

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

I DALIS. PIRKIMO OBJEKTO APRAŠYMAS

1. SĄVOKOS

Užsakovas – UAB LTG Kompetencijų centras.

Paslaugų teikėjas – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Užsakovas sudaro Sutartį.

Sutartis – Sutartis, sudaroma tarp Paslaugų teikėjo ir Užsakovo dėl Pirkimo objekto.

Paslaugos – sistemos vystymo (įskaitant, programavimo) ir palaikymo (įskaitant, incidentų šalinimą, konsultacijas) paslaugos.

Užklausa – Užsakovo Paslaugų teikėjui šioje Techninėje specifikacijoje nustatytu būdu pateiktas prašymas (užsakymas) suteikti konkrečias Paslaugas, įskaitant, bet neapsiribojant, pranešimą apie incidentą ar sutrikimą, konsultacijos prašymą, pavedimą atlikti analizę arba inicijuoti sistemos vystymo darbus.

Keitimų inicijavimo paraiška – Paslaugų teikėjui teikiamas užsakymas Paslaugoms, kurių dydis viršija 8 val., suteikti.

Darbo valandos – kliento įprastos darbo valandos, pirmadieniais–penktadieniais nuo 8:00 iki 17:00 EET/EEST, išskyrus valstybines šventes Lietuvoje.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

2.1. Perkamos Verslo valdymo sistemos programinės įrangos vystymo (įskaitant, bet neapsiribojant, programavimą, sistemos atnaujinimą, tobulinimą ar naujų funkcijų sukūrimą) ir palaikymo (įskaitant, bet neapsiribojant, esamo funkcionalumo sutrikimų šalinimą, konsultacijas) paslaugos (toliau – **Pirkimo objektas**). Planuojamas įsigyti preliminarus Paslaugų kiekis – 12 500 darbo valandų (nepriklausomai nuo pasitelkiamų specialistų skaičiaus, t. y. jei paslaugai suteikti reikalingos 6 valandos, už paslaugos tinkamą suteikimą ir bus apmokama 6 valandas padauginant iš laimėjusio tiekėjo pasiūlyme nurodyto įkainio, nepaisant to, ar teikiant paslaugas dalyvavo 1 ar daugiau specialistų) per 36 mėnesius. Užsakovas neįsipareigoja įsigyti viso nurodyto Paslaugų kiekio (apimtį ir/ar valandų). Detalesnis Pirkimo objekto aprašymas pateiktas šioje Techninėje specifikacijoje, įskaitant, jos priedus. Paslaugos perkamos pagal Užsakovo poreikį Užsakovui pateikiant Užklausą.

2.2. Užsakovas naudoja verslo valdymo sistemą, veikiančią įmonės SAP SE suteiktos platformos pagrindu (toliau – SAP sistema). Paslaugų teikėjas turėtų teikti išsamią techninę pagalbą, įskaitant, bet neapsiribojant, gedimų šalinimu, problemų sprendimu, technine priežiūra, tobulinimais, atnaujinimais:

2.2.1. SAP sistemos architektūra, neapsiribojant šiuo sąrašu:

2.2.1.1. SAP S/4HANA 2023 SP3 (Netweaver 7.58 SP 03, DB HANA 2.0 SP7);

2.2.1.2. SAP BW/4HANA 2023 SP05, SAP_PERFORMANCE_MANAGEMENT 3.0 SP26 (PAPM), (Netweaver 7.58 SP 03, DB HANA 2.0 SP7);

2.2.1.3. SAP Solution manager 7.2 SP20.

2.2.2. SAP sistemos funkcinės sritys, neapsiribojant šiuo sąrašu:

2.2.2.1. SAP finansinė apskaita (FI, AA, TAX, ACR, GR);

2.2.2.2. SAP išdo valdymas (TRM);

2.2.2.3. SAP valdymo apskaita (CO, PaPM, BW);

2.2.2.4. SAP logistika (SC, SD, EWM);

2.2.2.5. SAP turto valdymas (RE-FX, AM, PM, PP);

2.2.2.6. SAP investicijos (GM, PS, PaPM, FM);

2.2.2.7. SAP pagrindinių duomenų valdymas (MDG);

2.2.2.8. SAP rolių ir autorizacijų valdymas;

2.2.2.9. SAP verslo technologijų platforma (BTP).

2.2.3. SAP integracijos su žemiau nurodytomis kitomis sistemomis, neapsiribojant šiuo sąrašu:

2.2.3.1. SAP HCM - SAP SSF integracija;

2.2.3.2. SAP SD – Bilietų platinimo sistema, Maisto pardavimo aplikacija, Infrastruktūros užsakymų valdymo sistema (Yard), NBFC „SABIS“;

