiamą vystymo poveikį greitaveikai ir pateikia detalų užsakymo įvertinimo bei specifikacijos dokumentą, kuriame nurodo paslaugos suteikimo trukmės įvertinimą valandomis pagal jo pasiūlyme pateiktą (-us) valandinį (-ius) įkainį (-ius), detalizuodamas numatomas darbo valandas pagal kiekvieną paslaugų teikimui reikalingą specialistų profilį (jeigu taikoma), ir apskaičiuoja paslaugos kainą. Paslaugų teikėjas, rengdamas įvertinimo dokumentą, turi įvertinti vystymo sąveiką su kitais jau realizuojamais ar realizuotais pakeitimais bei funkcionalumais ir, nurodant priežastis, pasiūlyti LTOU rekomenduojamą ruošiamo vystymo diegimo eiliškumą. Jei reikia, Paslaugų teikėjas savo iniciatyva inicijuoja susitikimus su LTOU darbuotojais, galinčiais patikslinti vystymo dokumente išdėstytą informaciją.
- 3.1.2. Paslaugų teikėjas, atlikęs analizę, turi įsivertinti ir nurodyti, kas atliks užsakymą (kokie specialistai ir kiek jų dirbs įgyvendinant užsakymo turinį) bei per kiek laiko užsakymas bus įvykdytas. Konkrečiai aprašyti ir įvardinti, kas bus atliekama, Užsakovui suprantama kalba ir forma (tikslas, užduotys, vartotojo srautai (user flows), sprendimų ir logikos medžiai (decision, logic trees), UX srautai (UX flows), rezultatas - visos priemonės, kurios padės Užsakovui suprasti, kaip galutinis sprendimas atrodys, veiks ir padės pasiekti tikslą). Pateikti informaciją, kaip rezultatas bus matuojamas, užtikrinant, kad visi apibrėžti rezultatai yra pasiekti.
- 3.1.3. Įvertinimo patvirtinimas. LTOU, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas išnagrinėjusi Paslaugų teikėjo pateiktą įvertinimo ir specifikacijos dokumentą, jį patvirtina, jei dokumento turinys yra aiškus ir nurodytos sąnaudos tinkamos ir nusprendžia, kad paslauga gali būti teikiama (t. y. Paslaugų teikėjui suteikiamas leidimas vykdyti užsakymą). Jei įvertinimo ir specifikacijos dokumentas yra neaiškus, LTOU gali paprašyti Paslaugų teikėjo detalizuoti/pagrįsti įvertinime minimus darbus bei jų finansinį įvertinimą. Jei įvertinimo dokumente pateiktas LTOU poreikio įgyvendinimas netinkamai ar neaiškiai, LTOU pareikalavus, Paslaugų teikėjas privalo savo sąnaudomis surengti susitikimus su LTOU darbuotojais, tikslinant įvertinimą. Paslaugų teikėjas privalo atsakyti į LTOU pateiktus klausimus per 2 d. d. ar per kitą su Užsakovų suderintą protingą terminą.
- 3.1.4. LTOU nustačius, kad vystymui atlikti reikalingos finansinės sąnaudos yra mažesnės negu Paslaugų teikėjas nurodė, Paslaugų teikėjas privalo pagrįsti nurodytas finansines sąnaudas arba iš naujo pateikti patikslintą įvertinimą. Patikslintame įvertinime reikalingos sąnaudos negali būti didesnės nei pirmame įvertinime, jei nesikeičia užsakymo apimtys. Užsakovui pakeitus ar papildžius reikalavimus, Paslaugų teikėjas įvertinimą ir bendrą užsakymo vertę koreguoja atitinkamai.
- 3.1.5. Suderinus užsakymo turinį, užsakymas laikomas patvirtintu ir Paslaugų teikėjui suteikiamas leidimas vykdyti užsakymą.
- 3.1.6. Rezultatų patikrinimas. LTOU atsakingi darbuotojai patikrina Paslaugų teikėjo pateiktus rezultatus Sistemos testinėje versijoje. Jei bus nustatyta rezultatų trūkumų, jie turi būti aprašomi ir informacija apie juos bus pateikta Paslaugų teikėjui raštiškai. Paslaugų teikėjas įsipareigoja pašalinti juos nemokamai ir pateikti visus rezultatus iš naujo patikrinti. Jei rezultatų trūkumų nebuvo nustatyta, apie tai informuojamas Paslaugų teikėjas, t. y. kad jis gali perkelti rezultatus į produkcinę versiją.
- 3.1.7. Vystymo rezultato diegimas į gamybinę aplinką (production). Diegimą į gamybinę aplinką atlieka Paslaugų teikėjas, atlikęs šiuos veiksmus: užtikrinęs, kad testinėje aplinkoje atlikti testai buvo sėkmingi, gavęs Užsakovo patvirtinimą, kad diegimą į gamybinę aplinką galima vykdyti.
- 3.1.8. Po naujo funkcionalumo ar pakeitimo įdiegimo į gamybinę aplinką Paslaugų teikėjas privalo pateikti aiškia ir suprantama papildytą bendrą Sistemos dokumentaciją, aprašančią atliktus pakeitimus bei jų naudojimo principus. Jei dokumentacija nėra pakankama savarankiškam funkcionalumo perėmimui, Paslaugų teikėjas privalo organizuoti mokymus ar žinių perdavimo sesiją, kad Užsakovas galėtų tinkamai naudotis nauju funkcionalumu. Tik po to, kai Užsakovas patvirtina, kad dokumentacija yra pakankama ir suprata, gali būti pasirašomas perdavimo-priėmimo aktas.

