

PREKIŲ IR PASLAUGŲ TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

PIRKIMO OBJEKTO APRAŠYMAS

1. SĄVOKOS

Pirkėjas – UAB „LTG Kompetencijų centras“.

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

Šalys – Pirkėjas ir Tiekėjas kartu.

Sistema – Skambučių centro valdymo informacinė sistema.

Prekės – visos Sistemos ir jai funkcionuoti reikalingos licencijos ir (arba) techninė įranga.

GSM – globalinė mobiliojo ryšio sistema (angl. Global System for Mobile Communications), tai skaitmeninio mobiliojo ryšio standartas, naudojamas balso skambučiams ir duomenų perdavimui per mobiliųjų telefonų tinklą.

SaaS – programinė įranga kaip paslauga (angl. Software as a Service), teikiama per internetą ir įdiegta, atnaujinama bei palaikoma Tiekėjo ar jo naudojamos infrastruktūros aplinkoje.

Naudotojas – Pirkėjo įgaliotas fizinis asmuo, kuriam suteikta prieiga prie Sistemos ir kuris ją naudoja Pirkėjo nustatytoms funkcijoms bei užduotims vykdyti.

Administratorius – Pirkėjo įgaliotas Naudotojas, kuriam suteiktos padidintosios prieigos teisės ir kuris atsakingas už Sistemos konfigūravimą, naudotojų paskyrų ir prieigos teisių valdymą, Sistemos parametrų nustatymą bei veikimo priežiūrą.

Agentas – Sistemos Naudotojas, kuris priima įeinančius ir (arba) inicijuoja išeinančius skambučius bei apdoroja klientų komunikacijos užklausas per Sistemą.

SIM - mobiliųjų įrenginių kortelė (angl. Subscriber Identity Module), skirta saugiai prisijungti prie mobiliojo ryšio tinklo, skambinti, siųsti žinutes ir naudoti mobiliuosius duomenis.

Standartinis funkcionalumas – Sistemos funkcionalumas, kuris Pasiūlymų pateikimo dieną yra įtrauktas į viešai išleistą (angl. general availability) siūlomos programinės įrangos versiją ir pasiekiamas be jokių programavimo darbų, t. y. išimtinai naudojant Sistemoje jau egzistuojančias konfigūravimo galimybes: parametrų nustatymą, sąsajų ir taisyklių redaktorių, scenarijų braižyklę, ataskaitų kūrimo įrankius, gamintojo tiekiamų modulių ar priedų aktyvavimą. Standartinis funkcionalumas nelaikomas funkcionalumas, kuriam įgyvendinti reikia keisti ar papildyti Sistemos programinį kodą, kurti individualius modulius ar integracines sąsajas arba naudoti gamintojo dar neišleistas versijas. Aplinkybė, kad konfigūravimo darbus atlieka Tiekėjas ir jie yra apmokami, funkcionalumo standartiškumui įtakos neturi.

Abonentas – Pirkėjo judriojo ryšio numeris kartu su jam priskirta SIM (arba eSIM) kortele, kuriam Tiekėjas teikia judriojo ryšio paslaugas ir kuris apmokestinamas Pasiūlymo formoje nurodytu abonentiniu mokesčiu. Vienas Abonentas atitinka vieną judriojo ryšio numerį, nepriklausomai nuo to, kiek įrenginių ar fizinių asmenų jį naudoja. SIM kortelės pakeitimas išsaugant tą patį numerį naujo Abonento nesukuria. Abonentas nebūtinai sutampa su Naudotoju: Abonentu gali būti ir numeris, kuriam Sistemos licencija nereikalinga (pvz., budėjimo telefonas, rezervinės GSM linijos numeris). Sąvoka „abonentas“ (mažąja raide) TS vartojama nurodant trečiųjų šalių viešojo ryšio tinklų abonentus ir Abonento sąvokos neapima.

Užklausa - Tiekėjo iš Pirkėjo ar jo įgalioto atstovo gautas, su Sistema susijęs kreipimasis, pateiktas sutartu komunikacijos kanalu.

Palaikymo paslaugos – veiksmų rinkinys, skirtas greitam reagavimui į neplanuotus sutrikimus ir Pirkėjo Užklausas, susijusias su Sistemos veikimu, ir operatyviam jų sprendimui, siekiant atkurti Sistemos funkcionalumą ir užtikrinti paslaugos pasiekiamumą.

Priežiūros paslaugos – reguliarius, planiniai veiksmai, skirti užtikrinti Sistemos stabilumą, saugumą, optimalų veikimą, naujausią Tiekėjo Sistemos versiją ir atitiktį specifikacijoms bei TS nurodytiems parametrams, prevenciškai mažinant sutrikimų tikimybę, optimizuojant Sistemos resursų naudojimą ir užtikrinant ilgalaikį patikimumą.

Vystymo paslaugos – tai komplektas veiksmų, kurių tikslas kurti, tobulinti ir plėtoti Sistemą, siekiant atitikti naudotojų poreikius, versijos reikalavimus ir verslo tikslus.

Paslaugos – Sistemos diegimo, konfigūravimo, licencijų nuomos, judriojo ryšio (GSM) užtikrinimo, LTG grupės telefoninių numerių, Palaikymo ir Priežiūros, mokymų bei Vystymo paslaugos.

Sutartis – Sutartis, sudaroma tarp Tiekėjo ir Pirkėjo dėl Pirkimo objekto.

Užsakymas – Pirkėjo Užklausa tam tikroms Sutartyje numatytoms Prekėms ir (arba) Paslaugoms užsakyti.

Garantija – Tiekėjo įsipareigojimas, kad jo patiektos Prekės ir (arba) suteiktos Paslaugos veiks tinkamai. Garantija paslaugoms reiškia Tiekėjo įsipareigojimą užtikrinti tinkamą, TS ir Priede Nr. 2 "Sistemos palaikymo ir priežiūros teikimo tvarka" nustatytus kokybės reikalavimus atitinkantį paslaugų teikimą per visą Sutarties galiojimo laikotarpį; Paslaugoms netaikomas klasikinis prekių garantinio remonto institutas.

Garantinis aptarnavimas – paslaugos, kurias teikdamas Tiekėjas nemokamai šalina per Garantijos laikotarpį atsiradusius trūkumus ir (arba) neatitiktis, dėl kurių Prekė ir (arba) Paslauga neveikia pagal specifikacijas ar sąlygas dėl Tiekėjo veiksmų ar neveiklų (įskaitant bet neapsiribojant, neteisingą diegimą, nekokybiškas Prekes ir (arba)

Paslaugas ar netinkamą priežiūrą), bet ne dėl Pirkėjo neteisingo naudojimo, trečiųjų šalių įtakos ar nenugalimos jėgos (force majeure). Kai tai būtina, keičia Prekes ir (arba) Paslaugas ir, jeigu įmanoma, kompensuoja Pirkėjui padarytą žalą.

Darbo laikas – nuo pirmadienio iki penktadienio 8 (aštuntos) valandos ryto iki 5 (penktos) valandos vakaro išskyrus šventines dienas (Lietuvos Respublikos šventinės dienos).

SMS - trumpoji žinutė (angl. Short Message Service), skirta siųsti ir gauti trumpas tekstines (iki 160 simbolių) žinutes mobiliuoju ryšiu.

Konsultavimo paslaugos – Tiekėjo teikiamos paslaugos, apimančios žodinę ir (arba) rašytinę informaciją, rekomendacijas bei patarimus, skirtus Pirkėjui spręsti su Sistema susijusias problemas, priimti techninius ar organizacinius sprendimus ir užtikrinti efektyvų Sistemos naudojimą.

Sistemos diegimas – Tiekėjo vykdomas techninis procesas, kurio metu Sistema įdiegiama ir sukonfigūruojama Tiekėjo valdomoje infrastruktūroje bei paruošiama Pirkėjo naudojimui, apimantis planavimą, techninį įdiegimą, konfigūravimą pagal Pirkėjo procesus, integravimą su Pirkėjo sistemomis, Sistemos komponentų (agento darbo vietos programinės ir techninės įrangos) pateikimą Pirkėjo naudotojams, testavimą, bandomąjį paleidimą ir perdavimą eksploatacijai.

Sistemos palaikymo ir priežiūros sąvokos – Incidentas, Prastova, Sutarta prastova, Pateisinama prastova, Priežiūros langas, Reakcijos laikas, Sprendimo laikas, Grįžamojo ryšio laikas, Privalomas SLA, Paslaugos atkūrimo laikas ir kitos su Sistemos palaikymu bei priežiūra susijusios sąvokos TS ir jos prieduose vartojamos TS Priede Nr. 2 „Sistemos palaikymo ir priežiūros teikimo tvarka“ nustatyta reikšmė.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

- 2.1. Perkamos Skambučių centro informacinės sistemos diegimo, konfigūravimo, licencijų ir įrangos nuomos, judriojo ryšio (GSM), LTG grupės telefoninių numerių, palaikymo ir priežiūros, mokymų bei vystymo paslaugos (toliau – Pirkimo objektas).
- 2.2. Pasiūlymai Sistemai turi būti teikiami programinės įrangos kaip paslaugos (angl. Software as a Service, SaaS) modeliu, t. y. pilna Sistemos ir jos infrastruktūros nuoma, priežiūra ir palaikymas.
- 2.3. Pirkėjas siekia įsigyti Prekes ir Paslaugas, kurių reikalavimai aprašyti šioje Techninėje specifikacijoje (toliau - TS) ir jos prieduose.
- 2.4. Pirkimo objektas neskaidomas į dalis.
- 2.5. Pirkimo objekto pozicijos ir kiekiai nurodyti pirkimo sąlygų 3 priedo „Pasiūlymo forma ir jos priedai“ 1 priede.
- 2.6. Pirkimo objektas apima:
 - 2.6.1. Sistemos įdiegimą bei pritaikymą Pirkėjo poreikiams
 - 2.6.2. Sistemos su reikiamomis licencijomis ir technine įranga nuomą
 - 2.6.3. Sistemos Palaikymo ir Priežiūros paslaugas
 - 2.6.4. Sistemos teikimą per patikimą duomenų centrą ir reikiamas integracines sąsajas
 - 2.6.5. Sistemos naudotojų mokymus
 - 2.6.6. Sistemos Vystymo paslaugas
 - 2.6.7. Judriojo ryšio (GSM) paslaugą.
 - 2.6.8. Fiksuotojo ryšio, aptarnavimo telefono numerių bei vidinių numerių teikimą, perkėlimą į Tiekėjo ryšių tinklą ir palaikymą.
- 2.7. Pirkėjas neįsipareigoja įsigyti jokio minimalaus ar maksimalaus Prekių ir (arba) Paslaugų kiekio Sutarties galiojimo laikotarpiu, Prekės ir Paslaugos bus perkamos neviršijant Sutartyje nurodytos kainos.
- 2.8. Tiekėjas prisiima visą riziką dėl ne nuo Pirkėjo priklausančių aplinkybių, dėl kurių padidės su Sutarties vykdymu susijusios Tiekėjo išlaidos ir Sutarties vykdymas taps sudėtingesnis (Tiekėjui padidės įsipareigojimų vykdymo kaina). Prekių ir (arba) Paslaugų kaina ir (arba) įkainiai jokiais atvejais nebus didinami, išskyrus Pirkimo sąlygose nustatytus kainos ir (arba) įkainių peržiūros procedūros atvejus.
- 2.9. Pirkėjas planuoja įsigyti jau sukurta, egzistuojančią, naudojimui paruoštą Sistemą, kuri būtų:
 - 2.9.1. Konfigūruojama pagal Pirkėjo poreikius
 - 2.9.2. Įsigyjama nuomos būdu kaip paslauga (debesijos pagrindu)
 - 2.9.3. Integruojama per duomenų centrą, kuris atitinka patikimumo, kibernetinio saugumo ir duomenų apsaugos reikalavimus
 - 2.9.4. Eksploatuojama ir vystoma remiantis gerąja praktika.
- 2.10. Tinkama infrastruktūra ir būtinieji resursai Sistemai įdiegti, eksploatuoti ir palaikyti yra Tiekėjo atsakomybė, kadangi Sistema (su visais komponentais) įsigyjama nuomos būdu, įskaitant tiekėjo žinias ir geriausias praktikas, diegiant ir eksploatuojant tokio pobūdžio sistemas.

- 2.11. Pirkėjas pažymi, kad, siekdamas didesnio Sistemos naudotojų darbo vietos lankstumo, teikia pirmenybę lanksčiau pritaikomiems sprendimams, kaip nurodyta pirkimo sąlygų Priede Y „Pasiūlymo vertinimo kriterijai“.

3. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

3.1. Bendrieji reikalavimai

- 3.1.1. Prekės ir Paslaugos (įskaitant jų tiekėjus) turi nekelti grėsmės nacionaliniam saugumui, kaip tai nurodyta pirkimo dokumentuose.
- 3.1.2. Tiekėjas turi būti visos siūlomos taikomosios programinės įrangos gamintojas arba oficialus gamintojo platintojas, arba gamintojo platintojo įgaliotas atstovas, turintis teisę išnuomoti (parduoti) siūlomą taikomąją programinę įrangą, ją įdiegti ir teikti techninio palaikymo/priežiūros paslaugas arba turi būti sudaręs susitarimą (pvz., sutartį ir pan.) su kitu ūkio subjektu, kuris turi aukščiau įvardintas programinės įrangos gamintojo arba gamintojo platintojo arba gamintojo platintojo įgalioto atstovo suteiktas teises.
- 3.1.3. Pirkėjas siekia įsigyti rinkoje realiai įdiegtą ir naudojamą programinę įrangą, kurios Standartinis funkcionalumas jau Pasiūlymų pateikimo metu tenkintų TS Priede Nr. 1 „FR, NFR ir Integracijų reikalavimai“ nustatytus reikalavimus:
- 3.1.3.1. Reikalavimai pažymėti privalomumu „Privalomas“ yra privaloma minimalios atitikties sąlyga, o ne kokybės vertinimo objektas. Jiems netaikoma ekonominio naudingumo balų sistema.
- 3.1.4. Jeigu TS yra nurodytas konkretus perkamos Prekės ir (arba) Paslaugos tipas, modelis, ženklas, taikomas standartas ar kita konkrečiai apibūdinanti informacija, Pirkėjui yra priimtina ir lygiavertė Prekė ir (arba) Paslauga, atitinkanti TS nurodytos Prekės ir (arba) Paslaugos parametrus ar taikomus standartus. Tiekėjas įsipareigoja pateikti/pagrįsti/įrodyti lygiavertiškumą dokumente nurodytam objektui. Siūlant lygiavertes Prekes ir (arba) Paslaugas, jų savybės negali būti prastesnės (t.y. tokios pat arba geresnės) negu TS ir pirkimo dokumentuose keliami reikalavimai bei siūlomą lygiavertę Prekę ir (arba) Paslaugą galima panaudoti pagal paskirtį be jokių apribojimų (įskaitant bet neapsiribojant išvardytais):
- 3.1.4.1. Neatliekant papildomų sąveikaujančių elementų pakeitimų
- 3.1.4.2. Panaudojimas neturės įtakos sąveikaujančių elementų greitesniam susidėvėjimui, gedimams ir (arba) Garantijos praradimui
- 3.1.4.3. Numatytas tarnavimo laikotarpis nėra trumpesnis
- 3.1.4.4. Nėra paprastesnio techninio pažangumo lygio.
- 3.1.5. Sistemos diegimas atliekamas dviem etapais, kurių terminai nurodyti TS 6.4 punkte. Po pirmojo etapo Sistema turi **atitikti 100 (šimtą) proc. reikalavimų**, pažymėtų prioritetu „Privalomas“, kaip nurodyta TS Priede Nr. 1 „FR, NFR ir Integracijų reikalavimai“ ir veikti naudojant laikinuosius Tiekėjo suteiktus telefono numerius lygiagrečiai su esama Pirkėjo sistema. Telefono numerių perkėlimas ir istorinių duomenų gamybinė migracija į pirmojo etapo apimtį neįeina.
- 3.1.6. Po antrojo diegimo etapo Sistema turi atitikti **visus likusius** Tiekėjo kaip „Atitinka“ pažymėtus ir įgyvendinamus Sistemos Standartinio funkcionalumo reikalavimus, taip pat turi būti atliktas telefono numerių perkėlimas, gamybinė duomenų migracija, perjungimas, stabilizavimas. TS Priedo Nr. 1 „FR, NFR ir Integracijų reikalavimai“ lape „INT“ privalomumu „Neprivalomas“ pažymėtos integracijos vykdomos Vystymo paslaugų valandiniu įkainiu pagal atskirą Užsakymą ir nėra diegimo etapo priėmimo sąlyga. Privalomumu „Privalomas“ pažymėtos integracijos įgyvendinamos antrojo diegimo etapo apimtimi, jų kaina turi būti įskaičiuota į etapo kainą ir jų veikimas yra etapo perdavimo–priėmimo sąlyga.
- 3.1.7. Šiuo metu Pirkėjo naudojama Sistema eksploatuojama 2 (du) metus. Joje sukauptas duomenų rinkinys, kurio bendra virtualiųjų mašinų diskų apimtis šiuo metu yra apie 200 (du šimtus) GB, iš kurių pokalbių garso įrašai sudaro apie 50 (penkiasdešimt) GB. Tiekėjas, siūlydamas lygiavertes Prekes ir (arba) Paslaugas, privalo garantuoti nenutrūkstamą Pirkėjo veiklos tęstinumą, užtikrinti duomenų perkėlimą, tęstinumą be duomenų praradimo. Visos išlaidos, susijusios su duomenų perkėlimu ir veiklos tęstinumo užtikrinimu, privalo būti įskaičiuotos į Pasiūlymo kainą, papildomi mokėjimai už duomenų perkėlimą nėra numatomi.
- 3.1.8. Visų Sistemoje kaupiamų duomenų savininkas yra Pirkėjas. Sutarties pasibaigimo ar nutraukimo atveju Tiekėjas turi perduoti visus Pirkėjo duomenis vienu iš pasirinktų Pirkėjo formatų, o turimus sunaikinti per Šalių

suderintą laiką. Duomenys perduodami struktūruotu pavidalu su duomenų žodynu (ang. data dictionary), leidžiančiu juos naudoti be Tiekėjo pagalbos. Tiekėjas užtikrina techninę pagalbą duomenų priėmimui ne trumpiau kaip 90 (devyniasdešimt) kalendorinių dienų po perdavimo.

- 3.1.9. Sistemos diegimo ir (arba) Palaikymo ir Priežiūros metu Tiekėjas privalės pademonstruoti visus pakoreguotus/papildytus, jei tokių bus, funkcionalumus/reikalavimus.
- 3.1.10. Prekėms ir Paslaugoms taikoma ne trumpesnė kaip 12 (dvylikos) mėnesių Garantija. Garantijos aptarnavimo terminas skaičiuojamas nuo patiektų Prekių ir (arba) suteiktų Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos. Sistemos diegimo atveju Garantija skaičiuojama nuo galutinio Sistemos perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos, t. y. nuo antrojo diegimo etapo užbaigimo (TS 6.4.2 punktas).
- 3.1.11. Garantinio aptarnavimo laikotarpiu Tiekėjas privalo savo kaštais šalinti visus Sistemos veikimo sutrikimus, kai funkcionalumas, kuris veikė diegimo į gamybinę Sistemos aplinką metu, vėliau nustoja veikti arba veikia netinkamai, jei tai nėra susiję su Pirkėjo veiksmų ar išorinių veiksnių įtaka.
- 3.1.12. Esamos sistemos integracijų perdarymas bus atliekamas Tiekėjo kaštais.
- 3.1.13. Jei Paslaugų teikimo metu Tiekėjui reikalinga gauti Pirkėjo neskelbtinos informacijos (vidinės informacijos, konfidencialios informacijos ar komercinių (gamybinių) paslapčių) turi būti pasirašomas informacijos perdavimo susitarimas. Šiame susitarime turi būti nurodyta:
 - 3.1.13.1. perduotina informacija ir jos konfidencialumo lygis;
 - 3.1.13.2. informacijos gavėjai;
 - 3.1.13.3. informacijos perdavimo būdas;
 - 3.1.13.4. techniniai ir organizaciniai informacijos saugumo reikalavimai, kuriuos turi užtikrinti Tiekėjas, apsaugodamas neskelbtiną Pirkėjo informaciją.
- 3.1.14. Tiekėjas turės atlikti/ teikti 700-os bei 800-os paslaugos ir kitų viešojo telefono ryšio operatorių numerių perkėlimą/ nukreipimą į Sistemą su praplėtimo galimybe. Numerių informacija bus patikslinta po Sutarties įsigaliojimo.
- 3.1.15. Dokumentų kalba turi būti Lietuvių arba anglų. Jei dokumento originalas yra kita kalba, turi būti pateikiamas originalus dokumentas bei šio dokumento vertimas į lietuvių arba anglų kalbą (Pirkėjui/Pirkėjui pareikalavus – patvirtintas vertėjo parašu ir vertimų biuro anspaudu).
- 3.1.16. Visi Tiekėjo pateikiami rezultatai turi būti suderinami su Microsoft Office programinės įrangos formatais (XLS(X), DOC(X), PPT(X), MPP, VSD). Jei Tiekėjas rezultatus pateikia kitu formatu, kuriam reikalinga atskira programinė įranga, Tiekėjas yra atsakingas už reikalingos programinės įrangos įdiegimą pas Pirkėją, mokymus, licencijas ir visus kitus su programine įranga susijusius darbus bei kaštus. Visi Tiekėjo pateikiami rezultatai turi būti suderinti su Pirkėju. Visi Tiekėjo rezultatai (pateikiami dokumentai) turi būti pateikiami lietuvių arba anglų kalbomis.

3.2. Reikalavimai Prekėms

- 3.2.1. Turi būti pateiktos Prekės, kurios įgalintų naudotis Sistema šias naudotojų roles bei kiekius (žr. Lentelė 1. „Naudotojų rolių aprašymai“):

Lentelė 1. Naudotojų rolių aprašymai

	Naudotojų rolės	Veiklos aprašymas	Preliminarus naudotojų kiekis (vnt.)
Stacionarūs darbuotojai			
1.	Agentai	Įeinančių/išeinančių skambučių tvarkymas Kliento palaikymo suteikimas, problemų sprendimas Sąveikų dokumentavimas	130
2.	Vadybininkai/Supervizoriai	Kasdienių operacijų vadyba Paslaugų kokybės užtikrinimas Strategijų diegimas našumui pagerinti Agentų komandos priežiūra Agentams teikiamas mokymas ir palaikymas Eskalacijų tvarkymas Našumo stebėjimas	30

Mobilūs darbuotojai			
3.	Mobilus Agentas	Įeinančių/išeinančių skambučių tvarkymas Kliento palaikymo suteikimas, problemų sprendimas Sąveikų dokumentavimas	70
Sistemos administratoriai			
4.	Administratoriai, ekspertai	Vykdo pirminį naudotojų konsultavimą Funkcinę diagnostiką Sistemos konfigūravimą	5

- 3.2.2. Į Prekių įkainį turi būti įskaičiuotos su jomis susijusios išlaidos ir šis turi būti stabiliai nekintantis viso Sutarties galiojimo laikotarpiu dėl Sistemos atnaujinimų, konfigūravimo darbų ir (arba) Pirkėjo Vystymo paslaugų pakeitimų.
- 3.2.3. Pasiūlytų Prekių ir jų palaikymo mėnesinis įkainis turi būti aiškus Pasiūlymo pateikimo metu nurodytai pirkimo apimčiai ir kisti tik priklausomai nuo naudotojų skaičiaus, jų rolės arba reikalingos licencijos. Jokie kiti parametrai – įskaitant, bet neapsiribojant, duomenų kiekį, transakcijų ar API užklausų skaičių, sisteminių resursų naudojimą – mėnesiniam įkainiui įtakos neturi. Ši taisyklė taikoma Sistemos programinės įrangos nuomos, licencijų, darbo vietų ir su jais tiesiogiai susijusių platformos infrastruktūros bei talpos komponentų įkainiams. Vienkartiniai mokesčiai nustatomi Pasiūlymo formoje ir yra fiksuoti visą Sutarties galiojimo laikotarpį.
- 3.2.4. TS 3.2.4 punkte nustatyta taisyklė netaikoma: (i) judriojo ir fiksuoto ryšio telefonijai bei susijusioms paslaugoms (skambučių minutėms, SMS žinutėms, sujungimo ir numerių nuomos mokesčiams, mobiliojo interneto duomenų perdavimui); (ii) dirbtinio intelekto pokalbių transkripcijai ir automatiniam pokalbių vertinimui; (iii) pokalbių įrašų saugojimui, viršijančiam 12 (dvylikos) mėnesių bazinį terminą. (i) ir (ii) papunkčiuose nurodytos paslaugos yra vartojimu grįstos (angl. usage-based) ir apmokamos pagal faktiškai suvartotą kiekį Pasiūlymo formoje nurodytais vienetinėmis įkainiais. Bazinis 12 (dvylikos) mėnesių saugojimo terminas įskaičiuotas į naudotojo darbo vietos mėnesinį įkainį; jo pratęsimas užsakomas atskiru Pirkėjo Užsakymu 1 (vieno) mėnesio intervalais ir apmokamas įkainiu už vieną naudotoją už vieną papildomą saugojimo mėnesį.
- 3.2.5. Prekių, kurias privalo tiekti (nuomoti) Tiekėjas, sąrašas apima šioje TS Priedas Nr. 1 „FR, NFR ir Integracijų reikalavimai“ skirtuke „AV“ nurodytas technines charakteristikas atitinkančią įrangą: VoIP aparatus, ausines ir su jais susijusius priedus. Ši Tiekėjo pareiga taikoma tik tuo atveju, jeigu Tiekėjas siūlo agento darbo vietos variantą su VoIP aparato nuoma. Judriojo ryšio (GSM) mobilieji aparatai, jų įkrovikliai, dėklai ir kiti su jais susiję asmeniniai priedai yra Pirkėjo (jo naudotojų) nuosavybė arba jų pačių pasirinkimu naudojami įrenginiai – Tiekėjas šių aparatų ir priedų netiekia, o Prekių įkainis šia apimtimi jų neapima. Tiekėjas privalo tik padėti užtikrinti SIM kortelių, judriojo ryšio paslaugos ir su ja susijusios konfigūracijos suderinamumą su Pirkėjo naudojamais įrenginiais ir priedais, tačiau neatsako už tokių, ne Tiekėjo tiekty, aparatų ar priedų techninę būklę, veikimą ar priežiūrą. Jei Sutarties vykdymo metu Pirkėjui atsiranda poreikis papildomai įsigyti ir (arba) išsinuomoti iš Tiekėjo bet kokias TS aiškiai nenumatytas Prekes, tokio poreikio apimtis, techninės charakteristikos ir komercinės sąlygos derinamos Šalių atskiru susitarimu, vadovaujantis TS 2.11 punkte numatyta tvarka dėl TS nenurodytų, tačiau su Pirkimo objektu susijusių Prekių įsigijimo.
- 3.2.6. Sutarties galiojimo laikotarpiu apmokestinamų licencijų kiekis nustatomas kiekvieną kalendorinį mėnesį atskirai. Apmokestinama kiekviena licencija, kuri atsiskaitomąjį mėnesį bent vieną dieną buvo priskirta Naudotojui, turėjusiam galiojančias prisijungimo prie Sistemos teises; už tokią licenciją taikomas visas Pasiūlyme nurodytas mėnesinis įkainis, nepriklausomai nuo dienų, kuriomis ji buvo priskirta, skaičiaus. Naudotojas, kurio prieigos teisės visą atsiskaitomąjį mėnesį buvo pašalintos arba sustabdytos (užblokuotos), į apskaitą neįtraukiamas.
- 3.2.7. Naudotojas, kuriam tuo pačiu metu priskirtos kelių rūšių licencijos, apskaitomas kiekvienos rūšies apskaitoje atskirai. Jeigu atsiskaitomojo mėnesio eigoje Naudotojui priskirta licencijos rūšis buvo pakeista kita rūšimi ir abi rūšys jam vienu metu priskirtos nebuvo, už tą mėnesį taikomas tik vienas – didesnis iš dviejų – mėnesinis įkainis. Licencijos rūšies pakeitimas naujos licencijos sukūrimu nelaikomas. Šiame punkte licencijos rūšimi laikoma agento darbo vietos licencija arba Mobilaus Agento licencija. Agento darbo vietos

tipo (VoIP aparato, Softphone programinės įrangos ar Web Softphone programinės įrangos) pakeitimas TS 3.2.10 punkto pagrindu licencijos rūšies pakeitimu nelaikomas ir Pasiūlyme nurodyto mėnesinio įkainio nekeičia.

