



**AB „PANEVĖŽIO ENERGIJA“
INFORMATIKOS IR RYŠIŲ TARNYBA**

**DOKUMENTŲ VALDYMO SISTEMOS PRIEŽIŪROS IR PLĖTROS
TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

2021 birželio 25 d.

Panevėžys

PIRKIMO OBJEKTAS

1. AB „Panevėžio energija“ (toliau – Perkančioji organizacija) naudojamos dokumentų valdymo sistemos (toliau – AIS) priežiūros ir plėtros paslaugos.

AIS NAUDOJAMI SPRENDIMAI IR CHARAKTERISTIKOS

2. AIS naudotojai yra Perkančiosios organizacijos darbuotojai (toliau – naudotojai).
3. AIS yra realizuota ir veikia Domino/Notes programinės įrangos pagrindu.
4. AIS naudojami tokie pagrindiniai sprendimai:
 - 4.1. Perkančiosios organizacijos gautos korespondencijos registravimas, nukreipimas vykdymui ir vykdymo kontrolė;
 - 4.2. Siunčiamos korespondencijos rengimas, derinimas, registravimas;
 - 4.3. Sutarčių projektų derinimo ir sutarčių kūrimo sprendimas.
 - 4.4. Vidaus dokumentų rengimo, derinimo ir nukreipimo vykdymui sprendimas;
 - 4.5. Pavedimų valdymo sprendimas;
 - 4.6. Organizacinės struktūros ir pavadavimų sprendimas;
 - 4.7. Elektroninių dokumentų rengimo ir dokumentų pasirašymo kvalifikuotu elektroniniu parašu sprendimas;
 - 4.8. Įsakymų kūrimo ir tvirtinimo sprendimas;
 - 4.9. Įvairių kitų dokumentų rengimo, derinimo ir registravimo sprendimai;
 - 4.10. Dokumentų archyvavimo sprendimas;
 - 4.11. Ataskaitų konfigūravimo servisas;
 - 4.12. Statistinės informacijos apie darbuotojų sistemoje atliktus veiksmus rinkimo ir apdorojimo servisas.
5. AIS duomenų architektūrą šiuo metu sudaro 41 duomenų bazė.
6. AIS serverių infrastruktūrą sudaro: Aplikacijų serveris, produkcinė aplinka, testavimo aplinka.

7. Tarnybinėse stotyse naudojama programinė įranga:
 - Windows Server 2012 R2 Standard arba naujesnė;
 - Domino R 9.0.1FP9 HF139 arba naujesnė;
 - Traveler R 9.0.1.16 arba naujesnė.
8. Darbo vietoje naudojama programinė įranga:
 - 8.1. Darbui su AIS naudojamos interneto naršyklės (Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge);
 - 8.2. AIS administravimui naudojama Notes 9.0.1 programinė įranga arba naujesnė.

AIS PRIEŽIŪROS IR PLĖTROS PASLAUGŲ APIBŪDINIMAS

9. AIS priežiūros ir plėtros paslaugos apima:
 - 9.1. AIS priežiūros paslaugas už fiksuotą mėnesinį mokestį.
 - 9.2. Papildomas AIS priežiūros ir Domino/Notes priežiūros paslaugas pagal Perkančiosios organizacijos užklausas.
 - 9.3. AIS plėtros paslaugas pagal Perkančiosios organizacijos užsakymus.
10. Paslaugos teikiamos 12 (dvylika) mėnesių nuo paslaugų sutarties įsigaliojimo dienos.
11. Papildomų AIS priežiūros ir Domino/Notes priežiūros paslaugų bei AIS plėtros paslaugų bendra apimtis – ne daugiau kaip 500 (penki šimtai) darbo valandų. Perkančioji organizacija neįsipareigoja nupirkti viso valandų kiekio.

REIKALAVIMAI AIS PRIEŽIŪROS PASLAUGOMS

12. Naudojamos sąvokos:
 - 12.1. Konsultacija – reiškia konsultaciją AIS ar Domino/Notes naudojimo, eksploatavimo ir administravimo klausimais, suteiktą el. paštu, žodžiu, telefonu ar kitomis ryšio priemonėmis asmeniui, atsakingam už paslaugų sutarties vykdymą, ir AIS administratoriams.
 - 12.2. AIS sutrikimas – reiškia situaciją (pasekmes), kada bet kuris AIS modulis ar jo funkcija neveikia, veikia netinkamai, įskaitant neteisingų rezultatų pateikimą, įskaitant AIS kritinį sutrikimą, išskyrus situacijas, kurias sukelia infrastruktūros, operacinių sistemų, kitų sistemų, techninės ir kitos įrangos sutrikimai ar klaidos arba nekorektiški naudotojų veiksmai ar jų neveiklumas.
 - 12.3. AIS kritinis sutrikimas – reiškia AIS sutrikimą, kuris neleidžia naudotojams iš esmės naudotis AIS moduliu ir nėra žinomas joks kitas alternatyvus sutrikusios funkcijos vykdymo būdas.
 - 12.4. AIS klaida – reiškia klaidą dėl Paslaugų teikėjo kaltės arba AIS programinio kodo klaidą, kuri sukelia AIS sutrikimą ir kurią galima ištaisyti atliekant AIS pataisymus AIS programiniame kode.
 - 12.5. AIS sutrikimo pašalinimas – reiškia dėl AIS sutrikimo sutrikusios AIS funkcijos darbingumo atstatymą ir/ar dėl AIS sutrikimo išgadintų (sugadintų) duomenų AIS atstatymą (kai tai įmanoma).
 - 12.6. Laikinas sprendimas – reiškia Paslaugų teikėjo pasiūlymą ir/ar pagalbą, kad Perkančioji organizacija turėtų alternatyvų būdą pasiekti tą patį rezultatą, kurio negali pasiekti naudodamasis dėl AIS sutrikimo sutrikusia AIS funkcija.
 - 12.7. Eksploatavimo darbas – reiškia bet kurį AIS eksploatavimo darbą, pvz. prieigos suteikimas, konfigūracijos pakeitimas, dokumentų archyavimas, efektyvus

panaudojimo analizė ir pan., išskyrus AIS naudotojų ir grupių administravimą bei darbus AIS naudotojų darbo vietose, kuriuos atlieka Perkančioji organizacija.

13. AIS priežiūros paslaugos apima:

- 13.1. Konsultacijas;
- 13.2. AIS sutrikimų šalinimą;
- 13.3. Klaidų ištaisymą;
- 13.4. Eksploatavimo darbus;
- 13.5. Domino/Notes problemų šalinimą bei pagalbą Perkančiosios organizacijos IT administratoriams sprendžiant iškilusias Domino/Notes problemas;
- 13.6. Domino/Notes gamintojo pateikiamų pataisymų bei naujų versijų diegimą.

14. Reikalavimai AIS priežiūrai:

- 14.1. AIS priežiūros paslaugos teikiamos visam AIS funkcionalumui, įskaitant nestandartinį, modifikuotą ar naujai įgyvendintą funkcionalumą;
- 14.2. AIS priežiūros paslaugos teikiamos nuotolinio kompiuterinio prisijungimo būdu, telefonu, elektroniniu paštu bei, esant reikalui, atvykstant į AIS eksploatavimo vietą adresu Senamiesčio g. 113, Panevėžys;
- 14.3. AIS priežiūros paslaugos teikiamos darbo dienomis Perkančiosios organizacijos darbo valandomis.
- 14.4. Apie atliktų darbų rezultatus informuoti telefonu, elektroniniu paštu arba Service Desk priemonėmis.

15. AIS priežiūros paslaugų teikimo terminai:

- 15.1. Konsultacija – ne ilgiau kaip 8 (aštuonios) darbo valandos nuo Perkančiosios organizacijos užklausimo;
- 15.2. AIS sutrikimo pašalinimas arba Laikinas sprendimas – ne ilgiau kaip 24 (dvidešimt keturios) darbo valandos nuo Perkančiosios organizacijos pranešimo;
- 15.3. AIS sutrikimo pašalinimas arba Laikinas sprendimas AIS kritinio sutrikimo atveju – ne ilgiau kaip 8 (aštuonios) darbo valandos nuo Perkančiosios organizacijos pranešimo;
- 15.4. Visiškas AIS sutrikimo pašalinimas, kai buvo panaudotas Laikinas sprendimas – ne ilgiau kaip 15 (penkiolika) darbo dienų nuo pradinio Perkančiosios organizacijos pranešimo;
- 15.5. Klaidos, kuri sukelia pasikartojantį AIS sutrikimą, ištaisymas – ne ilgiau kaip 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo Perkančiosios organizacijos pranešimo;
- 15.6. Eksploatavimo darbas, kurio darbo sąnaudos ne daugiau kaip 2 (dvi) valandos – ne ilgiau kaip 24 (dvidešimt keturios) darbo valandos nuo Perkančiosios organizacijos užklausimo;
- 15.7. Eksploatavimo darbas, kurio darbo sąnaudos daugiau kaip 2 (dvi) valandos – ne ilgiau kaip 10 (dešimt) darbo dienų nuo Perkančiosios organizacijos užklausimo;
- 15.8. Domino/Notes problemų šalinimas bei pagalba Perkančiosios organizacijos IT administratoriams sprendžiant iškilusias Domino/Notes problemas – ne ilgiau kaip 24 (dvidešimt keturios) darbo valandos nuo Perkančiosios organizacijos užklausimo.
- 15.9. Domino/Notes gamintojo pateikiamų pataisymų bei naujų versijų diegimą – ne ilgiau kaip 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo Perkančiosios organizacijos užklausimo.
- 15.10. Atskirais atvejais šalys gali sutarti ir kitokių AIS priežiūros paslaugų teikimo terminus.

16. Sprendimą, kokio tipo yra AIS sutrikimas – AIS kritinis sutrikimas ar AIS sutrikimas – priima Perkančiosios organizacijos paskirti atsakingi asmenys, suderinę su Paslaugų teikėjo paskirtais atsakingais asmenimis.

17. Už fiksuotą mėnesinį mokestį teikiamos AIS priežiūros paslaugos:

- 17.1. visi Klaidų ištaisymai ir Klaidų sukeltų AIS sutrikimų pašalinimai;

- 17.2. kitų AIS sutrikimų pašalinimai, Konsultacijos bei Eksploatavimo darbai – sumoje ne daugiau kaip 6 (šešių) darbo valandų sąnaudos per kalendorinį mėnesį.
- 18. Esant poreikiui, Perkančioji organizacija turi teisę užsisakyti papildomas AIS priežiūros paslaugas, viršijančias aukščiau nurodytą apimtį, už jas apmokant pagal paslaugų sutartyje numatytą valandinį įkainį.
- 19. Paslaugų teikėjas privalo turėti Service Desk sistemą, kuri atitiktų šiuos reikalavimus:
 - 19.1. turi būti prieinama Perkančiosios organizacijos įgaliotiems asmenims internetu ir apsaugota SSL protokolu;
 - 19.2. privalo turėti incidentų, problemų, pakeitimų registravimo funkcionalumą;
 - 19.3. turi užtikrinti Perkančiosios organizacijos įgaliotiems asmenims registruoti incidentus, problemas, paklausimus ir smulkių AIS pakeitimų užsakymus;
 - 19.4. turi užtikrinti Perkančiosios organizacijos įgaliotų asmenų informavimą apie incidentų, problemų, paklausimų ir smulkių AIS pakeitimų užregistravimą sistemoje;
 - 19.5. turi būti galimybė Perkančiosios organizacijos įgaliotiems asmenims matyti registruotų incidentų, problemų, paklausimų ir smulkių AIS pakeitimų užsakymų vykdymo būseną.

REIKALAVIMAI AIS PLĖTROS PASLAUGOMS

- 20. Atsižvelgiant į Perkančiosios organizacijos veiklos poreikius, AIS plėtros paslaugos apima:
 - 20.1. naujo AIS funkcionalumo įgyvendinimą;
 - 20.2. esamo AIS funkcionalumo pakeitimus, papildymus, patobulinimus;
 - 20.3. AIS integravimą su kitomis IT sistemomis;
 - 20.4. AIS duomenų importavimą, eksportavimą, migravimą, sinchronizavimą, reorganizavimą;
 - 20.5. AIS naudotojų ir/ar administratorių mokymus.
- 21. AIS plėtros paslaugų užsakymo tvarka:
 - 21.1. Perkančioji organizacija kreipiasi į Paslaugų teikėją ir pateikia aprašytus Perkančiosios organizacijos veiklos poreikius. Perkančiosios organizacijos kreipimasis į Paslaugų teikėją dar nereiškia AIS plėtros užsakymo.
 - 21.2. Paslaugų teikėjas įsipareigoja ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo Perkančiosios organizacijos kreipimosi sureaguoti ir ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų pateikti AIS plėtros pasiūlymą, nurodant darbus (galimi darbai: poreikių analizė, projektavimas, programavimas, testavimas, diegimas, konfigūravimas, dokumentavimas, instrukcijų rengimas, projekto valdymas), darbų apimtį valandomis bei bendrą įvykdymo terminą.
 - 21.3. Derinant AIS plėtros poreikius, pasiūlymą ir užsakymą šalys privalo atsakymus į kitai šaliai kylančius klausimus pateikti per 2 (dvi) darbo dienas arba kitais atskirai Šalių suderintais terminais.
 - 21.4. Tik šalių suderintas ir Perkančiosios organizacijos įgaliojimo asmens patvirtintas (gali būti el. paštu) AIS plėtros užsakymas yra laikomas AIS plėtros užsakymu.
- 22. AIS plėtros pasiūlymų/užsakymų kaina visada apskaičiuojama darbų apimtį valandomis dauginant iš paslaugų sutartyje numatyto valandinio įkainio.
- 23. Paslaugų teikėjas turi atlikti AIS plėtros užsakymus pagal Perkančiosios organizacijos pateiktus užsakymus ir laikantis užsakymuose nurodytų terminų.
- 24. Paslaugų teikėjas AIS plėtros užsakymų rezultatus į Perkančiosios organizacijos AIS diegia suderintu su Perkančiąja organizacija laiku. Jeigu yra rizika, kad AIS plėtros užsakymų rezultatai gali sugadinti esamus duomenis ar sukelti AIS kritinius sutrikimus, Paslaugų teikėjas turi informuoti Perkančiąją organizaciją, kad pastaroji prieš diegimą padarytų duomenų ir sistemos

konfigūracijos kopiją. Įdiegti AIS plėtros užsakymų rezultatai negali trikdyti Perkančios organizacijos darbo su AIS.

25. Suteikiant AIS plėtros paslaugas turi būti:
 - 25.1. užtikrintas AIS darbas ir galimybė naudoti ankstesnį AIS funkcionalumą;
 - 25.2. užtikrintas AIS sukauptų duomenų vientisumas;
 - 25.3. užtikrinta naujų AIS funkcijų aktyvavimo galimybė vykdant AIS plėtrą ateityje.
26. AIS plėtros paslaugoms Paslaugų teikėjas suteikia 12 (dvylikos) mėnesių garantiją, pradedant skaičiuoti nuo AIS plėtros užsakymo perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos.