

07-S49/23

**KLIENTŲ APTARNAVIMO SISTEMOS, KLIENTŲ APTARNAVIMO SISTEMOS
SAVITARNOS MODULIO, PAYMENT-LINK FUNKCIONALUMO, ANALITIKOS
MODULIO IR PASLAUGŲ VALDYMO SISTEMOS LICENCIJŲ, DIEGIMO
PASLAUGŲ IR SISTEMŲ PRIEŽIŪROS IR APTARNAVIMO PASLAUGŲ
PIRKIMO**

SUTARTIS Nr. 07-S49/23

2023 m. birželio mėn. 02 d.

Ukmergė

UAB „Ukmergės vandenys“ (toliau - Užsakovas), įmonės kodas 182743364, atstovaujama direktoriaus Rimo Arlinsko, veikiančio pagal bendrovės įstatus – iš vienos pusės, ir

UAB „Informatikos ir ryšių technologijų centras“ (toliau - Vykdytojas), įmonės kodas 134880487, atstovaujama direktoriaus Gintauto Žaliausko, veikiančio pagal bendrovės įstatus – iš kitos pusės, toliau abi kartu vadinamos Šalimis ir bet kuri jų atskirai – Šalimi, sudarė šią sutartį (toliau ši sutartis su jos priedais – Sutartis):

1. SUTARTIES OBJEKTAS

1.1. Sutarties objektas:

- 1.1.1. Klientų aptarnavimo sistemos, Klientų aptarnavimo sistemos Savitarnos modulio, Analitikos modulio ir Paslaugų valdymo sistemos licencijų, diegimo paslaugų ir sistemų priežiūros paslaugų teikimas (toliau Sutartyje vadinama Sistema).
- 1.1.2. **Sistemos** aptarnavimo paslaugos 12 mėn;
- 1.2. Sistemos ir jos aptarnavimo paslaugų kainų detalizacija yra pateikiama šios Sutarties Priede Nr. 1.
- 1.3. Sistemų techninės specifikacijos yra pateikiamos šios Sutarties priede Nr. 2.
- 1.4. **Sistemos** aptarnavimo techninė specifikacija yra pateikiama šios Sutarties priede Nr. 3.
- 1.5. Užsakovas įsipareigoja sumokėti už **Sistemos** sudedamąsias dalis ir aptarnavimo paslaugas pagal Vykdytojo pateiktus priėmimo-perdavimo aktus ir sąskaitas faktūras, šioje Sutartyje nustatytais kainomis ir apmokėjimo sąlygomis.

2. SUTARTIES KAINA

- 2.1. Sutarties kaina yra 42 700 Eur 00 ct (keturiasdešimt du tūkstančiai septyni šimtai eurų 00 ct), PVM (21 %) yra 8 967 Eur 00 ct (aštuoni tūkstančiai devyni šimtai šešiasdešimt septyni eurai 00 ct). Bendra suma įskaitant PVM yra 51 667 Eur 00 ct (penkiasdešimt vienas tūkstantis šeši šimtai šešiasdešimt septyni eurai 00 ct).
- 2.2. Jei Užsakovas po šios Sutarties pasirašymo programos įdiegimo pareikalaus kokių nors **Sistemos** papildymų, modifikacijų ir/arba pakeitimų, papildomų paslaugų ir darbų, kurie viršija šios Sutarties Priede Nr. 2 numatytą **Sistemos** techninę specifikaciją ar šios Sutarties Priede Nr. 3 numatytą sistemos aptarnavimo specifikaciją, arba bus pakeista bet kuri šios Sutarties sąlyga, tai Vykdytojas tokius pakeitimus prisiima vykdyti tik naujos Sutarties arba šios Sutarties papildymo ar pakeitimo pagrindu, kuriame Užsakovas įsipareigoja apmokėti Vykdytojui pagal abipusiai sutartą kainą ir mokėjimo sąlygas.

3. APMOKĖJIMO SĄLYGOS

- 3.1. Užsakovas įsipareigoja sumokėti Vykdytojui už **Sistemos** licencijas ir diegimo darbus pagal Sutarties Priede Nr. 1 pateiktą **Sistemos** sudedamųjų dalių kainos detalizaciją per 30 dienų, pasirašius atliktų darbų priėmimo – perdavimo aktą, pagal Vykdytojo pateiktą PVM sąskaitą-faktūrą.



- 3.2. Už Sistemos priežiūros ir aptarnavimo paslaugas **Užsakovas** įsipareigoja Vykdytoju mokėti mėnesinį mokestį, nurodytą sutarties priede Nr. 1, apmokant už paslaugas per 30 (trisdešimt) dienų pagal Vykdytojo pateiktą PVM sąskaitą-faktūrą.
- 3.3. **Užsakovas** atsiskaito su Vykdytoju eurais mokėjimo pavedimu į šioje Sutartyje nurodytą Vykdytojo banko sąskaitą. Jeigu Vykdytojas keičia banko sąskaitą, jis privalo nedelsiant apie tai informuoti **Užsakovą** raštišku pranešimu.
- 3.4. Elektroninės sąskaitos faktūros, atitinkančios Europos Komisijos elektroninių sąskaitų faktūrų standartą, kurio nuoroda paskelbta 2017 m. spalio 16 d. Komisijos įgyvendinimo sprendime (ES) 2017/1870 dėl nuorodos į Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartą ir sintaksių sąrašo paskelbimo pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2014/55/ES (OL 2017 L 266, p.19) (toliau – Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartas), teikiamos tiekėjo pasirinktomis priemonėmis. Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standarto neatitinkančios elektroninės sąskaitos faktūros gali būti teikiamos tik naudojantis informacinės sistemos „E sąskaita“ priemonėmis. Perkantysis subjektas elektronines sąskaitas faktūras priima ir apdoroja naudodamasis informacinės sistemos „E sąskaita“ priemonėmis (elektroninės paslaugos „E sąskaita“ svetainė pasiekama adresu www.esaskaita.eu).

4. ŠALIŲ TEISĖS IR ĮSIPAREIGOJIMAI

4.1. Vykdytojo teisės ir įsipareigojimai:

- 4.1.1. Paskirti atsakingą projekto vadovą, turintį įgaliojimus derinti su **Užsakovu** visus su Sistemos licencijų pirkimu ir diegimu, aptarnavimo paslaugomis iškilusius klausimus bei priduoti **Užsakovui** atliktus darbus šioje sutartyje numatyta tvarka.
- 4.1.2. Įdiegti Klientų aptarnavimo sistemą per 180 (vieną šimtą aštuoniasdešimt) kalendorinių dienų nuo Sutarties pasirašymo dienos, laikantis šios Sutarties priede Nr. 4 numatyto darbų grafiko.
- 4.1.3. Įdiegti Klientų aptarnavimo sistemos Savitarnos modulį per 180 (vieną šimtą aštuoniasdešimt) kalendorinių dienų nuo Sutarties pasirašymo dienos, laikantis šios Sutarties priede Nr. 4 numatyto darbų grafiko.
- 4.1.4. Įdiegti Paslaugų valdymo sistemą per 180 (vieną šimtą aštuoniasdešimt) kalendorinių dienų nuo Sutarties pasirašymo dienos, laikantis šios Sutarties priede Nr. 4 numatyto darbų grafiko.
- 4.1.5. Perkelti **Užsakovo** pateiktus duomenis į Klientų aptarnavimo sistemą pagal su Vykdytoju suderintą formatą: mokėtojų informacija (pavadinimai, pavardės, vardai, įmonės kodai/ asmens gimimo data, adresai), objektų informacija (objekto adresas, techniniai duomenys: plotas, tūris), sutarčių informacija, tarifai ir paslaugos.
- 4.1.6. Apmokyti **Užsakovo** nurodytus asmenis sistemos eksploatacijos klausimais su **Užsakovu** suderintu laiku. Apmokomų darbuotojų skaičius – iki 20 (dvidešimt) asmenų, apmokymams skiriamų valandų skaičius – 40 (keturiasdešimt) val.
- 4.1.7. Sukelti į sistemą **Užsakovo** pateiktus konkrečiai datai duomenis ir esant poreikiui atlikti sukeltų duomenų neatitikimų šalinimą.
- 4.1.8. Pateikti sistemos eksploatavimui reikalingą dokumentaciją.
- 4.1.9. Vykdyti bandomąją eksploataciją, kurios metu konsultuoti **Užsakovo** darbuotojus sistemos naudojimosi klausimais. Bandomoji eksploatacija vykdoma ne ilgiau kaip 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų.
- 4.1.10. Teikti Klientų aptarnavimo sistemos aptarnavimo paslaugas nuo Sistemos perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos ir teikti paslaugą 12 mėnesių. Sistemos aptarnavimo paslaugos teikiamos ne didesnėmis nei šioje Sutartyje numatytomis kainomis ir aptarnavimo sąlygomis.
- 4.1.11. Vykdyti darbus laikantis šios Sutarties, Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų norminių aktų nuostatų.



4.1.12. Neatskleisti tretiesiems asmenims Sutarties sąlygų bei kitos konfidencialios informacijos, gautos Sutarties vykdymo metu, išskyrus atvejus, kai to reikalauja kompetentingos valstybės valdžios ir valdymo institucijos arba pareigūnai, įstatymų nustatyta tvarka.

4.1.13. **Vykdytojas** turi teisę reikalauti, kad **Užsakovas** apmokėtų už **Sistemą** šioje Sutartyje numatyta tvarka ir sąlygomis.

4.2. **Užsakovo teisės ir įsipareigojimai:**

4.1.14. Paskirti atsakingą projekto vadovą, turintį įgaliojimus derinti su **Užsakovu** visus su **Sistemos** licencijų pirkimu ir diegimu, aptarnavimo paslaugomis iškilusius klausimus bei priduoti **Užsakovui** atliktus darbus šioje sutartyje numatyta tvarka.

4.1.15. Sudaryti sąlygas **Vykdytojo** specialistams, atliekantiems Sutartyje numatytus darbus, patekti į **Sistemos** diegimo (veikimo) objektus (-ą).

4.1.16. Laiku paruošti infrastruktūrą, reikalingą **Vykdytojui** **Sistemos** diegimui.

4.1.17. Užtikrinti Interneto prieigą (Ethernet) ryšio palaikymui. Reikalavimai Interneto prieigai:

4.1.17.1. Statinis IP adresas;

4.1.17.2. Greitaveika 100mb/s, srauto dalinimas ne daugiau, kaip 2:1.

4.1.18. Paruošti serverį **Sistemos**, jei serveris nėra nuomojamas iš **Vykdytojo**, programinių duomenų diegimui pagal **Vykdytojo** reikalavimus.

4.1.19. Laiku **Vykdytojui** pateikti **Sistemos** diegimui reikalingus duomenis. **Užsakovui** nesilaikant šio įsipareigojimo, Sutarties įvykdymą **Vykdytojas** turi teisę nukelti atitinkamam vėluojamų dienų skaičiui.

4.1.20. **Užsakovas** įgyja teisę naudotis įdiegta **Sistema** po atitinkamo sistemos pridavimo eksploatacijai perdavimo-priėmimo akto pasirašymo.

4.1.21. Eksploatuoti įdiegtą **Sistemą** pagal **Vykdytojo** pateiktą dokumentaciją ir nurodymus.

4.1.22. Fiksuoti ir operatyviai pranešti **Vykdytojui** apie įdiegtos **Sistemos** darbo sutrikimus **Vykdytojui** elektroniniu paštu. **Vykdytojas** neatsako už trūkumus, atsiradusius dėl eksploataavimo instrukcijų nesilaikymo ar kitų su **Vykdytoju** nesuderintų **Užsakovo** darbuotojų ar trečiųjų šalių veiksmų.

4.1.23. Laiku ir pilnai atsiskaityti su **Užsakovu** už **Sistemą**, aptarnavimo paslaugas šioje Sutartyje numatyta tvarka ir sąlygomis.

4.1.24. Neatskleisti tretiesiems asmenims Sutarties sąlygų bei kitos konfidencialios informacijos gautos Sutarties vykdymo metu, išskyrus atvejus kai to reikalauja kompetentingos valstybės valdžios ir valdymo institucijos arba pareigūnai įstatymų nustatyta tvarka.

5. **DARBŲ PERDAVIMO – PRIĖMIMO TVARKA**

5.1. Šioje Sutartyje numatyti **Sistemos** diegimo darbai yra laikomi perduoti ir priimti, kai abi Šalys pasirašo darbų perdavimo-priėmimo aktus.

5.2. **Sistemos** licencijos perdavimo-priėmimo aktas pasirašomas instaliavus programinę įrangą. Pasirašius šį aktą prasideda diegimo darbų etapas.

5.3. Programos paruošimo apskaitai perdavimo-priėmimo aktas, kuris yra pasirašomas atlikus programos parametrų konfigūravimą, pradinį duomenų (be likučių) sukėlimą į **Sistemą**, programos paruošimą **Užsakovo** sąskaitų išrašymui bei išbandžius esmines programos funkcijas.

5.4. Apmokymų įvykdymą patvirtinantis perdavimo-priėmimo aktas pasirašomas pravedus **Užsakovo** darbuotojų apmokymus dirbti su **Sistema**.

5.5. Likučių įkėlimo į sistemą perdavimo-priėmimo aktas pasirašomas sukėlus į **Sistemą** likučius konkrečiai datai ir, esant poreikiui, atlikus sukeltų duomenų neatitikimų šalinimą. Pasirašius šį aktą yra laikoma, kad **Sistema** yra paruošta sąskaitų išleidimui ir sistemos eksploatacijai.



- 5.6. **Sistemos** perdavimo eksploatacijai perdavimo-priėmimo aktas pasirašomas perdavus **Užsakovui** visus su sistemos diegimu susijusius darbus, numatytus šioje Sutartyje. Pasirašius šį aktą yra laikoma, kad sistema yra pilnai perduota **Užsakovui**.
- 5.7. **Vykdytojai** suteikus **Paslaugas** ir nesant trūkumų **Užsakovas** privalo pasirašyti „Perdavimo - priėmimo aktą“ per 5 (penkias) dienas. Priešingu atveju, per 5 (penkias) dienas nuo darbų perdavimo, **Užsakovas** turi raštu informuoti **Vykdytoją** apie trūkumus, dėl kurių atsisakoma pasirašyti „Perdavimo - priėmimo aktą“.
- 5.8. Jei **Užsakovas** nepateikia raštu įformintus trūkumus **Vykdytojui** per 5 (penkias) dienas nuo sistemos perdavimo, tai „Perdavimo - priėmimo aktas“ laikomas pasirašytu.
6. **ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ**
- 6.1. Šalys privalo tinkamai ir laiku vykdyti savo įsipareigojimus pagal šioje Sutartyje nurodytas sąlygas.
- 6.2. Sutarties Šalys už savo pareigų nevykdymą arba netinkamą vykdymą atsako pagal Lietuvos Respublikos įstatymus ir privalo kitai Šaliai atlyginti tiesioginius nuostolius, kuriuos padarė dėl savo kaltės.
- 6.3. **Užsakovui** pavėlavus sumokėti per Sutartyje numatytus terminus, **Vykdytojas** įgyja teisę iš **Užsakovo** gauti 0,02 % (dvi šimtasias procento) delspinigių už kiekvieną pavėluotą dieną nuo uždelstos sumokėti sumos. Visa delspinigių suma negali viršyti 5 % (penkis procentus) Sutarties kainos.
- 6.4. **Vykdytojui** daugiau kaip 30 (trisdešimt) darbo dienų dėl savo kaltės uždelsus įvykdyti Sutartyje numatytus įsipareigojimus per Sutartyje numatytus terminus, skaičiuojamus dienomis, **Užsakovas** įgyja teisę iš **Vykdytojo** gauti 0,02 % (dvi šimtasias procento) delspinigių už kiekvieną uždelstą dieną nuo visos neatliktų darbų sumos. Visa delspinigių suma negali viršyti 5 % (penkis procentus) Sutarties kainos.
- 6.5. Delspinigių sumokėjimas neatleidžia Šalių nuo Sutarties įsipareigojimų vykdymo.
- 6.6. Abi Šalys privalo savo pareigas vykdyti sąžiningai ir pasitikėdamos viena kita.
- 6.7. Aplinkos apsaugos kriterijai nustatyti pagal Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2022 m. gruodžio 13 d. įsakymu Nr. D1-401 patvirtintą „Aplinkos apsaugos kriterijų taikymo, vykdant žaliuosius pirkimus, tvarkos aprašą“ 4.4 punkto, 4.4.3 papunktį, kai perkama tik nematerialaus pobūdžio (intelektinė) ar kitokia paslauga, nesusijusi su materialaus objekto sukūrimu, kurios teikimo metu nėra numatomas reikšmingas neigiamas poveikis aplinkai, nesukuriamas taršos šaltinis ir negeneruojamos atliekos.
7. **ŠALIŲ GINČŲ SPRENDIMO TVARKA**
- 7.1. Bet kokie ginčai, nesutarimai ar reikalavimai, kylantys iš šios Sutarties ar susiję su jos vykdymu, pažeidimu, perdavimu, nutraukimu ar negaliojimu, sprendžiami Šalių derybose per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų.
- 7.2. Jeigu Šalims nepavyksta išspręsti ginčų, nesutarimų ar reikalavimų derybų būdu, jie sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Ginčą sprendžiant teisme, teritorinis teismingumas nustatomas pagal Vykdytojo buveinės adresą.
8. **NENUGALIMOS JĖGOS APLINKYBĖS**
- 8.1. „Nenugalima jėga“ – tai nepaprastos aplinkybės, kurių Šalys negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti Sutarties sudarymo metu ir negalėjo užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui.
- 8.2. Šalis atleidžiama nuo atsakomybės už įsipareigojimų pagal šią Sutartį neįvykdymą arba netinkamą įvykdymą, jeigu ji įrodo, kad įsipareigojimai neįvykdyti ar įvykdyti netinkamai dėl aplinkybių, kurių ji negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti Sutarties sudarymo metu, ir kad negalėjo užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui. Sutarties Šalys atleidžiamos nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos aplinkybėms pagrindais, numatytais Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (force



majeure) aplinkybėms taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996-07-15 nutarimu Nr.840. Nenugalima jėga (force majeure) nelaikoma tai, kad rinkoje nėra reikalingų prievolei vykdyti prekių, Sutarties Šalis neturi reikiamų finansinių išteklių arba skolininko kontrahentai pažeidžia savo prievoles.

