Sutarties 1 priedas

**PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

1. **PIRKIMO OBJEKTAS IR SĄVOKOS**

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

Techninėje specifikacijoje vartojamos sąvokos:

* 1. **Darbo diena** – bet kuri savaitės diena nuo pirmadienio iki penktadienio imtinai, išskyrus tuos atvejus, kai pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus tokia savaitės diena yra pripažįstama švenčių diena.
  2. **Darbo valandos** – darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 valandos. Penktadieniais bei šventinių dienų išvakarėse – nuo 8:00 iki 16:00 valandos. Šioje Sutartyje numatytos Paslaugos teikiamos darbo valandomis, išskyrus tuos atvejus, kai Sutartis arba atskiras Šalių susitarimas numato kitaip.
  3. **Sistema** – *Užsakovo* aplinkoje įdiegta programinė įranga: Darbo laiko ir darbo užmokesčio apskaitos sistema (Alna HR Office), sukurta Microsoft Dynamics NAV pagrindu ir sujungtos į funkcionuojančią visumą.
  4. **Klaida** – situacija, kai vykdant procedūras gaunamas netinkamas rezultatas, Sistemos veikimas neatitinka funkcinės specifikacijos, vartotojo instrukcijų ar raštiško užsakymo.
  5. **Kritinė klaida** – Sistemos klaida, dėl kurios Užsakovas negali vykdyti savo esminės tiesioginės komercinės veiklos.
  6. **Vartotojo klaida** – Sistemos klaidos, kurias padarė Užsakovo Sistemos vartotojai, ar klaidos, įvykusios dėl Užsakovo neteisingo bendros Programinės įrangos administravimo ar Programinės įrangos konfigūravimo pakeitimo, duomenų įvedimo, jei tai atliko ne Paslaugų teikėjas.
  7. **Reakcijos laikas** - suprantamas kaip laiko tarpas, per kurį Vykdytojas po pranešimo gavimo, atlieka preliminarią problemos analizę, nustato Klaidos tipą, priskiria specialistui užduotį.
  8. **Vykdymo laikas** – suprantamas laiko tarpas nuo kuomet paslaugų tiekėjas šalina gedimą, sutrikimą ar vykdo užsakymą. Vykdymo laikas pradedamas skaičiuoti nuo reakcijos laiko pabaigos. Gedimas gali būti šalinamas nuotoliniu būdu, konsultacijomis telefonu arba atvykstant į gedimo vietą.
  9. **Užklausa**– Užsakovo kreipimasis į Paslaugų teikėją telefonu arba elektroniniu paštu.
  10. **Užsakymas** – Užsakovo elektroniniu paštu Paslaugų teikėjui pateiktas užsakymas, nurodant Paslaugų poreikį ir atlikimo terminus.
  11. **Garantinis laikotarpis** – laikotarpis, kai Paslaugų teikėjas Sistemos pakeitimų, atliktų Paslaugų teikėjo pagal Užsakovo užsakymą, klaidos ir netikslumai taisomi nemokamai. Naujai padarytiems Sistemos pakeitimams yra suteikiamas garantinis laikotarpis, kurio terminas turi būti ne trumpesnis nei 12 mėn.
  12. **Priežiūra** – veiksmai, skirti palaikyti esamą Sistemos funkcionalumą, kuris realizuotas remiantis Sistemos dokumentacija, bei užtikrinimas, kad Sistema tenkina Sistemos dokumentacijoje apibrėžtus reikalavimus. Į šią sąvoką įeina Užsakovo darbuotojų konsultavimas darbo su Sistema klausimais tiesiogiai per pagalbos sistemą, elektroniniu paštu arba telefonu („karšta linija“), Sistemos funkcionalumo atstatymas, įvykus duomenų bazės ar atskirų jos komponentų funkcionavimo sutrikimams.
  13. **Licencija** – leidimas (sutartis), kurio pagrindu Užsakovas tam tikromis sąlygomis įgijo teisę naudotis Sistema.
  14. **Užsakovas** –AB Vilniaus šilumos tinklai.
  15. **VVS** –Verslo valdymo sistema.
  16. **TS** –ši Techninė specifikacija**.**
  17. **Paslaugų teikėjas** – viešąjį pirkimą laimėjęs tiekėjas, su kuriuos sudaryta Paslaugų teikimo sutartis.

1. **PIRKIMO OBJEKTO PRITAIKYMO SRITIS**
   1. Užsakovas naudoja verslo valdymo ir finansų apskaitos sistemą Microsoft Dynamics NAV, kurioje įdiegtas Alna HR Office modulis. Sistema sudaryta iš duomenų bazės, kuri dirba MS SQL 2012 standard serveryje. Klientinė dalis yra įdiegta terminaliniuose serveriuose Windows 2016 standard arba vėlesnės versijos.
2. **TECHNINIŲ REIKALAVIMŲ, KURIUOS TURI ATITIKTI PERKAMOS PASLAUGOS APRAŠYMO BŪDAI**
   1. **Pirkimo objekto aprašymas**
      1. Reikalavimai Sistemos priežiūros, naujo funkcionalumo sukūrimo, esamo pakeitimo ir licencijų naujinimo paslaugoms:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Paslaugų dalis** | **Reikalavimai paslaugoms** |
| 1. | Bendroji dalis | * 1. Paslaugų teikimo trukmė – Paslaugos turi būti teikiamos 36 (trisdešimt šešis) mėnesius nuo viešojo pirkimo-pardavimo sutarties (toliau – Sutartis) sudarymo dienos.   2. Paslaugų teikėjas privalo laikytis teisės aktų reikalavimų, nustatančių duomenų apsaugą bei teikti Paslaugas taip, kad visi su teikiamomis paslaugomis susiję veiksmai atitiktų 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas). |
| 2. | Teikiamos Sistemos priežiūros Paslaugos 20 val./mėn. apimtyje (10 val./mėn. – finansų modulis, 10 val./mėn. – Alna HR Office modulis). Paslaugų teikėjui bus mokamas fiksuotas mėnesinis mokestis. | * 1. Priežiūros palaikymo darbo dienų formatas 5x8 (5 (penkios) darbo dienos, 8 (aštuonios) darbo valandos). Darbo laiko pradžia 08:00 val. iki 17:00 val.   2. Paslaugų teikėjas privalo skirti vieną konsultantą Sistemos priežiūros klausimams spręsti.   3. Apie klaidų atsiradimą Užsakovas praneša Paslaugų teikėjui per Paklausimų ir klaidų registravimo ir valdymo sistemą (angl. – Service Desk/Help Desk), kuri prieinama atsakingiems Užsakovo darbuotojams ir išsiųsdamas elektroninį laišką į Paslaugų teikėjo nurodytą elektroninio pašto adresą. Skubiais atvejais Užsakovas apie klaidas praneša Paslaugų teikėjui telefonu ir vėliau elektroniniu paštu.   4. Klaidos atveju veiklos atkūrimo laikas skaičiuojamas nuo pranešimo gavimo į Paslaugų teikėjo paklausimų ir klaidų registravimo ir valdymo sistemą.   5. Sistemos klaidos turi būti taisomos 3.9. punkte nustatyta tvarka.   6. Pagalba nuotoliniu būdu, konsultacijos telefonu arba elektroniniu paštu teikiamos be papildomo užmokesčio 20 val./mėn. apimtyje (10 val./mėn. – finansų modulis, 10 val./mėn. – Alna HR Office modulis). Užsakovas turi teisę gauti pagalbą į bet kokį klausimą, susijusį su naudojama Sistema ir jos veikimu.   7. Paslaugų teikėjas įsipareigoja užtikrinti nuolatinį Sistemos nustatymų, duomenų ir metaduomenų optimizavimą, greitaveikos didinimą „*System maintenance“*.   8. Į Sistemos priežiūros apimtį įeina nemokamas esamos programinės įrangos atliktų pakeitimų klaidų ir netikslumų, kurie neatitinka esamos Sistemos funkcinių reikalavimų dokumentų, taisymas, nedidelių sisteminių pakeitimų ar konfigūracijų atlikimas.   9. Iki kiekvieno mėn. 5 (penktos) dienos (arba sekančios darbo dienos, jei mėnesio 5 (penkta) diena yra oficiali nedarbo diena Lietuvos Respublikoje) Užsakovui elektroniniu paštu pateikiama ataskaita apie praėjusio mėnesio gautas Užklausas, jų būsenas ir joms spręsti sugaištą laiką.   10. Visi Paslaugų teikėjo iniciatyva atliekami veiksmai ir pokyčiai Sistemoje yra kvalifikuojami kaip Sistemos priežiūros Paslaugos ir gali būti atliekami tik iš anksto suderinus (elektroniniu paštu, telefonu) su Užsakovu. Prieš pradedant atlikti veiksmus Sistemoje Paslaugų teikėjo iniciatyva po suderinimo su Užsakovu, Paslaugų teikėjas Užsakovui elektroniniu paštu ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas turi pateikti planuojamų veiksmų aprašymus, numatomą pradžią ir pabaigą, atlikimui reikalingas Užsakovo dalyvavimo aprašymas, Užsakovo funkcijos, reikalingi Užsakovo resursai, veiksmų įtaką kitiems Sistemos naudotojams veiksmų atlikimo metu ir įtaką Sistemos naudotojams po pokyčių įdiegimo. Jeigu atlikti Sistemos priežiūros pakeitimai sąlygoja pokyčius kitų Sistemos vartotojų darbe ar Sistemos atliekamų apskaičiavimų principuose ir rezultatuose, elektroniniu būdu Paslaugų teikėjas Užsakovui pateikia raštu išdėstytus Sistemos vartotojams aktualių pakeitimų aprašymus, vartotojų naudojimosi instrukcijas.   11. Užsakovas 20 val. turi išnaudoti per 1 mėnesį. Neišnaudojus valandų per 1 mėnesį, jos perkeliamos į kitą mėnesį, bet neilgesniam negu 3 mėnesių laikotarpiui. Valandų užskaitymas atliekamas kalendoriniais ketvirčiais. Neišnaudojus valandų per kalendorinį ketvirtį, į naują ketvirtį nepanaudotos valandos nėra perkeliamos.   12. Paslaugų teikėjas inicijuoja periodinius susitikimus, kurių metu pristato įdiegtus pakeitimus, atviras užklausas, pagal poreikį organizuoja mokymus ar konsultacijas iš anksto su Užsakovu suderintomis temomis. |
| 3. | Naujo funkcionalumo sukūrimas, esamo funkcionalumo pakeitimai, duomenų bazių tvarkymas pagal Užsakovo poreikius. Paslaugų teikėjui bus mokama pagal fiksuotą valandinį įkainį. | * 1. Naujo funkcionalumo sukūrimui, esamo funkcionalumo pakeitimams arba duomenų bazių tvarkymui Užsakovas pateikia Paslaugų teikėjui užklausą elektroniniu paštu, nurodydamas Paslaugų poreikį ir atlikimo terminus.   2. Paslaugų teikėjas, ne vėliau nei kitą darbo dieną po užklausos gavimo, informuoja elektroniniu paštu Užsakovą apie tai, ar užklausoje nurodytos paslaugos bus kvalifikuojamos kaip Sistemos priežiūros Paslaugos.   3. Gavęs Užsakovo užklausą, Paslaugų teikėjas elektroniniu paštu ar telefonu gali pateikti papildomus klausimus Užsakovui ir gauti Užsakovo atsakymus, paaiškinimus, komentarus.   4. Tuo atveju, kai Užsakovo užklausoje nurodytos Paslaugos nebus kvalifikuojamos kaip Sistemos priežiūros Paslaugos, Paslaugų teikėjas elektroniniu paštu ne vėliau nei per 5 (penkias) darbo dienas po užklausos gavimo, Užsakovui pateikia Užsakymo formą (Priedas Nr. 3), kurioje nurodo pagrindinius Paslaugų etapus (analizė, pasiūlymų teikimas, derinimas, programavimas, testavimas, stebėsena ir kt.), planuojamas darbo valandas, įkainį, bendrą kainą, ir pasiūlo Paslaugų atlikimo grafiką. Paslaugų atlikimo grafike ar plane turi būti pateikiamas Paslaugų atlikimo procese reikalingas Užsakovo dalyvavimo aprašymas, Užsakovo funkcijos, reikalingi Užsakovo resursai, Užsakovo funkcijų atlikimo pradžios ir pabaigos datos, informacijos apie rezultatus pateikimo būdai, formos, pasiūlymai dėl Sistemos vartotojams aktualių aprašymų ar instrukcijų pateikimo, darbuotojų apmokymo ir kt. Aktualių aprašymų ar instrukcijų pateikimo ir darbuotojų apmokymo sąlygas šalys aptaria ir suderina Užsakymo derinimo etape. Šiame punkte nurodytas 5 (penkių) darbo dienų terminas yra pratęsiamas tokiam laikotarpiui (skaičiuojant darbo dienomis), kurį Užsakovas rengė atsakymus ar papildomus paaiškinimus Paslaugų teikėjui, atsakydamas į Paslaugų teikėjo klausimus dėl Užsakymo vykdymo.   5. Gavęs Paslaugų teikėjo pasiūlymus dėl Užsakymo įgyvendinimo, Užsakovas elektroniniu paštu ar telefonu gali pateikti papildomus klausimus Paslaugų teikėjui ir gauti Paslaugų teikėjo atsakymus, paaiškinimus, komentarus, patikslintus pasiūlymus dėl Užsakymo vykdymo.   6. Paslaugų teikėjas pradeda vykdyti Užsakymą tik po to, kai su Užsakovu suderina reikalingų Paslaugų apimtis (konkrečias užduotis, jų atlikimo trukmę) ir atlikimo grafiką bei gauna pasirašytą Užsakymą abiejų šalių (Užsakovas ir Paslaugų teikėjas). Paslaugų teikėjas privalo informuoti Užsakovą apie pokyčius, kurie nebuvo nurodyti Užsakovo Užsakyme, tačiau yra būtini tam, kad tinkamai suteikti Paslaugą.   7. Užsakymų rengimo ir įgyvendinimo klausimais Paslaugų teikėjas konsultuoja Užsakovą elektroniniu paštu ar telefonu.   8. Paslaugų teikėjas, atlikdamas papildomas užduotis, privalo užtikrinti Sistemos vientisumą, kad padaryti pakeitimai nepakenktų funkcionalumui, kuris buvo realizuotas ir ištestuotas anksčiau. Paslaugų teikėjui to neįvertinus – tai traktuojama kaip kritinė klaida.   9. Reakcijos laikas į Sistemos klaidas nuo pranešimo elektroniniu paštu arba skambučio telefonu gavimo momento – per 3 (tris) darbo valandas. Klaidų išsprendimo terminas – 40 (keturiasdešimt) darbo valandų, kritinių klaidų išsprendimo laikas – 8 (aštuonios) darbo valandos. |
| 4 | Microsoft Dynamics NAV licencijų paketas | * + 1. Užsakovo turimų Microsoft Dynamics NAV licencijų naujinimas (Microsoft Dynamics NAV licencijų naujinimo pabaigos data yra 2023-06-28). Turimos galiojančios licencijos vertė yra 60.750,00 Eur. Į pasiūlymo kainą turi būti įskaičiuota reikalingų licencijų naujinimo kaina  36 mėn. laikotarpiui.     2. Pilnos apimties naudojimo (konkurentinė) vartotojo licencija, atsižvelgiant į tuo metu esamai sistemos versijai.     3. Ribotos apimties naudojimo (konkurentinė) vartotojo licencija, atsižvelgiant į tuo metu esamai sistemos versijai. |

1. **PRIEDAI**

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

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

Priedas Nr. 3 „Paslaugų atlikimo sąmatos forma“.

Priedas Nr. 1

**PASLAUGŲ PRIĖMIMO–PERDAVIMO AKTAS**

Data

Vilnius

**Paslaugų, atliktų pagal sutartį Nr.**

**perdavimo-priėmimo**

**AKTAS Nr.\_\_\_\_\_\_**

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

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

**ŠALIŲ ADRESAI IR REKVIZITAI**

|  |  |
| --- | --- |
| **UŽSAKOVAS** | **PASLAUGŲ TEIKĖJAS** |

Priedas Nr. 2

**Pakeitimų / pataisymų diegimo tvarka**

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

Priedas Nr. 3

**Užsakymas Nr.**

**Prie sutarties Nr.**

Vilnius, Data

|  |  |
| --- | --- |
| **VYKDYTOJAS** | **UŽSAKOVAS**  **Vilniaus šilumos tinklai AB**  Spaudos g. 6-1, LT-05132 Vilnius, Lietuva  Įmonės kodas: 124135580  PVM mokėtojo kodas: LT241355811 |

**UŽSAKYMO ESMĖ:**

**Darbų apimtis:**

**Prielaidos ir apribojimai:**

**Darbų rezultatas:**

**UŽSAKOVO VYKDYMO KOMANDA**:

**VYKDYTOJO VYKDYMO KOMANDA:**

**PASLAUGŲ SUTEIKIMO TERMINAS:**

**GARANTIJA:**

**ATSISKAITYMAS UŽ PASLAUGAS:**

**PASLAUGŲ KAINA:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Darbų pavadinimas** | **Apimtis**  **Val.** | **Vieneto kaina, EUR** | **Suma EUR**  **be PVM** | **Suma EUR su PVM** |
| 1. |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |
| **VISO:** | |  |  |  |  |

Darbų atlikimą garantuojame Apmokėjimą garantuojame

**VYKDYTOJAS: UŽSAKOVAS:**

AB Vilniaus šilumos tinklai

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Vardas Pavardė Vardas Pavardė*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Užsakymo pasirašymo data Užsakymo pasirašymo data*