- 3.2.8. Kartu su perdavimo-priėmimo aktu Tiekėjas pateikia apskaitos ataskaitą, kurioje nurodomas kiekvienos rūšies apmokestinamų licencijų kiekis ir jas turėjusių Naudotojų sąrašas (naudotojo identifikatorius, licencijos rūšis, teisių suteikimo ir (arba) pašalinimo data). Esant neatitikimui tarp Tiekėjo pateiktos ataskaitos ir Sistemos duomenų, vadovaujamasi Sistemos duomenimis.
- 3.2.9. Tiekėjo Pasiūlyme pasirinktas agento darbo vietos variantas pirkimo sąlygų 3 priedo „Pasiūlymo forma ir jos priedai“ 1 priede nustato agento darbo vietos tipą – VoIP aparato, Softphone programinės įrangos ir Web Softphone programinės įrangos – visumą, kurią Tiekėjas privalo suteikti. Pirkėjas turi teisę bet kuriuo Sutarties galiojimo metu savo nuožiūra paskirstyti Naudotojus tarp visų pasirinkto varianto apimamų darbo vietos tipų ir naudoti kelis tipus vienu metu skirtingiems naudotojams. Pirkėjas taip pat turi teisę Užsakymu keisti konkrečiam naudotojui priskirtą darbo vietos tipą – be kiekybinių apribojimų ir ne rečiau kaip kartą per kalendorinį mėnesį. Toks paskirstymas ar keitimas nekeičia Pasiūlyme nurodyto Agento darbo vietos mėnesinio įkainio, ir Tiekėjas dėl jo neturi teisės taikyti jokių papildomų diegimo, aktyvavimo, konfigūravimo, licencijavimo, administravimo ar paslaugos nutraukimo mokesčių.
- 3.2.10. Darbo vietos tipo pakeitimui taikomas TS 6.9 punkto terminas. Kai pakeitimui reikalingas fizinės įrangos pristatymas, taikomas TS 6.38 punkto terminas. Naudotojui pakeitus darbo vietos tipą iš VoIP aparato į programinę darbo vietą, Pirkėjas grąžina Tiekėjui atitinkamą techninę įrangą Tiekėjo sąskaita ir jo organizuojamu būdu; už grąžintą įrangą nuo jos grąžinimo mėnesio pabaigos jokie mokesčiai netaikomi.
- 3.2.11. Tiekėjas privalo užtikrinti, kad visiems pasirinkto varianto apimamiems darbo vietos tipams būtų taikomi vienodi Sistemos funkciniai, saugumo ir palaikymo reikalavimai, įskaitant pokalbių įrašymą, Agento būsenų valdymą ir ataskaitų duomenų kaupimą. Darbo vietos tipo pasirinkimas negali riboti Naudotojui prieinamo Sistemos funkcionalumo, išskyrus tuos apribojimus, kurie tiesiogiai išplaukia iš pačios įrangos ar programinės įrangos technologinių galimybių ir yra aiškiai nurodyti Pasiūlyme.
- 3.2.12. Agento darbo vietos licencija ir Mobilaus Agento licencija yra savarankiškos ir viena kitos nesąlygoja. Pirkėjas kiekvienam Naudotojui atskirai sprendžia, ar jam priskiriama tik Agento darbo vietos licencija, tik Mobilaus Agento licencija, ar abi kartu. Tiekėjas neturi teisės nustatyti, kad vienos rūšies licencija yra kitos rūšies licencijos įsigijimo sąlyga, taip pat nustatyti minimalaus vienos rūšies licencijų kiekio, minimalaus jų galiojimo termino ar Naudotojų, kuriems priskirtos abi licencijos, dalies apribojimų.
- 3.2.13. Pirkėjas turi teisę bet kuriuo Sutarties galiojimo metu Užsakymu priskirti Naudotojui papildomą licenciją, ją panaikinti arba pakeisti vienos rūšies licenciją kita. Pakeitimas atliekamas ne vėliau kaip per TS 6.9 punkto terminą. Kai pakeitimui reikalingas fizinės įrangos pristatymas, taikomas TS 6.38 punkto terminas, o kai reikalingas SIM (eSIM) kortelės pristatymas – TS 6.40 punkto terminas. Tiekėjas dėl tokio priskyrimo, panaikinimo ar pakeitimo neturi teisės taikyti jokių papildomų diegimo, aktyvavimo, konfigūravimo, licencijavimo, administravimo ar paslaugos nutraukimo mokesčių. Licencijos apmokestinamos TS 3.2.7-3.2.9 punktuose nustatyta tvarka.
- 3.2.14. Mobilaus Agento darbas judriojo ryšio (GSM) įrenginiu vykdomas nukreipiant skambutį per Sistemą, kad būtų išlaikytas pokalbių įrašymas ir visa TS Priede Nr. 1 „FR, NFR ir Integracijų reikalavimai“ nurodyta apskaita. Tiekėjas privalo užtikrinti, kad tokio skambučio metu naudojami balso kanalai neribotų TS Priede Nr. 1 „FR, NFR ir Integracijų reikalavimai“ nustatyto vienalaikių pokalbių pajėgumo ir kad Pirkėjui nebūtų taikomi papildomi mokesčiai už Sistemos viduje susidarančias skambučio atkarpas. Judriojo ryšio (GSM) persiuntimo mechanizmu paremtas funkcionalumas (žr. TS Priedo Nr. 1 FR-105 punktą) yra privalomas minimalus Mobilaus Agento licencijos įgyvendinimo būdas.
- 3.2.15. Mobilioji aplikacija, jeigu Tiekėjas ją siūlo, yra agento darbo vietos sudedamoji dalis ir už ją atskiras mėnesinis mokestis netaikomas.
- 3.2.16. Turi būti galimybė atskirti licencijas, LTG grupės įmonių reorganizacijos atveju.

3.3. Reikalavimai Palaikymo paslaugoms

3.3.1. Sistemos Palaikymas apima (bet neapsiribojant):

3.3.1.1. Sistemos neatitikimų funkciniais, nefunkciniais reikalavimams ir veikimo klaidų šalinimą

- 3.3.1.2. Sistemos bei duomenų atstatymą, įskaitant prarastų duomenų atstatymą, įvykusį dėl klaidingų naudotojų veiksmų dirbant su Sistema
- 3.3.1.3. Reakcijos laikų užtikrinimą bei Užklausų sprendimą pagal numatytus kritiškumo lygius ir terminus, kaip nurodyta šios TS Priede Nr. 2 „Sistemos palaikymo ir priežiūros teikimo tvarka“.
- 3.3.1.4. Tarpininkavimą sprendžiant sutrikimus bei Pirkėjo interesų atstovavimą Sistemos trečių šalių ir (arba) programinės įrangos gamintojams.
- 3.3.2. Palaikymo paslaugos yra teikiamos Sutarties galiojimo laikotarpiu, užtikrinant, kad tiek jau įdiegti, tiek naujai diegiami Sistemos elementai veiktų stabiliai ir atitiktų Pirkėjo poreikius.
- 3.3.3. Palaikymo paslaugos turi būti teikiamos visai Sistemos apimčiai. Tai apima neapsiribojant: techninę infrastruktūrą, standartinę programinę įrangą, taikomasias, specialiai Pirkėjui sukurtas Sistemos dalis bei kitus Sistemos veikimui reikalingus komponentus.
- 3.3.4. Tiekėjas negali įtraukti į Palaikymo paslaugas paslaugų, kurios pagal Sutartį priskiriamos Garantiniam aptarnavimui. Pirkėjas neprivalo mokėti už jokiais paslaugas, kurios yra Tiekėjo atsakomybė pagal Garantinio aptarnavimo sąlygas.

3.4. Reikalavimai Priežiūros paslaugoms

- 3.4.1. Sistemos Priežiūra apima (neapsiribojant):
 - 3.4.1.1. Naujų Sistemos versijų, bet neapsiribojant operacinių sistemų, duomenų bazių bei kitos trečių šalių programinės įrangos, diegimą
 - 3.4.1.2. Tęstinį palaikymą diegimų metu, siekiant užtikrinti, kad naujai diegiami komponentai būtų integruoti sklandžiai ir efektyviai
 - 3.4.1.3. Sudiegtų komponentų priežiūrą, užtikrinant jų stabilų veikimą ir tinkamą konfigūraciją
 - 3.4.1.4. Sistemos administravimą, monitoringą ir nenutrūkstamą Sistemos veikimą
 - 3.4.1.5. Konsultacijas, visais su Sistemos naudojimu ir administravimu susijusiais klausimais, padedančias Pirkėjui priimti geriausius sprendimus dėl Sistemos konfigūravimo, naudojimo ir tolimesnio tobulinimo
 - 3.4.1.6. Sistemos naudotojo bei techninės dokumentacijos palaikymą – atnaujinimą TS 6.54 punkte nustatytu terminu, pasikeitus Sistemos funkcionalumui arba techniniam sprendimui
 - 3.4.1.7. Ne tik techninį Sistemos veikimo užtikrinimą, bet ir nuolatinės konsultacijas su Tiekėju, siekiant užtikrinti, kad Sistema būtų vystoma ir (arba) konfigūruojama optimaliai, atsižvelgiant ne tik į Sutartyje aprašytus reikalavimus, bet ir į geriausias praktikas bei Pirkėjo poreikius.
- 3.4.2. Priežiūros paslaugos yra teikiamos Sutarties galiojimo laikotarpiu, užtikrinant, kad tiek jau įdiegti, tiek naujai diegiami Sistemos elementai veiktų stabiliai ir atitiktų Pirkėjo poreikius.
- 3.4.3. Priežiūros paslaugos turi būti teikiamos visai Sistemos apimčiai. Tai apima (neapsiribojant) techninę infrastruktūrą, standartinę programinę įrangą, taikomasias, specialiai Pirkėjui sukurtas Sistemos dalis bei kitus Sistemos veikimui reikalingus komponentus.
- 3.4.4. Tiekėjas negali įtraukti į Priežiūros paslaugas paslaugų, kurios pagal Sutartį priskiriamos trūkumų šalinimui ir (arba) Garantiniam aptarnavimui. Pirkėjas neprivalo mokėti už jokiais paslaugas, kurios yra Tiekėjo atsakomybė pagal trūkumų šalinimo ir (arba) Garantinio aptarnavimo sąlygas.
- 3.4.5. Visos TS 3. punkte išvardytos veiklos (išskyrus tas, kurios turi savo dedikuotą kaštų eilutę), turi būti įskaičiuotos į pirkimo sąlygų 3 priedo „Pasiūlymo forma ir jos priedai“ 1 priede, „Sistemos palaikymas ir priežiūra“ kainą. Pasiūlytas įkainis turi apimti visas Sistemos aplinkas (produkcinę, testavimo, vystymo).
- 3.4.6. Tiekėjas privalo nuolat stebėti Sistemos gamybinės aplinkos išteklių naudojimo tendencijas ir proaktyviai planuoti pajėgumų išplėtimą, užtikrinant, kad Sistemos veikimas atitiktų našumo reikalavimus nepriklausomai nuo Pirkėjo naudotojų skaičiaus ar skambučių apkrovos augimo. Tiekėjas privalo informuoti Pirkėją apie planuojamus pajėgumų pakeitimus ne vėliau kaip prieš 14 (keturiolika) kalendorinių dienų.
- 3.4.7. Tiekėjas kartą per ketvirtį TS 6.53 punkte nustatytu terminu pateikia Pirkėjui išteklių naudojimo ataskaitą, apimančią:
 - 3.4.7.1. esamo pajėgumo išnaudojimo procentą
 - 3.4.7.2. prognozes ateinantiems 3 (trims) mėnesiams pagal naudojimo tendencijas
 - 3.4.7.3. rekomendacijas dėl būtinų pajėgumų pakeitimų

- 3.4.8. Jei prognozuojama, kad ištekliai bus išnaudoti daugiau nei 80% (aštuoniasdešimt procentų), Tiekėjas privalo inicijuoti pajėgumų išplėtimo procedūrą be atskiro Pirkėjo prašymo. Procedūra inicijuojama ir pajėgumai išplečiami TS 6.52 punkte nustatytais terminais.

3.5. Reikalavimai Vystymo paslaugoms

- 3.5.1. Tiekėjas turės teikti Sistemos Vystymo paslaugas, kurios apima (įskaitant, bet neapsiribojant) šiuos pagrindinius etapus kiekvienai vystymo sričiai:
- 3.5.1.1. Poreikių vertinimas – Pirkėjo pateiktų Sistemos Vystymo paslaugos reikalavimų analizė, vertinimas bei suderinimas su Tiekėju, siekiant tiksliai apibrėžti vystymo apimtį ir laukiamus rezultatus.
- 3.5.1.2. Analizė – Tiekėjo atliekama detali Sistemos programinio kodo, duomenų ir architektūros analizė, reikalinga Sistemos problemoms / sutrikimams diagnozuoti arba naujiems funkcionalumams projektuoti.
- 3.5.1.3. Projektavimas, programavimas ir konfigūravimas – Sistemos pakeitimų kūrimo ir konfigūravimo darbai, reikalingi problemoms / sutrikimo pašalinimui arba naujo funkcionalumo įgyvendinimui, atlikus išsamią analizę.
- 3.5.1.4. Integracijų kūrimas — Sistemos sąsajų su išorinėmis sistemomis (pvz., CRM, el. pašto sistemomis, duomenų mainų platformomis ar kitomis Pirkėjo naudojamomis informacinėmis sistemomis) projektavimas, programavimas, testavimas ir palaikymas, užtikrinant sklandų duomenų apsikeitimą tarp Sistemos ir susijusių platformų.
- 3.5.1.5. Testavimas – modifikuotos Sistemos programinės įrangos ir (arba) jos pakeitimų (atnaujinimų) tinkamas testavimas Tiekėjo ir (arba) Pirkėjo infrastruktūroje, siekiant užtikrinti, kad įdiegti pakeitimai atitinka suderintus reikalavimus ir nesukelia sutrikimų.
- 3.5.1.6. Diegimas – Vystymo paslaugų užsakymo akto apimtyje modifikuotos Sistemos programinės įrangos ir jos pakeitimų (atnaujinimų) diegimas testavimo ir, esant poreikiui, gamybinėje aplinkose.
- 3.5.1.7. Bandomoji eksploatacija – Šalių suderintas laikotarpis, per kurį stebimi naujai įdiegti Sistemos pakeitimai, siekiant įsitikinti, kad gamybinėje aplinkoje neatsirado nenumatytų klaidų ar funkcionalumo neatitikimų. Bandomosios eksploatacijos trukmė ir sąlygos suderinamos kiekvieno vystymo užsakymo metu.
- 3.5.1.8. Dokumentavimas – Tiekėjas parengia ir pateikia Pirkėjui techninę ir (arba) naudotojo dokumentaciją, apimančią atliktų pakeitimų aprašymą, Sistemos veikimo instrukcijas ir kitus susijusius dokumentus.
- 3.5.1.9. Mokymai – Tiekėjas, esant poreikiui, organizuoja Pirkėjo atstovų mokymus, susijusius su nauju ar modifikuotu Sistemos funkcionalumu, siekiant užtikrinti efektyvų Sistemos naudojimą.
- 3.5.1.10. Konsultavimas – Pirkėjo atstovų konsultavimas visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir veikimu susijusiais klausimais, kaip pvz. (bet neapsiribojant):
- Infrastruktūrinių klausimų: serverių konfigūracija, teisių nustatymas, kiti administravimo veiksmai
 - Sistemos planuojamų pakeitimų apimtys ir rekomendacijos dėl Pirkėjo numatytų Sistemos tobulinimo veiksmų efektyvumo: Sistemos vystymo perspektyvos, funkcijų keitimo galimybės ir ryšių pažeidžiamumas, tikėtini keitimo/ vystymo realizavimo laikai, vystymo/ keitimo galimybių įvertinimai ir pan.
 - Sistemos sutrikimų, kai Pirkėjas konsultuojamas apie duomenų teikimo kelią (kokie duomenys iš kokios sistemos gaunami ir kokiai sistemai perduodami), atliekama techninių žurnalų (angl. logs) analizė.
- 3.5.1.11. Projekto valdymas – tarpusavyje susijusių vystymo užduočių ir darbų planavimas, koordinavimas ir savalaikis įgyvendinimas tinkamomis priemonėmis, siekiant užtikrinti suderintų rezultatų pasiekimą laiku ir nustatyta kokybe.
- 3.5.1.12. Perdavimas–priėmimas – atliktų vystymo darbų formalus perdavimas Pirkėjui, pasirašant perdavimo–priėmimo aktą, kuris patvirtina, kad darbai atlikti tinkamai ir atitinka suderintus reikalavimus.
- 3.5.1.13. Garantijos terminas skaičiuojamas nuo tinkamai suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo–priėmimo akto pasirašymo dienos, o trukumo šalinimui TS Priede Nr. 2 „Sistemos palaikymo ir priežiūros teikimo tvarka“ nustatyti SLA reikalavimai.
- 3.5.2. Tiekėjas, remdamasis savo patirtimi ir gerąja praktika turi pasiūlyti ir suderinti su Pirkėju detalų Sistemos vystymo planą ir eigą (angl. roadmap).

3.6. Reikalavimai integracijoms

- 3.6.1. Tiekėjas turės įgyvendinti Sistemos integracines sąsajas, pagal TS Priede Nr. 1 „FR, NFR ir Integracijų reikalavimai“ skirtuke „INT“ aprašytus integravimo metodus.
- 3.6.2. Privalomumu „Privalomas“ pažymėtų integracijų įgyvendinimo įkainiai turi būti įskaičiuoti į antrojo diegimo etapo kainą. Privalomumu „Neprivalomas“ pažymėtos integracijos įgyvendinamos Vystymo paslaugų valandiniu įkainiu pagal atskirą Pirkėjo Užsakymą.
- 3.6.3. Tiekėjas turi užtikrinti, kad jo sukurti programiniai komponentai bei integruojami trečių šalių komponentai bus tvarkingai integruoti į Sistemą, funkcionuos, vykdys duomenų mainus ir komandas be klaidų, užtikrinant tinkamą greitaveiką bei duomenų ir informacijos saugą, laikantis atitinkamuose TS Priedo Nr. 1 NFR punktuose nustatytų reikalavimų.
- 3.6.4. Tiekėjas neatsako už integracinių sąsajų įgyvendinimo terminų vėlavimą, tiesiogiai sukeltą Pirkėjo sistemų nekonfigūravimo ar neprieinamumo. Tokiais atvejais Tiekėjas informuoja Pirkėją, raštu užfiksuoja, kad konkretaus termino įvykdymas priklauso nuo dar neįvykdyto Pirkėjo ir (arba) trečiosios šalies veiksmo (nurodant konkretų veiksmą) ir siūlo laikinus techninius sprendimus veiklos tęstinumui užtikrinti.
- 3.6.5. Įgyvendindamas Sistemos integracines sąsajas Tiekėjas turės:
 - 3.6.5.1. Atlikti detalią visų sąsajų, duomenų srautų analizę
 - 3.6.5.2. Sukurti ir įdiegti integracinius komponentus Sistemos pusėje
- 3.6.6. Už integracinių sąsajų įgyvendinimą kitų Pirkėjo sistemų pusėje atsakingas Pirkėjas.

3.7. Reikalavimai Sistemos diegimo projekto planui ir perėjimui

- 3.7.1. Tiekėjas privalo parengti ir pateikti preliminarų Sistemos diegimo projekto planą (toliau – Projekto planas) Pasiūlymo pateikimo metu (TS 4.3 punktas). Planas vykdymo eigoje bus detalizuojamas ir derinamas su Pirkėju.
- 3.7.2. Projekto planas turi apimti visas paslaugas, numatytas TS Priede Nr. 1 „FR, NFR ir Integracijų reikalavimai“, ir apimti šiuos (įskaitant, bet neapsiribojant) pagrindinius etapus kiekvienai diegimo sričiai ir (arba) fazei:
 - 3.7.2.1. Analizę
 - 3.7.2.2. Projektavimą
 - 3.7.2.3. Programavimą ir konfigūravimą
 - 3.7.2.4. Testavimo aplinkos (techninės ir reikalingos sisteminės programinės įrangos infrastruktūros) suteikimą
 - 3.7.2.5. Testavimą
 - 3.7.2.6. Diegimą
 - 3.7.2.7. Naudotojų mokymus
 - 3.7.2.8. Bandomąją eksploataciją
 - 3.7.2.9. Projekto valdymą.
- 3.7.3. Projekto plane turi būti nurodyti Paslaugų teikimo etapai, jų trukmės, eiliškumas ir bendra Sistemos diegimo trukmė iki Sistemos galutinio perdavimo eksploatacijai, komunikacijos ir žmogiškųjų resursų paskirstymas, siūlomi kiekvieno etapo kokybės matavimo parametrai.
- 3.7.4. Sistemos projektavimo etape Tiekėjas turi bendradarbiauti su Pirkėju, padedant jam atlikti Poveikio duomenų apsaugai vertinimą pagal Bendrąjį Duomenų Apsaugos Reglamentą (BDAR) (angl. GDPR – General Data Protection Regulation), pagal užduodamus klausimus pateikiant atsakymus ir pagrindžiančius dokumentus raštu. Paskesniuose Sistemos kūrimo etapuose (programavimas, testavimas, bandomoji eksploatacija) įgyvendinti Poveikio asmens duomenų apsaugai vertinimo (PDAV) (angl. DPIA – Data Protection Impact Assessment) išvadose numatytas priemones.
- 3.7.5. Sistemos diegimo plane turi būti išskirti Sistemos diegimo parengiamieji, testavimo ir Sistemos įdiegimo etapai.
- 3.7.6. Kiekvienam etapui turi būti numatyti tarpiniai ir galutiniai rezultatai, kurie turi būti pasiekti etapo eigoje, bei pateikiamos testavimo instrukcijos bei scenarijai, pagal kuriuos būtų galima patikrinti reikalavimų įgyvendinimą.
- 3.7.7. Tiekėjas gali pateikti papildomas veiklas ar rezultatus, reikalingus galutiniam tikslui pasiekti, ir pasiūlyti jam tinkamiausią diegimo valdymo metodą (Agile, Waterfall ar kt.).
- 3.7.8. Tiekėjas privalo parengti ir pateikti Pirkėjui tvirtinti išsamų Perėjimo planą. Perėjimo planas turi apimti lygiagrečio veikimo laikotarpį, perjungimą, stabilizavimą ir esamos sistemos išjungimą, su aiškiai apibrėžtais kiekvieno etapo pradžios ir pabaigos kriterijais bei rizikos registru.

- 3.7.9. Tiekėjas negali pereiti į kitą perėjimo etapą be raštiško Pirkėjo patvirtinimo. Apie bet kokius nukrypimus nuo suderintų planų Tiekėjas privalo informuoti Pirkėją nedelsiant, pateikiant poveikio vertinimą ir siūlomą sprendimą.
- 3.7.10. Tiekėjas turi paruošti esamos sistemos duomenų migravimo planą, kuriame įvardytas migruojamų duomenų rinkinių sąrašas, aprašytos duomenų rinkinių struktūros, duomenų rinkiniams taikomi migravimo būdai (tiesioginis perkėlimas iš DB, perkėlimas naudojant migravimo lenteles ir pan.), duomenų rinkinio paruošimo ir migravimo laikas, Pirkėjo ir Tiekėjo atsakomybės už duomenų rinkinių paruošimą.
- 3.7.11. Visi Sistemoje kaupiami duomenys, įskaitant tarpinius ir išvestinius duomenis, yra išimtinė Pirkėjo nuosavybė. Tiekėjas neturi jokių teisių į šiuos duomenis ir privalo juos naudoti išskirtinai Sutarties vykdymo tikslais. Tiekėjas įsipareigoja nerinkti, nekaupiti, neperduoti ir nenaudoti šių duomenų jokiais kitais tikslais, nei numatyta Sutartyje. Prieigos prie duomenų teisės tretiesiems asmenims (įskaitant Tiekėjo subrangovus) suteikiamos tik su išankstiniu raštiniu Pirkėjo sutikimu.
- 3.7.12. Tiekėjas prisiima visą atsakomybę už esamos sistemos duomenų pilną ir tikslią migraciją į naują Sistemą. Ši atsakomybė apima:
- 3.7.12.1. Duomenų ištraukimą iš šaltinio sistemos Pirkėjo ir Tiekėjo suderintu būdu
 - 3.7.12.2. Duomenų struktūros transformavimą pagal suderintą susiejimo specifikaciją (angl. data mapping)
 - 3.7.12.3. Duomenų valymą, dublikatų šalinimą ir formatų suderinimą
 - 3.7.12.4. Duomenų įkėlimą į naują Sistemą ir techninį validavimą
 - 3.7.12.5. Migruotų duomenų kokybės patikrinimą ir suderinimo ataskaitų pateikimą Pirkėjui.
- 3.7.13. Migracija laikoma sėkmingai užbaigta tik po to, kai Pirkėjas raštu patvirtina, kad:
- 3.7.13.1. Migruotų duomenų išsamumas ne mažesnis kaip 99,9 % lyginant su šaltinio sistema
 - 3.7.13.2. Duomenų tikslumas ir vientisumas atitinka migracijos plane nustatytus kokybės kriterijus
 - 3.7.13.3. Visi kritiniai duomenų rinkiniai (apibrėžti migracijos plane) yra prieinami ir naudojami gamybinėje aplinkoje be papildomų Pirkėjo korekcijų.
- 3.7.14. Tiekėjas privalo atlikti ne mažiau kaip du bandomuosius migracijos vykdymus ne gamybinėse aplinkose prieš gamybinę migraciją ir kiekvieną kartą pateikti Pirkėjui suderinimo ataskaitą. Bandomieji vykdymai atliekami ir jų suderinimo ataskaitos pateikiamos TS 6.48 punkte nustatytais terminais. Nustačius duomenų praradimą ar iškraipymą gamybinės migracijos metu, Tiekėjas savo sąskaita nedelsdamas inicijuoja grįžimo atgal procedūrą ir pakartoja migraciją, kol pasiekiami nustatyti kokybės kriterijai. Visos su migracija susijusios išlaidos – įskaitant bandomuosius vykdymus, pakartotines migracijas ir grįžimo atgal procedūras – yra įskaičiuotos į Pasiūlymo kainą, papildomi mokėjimai nenumatomi.
- 3.7.15. Sistema turi būti suprojektuota taip, kad lygiagrečio veikimo laikotarpiu galėtų funkcionuoti greta esamos sistemos nedarydama jokio poveikio jos gamybinei aplinkai, veikimui ar prieinamumui. Tiekėjas privalo pateikti lygiagretaus veikimo architektūros schemą ir užtikrinti duomenų sinchronizavimo bei suderinimo mechanizmą, įrodant jo veikimą reguliariomis suderinimo ataskaitomis Pirkėjui. Lygiagretaus veikimo laikotarpio trukmė nustatoma TS 6.49 punkte ir tikslinama Perėjimo plane.
- 3.7.16. Visi duomenų migracijos darbai turi būti grindžiami dokumentuotu migracijos planu, apimančiu susiejimo specifikacijas, transformavimo taisykles ir apimties įverčius. Prieš gamybinę migraciją Tiekėjas privalo atlikti ne mažiau kaip du bandomuosius vykdymus ne gamybinėse aplinkose ir pateikti jų rezultatų ataskaitas. Prieš kiekvieną migracijos vykdymą turi egzistuoti visiškas šaltinio duomenų atsarginis saugojimas, o gamybinė migracija gali būti pradėta tik gavus raštišką Pirkėjo patvirtinimą.
- 3.7.17. Tiekėjas privalo parengti Perjungimo vadovą su detaliu žingsnių aprašymu, atsakingais asmenimis, numatoma trukme, kontroliniais taškais ir sprendimų priėmimo ribomis. Prieš gamybinį perjungimą privaloma atlikti bent vieną bandomąjį perjungimą testavimo aplinkoje, kuri atspindi gamybinę, dokumentuojant rezultatus ir išmoktas pamokas.
- 3.7.18. Grįžimo atgal galimybė turi egzistuoti kiekviename perėjimo etape. Grįžimo atgal procedūros turi būti dokumentuotos, išbandytos ir įvykdomos per sutartą laiko langą be Pirkėjo techninės intervencijos. Grįžimo atgal procedūra vykdoma TS 6.50 punkte nustatytu terminu; konkretus kiekvieno perėjimo etapo laiko langas nurodomas Perjungimo vadove. Grįžimo atgal inicijavimo sąlygos turi būti aiškiai apibrėžtos ir įtrauktos į Perjungimo vadovą.
- 3.7.19. Viso diegimo ir perėjimo laikotarpiu Tiekėjas privalo palaikyti atskiras izoliuotas aplinkas (kūrimo, testavimo ir gamybinę), tvarkyti aplinkos konfigūracijos registrą ir užtikrinti, kad jokie nepatvirtinti konfigūracijos

pakeitimai nebūtų taikomi gamybinėje aplinkoje. Visi gamybą veikiantys pakeitimai turi būti iš anksto suderinti su Pirkėju.

- 3.7.20. Tiekėjas privalo skirti vieną įvardytą kontaktinį asmenį perėjimo koordinavimui ir teikti Pirkėjui projekto bei perėjimo būsenos ataskaitas ne rečiau kaip kartą per savaitę aktyvių etapų metu.
- 3.7.21. Esama sistema negali būti išjungta tol, kol Sistema nedemonstruos stabilaus veikimo per TS 6.51 punkte nustatytą stabilizavimo laikotarpį ir neatitiks jame nustatytų kriterijų. Prieš išjungimą visi reikalingi duomenys turi būti archyvuoti Pirkėjui prieinamame, patentuotų formatų nenaudojančiame formate. Išjungimas gali būti vykdomas tik gavus formalų raštišką Pirkėjo patvirtinimą.
- 3.7.22. Sistemos diegimas laikomas sėkmingai užbaigtu, kai:
 - 3.7.22.1. Visi Šalių suderinti TS Priede Nr. 1 „FR, NFR ir Integracijų reikalavimai“ reikalavimai veikia gamybinėje aplinkoje be kritinių klaidų
 - 3.7.22.2. Sistemos prieinamumas per 5 (penkias) darbo dienas bandomosios eksploatacijos laikotarpiu atitinka TS Priede Nr. 2 „Sistemos palaikymo ir priežiūros teikimo tvarka“ nustatytus SLA reikalavimus
 - 3.7.22.3. Visi Lentelėje 1. „Naudotojų rolių aprašymai“ nurodyti naudotojų vaidmenys gali savarankiškai atlikti jiems priskirtas užduotis
 - 3.7.22.4. Nėra neišspręstų Pirkėjo nurodytų klaidų, klasifikuojamų kaip „Kritinė“ ar „Aukšta“ prioriteto klaidų.
- 3.7.23. Tiekėjas turi parengti atsakomybių matricą (RACI), apimančią visus pagrindinius diegimo, migracijos, testavimo ir palaikymo procesus. Matrica turi identifikuoti kiekviename procese dalyvaujančius Tiekėjo ir Pirkėjo atstovus ir jų roles (atsakingas / patvirtinantis / konsultuojamas / informuojamas). Matrica atnaujinama kaskart keičiantis atsakingiems asmenims.

3.8. Reikalavimai naudotojų mokymams

- 3.8.1. Tiekėjas privalo susipažinti su esamais Pirkėjo procesais – analizuodamas Pirkėjo pateiktus dokumentus ir (arba) organizuojamų darbinių susitikimų metu - bei teikti konsultacijas ir rekomendacijas, siekiant užtikrinti efektyvų Sistemos funkcionalumo pritaikymą Pirkėjo poreikiams.
- 3.8.2. Mokymų planas turi būti parengtas atsižvelgiant į Projekto planą ir suderintas su Pirkėju.
- 3.8.3. Mokymų plane turi būti nurodytas kiekvienas kursas, mokymų etapai, datos, temos ir maksimalus dalyvių skaičius efektyviai mokymo sesijai garantuoti.
- 3.8.4. Mokymų plane turi būti nurodyti išsamūs mokymų temų aprašymai:
 - 3.8.4.1. Temos pavadinimas (ir numeris, jei reikalinga)
 - 3.8.4.2. Trumpas aprašymas
 - 3.8.4.3. Tikslinė auditorija - kam yra skirti mokymai (pvz. administratoriams, pažengusiems naudotojams ir pan.)
 - 3.8.4.4. Tikslų ir uždavinių aprašymas
 - 3.8.4.5. Ryšio su kitomis temomis aprašymas
 - 3.8.4.6. Aprašymas kurso ryšio su kitais, numatytais mokymų plane
 - 3.8.4.7. Trukmė mokymui
 - 3.8.4.8. Sąrašas mokymams reikalingų priemonių, kurios bus pateikiamos
 - 3.8.4.9. Sąrašas pagrindinės medžiagos, kuri bus naudojama
 - 3.8.4.10. Sąrašas prielaidų mokymams ar patirties aprašymas, kurios tikimasi iš besimokančių
- 3.8.5. Mokymų metu turi būti suteiktos mokymų paslaugos visiems Pirkėjo naudotojams, nurodytiems Lentelėje 1. „Naudotojų rolių aprašymai“, pagal jų roles. Mokymai organizuojami ir baigiami TS 6.44 punkte nustatytais terminais.
- 3.8.6. Mokymai turi būti:
 - 3.8.6.1. Gyvi (vietoje ir (arba) nuotoliniu būdu)
 - 3.8.6.2. Gali būti papildomi e-mokymais (savalaikiams papildomiems mokymams, pakartojimui, įtvirtinimui).
- 3.8.7. Mokymai turi būti organizuojami taip, kad būtų užtikrinta galimybė visoms rolėms gauti reikiamą mokymosi turinį vienodai suprantamu ir pilnai funkciniu lygiu.
- 3.8.8. Mokymai turi vykti lietuvių arba anglų kalba (pasirenkama pagal Pirkėjo sprendimą).
- 3.8.9. Jei mokymai vyksta viena kalba, mokymų medžiaga turi būti parengta ta pačia kalba (prireikus – pateikiamos alternatyvios versijos arba integruojami vertimo sprendimai).
- 3.8.10. Turi būti užtikrintas mokymų įrašymas video formatu.
- 3.8.11. Video įrašai turi būti:

- 3.8.11.1. Pateikiami Pirkėjui TS 6.46 punkte nustatytu terminu
- 3.8.11.2. Su indeksavimu / skyriais pagal temas (kad būtų lengviau rasti konkretų turinį)
- 3.8.11.3. Prienami tokia forma, kurią Pirkėjas patvirtina (pvz., per bendrą saugyklą ar LMS, jei tokia naudojama).
- 3.8.12. Įrašai turi būti naudojami mokymosi pakartojimui ir naujų naudotojų apmokymui (onboarding), vadovaujantis Pirkėjo vidaus tvarka.
- 3.8.13. Mokymų medžiaga turi būti pateikta iki kiekvienos mokymų sesijos pradžios.
- 3.8.14. Mokymų medžiaga turi būti parengta atskiromis temomis (moduliais), kad turinys būtų lankstus:
 - 3.8.14.1. Pagal auditorijos aktualias sritis
 - 3.8.14.2. Pagal specializacijas
 - 3.8.14.3. Pagal poreikį atlikti papildomas sesijas.
- 3.8.15. Kiekvienas modulis turi turėti aiškų tikslą, mokymosi rezultatus ir minimalų turinio rinkinį, reikalingą savarankiškam naudojimui.
- 3.8.16. Mokymai turi apimti visas Sistemos funkcijas.
- 3.8.17. Mokymai turi būti tokie išsamūs (įskaitant ir standartinį žinyną „help“), kad visi Sistemos naudotojai ir Sistemos prižiūrintys asmenys po mokymų galėtų:
 - 3.8.17.1. Savarankiškai atlikti jiems priskirtas užduotis
 - 3.8.17.2. Taikyti žinyną praktikoje
 - 3.8.17.3. Savarankiškai spręsti tipines problemas pagal apibrėžtą žinių bazės logiką.
- 3.8.18. Tiekėjas turi pateikti „žingsnis po žingsnio“ darbo instrukcijas (angl. workflow), apimančias tipinius realius scenarijus.
- 3.8.19. Sistemos administratorių mokymai turi apimti visas funkcijas, reikalingas savarankiškam Sistemos administravimui be Tiekėjo įsikišimo atlikti.
- 3.8.20. Tiekėjas privalo suorganizuoti ne mažiau kaip vieną praktinę sesiją administratoriams, kurios metu būtų simuliuojami realūs scenarijai (pvz., bazinis konfigūravimas, teisių/roles priskyrimai, pagrindinių parametų nustatymas, klaidų atstatymas).
- 3.8.21. Tiekėjas atsakingas už papildomų mokymų, kelionių, transporto ir pragyvenimo išlaidas, jei papildomas mokymų poreikis atsirastų dėl šių priežasčių:
 - 3.8.21.1. Prasta mokymų kokybė, kuri netenkina Pirkėjo iškeltų reikalavimų mokymų kokybei ar turiniui, nurodytam reikalavimų mokymams grupėje, šiame dokumente.
- 3.8.22. Tiekėjas turi sudaryti sąlygas Pirkėjo sistemų administratoriams bei ekspertams dalyvauti Sistemos diegimo, konfigūravimo bei testavimo darbuose ir tokiu būdu įgyti žinių apie Sistemą bei jos techninę priežiūrą.
- 3.8.23. Mokymų kokybė vertinama dviem etapais:
 - 3.8.23.1. Iš karto po mokymų - dalyvių pasitenkinimo anketa, vertinanti turinį, pateikimą ir praktinį naudingumą
 - 3.8.23.2. Praėjus 30 (trisdešimt) dienų po mokymų - Pirkėjo atsakingo asmens įvertinimas, ar naudotojai savarankiškai atlieka jiems priskirtas užduotis. Jei daugiau kaip 20% (dvidešimt procentų) naudotojų negali savarankiškai atlikti tipinių užduočių, Tiekėjas privalo organizuoti papildomus mokymus be papildomo apmokėjimo. Papildomi mokymai organizuojami TS 6.45 punkte nustatytu terminu.
- 3.8.24. Naudotojų mokymų kaštai turi būti nurodyti pirkimo sąlygų 3 priedo „Pasiūlymo forma ir jos priedai“ 1 priede.

3.9. Reikalavimai veiklos tęstinumo planui

- 3.9.1. Veiklos tęstinumo plane turi būti:
 - 3.9.1.1. Atsarginis duomenų išsaugojimo mechanizmas
 - 3.9.1.2. Duomenų išdavimo forma ir sąlygos nutraukus Sutartį
 - 3.9.1.3. Atsakingi asmenys už perdavimą
 - 3.9.1.4. Mokymų ir dokumentacijos paketas naujam tiekėjui
 - 3.9.1.5. Sąrašas ir tvarkaraštis Pirkėjo ir Tiekėjo veiklų, kurias Sutarties Šalys privalo vykdyti Plano valdymo laikotarpiu
 - 3.9.1.6. Visa informacija/duomenys apie Pirkėjo prievoles sėkmingam Plano įgyvendinimui
 - 3.9.1.7. Kita informacija/duomenys, kuri(-ie), sutarties Šalių manymu, yra reikalinga(-i) Plano sėkmingam vykdymui.
- 3.9.2. Tiekėjas užtikrina žemiau nurodytų dokumentų/informacijos perdavimą Pirkėjui:
 - 3.9.2.1. Visi Pirkėjo duomenys/informacija, kurie(-i) buvo pateikti vykdant Sutartį

- 3.9.2.2. Duomenys/informacija, kurių(-ios) gali prireikti Sistemos nuomos tęstinumui užtikrinti bei užtikrinti, kad Pirkėjas arba Tiekėjas sklandžiai, nepertraukiamai perimtų vykdymui Sistemos nuomos paslaugas
- 3.9.2.3. Duomenų/informacijos, kurie(-i), Pirkėjo nuomone, yra būtini naujam Tiekėjui teikti Sistemos nuomos paslaugas
- 3.9.2.4. Tiekėjo įsipareigojimas suteikti mokymus personalui – Pirkėjo arba naujo Tiekėjo, kuris ateityje teiks Sistemos nuomos paslaugas.
- 3.9.3. Tiekėjas įsipareigoja pateikti Sistemos dokumentacijos paketą (naudojimo, administravimo, API aprašus), mokymo medžiagą bei sudaryti galimybę Pirkėjui perduoti sprendimą naujam tiekėjui ir (arba) Pirkėjui, jei Tiekėjas bankrutuoja arba kitaip nutraukia veiklą/Sutartį.