- 8.3. Jeigu aplinkybė, dėl kurios neįmanoma Sutarties įvykdyti arba vykdyti tinkamai yra laikina, tai Šalis atleidžiama nuo atsakomybės tik tokiam laikotarpiui, kuris yra protingas atsižvelgiant į tos aplinkybės įtaką Sutarties įvykdymui arba tinkamam vykdymui.
- 8.4. Įsipareigojimų neįvykdžiusi arba netinkamai įvykdžiusi Šalis privalo raštu pranešti kitai Šaliai apie 8.2 punkte nurodytos nenugalimos jėgos aplinkybės atsiradimą bei jos įtaką Sutarties vykdymui per 10 (dešimt) darbo dienų nuo tokios aplinkybės atsiradimo. Nepranešimas neatleidžia nuo Sutartyje numatytų įsipareigojimų vykdymo.
- 8.5. Jeigu nenugalimos jėgos aplinkybės tęsiasi ilgiau kaip 3 (tris) mėnesius, bet kuri iš Šalių turi teisę nedelsiant nutraukti šią Sutartį, apie tai raštu pranešusi kitai Šaliai.

9. AUTORINĖS IR NUOSAVYBĖS TEISĖS

- 9.1. Visos autorinės teisės į intelektualinę Sistemos nuosavybę lieka **Vykdytojui**.

10. KITOS SĄLYGOS

- 10.1. Visus svarbius pranešimus ar informaciją Šalys viena kitai praneša šioje Sutartyje nurodytu telefonu ir tą pačią dieną dubliuoja el. paštu arba perduoda pasirašytinai.
- 10.2. Pasikeitus Lietuvos Respublikos pridėtinės vertės mokesčio tarifui, Sutarties kainos perskaičiuojamos pagal naują patvirtintą tarifą.
- 10.3. Jeigu keičiasi vienos iš Šalių įmonės pavadinimas, buveinės adresas, banko sąskaitų numeriai ar kiti rekvizitai, taip pat Šalių atstovas nurodytas šioje Sutartyje, ta Šalis privalo nedelsdama raštiškai pranešti kitai Šaliai apie pasikeitimus.
- 10.4. Visi šios Sutarties priedai yra neatskiriama šios Sutarties dalis.
- 10.5. Ši Sutartis sudaryta lietuvių kalba 2 (dviem) egzemplioriais, po vieną kiekvienai Šaliai, turinčiais vienodą juridinę galią.

11. SUTARTIES GALIOJIMAS

- 11.1. Ši Sutartis įsigalioja nuo jos pasirašymo dienos ir galioja tol, kol Šalys įvykdo savo įsipareigojimus.
- 11.2. Visi šios Sutarties pakeitimai ir papildymai galioja tik tada, kai jie yra surašyti raštu, pasirašyti ir patvirtinti abiejų šalių parašais bei antspaudais.
- 11.3. Ši Sutartis gali būti nutraukta abiejų šalių susitarimu, prieš tai šalims atsiskaičius tarpusavyje.

12. SUTARTIES PRIEDAI

- 12.1. Priedas Nr.1 - Sistemos ir jos aptarnavimo paslaugų sudedamųjų dalių kainų detalizacija.
- 12.2. Priedas Nr.2 - Klientų aptarnavimo sistemos, „Savitarnos modulio“ ir Paslaugų valdymo sistemos techninė specifikacija.
- 12.3. Priedas Nr.3 - Sistemos aptarnavimo techninė specifikacija.
- 12.4. Priedas Nr.4 - Klientų aptarnavimo sistemos diegimo planas.

13. ŠALIŲ JURIDINIAI ADRESAI

Užsakovas:

UAB „Ukmergės vandenys“
Adresas Gėlių g.18,LT-20115 Ukmergė
Tel.: +370 340 63135
El. paštas: admin@ukvand.lt
Įmonės kodas 182743364

Vykdytojas:

UAB „Informatiko ir ryšių technologijų centras“
Adresas Gaižiūnų g. 3,LT-50128 Kaunas
Tel.: +370 37 491 042
El. paštas: info@irtc.lt
Įmonės kodas 134880487



PVM mokėtojo kodas LT 827433610

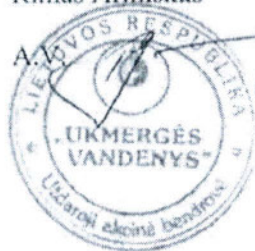
A.s. Nr. LT474010042900020176

Bankas: Luminor Bank AS

Banko kodas: 40100

Direktorius

Rimas Arlinskis



PVM mokėtojo kodas LT 348804811

A.s. Nr. LT617044060003138114

Bankas: AB SEB Bankas

Banko kodas: 70440

Direktorius

Gintautas Žaliauskas



Indarinta
St. specialistas
Artūras Rasimavičius
Artūras Rasimavičius

Indarinta
Abonentų aptarnavimo ir
pardavimų sk. viršininkas
Artūras Rasimavičius

2023.06.02

**KLIENTŲ APTARNAVIMO SISTEMOS, KLIENTŲ APTARNAVIMO SISTEMOS
SAVITARNOS MODULIO, PAYMENT-LINK FUNKCIONALUMO, ANALITIKOS
MODULIO IR PASLAUGŲ VALDYMO SISTEMOS, LICENCIJŲ, DIEGIMO PASLAUGŲ
IR SISTEMŲ PRIEŽIŪROS IR APTARNAVIMO PASLAUGŲ TEIKIMO
KAINOS DETALIZACIJA**

Eil. Nr.	Produktas, paslauga	Kaina, Eur (be PVM)
1	Klientų aptarnavimo, atsiskaitymų už suteiktas paslaugas administravimo, ir paslaugų valdymo sistema	
1.1	Klientų aptarnavimo sistemos licencija	6000,00
1.2	Savitarnos modulio licencija	1000,00
1.3	Paslaugų valdymo sistemos licencija	2000,00
1.4	Analitikos licencija	1000,00
2	Sistemos diegimo, duomenų perkėlimo ir darbuotojų apmokymo darbai:	
2.1	Klientų aptarnavimo sistemos diegimo darbai	10000,00
2.2	Savitarnos modulio diegimo darbai	3000,00
2.3	Paslaugų valdymo sistemos diegimo darbai	5000,00
2.4	Darbuotojų apmokymas	1500,00
3	Senųjų sistemų panaikinimas ir jų funkcionalumų suprogramavimas bei įdiegimas naujoje sistemoje	6600,00
	Iš viso, Eur (be PVM):	36100,00
	PVM (21%):	7581,00
	Iš viso, Eur (su PVM):	43681,00

SISTEMŲ PALAIKYMO IR APTARNAVIMO ĮKAINIAI

Nr.	Paslaugos pavadinimas	Kaina, Eur (be PVM) už 1 mėn.
1	Klientų aptarnavimo, atsiskaitymų už suteiktas paslaugas administravimo, ir paslaugų valdymo sistemos aptarnavimo paslaugos (12 mėn.)	3600,00
2	Serverio nuomos, priežiūros ir aptarnavimo paslaugos (12 mėn.)	3000,00
	Iš viso, Eur (be PVM):	6600,00
	PVM (21%):	1386,00
	Iš viso, Eur (su PVM):	7986,00
Bendra abiejų dalių kaina, Eur (be PVM):		42700,00
PVM, Eur (21%):		8967,00
Bendra abiejų dalių kaina, Eur (su PVM):		51667,00

Užsakovas:
UAB "Ukmergės vandenys"
 Direktorius
 Rimas Arlinskas



Vykdytojas:
UAB „Informatikos ir ryšių technologijų centras“
 Direktorius
 Gintautas Žaliauskas



1. KLIENTŲ APTARNAVIMO SISTEMOS TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

Klientų aptarnavimo sistema (toliau Sistema) bus skirta registruoti, saugoti, analizuoti, apskaičiuoti ir valdyti teikiamų paslaugų informaciją, išrašyti sąskaitas mokėtojams už suteiktas paslaugas pagal darbų įvykdymo faktą ar pagal tarifus, sekti atsiskaitymus už suteiktas paslaugas, valdyti įsiskolinimus, permokas.

Sistema turi būti sukurta naudojant serveris-klientas architektūra.

Kiekvienam sistemos vartotojui šukuriamos prisijungimo vardas ir suteikiamos teisės leidžiančios ar draudžiančios vienus ar kitus veiksmus sistemoje.

Duomenų bazėje saugomi mokėtojai su jų duomenimis, objektai, kuriems suteikiamos paslaugos ir mokėtojai už tai gauna sąskaitas, taip pat saugomos sutartys, kuriose nurodoma koks mokėtojas už kokius objektus turi mokėti ir kokios paslaugos tiems objektams teikiamos.

Prie kiekvieno mokėtojo sekama jo mokėjimų istorija, turi būti matomos visi mokėtojui pateikti dokumentai ir visi atlikti mokėjimai. Informacija apie mokėjimus gali būti importuojama iš bankų ar kitų mokesčius surenkančių įstaigų pateikiamų elektroninių ataskaitų.

WEB aplikacijos dėka, prie sistemos gali jungtis išorės vartotojai (mokėtojai) ir matyti savo mokėjimų istoriją, jiems teikiamas paslaugas, parsisiųsti/atsispausdinti mokėjimo pranešimus, gauti pranešimus iš administratoriaus.

Pagrindiniai programos komponentai turi būti:

1. Sutartis;
2. Objektas (individualus namas, daugiabučio namo butas);
3. Mokėtojas (fizinis asmuo, juridinis asmuo, kitas ūkio subjektas);
4. Tarifai (fiksuotas abonentinis mokestis, dinamiškai apskaičiuojamas tarifas ir t.t.);
5. Sąskaitos.

Komponentai turi būti laisvai konfigūruojami. Sistemoje turi būti galima dinamiškai kurti objekto tipus ir jiems priklausančius atributus.

1.1. Bendrieji reikalavimai

Eil. Nr.	Techniniai rodikliai
Bendrieji sistemai keliami reikalavimai	
1.	Sistema privalo būti įgyvendinta remiantis trijų sluoksnių architektūros principais, kurioje išskiriami šie trys pagrindiniai sluoksniai: • duomenų; • sistemos logikos; • pateikimo (naudotojo sąsajos).
2.	Vidiniams vartotojams sistema privalo funkcionuoti Microsoft Windows 7 ir vėlesnių Microsoft Windows versijų operacinėse sistemose.
3.	Sistemos logikos bei duomenų sluoksnius įgyvendinanti programinė įranga privalo funkcionuoti Windows 2016 Server ar naujesnėje operacinėje sistemoje.
4.	Visus tris sistemos architektūros sluoksnius įgyvendinanti programinė įranga privalo būti centralizuotai administruojama ir atnaujinama.
5.	Diegiamos sistemos kaina neturi priklausyti nuo darbo vietų skaičiaus, nuo abonentų kiekio, neturi būti numatyta papildomų sąnaudų, susijusių su naujų darbo vietų sukūrimu ar darbo vietos perkėlimu (programinės įrangos licencija įmonei).
6.	Sistema turi būti visiškai pritaikyta dirbti pagal vandens tiekėjo ir su tuo susijusius



Eil. Nr.	Techniniai rodikliai
	darbo organizavimo ypatumus ir principus.
7.	Sistema turi būti įdiegta į tarnybinę stotį (serverį).
8.	Jeigu serveris yra nuomojamas, serverio nuomos paslaugos vykdytojas privalo nemokamai (savo sąskaita) pateikti Serverio operacinę sistemą, Duomenų bazių valdymo sistemą, klientų licencijas, Interneto Web serverį. Užsakovui įsigijus ar išsinuomojus naują serverį – duomenys ir sistema, be papildomo užmokesčio už migravimo darbus, turi būti perkelta į nurodytą serverį.
9.	Įdiegus programinę įrangą, turi būti pateikta išsami programinės įrangos naudojimosi instrukcija lietuvių kalba.
10.	Turi būti pateikta duomenų bazės struktūra ir aprašymas.
11.	Turi būti užtikrintas sklandus, nepertraukiant įmonės klientų aptarnavimo proceso, dabar naudojamos „Edrana“ klientų aptarnavimo programos ir įmonės vidinių programų keitimas į naują programą.
12.	Sistema turi turėti ne mažesnę funkcionalumą ir atlikti visas dabar naudojamos „Edrana Profit-W“ (abonentų modulis) programos funkcijas (abonentai, objektai, skaitikliai, paskaitikliai, įvadiniai skaitikliai, tarifai, priskaitymai, apmokėjimai, kompensacijų, delpinigių skaičiavimas, integracija su buhalterinės apskaitos sistema, įmokų importas, sąrašų eksportas, kompensacijų importas/eksportas, sąskaitų formavimas, sąskaitų siuntimas el. paštu, įvairios ataskaitos ir t.t.), bei šioje techninėje specifikacijoje aprašytas funkcijas.
13.	Visi konkrečiai duomenys Uždavymuose pateikti abonentų apskaitos duomenys su visa istorija turi būti perkopijuoti/migruoti iš „Edranos“ programos ir iš įmonės turimų programų į naują programą.
14.	Tiekėjas programos naudotojams privalo praveisti ne trumpesnius nei 40 val. darbo su įdiegta Sistema mokymus ir 6 mėnesius nuo gamybinės eksploatacijos pradžios nemokamai teikti konsultacijas telefonu, el. paštu, prireikus ir prisijungiant nuotoliniu būdu prie darbuotojo kompiuterio.
15.	Siūloma Sistema turi būti užbaigtas produktas.
16.	Teikiant pasiūlymus turi būti įvertinta: - visa Sistemos kaina, įskaitant visus galimus įdiegimo kaštus (mokymai, testavimai, kelionės ir t.t.). - 12 mėn. visi su programine įranga susiję aptarnavimo, palaikymo mokesčiai, skaičiuojant nuo įdiegtos Sistemos, kaip galutinio produkto pridavimo akto pasirašymo dienos.
17.	Po 12 mėnesių nuo programos pilno įdiegimo dienos, teikiamuose pasiūlymuose aptarnavimo / palaikymo mokesčiai negalės būti keičiami mažiausiai 24 mėnesius.
18.	Aptarnavimo / palaikymo mėnesinis mokeskis turi būti apskaičiuojamas įmonei, nepriklausomai nuo darbo vietų, jų formos ir jų buvimo vietų.
Sistemos saugumui keliami reikalavimai	
19.	Privalo būti apibrėžtas besijungiančio prie Sistemos vartotojo slaptažodžio stiprumas. Slaptažodžio sudėtingumas turi priklausyti nuo vartotojo rolės: Administratoriui - 8 simboliai. Slaptažodyje privalo būti panaudotas – bent vienas simbolis, vienas skaičius ir viena raidė. Paprastam vartotojui - 6 simboliai. Slaptažodyje privalo būti panaudotas – bent vienas simbolis, vienas skaičius ir viena raidė.
20.	Privalo būti vartotojų veiksmų registravimo žurnalas, kuriame turi būti saugomi duomenys apie šiuos vartotojų atliekamus veiksmus: • sėkmingai atliktus prisijungimus;

Eil. Nr.	Techniniai rodikliai
	• nesėkmingus bandymus prisijungti; • vartotojo darbo laiko apskaita prisijungus (fiksuoiant sesijos pabaigą arba atsijungimą).
21.	Privalo būti galimybė nustatyti slaptažodžio keitimo dažnumą. Standartinis slaptažodžio galiojimas turi būti 3 mėnesiai. Pasibaigus slaptažodžio galiojimui, vartotojas automatiškai turi būti perkeltas į slaptažodžio pakeitimo langą.
22.	Privalo būti apribotas nepavykusių bandymų prisijungti prie sistemos skaičius. Vartotojas, atlikęs 5 klaidingus bandymus prisijungti, turi būti blokuojamas 5-ioms dienoms.
23.	Slaptažodžio atstatymo funkcionalumas turi būti realizuotas naudojant elektroninį laišką arba su sistemos administratoriaus pagalba.
24.	Savitarnoje turi būti pateikiamas naudojimo taisyklių sutikimas. Jis turi išsijungti ir išsijungti atskirai, nepriklausomai nuo vartotojo teisių.
25.	Privalo būti naudojamas HTTPS protokolas.
26.	Privalo būti įdiegtas SSL sertifikatas.
Sistemos naudotojo sąsajai keliami reikalavimai	
27.	Sistemos naudotojo sąsaja (sistemos meniu, ekraninės formos bei sistemos pranešimai) privalo būti pateikiama lietuvių kalba.
28.	Sistemos funkcijos sistemos naudotojui privalo būti pateikiamos pagrindinio sistemos meniu pagalba.
29.	Sistemos naudotojui skirta sistemos dokumentacija privalo būti parengta elektroninėje formoje.
30.	Sistemos naudotojui pateikiami informaciniai, perspėjimų bei klaidų pranešimai privalo būti išsamūs ir informatyvūs. Pranešimai informuojantys apie transakcijos vykdymo metu nustatytus sistemos duomenų atžvilgiu taikomų taisyklių pažeidimus privalo pateikti informaciją apie tai, kokiame kontekste yra identifikuotas taisyklės pažeidimas nurodant sistemos naudotojui suprantamų verslo objektų atributų reikšmes.
31.	Kiekvienas sistemos naudotojas sistemoje privalo būti identifikuojamas unikalium sistemos naudotojo vardu, kurį kartu su slaptažodžiu jis privalo pateikti darbo su sistema seanso pradžioje. Sistema privalo užtikrinti, kad su sistema būtų leidžiama dirbti tik galiojantį sistemos naudotojo vardą ir jį atitinkantį slaptažodį pateikusiam sistemos naudotojui.
32.	Sistemoje privalo būti įgyvendintos priemonės, suteikiančios galimybę sistemos administratoriui pakeisti naudotojo slaptažodį nauju.
33.	Sistemoje privalo būti įgyvendintos teisių sistemos naudotojams skirstymo priemonės užtikrinančios teisių skirstymą sistemos naudotojams įvardintų teisių rinkinių – vaidmenų – pagalba.
34.	Sistemoje privalo būti įgyvendintos priemonės, suteikiančios sistemos administratoriui galimybę priskirti naudotojui roles, sudarant rolei priskirtų elementarių sistemos funkcijų arba sistemos modulių (ekraninių formų arba atskaitų), o taip pat kitų vaidmenų sąrašus.
35.	Sistemoje privalo būti įgyvendintos priemonės, užtikrinančios, kad sistemos naudotojas galės iškviesti tiksliai tuos programinius modulius (ekranines formas arba ataskaitas), kurie įgyvendina jam tiesiogiai arba vaidmenų pagalba priskirtas funkcijas – sistemos naudotojui „prieinamus“ modulius.
36.	Sistemoje privalo būti įgyvendintos priemonės, užtikrinančios, kad sistemos duomenų neturi matyti tie naudotojai, kurie neturi tam teisių.
37.	Informacinės sistemos (programos) pagalba galima: • Sudaryti vartotojų duomenų bazę ir ją administruoti, kaupti bei atnaujinti duomenis.

Eil. Nr.	Techniniai rodikliai
	Sudaryti apskaitos prietaisų duomenų bazę ir juos priskirti vartotojams (paslaugos gavėjams).
38.	Programoje privalo būti įgyvendintos priemonės įgalinančios programos naudotoją atlikti programos ekraninėse formose pateikiamų įrašų paiešką/filtravimą pagal esminių ekraninėje formoje pateikiamų duomenų laukų reikšmes. Ši galimybė privalo būti užtikrinama kiekvienoje programos ekraninėje formoje, kurioje pateikiami programos duomenų bazėje saugomi duomenys.
39.	Programoje privalo būti įgyvendintos priemonės įgalinančios programos naudotoją atlikti sąrašinių duomenų rūšiavimą pagal vieną pasirinktą sąrašo lauką (didėjančiai arba mažėjančiai).
40.	Programoje privalo būti įgyvendintos priemonės įgalinančios programos naudotojui perkelti kiekviename sąraše (mokėtojai, objektai, sutartys, skaitikliai, skolininkai ir sąskaitos) pateiktus duomenis eksportuoti į Microsoft Excel formato failą. Įrašų eksportavimo metu privalo būti taikomi programos naudotojo ekraninėje formoje užduoti įrašų paieškos/filtravimo kriterijai. Baigus įrašų eksportą programa privalo automatiškai startuoti programos naudotojo darbo stotyje programą ir pateikti joje failą su išeksportuotais duomenimis.
41.	Programoje privalo būti numatytos duomenų importavimo ir eksportavimo priemonės, naudojamos įgyvendinant sąsajas su kitomis programomis.
42.	Programoje privalo būti įgyvendintos automatinio dokumentų ir operacijų numeravimo pagal nurodytus serijos ir numerio šablonus priemonės.

1.2.

Atsiskaitymų už suteiktas paslaugas valdymo modulis

Eil. Nr.	Techniniai rodikliai
	Skaitiklių (SM) moduliui keliami reikalavimai
43.	SM privalo būti įgyvendinta galimybė registruoti skirtingus skaitiklių tipus (įvadinčius ir buitinius: šalto vandens, laistymo vandens, pašildomo vandens, karšto vandens, šilumos, elektros, dujų ir k.t.).
44.	SM privalo būti įgyvendinta galimybė registruoti skaitiklių reikšmes.
45.	SM privalo būti įgyvendintas automatinis periodo reikšmių skaičiavimas pagal registruotus sistemoje deklaravimus arba nuskaitymus.
46.	SM privalo būti įgyvendinta galimybė nurodyti skaitiklių reikšmių tipą. (kub.m., kWh, MWh, GJ ir k.t.).
47.	SM privalo būti įgyvendinta galimybė kuriant skaitiklį nurodyti pradinę skaitiklio reikšmę.
48.	SM turi būti įgyvendintas skaitiklio keitimo funkcionalumas.
49.	SM turi būti įgyvendinta galimybė matyti skaitiklių keitimo istoriją.
50.	SM turi turėti galimybę sukurti tarifą pagal kurį automatiškai būtų vykdoma kliento apskaita pagal jo turimų skaitiklių suvartojimo duomenis.
	Suteiktų paslaugų nustatymo funkcionalumui (SP) keliami reikalavimai
51.	SP privalo būti įgyvendinta galimybė registruoti suteiktų įvairių rūšių paslaugų kiekį pagal faktinius registruotus paslaugų suteikimo duomenis.
52.	SP privalo būti įgyvendinta galimybė registruoti bei automatiškai apskaičiuoti mokėtojui suteiktų paslaugų kiekį.
53.	SP privalo būti įgyvendinta galimybė registruoti skaitiklių, pagal kuriuos nustatomos suteiktos paslaugos, rodmenis.
54.	SP privalo būti įgyvendinta galimybė išsaugoti ir koreguoti taisykles, pagal kurias

Eil. Nr.	Techniniai rodikliai
	tikrinamas suteiktų paslaugų duomenų teisingumas.
55.	SP privalo būti įgyvendinta galimybė koreguoti suvestus duomenis bei visus parametrus naudojamus skaičiavimams.
56.	SP privalo būti įgyvendinta duomenų kontrolės galimybė: filtruoti didelius arba mažus, nekorektiškus suteiktų paslaugų kiekius, pateikti tokių vartotojų sąrašą.
57.	SP privalo būti įgyvendintos galimybės registruoti ir naudoti pagrindines objekto charakteristikas: • objekto (vartotojo) kodas; • pavadinimas; • adresas; • objektai gali būti įvairių tipų; • objektas gali būti priskirtas namui; • objektas gali turėti laisvai be apribojimų plečiamą požymių sąrašą: plotas, butų skaičius, gyventojų skaičius ir kt.; • objektų tipai ir požymių sąrašai konfigūruojami programoje be programos funkcionalumo modifikavimo.
58.	SP privalo būti įgyvendintos galimybės registruoti pagrindines skaitiklių (šalto, karšto vandens, elektros) charakteristikas, kurių pagalba galima būtų atlikti paslaugų apimties nustatymą, paruošti vartotojams sąskaitas bei vykdyti jų apskaitą.
59.	SP privalo būti įgyvendintos galimybės patikrinti objekto duomenis online būdu su registro centro duomenimis (jei pateikiamas registru centro išrašas), aprašyti (registruoti) butų ar kitų patalpų savininkus: • adresas; • savininko (-ų) pavardė, vardas; • savininko asmens kodas; • savininko telefonas (1-mobilus, 2-fiksuoto ryšio). • buto plotas; • sutarties sudarymo data; • sutarties nutraukimo data; • ir kt.
Geriamo vandens ir nuotekų apskaitos (VNA) moduliui keliami reikalavimai	
60.	VNA turi būti įgyvendinta galimybė sukurti tarifą kuris automatiškai apskaitytų klientą pagal jo turimų skaitiklių suvartojimo duomenis.
61.	VNA privalo būti galimybė paskaičiuoti kompensacijas einamam, ir/arba praeitiems periodams.
62.	VNA privalo būti įgyvendinta galimybė peržiūrėti skaičiavimo rezultatus prieš formuojant sąskaitas.
63.	VNA privalo būti įgyvendinta galimybė vykdyti perskaičiavimus ankstesniems periodams pagal pasikeitusius duomenis.
64.	VNA privalo būti galimybė importuoti skaitiklių rodmenis.
65.	VNA privalo būti įgyvendinta galimybė importuoti namą su butais ir jų papildoma informacija.
Darbo su naujais ir esamais vartotojais funkcionalumui (DV) keliami reikalavimai	
66.	DV privalo būti įgyvendinta galimybė pasirinkti fizinį arba juridinį asmenį iš programoje tvarkomo sąrašo (klasifikatoriaus) arba įtraukti į šį sąrašą naują fizinį arba juridinį asmenį ir jį pasirinkti iš papildyto sąrašo bei išsaugoti jį DV kaip vartotoją, mokėtoją, sąskaitų gavėją.
67.	DV privalo būti įgyvendinta galimybė registruoti Pirkimo-pardavimo sutartį tarp

Eil. Nr.	Techniniai rodikliai
	tiekejo ir vartotojo. Vienu metu tas pats subjektas (fizinis arba juridinis asmuo) gali turėti kelias skirtingas (ar vienodas) galiojančias Pirkimo-pardavimo sutartis skirtingiems objektams.
68.	DV privalo būti įgyvendinta galimybė į programoje registruotas paslaugų vartotojų sutartis įtraukti visą reikiamą informaciją: • sutarties rekvizitus (sutarties numerį, sutarties sudarymo datą, kt.); • juridinį ar fizinį asmenį (pasirenkamą iš programos fizinių bei juridinių asmenų klasifikatoriaus) – kaip vartotoją; • vartotojo objektų sąrašą; • objektams priklausančius skaitiklius; • tarifinį planą; • skolinius įrašus; • prisegtus dokumentus; • sistemos sugeneruotus dokumentus; • kontaktinius duomenis (vartotojo, objekto, mokėtojo) pagal kontakto paskirtį (deklaravimas, mokėjimas).
69.	DV privalo būti įgyvendinta galimybė Pirkimo-pardavimo sutartyse aprašyti mokėjimo sąlygas, pateikiant reikiamą informaciją: • fizinį arba juridinį asmenį – mokėtoją, kuris gali nesutapti su vartotoju; • požymį, ar vartotojas yra PVM mokėtojas (PVM mokėtojo kodą); • sąskaitos pateikimo būdą (elektroninė, popierinė sąskaita); • įmokų sugretinimo sąlygas (eiliškumą); • delspinigių skaičiavimo taisykles; • atsiskaitymo terminus ir sąlygas.
70.	DV privalo būti įgyvendinta galimybė surasti sutartį pagal sutarties identifikatorių arba kitus esminius parametrus.
71.	DV privalo būti įgyvendinta galimybė apibrėžti tarifų planus paslaugoms pagal vartotojo požymius ir išskirtines sąlygas.
72.	DV privalo būti įgyvendinta galimybė apibrėžti tarifo dedamąsias ir pagal jas detalizuoti gautas pajamas.
73.	DV privalo būti įgyvendinta galimybė paruošti vartotojų ataskaitą (vardinį sąrašą ir suvestinę) atliekant filtravimą pagal programos klasifikatorius.
74.	DV privalo būti įgyvendinta galimybė priskirti vartotoją iš anksto apibrėžtai vartotojų grupei (pvz.: fiziniai asmenys, juridiniai asmenys, sudarę sutartis, bendrijos, gyvenamosios paskirties, administracinės, prekybos, paslaugų, poilsio, sodų ir kiti).
75.	DV privalo būti įgyvendinta galimybė vykdyti vartotojų duomenų paiešką bei analizę naudojant vartotojus ir /ar pagal vartotojų grupes.
76.	DV turi būti įgyvendinta galimybė atlikti šiuos su sutartimis susijusius veiksmus: • Sutarties kūrimas; • Sutarties redagavimas; • Sutarties kopijavimas. Užpildomas naujo sutarties kūrimo langas, kopijuojamos sutarties duomenimis; • Sutarties galiojimo stabdymas. Pažymima sutartis, kad ji yra sustabdyta ir sąskaitos jai nebus formuojamos; • Automatinis mokestinio pranešimo šablono priskyrimas pasirinktoms ar išfiltruotoms sutartims;
77.	DV turi būti įgyvendinta galimybė atlikti šiuos su mokėtojais susijusius veiksmus: • Mokėtojo kūrimas;

Eil. Nr.	Techniniai rodikliai
	• Mokėtojo redagavimas; • Mokėtojo panaikinimas; • Mokėtojo kopijavimas; • Mokėtojo pasirinktų sąskaitų perkėlimas kitam mokėtojui; • Mokėtojo pasirinktų mokėjimų perkėlimas kitam mokėtojui; • Mokėtojo pradelstų sąskaitų peržiūra; • Mokėtojo sąskaitų ir mokėjimų istorijos peržiūra;
78.	DV turi būti įgyvendinta galimybė atlikti šiuos su objektais susijusius veiksmus: • Objekto kūrimas; • Objekto redagavimas; • Objekto panaikinimas; • Objekto kopijavimas;
79.	DV turi būti įgyvendinta galimybė atlikti šiuos su sąskaitomis susijusius veiksmus: • Sąskaitos formavimas pasirinktai sutarčiai; • Sąskaitos formavimas išfiltruotoms sutartims; • Sąskaitos formavimas visoms sutartims; • Sąskaitos numerių generavimas atsižvelgiant į sutarties mokėtoją. (fizinis/juridinis); • Konfigūruojamas sąskaitos eilučių generavimas pagal suregistruotus įvykius; • Sąskaitos eilučių grupavimas pagal objektus; • Sukurti sąskaitą rankiniu būdu, leidžiant pasirinkti ar susikurti norimus sutarties įvykius; • Trinti pasirinktą sąskaitą (einamojo periodo); • Trinti išfiltruotas sąskaitas (einamojo periodo); • Trinti visas sąskaitas (einamojo periodo); • Pridėti sąskaitai nuolaidą; • Rašyti kreditinę sąskaitą; • Sąskaitos mokestinio pranešimo formavimas pagal sutartyje numatytą šabloną; • Mokestinio pranešimo peržiūra; • Mokestinio pranešimo spausdinimas, pasirinktai sutarčiai, išfiltruotoms ar visoms; • Mokestinio pranešimo siuntimas el. paštu, pasirinktai sutarčiai, išfiltruotoms ar visoms; • Mokėjimo pranešimo žinutės kūrimas; • Mokėjimo pranešimo žinutės redagavimas; • Mokėjimo pranešimo žinutės naikinimas; • Mokėjimo pranešimo žinutės įtraukimas į mokėjimo pranešimą; • Įspėjimo apie skolą spausdinimas kartu su mokėjimo pranešimu.
80.	DV turi būti įgyvendinta galimybė atlikti šiuos su mokėjimais susijusius veiksmus: • Mokėjimo įvedimas rankiniu būdu (einamojo periodo). • Mokėjimo redagavimas (einamojo periodo). • Mokėjimo naikinimas (einamojo periodo). • Mokėjimų importas į tarpinę lentelę iš visų įmokas surenkančių organizacijų. • Mokėjimų susiejimas pagal mokėtojo arba sutarties kodą ir pažymėjimas, kad įrašas atpažintas. • Probleminių mokėjimų atpažinimas. Probleminiai mokėjimai gali būti: nerastas mokėtojas, rastas mokėtojas, bet jis turi kelias sutartis. • Automatizuotas mokėjimų registravimas, kai visi mokėjimai sutampa su bendru



Eil. Nr.	Techniniai rodikliai
	mokėtojo balansu. • Automatizuotas mokėjimų registravimas, kai mokėjimas sutampa su mokėtojo sąskaita. • Automatizuotas mokėjimų registravimas, kai mokėjimas sutampa su visomis to periodo sąskaitomis. • Atpažintų mokėjimų registravimas sistemoje. • Neatpažintam mokėjimui rankinis mokėtojo priskyrimas. • Probleminių mokėjimų pažymėjimas pagal sistemoje nurodytus parametrus. (didelis mokėjimas, ir pan.)
81.	DV privalo būti įgyvendintos priemonės leidžiančios atlikti šiuos su tarifais susijusius veiksmus: • Tarifo kūrimas; • Tarifo redagavimas; • Tarifo naikinimas; • Tarifinio plano kūrimas; • Tarifinio plano redagavimas; • Tarifinio plano naikinimas; • Tarifinio plano kopijavimas (Sukuriamas naujas tarifinis planas su kopijuojamo plano visais tarifais); • Masinis tarifinių planų priskyrimas/atskyrimas.
82.	DV turi būti įgyvendinta galimybė leidžianti šaltinio tipo objektams nurodyti esminius techninius parametrus (vandens, šilumos).
83.	DV turi būti įgyvendinta galimybė leidžianti įvado tipo objektams nurodyti esminius techninius parametrus (bendrų, vandens, šilumos, priklausomybę šaltinio objektui).
84.	DV turi būti įgyvendinta galimybė leidžianti buto tipo objektams nurodyti esminius techninius parametrus (bendrų, vandens, šilumos, priklausomybę įvadiniam objektui ir/ar šaltinio objektui).
85.	DV turi būti realizuotas paslaugų (vandens, šilumos) išdalinimas pagal galiojančius teisės aktus.
86.	DV privalo būti galimybė paskaičiuoti kompensacijas einamajame periode ir perskaičiuoti ar anuliuoti už praėjusius periodus.
87.	DV privalo būti įgyvendinta galimybė peržiūrėti skaičiavimo rezultatus prieš formuojant sąskaitas.
88.	DV privalo būti įgyvendinta galimybė vykdyti perskaičiavimus ankstesniems periodams pagal pasikeitusius duomenis, perskaičiavimo rezultatus fiksuojant tik einamajame periode..
89.	DV privalo būti įgyvendinta galimybė importuoti perskaičiavimus arba priskaitymus pasirinktoms paslaugoms.
Įmokų surinkimo funkcionalumui (IS) keliami reikalavimai	
90.	IS privalo būti įgyvendinta galimybė išfiltruoti ir suskaičiuoti priskirtas fizinių asmenų įmokas už bylinėjimosi, administravimo išlaidas pagal įmokų surinkimo įmones be/su bankų pavedimais.
91.	IS privalo būti įgyvendinta galimybė registruojant gautą mokėjimą nurodyti informaciją, atitinkančią sutartis sudarytoms su paslaugų tiekėju (-ais) (pvz. šilumos).
92.	IS privalo būti įgyvendinta galimybė importuoti ir apdoroti, iš šiuo metu esančio administratoriaus, gautą detalesnę informaciją apie juridinių ir fizinių vartotojų mokėjimus (kiekvieną atliktą mokėjimą). Importavimo metu turi būti atliekama atitikimo formatui kontrolė.

Eil. Nr.	Techniniai rodikliai
93.	Privalo būti įgyvendinta galimybė automatiškai paskirstyti importuotas įmokas pagal sutartį ir sistemoje nustatytus kriterijus.
94.	Privalo būti įgyvendinta galimybė filtruoti ir suskaičiuoti priskirtas fizinių asmenų įmokas už bylinėjimosi, administravimo išlaidas pagal įmokų surinkimo įmones.
95.	ĮS privalo būti įgyvendinta galimybė rankiniu būdu paskirstyti vartotojui priskirtas įmokas, pagal sąskaitoje pateiktus skaičiavimus ar kitus kriterijus (bylinėjimosi, administravimo išlaidos, ir kt.).
96.	ĮS privalo būti įgyvendinta galimybė registruoti mokėjimus skirtus pilnam arba daliniam, vienos arba kelių, sąskaitų padengimui, atliekant automatinį arba rankinį jų sugretinimą.
97.	ĮS privalo būti įgyvendinta galimybė nustatyti automatinio įmokų priskyrimo kriterijus (vartotojo kodas, mokėtojo kodas, sąskaitos numeris, suma, asmens ar įmonės kodas ir kt.).
98.	ĮS privalo būti įgyvendinta galimybė atlikti automatinį įmokų priskyrimą standartiniais atvejais (pvz., vartotojas sutampa su mokėtoju ir įmokos suma lygi sąskaitos sumai, kt.). Bendrai sumokėtas įmokas, paskirstyti pagal CK nustatytą tvarką (bylinėjimosi išlaidos, delpinigia ir t.t.), numatant ir leidžiant pasirinkti ir kitokias įmokų išdalavimo, paskirstymo tvarkas (pvz. proporcinę skolos, delpinigių dydžiui, dengiamų paslaugų eiliškumo) bei šių skirstymo tvarkų kombinacijas.
99.	ĮS privalo būti įgyvendinta galimybė suformuoti ir atspausdinti arba peržiūrėti sistemoje vartotojams nepriskirtų įmokų sąrašą ir jas priskirti rankiniu būdu (tuo atveju, jeigu įmanoma priskirti įmoką konkrečiam vartotojui). Jeigu neįmanoma priskirti įmokos konkrečiam vartotojui, išduoti nepriskirtų įmokų sąrašą, nurodant vartotojo kodą, adresą, pavardę, mokėjimo datą, įmoką priėmusios įstaigos pavadinimą.
100.	ĮS privalo būti įgyvendinta galimybė rankiniu būdu įvesti ir priskirti vartotojui įmoką pagal banko išrašą (kai įmoka sumokėta į einamąją administracijos sąskaitą). Sistemoje privalo būti išsaugomas banko išrašo numeris, data, banko pavadinimas, nurodantis dokumentą, pagal kurį įmoka buvo priskirta.
101.	ĮS turi būti įgyvendinta galimybė registruoti mokėjimus pagal tarpusavio užskaitos aktus.
102.	ĮS privalo būti įgyvendinta galimybė anuliuoti vartotojui neteisingai atliktą įmokos priskyrimą (įskaitant ir įmokos perkėlimą kitam vartotojui).
103.	ĮS privalo būti įgyvendinta galimybė surinktas įmokas filtruoti pagal įmokos surinkimo įmones, bankus, už dieną, savaitę, mėnesį.
	Mokėjimų už suteiktas paslaugas skaičiavimo ir mokėjimo dokumentų paruošimo funkcionalumui (MP) keliami reikalavimai:
104.	MP privalo būti įgyvendinta galimybė nenutrūkstamu procesu atlikti mokėjimo už suteiktas paslaugas skaičiavimus ir mokėjimo dokumentų paruošimą.
105.	MP privalo būti įgyvendinta galimybė patikrinti, ar visiems mokėjimo pranešimams priskirtas vartotojams.
106.	MS privalo būti įgyvendinta pagal vartotojo sutarties informaciją, vartotojo objekto charakteristikas ir kt. nustatyti tarifą ir atlikti automatinį mokėjimo už teikiamas paslaugas paskaičiavimą nustatytam periodui.
107.	MP privalo būti įgyvendinta galimybė perskaičiuoti mokėjimą už nustatyto periodo paslaugas pasikeitus sutarties sąlygoms arba vartotojo techninėms charakteristikoms pasirinktiems pavieniams vartotojams bei vartotojų grupėms. Perskaičiavimo metu apskaičiuotas mokėjimų skirtumas (perskaičiavimas) privalo būti automatiškai įtraukiamas į einamojo mėnesio mokėjimo pranešimus.
108.	MP privalo būti įgyvendinta galimybė mokėjimo pranešimo vartotojui ruošimo metu automatiškai paskaičiuoti arba neskaičiuoti delpinigių, įvesti bylinėjimosi,

Eil. Nr.	Techniniai rodikliai
	administravimo išlaidas.
109.	MP privalo būti įgyvendinta galimybė vartotojams, kuriems buvo neteisingai priskirtos įmokos, perskaičiuoti delspinigius bei juos įtraukti į einamojo mėnesio mokėjimo pranešimus jų ruošimo metu.
110.	MP privalo būti įgyvendinta galimybė atliekant mokėjimo paskaičiavimą bei mokėjimo pranešimų formavimą importuoti faktinius suteiktų paslaugų kiekius.
111.	MP privalo būti įgyvendinta, kad mokesčių skaičiavimas atskirų rūšių mokėtojams netrukdytų užtikrinti tolygų sistemos naudotojų darbą vienu metu.
112.	MP privalo būti įgyvendinta ataskaitinio mėnesio eigoje pasikeitus nekilnojamojo turto savininkams, mokesčius už paslaugas skaičiuoti ir pateikti mokėjimo pranešimus atskirai kiekvienam savininkui.
113.	MP privalo būti įgyvendinta taip, kad mokesčių sumas, apmokestinamas PVM tarifu, apskaičiuotų įstatymų numatyta tvarka.
114.	MP privalo būti įgyvendintos priemonės, kurios sunumeruotų ir suregistruotų mokėjimo pranešimus pagal galiojančią apskaitos dokumentų surašymo tvarką (pagal mokėtojų tipus).
115.	MP privalo būti įgyvendinta galimybė paruošti mokėjimo pranešimus pavieniams asmenims ar pasirinktai vartotojų grupei pagal mokėjimo pranešimų ruošimo tvarką. Mokėjimo pranešimai turi būti ruošiami pagal vartotojui nustatytą formą, kurie sistemoje nurodomi kiekvienai vartotojų grupei atskirai (su išimtimis).
116.	MP privalo būti įgyvendinta galimybė juridiniams asmenims mokėjimo pranešimus formuoti viename pranešime, detalizuojant suteiktas paslaugas pagal kiekvieną objektą.
117.	MP turi būti įgyvendinta galimybė patikrinti ar visi mokėjimai priskirti vartotojams.
118.	MP privalo būti įgyvendinta galimybė peržiūrėti visus mokėjimo pranešimus ir atskirai tuos, kuriuos sistema pažymėjo kaip netinkamus.
119.	MP privalo būti įgyvendinta galimybė paruošti ir atsispausdinti bandomąjį mokėjimo pranešimą.
120.	MP privalo būti įgyvendinta galimybė anuliuoti paruoštą mokėjimo pranešimą, tuo pačiu leidžiant koreguotus priskaičiavimus įtraukti į naujai ruošiamą mokėjimo pranešimą.
121.	MP privalo užtikrinti, kad atliekant perskaičiavimus, istoriniai duomenys nekeičiami, perskaičiavimai atsispindi tik einamojo mėnesio pranešimuose.
122.	MP privalo būti įgyvendinta formuojant mokėjimo pranešimus konkrečiam vartotojui ar jų grupei patalpinti informacinius pranešimus fiziniams asmenims (pvz.: priminimus apie konkrečios skolos dydį, sudarant sistemos naudotojui galimybę laisvai pasirinkti skolos periodą, priminimų kartotinumą).
123.	MP privalo būti įgyvendinta paruošti vieną PVM sąskaitą gyvenamųjų namų bendrijai, įmonei arba atskirus mokėjimo pranešimus kiekvienam buto savininkui, priklausomai nuo sutartyje numatytų sąlygų.
124.	MP privalo būti įgyvendinta galimybė anuliuoti vartotojo grąžinto mokėjimo pranešimo priskaitymus einamajame periode.
125.	MP privalo būti įgyvendinta galimybė juridiniams asmenims suformuoti ir atspausdinti mokėjimo pranešimus anksčiau nei bus spausdinami kitų vartotojų mokėjimo pranešimai.
126.	MP privalo būti realizuotos ataskaitos, leidžiančios analizuoti likučius, priskaitymus, apmokėjimus pagal priskaitymų rūšis laisvai pasirinktam laikotarpiui, vartotojus, vartotojų grupes ar jų sąrašus.
	Mokėjimo pranešimų spausdinimo vartotojams funkcionalumui (MPS) keliami reikalavimai:

Eil. Nr.	Techniniai rodikliai
127.	MPS privalo būti įgyvendinta galimybė spausdinti mokėjimo pranešimus pavieniams, visiems vartotojams arba jų grupei pagal pasirinktą požymį.
128.	Turi būti įgyvendinta galimybė vartotojams per administratoriaus internetinį puslapį (savitarnos svetainę) gauti savo mokėjimo pranešimą.
129.	MPS privalo būti įgyvendinta galimybė paruoštus mokėjimo pranešimus perduoti (eksportuoti) spausdinimo paslaugas teikiančiai įmonei.
130.	MPS privalo būti įgyvendinta galimybė sistemos pagalba pateikti mokėjimo pranešimus elektroniniu paštu.
131.	MPS privalo būti įgyvendinta galimybė, neuždarius periodo ir esant neteisingai pateiktam mokėjimo pranešimui, paruošti ir atspausdinti teisingą mokėjimo pranešimą konkrečiam vartotojui ar vartotojų grupei.
132.	MPS privalo būti įgyvendinta galimybė pagal paieškos kriterijus (vartotoją, vartotojo kodą, įmonės kodą, adresą, pavardę, sumą) surasti bet kurią mokėtojo/vartotojo mokėjimo pranešimą.
133.	MPS privalo būti įgyvendinta galimybė mokėjimo pranešime dėti brūkšninį kodą.
Vartotojų įsiskolinimų valdymo funkcionalumui (IV) keliami reikalavimai:	
134.	IV privalo būti įgyvendinta galimybė, pagal nustatytus kriterijus (skolos dydį, mėnesius, už kuriuos neatlikti mokėjimai skaičių, įsiskolinimo laiką, skolos dydžio intervalus, vartotojų tipus ir kt.) paruošti skolininkų sąrašus su skolų sumomis. Sąrašuose privalo būti informacija apie darbą su skolininku (įspėjimai, teismai, skolos grąžinimo sutartys, antstoliai, datos ir kt.).
135.	IV privalo būti įgyvendintos priemonės užtikrinančios automatinį vartotojų skolos išieškojimo etapą (įspėjimas, pakartotinis įspėjimas, skolos grąžinimo sutartis, jos terminai ir mokamos įmokos, pareiškimas, ieškinys ir kt.). Keičiant skolos išieškojimo etapą turi būti išsaugoma etapo pasikeitimo diena.
136.	IV privalo būti įgyvendinta galimybė pagal nustatytas sąlygas automatiškai ir rankiniu būdu pažymėti vartotojus, su kuriais turėtų būti kontaktuojama dėl įsiskolinimų.
137.	IV privalo būti įgyvendinta galimybė registruoti bendravimo istoriją su vartotoju.
138.	IV privalo būti įgyvendinta galimybė paruošti ir spausdinti atskirus skolos dokumentus skolininkams (įspėjimas, priminimas, raginimas). IV privalo būti įgyvendintas skolininkų atrinkimas pagal apibrėžtus kriterijus (skolos dydis, įsiskolinimo senatį, skolos dokumentų faktą).
139.	IV privalo būti įgyvendinta galimybė paruošti ir atspausdinti skolos grąžinimo / taikos sutartį. IV privalo būti įgyvendinta galimybė pasirinkti skolos grąžinimo / taikos sutarties paruošimui reikalingus duomenis: • vartotojo informaciją; • skolos grąžinimo sutarties tipą (priteistų sumų, einamojo įsiskolinimo, kt.); • skolos / priteistos skolos dydį (nurodant periodus ar sąskaitas, kurios sudaro įsiskolinimą); • skolos grąžinimo terminą, nurodant skolos grąžinimo grafiko taškus – grąžinamas sumas ir terminus; • delspinigių dydį; • bylinėjimosi išlaidas; • administravimo išlaidas; • ir kt.
140.	IV privalo būti įgyvendinta galimybė registruoti skolos grąžinimo / taikos sutarties būsenas - sutartų mokėti ir faktiškai sumokėtų sumų palyginamoji analizė ir mokėjimo datos.
141.	IV privalo būti įgyvendinta galimybė registruoti pateiktą ieškinį, pareiškimą teismui, nurodant kokiais neapmokėtas sąskaitas ar skolą įtraukti laikotarpiui, už kurį

Eil. Nr.	Techniniai rodikliai
	kreipiamasi į teismą.
142.	IV privalo būti įgyvendinta galimybė spausdinti teismui pareiškimo, ieškinio pateikimui reikalingus dokumentus: • Priskaitymų – apmokėjimų istoriją; • delspinigių išplėstinę skaičiuotę bei suvestinę; • skolos dokumentų kopijas.
143.	IV privalo būti įgyvendinta galimybė registruoti skolos administravimo veiksmus, užtikrinant jų eiliškumą pagal įmonės patvirtintą tvarką.
144.	IV privalo būti įgyvendinta galimybė sustabdyti delspinigių skaičiavimą toms skolininko sąskaitoms, kurios pateiktos ieškinyje (pareiškime) teismui.
145.	IV privalo būti įgyvendinta galimybė registruoti teismo sprendimą ar įsakymą, nurodant datą, priteistą sumą, priteistus delspinigius, bylinėjimosi bei administravimo išlaidas.
146.	IV privalo būti įgyvendinta galimybė, priskyrus vartotojui įmoką, dengiančią visa skolą, dėl kurios yra paduotas ieškinys, informuoti sistemos naudotoją apie skolos padengimą skolų sąraše.
147.	IV privalo būti įgyvendinta galimybė automatiškai informuoti sistemos naudotoją apie priteistos skolos arba sudarytos skolos grąžinimo sutarties peržiūros datą.
148.	IV privalo būti įgyvendinta galimybė pažymėti, apie antstoliui atiduodamą vykdomąjį raštą, nurodant rašto atidavimo datą, bei bendrovės sumokėtų administravimo išlaidų dydį.
149.	IV privalo būti įgyvendinta galimybė registruoti teismo išlaidas – įsiteisėjus teismo sprendimui, skolos administravimo išlaidas – perdavus antstoliui, palūkanas – apmokėjus skolą.
150.	IV privalo būti įgyvendinta galimybė nuo priteistos skolos skaičiuoti procesines palūkanas.
151.	IV turi būti įgyvendinta galimybė registruoti antstolių sprendimą, išieškotą sumą, išvadą, reikalingą skolos pripažinimui beviltiška.
Periodo uždarymo funkcionalumui (PU) keliami reikalavimai:	
152.	PU privalo būti įgyvendinta galimybė pagal pasirinktą požymį (sugeneruotas sąskaitos, priskaičiuotas mokėjimas, faktinis mokėjimas ir kt.) nustatyti, kuriame etape nutrūko mokėjimo pranešimo paruošimo ir/arba pateikimo vartotojui procesas.
153.	PU privalo būti įgyvendinta galimybė uždarius periodą neleisti koreguoti praeito periodo duomenų (nustatyto suteiktų paslaugų kiekio, priskaičiuoto mokėjimo, kt.). Visos reikiamos korekcijos atliekamos naujame periode ir perskaičiavimai pateikiami tik einamojo mėnesio mokėjimo pranešime.
154.	PU privalo būti įgyvendinta galimybė uždariant periodą apskaičiuoti ir išsaugoti tarpinius suvestinius duomenis ir už visus periodus pagal naudotojo pageidavimą (pvz. Suteiktos paslaugos pagal vartotojų grupes ir atskirą vartotoją, likutis mėnesio pradžiai, priskaičiuota, apmokėta, likutis mėnesio pabaigai pagal mokėjimo rūšis ir kt.) užtikrinančius našų sistemos funkcionavimą.
155.	PU privalo būti įgyvendintos priemonės kurių pagalba galima: • paruošti sistemos apyvartos per ataskaitinį periodą duomenis perdavimui į buhalterijos apskaitos sistemą nustatytu detalumu; • atsispausdinti suvestinę ataskaitą; • esant reikalui pateikti duomenis pagal kiekvieną vartotoją.