2.2.3.3. SAP PM – turto priežiūros aplikacijos (InfraGo, InfraField);

2.2.3.4. SAP SC/MM – NBFC „SABIS“, Avilys (DVS);

- 2.2.3.5. SAP FI – Lietuvos banko euro ir užsienių valiutų santykių importas;
 - 2.2.3.6. SAP MDG - Avilys (DVS), CRM(s);
 - 2.2.3.7. Duomenų importas XML, tekstinių CSV lentelių, kitų galimų duomenų šaltinių;
 - 2.2.3.8. SAP sistemoje realizuota FIORI naudotojų sąsaja.
- 2.3. Sutarties vykdymo metu, atsiradus poreikiui, Užsakovas gali užsakyti ir kitų SAP specialistų paslaugas, kurios nėra tiesiogiai nurodytos Techninėje specifikacijoje, jeigu jos susijusios su SAP sistemos vystymu, palaikymu ar integracijomis. Tokios paslaugos, esant poreikiui, bus perkamos pagal pasiūlyme nurodytą įkainį.
- 2.4. Pirkimo objektas į atskiras Pirkimo objekto dalis neskaidomas.

3. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

- 3.1. Paslaugos (įskaitant, jų gamintojus, Paslaugų teikėją) turi nekelti grėsmės nacionaliniam saugumui, kaip tai nurodyta Pirkimo dokumentuose. Ši nuostata taikoma kartu su Techninės specifikacijos 4.1 punkto nuostata.
- 3.2. Teikdamas Paslaugas, Paslaugų teikėjas turi:
- 3.2.1. užtikrinti stabilų, nenutrūkstamą ir efektyvų SAP sistemos darbą;
 - 3.2.2. kurti, keisti programas SAP sistemos DEV (Development customizing) aplinkoje, tik priemonėmis, tenkinančiomis Užsakovo poreikius ABAP, FIORI, BW, CAP, node.js ir kt. ir laikantis Užsakovo nustatyto programavimo ir kitų darbų atlikimo standarto;
 - 3.2.3. užtikrinti, kad visą Sutarties vykdymo laikotarpį už Sutarties vykdymą atsakingas asmuo ar kiti jo paskirti komunikavimui asmenys galėtų kreiptis dėl konsultacijų ir numatytų užduočių atlikimo Paslaugų teikėjo nurodytu elektroniniu adresu, telefonu Užsakovo darbo laiku (nuo 8.00 iki 17.00 val. darbo dienomis). Užsakovas el. laišku inicijuos paslaugų poreikį, pateikdamas Užklausą;
 - 3.2.4. įvertinti tai, kad Užsakovas gali turėti galiojančias sutartis su kitais tiekėjais, kurie SAP sistemą pritaiko kitiems papildomiems diegimo darbams ir įsipareigoję šiai SAP sistemai ir (ar) kitoms Užsakovo informacinėms sistemoms, su kuriomis SAP sistema turi sąsają, teikti garantinę priežiūrą. Todėl Paslaugų teikėjas savo teikiamas paslaugas, koordinuojant Užsakovui, turės bendradarbiauti su kitais tiekėjais, kurie turi atlikti šių sistemų papildomus diegimo darbus arba jų veikimui teikti garantinius įsipareigojimus. Bendradarbiavimas apima reikalingos techninės informacijos teikimą, darbų ir jų eiliškumo derinimą, dalyvavimą darbinuose susitikimuose, bendrą testavimą ir incidentų priežasčių nustatymą. Paslaugų teikėjas neatsako už kitų tiekėjų veiksmus, neveikimą ar vėlavimą, tačiau privalo nedelsdamas informuoti Užsakovą apie jų poveikį Paslaugų teikimo terminams;
 - 3.2.5. Teikiant Paslaugas, Paslaugų teikėjas turi organizuoti informaciją apie Paslaugas taip (šie toliau nurodyti veiksmai nėra atskirai apmokami):
 - 3.2.5.1. fiksuoti visas Užklausas, Keitimų inicijavimo paraiškas, suteiktas Paslaugas, jų sprendimus ir rezultatus, sekti kiekvienos konkrečios Užklausos, Keitimų inicijavimo paraiškos bei teikiamos Paslaugos statusą, reakcijos ir sprendimų realizacijos laikus ir išnaudotas valandas pagal atsakingus asmenis;
 - 3.2.5.2. ne rečiau kaip kas mėnesį pateikti el. paštu ir pristatyti Užsakovui praėjusio mėnesio suteiktas pabaigtas paslaugas ir išnaudotas darbo valandas pagal kiekvieną Užsakymą ir atsakingą asmenį;
 - 3.2.5.3. ne rečiau kaip kas ketvirtį su Užsakovu suderinti preliminarį numatomų Paslaugoms teikti reikalingų valandų ir/ar specialistų apimtį.
 - 3.2.6. Per pirmąsias 30 kalendorinių dienų nuo Sutarties įsigaliojimo įvykdyti Paslaugų perėmimo etapą, po kurio Paslaugų teikėjas neturi teisės remtis aplinkybe, kad tam tikra informacija nebuvo žinoma, jeigu ją buvo galima nustatyti per protingą sistemos ir perduotos dokumentacijos analizę. Perėmimo etapo metu Paslaugų teikėjas:
 - 3.2.6.1. susipažįsta su SAP sistemos architektūra, moduliais, individualiais plėtiniais ir integracijomis;
 - 3.2.6.2. perima turimą techninę, konfigūracijos, testavimo ir naudotojų dokumentaciją;
 - 3.2.6.3. perima žinias iš Užsakovo specialistų.
 - 3.2.7. Besibaigiant Sutarčiai ar ją nutraukiant prieš terminą Sutartyje nustatytais pagrindais Paslaugų teikėjas privalo perduoti Užsakovui informaciją, dokumentaciją ir žinias, reikalingas nepertraukiamam Paslaugų teikimui užtikrinti.
- 3.3. Visais atvejais Paslaugų teikėjo suteiktoms Paslaugoms, naujai sukurtai ar pakeistai programinei įrangai, Paslaugų teikėjas suteikia ne trumpesnę nei 12 (dvylikos) mėnesių garantiją, kuri turi būti teikiama ir pasibaigus Sutarčiai. Garantijos laikotarpiu Paslaugų teikėjas savo lėšomis šalina visus sukurtos ar