3.10. Reikalavimai judriojo ryšio (GSM) paslaugai

- 3.10.1. Judriojo ryšio Abonentams teikiamos paslaugos (bet neapsiribojant):
 - 3.10.1.1. Skambinimo viešųjų Lietuvos ir užsienio šalių judriojo ir fiksuoto telefono ryšio tinklų abonentams, įskaitant skambučius kitiems Tiekėjo ryšių tinklo abonentams, bei Pirkėjo fiksuoto telefono ryšio tinklo numeriams, Pirkėjo Abonentams esant Lietuvoje ir užsienyje
 - 3.10.1.2. SMS ir MMS (kur tai leidžia judriojo ryšio operatoriaus tinklo techninės galimybės) žinučių siuntimo ir gavimo viešųjų Lietuvos ir užsienio šalių telefonų tinklų abonentams, įskaitant žinučių siuntimą kitiems Paslaugų Tiekėjo ryšių tinklo abonentams, Pirkėjo Abonentams esant Lietuvoje ir užsienyje
 - 3.10.1.3. Duomenų perdavimo paslauga Pirkėjo Abonentams esant Lietuvoje ir užsienyje. Lietuvos Respublikos teritorijoje paslauga teikiama ne senesne kaip UMTS/HSPA (3G) arba naujesne technologija. Užsienyje paslauga teikiama geriausia atitinkamo tinklo partnerio prieinama technologija, tačiau ne senesne kaip UMTS/HSPA (3G). Jeigu tinklo partnerio tinkle 3G ar naujesnės technologijos nėra arba ji išjungta, paslauga teikiama GPRS/EDGE (2G) technologija; tokiu atveju užtikrinamas tik bazinis duomenų perdavimo prieinamumas, o mobilaus agento funkcionalumas negarantuojamas ir Tiekėjas už jo neveikimą neatsako. Tokie atvejai neįskaitomi į Paslaugos Pasiekiamumo rodiklius
 - 3.10.1.4. Skambinimo Lietuvos teritorijoje bendroju pagalbos numeriu 112 bei priešgaisrinei apsaugai, policijai ir greitajai medicininei pagalbai paslauga
 - 3.10.1.5. Skambučių (balsinių) gavimo iš viešųjų Lietuvos ir užsienio šalių telefonų tinklų (judriojo ir fiksuoto ryšio) abonentų, įskaitant skambučius iš Paslaugų Tiekėjo ryšių tinklo abonentų bei Pirkėjo fiksuoto telefono ryšio tinklo numerių, Pirkėjo Abonentams esant Lietuvoje ir užsienyje
 - 3.10.1.6. Skambučiai tarp Pirkėjo Abonentų
 - 3.10.1.7. Pirkėjo Abonentų skambučiai Pirkėjo fiksuoto telefono ryšio tinklo numeriams.
- 3.10.2. Judriojo ryšio paslauga Abonentams turi būti teikiama 24 (dvidešimt keturias) valandas per parą 7 (septynias) dienas per savaitę. Judriojo ryšio paslaugos aptarnavimo lygis, sutrikimų klasifikavimas, Reakcijos ir Sprendimo laikai nustatyti TS Priede Nr. 2 „Sistemos palaikymo ir priežiūros teikimo tvarka“.
- 3.10.3. Pokalbio laiko apvalinimas – ne didesnis nei 60 (šešiasdešimt) sekundžių, duomenų perdavimo apvalinimas – ne didesnis nei 10 (dešimt) KB.
- 3.10.4. Tiekėjas turi užtikrinti mobilųjį internetą:
 - 3.10.4.1. Ne blogesnę kaip LTE (4G) arba lygiavertės technologijos tinklo padengimą – ne mažesnę kaip 75–80 % LR teritorijos, esant vidutinio stiprumo (-105 dBm) signalo lygiui (duomenys turi atitikti oficialiai skelbiamus Ryšių reguliavimo tarnybos (RRT) tinklalapyje). Šis reikalavimas taikomas tik Lietuvos Respublikos teritorijoje; užsienyje taikomas TS 3.10.1.3 punktas
 - 3.10.4.2. neribotą persiunčiamų duomenų kiekį visą naudojimosi Paslauga laiką LR teritorijoje
 - 3.10.4.3. ribotą persiunčiamų duomenų kiekį visą naudojimosi Paslauga laiką užsienyje, pagal Pirkėjo pasirinktą planą
 - 3.10.4.4. Paslaugų Tiekėjas negali riboti Paslaugos greیتaveikos visą naudojimosi Paslauga laiką, nepriklausomai nuo persiųstų duomenų kiekio jei to neapibrėžia pasirinktas Pirkėjo planas.
- 3.10.5. Administravimas:
 - 3.10.5.1. Paslaugų Tiekėjas turi turėti specialiai tam skirtą informacinę sistemą/ savitarną, kurioje Pirkėjo Abonentų papildomas paslaugas gali administruoti tik Pirkėjo įgaliotas asmuo. Prieiga prie šios informacinės sistemos turi būti galima per internetą. Prieiga turi būti apsaugota slaptažodžiu. Naudojimasis šia paslauga

turi būti nemokamas. Prisijungimai turi būti perduodami/ atsiunčiami el. paštu ar kitu saugiu būdu perduodami tik įgaliotiems Pirkėjo atstovams.

- 3.10.5.2. Pirkėjo įgaliotam asmeniui turi būti sudaryta galimybė nemokamai operatyviai patikrinti bet kurio Abonento numerio einamąją sąskaitą ir pokalbių detalią išsklotinę prisijungus prie Tiekėjo informacinės sistemos per internetą.
- 3.10.5.3. Pirkėjui turi būti sudaryta galimybė visą sutarties galiojimo laikotarpį:
 - 3.10.5.3..1. didinti ir mažinti Abonentų skaičių;
 - 3.10.5.3..2. nemokamai atlikti SIM kortelių keitimą;
 - 3.10.5.3..3. nemokamai gauti SIM korteles naujiems Abonentams.
- 3.10.6. Paslaugų Tiekėjas turi sudaryti galimybę Pirkėjo įgaliotam asmeniui TS 6.55 punkte nustatytais terminais gauti ataskaitą už pakeistas SIM korteles, nurodant šią informaciją:
 - 3.10.6.1. Vartotojo vardas, pavardė;
 - 3.10.6.2. Naujai suteiktos SIM kortelės ICCID numeris;
 - 3.10.6.3. Telefono numeris.
- 3.10.7. Duomenų apsauga:
 - 3.10.7.1. Tiekėjas turi užtikrinti ryšio slaptumą Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka
 - 3.10.7.2. Tiekėjas įsipareigoja neskelbti Pirkėjo Abonentų telefono numerių bei kitų jų duomenų be Pirkėjo raštiško sutikimo, išskyrus atvejus, numatytus Lietuvos Respublikos teisės aktuose
 - 3.10.7.3. Paslaugų Tiekėjas turi užtikrinti iš Pirkėjo Sutarties vykdymo metu gautos ir su Sutarties vykdymu susijusios informacijos konfidencialumą bei apsaugą.
- 3.10.8. Sutarties galiojimo laikotarpiu, Pirkėjo nurodyti Abonentų telefonų numeriai turi išlikti nepakitę juos perkėlus į Tiekėjo ryšių tinklą. Numerių perkėlimas atliekamas TS 6.47 punkte nustatytu terminu.
- 3.10.9. Abonentų pajungimas arba atsisakymas yra nemokamas Pirkėjui.
- 3.10.10. Rezervinei GSM linijai reikalingos SIM kortelės laikomos Abonentais ir joms taikomos visos šiame TS bei prieduose, nustatytos sąlygos bei Pasiūlymo formoje nurodyti judriojo ryšio įkainiai. Šių Abonentų kiekis nustatomas atskiru Pirkėjo Užsakyму pagal poreikį ir į Pasiūlymo formoje nurodytą preliminarų Abonentų kiekį neįskaičiuojamas. Tokiems Abonentams Sistemos naudotojo licencija nereikalinga.
- 3.10.11. Paslaugų Tiekėjas turės teikti SIM kortelių, ryšio ir (arba) kitos aparatinės įrangos, įrangos aksesuarų nuomos, jų diegimo/ konfigūravimo darbus, priežiūrą ir palaikymą.

4. KARTU SU PASIŪLYMU PATEIKIAMAI DOKUMENTAI

- 4.1. Ketinamos siūlyti programinės įrangos gamintojo ar gamintojo įgalioto atstovo išduotus dokumentus, patvirtinančius Paslaugų Tiekėjo teisę dirbti su siūlomos Sistemos programine įranga, nuomoti licencijas, teikti jos garantinę priežiūrą ar susitarimas su kitu ūkio subjektu, kuris turi programinės įrangos gamintojo arba gamintojo platintojo arba gamintojo platintojo įgalioto atstovo suteiktas teises.
- 4.2. Preliminarus Projekto planas – tas pats Projekto planas, tik pateikiamas aukšto lygio (apibendrintu) detalumu, suteikiančiu bendrą vaizdą apie numatomus darbus, jų seką ir preliminarinius atlikimo terminus; jis vėliau detalizuojamas ir su Pirkėju galutinai suderinamas kaip Projekto planas, TS 6.6–6.8 punktuose nustatyta tvarka..
- 4.3. Sistemos ir (arba) duomenų migracijos įgyvendinimo planas ir (arba) atliktos migracijos ataskaitas, kuriose detalizuojamos perkėlimo procedūros ir sąlygos.
- 4.4. Užpildytas TS Priedas Nr. 1 „FR, NFR ir Integracijų reikalavimai“.
- 4.5. Dokumentai, įrodantys atitiktį TS Priede Nr. 1 „FR, NFR ir Integracijų reikalavimai“ nurodytiems reikalavimams.
- 4.6. Jei Pirkime nereikalaujama pateikti dokumentų įrodančių Prekių ir (arba) Paslaugų atitiktį keliamiems reikalavimams, Pirkėjas turi teisę bet kada Pirkimo vykdymo metu reikalauti pateikti Prekių atitiktį įrodančius dokumentus.
- 4.7. Tiekėjas kartu su pasiūlymu kaip tinkamą priemonę, įrodančią, kaip jo siūlomos lygiavertės prekės atitinka TS nurodytus reikalavimus ar kriterijus, pasiūlymų vertinimo kriterijus ar pirkimo Sutarties vykdymo sąlygas, teikia Lietuvos Respublikoje įsteigtos atitikties vertinimo įstaigos tyrimų ataskaitą ar pažymą, taip pat pripažįstama kitose šalyse įsteigtų lygiavertčių atitikties vertinimo įstaigų išduotas pažymas. Jeigu Tiekėjas

negali gauti nurodytų pažymų ar tyrimų ataskaitų arba negali jų gauti per nustatytą laiką dėl nuo Tiekėjo nepriklausančių aplinkybių ir objektyviais, rašytiniais įrodymais įrodo, kad prekės atitinka TS nurodytus reikalavimus ar kriterijus, pasiūlymų vertinimo kriterijus ar pirkimo Sutarties vykdymo sąlygas, Pirkėjas pripažįsta ir kitas tinkamas priemones. Tačiau tinkamomis priemonėmis nelaikoma Tiekėjo, kai Tiekėjas nėra prekių gamintojas, savideklaracija be konkrečių, techninių įrodymų. (visi įrodymai, pažymos ir kiti dokumentai turi būti pateikti su pasiūlymu).

5. SUTARTIES VYKDYMO METU TEIKIAMAI DOKUMENTAI

Eil. Nr.	Pavadinimas	Reikalavimai turiniui ir formai	Teikimo momentas
5.1.	Sistemos naudotojų instrukcija	Teikiama elektronine forma, lietuvių ir anglų kalba	Per 14 (keturiolika) k.d. nuo Sutarties įsigaliojimo dienos
5.2.	Sistemos administravimo instrukcija	Teikiama elektronine forma, lietuvių ir anglų kalba	Per 14 (keturiolika) k.d. nuo Sutarties įsigaliojimo dienos
5.3.	Duomenų migravimo planas	Teikiama elektronine forma, lietuvių kalba, Šalių suderintu formatu	Žr. 5.6 eilutę
5.4.	Jeigu naudojama AI technologija, AI modelio kortelė	Teikiama elektronine forma, lietuvių kalba arba anglų kalba, Šalių suderintu formatu	Per 14 (keturiolika) k.d. nuo Sutarties įsigaliojimo dienos
5.5.	Dokumentai, nurodyti TS priede Nr. 1 „FR, NFR ir Integracijų reikalavimai“	Teikiama elektronine forma, lietuvių kalba arba anglų kalba, Šalių suderintu formatu	Per 14 (keturiolika) k.d. nuo Pirkėjo Užsakymo pateikimo Tiekėjui raštu dienos
5.6.	Projekto planas	Teikiama elektronine forma, lietuvių arba anglų kalba	Per 10 (dešimt) k.d. nuo Sutarties įsigaliojimo dienos (Projekto planas, Duomenų migravimo planas, Perėjimo planas ir Perjungimo vadovas – vienu paketu)
5.7.	Perdavimo-priėmimo aktas	Teikiama elektronine forma, lietuvių arba anglų kalba	Teikiamas su kiekvienu Užsakymu ir (arba) už einamąjį mėnesį suteiktas Prekes ir (arba) Paslaugas iki kito mėnesio 2 (antros) dienos. Akte gali būti tikslinama ankstesnio laikotarpio kintamoji dalis TS 6.31 punkte nustatyta tvarka
5.8.	Naudojimosi Sistema instrukcijos, mokymų medžiaga (įskaitant, bet neapsiribojant, skaidrės, dokumentai, vaizdo įrašai ir kt.)	Teikiama elektronine forma, lietuvių arba anglų kalba	Ne mažiau kaip 5 (penkias) d.d. iki pirmosios mokymų sesijos pradžios arba Sistemos

			testavimo etapo pradžios Vystymo paslaugų atveju
5.9.	Perėjimo planas	Teikiama elektronine forma, lietuvių arba anglų kalba	Žr. 5.6 eilutę
5.10.	Perjungimo vadovas su grįžimo atgal procedūromis	Teikiama elektronine forma, lietuvių arba anglų kalba	Žr. 5.6 eilutę
5.11.	Veiklos testavimo planas	Teikiama elektronine forma, lietuvių arba anglų kalba	Per 30 (trisdešimt) k.d. nuo Sutarties įsigaliojimo dienos
5.12.	Konfidencialumo sutartis	Teikiama elektronine forma, lietuvių arba anglų kalba	Ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas po Sutarties įsigaliojimo
5.13.	Testavimo rezultatų ataskaita	Teikiama elektronine forma, lietuvių arba anglų kalba	Ne vėliau kaip per 5 (penkias) d. d. po Sistemos testavimo etapo pabaigos
5.14.	Testavimo scenarijus	Teikiama elektronine forma, lietuvių arba anglų kalba	Ne mažiau kaip 5 (penkias) d. d. iki Sistemos testavimo etapo pradžios Sistemos testavimo aplinkoje
5.15.	Informacijos perdavimo sutartis	Teikiama elektronine forma, lietuvių arba anglų kalba	Teikiama per 20 (dvidešimt) d. d. nuo Pirkėjo Užsakymo pateikimo Tiekėjui raštu dienos
5.16.	Detalus sąrašas, kokios informacijos (duomenų, dokumentų ir kt.) reikia detaliam Pirkėjo vykdomų procesų, susijusių su Sistemos diegimu, analizei atlikti	Teikiama elektronine forma, lietuvių arba anglų kalba	Ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas po Sutarties įsigaliojimo
5.17.	Duomenų tvarkymo susitarimas (DTS) (BDAR 28 str.)	Teikiama elektronine forma, lietuvių arba anglų kalba	Per 14 (keturiolika) k.d. nuo Sutarties įsigaliojimo dienos
5.18.	Paslaugų teikimo ataskaita	Teikiama elektronine forma, lietuvių arba anglų kalba	Teikiama iki kito mėnesio 2 (antros) dienos už praėjusį mėnesį, kartu su perdavimo-priėmimo aktu
5.19.	Vystymo paslaugų vertinimas	Teikiama elektronine forma, lietuvių arba anglų kalba; Vystymo paslaugų aprašymas; Vystymo paslaugų rizikos; Vystymo paslaugų kaina (detalizuota 16 valandų lygyje); Vystymo paslaugų terminai.	Teikiamas po kiekvieno Užsakymo per 14 (keturiolika) k. d.

PRIEVOLIŲ VYKDYMAS

6. PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

- 6.1. Prekių tiekimo ir Paslaugų teikimo vieta - Nuotoliniu būdu. Ši nuostata netaikoma fizinės įrangos pristatymui ir įrengimui. Jei kiltų toks poreikis, Užsakovas Sutarties galiojimo metu patikslins vieną konkretų adresą Vilniuje.
- 6.2. Prekės ir (arba) Paslaugos teikiamos tik pagal atskirus Pirkėjo Tiekėjui pateiktus Užsakymus visą Sutarties galiojimo laikotarpį. Užsakymų skaičius neribojamas, t. y. Pirkėjas teikia paslaugų užsakymus pagal susidariusį poreikį. Ši nuostata netaikoma Sistemos diegimo paslaugoms (I ir II etapams), kurios teikiamos automatiškai nuo Sutarties įsigaliojimo dienos, TS 6.4 punkte nustatyta tvarka.
- 6.3. Užsakymai teikiami raštu, el. paštu arba kitomis Šalių suderintomis elektroninėmis priemonėmis.
- 6.4. Sistema turi būti įdiegta etapais:
 - 6.4.1. Pirmasis diegimo etapas – 20 (dvidešimt) kalendorinių dienų nuo Sutarties įsigaliojimo datos
 - 6.4.2. Antrasis diegimo etapas – 45 (keturiasdešimt penkios) kalendorinės dienos nuo Sutarties įsigaliojimo datos.
- 6.5. Tiekėjas įsipareigoja suteikti prieigą prie standartinės (nekonfigūruotos) Sistemos testavimo aplinkos per 5 (penkias) kalendorines dienas nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.
- 6.6. Įsigaliojus Sutarčiai, Tiekėjas ir Pirkėjas per 10 (dešimt) kalendorinių dienų turi galutinai suderinti vieną dokumentų paketą, kurį sudaro Projekto planas, Duomenų migravimo planas, Perėjimo planas ir Perjungimo vadovas su grįžimo atgal procedūromis. Pirminis dokumentų paketo pateikimo terminas ir suderinimo (pastabų teikimo) tvarka nustatyti TS 6.7 punkte.
- 6.7. Tiekėjas ne vėliau kaip per 4 (keturias) kalendorines dienas po TS 5.16 eilutėje nurodytos informacijos gavimo turi atlikti detalią Pirkėjo vykdomų procesų, susijusių su Sistemos diegimu, analizę ir per tą patį laikotarpį parengti TS 6.6 punkte nurodytą dokumentų paketą. Vertinimui pateiktą Projekto planą Pirkėjas raštu patvirtina arba plano atžvilgiu pastabas pateikia per ne ilgesnį kaip 2 (dviejų) darbo dienų laikotarpį nuo plano gavimo dienos. Pastabų teikimo (iteracijų) skaičius nėra ribojamas, tačiau Tiekėjas visais atvejais turi per TS 6.6 punkte nustatytą 10 (dešimt) kalendorinių dienų terminą raštu suderinti su Pirkėju galutinį Projekto planą.
- 6.8. Prekės turi būti patiektos ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo Pirkėjo Užsakymo pateikimo (ilgalaikė Sutartis, daugkartiniai Užsakymai) Tiekėjui dienos. Šis terminas netaikomas toms Prekėms, kurioms šioje TS nustatytas specialus pateikimo terminas; tokiu atveju taikomas specialusis terminas.
- 6.9. Palaikymo ir Priežiūros paslaugos teikiamos dviem lygiais:
 - 6.9.1. Testavimo aplinkos palaikymas - pradedamas nuo dienos, kai Tiekėjas suteikia Pirkėjui prieigą prie Sistemos testavimo aplinkos, taikant SLA, nustatytą TS Priede Nr. 2 „Sistemos palaikymo ir priežiūros teikimo tvarka“ testavimo aplinkai
 - 6.9.2. Gamybinės aplinkos palaikymas - pradedamas nuo gamybinės aplinkos perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos, taikant pilną SLA, nustatytą TS Priede Nr. 2 „Sistemos palaikymo ir priežiūros teikimo tvarka“.
- 6.10. Palaikymo ir Priežiūros paslaugų teikimo tvarka aprašyta TS Priede Nr. 2 „Sistemos palaikymo ir priežiūros teikimo tvarka“.
- 6.11. Vystymo paslaugas Tiekėjas turės teikti Pirkėjo Darbo laiku.
- 6.12. Pirkėjas Vystymo paslaugų Užsakymus gali pradėti teikti iš karto po Sutarties įsigaliojimo.
- 6.13. Vystymo paslaugos teikiamos tik pagal atskirus Pirkėjo paslaugų Tiekėjui pateiktus Užsakymus Sutarties galiojimo laikotarpiu. Užsakymų skaičius neribojamas.
- 6.14. Tiekėjas pateikia Pirkėjo prašomų Vystymo paslaugų reikalavimų vertinimą, apimantį preliminarinius atlikimo terminus, planuojamas paslaugų apimtis ir kainą, apskaičiuotą pagal Tiekėjo pasiūlyme nurodytą Vystymo paslaugų įkainį. Vertinimas turi būti pateiktas ne ilgiau kaip per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo Pirkėjo poreikio pateikimo, jei Užsakymo apimtis neviršija 200 (du šimtus) darbo valandų. Didesnės apimties Užsakymams vertinimo terminas derinamas individualiai su Pirkėju, bet negali viršyti 25 (dvidešimt penkių) kalendorinių dienų nuo Pirkėjo poreikio pateikimo.
- 6.15. Vertinime Vystymo paslaugų detalizavimo (išskaidymo) žingsniai neturi viršyti 16 (šešiolikos) darbo valandų nebent atskirais atvejais su Pirkėju būtų suderinti konkrečiam vertinimui kitokia žingsnių trukmė (val.).

- 6.16. Pirkėjui patvirtinus Vystymo paslaugų Užsakymo vykdymą, Tiekėjas, ne ilgiau kaip per 5 (penkias) kalendorines dienas, parengia detalų Užsakymo sprendimo aprašymą bei vertinimą, kuriame numatomos tikslios apimtys, atlikimo terminai, atsakomybių pasiskirstymas bei kita reikšminga ir su Pirkėju suderinta informacija.
- 6.17. Visos Vystymo paslaugos turi būti suteiktos per su Tiekėju suderintą terminą nuo Užsakymo pateikimo (ilgalaikė Sutartis, daugkartiniai Užsakymai). Kiekvieno Užsakymo terminai derinami individualiai su Pirkėju atsižvelgiant į Užsakymo apimtį. Vieno Užsakymo įvykdymo terminas negali viršyti 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų nuo Užsakymo patvirtinimo, išskyrus atvejus, kai Šalys raštu susitaria kitaip.
- 6.18. Vystymo paslaugų suteikimo terminai, apimtys, Šalių atsakomybė už atskirus veiksmus, sprendimus ar pateikiamą informaciją bei resursus yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami Užsakyme. Už apimtis (darbo valandų kiekį), kurios nebuvo suderintos (t. y. kurios nebuvo nurodytos Užsakyme) Pirkėjas neapmoka.
- 6.19. Tiekėjas, vykdydamas Pirkėjo Užsakymą, įsipareigoja, pateikti užsakytų naujų Vystymo paslaugų architektūrinius sprendimus ir aprašymą, kuriame turi būti aprašytos funkcionalumo priklausomybės nuo kitų funkcionalumų, užsakytų Vystymo paslaugų sąsajos su sistemomis.
- 6.20. Tiekėjas testavimo aplinkoje turi atlikti suteiktų Vystymo paslaugų rezultatų testavimą ir pateikti testavimo rezultatų ataskaitą. Tiekėjas turi atlikti suteiktų Vystymo paslaugų rezultatų testavimus (funkcinis testavimas, integracinis testavimas, regresinis testavimas, Sistemos testavimas, priėmimo testavimas, našumo testavimas, saugumo testavimas). Sistemoje Vystymo diegimai turi būti atliekami testavimo aplinkoje, siekiant patikrinti Vystymo paslaugų rezultatų funkcionalumą ir suderinamumą su esamais Sistemos moduliais ir jų funkcionalumais. Testavimo metu pastebėtos klaidos turi būti registruojamos, o jų taisymas valdomas.
- 6.21. Numatoma, kad naujo funkcionalumo atnaujinimai ir (arba) pataisymai į Pirkėjo Sistemos testavimo aplinką gali būti keliami ne daugiau kaip 2 (du) kartus. Jeigu į Sistemos testavimo aplinką įkeltas funkcionalumas buvo įkeltas daugiau kaip 2 (du) kartus dėl Paslaugų Tiekėjo neišspręstų ir (arba) paliktų klaidų, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai ir Tiekėjas privalo sumokėti Pirkėjui Sutarties specialiąjų sąlygų 9.2.12 punkte nustatyto dydžio netesybų už kiekvieną papildomą pokyčių paketo klaidų testavimo dieną, viršijančią šiame punkte nurodytą 2 (dviejų) kartų ribą.
- 6.22. Pakeitimo diegimas į Sistemos gamybinę aplinką vykdomas Tiekėjo ir vyksta tik suderinus su Pirkėju. Sistemos pakeitimų diegimai atliekami Pirkėjo Darbo laiku arba kitu, abiem Šalims tinkamu ir raštiškai suderintu laiku.
- 6.23. Naujai įkeltas funkcionalumas į Sistemos gamybinę aplinką neturi sutrikdyti kitų Sistemos modulių ir juose esančių funkcijų darbo. Jeigu naujai į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas sutrikdo Sistemos modulių ir juose esančių funkcijų darbą, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai, toks atvejis laikomas Incidentu pagal TS Priedo Nr. 2 nustatytą klasifikaciją, priskiriant jį prioritetui pagal faktinį sutrikdyto funkcionalumo poveikį Sistemos veikimui; Tiekėjas privalo sumokėti Pirkėjui Sutarties specialiąjų sąlygų 9.2.3–9.2.6 papunkčiuose nustatyto dydžio netesybų, atitinkančių priskirtą Incidento prioritetą.
- 6.24. Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo aktą Pirkėjas pasirašo, kai:
- 6.24.1. Gamybinėje Sistemos aplinkoje galima įvykdyti veiklos procesus Vystymo paslaugų Užsakyme apibrėžta funkcionalumo apimtimi, nėra likusių Pirkėjo nurodytų ir neištaisytų klaidų, o naujai į Sistemos gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas veikia kokybiškai
- 6.24.2. Yra atlikta suteiktų Vystymo paslaugų bandomoji eksploatacija, kurios ilgis numatomas Užsakyme.
- 6.25. Realizavus Užsakymą prieš sudiegiant į Sistemos testavimo aplinką, Tiekėjas Pirkėjui turi pateikti pakeitimo dokumentaciją lietuvių arba anglų kalba, kurios detalumas suderinamas Užsakymo metu. Dokumentacija gali apimti funkcinę pakeitimo specifikaciją, atnaujintą naudotojo vadovą ir (arba) kt.
- 6.26. Tiekėjas neturi teisės Sutarties vykdymo metu tiekti Prekių ir (arba) teikti Paslaugų, kurios neatitinka Pirkimo dokumentų reikalavimų ir (arba) kurių teikimas yra apribotas dėl tarptautinių sankcijų (kaip jos suprantamos LR tarptautinių sankcijų įstatyme) ir (arba) dėl jų grėsmės nacionaliniam saugumui, kaip tai apibrėžta Pirkimo dokumentuose ir LR viešųjų pirkimų įstatyme/LR pirkimų, atliekamų vandentvarkos, energetikos, transporto ir pašto paslaugų srities perkančiųjų subjektų, įstatyme.

