

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. Sutartis** – sutartis, sudaroma tarp Tiekėjo ir Pirkėjo dėl Pirkimo objekto.
- 1.2. Pirkėjas** – UAB „Ignitis grupės paslaugų centras“
- 1.3. 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.
- 1.4. Sistema (arba OM)** – produktų užsakymo ir stebėjimo informacinė sistema.
- 1.5. Prekės (arba Licencijos)** – Sistemai funkcionuoti reikalingų licencijų nuoma, keliami reikalavimai nurodyti TS 5.4. punkte.
- 1.6. Paslaugos** – Diegimo paslauga, Mokymo paslaugos, Vystymo paslaugos, Priežiūros ir aptarnavimo paslaugos, Garantinio aptarnavimo paslaugos.
- 1.7. Projektas** – OM diegimo projektas.
- 1.8. Diegimo paslauga**, kuriai keliami reikalavimai nurodyti TS 5.3. punkte.
- 1.9. Mokymo paslaugos**, kurioms keliami reikalavimai nurodyti TS 5.5. punkte.
- 1.10. Vystymo paslaugos**, kurioms keliami reikalavimai nurodyti TS 5.6. punkte.
- 1.11. Priežiūros ir aptarnavimo paslaugos**, kurioms keliami reikalavimai nurodyti TS 5.7. punkte.
- 1.12. Garantinio aptarnavimo paslaugos** – Sistemos diegimo metu atliktuose darbuose rastų klaidų šalinimas Tiekėjo kaštais.
- 1.13. Užsakymas** – Pirkėjo užsakymas, kuriame nurodoma: detalizuojamos užsakomos Prekės, Paslaugos, kurios įsigyjamos pagal atskirus užsakymus, jų teikimo terminai ir kita reikalinga informacija. Užsakymai teikiami, derinami ir Sutartyje nurodytu elektroniniu paštu arba kita šalis priimtina komunikacijos forma.
- 1.14. Ignitis grupė** – UAB „Ignitis grupė“ ir (ar) jos tiesiogiai valdomi juridiniai asmenys bei kitos susijusios įmonės.
- 1.15. ESO** – AB „Energijos skirstymo operatorius“.
- 1.16. Techninė specifikacija (arba TS)** – šis dokumentas su priedais.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

- 2.1.** Paslaugos ir Prekės, nurodytos Techninėje specifikacijoje.

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

3.1. Prekės:

3.1.1. Jei Licencijos (Prekės) skaičiuojamos pagal Sistemos naudotojų skaičių (apmokama pagal 1 fiksuotą įkainį 1 Licencijai, nepriklausomai nuo Sistemos naudotojų rolių: Sistemos administratorius; Sistemos procesų vadovas; Sistemos naudotojas):

Eil. Nr.	Sutarties galiojimo laikotarpis	Matavimo vienetas	Minimalus kiekis Sutarties galiojimo laikotarpiu ¹	Maksimalus kiekis Sutarties galiojimo laikotarpiu (ne daugiau kaip) ²
1.	I metai	vnt.	55	120
2.	II metai	vnt.	450	600
3.	III metai	vnt.	450	600
4.	IV metai	vnt.	450	600

¹ Jei Licencijos (Prekės) skaičiuojamos pagal Sistemos naudotojų skaičių, Pirkėjas nurodytu Sutarties galiojimo laikotarpiu įsipareigoja užsakyti ir nupirkti 3.1.1. punkte nurodytus minimalius Licencijų (Prekių) kiekius.

² Nurodytas maksimalus Licencijų (Prekių) kiekis. Pirkėjas neįsipareigoja nupirkti viso maksimalaus Prekių nurodyto kiekio, Prekės bus perkamos pagal Pirkėjo poreikį, neviršijant nurodyto maksimalaus kiekio.

5.	V metai	vnt.	450	600
----	---------	------	-----	-----

3.1.2. Jei Licencijos (Prekės) skaičiuojamos pagal operacijų Sistemoje skaičių (apmokama pagal 1 fiksuotą įkainį 1 Licencijai):

Eil. Nr.	Sutarties galiojimo laikotarpis	Matavimo vienetas	Minimalus kiekis Sutarties galiojimo laikotarpiu ³	Maksimalus kiekis Sutarties galiojimo laikotarpiu (ne daugiau kaip) ⁴
1.	I metai	vnt.	12 000	40 000
2.	II metai	vnt.	150 000	200 000
3.	III metai	vnt.	150 000	200 000
4.	IV metai	vnt.	150 000	200 000
5.	V metai	vnt.	150 000	200 000

3.1.3. Jei licencijos (Prekės) skaičiuojamos pagal neribotą Sistemos naudotojų ir operacijų skaičių per metus (apmokama pagal 1 fiksuotą įkainį 1 metams, Licencijų (Prekių) kiekis neribojamas ir tiekiamas pagal Pirkėjo poreikį):

Eil. Nr.	Sutarties galiojimo laikotarpis	Matavimo vienetas	Minimalus kiekis Sutarties galiojimo laikotarpiu (ne daugiau kaip) ⁵
1.	I metai	metai	1
2.	II metai	metai	1
3.	III metai	metai	1
4.	IV metai	metai	1
5.	V metai	metai	1

3.1.4. Duomenų bazės platformos Licencija - **ne daugiau kaip 1 vnt.** Sutarties galiojimo laikotarpiu. Licencija reikalinga užtikrinti Sistemos funkcionalumą (DBVS licencijos, komponentai, vartotojų skaičius, kt.), suderinama su OMNFR-23 (apmokama pagal fiksuotą įkainį).

3.2. Prekės ir Paslaugos, išskyrus Diegimo paslaugą, bus perkamos pagal Pirkėjo poreikį, neviršijant šiame skyriuje nurodytų maksimalių Prekių ir (ar) Paslaugų kiekio (ne daugiau kaip Sutarties galiojimo laikotarpiu). Pirkėjas neįsipareigoja išpirkti viso, išskyrus Diegimo paslaugą, maksimalaus Prekių ar Paslaugų kiekio ar jo dalies.

3.3. Diegimo paslaugos apimtį (vienkartinė paslauga, apmokama pagal fiksuotą kainą) sudaro:

3.3.1. **Moduliai, kurie bus įsigijami pilna apimtimi:**

3.3.1.1. Klientų užsakymų valdymas (angl. Order management) – valdomas kliento užsakymas nuo pat užsakymo iki pilno jo išpildymo. Užsakymas turi būti orkestruojamas pagal sukurtą produkto suteikimo procesą. Turi būti galimybė sukurti, sustabdyti, modifikuoti, rankiniu arba automatizuotu būdu paleisti, pakeisti savininkystę, pridėti ar nutraukti kliento užsakymą. Produkto suteikimo procesas turi būti kuriamas / koreguojamas produktų vadovų be programavimo žinių per grafinę sąsają, sukuriant galimybes detaliam aprašyti proceso žingsnius, tarpusavio sąsajas bei sąlygas etapų atlikimui. Svarbu pažymėti, kad tik dalis etapų (kaip pvz.: dokumentų rengimas) yra atliekama pačios perkamos sistemos – didžioji dalis veiksmų turi būti atliekami jau esamose ESO

³ Jei Licencijos (Prekės) skaičiuojamos pagal operacijų Sistemoje skaičių, Pirkėjas nurodytu Sutarties galiojimo laikotarpiu įsipareigoja užsakyti ir nupirkti 3.1.2. punkte nurodytus minimalius Licencijų (Prekių) kiekius.

⁴ Nurodytas maksimalus Licencijų (Prekių) kiekis. Pirkėjas neįsipareigoja nupirkti viso maksimalaus Prekių nurodyto kiekio, Prekės bus perkamos pagal Pirkėjo poreikį, neviršijant nurodyto maksimalaus kiekio.

⁵ Jei Licencijos (Prekės) skaičiuojamos pagal neribotą Sistemos naudotojų ir operacijų skaičių per metus, Pirkėjas nurodytu Sutarties galiojimo laikotarpiu įsipareigoja užsakyti ir nupirkti 3.1.3. punkte nurodytą minimalų Licencijų (Prekių) kiekį (matavimo vienetas – metai).

sistemose ir tiesiog per integracijas gaunama informacija apie darbų būsenas. ESO sistemų sąrašas pateikiamas TS 5.2.2 punkto grafinėje schemeje.

