

DĖL ATSAKymo (-ų) PATEIKIMO IR PIRKIMO SĄLYGŲ TIKSLINIMO

Uždarnosios akcinės bendrovės „VILNIAUS VANDENYS“ viešųjų pirkimų komisija (toliau – Pirkėjas) vykdydama **Dokumentų valdymo sistemos „Doclogix“ priežiūros ir vystymo paslaugos pirkimą** (pirkimo numeris CVP IS - 649782) (toliau – Pirkimas), pateikia atsakymą (-us) į gautą (-us) klausimą (-us) ir informaciją apie Pirkimo sąlygų patikslinimą:

(Siekiant išvengti turinio interpretacijų, tiekėjų klausimai cituojami tiksliai taip, kaip buvo pateikti CVP IS priemonėmis (tekstas neredaguotas)).

1. Klausimas:

Siūlytume koreguoti Techninės specifikacijos (toliau – TS) 3.3.1.2.3 p. nurodytus incidentų sprendimo laikus:

- **Vidutinio prioriteto** incidentų sprendimo laikus. Iš praktikos matome, į 8 d. val. sprendimo terminą vidutinio prioriteto incidentų sprendimui tilpti sudėtinga, nes nepaisant to, kad nėra reikalingas programinio kodo keitimas, tačiau vis tiek reikalinga klaidos analizė ir pačio sprendimo pritaikymas, kliento testavimas ir patvirtinimas, kad problema pašalinta (jei nėra reikalingų korekcijų patestavus klientui). Visą šį ciklą gana keblu sutalpinti į 8 valandas ir turime užprogramuotą susitarimo nesilaikymą. Svarbu pabrėžti, kad vidutinio prioriteto sutrikimų atveju sistema ar jos funkcionalumais vistiek yra galima naudotis, todėl mūsų siūlymas sprendimo laiką nurodyti 24 valandas. Reakcijos laikas tinkamas.
- **Žemo prioriteto** sutrikimo sprendimo laiką siūlytume nurodyti – 40 d. val. Pagal pateiktą klaidos aprašymą tai yra nedidelės klaidos kurios nedaro įtakos darbo našumui ir neįtakojančios funkcionalumo veikimo. Turėdami ilgesnį laiką spręsti žemo prioriteto sutrikimams atitinkamai galėsime skirti daugiau dėmesio daugiau įsitraukimo reikalaujantiems vidutinio ir aukšto prioriteto sutrikimų sprendimams.
- **Aukšto** prioriteto sutrikimų sprendimo terminą siūlome nurodyti 8 d. val. Į kritinius sutrikimus reaguojame ir juos sprendžiame nedelsiant. Suprantame, kad sistema yra intensyviai naudojama Jūsų verslo procesams valdyti. Kritinio sutrikimo atveju visada yra tikslas atstatyti veikimą tą pačią dieną. Taip pat ir kritinis sutrikimas gali reikalauti programinio sprendimo, todėl reikalingas ilgesnis sprendimo laikas. Dažnu atveju galimas laikino sprendimo pasiūlymas, leidžiantis naudotis sistema, kuris pasiūlomas, kol sutrikimas sprendžiamas.

Taip prie kiekvieno sprendimo aprašymo siūlytume įtraukti sakinį: Jeigu dėl objektyvių priežasčių incidento išsprendimui reikalingas ilgesnis laikas, dėl ilgesnio laiko Teikėjas su Perkančiąja organizacija gali susitarti atskirai.

Atsakymas: Pažymime, kad dokumentų valdymo sistema Doclogix yra viena iš kritinių UAB „Vilniaus vandenys“ veikloje naudojamų IT sistemų, todėl jos stabilumo užtikrinimui nustatomi padidinti priežiūros paslaugų teikimo rodikliai (angl. SLA). Taip pat atkreipiame dėmesį, kad TS nurodytas 3.3.1.2.4.2. punktas „Tiekėjas su Perkančiuoju subjektu (raštu, el. paštu) gali susiderinti kitus, Perkančiajam subjektui priimtinus, defektų pašalinimo terminus“, kuris leidžia konkretaus defekto šalinimui nustatyti kitus, nei nurodyta TS 3.3.1.2.4. punkte, laikus. Punktas nebus keičiamas.

2. Klausimas:

TS 3.3.1.2.1. p:

Paslaugų teikimas darbo dienomis - 08.00 val. iki 18.00 val.

Siūlytume nurodyti oficialų mūsų ir Jūsų darbo laiką: 08:00 – 17:00 darbo dienomis.

Atsakymas: Pažymime, kad UAB „Vilniaus vandenys“ savo veiklą vykdo nepertraukiamai 24/7, o dokumentų valdymo sistema Doclogix yra viena iš kritinių VV veikloje naudojamų IT sistemų, todėl jos korektiškam



veikimui užtikrinti nustatomas paslaugų teikimo darbo dienomis laikas nuo 8:00 iki 18:00 val. Punktas nebus keičiamas.

3. Klausimas:

TS 3.3.1.2.4.3. p:

Visi defektai registruojami ir sprendžiami Perkančiojo subjekto incidentų valdymo sistemoje.

Siūlytume pereiti į DocLogix support sistemą. incidentų valdymas mūsų sistemoje leistų efektyviau valdyti incidentų sprendimą ir informacijos atnaujinimą eliminuojant žmogiškąją klaidą (kai priežiūros specialistas nevisada laiku atnauja informaciją redmine), taip pat tai leistų turėti visus istorinius duomenis mūsų sistemoje, nes visi priežiūros specialistai yra vertinami ir jų išspręsti incidentai yra analizuojami. Taip pat papildomai incidente mes renkame ir informaciją ką darėme sprendžiant incidentą (to klientas nemato) ir pasikarojus sutrikimui galime operatyviau pašalinti sutrikimą.

Atsakymas: Pagal bendrovėje taikomą priežiūros paslaugų teikimo politiką ir dokumentų valdymo sistemos svarbą UAB „Vilniaus vandenys“ bendrovės infrastruktūroje punktas 3.3.1.2.4.3. Visi defektai registruojami ir sprendžiami Perkančiojo subjekto incidentų valdymo sistemoje. Naudojama incidentų valdymo sistema leidžia stebėti istorinius duomenis, analizuoti sprendžiamus incidentus suinteresuotiems asmenims, apsirašyti kokie veiksmai buvo daromi – tokią informaciją gali matyti ir bendrovės atstovai, siekiant išvengti pakartotinio kreipimosi ateityje. Taip pat, dėl didelės darbuotojų kaitos, pavadavimo atvejais, projekto nebetęsiant prarastume svarbią informaciją. Punktas nebus keičiamas.

4. Klausimas:

TS 3.7.6 – 3.7.7 p. Testavimas:

Patys dėliojame testavimo scenarijus pagal tai koks turi būti scenarijus su nestandartiniu sprendimu pagal kliento poreikį. Pagal mūsų vidinius procesus jei testavimas nesėkmingas, randame klaidų, grąžiname programuotojams taisyti, vykdomė pakartotinius testavimus. Šiais raportais su klientais nesidaliname. Į testinę aplinką diegiame tik tada kai sprendimas yra ištestuotas ir rasti defektai ištaisyti.

Siūlytume sutartyje palikti tik tokias nuostatas, kurios aprašo, kad tiekėjas pasidalina pagrindiniu scenarijumi kaip turi būti ištestuotas nestandartinis kliento sprendimas (kokius veiksmus atliekant koks rezultatas turi būti). Taip pat, atlikus diegimą į testinę aplinką galėtumėme ištestuoti pakartotinai iš savo pusės prieš duodant testuoti klientui.

Atsakymas: Bendrovėje naudojamas poreikio įgyvendinimo procesas numato UAT pateikimą TEST arba PROD aplinkoje atlikus testavimą. Tinkamu šablonu pirkimo laimėjimo atveju pasidalinsime su tiekėju.

5. Klausimas:

Diegimai :

TS 3.7.8 – 3.7.9 p:

Sukurtų sprendimų/naujinimų diegimai atliekami iš mūsų pusės. Todėl diegimo instrukcijų/patikros planų pateikimo numatytas sutartyje yra netikslingas. Iš mūsų praktikos diegimo vykdymo eiga derina su klientu mūsų projekto vadovo el. paštu, pateikiant visą reikalingą informaciją tokią kaip: reikalingi pasiruošimo darbai, laikas, „atsitraukimo“ planas nesėkmingo diegimo scenarijumi ; kada laikome , kad diegimas sėkmingas. Ar tokią komunikaciją turėtų keisti atskirų dokumentų rengimas?

Parašome patikslinti sąvoką „patikros planas“ ar tai yra testavimas?

Atsakymas: Šiais punktais nurodoma, kad tiekėjas turi pateikti sistemos t.y. viso DocLogix DVS (kaip vieneto) įdiegimo ir išdiegimo vadovus, administratoriaus vadovą. Punktas nebus keičiamas.

6. Klausimas:

Sutarties specialiosios dalies 6.1 p.

Siūlytume delspinigius problemos sprendimui numatyti nuo Priežiūros paslaugų (licencijų atnaujinimo, sistemos palaikymo, sistemos konsultavimo paslaugos) 1 metų vertės be PVM.

Siūlytume delspinigius vystymo paslaugų neįgyvendinimui numatyti nuo konkretaus vystymo paslaugų užsakymo vertės be PVM.

Atsakymas: Atsižvelgiant į Tiekėjo pasiūlymą, tikslinamas Paslaugų teikimo sutarties SD 6.1. punktas „Atsakomybių sąlygos“ ir jos išdėstomos taip:

- 0,05 proc. dydžio delspinigius problemos sprendimui nuo Priežiūros paslaugų (licencijų atnaujinimo, sistemos palaikymo, sistemos konsultavimo paslaugos) 1 metų vertės (EUR be PVM) už kiekvieną uždelstą dieną, jeigu Pardavėjas vėluoja suteikti Paslaugas Techninės specifikacijos 4.5.1 – 4.5.3 papunkčiuose nurodytais terminais arba vėluoja pašalinti jų trūkumus;

- 0,05 proc. dydžio delspinigius vystymo paslaugų neįgyvendinimui nuo Užsakymo vertės (EUR be PVM) už kiekvieną uždelstą dieną, jeigu Pardavėjas vėluoja suteikti Paslaugas Techninės specifikacijos 4.6 skyriuje nurodytais terminais arba vėluoja pašalinti jų trūkumus.

PRIDEDAMA. SPS priedas Nr. 4 Paslaugų teikimo sutartis_SD (aktuali redakcija).