2.

KLIENTŲ SAVITARNOS MODULIO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

Klientų aptarnavimo sistemos Savitarna (toliau Sistema) skirta abonentams peržiūrėti sąskaitas, atlikti mokėjimus, registruoti pranešimus ir gauti informaciją apie atliekamus darbus.

WEB aplikacijos dėka, prie sistemos gali jungtis išorės vartotojai (mokėtojai) ir matyti savo mokėjimų istoriją, jiems teikiamas paslaugas, parsisiųsti/atsispausdinti mokėjimo pranešimus, gauti pranešimus iš administratoriaus, pranešti apie gedimus ir rašyti pranešimus administratoriams.

Savitarnos svetainė turi būti vaizduojama be iškraipymų populiariausiose aktualių versijų interneto naršyklėse: „Microsoft Edge“, „Google Chrome for Android“, „Google Chrome“, „Mozilla Firefox“, „Safari iPhone“.

Savitarnos svetainė negali turėti „Open Web Application Security Project“ (OWASP) Top 10 periodiškai skelbiamame aktualiame dokumente ir ankstesnėse šio dokumento versijose nurodytų pažeidžiamumų.

Savitarnos svetainės privalumas ir siektinas funkcionalumas atitikti pasaulinio interneto tinklo konsorciūmo (angl. „World Wide Web Consortium“, W3C) rekomendacijas, apibrėžiančias interneto svetainių modeliavimo kalbų naudojimą. Jas galima rasti adresu <http://www.w3.org/TR>. Šis funkcionalumas laikomas išpildytu, jei „W3C Markup Validation Service“ <http://validator.w3.org> neranda klaidų (įspėjimų gali būti).

Savitarnos svetainė turi būti pritaikyta mobiliems įrenginiams ir įprastiems kompiuteriams. Savitarnos svetainės puslapiai turi prisitaikyti prie skirtingų ekrano dydžių, skirtingų ekrano raiškų (dpi) – „Responsive design“. Turi būti automatinis kintamo pločio puslapio objektų formavimas. Teksto blokų, paveikslėlių ir kitų vaizdo elementų plotis nusistato automatiškai, t.y. automatiškai talpinasi per visą svetainės lankytojo naudojamos naršyklės langą, arba prisitaiko į plotį pagal lankytojo ekrano raišką (rezoliuciją).

Savitarnos sistema sudaryta iš 3 dalių:

1. Viešoji sritis – pateikiama bendro pobūdžio informacija visiems Vartotojais:
 - Informacija apie įmonę, teikiamas paslaugas, prisijungimo informacija, pagalbos informacija, naudojimosi taisyklės;
 - Statistiniai, lyginamieji teikiamų paslaugų rodikliai.
2. Vartotojo (gyventojo) sritis - pateikiama konfidenciali informacija susijusi tik su registruotu vartotoju:
 - Duomenys apie turimas sutartis, objektus
 - Duomenys apie pateiktas bei apmokėtas sąskaitas, skolas;
 - Duomenys apie suteiktas paslaugas,
 - Skaitiklių rodmenų deklaravimas, deklaravimo istorija;
 - Apmokėjimas už paslaugas
 - Pranešimai Vartotojui;
 - Apklausos
 - Paslaugų tiekėjo kontaktinė informacija



3. Vartotojo (administravimo) sritis - pateikiama informacija užsakovui, susijusi su klientų valdymu:

- Administracinės dalies vartotojų valdymas
- Klientų paieška
- Slaptažodžio atstatymas, vartotojo atblokovimas
- Įmonės informacijos valdymas, aprašymų ir pagalbos aprašymo valdymas.
- Kontaktinės informacijos valdymas

Pagrindinės savitarnos modulio funkcijos:

1. Savitarna yra pasiekama standartinės interneto naršyklės pagalba iš bet kurio išmanaus telefono, bei kompiuterio. Prioritetas skiriamas mobiliam savitarnos veikimui.
2. Savitarna keičiasi duomenimis su bet kuria viena, keliomis arba visom sistemomis:
3. Klientų aptarnavimo sistema
4. Paslaugų valdymo sistemai
5. Savitarnos naudotojo sąsaja (sistemos meniu, ekraninės formos bei sistemos pranešimai) pateikiama lietuvių kalba. Yra galimybė esant poreikiui nesudėtingai įdiegti reikiamą užsienio kalbą.
6. Yra galimybė savitarną integruoti į kliento interneto puslapį. (t.y. pritaikant savitarnos spalvinę gamą, pagal kliento poreikius).
7. Yra galimybė prisijungti prie Savitarnos svetainės elektroninio asmenų autentifikavimo paslaugų sistemos pagalba (VIISP Elektroniniai valdžios vartai, VĮ Registrų centro sistema „iPasas“, arba analogiška)
8. Yra galimybė apmokėti sąskaitas elektroninės bankininkystės priemonėmis.
9. Yra galimybė rašyti pranešimus paslaugos tiekėjui.
10. Prisijungus prie savitarnos vartotojas patenka į (gyventojų sritį), kurioje turi būti atvaizduojami šie meniu punktai:
 - 10.1. Pradiniame lange (gyventojų sritis) pateikiama:
 1. Naujausia abonento sąskaita:
 - Prikabintas pdf failas ir galimybė atsisiųsti,
 - Sąskaitos Nr.,
 - Mokėtina suma,
 - Apmokėjimo mygtukas.
 2. Aktuali informacija: Rodomi naujausi pranešimai (Atlikti darbai, Pranešimai nuo administratoriaus, Bendra informacija),
 3. Naujausia apklausa
 - 10.2. Sąskaitos lange pateikiama:
 1. Rodoma naujausia abonento sąskaita,
 2. Mokėjimai per savitarną,
 3. Mokėjimų istorija.

Jeigu abonentas turi daugiau negu vieną sutartį, apmokėjimo lange gali pasirinkti apmokėti ir kitos sutarties balansą. Pažymėjus varnelę, ant kitos sutarties turi išsiskleisti tos sutarties mokėjimo detalės ir persiskaičiuoti bendra mokama suma.
 - 10.3. Deklaravimas (jeigu klientui yra poreikis).

Deklaravimo lange vartotojas turi turėti galimybę deklaruoti skaitiklius. Vienu atveju gali deklaruoti ir apmokėti, kitu atveju tik deklaruoti.

Jeigu vartotojas turi daugiau negu vieną objektą, turi būti galimybė pasirinkti norimą objektą iš pateikto objektų sąrašo ir atitinkamai norimą skaitiklį iš pateikto skaitiklių sąrašo.

10.4. Pranešimų lange pateikiama:

1. Pranešimai, kuriuos turi būti galima filtruoti pagal:

- Datą,
- Pavadinimo temą,
- Žinutės tekstą,
- Objekto adresą.

2. Vartotojas turi turėti galimybę atsisiųsti prie pranešimo prikabiną failą su papildoma informacija apie vartotojo objektą arba atliktą darbą.

10.5. Mano objektų lange turi būti rodomi visi abonento sutartyje esantys objektai ir trumpa informacija apie juos:

- Pavadinimas,
- Adresas,
- Kompensacijos,
- Lengvatos,
- Namo informacija,
- Techninė informacija,
- Skaitiklių informacija.

10.6. Apklausų lange matomos esamos ir buvusios apklausos su filtravimo galimybe.

10.7. Kontaktų lange pateikiami įmonės kontaktiniai duomenys.

10.8. Vartotojo informacijos lange pateikiami:

- Vardas Pavardė/ Įmonės kodas,
- Sutarties kodas,
- Vartotojo sutarčių informacija,
- Vartotojo mokėjimo krepšelis,
- Nuoroda į vartotojo paskyrą.

10.9. Pranešimo rašymo lange yra galimybė vartotojui parašyti pranešimą, nurodant pranešimo tipą ir temą iš pateikto sąrašo.

Turi būti galimybė kartu su pranešimu pateikti nuotrauką ir/ar dokumentą.

Pranešime turi būti matoma informacija apie vartotoją:

- Vardas,
- Sutartis,
- Telefonas,
- El. paštas.

3. ANALITIKOS MODULIO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

Analitikos modulis grafikų pavidalu privalo atvaizduoti šiuos duomenis:

Informacija apie Įmonės įplaukas:

- Grafinis Įmonės įplaukų duomenų atvaizdavimas pamėnesiui ir padieniui;
- Filtravimas (fiziniai / juridiniai asmenys / visos įplaukos);
- Palyginimas su pasirinktu periodu;
- Įplaukos analizuojamos pagal atsiskaitymo formą - apmokėta grynais ar elektroniniu būdu;
- Pateikiama įplaukų sudėtis – apmokėta už einamas sąskaitas, skolas ar į permoką;

Informacija apie Įmonės skolas:

- Skolų prevencijos dokumentų metiniai ir mėnesiniai duomenys, jų sudėtis ir pokytis;
- Skolų administravimo veiksmų metiniai ir mėnesiniai duomenys, sudėtis ir pokytis (kiekis ir suma).

Sutarčių informacija

- Sutarties dokumentų veiksmų metiniai ir mėnesiniai duomenys, sudėtis ir pokytis

Informacija apie Sąskaitų siuntimą:

- Sąskaitų išsiuntimo būdų metiniai ir mėnesiniai duomenys, sudėtis ir pokytis;
- Elektroninių būdu siunčiamų sąskaitų, kurios dubliuoja popierines, metinis pokytis;
- Elektroninių būdu siunčiamų sąskaitų pasiskirstymas pagal gavimo būdą.

Vartotojų statistika

- Vartotojų kontaktų sudėtis ir metinis pokytis
- Savitarnos vartotojų sudėtis ir metinis pokytis

Informacija apie Įmokų surinkimą

Įplaukų pasiskirstymas pagal pinigų surinkimo šaltinius, pokytis lyginant su laisvai pasirinktu mėnesiu.

4. KLIENTŲ APTARNAVIMO IR PASLAUGŲ VALDYMO INFORMACINĖS SISTEMOS SAVITARNOS VARTOTOJŲ ANALITIKOS FUNKCIONALUMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

Sąskaitos ir mokėjimai:

1. Išrašytos sąskaitos:

Kas mėnesį gautų sąskaitų už suteiktas paslaugas palyginimas.

(Jei sąskaita gaunama už kelias įmones, sąskaitos sumą galima detalizuoti pagal kiekvieną įmonę atskirai).

2. Mokėjimai:

Kas mėnesį atliktų mokėjimų sumų palyginimas.

(Jei atsiskaitoma už kelias įmones, mokėjimo sumą galima detalizuoti pagal kiekvieną įmonę atskirai).

Resursai:

3. Šaltas vanduo (objekte):

Šalto vandens suvartojimo objekte palyginimas, pasirinktus metus lyginant su ankstesniais metais.

4. Šaltas vanduo (daugiabučiame) – pateikiama tik butams:

Šalto vandens suvartojimo bute palyginimas su mažiausiu, didžiausiu ir vidutiniu suvartojimu Jūsų daugiabučiame name.



5. PAYMENT-LINK FUNKCIONALUMAS TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

Realizavus „Payment-Link“ funkcionalumą, atsiranda galimybės siunčiant:

- SMS;
- Mėnesinės sąskaitos e-mail;
- E-mail.

vardotojui, gauti pranešimą su nuoroda į apmokėtiną einamojo mėnesio sąskaitą (esamą balansą). Priklausomai nuo aprašyto teksto, tai gali atrodyti taip:

Gerb. kliente, Jona!

Siunčiame Jums sąskaitą už praėjusį mėnesį suteiktas Komunaliniojo paslaugas.

MOKĖTI

Tai automatinė pašto dėžutė. skirta laiškų siuntimui, neatsakykite į šį laišką.

Paspaudus nuorodą atsidaro apmokėjimo langas, kur vartotojas gali apmokėti savo sąskaitas, ir, jei turi skaitiklius, juos deklaruoti. Apmokėjimas vykdomas per pasirinktą tiekėją (Paysera, Kevin).



6. PASLAUGŲ VALDYMO SISTEMOS TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

Įmonės teikiamų paslaugų (toliau – Paslaugos) valdymo sistema (toliau – PVS) turi atlikti sekančias pagrindines funkcijas:

- PVS duomenų bazėje registruoti, kaupti bei saugoti visą informaciją būtiną efektyviam Paslaugų teikimui gyventojams bei įmonėms;
- Formuoti darbuotojams Paslaugų darbų užduotis bei reikiamu detalumu kontroliuoti jų vykdymą;
- Kontroliuoti bei vertinti Paslaugų teikimo veikloje dalyvaujančių darbuotojų darbo našumą;
- Kontroliuoti bei vertinti atskirų Paslaugų rentabilumą;
- Kontroliuoti bei vertinti atskirų Objektų arba jų grupės aptarnavimo kaštus, sudarant darbų atlikimo aktus;
- Išmaniosiomis darbo priemonėmis (telefonu, planšetiniu kompiuteriu) nuotraukose fiksuoti Objektų gedimus, darbinės situacijas, atliktus darbus;
- Darbo metu kontroliuoti darbuotojų buvimo vietą PVS elektroniniame žemėlapyje, esant poreikiui pasižiūrėti buvimo vietos istorinius duomenis.

Naudojamos sąvokos:

PVS	Paslaugų valdymo sistema.
APAS	Atsiskaitymų už suteiktas paslaugas administravimo sistema, atliekanti tokias pagrindines funkcijas: - paslaugų teikimo sutarčių administravimas; - sąskaitų už suteiktas paslaugas išrašymas; - mokėjimų, skolų administravimas, prevencija
DB	PVS duomenų bazė, kurios duomenys aprašomi struktūrizuotų užklausų kalba (angl. SQL)
Tiekėjas (PT)	Įmonė teikianti Paslaugų gavėjui Paslaugas:
Paslaugos gavėjas (PG)	Fizinis arba Juridinis asmuo perkantis iš Paslaugų Vykdytojo Paslaugas Sutartyje numatytomis sąlygomis.
Sutartis	PT ir PG susitarimas teikti Paslaugas Sutartyje numatytiems Objektams nustatytomis sąlygomis bei kainomis.
Objektas	Paslaugos gavėjo pilnoje arba dalinėje nuosavybėje esantis nekilnojamas turtas (namas, butas, patalpos, inžineriniai tinklai ar statiniai), kuriems PT teikia paslaugas bei atlieka darbus Sutartyje nustatytomis sąlygomis bei kainomis arba įmonės pilnoje ar dalinėje nuosavybėje nekilnojamas turtas (pastatai inžineriniai tinklai ar statiniai).
Gyventojas	Fizinis asmuo susijęs su Objektu (PG šeimos narys, atstovas, nuomininkas ar pan.)
Klientas	Butų ar kitų patalpų savininkas, nuomininkas.
Kontaktiniai duomenys	PG arba Gyventojų telefono Nr., el. paštas bei kiti duomenys būtini su jais susisiekti
Paslauga	PT pagal Sutartis PG teikiama paslauga, apimokėstinama fiksuotu tarifu arba pagal faktines išlaidas.
Užduotis	Nurodymas suteikti Sutartyje numatytą arba papildomai sutartą Paslaugą
Užduoties duomenų kortelė	Detali informacija apie Užduotį, jos priežastis, PG, turinį, vykdymo eigą, įskaitant visus reikalingus jai vykdyti dokumentus.



Užduoties tipas	Užduočių grupė, kurių atlikimui reikalinga tam tikra kvalifikacija bei kompetencija.
Darbuotojai	Visi PT darbuotojai dalyvaujantys Paslaugų teikimo procesuose;
Atsakingas	PT Darbuotojas, padalinio ar grupės vadovas, kuris atsakingas už Paslaugų suteikimą PG pagal Užduotis
Vykdytojas	PT Darbuotojas – specialistas, kuriam Atsakingas Darbuotojas paskiria atlikti Užduotį Objekte.
Vartotojas	Asmuo arba įmonė, turintis teisę prisijungti prie PVS sistemos bei vykdyti jam priskirtos rolės funkcijas.
Vartotojo rolė	Vartotojui suteiktų teisių bei funkcijų rinkinys priskirtas jam PVS administratoriaus.
Pranešimas	Informacija susijusi su Sutarties dalykais bei Paslaugų teikimu, kuria pasidalina PG su PT telefonu arba savitarnos svetainėje
Savitarna	Sritis PT tinklapyje, kurioje kiekvienas privatus bei verslo PG, prisijungęs unikaliu vartotojo vardu bei slaptažodžiu gali gauti visą aktualią informaciją susijusią su jam teikiamomis Paslaugomis.

6.1. Reikalavimai produktui

Siūloma PVS turi būti užbaigtas produktas įdiegtas, aptarnaujamas bei palaikomas bent 3-jose komunalines paslaugas (pastatų priežiūra, vandens, šilumos tiekimas) teikiančiose įmonėse Lietuvoje.

Siekiant užtikrinti duomenų saugumą bei konfidencialumą siūlomos PVS sistemos visi duomenys turi būti saugomi Užsakovo nurodytame serveryje.

PVS kaina neturi priklausyti nuo darbo vietų skaičiaus, neturi būti numatyta papildomų sąnaudų, susijusių su naujų darbo vietų sukūrimu ar darbo vietos perkėlimu (t.y. turi būti numatyta PVS licencija įmonei).

6.2. Funkciniai reikalavimai

PVS turi būti pasiekama standartinės interneto naršyklės pagalba iš bet kurio stacionaraus, nešiojamo kompiuterio bei iš išmaniojo telefono;

PVS programinė įranga turi būti centralizuotai administruojama;

Programinėje įrangoje turi būti realizuotas Sistemos vartotojų administravimas bei autorizavimas, suteikiant jiems skirtingas teises. Priėjimas prie atskirų informacijos ir valdymo resursų turi būti įmanomas tik pagal atitinkamas sistemos administratoriaus suteiktas teises.

PVS turi būti registruojami visi Vartotojų atlikti veiksmai;

PVS duomenų registruose turi būti numatyti filtrai leisiantys greitai surasti reikalingą informaciją;

Visa PVS naudotojo sąsaja (sistemos meniu, ekraninės formos bei sistemos pranešimai) privalo būti pateikiama lietuvių kalba.

PVS turi būti numatytos priemonės įkelti bei sistemos DB išsaugoti dokumentus elektroninėje formoje.

PVS turi turėti mobilią aplikaciją veikiančią išmaniuose įrenginiuose su Android operacine sistema.

Įdiegus PVS, turi būti pateikta išsami naudojimosi instrukcija lietuvių kalba.

6.3. Saugumo reikalavimai

Kiekvienas PVS Vartotojas privalo būti identifikuojamas unikaliu sistemos naudotojo vardu, kurį kartu su slaptažodžiu jis privalo pateikti darbo su sistema seanso pradžioje.

PVS privalo užtikrinti, kad su sistema būtų leidžiama dirbti tik galiojantį sistemos Vartotojo vardą ir jį atitinkantį slaptažodį pateikusiame PVS Vartotojui.

PVS privalo būti įgyvendintos teisių sistemos Vartotojams skirstymo priemonės užtikrinančios teisių skirstymą Vartotojams įvardintų teisių rinkinių – rolių – pagalba.

PVS privalo būti įgyvendintos priemonės suteikiančios atitinkamas teises turintiems Vartotojams laisvai patiems apibrėžti Vartotojų teisių rinkinius – roles, sudarant rolei priskirtų PVS modulių sąrašus.

PVS privalo būti įgyvendintos priemonės užtikrinančios, kad PVS duomenų neturi matyti tie Vartotojai, kurie neturi tam teisių.

6.4. Reikalavimai architektūrai

Sistema turi būti sudaryta mažiausiai iš šių funkcinių modulių. Turi būti galimybė atskiriems vartotojams aktyvuoti tik reikiamus bei aktualius funkcinis modulius:

- Sutartys – pasirašytų Paslaugų teikimo sutarčių registras;
- Paslaugų gavėjai – PG ir Gyventojų, kuriems teikiamos Paslaugos, duomenų registras;
- Objektai – Objektų, kuriuose teikiamos Paslaugos, registras;
- Pranešimai – vidinių bei išorinių Pranešimų registras;
- Kainoraštis – medžiagų, žmogiškųjų resursų bei darbų įkainių registras;
- Skaitikliai – PT aptarnaujamų apskaitos prietaisų registras;
- Užduotys – PG planuojamų teikti, teikiamų bei jau suteiktų Paslaugų registras;
- Dokumentai – elektroninių dokumentų (nuotraukų, techninių dokumentų ir kt.) registras;
- Mobilioji aplikacija – specializuota programinė įranga įdiegta į mobiliąjį telefoną arba planšetinį kompiuterį su Android operacine sistema.

6.5. Funkciniai reikalavimai moduliams

Sutarčių modulis

Visos pasirašytos Paslaugų teikimo sutartys turi būti saugomos Sutarčių registre.

Pagal Sutarties aprašą turi būti galimybė identifikuoti PG bei pagal ją tiekiamas paslaugas.

Sutarčių registre turi būti numatyti visi reikalingi filtrai būtini atrinkti sutartis pagal unikalų kodą, priskirtą tipą bei PG.

Sutarčių duomenys turi būti sinchronizuoti su Užsakovo APAS sistema.

Sutarties duomenų kortelėje turi būti pateikiami Sutarties Objektų duomenys.

Sutarties duomenų kortelėje turi būti pateikiami duomenys apie pagal Sutartį suteiktas, teikiamas arba planuojamas teikti Paslaugas.

Sutarties duomenų kortelėje turi būti pateikiami Sutarties dokumentai prisegti elektroninėje forma.

Paslaugų gavėjų modulis

PVS turi būti įdiegta PG bei klientų kontaktų duomenų bazė bei greita jų paieška.

Turi būti galimybė Vartotojui duomenis pildyti bei redaguoti, kad būtų užtikrintas naujausių duomenų saugojimas.

PG, kurie yra priskirti prie Sutarčių, duomenys turi būti sinchronizuoti su Užsakovo APAS sistema.

Paieška turi leisti atrinkti PG ir Gyventojus mažiausiai pagal tokius požymius:

- Vardą, Pavardę (įmonės pavadinimą);
- Gyvenamosios vietos adresą;
- Objekto adresą;
- Tipą;
- Mokėtojo (kliento) kodą;
- Telefono numerį;
- Asmens gimimo data/įmonės kodas;
- El. paštą.

PG bei kliento duomenų kortelėje turi būti pateikiami duomenys apie Objektus, kurie jam yra priskirti bei Objektuose atliktus darbus.

PG bei kliento duomenų kortelėje turi būti pateikiami duomenys apie visus gautus Pranešimus.

Objektų modulis

Objektų modulyje turi būti saugomi sekančių Objektų duomenys:

- Objektų, kurie yra aptarnaujami pagal Sutartis su PG;
- Kitų Užsakovo eksploatuojamų arba aptarnaujamų Objektų duomenys;

Objektų modulyje turi būti saugomi visų PT aptarnaujamų Objektų mažiausiai tokie duomenys:

- Tipas bei paskirtis;
- Pavadinimas, adresas;
- Geografinė koordinatė (nustatoma pagal Objekto adresą. Su galimybe patikslinti elektroniniame žemėlapyje);
- Pagrindiniai techniniai rodikliai.

Objektų registre turi būti numatyti visi reikalingi filtrai būtini atrinkti Objektus pagal unikalų kodą, adresą, pavadinimą, tipą ir pan.

Objektų, kurie yra priskirti prie Sutarčių, duomenys turi būti sinchronizuoti su Užsakovo APAS sistema.

Objekto duomenų kortelėje turi būti greitai pasiekiami Sutarčių, pagal kurias jis yra aptarnaujamas, duomenys.

Objekto duomenų kortelėje turi būti galimybė sukurti bei saugoti jo Gyventojų duomenis, kurie būtų naudojami kaip kontaktinė informacija Užduočių vykdymo Objekte metu.

Objekto duomenų kortelėje turi būti pateikiami duomenys apie Objekte atliktus, vykdomus bei planuojamus vykdyti darbus.

Objekto duomenų kortelėje turi būti galimybė pildyti jo techninės priežiūros žurnalą, ataskaitas, nuolatinių stebėjimų žurnalą ir apžiūrų aktus, defektinius aktus.

Objekto duomenų kortelėje turi būti galimybė Objektui suformuoti Paslaugų teikimo užduotį, pagal Užduočių modulyje aprašytą funkcionalumą.

Objekto duomenų kortelėje turi būti greitai pasiekiami Objekto dokumentai prisegti elektroninėje forma (projektai, nuotraukos kita techninė informacija).

Turi būti numatyta galimybė Objektui priskirti atsakingą Vartotoją (vadybininką);

Pranešimų modulis

PVS turi būti numatytas PG pranešimų registras.

Pranešimų registre turi būti galimybė registruoti visą iš PG gautą informaciją.

Pranešimų registre turi būti automatiškai registruojama PG informacija pateikta Savitarnos svetainėje.

Visi Pranešimai turi būti klasifikuojami pagal mažiausiai tokius požymius:

a) Pranešimo tipą:

- Gedimas;
- Užsakymas;
- Atsiskaitymų už suteiktas paslaugas klausimai;
- Kiti klausimai;
- Informacinis pranešimas;
- Kiti laisvai sukuriami;

b) Pranešimo temą:

- Paslaugos gyventojams;
- Skaitiklių aptarnavimas;
- Atsiskaitymai už suteiktas paslaugas;

- Kiti laisvai sukuriami;

Pranešimas turi būti susietas su Sutartimi, PG arba objektu.

Pranešimo apraše turi būti galimybė laisvai aprašyti pranešimo turinį;

Turi būti galimybė prisegti nuotrauką ar kitą elektroninį dokumentą;

Turi būti galimybė priskirti už Pranešimo dalyko sprendimą atsakingą Vartotoją;

Turi būti galimybė priskirti Pranešimo turinio sprendimo terminą;

Turi būti galimybė fiksuoti Pranešimo turinio sprendimo eigą keičiant Pranešimo būseną. Turi būti galimybė nurodyti mažiausiai tokias būsenas:

- Užregistruotas;
- Perskaitytas;
- Perduotas atsakingam;
- Klausimas sprendžiamas;
- Išspręstas;
- Atmestas;

Pranešimo informacijos pagrindą turi būti galimybė sukurti darbų Užduotį. Į užduoties duomenų kortelę turi persikelti visa pagrindinė Pranešimo informacija.

Pranešimo istorijoje turi būti fiksuojamos visos būsenos su laiko žyme bei jas nustačiusiais vartotojais.

Skaitiklių modulis

PVS turi būti įdiegta visų PT aptarnaujamų skaitiklių duomenų bazė bei greita jų paieška.

Kiekvieno skaitiklio duomenų kortelėje turi būti galimybė aprašyti mažiausiai šiuos duomenis:

- Objekto duomenys;
- Montavimo vietos duomenys;
- Specifikacija, modelis, gamintojas;
- Metrologinės patikros duomenys (data, iki kada galioja);
- Plombavimo duomenys;

Skaitiklių duomenys turi būti sinchronizuoti su Užsakovo APAS sistema.

PVS turi būti saugomi tipiniai skaitiklių apžiūros bei skaitiklių keitimo (įrengimo) aktų šablonai. Turi būti galimybė automatiškai sugeneruoti bei atspausdinti dalinai užpildytus aktus pasirinkto sąrašo skaitikliams.

Skaitiklio duomenų kortelėje turi būti pateikiami duomenys apie atliktus skaitiklio aptarnavimo darbus.

Skaitiklio duomenų kortelėje turi būti greitai pasiekiami skaitikliui priskirti dokumentai – nuotraukos nufotografuotos skaitiklio įrengimo vietoje.

Skaitiklių sąraše pažymėjus vieną ar kelis skaitiklius turi būti galimybė suformuoti skaitiklių apžiūros arba keitimo Užduotį.

Turi būti galimybė peržiūrėti sandėlyje esančių skaitiklių nomenklatūrą. Turi būti galimybė atrinkti skaitiklius pagal Užsakovui reikalingus požymius (naujus, numatytus į patikrą, tinkamus komercinei apskaitai ir pan.)

Turi būti galimybė papildyti sandėlį naujais skaitikliais.

Užduočių modulis

Užsakovas planuoja, kad bet koks darbo atlikimas ar Paslaugos suteikimas PG turės būti fiksuojamas darbo Užduotyje.

Užduočių modulyje taip pat turi būti galimybės:

- Vadovaujantis darbo jėgos, medžiagų, mechanizmų į kainiais įvertinti faktinius Užduoties kaštus.
- Vadovaujantis vidiniais normatyviniais į kainiais suskaičiuoti planuojamo Užduoties darbo sąmatinę kainą;
- Palyginti Užduoties darbo sąmatinius skaičiavimus su faktiniais kaštais.

- Suformuoti darbų atlikimo aktą.

Sąmatinės darbų vertės apskaičiavimas

PVS turi būti numatyta galimybė apskaičiuoti planinių darbų skaičiuojamąją sąmatą, kad būtų galima nustatyti ekonomiškai pagrįstą bei atitinkančią rinkos sąlygas tikslinę statybos kainą (ribines biudžeto ribas).

Sąmatinė darbų vertė turi būti apskaičiuojama vadovaujanti Kainoraštyje pateiktais statybos sąnaudų normatyvais.

Užduoties sukūrimas bei vykdymas

PVS turi būti numatyta galimybė dirbti su planinių bei neplaninių darbų Užduotimis:

Planiniai darbai - pagal sutartis ar norminius aktus teikiamos Paslaugos:

- periodiniai darbai;
- neperiodiniai darbai;

Neplaniniai darbai - gedimų, avarijų šalinimo, galimybė sukuriant darbų defektinį aktą. Klientų užklausų darbai

Turi būti galimybė planinius darbus paviešinti Savitarnos svetainėje.

Visos Užduotys turi būti klasifikuojamos pagal Paslaugų grupes.

Kiekvienai Paslaugai turi būti priskiriamas Užduoties tipas

Užduotis turi būti priskiriama Objektui. Jeigu kuriama masinė Užduotis keletui Objektų – kiekvienam jų sukurama po atskirą Užduotį.

Kiekvienos Užduoties duomenų kortelėje turi būti galimybė nurodyti mažiausiai tokius duomenis:

- Registravimo duomenys (data, Vartotojas);
- Paslaugų grupė, kuriai priklauso Užduotis
- Užduoties tipas, kuriam priklauso Užduotis
- Prioritetas;
- Darbų aprašas – ką reikia padaryti
- Darbų vykdymo pradžios ir pabaigos data bei laikas;
- Objektas, kuriame turi būti vykdomi darbai
- Kliento kontaktinio asmens duomenys;
- Atsakingas - Darbuotojas atsakingas už Užduoties rezultatą;
- Vykdytojas – Darbuotojas, atsakingas už Užduoties atlikimą Objekte;
- Pagalbininkai – Darbuotojai, kurie priskirti Vykdytojui į pagalbą.

Neperiodinės užduotys

Neperiodinės užduotys turi būti kuriamos rankiniu būdu, nurodant būtinus Užduoties duomenų kortelės duomenis.

Turi būti galimybė vienu kartu sukurti masinę tokią pat Užduotį keletui Objektų.

Periodinės užduotys

Objekte pasikartojantiems darbams turi būti galimybė sukurti periodinę užduotį, kurią PVS generuotų automatiškai. Periodinei Užduočiai papildomai reikia nurodyti:

- Periodiškumo tvarkaraštį – kas kiek laiko reikia ją atlikti;
- Galiojimo datą – iki kada Užduotys turi būti generuojamos;

Užduoties darbų paskyros

Turi būti numatytos galimybės pateikti Užduotis Vykdytojams tokiais būdais:

elektronine forma:

- Vykdytojas prisijungęs prie PVS savo unikaliu slaptažodžiu, Užduočių registre turi matyti tik jam priskirtas Užduotis.

- Vykdytojas išmaniajame telefone prisijungęs prie PVS mobilios aplikacijos savo unikaliu slaptažodžiu, Užduočių sąraše turi matyti tik jam priskirtas Užduoties.
- popierinė forma – turi būti numatyta galimybė Užduočių registre pažymėti Užduoties ar jų sąrašui atsispausdinti darbų paskyras;

Užduočių kalendorius

PVS Užduočių Kalendoriuje turi būti šios galimybės:

- Sukurti neplaninę Užduotį pasirenkant reikalingus terminus bei Vykdytoją;
- Įvertinti Darbuotojų užimtumą;
- Peržiūrėti dienos, savaitės arba mėnesio suplanuotus bei vykdomus darbus.

Užduoties vykdymo kontrolė

Užduoties eigos kontrolė

Kiekvienos užduoties vykdymas PVS turi būti suskirstytas į 4 etapus, kurių kiekviename numatytos sisteminės būsenos Užduoties eigos fiksavimui:

Parengimas;

- Užregistruota;
- Tikslinama;

Vykdymas;

- Perduota vykdymui;
- Vykdoma;
- Atvyko į vietą;
- Atidėta;

Tikrinimas;

- Atlikta. Laukia patvirtinimo;

Užbaigimas.

- Atlikta
- Atmesta (pastabų laukas, kuriame nurodyta priežastis)

Turi būti galimybė kiekviename etape susikurti papildomas aktualias Užduoties būsenas. Visos Užduoties būsenos turi būti fiksuojamos Užduoties vykdymo istorijoje su laiko žyme.

Darbuotojo buvimo vietos kontrolė

PVS elektroniniame žemėlapyje Atsakingas Darbuotojas turi turėti galimybę matyti:

- Vykdytojų suplanuotų bei vykdomų užduočių vietas;
- Vykdytojo buvimo vietą realaus laiko režimu;
- Peržiūrėti Vykdytojo judėjimo istoriją;

Užduoties užbaigimas

Atliktų darbų aprašymas

Atlikus užduotį turi būti galimybė aprašyti atliktus darbus.

Faktinių sąnaudų suvedimas

Atlikus užduotį turi būti galimybė suvesti:

- Darbuotojų, dalyvavusių Užduoties vykdyme faktiškai sugaištą laiką;
- Faktiškai sunaudotų medžiagų kiekius;
- Faktiškai panaudotų mechanizmų darbo laiką;

Faktinių kaštų apskaičiavimas

Suvedus faktines sąnaudas turi būti automatiškai apskaičiuojami atliktos užduoties faktiniai kaštai (savikaina).

Turi būti galimybė prie faktinių kaštų pridėti PT įmonės patvirtintus pelno ir kitus papildomus priskaitymus bei tokiu būdu gauti atlikto darbo sumą, kuri galėtų būti perduota APAS sistemai (sąskaitoms).



Užduoties duomenų perdavimas sąskaitų išrašymui (bilingui)

Turi būti galimybė perduoti atliktos Užduoties duomenis APAS sistemai.

Turi būti perduodama mažiausiai tokie Užduoties duomenys:

Objektas – kur buvo atlikti darbai;

Suteikta paslauga – atliktų darbų aprašas;

Suma apmokėjimui;

Apmokėjimo nustatymai.

Turi būti galimybė Vartotojui, turinčiam tokią teisę, nurodyti Užduoties darbų apmokėjimo sąlygas. Turi būti galimybė nurodyti:

Klientą (-us) – PG, kurie turi apmokėti už atliktus darbus;

Sumos išdalavimo tipą – kai mokėtojais yra daugiau kaip vienas PG ir suma turi būti nuskaičiuota iš kaupiamąjo fondo, turi būti galimybė nurodyti būdą, koku suma turi būti padalinta (pagal plotą ar po lygiai);

Turi būti galimybė nurodyti sumos išdalinimą į sąskaitas keliems periodams į priekį.

Dokumentų modulis

Visi PVS dokumentai elektroninėje formoje turi būti saugomi Dokumentų registre.

Dokumentų registre turi būti automatiškai išsaugomos Užduočių nuotraukos nufotografuotos išmaniuoju įrenginiu su mobiliąja aplikacija.

Turi būti galimybė atsisiųsti peržiūrai reikiamą dokumentą.

Turi būti galimybė dokumentą paviešinti savitarnos svetainėje.

Žemėlapis

PVS turi būti numatytas elektroninis žemėlapis.

Elektroniniame žemėlapyje turi būti galimybės:

- matyti paskutinę fiksuotą darbuotojų dirbančių su PVS mobilia aplikacija buvimo vietą;
- matyti Užduočių vietas (jeigu užduoties objekte yra nustatyta koordinatė);
- peržiūrėti Darbuotojų maršrutų istoriją.

PVS mobili aplikacija

PVS Vykdytojus Užsakovas planuoja aprūpinti išmaniaisiais įrenginiais su Android operacine sistema, veikiančia duomenų perdavimo paslauga, GPS funkcija ir fotokamera (toliau – Mobilus įrenginys).

Tiekėjas turi pateikti bei įdiegti mobiliuose įrenginiuose specializuotą programinę įrangą (toliau – Mobilioji aplikacija), kurios pagalba Vykdytojas galėtų:

- Gauti jam priskirtų vykdyti Užduočių sąrašą;
- Keisti vykdomos Užduoties statusą;
- Fiksuoti aktualius komentarus;
- Įvykdyti skaitiklių aptarnavimo užduotis (rodmenų patikras);
- Fotografuoti su Užduotimi susijusius objektus bei automatiškai talpinti nuotraukas į Dokumentų registrą. Nuotrauka automatiškai priskiriamas prie atitinkamos Užduoties bei Objekto dokumentų;
- Suformuoti elektroninį darbų aktą, kurį PG galėtų patvirtinti pasirašydamas Mobilaus įrenginio ekrane.
- Mobilus įrenginys turi pastoviai registruoti PVS žemėlapyje savo buvimo vietą.

Ataskaitos

PVS turi būti numatytas ataskaitų formavimas:

Objektų aptarnavimo darbai:

- Atliktų darbų kaštų suvestinė;
- Atsakingų užduočių terminų suvestinė;
- Vykdytojų užduočių terminų suvestinė;
- Darbo laiko apskaita – Vykdytojai;
- Darbų suvestinė – pagal Atsakingus;
- Darbų suvestinė – pagal Objektus;
- Medžiagų suvestinė – pagal Atsakingus;
- Registruotų užduočių suvestinė;
- Turi būti galimybė keisti formuojamos ataskaitos parametrus.

Skaitiklių aptarnavimo darbai:

- Skaitiklių kontrolierių veiklos ataskaita;
- Skaitiklių nurašytų rodmenų ataskaita.
- Turi būti galimybė keisti formuojamos ataskaitos parametrus.

Užsakovas:

UAB "Ukmergės vandenys"

Direktorius

Rimas Arlinskis



Seidmanis:

IT specialistas

Andas Vokonas

(Signature)

Subsistenta
Komercijų aptarnavimo ir
pardavimų sk. viršininkas
Artūras Rasišavičius
2023.06.02

(Signature)

Vykdytojas:

UAB „Informatikos ir ryšių technologijų centras

Direktorius

Gintautas Žaliauskas



A.V.

**KLIENTŲ APTARNAVIMO SISTEMOS, KLIENTŲ APTARNAVIMO SISTEMOS
SAVITARNOS MODULIO, ANALITIKOS MODULIO IR PASLAUGŲ VALDYMO
SISTEMOS PRIEŽIŪROS IR APTARNAVIMO PASALUGŲ
TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

1. BENDROSIOS SĄLYGOS PASLAUGOMS

Užsakovas perka Sistemos priežiūros bei vystymo paslaugas, (toliau – Paslaugos), kadangi Sistemos nepertraukiamas veikimas yra būtina sąlyga norint užtikrinti kokybišką paslaugų teikimą klientams.

Šioje techninėje specifikacijoje nurodyta Paslaugų teikimo tvarka, kurios privalo laikytis tiek Vykdytojas tiek Paslaugų Užsakovas.

2. NAUDOJAMI TERMINAI BEI SĄVOKOS

2.1. Sistema – Klientų aptarnavimo sistemos ir Paslaugų valdymo sistema.

2.2. Sutartis – Sistemos priežiūros, aptarnavimo bei vystymo paslaugų teikimo sutartis.

2.3. Paslaugos – Vykdytojo pagal Sutartį Užsakovui teikiamos paslaugos:

2.3.1. Sistemos priežiūros paslaugos – konsultavimas, klaidų bei defektų šalinimas, Sistemos atnaujinimas, duomenų saugumo užtikrinimas

2.3.2. Sistemos vystymo paslaugos - Sistemos modifikavimas, papildymai keičiantys esamą Sistemos funkcionalumą pagal Užsakovo individualius poreikius;

2.4. Paslaugų teikimo laikas – laikas kuomet Vykdytojas užtikrina Paslaugų teikimą Užsakovui, t.y. savaitės dienomis nuo pirmadienio iki penktadienio nuo 8:00 val. iki 17 val., išskyrus šeštadienį, sekmadienį ir valstybinių švenčių dienas.

2.5. Paslaugos kaina – fiksuotas bei kintamas mokesčiai už suteiktas Paslaugas:

2.5.1. Abonentinis mokestis – Užsakovo Vykdytojui kiekvieną mėnesį mokamas fiksuotas mokestis už Sistemos priežiūros paslaugas.

2.5.2. Valandinis mokestis – Užsakovo Vykdytojui mokamas mokestis už faktiškai sugaištą laiką papildomiems darbams bei Sistemos vystymui.

2.6. Klaida – Sistemos veikimo sutrikimas, kuomet visa Sistema arba atskiros jos dalys nebeatlieka tų funkcijų, kurias atlikdavo iki sutrikimo;

2.7. Klaidos lygis:

2.7.1. Kritinis – kai neveikia visa Sistema ir nė vienas naudotojas negali naudotis Sistemos paslaugomis. Neveikia Sistemos posistemės, sąveikaujančios su kitomis išorinėmis informacinėmis sistemomis ir registrais;

2.7.2. Svarbus – kai neveikia ar neteisingai veikia atitinkamas funkcijas atliekančios posistemės (moduliai) ir nėra laikinų sutrikimo sprendimo būdų;

2.7.3. Vidutinis – kai naudotojai negali naudotis arba gali tik iš dalies naudotis tam tikromis Sistemos funkcijomis arba funkcijos atliekamos nekorektiškai, bet yra laikini sutrikimo sprendimo būdai;

2.7.4. Žemas – visi nedideli nesklandumai, neįtakojantys veiklos procesų.

2.8. Pranešimas – Užsakovo pranešimas pateiktas Vykdytojui el. paštu apie užfiksuotas Sistemos Klaidas;

2.9. Užklausa – Užsakovo pranešimas pateiktas Vykdytojui el. paštu nesusijęs su Sistemos sutrikimais;

- 2.10. Reagavimo laikas – laikas per kurį **Vykdytojas** pradeda vykdyti Pranešime nurodytos Sistemos Klaidos analizės – šalinimo darbus arba Užklausoje nurodyto klausimo sprendimą skaičiuojant nuo Pranešimo ar Užklauso gavimo momento.
- 2.11. Atsako laikas – laikas per kurį **Vykdytojas** išanalizuoja ir **Užsakovui** pateikia galimą Klaidos atsiradimo priežastį bei nurodo klaidos šalinimo laiką (arba Užklausoje nurodyto klausimo sprendimo laiką).
- 2.12. Klaidos šalinimo laikas – laikas, per kurį klaida yra ištaisoma ir **Užsakovui** įdiegiamas Sistemos atnaujinimas;
- 2.13. Faktiškai sugaištas laikas – Sistemos vystymo paslaugoms **Vykdytojo** darbuotojo (-jų) sugaištas bei apmokestinamas valandiniu įkainiu laikas skaičiuojamas valandomis. Laikas apvalinamas 30 min. tikslumu.
- 2.14. Sistemos vystymo paslaugų sąmata – **Vykdytojo** parengta Sistemos vystymo paslaugų sąmata, kurioje įvertinti Sistemos vystymo kaštai pagal Užklausoje nurodytą funkcionalumą.
- 2.15. Nuotolinė prieiga – **Užsakovas** privalo sudaryti galimybę **Vykdytojui** prisijungti prie Sistemos duomenų bazės internetu.
- 2.16. Atstovas – **Vykdytojo** bei **Užsakovo** darbuotojai atsakingi už Paslaugų teikimo organizavimą.

3. KONTAKTINIAI DUOMENYS

Visi Užsakymai, Pranešimai, kiti pranešimai bei patvirtinimai kurie turi būti įforminti raštu siunčiami elektroniniu paštu arba registruotu laišku žemiau nurodytais **Vykdytojo** bei **Užsakovo** kontaktais:

	UAB "Ukmergės vandenys"	UAB „Informatikos ir ryšių technologijų centras“
Vardas, pavardė	Artūras Rasimavičius	Dainius Vyšniauskas
Adresas	Gėlių g. 18, LT-20115 Ukmergė	Gaižiūnų g. 3, LT-50128, Kaunas
Telefonas	+370 682 18185; +370 340 63088	+370 683 84417
El. paštas	abo@ukvand.lt ; admin@ukvand.lt	pagalba@irtc.lt

4. PASLAUGŲ APIMTYS

4.1. Sistemos priežiūros paslaugos

Įkainotos abonentiniu mokesčiu:

- 4.1.1. **Užsakovo** darbuotojų konsultavimas (telefonu, elektroninėmis priemonėmis, nustatytą kiekį valandų.) Sistemos naudojimo klausimais;
- 4.1.2. **Užsakovo** darbuotojų konsultavimas darbo vietoje (nustatytą kiekį valandų);
- 4.1.3. Sistemos neatitikimų, klaidų bei defektų šalinimas dėl kurių **Užsakovas** negali naudotis Sistemos funkcijomis įdiegtomis iki sistemos perdavimo priėmimo akto pasirašymo datos.
- 4.1.4. Sistemos atnaujinimas (naujausios Sistemos versijos įdiegimas);
- 4.1.5. Rezervinių kopijų darymas ir saugojimas;
- 4.1.6. Sistemos duomenų atstatymą iš rezervinių kopijų;
- 4.1.7. Sistemos adaptavimas pasikeitus Lietuvos respublikos teisės aktams

Įkainuotos valandiniu mokesčiu:

- 4.1.8. Papildomas **Užsakovo** darbuotojų konsultavimas darbo vietoje, mokymai **Užsakovo** pageidavimu (viršijus nustatytą kiekį valandų);



4.1.9. Dėl Užsakovo darbuotojų kaltės sugadintų duomenų analizės, atstatymo ir (arba) tvarkymo darbai;

4.2. Sistemos vystymo paslaugos

4.2.1. Sistemos modifikavimas, papildymai keičiantis esamą Sistemos funkcionalumą pagal Užsakovo individualius poreikius įkainuotos valandiniu mokesčiu.

5. APTARNAVIMO PASLAUGŲ DETALIZACIJA

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Rodiklis
1.	Sistemos priežiūros ir aptarnavimo paslaugų įkainiai:	
1.1	Sistemos atnaujinimas (kokybiniai, sisteminiai periodiškai atliekami sistemos atnaujinimo darbai)	ne rečiau kaip 1 kartą per metus
1.2	Sistemos atnaujinimai	vykdomi keičiantis įstatyminei bazei
1.3	Konsultacijos telefonu, el. paštu Paslaugų teikimo laiku	5 val./mėn.
2.	Užsakovo darbuotojų konsultavimas Paslaugų teikimo laiku	
	Reagavimas į Užklausą	1 darbo diena
	Atsakas į Užklausą	2 darbo dienos
	Sistemos neatitikimų, klaidų bei defektų šalinimas:	Paslaugų teikimo laiku
2.1	Kritinio lygio klaidos:	
	Reagavimo į Pranešimą laikas:	2 val.
	Sprendimo laikas:	4 val.
2.2	Svarbaus lygio klaidos:	
	Reagavimo į Pranešimą laikas:	4 val.
	Sprendimo laikas:	8 val.
2.3	Vidutinio lygio klaidos:	
	Reagavimo į Pranešimą laikas:	8 val.
	Sprendimo laikas:	16 val.
2.4	Žemo lygio klaidos:	
	Reagavimo į Pranešimą laikas:	8 val.
	Sprendimo laikas:	10 darbo dienų
3.	Sistemos vystymo paslaugos	
3.1	Reagavimo į Užklausą laikas	2 darbo dienos
3.2	Atsako į Užklausą laikas	15 darbo dienų

6. PAPILDOMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS IR TERMINAI

6.1. Sistemos papildomos aptarnavimo ir vystymo paslaugos.

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Fiksuotas paslaugų teikimo valandinis įkainis, Eur (be PVM)
1.	Užsakovo pageidavimu viso sutarties galiojimo laikotarpiu (12 mėn.) gali būti suteikta papildomų sistemos vystymo – programavimo paslaugų pagal individualų Užsakovo pageidavimą, taikant fiksuotą paslaugų teikimo valandinį mokestį.	60,00 Eur

6.2. Papildomų paslaugų teikimo trukmę ir kainą Vykdytojas turi iš anksto suderinti su Užsakovo atsakingu asmeniu. Papildomų paslaugų įvykdymas patvirtinamas pasirašant darbų atlikimo perdavimo-priėmimo aktą.

7. SISTEMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

7.1. Užsakovo darbuotojų konsultavimas

7.1.1. Pirkėjo darbuotojų konsultavimas

Vykdytojas įsipareigoja konsultuoti **Užsakovo** darbuotojus telefonu arba elektroniniu paštu visais Sistemos priežiūros klausimais. Konsultacijos teikiamos tik Paslaugų teikimo laikui. Konsultavimas atliekamas ne Paslaugų teikimo metu yra apmokestinamas papildomai.

Jeigu **Vykdytojo** darbuotojai negali iš karto atsakyti į **Užsakovo** klausimus, **Užsakovas** privalo el. paštu atsiųsti Užklausą į kurią bus atsakyta Sutartyje suderintais terminais.

Esant poreikiui **Vykdytojas** įsipareigoja konsultuoti **Užsakovo** darbuotojus darbo vietoje Sutartyje suderintomis sąlygomis.

7.1.2. Sistemos klaidų šalinimas

Įvykus Sistemos Klaidai **Užsakovo** Atstovas Paslaugų teikimo laikui turi Pateikti **Vykdytojui** Pranešimą ir nurodyti visas su Klaida susijusias aplinkybes.