- 3.3.1.2. Produktų ciklo valdymas (angl. Product lifecycle management) – valdomas produktas ir jo komponentai per visą jo gyvavimo ciklą nuo idėjos, kūrimo, tobulinimo, vykdymo ir galiausiai atsisakymo. Modulyje turi būti vykdomos veiklos ir sukurti įrankiai naujų produktų kūrimui ir esamų atnaujinimui.
- 3.3.1.3. Produktų rezultatų valdymas (angl. Product performance management) – modulis apima veiklas ir funkcionalumus, kurie leidžia surinkti informaciją ir padaryti išvadas apie produkto efektyvumą, jo strategiją, pasiūlymus ir rezultatus rinkoje.
- 3.3.1.4. Produktų katalogo valdymas (angl. Product catalog management) – šis modulis yra pagrindinė vieta, kurioje laikoma informacija apie produktus ir jų komponentus bei pagrindinius tiekėjus. Taip pat nustatomos taisyklės, pagal kurias produktai gali būti užsakomi tam tikrų klientų segmentų arba gali būti grupuojami (angl. bundle).

3.3.2. **Moduliai, kurie bus įsigijami nepilna apimtimi:**

- 3.3.2.1. Klientų informacijos valdymas (angl. Customer information management) – šis modulis turi iš kitų informacinių sistemų surinkti informaciją, kuri būtina užsakymo atlikimui ir pilnam jo išpildymui. Pagrindinis skirtumas nuo standartinio ir pilno modulio klientų informacijos valdymo modulio, kad nėra keliamas reikalavimas tapti pagrindiniu duomenų šaltiniu apie klientą (angl. master data management).
- 3.3.2.2. Užsakymų fiksavimas (angl. Order capturing) – šis modulis apima funkcionalumus, reikalingus klientui užsakyti produktą. Pirkimo apimtyje įsigijamas tik savitarnos ir nepriklausomų tiekėjų portalo priedėlis (angl. add-on), kuriame klientai galėtų užsakyti produktus. Šis modulis turėtų apimti funkcionalumus, leidžiančius produktus užsakyti per skirtingus aptarnavimo kanalus, įskaitant savitarną, skambučių centrą, vadybininkus ir pan. Atlikus užsakymą informaciją turi būti matoma visiems aptarnavimo kanalams.
- 3.3.2.3. Dokumentų rengimas (angl. Transactional document production) – šis modulis skirtas kurti / redaguoti dokumentų šablonams, generuoti dokumentus pagal parengtus šablonus bei informaciją, kuri yra surenkama iš kitų šaltinių užsakymų vykdymo metu. Modulis naudojamas išskirtinai OM užsakymų dokumentams kurti.

3.3.3. **Integracijos su kitomis sistemomis:**

- 3.3.3.1. ESO savitarna (mano elektra) – klientų savitarnos portalas, kuriame yra galimybė peržiūrėti klientų duomenis, užsakymus, užklausas ir pan.
- 3.3.3.2. CRM (vienas langas) – sistemos, naudojamos kaip pagrindinis klientų duomenų valdymas (MDM), saugo įrašus apie klientus, sutartis, produktus. Pateikia 360 vaizdą apie klientą. Šiuo metu yra Bilingo sistemos dalis.
- 3.3.3.3. Infostatyba – trečiosios šalies sprendinys rinkti klientų užsakymus ir pateikti atsakymą klientui.
- 3.3.3.4. Nepriklausomų tiekėjų platforma – duomenų mainų platforma tiekėjams (sutartys, objektai, vartojimas, paslaugų užsakymas klientams ir kt.).
- 3.3.3.5. www.eso.lt – įmonės internetinis puslapis. Turi funkcionalumą teikti užklausas ar informaciją ESO.
- 3.3.3.6. TEVIS (AM) – turto valdymo sistema, kurioje yra MDM informacijai apie objektus.
- 3.3.3.7. GIS – grafinė informacinė sistema, kaupianti informaciją apie elektros ir dujų tinklo topologiją ir saugo duomenis apie ją.
- 3.3.3.8. Scala (VVS – verslo valdymo sistema) – ERP Sistema, įmonės apskaitos Sistema.
- 3.3.3.9. TIVIS (AM) – turto valdymo sistemos dalis, kuri yra tinklo investicinių projektų valdymo sistema.
- 3.3.3.10. DMS – paskirstymo valdymo sistema, kuri yra atsakinga už tinklo komponentų valdymą ir stebėjimą. Pateikiama informacija apie planuojamus / neplanuotus atjungimus.
- 3.3.3.11. Billingas - Pagrindinė Produktų, Klientų informacijos, Sutarčių valdymo, Sąskaitybos ir skolininkų valdymo sistema.
- 3.3.3.12. PSS (pranešimų siuntimo sistema) – sistema, atsakinga už kliento pranešimų platinimą (šablonai, kanalai, paskirstymo grafikai).
- 3.3.3.13. DWH – sistema, kuri yra skirta kaupti duomenis iš sistemų, vykdyti ETL ir teikti įrankius verslo analizei.
- 3.3.3.14. Papildomos integracijos su kitomis sistemomis, kurios gali būti identifikuotos analizės metu (ne daugiau kaip 7 vnt.).

3.3.4. **Produktų (ne daugiau kaip 4 vnt. Sutarties galiojimo laikotarpiu) sukonfigūravimas Sistemoje (keliami reikalavimai nurodyti TS Priede Nr. 4):**

- 3.3.4.1. Elektros naujo vartotojo prijungimas;
- 3.3.4.2. Dujų naujo vartotojo prijungimas;
- 3.3.4.3. Galios didinimas;
- 3.3.4.4. Gaminančio vartotojo prijungimas.

3.3.5. **Sistemos tinkamam funkcionavimui reikalingos techninės infrastruktūros dokumento parengimas, pagal TS 8 skyriaus lentelės Nr. 1 REZ– D2 punkto reikalavimus.**

3.3.6. Sistemos kūrimo ir testavimo aplinkų (techninės ir reikalingos sisteminės programinės įrangos infrastruktūros) **Pirkėjui suteikimas.** Sistemos kūrimo ir testavimo aplinkas Tiekėjas turi suteikti laikotarpiui iki Pirkėjas įsigys ir parengs Sistemos diegimui ir naudojimui reikiamą techninę įrangą (toliau – Techninė įranga). Pirkėjas numato įsigyti Techninę įrangą po 6 mėnesių nuo Tiekėjo parengto Sistemos tinkamam funkcionavimui reikalingos techninės infrastruktūros dokumento (pagal TS 8 skyriaus lentelės Nr. 1 REZ– D2 punkto reikalavimus) patvirtinimo. Techninės įrangos buvimo vieta gali būti Pirkėjo arba Ignitis grupės įmonių patalpos arba paslauga teikiama nuotoliniu būdu. Sistemos diegimo eiga neturi priklausyti nuo Techninės įrangos įsigijimo terminų, todėl Tiekėjas turi suteikti Sistemos kūrimo (angl. *development*), testavimo ir mokymų aplinkas tuo laikotarpiu, kai Pirkėjas nebus įsigijęs reikiamos Techninės įrangos.

3.4. Mokymo paslaugos - ne daugiau kaip 14 mokymų grupių Sutarties galiojimo laikotarpiu (apmokama pagal fiksuotą įkainį 1 mokymų grupei, nepriklausomai nuo tikslinės mokymų auditorijos, nurodytos TS 5.5.5.2. punkte.). Reikalavimai Mokymo paslaugoms nurodyti TS 5.5. punkte.

3.5. Vystymo paslaugos - ne daugiau kaip 1 000 val. Sutarties galiojimo laikotarpiu t. y. papildomos Sistemos konfigūravimo, procesų optimizavimo, konsultavimo ir programinės įrangos vystymo paslaugos Sistemos diegimo metu ir techninio palaikymo, kurios neįeina į **Diegimo paslaugų** apimtį, nurodytą TS 3.2. punkte (apmokama pagal fiksuotą įkainį).

3.6. Prižiūros ir aptarnavimo paslaugos - ne daugiau kaip 24 mėn. Sutarties galiojimo laikotarpiu (apmokama pagal fiksuotą įkainį), kurios pradedamos teikti Tiekėjui pilnai įdiegus Sistemą (apmokama pagal fiksuotą įkainį).

4. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA

4.1. Paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu, išskyrus atvejus, kai nėra galimybės teikti Paslaugų nuotoliniu būdu ir TS 4.2. punkte nustatytu atveju. Tuo atveju, jei Tiekėjui nėra galimybės teikti Paslaugų nuotoliniu būdu, konkretūs adresai Paslaugoms teikti ir Paslaugų teikimas bus suderinti su Pirkėju Diegimo paslaugų grafiko derinimo metu.

4.2. Tiekėjo Sutarties vykdymui paskirtas projektų vadovas bent vieną darbo dieną per savaitę, Pirkėjui pareikalavus, dirba Ignitis grupės patalpose Vilniuje.

4.3. Tiekėjo specialistų kelionių į Ignitis grupės patalpas Vilniuje kaštai turi būti įskaičiuoti į fiksuotą Diegimo paslaugų kainą.

4.4. Incidentų, susijusių su Sistemos diegimo, testavimo ir aptarnavimo paslaugų teikimu, identifikavimui, registravimui ir valdymui Tiekėjas turi naudotis Pirkėjo incidentų valdymo sistema, kurios prieigos teisės Tiekėjui suteiks Pirkėjas. Incidentų reakcijos ir sprendimo laikai bus fiksuojami šioje incidentų valdymo sistemoje.

5. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

5.1. Esamos situacijos aprašymas (skirtas Tiekėjams susipažinti su esama situacija).

5.1.1. Pirkėjo įsigyta Sistema naudosis ESO (Ignitis grupės įmonė), viena didžiausių energetikos įmonių Baltijos regione, kurioje dirba apie 2.500 darbuotojų bei aptarnauja 1,6 mln. klientų visoje Lietuvoje. Pagrindinės veiklos apima elektros ir dujų skirstymą, infrastruktūros priežiūrą, naujų vartotojų prijungimą bei energetikos rinkos skatinimą. Taip pat yra garantinis elektros ir dujų tiekėjas.

5.1.2. Šiuo metu ESO teikia apie 60 produktų galutiniams vartotojams arba nepriklausomiems tiekėjams ir užsakymų kiekis siekia apie 100.000 kartų per kalendorinius metus. Tikėtina, kad šie skaičiai ateityje tik augs ir papildomi produktai turės būti peržiūrimos dėl energetikos rinkos pokyčio, kuomet vis didesnė dalis produktų bus užsakoma per nepriklausomą tiekėją, o ne tiesiogiai iš ESO. Produktų sąrašas su preliminariais produktų užsakymo kiekiais pateikiamas TS Priede Nr. 5.

5.1.3. ESO produktai kuriami ir valdomi skirtingomis IT priemonėmis ir trūksta unifikuojamo, todėl kyla iššūkių su produktų teikimo kokybe bei stebėsena.

5.1.4. Produktai gali būti užsakomi per šiuos pagrindinius kanalus – savitarną; nepriklausomų tiekėjų portalas; skambučių centras, elektroniniu paštu arba per sistemos naudotojus. Verta pažymėti, kad skirtingi produktai gali turėti skirtingus užsakymo kanalus, pvz. duomenų paslaugas galima užsakyti tik per savitarną, o naujo vartotojo prijungimą visais anksčiau išvardintais būdais. Po užsakymo atlikimo produktų valdymas išsiskiria, pavyzdžiui:

5.1.4.1. Naujų vartotojų ir galios didinimo užsakymai patenka į naujų vartotojų informacinę sistemą (NVP), kur toliau yra rengiamos prijungimo sąlygos bei sutartis, suvedama informacija apie atliekamus darbus (pvz.: rangovo parinkimą, projektavimą, rangą ir kt.) ir galiausiai suvedama dokumentacija. Detalus produkto aprašymas pateikiamas Priede Nr. 4.

5.1.4.2. Dalis produktų patenka į užklausų valdymo informacinę sistemą (UVIS) ir iš jos yra perkeliamos į darbui atlikti specializuotas programas, pavyzdžiui tinklo eksploatavimo ir valdymo informacinė sistema (TEVIS; turto valdymo sistemos atitikmuo), skaitiklių valdymo sistemą (EMCOS) ir panašiai.

5.1.4.3. Likę produktai yra valdomos nestandartizuotai ir iš užsakymo formos patenka dažniausiai į elektroninį darbuotojų paštą, MS Excel arba pačios organizacijos pakurtą Sharepoint aplikaciją.

5.1.4.4. Tik tiems produktams, kurios yra valdomos per naujų vartotojų informacinę sistemą (NVP) suteikiamas grįžtamasis ryšys klientams apie užsakyto produkto būseną ir eigą, tačiau ir tai apsiribojama standartiniais kliento informavimo būdais. Užsakius kitus produktus labai sudėtinga suteikti klientui grįžtamąjį ryšį apie užsakymo eigą, kadangi paslaugos valdymui naudojami nestandartizuotos informacinės sistemos ir reikėtų didelių investicijų integracijų tarp sistemų sukūrimui/ praplėtimui ir tam nepritaikytų sistemų perprogramavimo.

5.1.5. Kiekvienais metais sparčiai kinta ESO teikiamų produktų sąrašas, nes yra modifikuojami jau teikiami produktai arba yra vystomi nauji. Per metus yra įvedami 5-7 nauji produktai (skaičius būtų dar didesnis, tačiau dėl IT apribojimų ir prioritetų nustatymo atsisakoma dalies produktų vystymo) ir įvyksta apie 400 pokyčių, susijusių su produktų krepšeliu. Dažniausi pakeitimai yra susiję su:

5.1.5.1. Kainodaros pasikeitimais – produktų kainos keičiasi bent kartą per metus arba priklausomai nuo išorinių veiksnių arba rinkos situacijos.

5.1.5.2. Produktų eigos pasikeitimais – atsiranda papildomų etapų / jie panaikinami arba keičiami; pasikeičia organizacinė struktūra ar kt. priežastys.

5.1.5.3. Atsiranda arba yra panaikinami administraciniai barjerai, pvz. norint gauti produktą privaloma pateikti statybos leidimą arba produktas gali būti teikiamas tik objekto savininkui.

5.1.5.4. Produktai yra tobulinami ir vystomi – pridedami nauji atributai arba produktas yra išskaidomas į sudedamąsias dalis ir priklausomai nuo kliento situacijos parenkamas optimalus produkto suteikimo būdas, pvz. klientui pasirinkus pačiam projektuoti, ESO vykdo tik rangos darbus.

5.1.6. Bent kokie pokyčiai produktuose, valdomuose NVP, reikalauja programavimo darbų, kadangi informacinė sistema yra suprogramuota (angl. hard coded) ir nelanksti, o kitose produktuose nėra unifikuoto būdo ir reikia nagrinėti situaciją individualiai ir priimti sprendimus dėl kitų sistemų programavimo, procesinių pokyčių arba apėjimų (angl. workaround) sukūrimo. Šie iššūkiai lemia ne tik dideles išlaidas IT sistemoms dėl pokyčių įgyvendinimo, tačiau ir prastina klientų patirtį, nes, nes klientai negauna aktualios informacijos apie užsakymo vykdymą ir turi kreiptis į bendrus aptarnavimo kanalus, kurie registruoja užklausą. Per metus yra gaunama apie 120-150 tūkstančių ESO klientų užklausų. Tokiu būdu ESO klientai negauna atsakymo iš karto bei papildomai didėja ESO darbuotojams krūvis dėl užklausų atsakymo ir komunikavimo su klientu.

5.2. Pirkimo objekto panaudojimo tikslas.

5.2.1. Naujai perkama Sistema turėtų padėti spręsti iššūkius, kurie yra aprašyti esamos situacijos aprašyme (TS 5.1. punkte):

5.2.1.1. Užtikrinti paprastą ir klientui suprantamą produktų užsakymą per skirtingus kanalus, ypač savitarną. ESO šiuo metu kuria savo savitarnos sistemą ir Pirkimo apimtyje įsigijamas tik priedėlis (angl. add-on), kuris turi būti integruotas į kuriamą savitarną.

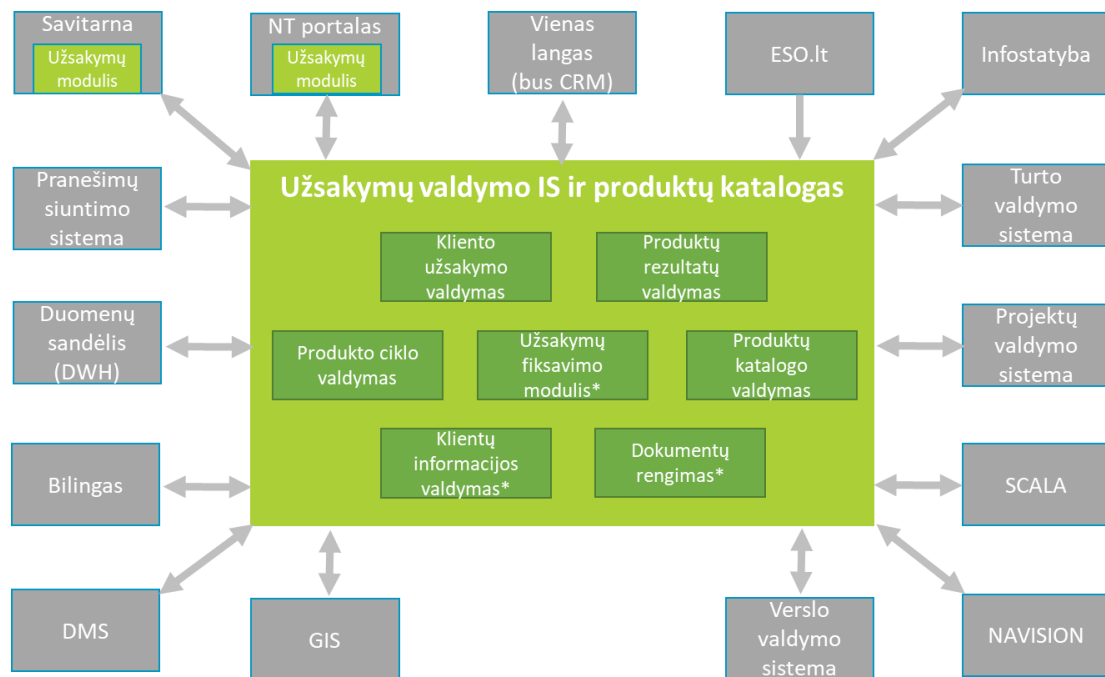
5.2.1.2. Paprastas naujų produktų kūrimas ir modifikavimas. Sistema turėtų užtikrinti galimybę kurti naujus produktus bei jų teikimo procesus (angl. Work-flow) be programavimo poreikio, t.y. procesų vadovai turėtų galimybes be per grafinę sąsają įvesti naujus produktus, juos aprašyti ir sudėlioti teikimo eigą. Ši sistema turėtų suteikti galimybes standartizuoti ESO teikiamų produktų procesus.

5.2.1.3. Pilnas užsakymo valdymas nuo užsakymo atlikimo iki pilno išpildymo. Tai reiškia, kad Sistemoje turėtų būti pilnai valdomas ir stebimas procesas nuo kliento produkto užsakymo, techninių sąlygų įvertinimo ir sutarties parengimo, apmokėjimo gavimo, produkto suteikimo ir dokumentacijos sutvarkymo bei suvedimo į duomenų bazes ir informacines sistemas bei kiti svarbūs etapai užsakymo įgyvendinimui. Naujo vartotojo prijungimas aprašytas TS Priede Nr. 4.

5.2.1.4. Dokumentų generavimas bei veiklos rezultatų vertinimas. Sistema turėtų sugebėti generuoti dokumentus (pvz. sutartis, išankstines sąskaitas ir kt) bei pateikti ataskaitas, kuriose matytųsi pagrindiniai veiklos rodikliai.

5.2.1.5. Klientų informavimui reikalingos informacijos pateikimas. Pagal sudėliotus produkto teikimo procesus per API turi būti pateikiama informacija į savitarną bei sistemas, skirtas aptarnauti klientus. Tokiu būdu būtų užtikrinta, kad aptarnavimo kanalai turėtų vienodą informaciją, o klientui būtų pateikiama tiksli ir savalaikė informacija.

5.2.2. Žemiau schemoje pateikiama aukšto lygmens koncepcinė schema dėl įsigijamos Sistemos funkcinių modulių bei preliminarus vertinimas dėl pagrindinių sistemų, naudojamų ESO, su kuriomis reikės integracijų dėl duomenų apsiukeitimo. Pažymime, kad perkamų funkcinių modulių specifikacija buvo rengta vadovaujantis TM Forum standartu.



5.3. Reikalavimai Diegimo paslaugai

5.3.1. Diegimo paslauga turi būti suteikta TS 6 skyriuje nustatyta tvarka ir terminais.

5.3.2. Funkciniai ir nefunkciniai reikalavimai Diegimo paslaugai nurodyti TS Priede Nr. 1 ir TS Priede Nr. 2.

5.3.3. Diegimo paslaugas turi sudaryti:

- 5.3.3.1. Analizė;
- 5.3.3.2. Sistemos projektavimas;
- 5.3.3.3. Sistemos programavimas ir konfigūravimas;
- 5.3.3.4. Sistemos testavimas;
- 5.3.3.5. Sistemos diegimas;
- 5.3.3.6. Sistemos bandomoji eksploatacija.

5.4. Reikalavimai Licencijoms (Prekėms)

5.4.1. Licencijos tiekiamos pagal Pirkėjo poreikį, Pirkėjui teikiant atskirus Užsakymus. Licencijos, išskyrus Duomenų bazės platformos Licenciją, turi būti tiekiamos nuomos pagrindu. Duomenų bazės platformos Licencija įsigyjama nuosavybės teise su jos palaikymu Sutarties galiojimo laikotarpiui;

5.4.2. Sutarties vykdymo laikotarpiu Licencijų skaičius, pagal kurį bus apskaitoma mokėtina suma Tiekėjui, bus nustatomas pagal faktinį Pirkėjo poreikį kas ketvirtį.

5.4.3. Tiekėjas savo sąskaita kartu su Licencijomis teikia Sistemos gamintojo teikiamą Licencijų palaikymą (jei toks yra privalomas pagal Sistemos gamintojo taikomą licencijavimo modelį), kuris turi būti užtikrintas Užsakyme nurodytu terminu (apmokama pagal fiksuotą įkainį).

5.4.4. Pirkėjas turi turėti teisę naudoti Licencijas bet kuriai Ignitis grupės įmonei.

5.4.5. Duomenų bazės platformos Licencija turi užtikrinti Sistemos funkcionalumą (DBVS licencijos, komponentai, vartotojų skaičius, kt.), keliami reikalavimai nurodyti TS Priede Nr. 2 (OMNFR-23).

5.5. Reikalavimai Mokymo paslaugoms

5.5.1. Mokymo paslaugos teikiamos pagal Pirkėjo poreikį, Pirkėjui teikiant atskirus Užsakymus.

5.5.2. Sutarties galiojimo laikotarpi Pirkėjas gali užsakyti mokymus Sistemos administratoriams, ne daugiau kaip 2 grupėms (maksimalus 1 mokymų grupėje dalyvausiančių darbuotojų skaičius – 20), atsakingiems už Sistemos administravimą, testavimą ir konfigūravimą koordinavimą. Sistemos administratoriams turi būti pateikta Tiekėjo paruošta mokymų medžiaga ne vėliau nei iki mokymų pradžios dienos. Sistemos administratorių mokymai turi apimti visas funkcijas reikalingas savarankiškam Sistemos administravimui, testavimui ir konfigūravimui be Tiekėjo įsikišimo atlikti.

5.5.3. Sutarties galiojimo laikotarpi Pirkėjas gali užsakyti mokymus Sistemos procesų vadovams, ne daugiau kaip 2 grupėms (maksimalus 1 mokymų grupėje dalyvausiančių darbuotojų skaičius – 25, kad šie galėtų ne tik dirbti savarankiškai kurti naujus produktus bei juos prižiūrėti. Mokymų metu turėtų įgyti kompetenciją apmokyti / konsultuoti kitus Sistemos procesų vadovus darbui su Sistema.

5.5.4. Sutarties galiojimo laikotarpi Pirkėjas gali užsakyti mokymus Sistemos vartotojams, ne daugiau kaip 10 grupių (maksimalus 1 mokymų grupėje dalyvaujančių darbuotojų skaičius – 25, kad šie galėtų ne tik dirbti savarankiškai, bet ir turėtų kompetenciją apmokėti / konsultuoti kitus Sistemos Vartotojus darbui su Sistema.

5.5.5. Tiekėjas turi paruošti mokymosi planą ir suderinti jį su Klientu likus 15 (penkiolika) darbo dienų iki planuojamos Mokymų paslaugų pradžios datos. Mokymų planas turi būti sudarytas pagal mokymų temas ir skirtingų naudotojų grupes. Mokymų plane turi būti nurodyti išsamūs mokymų temų aprašymai:

5.5.5.1. Temos pavadinimas (ir numeris, jei reikalinga);

5.5.5.2. Tikslinė auditorija – kam yra skirti mokymai (pvz. Sistemos administratoriams, Sistemos procesų vadovams ar Sistemos naudotojams)

5.5.5.3. Tikslų ar uždavinių aprašymas;

5.5.5.4. Mokymų forma (gyvi mokymai, e. mokymai ar kitas formatas);

5.5.5.5. Mokymų trukmė;

5.5.5.6. Konsultacijų procedūra (po mokymų).

5.5.6. Mokymų medžiaga turi būti parengta kiekvienai mokymų temai (pvz. kompleksiniai procesai), taip, kad būtų galima pritaikyti mokymų turinį auditorijai pagal aktualias temas arba specializacijas.

5.5.7. Mokymų medžiaga suteikiama Pirkėjui neribotai prieigai ir naudojimui.

5.5.8. Po mokymų dalyviams turi būti suteikta galimybė užduoti papildomai kylančius klausimus Tiekėjui visiems prieinamoje erdvėje (pvz.: forumas, MS Teams ar kt.) ir gauti atsakymus per Tiekėjo ir Pirkėjo suderintą laikotarpį. Konsultacijų procedūra turi būti aprašyta mokymų plane.

5.6. Reikalavimai Vystymo paslaugoms

5.6.1. Vystymo paslaugos suprantamos kaip Sistemos tobulinimas, naujų funkcijų įdiegimas, esamos Sistemos keitimas ar praplėtimas dėl Pirkėjo pasikeitusio poreikio/statuso pasikeitimo ar naujos įmonės atsiradimo ar iš esmės pasikeitus reikalavimams Sistemai, taip pat vystymo paslaugos gali būti suprantamos kaip Pirkėjo darbuotojų konsultacijos, kurios neapima klaidų šalinimo ir Priežiūros ir aptarnavimo paslaugų (kas atliekama pagal Sistemos priežiūros ir aptarnavimo paslaugų teikimą) ir kurios susijusios su Sistemos veikla, galimybių analize dėl Sistemos naudojimosi, kiti klausimai, susiję su Sistemos naudojimu/tobulinimu/keitimu/pritaikymu Sutarties vykdymo metu.

5.6.2. Teikiamos Vystymo paslaugos neturi sutrikdyti nepertraukiamo Sistemos veikimo. Priešingu atveju Tiekėjas privalo atstatyti Sistemos veikimą per TS 7.4. punkte nurodytus klaidų šalinimo terminus, savo lėšomis.

5.6.3. Suteiktoms Vystymo paslaugoms ir jų rezultatams turi būti taikomas ne trumpesnis nei 3 (trijų) mėnesių garantijos laikotarpis, skaičiuojant nuo priėmimo – perdavimo akto pasirašymo dienos.

5.6.4. Tiekėjas, gavęs Užsakymą Vystymo paslaugoms, turi ne vėliau kaip per 2 darbo dienas pateikti Vystymo paslaugų vertinimą, kuriame turi būti nurodyta:

5.6.4.1. Vystymo paslaugų atlikimo laikas: nurodyti, kiek valandų užtruks paslaugų suteikimas, nurodyti numatomą Užsakymo atlikimo datą;

5.6.4.2. užsakomų Vystymo paslaugų rizikos.

5.6.5. Tiekėjas, atlikęs Vystymo paslaugą testavimo aplinkoje, per 2 darbo dienas privalo pateikti Vystymo paslaugų rezultato testavimo ataskaitą pagal su Pirkėju suderintą formą, kurioje turi būti nurodyta:

5.6.5.1. testuojamas objektas (pagal reikalavimus);

5.6.5.2. atlikti veiksmai ir pateikti testuojami duomenys;

5.6.5.3. laukiamas rezultatas;

5.6.5.4. gautas rezultatas;

5.6.5.5. išvados ir rekomendacijos.

5.6.6. Kartu su Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo aktu Tiekėjas privalo pateikti šią dokumentaciją:

5.6.6.1. suderintus pakeitimų analizės protokolus;

5.6.6.2. pakeitimų techninę specifikaciją;

5.6.6.3. suprogramuotų dalių išeities tekstus;

5.6.6.4. suprogramuotų dalių vykdymo kodus;

5.6.6.5. diegimo/konfigūravimo instrukcijas;

5.6.6.6. testavimo rezultatus suderintoje dokumento formoje;

5.6.6.7. atnaujintą naudotojo vadovą;

5.6.6.8. atnaujintą administravimo vadovą (jei buvo pakeitimų).

5.6.7. Pirkėjui sukurtus išeities kodus bei dokumentaciją Tiekėjas turi įkelti į Pirkėjo išeities kodų bei dokumentacijos saugyklą.

5.7. Reikalavimai Priežiūros ir aptarnavimo paslaugoms

5.7.1. Priežiūros ir aptarnavimo paslaugų objektas yra pagal Techninėje specifikacijoje ir Diegimo paslaugos metu parengtoje dokumentacijoje nurodytus reikalavimus, standartus, kokybės ir saugos reikalavimus įdiegtos ir nepertraukiamai veikiančios OM palaikymas, apimantis techninį aptarnavimą, klaidų, veiklos sutrikimų šalinimą, periodinę analizę, ataskaitų teikimą, Pirkėjo konsultavimą;

5.7.2. Tinkamai suteikus Diegimo paslaugą, pagal poreikį teikiant atskirus Užsakymus, Pirkėjas gali, tačiau neprivalo, įsigyti Priežiūros ir aptarnavimo paslaugas. Priežiūros ir aptarnavimo paslaugos gali būti įsigyjamos Pirkėjo Užsakyme nurodytam terminui, ne trumpesniam kaip 12 (dvylikos) mėnesių (tuo atveju, jei paskutinis Paslaugų Užsakymas neapima dvylikos mėnesių dėl Sutarties galiojimo pabaigos ar Sutarties nutraukimo, atsiskaitoma proporcingai mėnesių skaičiui ir neviršijant Sutarties galiojimo ir bendros Sutarties kainos).

5.7.3. Priežiūros ir aptarnavimo paslaugos metu Sistemos klaidos ir veiklos sutrikimai šalinami per TS 7.4. punkte nurodytus klaidų šalinimo terminus.

5.7.4. Pirkėjo konsultacijų vykdymas telefonu ir elektroniniu paštu (darbo dienomis nuo 7.30 iki 16.30 Lietuvos laiku) Sistemos administratoriams Sistemos Priežiūros ir aptarnavimo klausimais.

6. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI

6.1. Projekto planas turi būti parengtas ir suderintas su Pirkėju – ne ilgiau kaip per **1 (vieną) mėnesį** nuo Sutarties įsigaliojimo.

6.2. Diegimo paslaugos turi būti atliekamos šiame punkte nurodytais etapais (gali būti vykdomi lygiagrečiai, išskyrus analizės etapą) ir numatomais diegimo terminais:

6.2.1. ne ilgiau kaip per **4 (keturis) mėnesius** nuo Sutarties įsigaliojimo – I etapas – atlikti detalią analizę, kuri turi apimti:

6.2.1.1. Sistemos reikalavimus;

6.2.2.2. duomenų mainų sąsajas;

6.2.2.3. Sistemos atitikties TS reikalavimams ir procesams (*angl. „Gap-Fit“*) analizę, detalizuojant modifikuojamo Sistemos funkcionalumo funkcinį aprašymą;

6.2.2.4. Projekto plano pateikimą pagal TS Priedo Nr. 6 reikalavimus.

6.2.2. ne ilgiau kaip per **8 (aštuonis) mėnesius** nuo atliktos analizės akto patvirtinimo – II etapas – bazinio funkcionalumo diegimas (įgyvendinti funkciniai reikalavimai TS Priede Nr. 1 ir nefunkciniai reikalavimai TS Priede Nr. 2) ir 1 produkto (Elektros naujų vartotojų prijungimas, aprašymas TS Priede Nr. 4) sukonfigūravimas Sistemoje.

6.2.3. ne ilgiau kaip per **3 (tris) mėnesius** nuo II etapo pabaigos (akto patvirtinimo) – II etapo bandomoji eksploatacija ir mokymai pagal Pirkėjo poreikį.

6.2.4. ne ilgiau kaip per **18 (aštuoniolika) mėnesių** nuo Sutarties įsigaliojimo – III etapas – 3 produktų (aprašymas TS Priede Nr. 4) sukonfigūravimas Sistemoje.

6.2.5. ne ilgiau kaip per **21 mėnesių** nuo Sutarties įsigaliojimo – III etapo bandomoji Sistemos eksploatacija ir mokymai pagal Pirkėjo poreikį.

6.2.6. ne ilgiau kaip per **24 mėnesių** nuo Sutarties įsigaliojimo – galutinė bandomoji Sistemos eksploatacija.