pakeistos SAP sistemos ir (ar) jos sąsajų programinės įrangos defektus, programavimo klaidas, funkcinius neatitikimus patvirtintai specifikacijai ir kitus trūkumus, atsiradusius dėl Paslaugų teikėjo veiksmų ar netinkamai suteiktų Paslaugų (ir kurie nepriklauso nuo programinės įrangos gamintojo (t. y. nėra nulemtas gamintojo). Garantinių defektų registravimui ir šalinimui taikomi tokie patys SLA terminai kaip ir Techninėje specifikacijoje nustatytiems aukšto, vidutinio ir žemo prioriteto sutrikimams. Garantinių defektų šalinimui skirtos valandos nėra įtraukiamos į Sutarties maksimalią 12 500 val. apimtį ir nėra papildomai apmokamos. Garantijos terminas pradedamas skaičiuoti nuo konkrečios Paslaugos, įskaitant, bet neapsiribojant, naujai sukurtos ar pakeistos programinės įrangos, rezultato įkėlimo į SAP sistemos gamybinę aplinką dienos. Tarp Užsakovo ir Paslaugų teikėjo kilus ginčui dėl to, ar nustatytas trūkumas yra garantinis defektas, ar naujas apmokamas funkcionalumo poreikis, Paslaugų teikėjas privalo atlikti pirminę analizę savo sąskaita ir pateikti rašytinį pagrindimą.

- 3.4. Užsakovas nustatys technines ir organizacines nuotolinio darbo iš vidinio Užsakovo kompiuterinio tinklo ir (arba) dedikuotų kompiuterinių darbo vietų prisijungimo prie SAP sistemos sąlygas, kuriomis turės vadovautis Paslaugų teikėjas.
- 3.5. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti profesionalų Paslaugų teikimą ir jų valdymą, įskaitant turėti informacinių technologijų paslaugų valdymo sistemą, kurioje bus sekami visi Paslaugų užsakymai ir jų atlikimas.
- 3.6. Bet kuriuo atveju Užsakovas pasilieka teisę reikalauti pakeisti Paslaugų teikėjo specialistus, Paslaugų teikėjas įsipareigoja tai atlikti per protingą terminą, užtikrinant, kad būtų laiku ir kokybiškai suteiktos Paslaugos.
- 3.7. Gavęs Užsakovo atsakingo asmens el. laišką Užklausa dėl paslaugų poreikio, Paslaugų teikėjas turi tinkamai reaguoti, atsižvelgdamas į poreikio kritiškumo prioritetą kaip aprašyta žemiau 3.8 p. esančioje 1 lentelėje. Užsakovo atsakingas asmuo Užklausoje nurodys kritiškumo prioritetą.
Poreikio realizacijos trukmė gali būti perskaiciuota toliau nurodytais atvejais:
 - 3.7.1. Laukiama Užsakovo atsiliepimo, patvirtinimo arba testavimo patvirtinimo;
 - 3.7.2. Laukiama trečiosios šalies indėlio, kurio Paslaugų teikėjas negali kontroliuoti.
- 3.8. Paslaugų lygių (SLA) reikalavimai pagal prioritetus:

1 lentelė

Kritiškumas	Poreikio aprašymas	Laikai ir veiksmai
Aukštas prioritetas	Poreikis, kuris sutrikdė verslo procesus, sutrikimas visiškai neleidžia dirbti su sistema arba sutriko pagrindinių funkcijų veikimas - tai situacija, kai visiškai neveikia sistemos dokumentų formavimo ir pildymo, išsaugojimo, peržiūros funkcijos, negalimas užduočių atlikimas, veiklos procesai yra sutrikdyti, įtakota daugiau kaip 50 % sistemos vartotojų	• Reakcijos laikas (atskirai neapmokama): per 4 (keturias) darbo valandas nuo Užklauskos gavimo, nebent Užsakovas nustato ilgesnį reakcijos laiką. • Sutrikimo analizė, pokyčių inicijavimas. • Esant reikalui, eskalavimas SAP sistemos gamintojui, bendro su gamintoju sprendimo priėmimas ir realizavimas. • Nuolatinis bendravimas: bent kartą per 4 valandas nuo reakcijos momento informuoti dėl sutrikimo šalinimo statuso. • Sprendimo realizacijos trukmė (nuo Užklauskos pateikimo iki Užklausoje nurodyto Paslaugų poreikio visiško įgyvendinimo/problemos išsprendimo) (apmokama paslaugas): preliminariai per 1 darbo dieną nuo Užklauskos gavimo. Konkretus Paslaugai reikalingų valandų kiekis bus aptartas Užsakovui pateikus Užklausa, Paslaugų teikėjui ją išnagrinėjus 3.9.2 punkte nustatyta tvarka.

<u>Kritiškumas</u>	<u>Poreikio aprašymas</u>	<u>Laikai ir veiksmai</u>
Vidutinis prioritetas	Poreikis, kuris paveikė verslo procesus, tačiau leidžia dirbti su sistema ir jos generuojamais rezultatais.	• Reakcijos laikas (atskirai neapmokama): per 16 (šešiolika) darbo valandų nuo Užklauso gavimo, nebent Užsakovas nustato ilgesnį reakcijos laiką. • Sutrikimo analizė, pokyčių inicijavimas. • Esant reikalui, incidento eskalavimas SAP sistemos gamintojui, bendro su gamintoju sprendimo priėmimas ir realizavimas. • Nuolatinis bendravimas: bent kartą per 2 darbo dienas nuo reakcijos momento informuoti, teikti pasiūlymus sprendimui. • Sprendimo realizacijos trukmė (nuo Užklauso pateikimo iki Užklausoje/Keitimų inicijavimo paraiškoje nurodyto Paslaugų poreikio visiško įgyvendinimo/problemos išsprendimo) (apmokama paslaugas): preliminariai per 40 (keturiasdešimt) darbo valandų nuo Užklauso gavimo. Konkretus Paslaugai reikalingų valandų kiekis bus aptartas Užsakovui pateikus Užklausą ir (ar) Keitimų inicijavimo paraišką ir, Paslaugų teikėjui ją išnagrinėjus 3.9 punkte nustatyta tvarka.
Žemas prioritetas	Poreikis, kuris paveikė mažai ar visai neturi įtakos dabartiniam verslo procesui (pvz. sistemos esamų funkcijų efektyvinimas ar naujų funkcijų vystymas)	• Reakcijos laikas (atskirai neapmokama): per 40 (keturiasdešimt) darbo valandų nuo Užklauso gavimo, nebent Užsakovas nustato ilgesnį reakcijos laiką. • Nuolatinis bendravimas: ne rečiau kaip kartą per 5 darbo dienas nuo reakcijos momento informuoti apie poreikio vykdymo eigą. • Sprendimo realizacijos trukmė (nuo Užklauso pateikimo iki Užklausoje/Keitimų inicijavimo paraiškoje nurodyto Paslaugų poreikio visiško įgyvendinimo/problemos išsprendimo) (apmokama paslaugas): Konkretus Paslaugai reikalingų valandų kiekis bus aptartas Užsakovui pateikus Užklausą ir (ar) Keitimų inicijavimo paraišką ir, Paslaugų teikėjui ją išnagrinėjus 3.9 punkte nustatyta tvarka.

3.9. Paslaugų teikimo eiga:

3.9.1. Paslaugų teikėjas privalo teikti paslaugas pagal Užsakovo el. paštu pateiktas Užklausas ir jose nurodytus prioritetus. Kiekviena Užklausa, į kurią nebus sureaguota per 3.8 punkto 1 lentelėje

nurodytą terminą ir kuri nebus išspręsta per sutartą terminą, bus laikoma SLA pažeidimu, kuris sąlygoja sutartinę atsakomybę.

3.9.2. Paslaugų teikėjas, gavęs Užklausą, per 1 lentelėje nustatytą reakcijos laiką pradeda jos analizę, įvertina reikalingas Paslaugas, jų apimtį, planuojamą specialistų darbo valandų skaičių, atlikimo terminą ir laukiamus rezultatus bei pateikia šią informaciją Užsakovui el. paštu. Paslaugų teikėjo pasiūlymas ir Užsakovo sprendimas dėl jo turi būti pateikiami operatyviai, atsižvelgiant į Užklausoje nurodytą prioritetą. Aukšto prioriteto incidento atveju Paslaugų teikėjas, nelaukdamas galutinio pasiūlymo suderinimo, nedelsdamas pradeda būtinus incidento diagnostikos, lokalizavimo, poveikio mažinimo ir laikino sistemos veikimo atkūrimo veiksmus. Be atskiro išankstinio Užsakovo patvirtinimo tokiems veiksams gali būti panaudota ne daugiau kaip 8 specialistų darbo valandos.

3.9.3. Paslaugų suteikimo pabaiga įforminama pasibaigus mėnesiui, kartą per mėnesį, už Sutarties vykdymą atsakingiems asmenims pasirašant suteiktų paslaugų priėmimo-perdavimo Aktą. Remiantis 3.2.5.2 punkto informacija, Akte įrašytos valandos už Užsakymus, kurie yra baigti, t. y. konsultacijos atliktos, pakeitimai perkelti į gamybinę aplinką ir atitinkama dokumentacija perduota Užsakovui, o Užsakovo darbuotojai apmokyti).

3.9.4. Jei Paslaugų teikėjas identifikuoja, kad Užklausoje nurodytai Paslaugai suteikti reikės daugiau nei 8 darbo valandų, turi būti pasirašoma Keitimų inicijavimo paraiška (Keitimų inicijavimo paraiškos forma pateikta Techninės specifikacijos 1 priede):

3.9.4.1. Užsakovas pateikia Paslaugų teikėjui Keitimų inicijavimo paraišką, kurioje pateikia reikalingų Paslaugų aprašą. Paslaugų teikėjas, gavęs Keitimų inicijavimo paraišką, aprašo joje savo pasiūlymą: keitimo specifikaciją, planuojamų suteikti paslaugų apimtį ir terminus, turi būti aiškiai nurodyti paslaugų etapai, vykdytojai, atsakomybės sritys, planuojama vykdymo trukmė pagal etapus;

3.9.4.2. Suderinus 3.9.4.1 punkte nurodytus aspektus, pasirašomas Užsakovo ir Paslaugų teikėjo susitarimas – Keitimų inicijavimo paraiška.

3.9.4.3. Paslaugų teikėjas privalo Paslaugas suteikti pagal terminus, nustatytus Užsakyme ir Keitimų inicijavimo paraiškoje, jei ji pagal Techninės specifikacijos reikalavimus pasirašoma; Keitimų inicijavimo paraiškoje numatytų darbų pabaiga įforminama suteiktų paslaugų priėmimo-perdavimo aktu (kai atliktas testavimas, perkėlimas į gamybinę aplinką ir atitinkama dokumentacija perduota Užsakovui, kaip numatyta paraiškoje ir punktuose žemiau).

3.9.4.4. Užsakymo vykdymo metu naujai sukurtą ar pakeistą programinę įrangą ir ją lydinčią dokumentaciją (specifikacija, instrukcija, vadovas ir kt.) Paslaugų teikėjas privalo perduoti Užsakovui pilnai ištestavęs SAP sistemos DEV aplinkoje ir įsitikinęs, kad, įdiegus gamybinėje aplinkoje, nebus sutrikdyta SAP sistema ar jos dalies funkcijų arba kitų taikomųjų sistemų darbas ir SAP sistemoje įdiegti pakeitimai veiks taip, kaip buvo numatyta Keitimų inicijavimo paraiškoje ir kituose dokumentuose, nustatančiuose funkcinis reikalavimus kuriamai ar keičiamai programinei įrangai;

4. Reikalavimai dėl atitikties nacionalinio saugumo reikalavimams

4.1. Paslaugų teikėjas neturi teisės Sutarties vykdymo metu tiekti prekių ir (ar) teikti paslaugų, kurios neatitinka Pirkimo dokumentų reikalavimus ir (ar) kurių tiekimas / teikimas yra apribotas dėl tarptautinių sankcijų (kaip jos suprantamos LR tarptautinių sankcijų įstatyme) ir (ar) dėl jų grėsmės nacionaliniam saugumui, kaip tai apibrėžta Pirkimo dokumentuose ir LR viešųjų pirkimų įstatyme.

5. NFR (nefunkciniai) reikalavimai BDAR ir informacijos saugos

5.1. NFR (nefunkciniai) reikalavimai informacijos saugai ir BDAR numatyti Techninės specifikacijos priede Nr. 3.

6. KARTU SU PASIŪLYMU PATEIKIAMAI DOKUMENTAI

6.1. Paslaugų teikėjas turi būti SAP programinės įrangos gamintojo oficialus partneris. Su pirminiu pasiūlymu pateikiami dokumentai, patvirtinantys, kad Paslaugų teikėjas pasiūlymo pateikimo dieną yra SAP programinės įrangos gamintojo oficialus partneris (pvz., SAP partnerystės sertifikatas ar kitas lygiavertis dokumentas), turintis teisę teikti šioje Techninėje specifikacijos nurodytas paslaugas.

7. SUTARTIES VYKDYMO METU TEIKIAMAI DOKUMENTAI

Eil. Nr.	Pavadinimas	Reikalavimai turiniui ir formai	Teikimo momentas
7.1.	SAP sistemos pakeitimo, vystymo specifikacija, naudotojų instrukcija, testavimo protokolas, kita techninė dokumentacija (naujai sukurtos ar pakeistos programinės įrangos dokumentacija (instrukcija, vadovas ir pan.) ar kt.)	Teikiama elektronine forma	Teikiama pagal Keitimų inicijavimo paraiškos reikalavimus (terminus)
7.2.	Mėnesinė suteiktų paslaugų ir išnaudotų darbo valandų ataskaita	Teikiama elektronine forma. Ataskaitoje nurodomos per ataskaitinį laikotarpį suteiktos paslaugos, išnaudotos darbo valandos pagal kiekvieną Užsakymą, atsakingą asmenį, atliktų darbų aprašymas ir jų statusas.	Ne rečiau kaip kartą per mėnesį

II DALIS. PRIEVOLIŲ VYKDYMAS

1. PRIEVOLIŲ VYKDYMO VIETA(-OS)

- ☐ Nurodyti adresą(-us).
☒ Nuotoliniu būdu.
☐ Paslaugų teikėjo buveinėje.
☐ Kita.

2. PRIEVOLIŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI

2.1. Užsakymų vykdymo terminai

2.1.1. SAP sistemos vystymo paslaugos užsakomos ir teikiamos pagal Užsakovo Paslaugų teikėjui pateiktas Užklaudas el. paštu ir, nustatytais atvejais, Keitimo inicijavimo paraiškas, Užsakovo ir Paslaugų teikėjo atstovams suderinus paslaugų apimtį, trukmę ir terminus.

2.2. Užsakymų teikimo tvarka

- ☒ El. paštu
☐ Elektroniniu katalogu
☐ Kita.

2.3. Trūkumų šalinimo tvarka ir terminai

2.3.1. Nustačius, kad Paslaugos yra nekokybiškos, Paslaugų teikėjas privalo ištaisyti paslaugų trūkumus per 5 darbo dienas nuo Užsakovo pranešimo el. paštu išsiuntimo dienos, nebent šalys susitaria dėl kitų terminų.

2.3.2. Jei Paslaugos(-ų) ar jų etapo (jei taikoma) suteikimo, ar Paslaugos(-ų) ar jų etapo (jei taikoma) trūkumų šalinimo termino paskutinė diena tenka ne darbo ar oficialios šventės dienai, termino pabaigos diena laikoma po jos einanti darbo diena. Oficialių švenčių ir ne darbo dienos (šeštadieniai ir sekmadieniai) įskaitomos į Paslaugos(-ų) ar jų etapo (jei taikoma) suteikimo ar Paslaugos(-ų) ar jų etapo trūkumų šalinimo terminą.

III DALIS. PRIEDAI

Priedas Nr. 1. Keitimų iniciavimo paraiška.

Priedas Nr. 2. Aplinkos apsaugos (žalieji) kriterijai.

Priedas Nr. 3. NFR (nefunkciniai) reikalavimai informacijos saugai ir BDAR.

Keitimų inicijavimo paraiška

Keitimo paraiškos Nr.		Data:	
Keitimo iniciatorius	(vardas, pavardė, pareigos)		
Prioritetas	(aukštas, vidutinis, žemas)		
Sritis	(nurodyti modulį, funkciją)		

Reikalingų keitimų aprašas

(Keitimo iniciatorius pateikia reikalingų keitimų aprašą, nurodo atsakymo laiką)

Keitimo priežastis

(Keitimo iniciatorius aprašo priežastį, dėl kurios reikalingas keitimas)

Pasiūlymas atlikti analizę

(Paslaugų teikėjas apibūdina rezultatus, kurie bus gauti atlikus analizę)

Analizės rezultatai

(Paslaugų teikėjas pateikia analizės rezultatus)

Pakeitimo poveikio įvertinimas

(Paslaugų teikėjas pateikia pakeitimo poveikio įvertinimą)

Pakeitimo poveikio įvertinimas:

- Poveikis duomenų migracijai
- Poveikis sąsajai / integracijoms
- Poveikis ataskaitoms
- Reikalingų atlikti keitimų aprašas

Keitimo įgyvendinimo pasiūlymas/specifikacija

(Paslaugų teikėjas pateikia įgyvendinimo pasiūlymą, darbų specifikaciją, dalyvius, trukmes)

Paslaugų teikėjo ir Užsakovo atsakomybės sritys

(Nustatomos Paslaugų teikėjo ir Užsakovo atsakomybės sritys)

Paraiškos nutraukimo ir pakeitimo sąlygos

(Nustatomos paslaugos teikimo nutraukimo ir pakeitimo sąlygos)

Siūloma pakeitimo įgyvendinimo data		
Reikalingos darbo dienos/valandos		
Įgyvendinimo kaina be PVM		
Suderinta: Paslaugų teikėjo atstovas	Vardas, pavardė	Data:
Suderinta: Užsakovo atstovas	Vardas, pavardė	Data:

Parašai.

APLINKOS APSAUGOS (ŽALIEJI) KRITERIJAI

Eil. Nr.	Reikalavimas ir įrodantys dokumentai
1.	Perkama nematerialaus pobūdžio (intelektinė) ar kitokia paslauga, nesusijusi su materialaus objekto sukūrimu, kurios teikimo metu nėra numatomas reikšmingas neigiamas poveikis aplinkai, nesukuriamas taršos šaltinis ir negeneruojamos atliekos, todėl papildomi aplinkosauginiai reikalavimai perkamam objektui nėra nustatomi.