- 6.27. Pagal kiekvieną Pirkėjo pateiktą Užsakymą laiku ir tinkamai patiektos Prekės ir (arba) suteiktos Paslaugos yra perduodamos Pirkėjui pasirašant patiektų Prekių ir (arba) suteiktos Paslaugos paslaugų perdavimo-priėmimo aktą.
- 6.28. Perdavimo-priėmimo aktas surašomas dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, po vieną egzempliorių kiekvienai Šaliai.
- 6.29. Perdavimo-priėmimo aktą ir sąskaitą faktūrą už einamąjį mėnesį Tiekėjas pateikia Pirkėjui iki kito mėnesio 2 (antros) dienos arba kitą raštu suderintą dieną. Ši nuostata taikoma paslaugoms ir prekėms, apmokamoms mėnesiniu periodiškumu. Jeigu iki šio termino Tiekėjas dar neturi galutinių trečiųjų šalių tinklų apskaitos duomenų, kintamosios dalies įkainiai gali būti patikslinti kito mėnesio perdavimo-priėmimo akte, nurodant tikslinimo laikotarpį ir pagrindą. Už Sistemos diegimo paslaugas (I ir II etapus) sąskaita faktūra ir perdavimo-priėmimo aktas pateikiami ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo atitinkamo etapo perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos.
- 6.30. Tiekėjui laiku nepatiekus Prekių ir (arba) nesuteikus Paslaugų pagal šioje TS ir (arba) jos prieduose nurodytus reikalavimus, Tiekėjas privalo sumokėti Pirkėjui Sutarties specialiuųjų sąlygų 9.2.1 punkte nustatyto dydžio delspinigius. Išskyrus atvejus, kuriems taikomos netesybos.
- 6.31. Tiekėjas ne vėliau kaip per 5 (penkias) kalendorines dienas nuo Sutarties įsigaliojimo turi pateikti Pirkėjui patvirtinti atsakomybių matricą (RACI).
- 6.32. Pirkėjas ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo Sutarties įsigaliojimo pateikia Tiekėjui: perkeltinų telefono numerių sąrašą; prieigą prie esamos sistemos duomenų arba struktūruotus jų eksportus su duomenų žodynu; esamų Sistemos integracijų sąrašą; duomenų tvarkymo susitarimo (DTS) formą; eilių, IVR scenarijų, darbo laiko grafikų ir pokalbių scenarijų inventorių; tapatybės valdymo (Azure Entra ID) aplinkos parametrus; laiko sinchronizavimo (NTP) šaltinius bei Pirkėjo atsakingų asmenų, turinčių teisę priimti sprendimus, sąrašą, taip pat kitą TS 5.16 eilutėje nurodytame sąraše prašomą informaciją. TS 6.7 punkte nustatytas terminas skaičiuojamas nuo paskutinio šiame ir TS 5.16 eilutėje nurodyto elemento gavimo dienos.
- 6.33. Paslaugų teikimo terminai, kurių įvykdymas priklauso nuo Pirkėjo ar trečiųjų šalių veiksmų (informacijos, dokumentacijos ir prieigų pateikimo, esamo ryšio operatoriaus veiksmų perkeliant telefono numerius, valstybės institucijų vykdomų procedūrų, esamos sistemos tiekėjo bendradarbiavimo, Pirkėjo sistemų parengties integracijoms, Pirkėjo teikiamo interneto ryšio), pratęsimi tiek dienų, kiek truko laikotarpis, per kurį tokie veiksmai neatlikti. Tačiau ne ilgiau kaip 14 (keturiolika) kalendorinių dienų. Tiekėjas apie tokią aplinkybę raštu informuoja Pirkėją per 2 (dvi) darbo dienas, dokumentuoja priklausomybę ir, esant galimybei, siūlo laikinus techninius sprendimus veiklos tęstinumui užtikrinti. Jeigu šiame punkte nurodyta priklausomybė tęsiasi ilgiau kaip 14 (keturiolika) kalendorinių dienų, tolimesniam laikotarpiui taikoma Priedo Nr. 5 "Paslaugų sutarties bendrosios sąlygos" 21 skyriuje nustatyta bendroji Sutarties sustabdymo tvarka.
- 6.34. Antrojo diegimo etapo perdavimo-priėmimo akto pasirašymo sąlyga nėra: (i) TS Priede Nr. 1 „FR, NFR ir Integracijų reikalavimai“ požymiu „Neprivalomas“ pažymėtų integracijų įgyvendinimas, kurios teikiamos pagal atskirus Užsakymus TS 6.39.1 punkte nustatytu terminu, skaičiuojamu nuo Pirkėjo sąsajų dokumentacijos pateikimo dienos; (ii) mokymų kokybės vertinimas, atliekamas praėjus 30 (trisdešimt) dienų po mokymų.
- 6.35. Tiekėjas per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų turi perduoti visus Pirkėjo Sistemoje sukauptus duomenis nuo Pirkėjo Užklauso raštu pateikimo dienos.
- 6.36. Agento darbo vietos techninės įrangos (VoIP ir (arba) priedų) pateikimas/ suteikimas turi būti įvykdytas: (i) pirminio Sistemos diegimo metu – pagal su Pirkėju suderintą grafiką, bet ne vėliau kaip iki antrojo diegimo etapo perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos; (ii) visais kitais atvejais Sutarties galiojimo metu – ne ilgiau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo Užsakymo pateikimo momento, pagal suderintą su Pirkėju grafiką ir įrangos kiekius.
- 6.37. Prekių transportavimas ir (arba) perdavimas Pirkėjui vykdomas Paslaugų Tiekėjo lėšomis.
- 6.38. Naujos SIM (eSIM) kortelės suteikimas naujam Abonentui ir esamos SIM (eSIM) kortelės pakeitimas turi būti įvykdytas: eSIM kortelės atveju – ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną nuo Pirkėjo Užsakymo pateikimo momento; fizinės SIM kortelės atveju – ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo Užsakymo pateikimo momento, pristatant Pirkėjo Užsakyme nurodytu adresu Lietuvos Respublikos teritorijoje. Šie terminai taikomi ir rezervinei GSM linijai skirtoms SIM (eSIM) kortelėms. Visi šiame punkte nurodyti veiksmai Pirkėjui yra nemokami.

- 6.39. Pirkėjui pranešus apie prarastą, sugadintą ar pavogtą SIM (eSIM) kortelę, Tiekėjas privalo ją užblokuoti nedelsdamas, bet ne vėliau kaip per 1 (vieną) valandą nuo pranešimo gavimo, nepriklausomai nuo paros meto ir savaitės dienos. Pakaitinė SIM (eSIM) kortelė su tuo pačiu judriojo ryšio numeriu suteikiama šioje TS nustatytais SIM (eSIM) kortelių pateikimo terminais. Blokavimas ir pakaitinės kortelės suteikimas Pirkėjui yra nemokami.
- 6.39.1. Integracijų tarp Sistemos ir šios TS Priede Nr. 1 „FR, NFR ir Integracijų reikalavimai“ nurodytų sistemų su požymiu „Neprivalomas“, kiekvienos atskirai įgyvendinimo paslaugos suteikiamos ne ilgiau kaip per 30 (trisdešimt) darbo dienų nuo Pirkėjo Užsakymo Tiekėjui pateikimo momento.
- 6.40. Vykdydamas Sutartį, Tiekėjas privalo turėti pakankamai žmogiškųjų ir kitų išteklių, kad Prekės, Paslaugos ar atskiri jų etapai būtų pristatyti / suteikti laiku ir ne vėliau, nei nustatyta šioje TS.
- 6.41. Mokymai visoms Lentelėje 1. „Naudotojų rolių aprašymai“ nurodytoms rolėms turi būti baigti ne vėliau kaip iki antrojo diegimo etapo perdavimo–priėmimo akto pasirašymo dienos. Naujų Pirkėjo naudotojų mokymai Sutarties galiojimo metu organizuojami ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo Pirkėjo Užsakymo pateikimo.
- 6.42. Papildomi mokymai, kurių pareiga atsiranda TS 3.8.23.2 punkte nustatytu pagrindu, turi būti suorganizuoti ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) kalendorinių dienų nuo Pirkėjo pranešimo apie mokymų kokybės vertinimo rezultatus.
- 6.43. Mokymų sesijų vaizdo įrašai pateikiami Pirkėjui ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas po atitinkamos mokymų sesijos.
- 6.44. Telefono numerių perkėlimas į Tiekėjo ryšių tinklą turi būti užbaigtas iki antrojo diegimo etapo perdavimo–priėmimo akto pasirašymo dienos. Šis terminas pratęsiamas TS 6.33 punkte nustatyta tvarka laikotarpiui, per kurį perkėlimo neįmanoma atlikti dėl esamo ryšio operatoriaus ar valstybės institucijų veiksmų.
- 6.45. Paskutinis bandomasis duomenų migracijos vykdymas turi būti atliktas ne vėliau kaip likus 10 (dešimt) kalendorinių dienų iki gamybinės migracijos. Kiekvieno bandomojo vykdymo suderinimo ataskaita pateikiama Pirkėjui ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas po vykdymo pabaigos.
- 6.46. Lygiagretaus Sistemos ir esamos sistemos veikimo laikotarpis negali būti trumpesnis kaip 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo gamybinio perjungimo dienos; konkreti trukmė nustatoma Perėjimo plane.
- 6.47. Grįžimo atgal procedūra gamybinėje aplinkoje turi būti įvykdoma ne ilgiau kaip per 4 (keturias) valandas nuo sprendimo ją inicijuoti priėmimo. Perjungimo vadove nurodomas kiekvieno perėjimo etapo laiko langas negali viršyti šio termino.
- 6.48. Stabilizavimo laikotarpis, kuriam nepasibaigus esama sistema negali būti išjungta, negali būti trumpesnis kaip 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo gamybinio perjungimo dienos. Per šį laikotarpį Sistema turi atitikti TS Priede Nr. 2 „Sistemos palaikymo ir priežiūros teikimo tvarka“ nustatytus Paslaugos Pasiekiamumo rodiklius, o neišspręstų P1 ir P2 prioriteto Incidentų neturi likti.
- 6.49. Pajėgumų išplėtimo procedūra TS 3.4.8 punkte nustatytu pagrindu inicijuojama ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo prognozės nustatymo, o pajėgumai išplečiami ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo procedūros inicijavimo.
- 6.50. Išteklių naudojimo ataskaita už praėjusį ketvirtį pateikiama Pirkėjui ne vėliau kaip iki kito ketvirčio 10 (dešimtos) dienos.
- 6.51. Sistemos naudotojo ir techninė dokumentacija atnaujinama ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo atitinkamo pakeitimo įdiegimo į gamybinę aplinką.
- 6.52. Ataskaita už pakeistas SIM (eSIM) korteles pateikiama Pirkėjo įgaliotam asmeniui kartą per mėnesį, ne vėliau kaip iki kito mėnesio 5 (penktos) dienos, taip pat bet kuriuo metu Pirkėjo prašymu – ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo prašymo pateikimo.
- 6.53. TS 6.29 punkte nurodytas perdavimo–priėmimo aktas pasirašomas laikantis TS 6.54–6.56 punktuose nustatytų atskiroms Paslaugoms taikomų sąlygų. Mėnesinis Palaikymo ir Priežiūros paslaugų perdavimo–priėmimo aktas pasirašomas, kai: (i) pateikta TS Priedo Nr. 2 „Sistemos palaikymo ir priežiūros teikimo tvarka“ 7 skyriuje nurodyta paslaugų lygio ataskaita už atsiskaitomąjį mėnesį; (ii) pasiektas tame priede nustatytas Paslaugos Pasiekiamumo SLA arba pritaikyti jame numatyti paslaugos kreditai; (iii) neliko neišspręstų P1 ir P2 prioriteto Incidentų, kurių sprendimo terminas suėjo atsiskaitomąjį mėnesį.

- 6.54. Mokymų perdavimo–priėmimo aktas pasirašomas, kai apmokyti visi Užsakyme nurodytų rolių naudotojai, pateikta mokymų medžiaga ir mokymų sesijų vaizdo įrašai. TS 3.8.23.2 punkte numatytas mokymų kokybės vertinimas atliekamas ir jo pagrindu atsirandanti papildomų mokymų pareiga išlieka ir po šio akto pasirašymo.
- 6.55. Judriojo ryšio (GSM) paslaugų perdavimo–priėmimo aktas pasirašomas, kai pateikta abonentinė ataskaita ir detalios pokalbių išsklaidinės už atsiskaitomąjį mėnesį, o Abonentų skaičius ataskaitoje atitinka Sistemos ir Pirkėjo turimus duomenis.
- 6.56. Diegimo etapo perdavimo–priėmimo aktas pasirašomas TS 3.7 dalyje ir Šalių suderintame Perėjimo plane nustatytais sąlygomis.

7. TRŪKUMŲ ŠALINIMO TVARKA IR TERMINAI

- 7.1. Prekių ir (arba) Paslaugų trūkumai Pirkėjo Tiekėjui yra fiksuojami TS Priedo Nr. 2 „Sistemos palaikymo ir priežiūros teikimo tvarka“ 6.1 punkte, aprašytais būdais.
- 7.2. Prekių trūkumai turi būti pašalinti ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo Pirkėjo pranešimo Tiekėjui išsiuntimo momento. Jeigu trūkumui pašalinti būtina pakeisti techninę įrangą, Tiekėjas per šį terminą privalo pateikti Pirkėjui lygiavertę techninių charakteristikų pakaitinę įrangą, o galutinis trūkumo pašalinimas atliekamas TS 6.38 punkte nustatytu terminu.
- 7.3. Paslaugų trūkumai, kai Paslaugos suteiktos ne taip, kaip yra nurodyta šioje TS ir (arba) jos prieduose, turi būti pašalinti ne vėliau kaip per 7 (septynias) kalendorines dienas nuo Pirkėjo pranešimo Tiekėjui išsiuntimo momento. Tiekėjas privalo savo kaštais užtikrinti, kad visi reikalavimai būtų įgyvendinti iki priėmimo-perdavimo akto pasirašymo, o Pirkėjas už tai neturi mokėti papildomai.
- 7.4. Tiekėjas, suteikęs nekokybiškas Vystymo paslaugas, įsipareigoja tokius neatitikimus/trūkumus ištaisyti savo kaštais ne vėliau kaip per 7 (septynias) kalendorines dienas nuo Pirkėjo pranešimo apie nustatytą reikalavimų neatitinkančias Paslaugas Tiekėjui išsiuntimo momento.
- 7.5. Garantinio aptarnavimo laikotarpiu sutrikimai ir neatitiktys šalinamos nemokamai per 7 (septynias) kalendorines dienas nuo Pirkėjo pranešimo Tiekėjui išsiuntimo momento. Sutrikimams, kurie pagal TS Priedą Nr. 2 „Sistemos palaikymo ir priežiūros teikimo tvarka“ kvalifikuojami kaip P1, P2, P3 ar P4 prioriteto Incidentai, taikomi tame priede nustatyti Reakcijos ir Sprendimo laikai.
- 7.6. Esant rimtam pagrindui, pvz., kai: (i) trūkumo priežastis priklauso nuo trečiosios šalies (telekomunikacijų operatoriaus, debesijos infrastruktūros paslaugų teikėjo) veiksmų ar jų nebuvimo; (ii) trūkumo pašalinimui būtinas programinės ar aparatinės įrangos gamintojo (trečiosios šalies komponento) atnaujinimas, kurio išleidimo data nepriklauso nuo Tiekėjo; (iii) trūkumas susijęs su funkcionalumu, kurio pataisymas objektyviai reikalauja architektūrinių pakeitimų ir išsamaus testavimo; (iv) trūkumo pašalinimas priklauso nuo valstybės institucijų vykdomų procedūrų ar leidimų, dėl kurio trūkumų pašalinimas per TS 7.2 – 7.5 punktuose aprašytą terminą neįgyvendinamas, Tiekėjas turi teisę raštu susiderinti su Pirkėju kitą, protingą, Pirkėją tenkinantį terminą.
- 7.7. Jei pateiktų Prekių ir (arba) suteiktų Paslaugų perdavimo-priėmimo metu Pirkėjas negali pilnai patikrinti pateiktų Prekių ir (arba) suteiktų Paslaugų atitikimo Užsakyme nustatytiems reikalavimams, tai Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymas jokių būdu neapriboja Pirkėjo teisės po pateiktų Prekių ir (arba) suteiktų Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo reikšti Tiekėjui pretenzijas dėl Prekių ir (arba) Paslaugų neatitikimo Užsakyme nustatytiems reikalavimams/trūkumams 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų nuo Prekių ir (arba) Paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo.
- 7.8. Jei Prekių ir (arba) Paslaugų ar jų etapo (jei taikoma) suteikimo, ar Prekių ir (arba) Paslaugų 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 Prekių ir (arba) Paslaugų ar jų etapo (jei taikoma) suteikimo ar Prekių ir (arba) Paslaugų ar jų etapo (jei taikoma) trūkumų šalinimo terminą.

8. PRIEDAI

Priedas Nr. 1 – FR, NFR ir Integracijų reikalavimai

Priedas Nr. 2 – Sistemos palaikymo ir priežiūros teikimo tvarka

Priedas Nr. 3. – Aplinkos apsaugos (Žalieji) kriterijai