

**PERSONALO VALDYMO IR DARBO UŽMOKESČIO SKAIČIAVIMO SISTEMOS PASKATA
PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

1. Pirkimo objektas:

1.1. Pirkimo objektas:

- 1.1.1. Personalo valdymo ir darbo užmokesčio skaičiavimo informacinės sistemos PASKATA (toliau – PASKATA, Sistema) licencijų nuoma ir naujinimo paslaugos;
- 1.1.2. PASKATA priežiūros paslaugos;
- 1.1.3. PASKATA vystymo ir konsultavimo paslaugos.
- 1.2. Paslaugos yra teikiamos 36 mėn. nuo sutarties įsigaliojimo dienos, bet ne anksčiau kaip nuo 2021 m. gegužės 12 d.

2. Šiuo metu Užsakovas naudoja PASKATA 4 versiją.

2.1. PASKATA sukurta Oracle technologijų pagrindu:

- 2.1.1. Oracle database,
- 2.1.2. Oracle application server,
- 2.1.3. Oracle forms,
- 2.1.4. Oracle reports.

3. Reikalavimai licencijų nuomai ir naujinimo paslaugoms.

- 3.1. Tiekėjas turi pateikti tiek licencijų, kiek bus apskaitomų darbuotojų, užtikrinančių, kad su PASKATA (įskaitant jos atostogų planavimo modulį) galės dirbti ne mažiau kaip 300 Užsakovo naudotojų vienu metu, su galimybe plėsti licencijų skaičių iki maksimalaus 330 vnt. skaičiaus.
- 3.2. Ne mažiau, kaip 8 personalo valdymo, darbo ir darbo laiko ir darbo užmokesčio skaičiavimo modulių naudotojų licencijos su galimybe plėsti licencijų skaičių iki maksimalaus 10 vnt. skaičiaus.
- 3.3. Pateikiamoms licencijoms turi būti užtikrinamas iki 36 mėn. naujinimo laikotarpis, skaičiuojant nuo Paslaugų teikimo pradžios:
 - 3.3.1. PASKATA naujų versijų (atnaujinimų) ir produkto klaidų ištaisymo paketų („hot-fixes“) pateikimas;
 - 3.3.2. Planiniai (kartą per mėnesį) Sistemos atnaujinimai pagal pasikeitusius Sistemos funkcionalumus;
 - 3.3.3. Pakitusio Sistemos funkcionalumo aprašymų atnaujinimai (dokumentacija, On-line pagalbos sistema, instrukcijos);
 - 3.3.4. Tiekėjas visus Sistemos pakeitimus atliks savo vystymo ir Užsakovo nuasmenintoje testinėje aplinkoje. Tiekėjui atlikus visus pataisymus ir pateikus instrukcijas, Užsakovas vykdys diegimą į gamybinę aplinką savarankiškai. Prieš diegiant keitimą į gamybinę aplinką, Tiekėjas turi pateikti grįžimo atgal (roll back) planą;
 - 3.3.5. Įdiegus Sistemos pakeitimus gamybinėje aplinkoje turi būti atnaujintos Sistemos administratoriaus ir Sistemos vartotojo instrukcijos, Sistemos architektūra (techninė dokumentacija).
- 3.4. Pateikiamoms licencijoms turi būti teikiama techninio aptarnavimo paslauga:
 - 3.4.1. Sistemoje realizuoto funkcionalumo pakeitimai dėl Lietuvos Respublikos teisės aktų pasikeitimo. Tiekėjas turi pastoviai stebėti Lietuvos Respublikoje leidžiamus teisės aktus bei normatyvinius dokumentus, vertinti jų įtaką Sistemoje realizuotam funkcionalumui bei atlikti su PASKATA valdoma sritimi susijusių normatyvinių aktų analizę ir būtinus Sistemos pakeitimus;
 - 3.4.2. Turi būti keičiamos PASKATA sistemoje esančios ataskaitos ar duomenų failai teikiami Sodrai, Statistikos departamentui ar Valstybinei mokesčių inspekcijai, jeigu jie taps nekorektiški dėl juos reglamentuojančių teisės aktų pasikeitimo;
 - 3.4.3. Turi būti keičiami PASKATA sistemoje esantys darbo užmokesčio skaičiavimo algoritmai, jeigu bus priimti nauji (koreguojami seni) juos reglamentuojantys įstatymai ar Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimai;
 - 3.4.4. Pasikeitus Lietuvos Respublikos teisės aktams, turintiems įtakos Sistemos funkcionalumui, Sistemos pakeitimai/papildymai turi būti atliekami, pateikiami Tiekėjo ir įdiegiami į Sistemą ne vėliau kaip per 15 kalendorinių dienų nuo Lietuvos Respublikos teisės aktų pakeitimo, papildymo, nebent Šalys raštu susitaria dėl ilgesnio termino.

4. Reikalavimai PASKATA priežiūros paslaugoms. Techninės sąlygos:

4.1. Paslaugų užsakymo ir teikimo tvarka:

- 4.1.1. Paslaugos yra teikiamos siekiant užkirsti kelią PASKATA veikimo sutrikimams, bei pagal Užsakovo kreipinius;
- 4.1.2. Kreipinius Užsakovas ar jo įgalioti atstovai (iki 3 atstovų) Tiekėjui pateikia el. paštu arba automatizuotais Sistemų stebėjimo sistemos pranešimais;
- 4.1.3. Tiekėjas turi užtikrinti savo komunikacijai su Užsakovu naudojamų priemonių veikimą;
- 4.1.4. Užsakovo kreipinys gali būti pranešimas apie PASKATA veikimo sutrikimus arba užduotis atlikti sistemų vystymo konsultavimo ar kitus papildomai užsakomus darbus;

- 4.1.5. Pranešimo išsiuntimas Tiekėjo el.pašto adresu prilygsta kreipinio pateikimui ir nuo to momento skaičiuojamas kreipinio sprendimo laikas;
- 4.1.6. Visi pranešimai Tiekėjui yra registruojami Užsakovo paslaugų valdymo sistemoje, kurioje vykdoma kreipinių apskaita bei reakcijos ir sprendimo laiko fiksavimas. Tiekėjas gali papildomai vykdyti savo teikiamų Paslaugų kontrolę savo paslaugų valdymo sistemoje;
- 4.1.7. Apie kreipinių statusą Tiekėjas Užsakovui ar jo įgaliotiems atstovams privalo teikti aktualią informaciją pagal pareikalavimą, o sutrikimo pašalinimo ar užsakymo įvykdymo atveju – nedelsiant;
- 4.1.8. PASKATA veikimo sutrikimo pašalinimo ar užsakymo įvykdymo laiku laikomas tas momentas, kuomet Tiekėjas perduoda informaciją apie sutrikimo pašalinimą ar užsakymo įvykdymą Užsakovui ar jo įgaliotiems atstovams;
- 4.1.9. Atskiru sutarimu su Tiekėju jam gali būti sudaryta galimybė informaciją apie kreipinio įvykdymą Užsakovui perduoti automatizuotu būdu, arba pateikiant pranešimą tiesiai į Užsakovo paslaugų valdymo sistemą;
- 4.1.10. Kreipinių kiekis nėra ribojamas.
- 4.2. Prieigos prie PASKATA aplinkų tvarka:
 - 4.2.1. Tiekėjui nebus suteikta prieiga prie Užsakovo gamybinės aplinkos asmeninių duomenų;
 - 4.2.2. Visų Užsakovo incidentų sprendimą, konsultavimą, vystymo darbų diegimą ir testavimą bei kitas paslaugas Tiekėjas vykdys tik Užsakovo nuasmenintoje testinėje aplinkoje;
 - 4.2.3. Užsakovas užtikrins aktualios nuasmenintos aplinkos veikimą, kad joje būtų galima atkartoti gamybinėje aplinkoje išskylančias problemas;
 - 4.2.4. Registruodamas problemas Užsakovas nepateikins jokių asmeninių duomenų, o tik testinėje aplinkoje naudojamus duomenų objektų identifikatorius.

5. PASKATA priežiūros paslaugų kokybiniai rodikliai:

- 5.1. Tiekėjas suteikia naudotojų konsultacijas naudojimosi PASKATA klausimais (t. y. Užsakovo įgaliotų atstovų konsultavimas kasdieniais klausimais iki 24 val. per metus, numatant, naudoti po 2 valandas per mėnesį) klientų aptarnavimo portale, telefonu, el. paštu ir prisijungus per nuotolį („remote“). Numatoma, kad Užsakovas turės vieną ar kelis asmenis, kurie filtruos kasdienes tiesioginių naudotojų paklausimus.
- 5.2. PASKATA priežiūros paslaugos turi būti teikiamos Užsakovo darbo metu, darbo dienomis, pirmadienį-ketvirtadienį 7:30 – 16:30; penktadienį 7:30 – 15:30 (toliau - 8x5).
- 5.3. PASKATA priežiūros paslaugos turi būti teikiamos laikantis geriausių ITIL (Information Technology Infrastructure Library) arba lygiaverčių praktikų ir pagal su Užsakovu po sutarties sudarymo suderintą priežiūros paslaugų teikimo procesą.
- 5.4. Užsakovo kreipiniai, kuriais informuojama apie PASKATA sutrikimus, laikomi incidentais, ir Tiekėjo vykdomi pagal su Užsakovu po sutarties sudarymo suderintą incidentų sprendimo procesą.
- 5.5. Priklausomai nuo PASKATA sutrikimų masto, incidentai bus skirstomi į aukšto, vidutinio ir žemo kritiškumo incidentus. Incidento masto nustatymą atlieka Užsakovas ar jo įgalioti atstovai, incidento kritiškumą perduodantys Tiekėjui kreipinio informacijoje.
- 5.6. Aukšto kritiškumo incidentas – defektas, neleidžiantis prisijungti / naudotis PASKATA (ar kritiškai svarbioms jos dalimis / funkcijomis: registravimas, formos kortelės ar prisegto failo atidarymas, užduočių vykdymas ir pan.) visiems vartotojams; PASKATA (ar kritiškai svarbios jos dalys / funkcijos: registravimas, formos kortelės ar prisegto failo atidarymas, užduočių vykdymas ir pan.) veikia nestabiliai, t. y. pastoviai „lūžta“; rodomi klaidos pranešimai, reikalaujantys pakartotinio prisijungimo prie PASKATA; neteisingai atliekamos dažniausiai naudojamos operacijos (skaičiavimai); neteisingai išsaugomi duomenys; dingsta (ištrinami) duomenys (jų dalis); nepriimami / neperduodami kritiškai svarbūs duomenys (jų dalis) kitoms informacinėms sistemoms; ir kiti panašūs atvejai.
- 5.7. Vidutinio kritiškumo incidentas - defektas, neleidžiantis prisijungti / naudotis PASKATA (ar dažniausiai naudojamomis jos dalimis / funkcijomis: registravimas, formos kortelės ar prisegto failo atidarymas, užduočių vykdymas ir pan.) keliems ar bent vienam iš vartotojų; PASKATA (ar dažniausiai naudojamos jos dalys / funkcijos: registravimas, formos kortelės ar prisegto failo atidarymas, užduočių vykdymas ir pan.) veikia nestabiliai, kai daliniai neveikia funkciniai komponentai (personalo valdymo modulis, tinklo (web) informacija); o funkciniai komponentai neveikia ne kritiniu laikotarpiu: keliems ar bent vienam iš vartotojų.
- 5.8. Žemo kritiškumo incidentas - defektas, turintis priimtina alternatyvų, neapribojantį funkcionalumo ir darbo našumo, negadinantį ir nepateikiantį klaidingų duomenų sprendimą. Žemo kritiškumo incidentas nelaikoma situacija, kuomet dėl vartotojo kaltės įvedami neteisingi duomenys arba atliekami neteisingi veiksmai.
- 5.9. Bendrieji incidentų masto nustatymo principai:

Incidento masto nustatymo kriterijai	Mastas
- PASKATA visiškai neveikimas. - Kritinių funkcinų komponentų visiškai neveikimas (darbo užmokesčio skaičiavimo modulis, darbo laiko apskaitos modulis, DU administravimo modulis). - Dalinis PASKATA neveikimas kiekvieno mėnesio 6-10 d., 19-25 d. ir gruodžio 27-31 d.	Aukštas

Incidento masto nustatymo kriterijai	Mastas
- Dalinai neveikia funkciniai komponentai (personalo valdymo modulis, tinklo (web) informacija). - Funkciniai komponentai neveikia ne kritiniu laikotarpiu (kiekvieno mėnesio 1-5 d., 11-18 d., 26-31 d.(išskyrus gruodžio 27-31 d.).	Vidutinis
Visi likusieji incidentai.	Žemas

5.10. PASKATA sutrikimų (incidentų) šalinimo rodikliai:

PASKATA priežiūra	Aukšto kritiškumo incidentai	Vidutinio kritiškumo incidentai	Žemo kritiškumo incidentai
Priežiūros paslaugų laikas	8x5	8x5	8x5
Sprendimo laikas darbo valandomis [h]	≤ 8	≤ 16	≤ 32

5.11. Incidentų sprendimo laikas skaičiuojamas aptarnavimo metu.

6. **PASKATA vystymo ir konsultavimo paslaugų kokybiniai rodikliai:**

- 6.1. Planuojamas maksimalus PASKATA vystymo ir konsultavimo paslaugų poreikis sutarties laikotarpiu – **520** valandų.
- 6.2. Konsultavimo vystymo klausimais paslaugos turi būti suteiktos per 8 valandas nuo paklausimo raštu.
- 6.3. Didesnės apimties (iki 8 valandų trukmės) konsultavimo paslaugos suteikiamos ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo užsakymo raštu pateikimo.
- 6.4. Didelės apimties konsultavimo paslaugų atlikimo terminai, kurių numatoma apimtis bus ilgesnė nei 8 valandos, suderinami per vieną darbo dieną nuo užsakymo pateikimo raštu, ir jų atlikimo pradžios terminas negali būti ilgesnis nei 7 darbo dienos.
- 6.5. Vystymo paslaugų suteikimo terminai, apimtys, sąmata yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami užsakymo akte. Užsakymo aktą pasirašo abi šalys.
- 6.6. Vystymo paslaugų terminai, apimtys bei sąmata turi būti pradėta ruošti per 24 darbo valandas nuo paklausimo pateikimo.
- 6.7. Tiekėjas įsipareigoja pateikti PASKATA vystymo užsakymų funkcinį reikalavimų techninę analizę bei pateikti sprendimo detalų aprašymą (jeigu užsakyme Užsakovas nurodys, kad šis dokumentas turės būti paruoštas).
- 6.8. Tiekėjas turi atlikti suteiktų vystymo paslaugų rezultatų testavimą: PASKATA vystymo diegimas turi būti atliekamas testavimo aplinkoje, siekiant patikrinti vystymo paslaugų rezultatų funkcionalumą ir suderinamumą su esamu PASKATA funkcionalumu.
- 6.9. Tiekėjas turi pateikti išsamias instrukcijas, kaip teisingai įdiegti į PASKATA testavimo aplinką ir/ar sukonfigūruoti Sistemos vystymą.
- 6.10. Diegimo/išdiegimo instrukcijoje Tiekėjas privalo:
 - pateikti diegimo/išdiegimo skriptus;
 - aprašyti diegimo darbus (žingsnius);
 - aprašyti kiekvieno žingsnio diegimo trukmes;
 - pateikti rekomendacijas dėl naudotojų darbo diegimo metu;
 - pateikti diegimo į gamybinę aplinką patikros planą.
- 6.11. Kartu su diegimo/išdiegimo instrukcija Tiekėjas turi pateikti vykdomo pakeitimo aprašymą ir aktualią naudotojo dokumentacijos versiją, kurioje turi būti pateikta:
 - automatizuojama funkcija ir funkcijos aprašymas;
 - informacija, kokie veiksmai turi būti atlikti prieš pradedant vykdyti funkciją;
 - informacija, kaip pradėti (pvz.: nurodyti meniu kelią) vykdyti automatizuojamą funkciją;
 - informacija, kaip atlikti (pvz.: kokius laukus užpildyti, nurodyti tų laukų paskirtį ir prasmę) automatizuojamą funkciją;
 - informaciją, kokie tolimesni veiksmai turi būti atlikti, kad pabaigti funkcijos/užduoties procesą.
- 6.12. Naujai įkeltas funkcionalumas į Sistemos gamybinę aplinką neturi sutrikdyti kitų Sistemoje esančių funkcijų darbo. Jeigu naujai į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas sutrikdo PASKATA esančių funkcijų darbą, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai.
- 6.13. Pagal kiekvieną Užsakovo užsakymą laiku ir tinkamai suteiktos Sistemos vystymo paslaugos yra perduodamos Užsakovui, šalims pasirašant suteiktų vystymo paslaugų priėmimo-perdavimo aktą.

6.14. Kartu su priėmimo-perdavimo aktu Tiekėjas įsipareigoja perduoti Užsakovui pilną dokumentaciją (konkreči dokumentacijos apimtis derinama kiekvieno užsakymo metu), įskaitant, bet neapsiribojant:

- suderintą pakeitimų funkcinių reikalavimų dokumentą;
- suderintą pakeitimų techninės specifikacijos dokumentą ir atnaujintą Sistemos architektūros dokumentą (jei keičiama Sistemos architektūra) (Užsakovas nurodys užsakyme, ar šis dokumentas turės būti paruoštas);
- diegimo ir testavimo instrukcijas;
- testavimo rezultatų ataskaitą;
- aktualią naudotojo dokumentacijos versiją.

6.15. