

INFORMACINIŲ SISTEMŲ VALDYMAS

1. Priedo apimtis

- 1.1. Šis Sutarties priedas aprašo Paslaugų teikėjo veiklą sprendžiant informacinių sistemų (toliau - IS), kurių sąrašas pateiktas Priedėlyje Nr. 1, incidentus ir užklausas, vykdant priežiūros ir plėtros darbus (toliau – IS Paslaugos teikimas).
- 1.2. IS Paslaugos teikimas skirtas tam, kad Užsakovo galutiniai naudotojai galėtų naudotis IS specifikacijose aprašytu funkcionalumu, būtų vykdoma IS priežiūra, atnaujinimas ir tobulinimas, įskaitant, bet neapsiribojant šiomis sritimis:
 - 1.2.1. Taikomosios ir sisteminės dalies valdymas, priežiūra ir nuoma, kai sistema yra Paslaugos teikėjo nuosavybė.
 - 1.2.2. Taikomosios ir sisteminės dalies valdymas ir priežiūra, kai sistema yra Užsakovo nuosavybė.
 - 1.2.3. Infrastruktūros, būtinos Paslaugai teikti, užtikrinimas ir administravimas.
 - 1.2.4. Sąsajų ir duomenų apskaitos su kitomis IS ir paslaugomis diegimas ir palaikymas.
 - 1.2.5. Konsultacijų, susijusių su paslauga, teikimas.

2. IS Paslaugų teikimo apimtis

2.1. Incidentų (INC) sprendimas.

- 2.1.1. Paslaugų teikėjas sprenddamas incidentus užtikrina, kad Užsakovo galutiniai naudotojai galėtų naudotis IS specifikacijose aprašytu funkcionalumu (problemų, gedimų, netikslumų IS nustatymas ir sprendimas) ir, esant poreikiui, bendradarbiauja su trečiosiomis šalimis (Užsakovo ir/arba Paslaugų teikėjo) atstatant funkcionalumą.

2.2. Užklausų (RFS) sprendimas

- 2.2.1. Konsultacijų teikimas:
 - 2.2.1.1. Konsultacijų, susijusių su IS specifikacijose aprašytu IS ar jos atskirų modulių/funkcijų veikimu, teikimas Užsakovui telefonu, elektroniniu paštu ar kitu sutartu būdu, jei šių konsultacijų vienkartinė trukmė neviršija 30 min.
- 2.2.2. Prieigos teisių ir naudotojų administravimas:
 - 2.2.2.1. Teisių suteikimas ir administravimas;
 - 2.2.2.2. Slaptažodžio atstatymas;
 - 2.2.2.3. Naudotojų kūrimas;
 - 2.2.2.4. Naudotojų grupių kūrimas;
 - 2.2.2.5. Naudotojų informacijos koregavimas;
 - 2.2.2.6. Naudotojų blokavimas;
 - 2.2.2.7. Naudotojų šalinimas.
- 2.2.3. Duomenų IS tvarkymas:
 - 2.2.3.1. Duomenų korekcija;
 - 2.2.3.2. Duomenų ir duomenų sąrašų įkėlimą į sistemos duomenų lenteles iš įvairių informacinių šaltinių (DB lentelės, *.xlsx, *.xls, *.xml, ir kt. tipo struktūrizuotų duomenų failų), esant realizuotam funkcionalumui;
 - 2.2.3.3. Dokumentų, bylų įkėlimas ar pašalinimas iš sistemos.
- 2.2.4. IS darbo eigų valdymas:
 - 2.2.4.1. Sukurtos darbo eigos paleidimas;
 - 2.2.4.2. Esamos darbo eigos sustabdymas;
 - 2.2.4.3. Darbo eigos turinio koregavimas, kuris neapima pačios darbo eigos keitimo.
- 2.2.5. Ataskaitų ir duomenų teikimas:
 - 2.2.5.1. Informacijos iš IS pateikimas;
 - 2.2.5.2. Duomenų eksportas;
 - 2.2.5.3. Vienkartinį struktūrizuotų duomenų pateikimą iš duomenų bazės pagal iš anksto paruoštus ir suderintus duomenų paruošimo algoritmus ir funkcijas, kurios nėra IS funkcionalumo dalis.

2.3. Priežiūros darbai apima:

- 2.3.1. IS veikimui būtinų ir pakankamų techninių resursų (serveriai, kompiuterinio tinklo įranga ir kt.) skyrimą ir eksploataciją, šių resursų efektyvų ir optimalų konfigūravimą ir panaudojimą.
- 2.3.2. Sisteminės programinės įrangos (operacinės sistemos, serverių aptarnavimo programos, DB programinė įranga, monitoringo programos ir kt.) optimalų konfigūravimą ir panaudojimą, efektyvią šių resursų eksploataciją ir esant poreikiui, naujausių programinės įrangos versijų diegimą ir testavimą.
- 2.3.3. Duomenų, taikomųjų programų, operacinių sistemų aktualių versijų kopijavimą, atstatymą ir tinkamą saugojimą, pagal IS Atsarginio kopijavimo priede nurodytus parametrus. Taip pat atkūrimo iš atsarginių kopijų išbandymą, ne rečiau, kaip kartą per metus, informuojant Užsakovą apie tokių bandymų datas ir rezultatus.
- 2.3.4. IS darbo monitoringą ir efektyvios eksploatacijos palaikymą.
- 2.3.5. Programinės ir techninės IS architektūros vystymą ir tobulinimą sisteminės įrangos eksploatacinio efektyvinimo tikslais.
- 2.3.6. IS migravimą, keičiant efektyvinimo tikslais techninę ir sisteminę programinę infrastruktūrą, operacinių sistemų ar DB versijas ir tipus, kt. atvejais, kurių tikslumą nustato Paslaugų teikėjas, suderinus sąlygas su Užsakovu.

2.3.7. Taikomosios dalies administravimas:

- 2.3.7.1. Nustatytų problemų išsiaiškinimą, konsultacijų ir paaiškinimų pateikimą telefonu, naudotojo darbo vietoje, elektroniniu paštu ar kitu sutartu būdu;
- 2.3.7.2. Programinės įrangos pataisymą, susijusį su nustatytais netikslumais;
- 2.3.7.3. Programinės įrangos pakeitimai ir papildymai susiję su esamo funkcionalumo pakeitimu ar išplėtimu ir nekeičiantys egzistuojančios bazės duomenų struktūros, kai darbų apimtis nedidesnė nei specialisto 2 d.d.;
- 2.3.7.4. Naudotojams, atleidžiamiems iš darbo, prisijungimo teisės prie IS turi būti panaikintos remiantis Užsakovo personalo valdymo sistemos duomenimis ne vėliau nei per vieną darbo dieną nuo darbuotojo atleidimo dienos;
- 2.3.7.5. Informacija apie naudotojų sukūrimą ir panaikinimą yra saugoma visą IS eksploatavimo laiką. Užsakovui pareikalavus Paslaugų teikėjas pateikia sąrašus su naudotojų sukūrimo ir panaikinimo proceso informacija;
- 2.3.7.6. Duomenų bazės priežiūrą, duomenų koregavimą, papildymą ar taisymą esant poreikiui iš naudotojo pusės. Paslaugų teikėjo darbuotojas turi teisę persiųsti patvirtinimui šiuos užsakymus Užsakovo duomenų valdytojui (IS supervartotojui), priklausomai nuo pakeitimų pobūdžio;
- 2.3.7.7. Periodinis struktūrizuotų duomenų pateikimas iš duomenų bazės remiantis iš anksto paruoštais ir suderintais duomenų paruošimo algoritmais ir funkcijomis, kurios nėra pagrindinio IS funkcionalumo dalis;
- 2.3.7.8. Struktūrizuotų duomenų pateikimą iš IS DB, pagal naudotojų pateiktus kriterijus ir metodikas kai darbų apimtis nedidesnė nei vieno specialisto 2 d.d.;
- 2.3.7.9. IS pokyčių testavimą, diegimą, šių procesų administravimą.

2.4. Keitimai apima:

- 2.4.1. IS Paslaugos dalies papildymą, modifikavimą ar pašalinimą, kuris keičia IS Paslaugos funkcines ar kokybines savybes, kuris atliekamas atskiru susitarimu tarp Užsakovo ir Paslaugų teikėjo suderinta apimtimi ir terminu.
- 2.4.2. Naudotojų instrukcijų paruošimą, koregavimą susijusį su naujo IS funkcionalumo diegimu.
- 2.4.3. IS naudotojų mokymus (apribojami vienkartiniais mokymais, ne ilgesniais nei 8 d.val. arba ne didesniais nei 10 naudotojų skaičiui).

2.5. IS dokumentacijos valdymas:

- 2.5.1. Užsakovui priklausančių IS techninė dokumentacija (jei tokia yra sukurta) yra saugoma pas Paslaugų teikėją.
- 2.5.2. Paslaugų teikėjas užtikrina IS specifikacijų periodišką atnaujinimą ir aktualios versijos palaikymą su Užsakovu sutarta apimtimi (IS funkcijų sąrašas, principinės architektūrinės IS schemas, IS sąsajų žemėlapis ir kt.).
- 2.5.3. Paslaugų teikėjas užtikrina Užsakovo įgaliotiems asmenims tiesioginę prieigą prie IS techninės dokumentacijos Paslaugų teikėjo naudojamoje sistemoje arba šią dokumentaciją pateikia Užsakovo prašymu per Šalių suderintą terminą.

3. IS Paslaugos teikimo ribos

- 3.1. Paslaugų teikėjas darbus atlieka ir IS Paslaugą teikia iki naudotojo darbo vietos arba iki Užsakovui priklausančios įrangos ar jos dalies, kuri nėra prižiūrima Paslaugų teikėjo (kai tokia yra).
- 3.2. Užsakymo pagrindu, darbai, reikalingi tam, kad Paslauga galėtų naudotis galutinis naudotojas, turi būti teikiami ir Užsakovui priklausančioje įrangoje, kurios neprižiūri Paslaugų teikėjas. Tokie atvejai yra Papildomi darbai.

4. IS Paslaugų saugos reikalavimai

- 4.1. Bet kokie Sistemos duomenys ar su Sistema susiję duomenys negali būti perduoti jokiai trečiai šaliai be kliento raštiško sutikimo / leidimo.
- 4.2. Paslaugų teikėjo informacijos saugumas turi būti sertifikuotas pagal tarptautinį informacijos saugumo valdymo standartą ISO/IEC 27001:2017.
- 4.3. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad būtų įgyvendinti Grupės informacijos ir kibernetinės saugos reikalavimai visiems duomenims ir paslaugoms.

PRIEDĖLIS NR. 1 IS SĄRAŠAS IR PASLAUGŲ TEIKIMO APIMTIS

Eil. Nr.	Paslaugos kodas	Paslaugos pavadinimas	Sistemos nuoma*	Teikiamų paslaugų apimtis			
				Priežiūra	Incidentai	Užklausos	Plėtra
1.	AVS	Atrankų valdymo sistema	+	+	+	+	-
2.	CEMS KKJ	Emisijų kontrolės sprendimas	-	+	+	+	-
3.	CONFLUENCE	Turinio bendradarbiavimo sistema	+	+	+	+	+
4.	DYN	Finansinės apskaitos sistema Dynamics	+	+	+	+	+
5.	DOCLOGIX	Dokumentų valdymo sistema	+	+	+	+	+
6.	DSSS	Darbuotojų sveikatos ir saugos sistema	+	+	+	+	-
7.	DWH HR	Žmogiškųjų išteklių ataskaitų sprendimas	+	+	+	+	+
8.	GIT	Programinio kodo versijų kontrolės sistema "Git"	+	+	+	+	+
9.	HRB PORTALAS	Personalo valdymo sistema	+	+	+	+	+
10.	IGNITIS NAMAI	Ignitis namai intranetas	+	+	+	+	+
11.	INTRANET	Intranetinė svetainė	-	+	+	+	+
12.	JIRA	Užduočių valdymo sistema	+	+	+	+	+
13.	KOAS	Kolegialių organų atrankos sistema	+	+	+	+	+
14.	LETAPIS	Teisės aktų monitoringo sistema	+	+	+	+	+
15.	MELP	Papildomų naudų valdymo įrankis	+	+	+	+	+
16.	MOODLE	E-Mokymų informacinė sistema	+	+	+	+	+
17.	PASKATA	Personalo valdymo ir darbo užmokesčio apskaitos sistema	+	+	+	+	+
18.	PIKOS	Pirkimų užsakymų valdymo sistema	+	+	+	+	+
19.	POWER BI	Power BI Premium sprendimas ir licencijos	+	+	+	+	+
20.	SAM	IT programinės įrangos licencijų valdymo sistema	+	-	-	-	-
21.	SCALA	Finansinės apskaitos sistema „iScala“	-	+	+	+	-
22.	TVI	Tikslų valdymo įrankis	+	+	+	+	+
23.	VDE	Valdybų darbo erdvė	+	+	+	+	+
24.	VV	Veiklos vadovas	+	+	+	+	+
25.	WAF	Ugniasienės valdymas	+	+	+	+	-
26.	WEB	Svetainių talpinimas (WEB hosting)	-	+	+	+	-
27.	ZOOM	Pokalbių įrašymo ir saugojimo sprendimas	+	+	+	+	-

* - Jei sistema (aplikacija) nuosavybės teise priklauso Paslaugų teikėjui arba Paslaugų teikėjas nuomuoja sistemos (aplikacijos) licencijas iš trečiųjų šalių, tuomet Užsakovui teikiama ir sistemos (aplikacijos) nuomos Paslauga. Sistemos (aplikacijos) nuomos kaina gali būti įskaičiuota į konkrečios Paslaugos priežiūros kainą arba teikiama kaip atskira sistemos (aplikacijos) nuomos Paslauga.