- 3.1.9. Vystymo atsisakymas. LTOU atsisakius vystymo, kurio įvertinimas jau yra patvirtintas ir darbai pradėti, LTOU apmoka už Paslaugų teikėjo atliktą įvertinimą (analizę) - iki 10 proc. nuo visos įvertintos vystymo apimties - ir atskirai už Paslaugų teikėjo iki atsisakymo dienos faktiškai atliktus programavimo darbus (jei įrodoma, kad tokių darbų buvo atlikta). Paslaugų teikėjas, gavęs atsisakymo pranešimą, privalo per 5 darbo dienas perduoti Užsakovui visą iki tol sukurtą medžiagą - kodą, dokumentaciją, dizaino artefaktus, analizės rezultatus - nepriklausomai nuo to, ar užsakymas buvo užbaigtas. Nuo šių duomenų perdavimo Užsakovui dienos visos autorių turtinės teisės į perduotą medžiagą atitinka Užsakovui.
- 3.1.10. Didelės apimties analizę (specifikavimą) Užsakovas gali užsakyti kaip atskirą apmokamą užduotį (analizės / specifikavimo užsakymą). Toks užsakymas apmokamas pagal konsultavimo paslaugų valandinį įkainį ir/arba konkrečiai analizei atlikti reikalingų specialistų valandinius įkainius, nepriklausomai nuo to, ar vėliau įgyvendinamas vystymas.
- 3.1.11. Užsakovas turi teisę savo nuožiūra keisti Užsakymo turinį, t. y. keisti apimtį, taip pat keisti konkrečių veiklų/subjektų įvykdymo tvarką ir eiliškumą, atsižvelgdamas į faktinius poreikius ir aplinkybes.
- 3.1.12. Paslaugų teikėjas Paslaugas teikia naudodamasis Užsakovo nurodytomis priemonėmis: JIRA (arba kita Užsakovo pasiūlyta užduočių valdymo sistema) ir SharePoint ar lygiaverčiu dokumentų saugojimo įrankiu.
- 3.1.13. Paslaugų teikėjas paskiria projekto vadovą, nurodytą pasiūlyme ir atitinkantį pirkimo dokumentuose nustatytus kvalifikacijos reikalavimus, kuris yra pagrindinis kontaktinis asmuo Užsakovui. Projekto vadovas koordinuoja Paslaugų teikėjo specialistų veiklą, užtikrina Paslaugų vykdymo kontrolę, darbų planavimą, terminų laikymąsi, rizikų ir priklausomybių valdymą, organizuoja periodinius projekto statuso susitikimus bei teikia pažangos ataskaitas Užsakovui. Projekto vadovas neatsako už techninių sprendimų įgyvendinimą, tačiau atsako už jų įgyvendinimo koordinavimą ir komunikaciją.

## 3.2. PASLAUGŲ TEIKIMO TERMINAI

- 3.2.1. Kiekvieno Užsakymo rezultato perdavimo-priėmimo aktas pasirašomas tik tuomet, kai Užsakovas patvirtina, kad įgyvendinti funkcionalumai yra sėkmingai perkelti į gamybinę aplinką, veikia stabiliai, be kritinių ar vidutinio kritiškumo sutrikimų ir atitinka visus jiems keliamus reikalavimus, bei kad Užsakovas gavo ir susipažino su Paslaugų teikėjo pateikta atnaujinta dokumentacija.
- 3.2.2. Už suteiktas paslaugas apmokėjimas atliekamas Sutartyje nustatyta tvarka.
- 3.2.3. Lentelė Nr. 2. Paslaugų aprašymas ir suteikimo terminai

| Eil. Nr. | Veiklos pavadinimas                                     | Veiklos aprašymas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Veiklos terminas                                   |
|----------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1        | Paslaugų teikimo reglamentas                            | Paslaugų teikėjas, bendradarbiaudamas su Užsakovu, parengia ir suderina Paslaugų teikimo reglamentą - operacinį darbo organizavimo dokumentą pagal SDLC metodiką, kuriame nustatomos darbo praktikos, užsakymų valdysena, kokybės ir saugumo užtikrinimas, komunikacija, dokumentavimas bei sutarties pabaigos taisyklės (3.3.1.7. šio dokumento punktas). Privaloma Reglamento apimtis ir struktūra nurodyta poskyryje „Paslaugų teikimo reglamento turinys“. | Per 2 sav. nuo Sutarties įsigaliojimo.             |
| 2        | Projekto valdymo paslaugos                              | Projekto vadovas koordinuoja Paslaugų vykdymą, organizuoja susitikimus, kontroliuoja terminus, rengia ataskaitas, valdo rizikas ir užtikrina komunikaciją tarp šalių.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Visą Sutarties galiojimo laikotarpį pagal poreikį. |
| 3        | IS kūrimo ir vystymo paslaugos pagal Užsakovo užsakymus | Paslaugų teikėjas kuria, vysto, testuoja ir diegia IS ar jų komponentus pagal atskirus Užsakovo užsakymus, laikydamasis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Visą Sutarties galiojimo laikotarpį pagal poreikį. |

|   |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                          |
|---|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                               | šioje Techninėje specifikacijoje nustatytos vystymo tvarkos (3.1 sk.) ir iteracinio metodo. Konkrečių darbų sąrašas, apimtis ir terminai nustatomi kiekvieno užsakymo derinimo metu.                                                                                            |                                                                          |
| 4 | Techninės ir prevencinės priežiūros bei aptarnavimo ir konsultavimo paslaugos | Paslaugų teikėjas užtikrina Sistemų priežiūrą, incidentų ir defektų šalinimą pagal šios Techninės specifikacijos 4 skyriuje nustatytus reagavimo terminus, taip pat konsultacijas, versijų ir technologijų atnaujinimus pagal kiekvienu konkrečiu atveju šaliu sudertą terminą. | Nuo priėmimo-perdavimo akto pasirašymo iki sutarties galiojimo pabaigos. |

### 3.3. PASLAUGŲ TEIKIMO REGLAMENTO TURINYS

3.3.1. Paslaugų teikimo reglamente abi Sutarties šalys užfiksuoja darbo organizavimo susitarimus. Reglamentas privalo apimti šias dalis:

- 3.3.1.1. Metodologija ir darbo organizavimas. Taikomas darbo metodas (Scrum, Kanban arba hibridas), iteracijų (sprintų) trukmė, ceremonijų ritmas, darbo paruošimo (Definition of Ready) ir darbo užbaigimo (Definition of Done) kriterijai, estimavimo praktika ir jos perskaičiavimo į apmokamas valandas tvarka.
- 3.3.1.2. Užsakyčių ir pokyčių valdymas. Užsakymo pateikimo forma ir kanalas, prioritetų (1-4) reikšmės su jiems taikomais įvertinimo ir įgyvendinimo terminais, patvirtintų užsakyčių pakeitimų valdymo tvarka, eskalavimo tvarka, nurodant sprendimo terminus ir atsakingus asmenis abiejose šalyse.
- 3.3.1.3. Programavimo ir diegimo praktika. Versijų kontrolės taisyklės (repozitorijos nuosavybė, branching strategija, code review reikalavimai), aplinkų (DEV, TEST, STAGING, PROD) valdymas ir prieigos teisės taikant mažiausių privilegijų principą, gamybinės aplinkos prieigos stebėseną, CI/CD bei diegimo ir grąžinimo (rollback) procedūros, konfigūracijų ir prieigos duomenų (secrets) valdymas, testinių duomenų politika užtikrinant BDAR atitiktį.
- 3.3.1.4. Kokybės ir saugumo užtikrinimas. Kodo kokybės standartai, automatizuotų testų aprėpties minimalūs reikalavimai, saugumo testavimo apimtis (OWASP Top 10, priklausomybių (dependency) skenavimas), defektų gyvavimo ciklas su sunkumo (severity) ir prioriteto (priority) klasifikacija.
- 3.3.1.5. Komunikacija ir valdysena. Operacinių (savaitinių), taktinių (mėnesinių) ir strateginių (ketvirtinių) susitikimų ritmas, statuso ataskaitų formatas ir periodiškumas, atsakingi asmenys ir jų pavaduotojai iš abiejų šalių, atostogų ir nedarbingumo informavimo tvarka.
- 3.3.1.6. Dokumentacija ir žinių valdymas. Dokumentacijos šablonai ir privalomas detalumo lygis (architektūros, API, naudotojo, administratoriaus), žinių perdavimo (knowledge transfer) sesijų organizavimo tvarka, specialistų keitimo procedūra su reikalavimais keičiamo specialisto kvalifikacijai.

3.3.2. Paslaugų teikėjas privalo nuolat (ne tik perdavimo metu) dokumentuoti kodą, testus ir kitus šaltinius taip, kad sprendimą su minimaliomis sąnaudomis galėtų perimti kitas Paslaugų teikėjas. Netinkamas versijavimas ar dokumentacijos trūkumas laikomas kokybės reikalavimų pažeidimu.

3.3.3. Sutarties pabaigos planas (exit plan). Sutarties pabaigos arba nutraukimo atveju vykdomų perdavimo veiklų sąrašas, jų trukmė, perduodamų artefaktų sąrašas ir forma, žinių perdavimo Užsakovui ar naujam Tiekėjui tvarka.

3.3.4. Reglamento pakeitimai galimi abiem šalims raštu sutikus. Tarp šalių išskylantys neaiškumai dėl darbo organizavimo sprendžiami pirmiausia per Reglamento atnaujinimą.

### 3.4. INFRASTRUKTŪRA IR APLINKOS

3.4.1. Infrastruktūrą (gamybinę ir kitas aplinkas), jos resursus bei reikalingas licencijas teikia Užsakovas, išskyrus atvejus, kai konkrečiame Užsakovo užsakyme nurodyta kitaip. Kiekvienos kuriamos ar



prižiūrimos Sistemos talpinimo modelis, aplinkų (pvz. DEV, TEST, STAGING, PROD) sudėtis, jų teikimo atsakomybės pasiskirstymas tarp Užsakovo ir Paslaugų teikėjo bei taikomi techniniai ir saugumo reikalavimai infrastruktūrai nustatomi atskirame Užsakovo užsakyme.

- 3.4.2. Užsakovui teikiant infrastruktūrą, Paslaugų teikėjas atsako už sprendimo įdiegimą į numatytas aplinkas (įskaitant gamybinę), jo paleidimą, konfigūravimą ir veikimo stebėseną (monitoringą) pagal Užsakovo užsakymą ir Paslaugų teikimo reglamentą.
- 3.4.3. Visas Paslaugų teikėjo sukurtas programinis kodas saugomas Užsakovo nurodytoje versijavimo (Git) repozitorijoje. Žemesnėse aplinkose (DEV, TEST) naudojami tik nuasmeninti duomenys.

#### 4. REIKALAVIMAI TECHNINEI IR PREVENCINEI PRIEŽIŪRAI

- 4.1. Šiame skyriuje aprašytos paslaugos teikiamos pagal Paslaugų teikėjo pasiūlyme nurodytą valandinį įkainį. Paslaugų teikėjo garantiniai įsipareigojimai, kuriuos Paslaugų teikėjas vykdo nemokamai, aprašyti šios Techninės specifikacijos 6 skyriuje „Garantiniai įsipareigojimai”.
- 4.2. Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti sukurtų Sistemų ir visų jų komponentų techninę ir prevencinę priežiūrą pagal šio skyriaus reikalavimus. Paslaugų teikėjui už techninės ir prevencinės priežiūros paslaugas bus apmokama pagal valandinį įkainį, nurodytą Paslaugų teikėjo pasiūlyme. Priežiūros paslaugos apima:
  - 4.2.1. Incidentų, gedimų ir Defektų, kurių priežastis nėra Paslaugų teikėjo atliktų darbų Trūkumas ar Paslaugų teikėjo kaltė, sprendimą (pavyzdžiui, dėl trečiųjų šalių sistemų pokyčių, infrastruktūros pakeitimų, naudotojo veiksmų ar duomenų sutrikimų);
  - 4.2.2. Prevencines priemones - Sistemų ir/ar jų komponentų versijų atnaujinimus ir profilaktinius priežiūros darbus;
  - 4.2.3. Versijų atnaujinimus - reguliarius IS technologijų atnaujinimus į ilgalaikio palaikymo (LTS - long-term support) versijas, kurios turi ne trumpesnę nei 12 mėn. palaikymą;
  - 4.2.4. Papildomą konsultacinę veiklą - konsultavimą Sistemos infrastruktūros, funkcionalumo specifikavimo, integravimo klausimais bei kitas konsultacines paslaugas.
- 4.3. Paslaugų teikėjas turi reaguoti į Užsakovo kreipinius (įskaitant pranešimus apie gedimus, konsultacijų užsakymus, techninius klausimus ar kitus su paslaugomis susijusius užklausimus) darbo dienomis nuo 08:00 iki 17:00 val. Reagavimu laikomas: patvirtinimas apie užklausos gavimą, užklausos įvertinimas (incidento lygio nustatymas), pirmojo atsakingo asmens veiksmo inicijavimas arba informacijos pateikimas Užsakovui.
- 4.4. Užklausos, pateiktos ne darbo valandomis ar savaitgaliais, laikomos gautomis artimiausią darbo dieną nuo 07:00 val. Visos užklausos registruojamos elektroniniu būdu į šalių suderintą klaidų/užklausų registravimo sistemą, užtikrinant jų datos, laiko ir turinio atsekamumą.
- 4.5. Atsiradus naujam ar papildomam funkcionalumui, jam taikomi tokie patys klaidų reagavimo ir taisymo terminai iškart, kai yra pasirašomas funkcionalumo užsakymo priėmimo-perdavimo aktas.
- 4.6. Konkretūs Sistemos veikimo prieinamumo (SLA) reikalavimai nustatomi atskiruose Užsakovo užsakymuose, atsižvelgiant į Sistemos paskirtį ir kritiškumą Užsakovo veiklai.
- 4.7. Į prieinamumo metriką, kuri bus apibrėžta atskirame užsakyme, neįskaičiuojamas Sistemos neveikimas, atsiradęs dėl:
  - 4.7.1. ne Paslaugų teikėjo valdomos infrastruktūros (Užsakovo arba trečiųjų šalių) sutrikimų;
  - 4.7.2. su Užsakovu suderintų techninės priežiūros darbų;
  - 4.7.3. trečiųjų šalių sistemų ar API, su kuriomis Sistema integruojama, sutrikimų;
  - 4.7.4. force majeure aplinkybių.
- 4.8. Paslaugų teikėjas užtikrina reagavimą į Sistemos veikimo sutrikimus pagal šios Techninės specifikacijos lentelėje Nr. 3 nustatytus terminus. Kritinių incidentų atveju Tiekėjas pateikia Užsakovo IT priežiūros komandai eskalavimo kontaktus, kuriais Užsakovo IT priežiūros komanda gali kreiptis į Paslaugų teikėjo Užsakovo darbo valandomis, pirmojo lygio eskalavimo veiksams nepavykus atkurti Sistemos veikimo.
- 4.9. Lentelėje Nr. 3 nurodyti sprendimo terminai taikomi Defektams, priskirtiniems Paslaugų teikėjo atsakomybės zonai. Ne dėl Paslaugų teikėjo kaltės kilusių incidentų sprendimo terminas priklauso nuo sutrikimo priežasties.
- 4.10. Reagavimo ir sprendimo laikas stabdomas laikotarpiui, kol laukiama Užsakovo ar trečiųjų šalių informacijos, sprendimų ar veiksmų, būtinų incidentui spręsti.

- 4.11. Perimant esamą Sistemą gali būti taikomas pereinamasis (stabilizacijos) laikotarpis, kurio metu SLA terminai netaikomi arba švelninami; jo trukmė nustatoma atskirame Užsakovo užsakyme.
- 4.12. Versijų atnaujinimai. Paslaugų teikėjas įsipareigoja ne vėliau kaip per mėnesį atsiradus naujai versijai ar svarbiems pokyčiams pateikti Užsakovui pasiūlymą dėl Sistemos versijos atnaujinimo. Atnaujinimas turi būti suderintas su Užsakovu iš anksto ir atliekamas ne darbo metu (nebent sutarta kitaip), užtikrinant duomenų saugumą, pilną veiklos testavimą bei veikiančių funkcionalumų tęstinumą. Versijos atnaujinimo metu Paslaugų teikėjas atsako už: duomenų perkėlimą, funkcionalumo testavimą, suderinamumą su turimais komponentais, klaidų, atsiradusių po atnaujinimo, šalinimą savo sąskaita.
- 4.13. Konsultacinės valandos. Užsakovas turi teisę savo nuožiūra naudoti konsultacines valandas, skirtas įvairiems su Sistema susijusiems klausimams spręsti, įskaitant (bet neapsiribojant): darbo su sistema paaiškinimais, funkcionalumo galimybių aptarimu, techninių ar konfigūracinių sprendimų analizavimu, mažos apimties Užklausomis, sprendimų planavimu ar kitais Užsakovui aktualiais klausimais. Paslaugų teikėjas privalo fiksuoti konsultacijų valandas ir periodiškai pateikti jų apskaitą Užsakovui.
- 4.14. Užklausa laikoma įvykdyta tik tada, kai LTOU atsakingam asmeniui yra pateiktas konkretus, išsamus ir tinkamas atsakymas į užklausa.
- 4.15. Jei užklauskos sprendimo metu pateiktas rezultatas nėra tinkamas LTOU (Tiekėjas pateikė nedetalų, neaiškų, netinkamą sprendimą arba pateiktas sprendimas formaliai atkartoja užklauskos turinį ar visiškai neatitinka jo), toks sprendimas laikomas netinkamu ir Paslaugų teikėjo valandos neapmokamos.
- 4.16. Jei užklauskos sprendimo metu nustatomas Sistemos defektas, užklauskos sprendimas neapmokamas - defektas turi būti šalinamas pagal techninės ir prevencinės priežiūros aptarnavimo terminus.

Lentelė Nr. 3. Techninės ir prevencinės priežiūros reagavimo laikai

| Klaidos/gedimo/incidento lygis | Apibrėžimas                                                                                                                                                                                                                                                                  | Reagavimo ir sprendimo laikas                                                                                                                                 |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kritinis gedimas               | Produkto klaida ar gedimas, kuris:<br>a) daro reikšmingą įtaką LTOU verslo operacijoms vienoje ar daugiau vietų;<br>b) neleidžia naudoti Sistemos ar esminių jos funkcijų; arba<br>c) kelia grėsmę duomenų saugumui ar vientisumui.                                          | Patvirtinimas: ne vėliau kaip per 2 darbo valandas.<br>Paslaugų teikėjas ne vėliau kaip per 1 darbo dieną turi pašalinti gedimą ir atkurti Sistemos veikimą   |
| Vidutinio kritiškumo gedimas   | Sistemos defektas su laikinu sprendimu:<br>a) kritinė Sistemos klaida, kuriai yra laikinas alternatyvus sprendimo būdas; arba<br>b) gedimas, kuris veikia Užsakovo verslo operacijas, tačiau esmines funkcijas galima vykdyti su apribojimais ar alternatyviais sprendimais. | Patvirtinimas: ne vėliau kaip per 2 darbo valandas.<br>Paslaugų teikėjas ne vėliau kaip per 2 darbo dienas turi pašalinti gedimą ir atkurti Sistemos veikimą. |
| Nekritinis gedimas             | Pavienė ar nedidelė Sistemos klaida, kuri:<br>a) reikšmingai neveikia Sistemos funkcionalumo;<br>b) neleidžia pasinaudoti tik tam tikromis neesminėmis funkcijomis; arba<br>c) reikšmingai neveikia Užsakovo veiklos efektyvumo.                                             | Patvirtinimas: ne vėliau kaip per 2 darbo valandas.<br>Paslaugų teikėjas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas turi pašalinti gedimą ir atkurti Sistemos veikimą. |

## 5. REIKALAVIMAI DOKUMENTACIJAI

- 5.1. Paslaugų teikėjas privalo parengti ir pateikti visą dokumentaciją, susijusią su kiekvienos informacinės sistemos įgyvendinimu, naudojimu ir priežiūra. Naudotojo ir administratoriaus dokumentacija pateikiama lietuvių kalba; techninė dokumentacija - lietuvių arba anglų kalba.
- 5.2. Kiekvienos informacinės sistemos dokumentacija turi apimti:



- 5.2.1. Naudotojo vadovą - skirtą IS galutiniams naudotojams;
- 5.2.2. Administratoriaus vadovą - skirtą IS administravimui ir konfigūravimui;
- 5.2.3. Techninę architektūros dokumentaciją - apimančią sistemos komponentų, integracijų ir duomenų srautų aprašą;
- 5.2.4. Diegimo ir atkūrimo instrukciją.
- 5.3. Dokumentacija privalo būti nuolat atnaujinama po kiekvieno funkcinį ar technologinių pakeitimų diegimo per visą Sutarties galiojimo laikotarpį.
- 5.4. Paslaugų teikėjas privalo garantuoti, kad pateiktos dokumentacijos pakanka savarankiškam IS administravimui ir naudojimui be papildomos Paslaugų teikėjo pagalbos.
- 5.5. Kartu su kiekvieno užsakymo perdavimo-priėmimo aktu Paslaugų teikėjas privalo pateikti atnaujintą dokumentacijos versiją.
- 5.6. Dokumentacija Užsakovui pateikiama raštu (.pdf, .docx ar kita susitarta forma).

## 6. GARANTINIAI ĮSIPAREIGOJIMAI

- 6.1. Šiame skyriuje aprašyti Paslaugų teikėjo įsipareigojimai vykdomi Paslaugų teikėjo sąskaita.
- 6.2. Visiems pagal atskirus Užsakovo užsakymus įgyvendintiems Sistemų funkcionalumams Paslaugų teikėjas suteikia 12 (dvylikos) mėnesių garantinį laikotarpį, skaičiuojamą nuo konkretaus užsakymo paslaugų rezultato perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos.
- 6.3. Garantiniu laikotarpiu Paslaugų teikėjas savo sąskaita šalina:
  - 6.3.1. Trūkumus (kaip apibrėžta Sąvokose) - neatitikimus tarp Užsakovo užsakymo reikalavimų ir Paslaugų teikėjo faktiškai įgyvendinto sprendimo;
  - 6.3.2. Defektus, atsiradusius dėl Paslaugų teikėjo kaltės arba dėl Paslaugų teikėjo pasirinktų technologinių sprendimų netinkamumo, neaptiktus testavimo metu.
- 6.4. Garantiniam Trūkumų ir Defektų šalinimui taikomi tie patys reagavimo ir sprendimo laikai, kaip apmokamai techninei ir prevencinei priežiūrai (žr. lentelę Nr. 3).
- 6.5. Garantinių įsipareigojimų vykdymas neturi daryti įtakos kitoms Paslaugų teikėjo teikiamoms paslaugoms (jų terminams, kainai ir kokybei).
- 6.6. Jei nustatant Defekto priežastį tarp šalių iškyla ginčas, ar atvejis priskiriamas garantijai, ar apmokamai priežiūrai, jis sprendžiamas Paslaugų teikimo reglamente nustatyta tvarka. Iki priežasties nustatymo Defektas šalinamas garantijos režimu; vėliau nustatius, kad Defekto priežastis nėra Paslaugų teikėjo kaltė ir nėra Trūkumas, sąnaudos perskaičiuojamos pagal apmokamos priežiūros valandinį įkainį.