

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SAVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Kritinė problema \ Kritinis sutrikimas** – avarinis Sistemos darbo sutrikimas, kai Klientas negali savarankiškai atstatyti Sistemos dalinio ar pilno funkcionalumo ir pan.
- 1.2. **Konsultavimo paslaugos** – Kliento atstovų konsultavimas visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais.
- 1.3. **Paslaugos** – Prižiūros paslaugos ir Vystymo paslaugos.
- 1.4. **Klientas** – UAB Technologijų ir inovacijų centras.
- 1.5. **Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Klientas sudaro Sutartį.
- 1.6. **Kliento darbo valandos** – darbo valandos, skaičiuojamos Kliento darbo metu: I-IV 7:30 – 16:30 val., V 7:30 – 15:15 val.
- 1.7. **Priežiūros paslaugos** – Sistemos priežiūros paslaugos, susidedančios iš Sistemos palaikymo paslaugų ir Konsultavimo paslaugų.
- 1.8. **Sistema** – Informacinių sistemų kompleksas, kurį sudaro DSAIP (Duomenų surinkimo, apdorojimo ir pateikimo informacinė sistema) ir EPAAS (Elektros planavimo, apdorojimo ir analizės sistema)
- 1.9. **Sistemos palaikymo paslaugos** – Sistemos darbo problemų/ sutrikimų nustatymas ir jų sprendimas.
- 1.10. **Vystymo paslaugos** – Sistemų tobulinimo/ keitimo/ vystymo paslaugos.
- 1.11. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Paslaugų teikėjo ir Kliento dėl Pirkimo objekto.
- 1.12. **Šalys** – Klientas ir Paslaugų teikėjas.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

- 2.1. Informacinių sistemų komplekso LE DSAIP (Duomenų surinkimo, apdorojimo ir pateikimo informacinė sistema) ir LEG EPAAS (Elektros planavimo, apdorojimo ir analizės sistema) vystymo ir priežiūros paslaugos.

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

- 3.1. Priežiūros paslaugos – ne daugiau kaip 900 val.
- 3.2. Vystymo paslaugos – ne daugiau kaip 4000 darbo valandų.

4. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA

- 4.1. Paslaugų teikėjas teikia Paslaugas naudodamas Kliento IT infrastruktūrą.
- 4.2. Paslaugų rezultatai turi būti talpinami į Kliento nurodytą programinių kodų saugyklą.
- 4.3. Šalims raštu susitarus, Paslaugoms suteikti Paslaugų teikėjui gali būti suteiktas nuotolinis prisijungimas prie nurodytos Sistemos aplinkos.

5. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

5.1. Esamos situacijos aprašymas

- 5.1.1. Sistema yra sukurta licencijuotos programinės įrangos pagrindu:

Technologija	Aprašymas
Microsoft SharePoint 2013	Programavimo karkasas
C#	Programavimo kalba
Active Directory	
Microsoft SQL Server 2013 Enterprise Edition	Duomenų bazė
Microsoft SQL Integration Services (SSIS)	Duomenų užkrovimo procesų valdymo komponentas (ETL įrankis)
Microsoft SQL Server Analysis Services (SSAS)	OLAP įrankis, duomenų modelių (kubų) kūrimo technologija
Microsoft Power Query	Duomenų analizės įrankis

5.1.2. Duomenų surinkimo, apdorojimo ir pateikimo informacinė sistema (DSAIP) – aplinka bendradarbiavimo sprendimams įgyvendinti:

5.1.2.1. Įmonių grupės atstovai pateikia atstovaujamos įmonės duomenis holdingo bendrovei;

5.1.2.2. Realizuotas pateiktų duomenų agregavimo sprendimas pagal funkcines sritis;

5.1.2.3. Holdingo ir įmonių analitikai turi galimybę analizuoti pirminius ir agreguotus duomenis pagal priskirtas teises;

5.1.2.4. Realizuotas automatinis sutartų duomenų vizualizavimas virtualioje erdvėje (KPI stebėjimas).

5.1.3. Elektros planavimo, apdorojimo ir analizės sistema (EPAAS) – aplinka bendradarbiavimo sprendimams įgyvendinti:

5.1.3.1. Surenkami ir saugomi duomenys iš įvairių duomenų šaltinių;

5.1.3.2. Realizuota galimybė iš surinktų duomenų automatiškai generuoti balanso grafikus ir pasiūlymus

5.1.3.3. Realizuota galimybė vartotojui analizuoti duomenis OLAP kubų pavidalu, kurti įvairias ataskaitas MS Excel.

5.2. Pirkimo objekto aprašymas

5.2.1. Prižiūros paslaugas sudaro:

5.2.1.1. Sistemos palaikymo paslaugas:

5.2.1.1.1. Palaikymo paslaugas sudaro techninių Sistemos darbo problemų nustatymas ir sprendimas.

5.2.1.1.2. Klientas kreipiasi į Paslaugų teikėją, kai Sistemos darbo problemų neišsprendžia Kliento priežiūros specialistai.

5.2.1.1.3. Sistemos darbo problemų, kurios kilo dėl Vystymo paslaugų jų garantiniu laikotarpiu, sprendimas neįeina į Sistemos palaikymo paslaugų imtį.

5.2.1.1.4. Paslaugų teikėjas Sistemos palaikymo paslaugas teikia naudodamas Kliento IT infrastruktūrą, Kliento buveinėje. Šalims raštu sutarus, Sistemos palaikymo paslaugoms teikti Paslaugų teikėjui gali būti suteiktas nuotolinis prisijungimas prie Sistemos vystymo ir testavimo aplinkų.

5.2.1.2. Sistemos Konsultavimo paslaugas:

5.2.1.2.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja konsultuoti Kliento atstovus visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais.

5.2.1.3. Paslaugų teikėjas kiekvieną kalendorinį mėnesį teikia ataskaitą apie laiku ir tinkamai suteiktas Sistemos Priežiūros paslaugas ir sugaištą laiką, šalims pasirašant suteiktų Priežiūros paslaugų ataskaitą, kaip nurodyta 5.4.4. punkte Ataskaita pateikiama vieną kartą per mėnesį, ne vėliau kaip per 5 dienas po mėnesio, per kurį buvo suteiktos Priežiūros paslaugos, pabaigos.

5.2.1.4. Už tinkamai per kalendorinį mėnesį suteiktas Sistemos Priežiūros paslaugas Paslaugų teikėjui bus mokama pagal faktiškai sugaištą laiką, bet ne daugiau, nei nustatytas maksimalaus dydžio mėnesio mokestis, į kurį turi būti įskaičiuoti visi mokesčiai, visos tiesioginės ir netiesioginės išlaidos, patiriamos Paslaugų teikėjo. Jeigu ataskaitiniu laikotarpiu Priežiūros paslaugų suteikta nebuvo, mėnesinis Priežiūros paslaugų mokestis nėra mokamas.

5.2.2. Vystymo paslaugas sudaro:

5.2.2.1. Analizė – Kliento naujų poreikių analizė, paruošiant, jei Šalys sutarė, analizės dokumentą, arba problemos analizė, kai prižiūrimos Sistemos problemos/ sutrikimo negalima išspręsti be detalios programinio kodo ir duomenų analizės.

5.2.2.2. Projektavimo, programavimo ir konfigūravimo paslaugos – Sistemos pakeitimų kūrimo ir konfigūravimo paslaugos, reikalingos sudėtingos problemos/ sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos analizę.

5.2.2.3. Duomenų tvarkymas – didelės apimties duomenų tvarkymo paslaugos, kurioms reikalingas programinio kodo sukūrimas ir (ar) kurios reikalingos sudėtingos problemos/ sutrikimo pašalinimui, atlikus išsamią problemos analizę, arba, kai paslaugų poreikis buvo sąlygotas Sistemos vartotojų klaidų.

5.2.2.4. Diegimo paslaugos – Vystymo paslaugų užsakymo dokumento apimtyje modifikuotos Sistemos programinės įrangos ir jos pakeitimų (atnaujinimų) diegimo paketo paruošimas bei pateikimas, esant poreikiui – diegimas nurodytose aplinkose.

5.2.2.5. Mokymai – Sistemos vartotojų ir administratorių mokymai darbo vietoje arba per nuotolinio ryšio priemones.

5.2.3. Reikalavimai Vystymo paslaugų garantijai:

5.2.3.1. Paslaugų teikėjas šios Techninės specifikacijos 5.2.2.1 – 5.2.2.4 punktuose nurodytoms suteiktoms Vystymo paslaugoms suteikia ne trumpesnę kaip 12 (dvylikos) mėnesių garantiją. Garantijos terminas skaičiuojamas nuo suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos.

5.3. Sutartinių įsipareigojimų vykdymo tvarka ir terminai

5.3.1. Paslaugų teikimo laikotarpis – 12 (dvylika) mėnesių. Jeigu praėjus 9 (devyniems) mėnesiams nuo Paslaugų teikimo pradžios nei viena iš Šalių raštu nepateikia pageidavimo nepratęsti Paslaugų teikimo laikotarpio, Paslaugų teikimo laikotarpis tokiomis pat sąlygomis pratęsiamas dar 12 (dvylikai) mėnesių, neviršijant bendros Sutarties kainos. Pratęsimo sąlyga taikoma ne daugiau nei 2 (du) kartus.

5.3.2. Klientui pageidaujant, gali būti parengtas darbo reglamentas, kuris aprašys, kaip šalis dirba.

5.3.3. Priežiūros paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

5.3.3.1. Priežiūros paslaugos teikiamos nuolat Priežiūros paslaugų teikimo laikotarpiu.

5.3.3.2. Klientas Paslaugų teikimo laikotarpiu turi teisę sustabdyti Priežiūros paslaugų teikimą ir nemokėti už tą laikotarpį, kuriam buvo sustabdytos Priežiūros paslaugos. Apie Priežiūros paslaugų sustabdymą Paslaugų teikėjas turi būti informuojamas ne vėliau kaip prieš 1 (vieną) mėnesį raštu ar/ir elektroniniu paštu, tai patvirtinant raštišku šalių susitarimu (rašta rengia Klientas). Apie Priežiūros paslaugų teikimo atnaujinimą Klientas paslaugų teikėją informuoja prieš 1 (vieną) mėnesį raštu ar/ir elektroniniu paštu, tai patvirtinant raštišku šalių susitarimu (rašta rengia Klientas).

5.3.4. Sistemos palaikymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

5.3.4.1. Kliento darbo valandomis, darbo dienomis pirmadieniais – ketvirtadieniais nuo 7.30 val. iki 16.30 val. penktadienį – nuo 7.30 val. iki 15.15 val.;

5.3.4.2. Šalių rašytiniu susitarimu, Sistemos palaikymo paslaugos gali būti teikiamos Kliento nedarbo metu;

5.3.4.3. Palaikymo paslaugas Tiekėjas teikia pagal Kliento pateiktus pranešimus. Pranešimus Kliento įgalioti atstovai pateikia raštu (popierine forma su parašais) ar el. paštu, arba Tiekėjo teikiama incidentų valdymo sistema ir (ar) Kliento informacinėje sistemoje (klaidų registravimo sistemoje);

5.3.4.4. Reakcijos į Sistemų darbo problemas, sutrikimus terminas (laiko tarpas nuo Kliento pranešimo pateikimo Paslaugų teikėjui iki jo sprendimo pradžios): kritinėms darbo problemoms/ sutrikimams – 2 (dvi) Kliento darbo valandos, nekritinėms darbo problemoms/ sutrikimams – 4 (keturios) Kliento darbo valandos.

5.3.4.5. Sistemos darbo problemos pašalinimo terminas (laiko tarpas nuo Paslaugų teikėjo reakcijos pradžios (sureagavimo) iki pilno problemos pašalinimo): kritinėms problemoms/ sutrikimams – 7 (septynios) Kliento darbo valandos, nekritinėms problemoms/sutrikimams – 16 (šešiolika) Kliento darbo valandų.

5.3.4.6. Paslaugų teikėjas su Klientu (raštu) gali susiderinti kitus, Klientui priimtinus, problemų/ sutrikimų pašalinimo terminus.

5.3.4.7. Bet kokie pakeitimai gamybinėse aplinkose, įskaitant klaidų taisymus, gali būti diegiami tik gavus rašytinį Kliento leidimą.

5.3.4.8. Sistemos darbo problema/ sutrikimas laikomas pašalintu, kai Kliento įgaliotas atstovas raštiškai patvirtina, kad Sistemos darbo problemos/ sutrikimo nėra.

5.3.5. Konsultavimo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

5.3.5.1. Paslaugos teikėjas įsipareigoja konsultuoti Kliento atstovus visais su Sistemų panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais.

5.3.5.2. Konsultavimas turi būti atliekamas per Paslaugos teikėjo pagalbos tarnybą, telefonu ar el. paštu ir (ar) Kliento informacinėje sistemoje (klaidų registravimo sistemoje) t.y. tokiomis pačiomis priemonėmis, kokiomis gautas paklausimas iš Kliento įgalioto atstovo.

5.3.5.3. Paslaugos teikėjo reakcija į paklausimą - ne ilgiau kaip 4 (keturios) Kliento darbo valandos. Reakcijos į paklausimą terminas suprantamas kaip laiko tarpas nuo paklausimo iš Kliento gavimo iki paklausimo nagrinėjimo pradžios.

5.3.5.4. Konsultavimo paslaugos, susijusios su standartiniu / baziniu Sistemos funkcionalumu, turi būti suteiktos ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo atitinkamo Kliento paklausimo pateikimo.

5.3.5.5. Konsultavimo paslaugos, susijusios su sudėtingų, nestandartinių situacijų išsiaiškinimu, duomenų analize, nestandartiniu Sistemų funkcionalumu ar galimybėmis, turi būti suteiktos ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo atitinkamo Kliento paklausimo pateikimo.

5.3.5.6. Į Konsultavimo paslaugų teikimo terminą neįskaičiuojamas laikas, kurio metu laukiama papildomos ar patikslintos informacijos iš Kliento, be kurios pagrįstai nėra įmanomas kokybiško atsakymo į konsultaciją pateikimas.

5.3.6. Vystymo paslaugų teikimo tvarka ir terminai:

5.3.6.1. Vystymo paslaugos teikiamos tik pagal atskirus Kliento Paslaugų teikėjui pateiktus užsakymus Sutarties galiojimo metu,

5.3.6.2. Užsakymus Klientas Paslaugų teikėjui gali teikti visą Sutarties galiojimo laikotarpį. Užsakymų skaičius neribojamas, tačiau visų užsakymų trukmė negali viršyti šioje sutartyje numatytų vystymo paslaugų valandų skaičiaus.

5.3.6.3. Užsakymus Klientas Paslaugų teikėjui pateikia raštu (el. paštu, faksu ar kita rašytine Paslaugų teikėjo pasiūlyta ir Klientui priimtina forma);

5.3.6.4. Vystymo paslaugų suteikimo terminai, apimtys ir sąmata yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami užsakyme, kurį pasirašo abi Šalys po užsakymo pateikimo. Už apimtį (darbo valandų kiekį), kurios nebuvo suderintos (t.y. kurios nebuvo nurodytos užsakyme) Klientas neapmoka;

5.3.6.5. Paslaugų teikėjas testavimo aplinkoje turi atlikti suteiktų Vystymo paslaugų, rezultatų testavimą ir pateikti testavimo rezultatų ataskaitą, kaip nurodyta šios Techninės specifikacijos 5.4.1 punkte;

5.3.6.6. Naujai sukurtas funkcionalumas, įkeltas į Sistemos gamybinę aplinką, neturi sutrikdyti kitų Sistemoje esančių funkcijų darbo. Jeigu naujai sukurtas ir į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas sutrikdo Sistemoje esančių funkcijų darbą, arba neveikia - laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai.

5.3.6.7. Paslaugų teikėjas tinkamai suteikęs Vystymo paslaugas, kreipiasi į Klientą raštu ir pateikia Klientui pasirašymui Vystymo paslaugų rezultato perdavimo – priėmimo aktą, kuris išrašomas už kiekvieną Kliento pateiktą Vystymo paslaugų užsakymo įvykdymą.

5.3.6.8. Vystymo paslaugų, nurodytų šios Techninės specifikacijos 5.2.2.1 - 5.2.2.4 punktuose, perdavimo - priėmimo aktą Klientas pasirašo, kai:

5.3.6.8.1. gamybinėje Sistemos aplinkoje galima įvykdyti veiklos procesus Vystymo paslaugų užsakyme apibrėžta funkcionalumo apimtimi, nėra likusių Kliento nurodytų ir neištaisytų klaidų, o naujai į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas veikia kokybiškai;

5.3.6.8.2. yra atlikta suteiktų Vystymo paslaugų bandomoji eksploatacija, kurios ilgis numatomas užsakyme.

5.3.6.9. Suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo metu Klientas negali pilnai patikrinti suteiktų Vystymo paslaugų atitikimo Sutartyje nustatytiems reikalavimams, todėl Šalys susitaria, kad Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo akto pasirašymas jokių būdų neapriboja Kliento teisės po Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo akto pasirašymo reikšti Paslaugų teikėjui pretenzijas dėl Vystymo paslaugų neatitikimo Sutartyje nustatytiems reikalavimams/ trūkumų.

5.3.6.10. Paslaugų teikėjas suteiktoms Vystymo paslaugoms suteikia 12 (dvylikos) mėnesių garantiją. Garantijos terminas skaičiuojamas nuo suteiktų Vystymo paslaugų perdavimo Klientui momento, t.y. nuo priėmimo – perdavimo akto pasirašymo.

5.3.6.11. Paslaugų teikėjas įsipareigoja savo jėgomis ir lėšomis pašalinti per garantijos terminą nustatytus Vystymo paslaugų trūkumus per 2 (dvi) darbo dienas nuo Kliento pranešimo apie trūkumus išsiuntimo dienos, išskyrus tuos atvejus, kai Vystymo paslaugų trūkumai atsirado dėl Kliento kaltės.

5.4. Sutarties vykdymo metu pateikiama dokumentacija

5.4.1. Paslaugų teikėjas privalo pateikti Vystymo paslaugų rezultato testavimo ataskaitą pagal su Klientu suderintą formą, kurioje turi būti nurodyta:

5.4.1.1. testuojamas objektas (pagal reikalavimus);

5.4.1.2. atlikti veiksmai ir pateikti testuojami duomenys;

5.4.1.3. laukiamas rezultatas;

5.4.1.4. gautas rezultatas;

5.4.1.5. išvados ir rekomendacijos.

5.4.2. Kartu su Vystymo paslaugų perdavimo - priėmimo aktu Paslaugų teikėjas privalo pateikti Vystymo paslaugų, nurodytų šios Techninės specifikacijos 5.2.2.1 - 5.2.2.4 punktuose, pilną dokumentaciją:

5.4.2.1. suderintą funkcinių reikalavimų dokumentą (FRD);

5.4.2.2. atnaujintą sistemos aprašymą;

5.4.2.3. suprogramuotų dalių išeities tekstus;

- 5.4.2.4. suprogramuotų dalių vykdymo kodus;
 - 5.4.2.5. (iš)diegimo/konfigūravimo instrukcijas;
 - 5.4.2.6. patikros po diegimo scenarijus;
 - 5.4.2.7. testavimo rezultatus suderintoje dokumento formoje;
 - 5.4.2.8. atnaujintą naudotojo vadovą;
 - 5.4.2.9. atnaujintą administratoriaus vadovą.
- 5.4.3. Visus Techninės specifikacijos 5.4.1-5.4.2 punktuose nurodytus dokumentus Paslaugų teikėjas privalo pateikti Klientui lietuvių kalba elektroninėje laikmenoje ir (ar) patalpinti Kliento programinių išeities kodų centrinėje saugykloje, o Klientui pareikalavus, dokumentai turi būti atspausdinti ir pateikti su parašais 2 egzemplioriais.
- 5.4.4. Priežiūros paslaugų teikimo metu turi būti pateikta tokia dokumentacija:
- 5.4.4.1. suteiktų paslaugų ataskaita;
 - 5.4.4.2. problemos sprendimo aprašas.

