

PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. PIRKIMO OBJEKTAS IR SĄVOKOS

Finansų valdymo sistemos "Navision" priežiūra, palaikymas ir licencijos (toliau – Paslaugos).

Techninėje specifikacijoje vartojamos sąvokos:

- 1.1. **Darbo diena** – bet kuri savaitės diena nuo pirmadienio iki penktadienio imtinai, išskyrus tuos atvejus, kai pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus tokia savaitės diena yra pripažįstama švenčių diena.
- 1.2. **Darbo valandos** – darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 valandos. Penktadieniais bei šventinių dienų išvakarėse – nuo 8:00 iki 16:00 valandos. Šioje Sutartyje numatytos Paslaugos teikiamos darbo valandomis išskyrus tuos atvejus, kai Sutartis arba atskiras Šalių susitarimas numato kitaip.
- 1.3. **Sistema** – Užsakovo aplinkoje įdiegta programinė įranga: Darbo laiko ir darbo užmokesčio apskaitos sistema (Alna HR Office), sukurta Microsoft Dynamics NAV pagrindu ir sujungtos į funkcionuojančią visumą.
- 1.4. **Klaida** – situacija, kai vykdant procedūras gaunamas netinkamas rezultatas, Sistemos veikimas neatitinka funkcinės specifikacijos, vartotojo instrukcijų ar raštiško užsakymo.
- 1.5. **Kritinė klaida** – Sistemos klaida, dėl kurios Užsakovas negali vykdyti savo esminės tiesioginės komercinės veiklos.
- 1.6. **Vartotojo klaida** – Sistemos klaidos, kurias padarė Užsakovo Sistemos vartotojai, ar klaidos, įvykusios dėl Užsakovo neteisingo bendros Programinės įrangos administravimo ar Programinės įrangos konfigūravimo pakeitimo, duomenų įvedimo, jei tai atliko ne Paslaugų teikėjas.
- 1.7. **Reakcijos laikas** - suprantamas kaip laiko tarpas nuo Paslaugų teikėjo patvirtinto pranešimo apie Užklausą gavimo iki Paslaugų teikėjo specialisto pradėjimo šalinti gedimą, sutrikimą ar vykdyti užsakymą. Gedimas gali būti šalinamas nuotoliniu būdu, konsultacijomis telefonu arba atvykstant į gedimo vietą.
- 1.8. **Užklausa** – Užsakovo kreipimasis į Paslaugų teikėją telefonu arba elektroniniu paštu.
- 1.9. **Užsakymas** – Užsakovo elektroniniu paštu Paslaugų teikėjui pateiktas užsakymas, nurodant Paslaugų poreikį ir atlikimo terminus.
- 1.10. **Garantinis laikotarpis** – laikotarpis, kai Paslaugų teikėjas Sistemos pakeitimų, atliktų Paslaugų teikėjo pagal Užsakovo užsakymą, klaidos ir netikslumai taisomi nemokamai. Naujai padarytiems Sistemos pakeitimams yra suteikiamas garantinis laikotarpis, kurio terminas turi būti ne trumpesnis nei 12 mėn.
- 1.11. **Priežiūra** – veiksmai, skirti palaikyti esamą Sistemos funkcionalumą, kuris realizuotas remiantis Sistemos dokumentacija, bei užtikrinimas, kad Sistema tenkina Sistemos dokumentacijoje apibrėžtus reikalavimus. Į šią sąvoką įeina Užsakovo darbuotojų konsultavimas darbo su Sistema klausimais tiesiogiai per pagalbos sistemą, elektroniniu paštu arba telefonu („karšta linija“), Sistemos funkcionalumo atstatymas, įvykus duomenų bazės ar atskirų jos komponentų funkcionavimo sutrikimams.
- 1.12. **Licencija** – leidimas (sutartis), kurio pagrindu Užsakovas tam tikromis sąlygomis įgijo teisę naudotis Sistema.
- 1.13. **Užsakovas** – AB Vilniaus šilumos tinklai.
- 1.14. **VVS – Verslo valdymo sistema.**
- 1.15. **TS** – ši Techninė specifikacija.

2. PIRKIMO OBJEKTO PRITAIKYMO SRITIS

- 2.1. Užsakovas naudoja verslo valdymo ir finansų apskaitos sistemą Microsoft Dynamics NAV, kurioje įdiegtas Alna HR Office modulis. Sistema sudaryta iš duomenų bazės, kuri dirba MS SQL 2012 standard serveryje. Klientinė dalis yra įdiegta terminaliniuose serveriuose Windows 2016 standard arba vėlesnės versijos.