6.3. Bendra Sistemos diegimo ir bandomosios eksploatacijos trukmė negali viršyti numatyto 24 mėnesių termino.

6.4. Bandomoji eksploatacija baigiama, kai tinkamai perduodama Sistema ir pasirašomas priėmimo – perdavimo aktas.

6.5. Tiekėjas savo kaštais turi atlikti Garantinio aptarnavimo paslaugą 12 mėn. nuo tinkamai perduotos Sistemos.

7. REIKALAVIMAI GARANTINIO APTARNAVIMO PASLAUGOMS

7.2. Garantinio aptarnavimo paslaugas apima:

7.2.1. Sistemos neatitikimų reikalavimams ir klaidų šalinimas;

7.2.2. eksploatuojamos Sistemos pasiekiamumo (TS OMNFR-33 reikalavimas) atstatymą, pvz., įvykus duomenų bazės ar atskirų jos komponentų darbų sutrikimams, kai tai įvyksta dėl Tiekėjo pateiktų pakeitimų atnaujinimų ar kitų Tiekėjo veiksmų ar neveikimo. Tiekėjo neveikimu yra laikomas Tiekėjo nesiėmimas jokių veiksmų, kai Sistemos eksploatacijos metu yra aptinkamas duomenų bazių ar atskirų jos komponentų darbų sutrikimas, arba, Tiekėjui neinformuojant Pirkėjo apie Sistemos gamintojo jam pateiktus Sistemos atnaujinimus (kurie turi ar gali turėti įtakos tinkamam Sistemos funkcionavimui);

7.2.3. prarastų duomenų atstatymą dėl netinkamų Tiekėjo veiksmų;

7.2.4. pagal Pirkėjo poreikį konsultacijų vykdymą telefonu ir elektroniniu paštu (darbo dienomis nuo 7.30 iki 16.30 Lietuvos laiku) Sistemos naudotojams, turintiems išskirtines teises (angl. Key Users) (numatomas Sistemos naudotojų, turinčių išskirtines teises, skaičius – ne daugiau negu 8), Sistemos naudojimo klausimais;

7.2.5. Sistemos gamintojo vykdomą Sistemos programinės įrangos techninių pažeidžiamumų stebėseną, informavimą apie aptiktus pažeidžiamumus ir atnaujintų versijų, ištaisančių pažeidžiamumų spragas, teikimą;

7.2.6. neatitikimų ir klaidų šalinimą per TS 7.4. nurodytus terminus, kai sprendimas neveikia ar funkcionuoja neteisingai ne dėl to, kad netinkamai realizuotas funkcinis reikalavimas ar veikimo logika, o dėl kitų Tiekėjo pateiktų sudėtinių sprendimo dalių, pvz.: Sistemos gamintojo standartinės programinės įrangos funkcionalumo. Tokių sutrikimų pavyzdžiai: pateiktas standartinis Sistemos funkcionalumas daro netinkamą įtaką (pvz., nepilnai ar neteisingai saugomi duomenys) funkcinį reikalavimų rezultatams, pateikta duomenų bazių valdymo sistema daro netinkamą įtaką funkcinį reikalavimų rezultatams (pvz., Sistemos greitaveikai, kt.). Tiekėjas atsakingas tik už tą programinę įrangą, įskaitant standartinę ir pritaikytą programinę įrangą, kurią jis pateikė, ir už tą, kuriai jis suformavo reikalavimus (pvz., jei Tiekėjas suformuoja reikalavimą, kad sklandžiam Sistemos veikimui reikalinga ne žemesnė nei tam tikros naršyklės arba duomenų bazių valdymo sistemos versija, Sistema turi veikti su šia naršykle ar duomenų bazių valdymo sistemos versija, o esant nesklandumams Tiekėjas atsakingas už susijusių klaidų šalinimą).

7.3. Visos Sistemos klaidos ir (ar) trikdžiai klasifikuojami (Garantinio aptarnavimo paslaugų):

7.3.1. Kritinė klaida – kai nustatytas trikdys ir (ar) problema, dėl kurios OM naudotojas negali vykdyti TS reikalavimų.

7.3.2. Vidutinė klaida – kai nustatytas trikdys ir (ar) problema, kuri kliudo vykdyti būtinas funkcijas, tačiau yra žinomas Klientui priimtinas alternatyvus funkcijos vykdymas.

7.3.3. Nežymi klaida – kai nustatytas trikdys ir (ar) problema, kuri iš esmės nekliudo vykdyti funkcijų.

7.4. Sprendimą, kokio tipo (Kritinė klaida, Vidutinė klaida, Nežymi klaida) yra nustatyta klaida, priima Pirkėjo paskirti atsakingi asmenys, suderinę su Tiekėjo paskirtais atsakingais asmenimis. Reakcijos laikas, per kurį Tiekėjas privalo išanalizuoti trikdį ir (ar) klaidą ir pateikti Pirkėjui trikdžių ir (ar) klaidų šalinimo aprašymą:

7.4.1. Kritinės klaidos atveju – 0,5 valandos⁶;

7.4.2. Vidutinės klaidos atveju – 1 darbo valanda;

7.4.3. Nežymios klaidos atveju – 2 darbo valandos.

7.5. Klaidų ir (ar) trikdžių šalinimo terminai derinami su Pirkėju, tačiau turi būti ne ilgesni kaip (terminas pradedamas skaičiuoti nuo informavimo apie trikdį ir (ar) klaidą momento):

7.5.1. Kritinės klaidos atveju – 4 valandos⁷;

7.5.2. Vidutinės klaidos atveju – 8 darbo valandos;

7.5.3. Nežymios klaidos atveju – 24 darbo valandos.

7.6. Informacija apie pašalintas (pataisytas) klaidas ir (ar) trikdžius, jų sprendimo laiką ataskaitos forma turi būti pateikiama kartą per mėnesį su Pirkėju suderinta tvarka.

7.7. Garantinio aptarnavimo paslaugų metu Tiekėjui modifikavus Sistemą, Pirkėjui pateikiami pakeitimų (modifikavimų) rezultatai bei su Pirkėju suderinta tvarka turės būti išleidžiamos Sistemos pakeitimų versijos. Tiekėjas turi įvertinti, kokiai esamai Sistemos dokumentacijai pakeitimai (modifikavimai) daro įtaką ir kokia dokumentacija reikalinga sėkmingam pakeitimo realizavimui ir tolesniam naudojimui, ir pateikti visą susijusią dokumentaciją, įskaitant, bet neapsiribojant:

7.7.1. Duomenų modeliu, duomenų struktūrų aprašymu, jeigu buvo keičiami duomenų bazės objektai;

7.7.2. Jei Sistema diegiama dalimis ir jeigu buvo keičiamas Sistemos dalies funkcionalumas – Sistemos platformos dalies modeliu, Sistemos dalies aprašymu;

7.7.3. Naudotojų ir administratorių instrukcijos, jeigu buvo keičiamas Sistemos (ar Sistemos dalies) funkcionalumas;

7.7.4. Kompiuterizuotos informacinės pagalbos (pvz., „HTML help“, kt.) komponentu, jeigu buvo keičiamas Sistemos (Sistemos dalies) funkcionalumas, su kuriuo susijęs komponentas;

7.7.5. Sistemos nustatymų dokumentas (jei buvo keičiamas);

7.7.6. Sistemos pakeitimų versijos įdiegimo aprašymu (aprašant į versiją įtrauktus pakeitimus ir versijos įdiegimo darbų tvarką).

7.7.7. Pirkėjas gali atlikti nepriklausomą įsilaužimo (angl. *Penetration and Vulnerability*) testavimą. Jeigu šio testavimo metu bus identifikuotos klaidos ir neatitikimai techninėje specifikacijoje pateiktiems reikalavimams, Tiekėjas bus atsakingas už šių klaidų pašalinimą.

8. KARTU SU TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS PATEIKIAMAI DOKUMENTAI

8.1. Lentelėje Nr. 1 įvardijami darbai ir rezultatai turės būti pasiekti kiekvienam Sistemos diegimo etapui atskirai. Lentelėje įvardintas darbų ir rezultatų eiliškumas Diegimo paslaugų metu gali būti neišlaikytas.

⁶ Garantinio aptarnavimo reakcijos laikas yra skaičiuojamas bet kuriuo paros metu, t. y. 24/7 principu.

⁷ Taip pat kaip ir išnaša Nr. 6.

Rengdamas Diegimo paslaugų planą Tiekėjas, vadovaudamasis savo patirtimi ir gerąja praktika, turi pasiūlyti tinkamiausią darbų eiliškumą.

8.2. 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. Analizės sesijos susitikimai turi būti atliekami lietuvių kalba. Projekto statuso susitikimai galės būti atliekami lietuvių arba anglų kalba.

Lentelė Nr. 1. Numatomi Sistemos (ar atskirų Sistemos dalių) rezultatai, kuriuos atliks Tiekėjas Sutarties vykdymo metu.

Rezultatas	Rezultato aprašymas
1. Sistemos diegimas	
1.1. Analizės etapas	
REZ-D1. Detalios analizės dokumentas	<p>Ruošiamas vieną kartą.</p> <p>Detalios analizės dokumentas turi apimti, bet neapsiriboti šiomis pagrindinėmis dalimis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detalizuotu Sistemos reikalavimų aprašymu; • Duomenų mainų sąsajų aprašymu; • Ataskaitų ir dokumentų sąrašas ir formos; • Sistemos atitikties techninės užduoties reikalavimams ir procesams (<i>angl. „Gap-Fit“</i>) analize detalizuojant modifikuojamo funkcionalumo funkcinį aprašymą. • Loginės sistemos architektūros aprašymas turi (įskaitant, bet neapsiribojant): <ul style="list-style-type: none"> - paaiškinti Sistemos komponentų išsidėstymą ir jų tarpusavio sąsajas; - paaiškinti duomenų srautus; - pateikti Sistemos duomenų bazės architektūrą; - pateikti Sistemos integracijos sąsajos (API) aprašymą (tiek funkcinį, tiek administravimo); - pateikti aukšto lygio Sistemos infrastruktūros sprendimo architektūrą (serveriai, tinklas, duomenų saugyklos ir t.t.) <p>Tiekėjo rengiamuose analizės ir projektavimo dokumentuose, veiklos procesų schemų, modelių, duomenų bazių schemų, programinių komponentų sąsajų schemų ir kitų esybių sąsajų schemų projektavimui turi būti naudojama ne žemesnė kaip 2.0 UML notacija (<i>angl. Unified Modeling Language</i>, http://www.omg.org/technology/uml/index.htm) ir ne žemesnė kaip 2.0 BPMN (http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0) notacija arba kitas lygiavertis standartas.</p>
REZ- D2. Architektūros aprašymo ir reikalavimų infrastruktūrai dokumentas	<p>Tiekėjas turės parengti ir suderinti reikalavimus Sistemos techninei infrastruktūrai. Reikalavimų techninei infrastruktūrai dokumentas turi apimti, bet neapsiriboti šiomis pagrindinėmis dalimis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Techninės architektūros (tenkinančios visus diegiamai Sistemai keliamus reikalavimus) aprašymu; • Reikalavimų techninei infrastruktūrai sąrašą įskaitant: <ul style="list-style-type: none"> ○ Serverių resursams (CPU, RAM ir kt.); ○ Saugyklų resursams; ○ Diskinės talpos kiekis duomenų saugojimui pagal projektuojamą Sistemos apkrovą (projektuojamą suminį duomenų kiekį per mėn. / metus);

Rezultatas	Rezultato aprašymas
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Virtualizacijos platformai (jei sprendime naudojama virtualizacijos platforma); • Kiti specifiniai parametrai reikalingi Sistemos diegimui Pirkėjo serverių infrastruktūroje • Techninė architektūra ir techninės infrastruktūros specifikacija turi užtikrinti numatytus paslaugų lygio reikalavimus TS priede Nr. 2 (<i>angl. Service Level Agreement</i>).
1.2. Projektavimo etapas	
REZ– D3. Projektavimo dokumentacija	<p>Projektavimo dokumentacija turi aprašyti Sistemos detalios analizės dokumente aprašytų reikalavimų realizaciją Sistemoje. Dokumentas turi apimti, bet neapsiriboti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemos parametrų, dokumentų, ataskaitų, modifikuojamų funkcijų techninė specifikacija; • Sąsajomis tarp IS (integracijomis) ir jų valdymo bei funkcinių komponentų ir jų sričių techninė specifikacija (įskaitant ir laikinas duomenų mainų sąsajas, reikalingas Sistemos diegimo metu / pereinamuoju periodu); • Loginės architektūros aprašymas; • Informacija, ar reikalavimų realizavimas yra įgyvendinimas standartinio Sistemos sprendimo apimtyje, ar yra atliekama Sistemos sprendimo modifikacija; • Modifikuojamo funkcionalumo techninė specifikacija įskaitant numatomas grafines naudotojo sąsajas.
1.3. Konfigūravimo (programavimo) etapas	
REZ– D4. Funkcinio (vidinio) testavimo ataskaita	<p>Funkcinio (vidinio) testavimo ataskaita turi apimti, bet neapsiriboti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiekėjo atlikto Sistemos funkcinio (vidinio) testavimo rezultatų aprašymu (pateikiant informaciją apie sritis, į kurias būtina atkreipti papildomą dėmesį integracinio testavimo metu). • Atlikęs funkcinį (vidinį) testavimą, Tiekėjas iki priėmimo testavimo pradžios turės pateikti Pirkėjui pasirašytą dokumentą, deklaruojantį, kad Sistema atitinka visus TS numatytus reikalavimus ir yra pilnai paruošta priėmimo testavimui.
REZ– D5. Įvedimo į eksploataciją planas	<p>Įvedimo į eksploataciją planas turi apimti, bet neapsiriboti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasirengimo bandomajai eksploatacijai aprašymu; • Papildomomis sąlygomis bandomosios eksploatacijos pradžia ir pabaigai fiksuoti; • Bandomosios eksploatacijos eigos aprašymu (trukmė, detalus veiksmų planas, klaidų / trūkumų registravimo, taisymo procedūros, bandomosios eksploatacijos dalyvių atsakomybės); • Reikalingų išteklių aprašymu.
REZ– D6. Papildomo Sistemos funkcionalumo aprašymas	<p>Papildomo Sistemos funkcionalumo aprašymas turi apimti, bet neapsiriboti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funkcionalumo programinio kodo aprašymu visuose architektūros modelio lygmenyse; • Išėties tekstais ir jų veikimo loginėmis schemomis.
1.4. Testavimo etapas	

Rezultatas	Rezultato aprašymas
REZ– D7. Parengta testinė aplinka	<p>Parengta testavimo aplinka turi užtikrinti galimybę visapusiškai ištestuoti Sistemos atitikimą funkciniais ir nefunkciniais reikalavimams. Testinėje aplinkoje turi būti parengti pradiniai Sistemos nustatymai, reikalingi sklandžiam testavimui atlikti.</p> <p>Diegimo į testinę aplinką paketas turi būti sudarytas iš:</p> <ul style="list-style-type: none"> - programinės įrangos diegimo paketo; - kiekvieno diegiamo komponento dokumentacijos; - testavimo dokumentacijos; - diegimo instrukcija šiam diegimo paketui.
REZ– D8. Priėmimo testavimo planas	<p>Priėmimo testavimo planas turi apimti, bet neapsiriboti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • priėmimo testavimo planavimo (pasirengimo testavimui), vykdymo (įvertinant ir pakartotinį testavimą), rezultatų priėmimo (apibrėžiant įvertinimo kriterijus), klaidų šalinimo procesų aprašymais; • testavimo principų aprašymu; • testavimui reikalingų išteklių aprašymu; • testavimo dalyvių atsakomybių aprašymais; • testavimo scenarijų aprašymo šabloną. • Disaster Recovery testavimo aprašymu <p>Iki priėmimo testavimo Sistemos Tiekėjas turi parengti pirmines naudotojų instrukcijų versijas.</p>
REZ– D9. Klaidų šalinimo planas	<p>Klaidų šalinimo planas turi apimti, bet neapsiriboti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • už klaidos šalinimą atsakingais asmenis bei kita susijusia informacija.
REZ– D10. Našumo testavimo ataskaita	<p>Našumo testavimo ataskaita turi apimti, bet neapsiriboti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • našumo testavimo parametrų aprašymu; • Tiekėjo atlikto Sistemos našumo testavimo rezultatų aprašymu (pateikiant tikslias rekomendacijas apie tai, kokie infrastruktūros bei Sistemos parametrai turi būti užtikrinami, kad tenkintų iškeltus reikalavimus).
REZ– D11. Testavimo ataskaita	<p>Parengta testavimo ataskaita ir pašalintos visos (pagal suderintą klaidų šalinimo planą) testavimo etapo metu aptiktos ir užregistruotos klaidos bei neatitikimai Sistemos keliamiems reikalavimams.</p>
1.5. Pasiruošimo Sistemos paleidimui etapas	
REZ– D12. Sistemos naudotojų instrukcijos	<p>Sistemos naudotojų instrukcijos turi būti parengtos pagal Sistemos funkcinius komponentus. Instrukcijos turi būti detalios ir išsamios. Instrukcijos gali būti parengtos panaudojant multimedijos galimybes.</p>
REZ– D13. Sistemos administratorių instrukcijos	<p>Sistemos administratorių instrukcijos turi būti parengtos pagal Sistemos funkcinius komponentus. Instrukcijos turi apimti, bet neapsiriboti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bendrą sistemos aprašymą (iš REZ D1); • Sistemos saugumo reikalavimus; • Sistemos integracijų nustatymų, konfigūravimo ir valdymo instrukciją; • Sistemos įdiegimo instrukciją; • Sistemos nustatymų dokumentas turi apimti, bet neapsiriboti: <ul style="list-style-type: none"> ○ Konfigūracinių elementų aprašymą; ○ Parametrų (taisyklių, nustatymų) apibrėžimą; ○ Pakeitimų tvarkos (taisyklių ir apribojimų) aprašymą. • Sistemos administravimo ir priežiūros instrukcija: <ul style="list-style-type: none"> ○ aprašyti kiekvienos dienos operacijų ir priežiūros procesus taip, kad juos būtų galima atlikti be Tiekėjo įsikišimo

Rezultatas	Rezultato aprašymas
	<ul style="list-style-type: none"> ○ aprašyti galimas klaidas ir incidentus bei sutrikimus bei pateikti jų sprendimo instrukcijas ○ aprašyti neautomatizuotas procedūras, kaip atstatyti duomenų integralumą ar sistemos veikimą ○ aprašyti visus pagrindinių žurnalų (log) įrašų tipus bei kur juos rasti ir kaip interpretuoti. <ul style="list-style-type: none"> • Atsarginių kopijų darymo ir sistemos atstatymo instrukcija <ul style="list-style-type: none"> - turi būti tiek detali, kad pagal ją būtų galima padaryti atsarginę kopiją ir atstatyti sistemą be rangovo įsikišimo - atstatymo procedūra turi pateikti instrukcijas kaip atstatyti duomenis / sistemą į jos normalią veikimo būseną • Naujos darbo vietos paruošimu; • Skirtingų Sistemos aplinkų (pvz., mokymų, testavimo) aprašymu ir valdymu; • Sistemos stebėjimo ir monitoringo procesais. • Sistemai reikalingų resursų poreikis(augimas) metams.
REZ– D14. Naudotojų grupių ir jų teisių nustatymo aprašymas	Naudotojų grupių ir jų teisių nustatymo aprašymas, rengiamas pagal Sistemos gamintojo procesus ir turi apimti, bet neapsiriboti naudotojų grupių ir jų teisių nustatymo Integruotoje IS aprašymu ir naudotojų paskirstymu. Šiame dokumente turės būti nurodyta, kokios funkcijos ir teisės suteikiamos naudotojams ir (ar) naudotojų grupėms.
REZ– D15. Parengta gamybinė aplinka	Parengta gamybinė aplinka turi užtikrinti tinkamą pasirengimą Sistemos bandomajai eksploatacijai: <ul style="list-style-type: none"> - programinės įrangos diegimo paketo; - pilnos kiekvieno diegiamo komponento dokumentacijos (REZ-D3, REZ-D7) - testavimo dokumentacijos (REZ-D10, REZ-D12, REZ-D13); - diegimo komponentų perdavimo į priežiūrą (angl. Handover) dokumentacijos.
2. Bandomosios eksploatacijos etapas	
REZ– D16. Sukurta ir įdiegta Sistema arba jos dalis	<p>Baigiama bandomoji eksploatacija, kuri įforminama Sistemos Tiekėjo pateiktu ir suderintu Sistemos arba jos dalies perdavimo–priėmimo aktu.</p> <p>Sistema arba jos dalis priimama tik tada, kai bandomoji eksploatacija yra atlikta sėkmingai.</p>

Lentelė Nr. 2. Diegimo paslaugų valdymo užduotys ir rezultatai, kuriuos turės pateikti Tiekėjas.

Užduotis	Užduoties aprašymas	Rezultatas
1. Projekto inicijavimo etapas		
1.1. Parengti Sistemos diegimo darbų (Diegimo paslaugų) grafiką	<p>Tiekėjas turės parengti ir su Pirkėju suderinti Sistemos diegimo (jei Tiekėjas pasiūlo Sistemą diegti dalimis – Sistemos diegimo atskiromis Sistemos dalimis) detalų darbų grafiką.</p> <p>Darbų grafike Tiekėjas turės pateikti argumentaciją, kodėl būtent toks Sistemos dalių diegimo eiliškumas pasirinktas, turės įvardinti Sistemos dalių tarpusavio priklausomybes (pvz., viena Sistemos dalis negalės tinkamai funkcionuoti neįdiegus kitos Sistemos dalies) bei nurodyti laikinas sąsajas (jeigu reikalinga).</p>	REZ–PV1. Sistemos diegimo (jei Tiekėjas pasiūlo Sistemą diegti dalimis – Sistemos diegimo pagal Sistemos dalis) darbų grafikas
2. Sistemos diegimas ir bandomoji eksploatacija		

Užduotis	Užduoties aprašymas	Rezultatas
2.1. Teikti susitikimų protokolus	<p>Tiekėjas turės parengti susitikimų protokolus, kuriuose pateikiama ši informacija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Susitikimo data ir laikas; • Susitikimo vieta; • Dalyviai; • Darbotvarkė; • Klausimų aptarimo/diskusijų esmė; • Priimti sprendimai/ suderinti veiksmai; • Terminai jų atlikimui; • Atsakingi už sutartų veiksmų atlikimą asmenys. 	REZ–PV3. Susitikimų protokolai
2.2. Teikti reguliary OM diegimo projekto statusą	<p>Tiekėjas turės parengti Projekto eigos (pažangos) ataskaitą su Pirkėju suderintu periodiškumu (bet ne rečiau negu už mėnesį). Pažangos ataskaitoje turi būti pateikiama ši informacija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per ataskaitinį laikotarpį atlikti darbai; • Kitą ataskaitinį laikotarpį planuojami atlikti darbai; • Atliekamų darbų eigos vertinimas; • Per ataskaitinį laikotarpį suderinti rezultatai; • Ataskaitinį laikotarpį identifikuotos rizikos ir jų valdymo klausimai. 	REZ–PV4. Pažangos ataskaitos

9. PIRKĖJO SUTARTINIAI ĮSIPAREIGOJIMAI

9.1. Pirkėjas Sutarties vykdymo metu bendradarbiaus su Tiekėju ir skirs savo personalą, kiek tai susiję su Pirkėjo sutartiniais įsipareigojimais, tačiau Tiekėjas teikdamas Paslaugas ir/ar tiekdamas Prekes turi vadovautis tik savo ištekliais ir padengti savo personalu visus sutartinius įsipareigojimus. Pirkėjas skirs personalo pagalbą Tiekėjui pagal galimybes ir darbų krūvius, tačiau Pirkėjas neįsipareigoja skirti savo žmogiškųjų išteklių Sutarties vykdymui su tikslu sumažinti Tiekėjo prisiimtų pagal Pirkimo sąlygas įsipareigojimų arba skirti visų Projekto plane (parengto pagal TS Priedo Nr. 6 reikalavimus) nurodytų Pirkėjo specialistų, jei tai sukelia papildomus materialinius kaštus Pirkėjui ar apriboja esamo personalo tiesioginio darbo funkcijų atlikimą. Pagalba Tiekėjui Sutarties vykdyme nelaikoma tiesioginiu Pirkėjo personalo darbu.

9.2. Savalaikiai informuoti Tiekėją apie bet kokius jam žinomus vidaus ar išorės įvykius, kurie gali turėti įtakos Paslaugų teikimui.

9.3. Pirkėjas privalo priimti iš Tiekėjo patiektas TS reikalavimus atitinkančias Prekes, suteiktas kokybiškas Paslaugas, atitinkančias TS reikalavimus teisės aktų ir Užsakyme papildomai numatytus Paslaugų reikalavimus, ir tinkamai bei laiku atsiskaityti su Tiekėju Sutartyje numatytomis sąlygomis.

9.4. Pirkėjas Sutarties vykdymo metu įsipareigoja:

9.4.1. skirti projekto vadovą iš Pirkėjo pusės;

9.4.2. parengti ir suteikti IT infrastruktūrą, reikalingą Sistemos įdiegimui;

9.4.3. užtikrinti Sistemai reikalingos IT infrastruktūros veikimą;

9.4.4. užtikrinti integracinių sąsajų realizavimą iš kitų sistemų pusės, suteikti Tiekėjui informaciją ir dokumentaciją, reikalingą integracinių sąsajų sukūrimui;

9.4.5. naudoti Sistemą vadovaujantis Tiekėjo pateiktomis instrukcijomis ir rekomendacijomis;

9.4.6. suteikti nemokamą prieigą prie Pirkėjo patalpų, IT infrastruktūros ir sistemų, reikalingų Tiekėjo įsipareigojimams vykdyti;

9.4.7. laikytis Tiekėjo pateiktos programinės įrangos licencinių sutarčių reikalavimų.

10. PRIEDAI

10.1. Priedas Nr. 1 – Funkciniai reikalavimai.

10.2. Priedas Nr. 2 – Nefunkciniai reikalavimai.

10.3. Priedas Nr. 3 – Grupės paslaugų centro infrastruktūros standartas.

10.4. Priedas Nr. 4 – Produktų sukonfigūravimas Sistemoje.

10.5. Priedas Nr. 5 – ESO produktų sąrašas su kiekiais (susipažinimui).

10.6. Priedas Nr. 6 – Projekto plano forma.