Klaidos lygį (kritinis, svarbus, vidutinis, žemas) nustato **Užsakovas**.

Vykdytojo Atstovas Sutartyje nurodytais terminais turi informuoti **Užsakovą** apie Klaidos atsiradimo priežastį bei nurodyti jos šalinimo terminus.

Atitinkamo lygio Klaidų šalinimo terminai negali būti ilgesni negu kad yra nustatyti Sutartyje (Sprendimo laikas).

Pašalinęs Klaidą **Vykdytojas** turi nedelsiant informuoti apie tai **Užsakovo** Atstovą. Jeigu **Užsakovo** Atstovas 1 (vienos) darbo dienos bėgyje nesikreipia į **Vykdytoją** dėl netinkamo Klaidos pašalinimo bus laikoma, kad Klaida buvo pašalinta tinkamai ir **Užsakovas** dėl Klaidos pašalinimo neturi jokių pretenzijų.

Jeigu **Užsakovas** praneša, kad Klaida nėra pašalinta ar pašalinta netinkamai, tokia Klaida šalinama iš naujo Sutartyje nustatytais sąlygomis ir terminais.

Jeigu per nustatytą Klaidos šalinimo laiką Klaidos pašalinti neįmanoma, **Vykdytojas** turi tai pagrįsti bei ne vėliau kaip per 8 (aštuonias) darbo valandas nuo problemos sprendimo pradžios pateikti detalų Klaidos pašalinimo planą bei suderinti su **Užsakovo** atstovu.

Vykdytojas privalo užtikrinti **Užsakovui** Nuotolinę prieigą prie Sistemos duomenų Paslaugų teikimo laikui.

7.1.3. Papildomi darbai

Užsakovas gali pateikti Užsakymą papildomoms priežiūros paslaugoms, kurios apima:

- Dėl **Užsakovo** darbuotojų kaltės sugadintų duomenų analizę, atstatymą ir (arba) tvarkymą;
- Papildomą **Užsakovo** darbuotojų konsultavimą bei mokymus **Užsakovo** darbo vietoje;

Šios papildomos Paslaugos teikiamos už papildomą priežiūros mokestį, kuris apskaičiuojamas už faktiškai atliktus darbus.

Papildomų darbų užsakymo bei vykdymo tvarka analogiška kaip nurodyta 7.1.2 skyriuje.

7.2. Sistemos vystymo paslaugų teikimo tvarka

Sistemos modifikavimo bei tobulinimo paslaugos pagal **Užsakovo** individualius poreikius teikiamos už Vystymo mokestį, kuris apskaičiuojamas už faktiškai atliktus darbus.

Papildomų paslaugų apimtį ir valandinis įkainis nurodytas 6.1. punkte.

Norėdamas užsakyti Sistemos Vystymo paslaugas **Užsakovo** Atstovas Paslaugų teikimo laikui turi Pateikti **Vykdytojui** Užklausą ir pagal galimybes nurodyti visus savo papildomus poreikius bei norus. Jeigu **Užsakovui** kyla neaiškumų, jis gali konsultotis su **Vykdytoju** visais Sistemos vystymo klausimais.

Vykdytojo Atstovas, Sutartyje nurodytais terminais, atlieka išsamią Užklausoje nurodytų **Užsakovo** papildomų poreikių analizę, įvertina laiko bei žmogiškuosius išteklius projektavimo, programavimo, testavimo ir diegimo darbams bei **Užsakovo** darbuotojų mokymams ir pateikia **Užsakovui** patvirtinti Sistemos vystymo darbų sąmatą bei (jeigu **Užsakovas** pageidauja) techninę specifikaciją.

Jeigu Vykdytojo pasiūlyti Sistemos vystymo paslaugų terminai, sąlygos ir kaina Užsakovui yra priimtini, Užsakovas el. paštu turi patvirtinti Paslaugų užsakymo faktą.

Gavęs Užsakovo patvirtinimą, Vykdytojas suderintomis sąlygomis atlieka arba organizuoja Sistemos vystymo darbus.

Sistemos vystymo paslaugos laikomos suteiktos, kai pasirašomas Sistemos vystymo paslaugų priėmimo – perdavimo aktas.

Kiekvienam naujai įdiegtam sistemos funkcionalumo pakeitimui suteikiama 12 mėnesių garantija nuo įdiegimo pradžios.

Už atliktas Sistemos vystymo paslaugas Vykdytojas pateikia Užsakovui sąskaitas – faktūras.

8. ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

8.1. Vykdytojo įsipareigojimai:

- 8.1.1. Paslaugas teikti laikantis šios techninės specifikacijos pateiktų terminų bei įkainių;
- 8.1.2. Paslaugų teikimui skirti tik kvalifikuotą personalą;
- 8.1.3. Planuojant, organizuojant ir atliekant darbus laikytis visų LR teisės normomis nustatytų reikalavimų.

8.2. Pirkėjo įsipareigojimai:

- 8.2.1. Atsiskaityti už suteiktas Paslaugas pagal šioje techninėje specifikacijoje pateiktus įkainius.
- 8.2.2. Teikiant Pranešimus bei Užklausas pateikti aiškią bei išsamią informaciją apie Sistemos klaidas, gedimus bei papildomus poreikius.
- 8.2.3. Sudaryti galimybę Vykdytojui naudotis Nuotoline prieiga prie Sistemos.
- 8.2.4. Be Vykdytojo informavimo bei sutikimo raštu savo jėgomis nevystyti bei nemodifikuoti Sistemos bei neleisti to daryti trečiosioms šalims.

Užsakovas:

UAB „Ukmergės vandenys“

Direktorius

Rimas Arlinskas

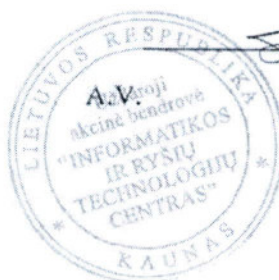


Vykdytojas:

UAB „Informatikos ir ryšių technologijų centras“

Direktorius

Gintautas Žalajauskas



*Suformuluota
IT speciacija
Rimas Arlinskas
2023.06.02*

*Suformuluota
Abonentų aptarnavimo ir
pardavimų sk. viršininkas
Artūras Rasimavičius
2023.06.02*

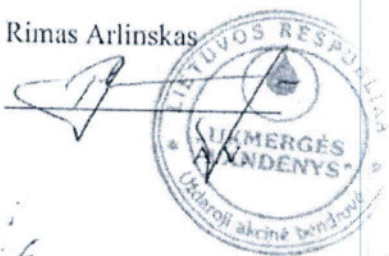
Klientų aptarnavimo sistemos Diegimo planas

Eil. Nr.	Darbo pavadinimas	Veiksmas	Dalyvauja	Terminas
1.	Serverio paruošimas	Serverio paruošimas, Sistemos instaliavimas, Report serverio Konfigūravimas	Kliento atstovas diegimui	2023-06-05
2.	Licencijos pridavimas, aktų pasirašymas	Formalizuoti licencijos pridavimą	Kliento atstovas diegimui	2023-06-07
3.	Seno bilingo duomenų analizė	Duomenų analizė, duomenų paruošimas importui bilingo duomenų auditas	Kliento bilingo atstovas arba mūsų programavimo skyrius	2023-06-15
4.	Dokumentų formų paruošimas	Mokestinių pranešimų, sąskaitų faktūrų, sutarčių šablonų sukėlimas į Sistemą	Diegėjas, klientas	2023-06-23
5.	Pirminių duomenų sutvarkymas.	Gautų duomenų pirminis apdorojimas ir sukėlimas į Sistemą	Diegėjas	2023-06-14
		Duomenų tikslinimas pagal pateiktus excel šablonus (jeigu reikės)	Klientas	2023-06-19
		Patikslintų Duomenų sukėlimas į Sistemą	Diegėjas, klientas	2023-06-23
6.	Kliento darbuotojų mokymai	Pirminiai darbuotojų mokymai	Diegėjas, klientas	2023-06-21
7.	Likučių sukėlimas	Suderintų likučių sukėlimas	Diegėjas	2023-06-23
8.	Testavimo etapas	Testiniai skaičiavimai, lyginimas su senu bilingu, neatitikimų analizė, išvados	Diegėjas, programuotojas, klientas	2023-07-03
9.	Kliento darbuotojų mokymai	Antriniai darbuotojų mokymai	Kliento bilingo darbuotojai	2023-07-03
10.	Sąskaitų išleidimas	Sąskaitų išleidimas programoje, Sistemos pridavimas eksploatacijai	Kliento bilingo darbuotojai	2023-07-14
11.	Formalizavimas pridavimui	Diegimo formalizavimas, pridavimas eksploatacijai	Klientas, Diegėjas	2023-07-31

Užsakovas:
UAB "Ukmergės vandenys"

Direktorius

Rimas Arlinskas



Vykdytojas:
UAB „Informatikos ir ryšių technologijų centras“

Direktorius

Gintautas Žaliauskas



*Šiuo dokumentu
Atspindi*

UAB 'Ukmergės vandenys' atstovas

*Abonentų aptarnavimo ir
pardavimų sk. viršininkas
Artūras Rasimavičius*

2023.06.05

UAB "INFORMATIKOS IR RYŠIŲ TECHNOLOGIJŲ CENTRAS"

(Tiekėjo pavadinimas)

Uždaroji akcinė bendrovė, Gaižiūnų g. 3, LT-50128, Kaunas, tel. 8 37 491042 faks. 8 37 451602,

duomenys apie įmonę kaupiami ir saugomi Valstybės įmonės Registrų centras Kauno filiale,

įmonės k. 134880487, PVM k. LT348804811

(Juridinio asmens teisinė forma, buveinė, kontaktinė informacija, registro, kuriame kaupiami ir saugomi duomenys apie tiekėją, pavadinimas, juridinio asmens kodas, pridėtinės vertės mokesčio mokėtojo kodas, jei juridinis asmuo yra pridėtinės vertės mokesčio mokėtojas)

UAB „Ukmergės vandenys“

(Adresatas (Perkantysis subjektas))

PASIŪLYMAS

DĖL KLIENTŲ APTARNAVIMO SISTEMOS, KLIENTŲ APTARNAVIMO SISTEMOS SAVITARNOS MODULIO, PAYMENT-LINK FUNKCIONALUMO, ANALITIKOS MODULIO IR PASLAUGŲ VALDYMO SISTEMOS LICENCIJŲ, DIEGIMO PASLAUGŲ IR SISTEMŲ PRIEŽIŪROS IR APTARNAVIMO PASLAUGŲ PIRKIMO

2023-05-30

(Data)

Kaunas

(Vieta)

Tiekėjo pavadinimas (jei pasiūlymą teikia ūkio subjektų grupė, nurodyti visų partnerių pavadinimus)	UAB „Informatikos ir ryšių technologijų centras“
Atsakingasis partneris (nurodyti atsakingojo partnerio pavadinimą, jei pasiūlymą teikia ūkio subjektų grupė)	
Tiekėjo adresas (jei pasiūlymą teikia ūkio subjektų grupė, nurodyti visų partnerių adresus)	Gaižiūnų g. 3, LT- 50128 Kaunas
Už pasiūlymą atsakingo asmens vardas, pavardė, pareigos	Direktorius Gintautas Žaliauskas
Telefono numeris	8-37 49 10 42
El. pašto adresas	info@irtc.lt

Šiuo pasiūlymu pažymime, kad sutinkame su visais reikalavimais nustatytais Pirkimo dokumentuose, paskelbtuose CVP IS.

Patvirtiname, kad visa mūsų pasiūlyme pateikta informacija yra teisinga ir kad mes nenuslėpėme jokios informacijos, kurią buvo prašoma pateikti pirkimo dokumentuose. Taip pat patvirtiname, kad nesame susiję su jokių galimų interesų konfliktu, nedalyvavome rengiant pirkimo dokumentus, o taip pat nesame susiję su jokia kita suinteresuota šalimi.

Suprantame, kad išaiškėjus aukščiau nurodytoms aplinkybėms būsime pašalinti iš šio Pirkimo ir mūsų pateiktas pasiūlymas bus atmestas.

Atsižvelgdami į pirkimo dokumentuose išdėstytas sąlygas, teikiame savo pasiūlymą ir patvirtiname, kad mūsų siūlomos paslaugos visiškai atitinka pirkimo dokumentuose nurodytus reikalavimus

I. Dalis: KLIENTŲ APTARNAVIMO SISTEMOS ĮKAINIAI

Eil. Nr.	Pavadinimas	Kaina, Eur be PVM
1.	Klientų aptarnavimo ir atsiskaitymo už suteiktas paslaugas administravimo sistema, paslaugų valdymo sistema ir analitikos sistema	
1.1	Klientų aptarnavimo sistemos licencija	6000,00
1.2	Savitarnos modulio licencija	1000,00
1.3	Paslaugų valdymo sistemos licencija	2000,00
1.4	Analitikos licencija	1000,00
2.	Sistemų diegimas, duomenų perkėlimas ir darbuotojų apmokymas	
2.1	Klientų aptarnavimo sistemos diegimo darbai	10000,00
2.2	Savitarnos modulio diegimo darbai	3000,00
2.3	Paslaugų valdymo sistemos diegimo darbai	5000,00
2.4	Darbuotojų apmokymas	1500,00
3.	Senujų sistemų panaikinimas ir jų funkcionalumų suprogramavimas bei įdiegimas naujoje sistemoje	6600,00
Bendra kaina, Eur (be PVM):		36100,00
PVM, Eur (21%):		7581,00
Bendra kaina, Eur (su PVM):		43681,00

II. Dalis: SISTEMŲ PALAIKYMO IR APTARNAVIMO ĮKAINIAI

1.	Klientų aptarnavimo, atsiskaitymų už suteiktas paslaugas administravimo ir paslaugų valdymo sistemos ir analitikos sistemos aptarnavimo paslaugos 12 mėnesių laikotarpiui	3600,00
2.	Serverio nuomos, priežiūros ir aptarnavimo paslaugos 12 mėnesių laikotarpiui	3000,00
Bendra kaina, Eur (be PVM):		6600,00
PVM, Eur (21%):		1386,00
Bendra kaina, Eur (su PVM):		7986,00
Bendra abiejų dalių kaina, Eur (be PVM):		42700,00
PVM, Eur (21%):		8967,00
Bendra abiejų dalių kaina, Eur (su PVM):		51667,00

Bendra galutinė pasiūlymo kaina be PVM - 42700,00 Eur (keturiasdešimt du tūkstančiai septyni šimtai eurų, 00 ct.).

Į šią sumą įeina visos išlaidos ir visi mokesčiai, taip pat PVM, kuris sudaro - 8967,00 Eur (aštuoni tūkstančiai devyni šimtai šešiasdešimt septyni eurai, 00 ct.).

Galutinė pasiūlymo kaina su PVM - 51667,00 Eur (penkiasdešimt vienas tūkstantis šeši šimtai šešiasdešimt septyni eurai, 00 ct.).

Papildomų darbų, neapimančių sistemos standartinės techninės specifikacijos 1 val. kaina be PVM – 60,00 Eur

Pasiūlymas galioja 90 dienų.

Pastaba. Pildoma, jei tiekėjas ketina pasitelkti subtiekęją:

Subtiekęjo pavadinimas	Išipareigojimų dalis (procentais), kuriai ketinama pasitelkti subtiekęją (-us)

Vadovaujantis Įstatymo 94 straipsnio 9 dalimi Perkantysis subjektas per 15 dienų nuo pirkimo sutarties ar preliminariosios sutarties sudarymo ar jų pakeitimo, bet ne vėliau kaip iki pirmojo mokėjimo pagal jį pradžios Viešųjų pirkimų tarnybos nustatyta tvarka per CVP IS paskelbs laimėjusio dalyvio pasiūlymą, sudarytą pirkimo sutartį ir pirkimo sutarties sąlygų pakeitimus, išskyrus informaciją, kurią laimėjęs dalyvis nurodys, kaip konfidencialią. Visas tiekėjo pasiūlymas ir paraiška negali būti laikomi konfidencialia informacija, tačiau tiekėjas gali nurodyti, kad tam tikra jo pasiūlyme pateikta informacija yra konfidenciali. Konfidencialia informacija neturėtų būti laikoma informacija, nurodyta Įstatymo 32 straipsnio 2 dalies 1-4 punktuose.

Šiame pasiūlyme yra pateikta ir konfidenciali informacija*:

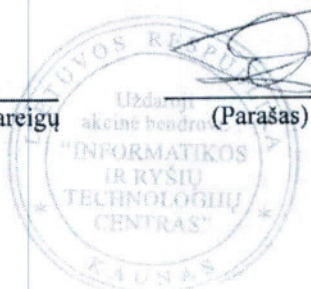
Eil. Nr.	Pateikto dokumento pavadinimas	Dokumento tekstas (nurodoma kuri informacija yra konfidenciali)
1.		

*Pildyti tuomet, jei bus pateikta konfidenciali informacija:

Kartu su pasiūlymu pateikiami šie dokumentai:

Eil. Nr.	Pateikto dokumento pavadinimas	Dokumento puslapių skaičius
1.		
2.		

Direktorius
(Tiekėjo arba jo įgalioto asmens pareigų pavadinimas)



(Parašas)

Gintautas Žaliauskas
(Vardas ir pavardė)