3. TECHNINIŲ REIKALAVIMŲ, KURIUOS TURI ATITIKTI PERKAMOS PASLAUGOS APRAŠYMO BŪDAI

3.1. Pirkimo objekto aprašymas

3.1.1. Reikalavimai Sistemos priežiūros, naujo funkcionalumo sukūrimo, esamo pakeitimo ir licencijų naujinimo paslaugoms:

Eil. Nr.	Paslaugų dalis	Reikalavimai paslaugoms
1.	Bendroji dalis	1.1. Paslaugų teikimo trukmė – Paslaugos turi būti teikiamos 35 (trisdešimt penkis) mėnesius nuo viešojo pirkimo-pardavimo sutarties (toliau – Sutartis) sudarymo dienos. 1.2. Paslaugų teikėjas privalo laikytis teisės aktų reikalavimų, nustatančių duomenų apsaugą bei teikti Paslaugas taip, kad visi su teikiamomis paslaugomis susiję veiksmai atitiktų 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas). 1.3. Naujai sukurtam funkcionalumui ir / arba pakeitimams suteikiama 12 (dvylikos) mėnesių garantija.
2.	Teikiamos Sistemos priežiūros Paslaugos 15 val./mėn. apimtyje. Paslaugų teikėjui bus mokamas fiksuotas mėnesinis mokestis.	2.1. Priežiūros palaikymo darbo dienų formatas 5x8 (5 (penkios) darbo dienos, 8 (aštuonios) darbo valandos). Darbo laiko pradžia 08:00 val. iki 17:00 val. 2.2. Paslaugų teikėjas privalo skirti vieną konsultantą Sistemos priežiūros klausimams spręsti. 2.3. Apie klaidų atsiradimą Užsakovas praneša Paslaugų teikėjui per Paklausimų ir klaidų registravimo ir valdymo sistemą (Sutarties specialiosios dalies 5.6 punktą) ir išsiųsdama elektroninį laišką į Paslaugų teikėjo nurodytą elektroninio pašto adresą. Skubiais atvejais Užsakovas apie klaidas praneša Paslaugų teikėjui telefonu ir vėliau elektroniniu paštu. 2.4. Klaidos atveju veiklos atkūrimo laikas skaičiuojamas nuo pranešimo gavimo į Paslaugų teikėjo paklausimų ir klaidų registravimo ir valdymo sistemą. 2.5. Sistemos klaidos turi būti taisomos Sutarties specialiosios dalies 5.9. punkte nustatyta tvarka. 2.6. Pagalba nuotoliniu būdu, konsultacijos telefonu arba elektroniniu paštu turi būti teikiama be papildomo užmokesčio. Užsakovas turi teisę gauti pagalbą nuotoliniu būdu ir išsamų atsakymą telefonu arba elektroniniu paštu į bet kokią klausimą, susijusį su naudojama Sistema ir jos veikimu. Kai nemokamos konsultacijos teikiamos elektroniniu paštu, atsakymas į Užklausą pateikiamas per 4 (keturias) darbo val., o telefonu arba internetinėmis priemonėmis – nedelsiant. 2.7. Nuolatinis Sistemos nustatymų, duomenų ir metaduomenų optimizavimas, greیتaveikos didinimas „System maintenance“. 2.8. Kiekvieno mėn. 5 (penktą) dieną (arba sekančią darbo dieną, jei mėnesio 5 (penkta) diena yra oficiali nedarbo diena Lietuvos Respublikoje) Užsakovui pateikiama

		ataskaita apie praėjusio mėnesio gautas Užklaudas elektroniniu paštu, telefonu ir panašiai ir šių Užklauskų būsenas. 2.9. Nemokamas esamos programinės įrangos atliktų pakeitimų klaidų ir netikslumų, kurie neatitinka esamos Sistemos funkcinų reikalavimų dokumentų, taisyms. 2.10. Visi Paslaugų teikėjo iniciatyva atliekami veiksmai ir pokyčiai Sistemoje yra kvalifikuojami kaip Sistemos priežiūros Paslaugos ir gali būti atliekami tik iš anksto suderinus (elektroniniu paštu, telefonu) su Užsakovu. Prieš pradėdant atlikti veiksmus Sistemoje Paslaugų teikėjo iniciatyva po suderinimo su Užsakovu, Paslaugų teikėjas Užsakovui elektroniniu paštu ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas turi pateikti planuojamų veiksmų aprašymus, numatomą pradžią ir pabaigą, atlikimui reikalingas Užsakovo dalyvavimo aprašymas, Užsakovo funkcijos, reikalingi Užsakovo resursai, veiksmų įtaką kitiems Sistemos naudotojams veiksmų atlikimo metu ir įtaką Sistemos naudotojams po pokyčių įdiegimo. Jeigu atlikti Sistemos priežiūros pakeitimai sąlygoja pokyčius kitų Sistemos vartotojų darbe ar Sistemos atliekamų apskaičiavimų principuose ir rezultatuose, elektroniniu būdu Paslaugų teikėjas Užsakovui nemokamai pateikia raštu išdėstytus Sistemos vartotojams aktualių pakeitimų aprašymus, vartotojų naudojimosi instrukcijas.
3.	Naujo funkcionalumo sukūrimas, esamo funkcionalumo pakeitimai, duomenų bazių tvarkymas pagal Užsakovo poreikius. Paslaugų teikėjui bus mokama pagal fiksuotą valandinį įkainį.	3.1. Naujo funkcionalumo sukūrimui, esamo funkcionalumo pakeitimams arba duomenų bazių tvarkymui Užsakovas pateikia Paslaugų teikėjui Užsakymą elektroniniu paštu, nurodydamas Paslaugų poreikį ir atlikimo terminus. 3.2. Paslaugų teikėjas, ne vėliau nei kitą darbo dieną po Užsakymo gavimo, informuoja elektroniniu paštu Užsakovą apie tai, ar Užsakyme nurodytos paslaugos bus kvalifikuojamos kaip Sistemos priežiūros Paslaugos. 3.3. Tuo atveju, kai Užsakovo Užsakyme nurodytos Paslaugos nebus kvalifikuojamos kaip Sistemos priežiūros Paslaugos, Paslaugų teikėjas elektroniniu paštu ne vėliau nei per 5 (penkias) darbo dienas po Užsakymo gavimo, Užsakovui pateikia Paslaugų suteikimo sąmatą (Priedas Nr. 3), kurioje nurodo pagrindinius Paslaugų etapus (analizė, pasiūlymų teikimas, derinimas, programavimas, testavimas, stebėsena ir kt.), planuojamas darbo valandas, įkainį, bendrą kainą, ir pasiūlo Paslaugų atlikimo grafiką. Paslaugų atlikimo grafike ar plane turi būti pateikiamas Paslaugų atlikimo procese reikalingas Užsakovo dalyvavimo aprašymas, Užsakovo funkcijos, reikalingi Užsakovo resursai, Užsakovo funkcijų atlikimo pradžios ir pabaigos datos, informacijos apie rezultatus pateikimo būdai, formos, pasiūlymai dėl Sistemos vartotojams aktualių aprašymų ar instrukcijų pateikimo, darbuotojų apmokymo ir kt. Aktualių aprašymų ar instrukcijų pateikimo ir darbuotojų apmokymo sąlygas šalys aptaria ir suderina Paslaugų sąmatos derinimo etape. Šiame punkte nurodytas 5 (penkių) darbo dienų terminas yra pratęsiamas tokiam laikotarpiui (skaičiuojant darbo dienomis), kurį Užsakovas rengė atsakymus ar papildomus paaiškinimus

		Paslaugų teikėjui, atsakydamas į Paslaugų teikėjo klausimus dėl Užsakymo vykdymo. 3.4. Gavęs Užsakovo Užsakymą, Paslaugų teikėjas elektroniniu paštu gali pateikti papildomus klausimus Užsakovui ir gauti Užsakovo atsakymus, paaiškinimus, komentarus. 3.5. Gavęs Paslaugų teikėjo pasiūlymus dėl Užsakymo įgyvendinimo, Užsakovas elektroniniu paštu gali pateikti papildomus klausimus Paslaugų teikėjui ir gauti Paslaugų teikėjo atsakymus, paaiškinimus, komentarus, patikslintus pasiūlymus dėl Užsakymo vykdymo. 3.6. Paslaugų teikėjas pradeda vykdyti Užsakymą tik po to, kai su Užsakovu suderina reikalingų Paslaugų apimtį (konkrečias užduotis, jų atlikimo trukmę) ir atlikimo grafiką bei gauna pasirašytą Užsakymą abiejų šalių (Užsakovas ir Paslaugų teikėjas). Paslaugų teikėjas privalo informuoti Užsakovą apie pokyčius, kurie nebuvo nurodyti Užsakovo Užsakyme, tačiau yra būtini tam, kad tinkamai suteikti Paslaugą. 3.7. Užsakymų rengimo ir įgyvendinimo klausimais Paslaugų teikėjas konsultuoja Užsakovą elektroniniu paštu. 3.8. Paslaugų teikėjas, atlikdamas papildomas užduotis, privalo užtikrinti Sistemos vientisumą, kad padaryti pakeitimai nepakenktų funkcionalumui, kuris buvo realizuotas ir ištestuotas anksčiau. Paslaugų teikėjui to neįvertinus – tai traktuojama kaip kritinė klaida.
4	Microsoft Dynamics NAV licencijų paketas	4.1.1. Užsakovo turimų Microsoft Dynamics NAV licencijų naujinimas (Microsoft Dynamics NAV licencijų naujinimo pabaigos data yra 2021-06-29). Turimos galiojančios licencijos vertė Eur. Į pasiūlymo kainą turi būti įskaičiuota reikalingų licencijų naujinimo kaina 12 mėnesių laikotarpiui. 4.1.2. Pilnos apimties naudojimo (konkurentinė) vartotojo licencija, atsižvelgiant į tuo metu esamą sistemos versiją. 4.1.3. Ribotos apimties naudojimo (konkurentinė) vartotojo licencija, atsižvelgiant į tuo metu esamą sistemos versiją.

4. PRIEDAI

Priedas Nr. 1 „Paslaugų perdavimo-priėmimo akto forma“.

Priedas Nr. 2 „Pakeitimų / pataisymų diegimo tvarka“.

Priedas Nr. 3 „Paslaugų atlikimo sąmatos forma“.

PASLAUGŲ PRIĖMIMO–PERDAVIMO AKTAS

Data
Vilnius

**Paslaugų, atliktų pagal sutartį Nr.
perdavimo-priėmimo**

A K T A S Nr. _____

Eil. Nr.	Pirkimo objektas	Kiekis	Vienos val. kaina be PVM, Eur	Suma be PVM, Eur
			Kaina Eur be PVM	
			PVM 21 proc.	
			Suma Eur su PVM	

Bendra suteiktų paslaugų kaina, įskaitant pridėtinės vertės mokestį, yra XX Eur (suma žodžiu).

ŠALIŲ ADRESAI IR REKVIZITAI

UŽSAKOVAS

PASLAUGŲ TEIKĖJAS

Pakeitimų / pataisymų diegimo tvarka

1. Paslaugų teikėjas ištestavęs pakeitimus savo testinėje ar kitoje aplinkoje, informuoja Užsakovą apie galimybę atnaujinti Užsakovo testinę aplinką ir pateikia pakeitimų sąrašą. Šalių sutartu laiku Užsakovo Sistemos testinė aplinka yra atnaujinama Paslaugų teikėjo.
2. Užsakovas pagal poreikį ir galimybes testuojasi pakeitimus savo testinėje aplinkoje.
3. Jeigu Užsakovo testavimo rezultatai yra teigiami, Paslaugų teikėjas ir Užsakovas susitaria dėl pakeitimų įkėlimo laiko (darbo metu) į darbinę Užsakovo aplinką.
4. Jeigu Užsakovo testavimo rezultatai yra neigiami, Užsakovas nedelsiant informuoja Paslaugų teikėją ir tokiu atveju pakeitimai nėra keliami į darbinę aplinką.
5. Įkėlus pakeitimus į Užsakovo darbinę aplinką Paslaugų teikėjas privalo standartiškai numatytomis galimomis automatizuotomis priemonėmis patikrinti, ar Sistema veikia gerai ir ar neatsirado netikėtų klaidų.
6. Jeigu po pakeitimo įkėlimo atsirado klaidų, Paslaugų teikėjas privalo atstatyti paskutinę Sistemos versiją, kuri veikė iki pakeitimų įkėlimo ir informuoti Užsakovą apie tai, kad pakeitimų įkelti nepavyko, dėl nenumatytų klaidų atsiradimo arba išsprendžia klaidą (-as) pagal suderintus terminus (priklausomai nuo to kas efektyviau).

Paslaugų atlikimo sąmata
Data
Užsakymo numeris
trumpas užsakymo aprašymas

Pavadinimas	Kiekis val.	Kaina Eur be PVM	Pradžios data	Pabaigos data
Analizė				
Pasiūlymų teikimas				
Derinimas				
Programavimo darbai				
Testavimas				
Įkėlimas į testinę aplinką				
Įkėlimas į darbinę aplinką				
Mokymai				
Dokumentacijos parengimas				
Iš viso				

ŠALIŲ ADRESAI IR REKVIZITAI

UŽSAKOVAS

PASLAUGŲ TEIKĖJAS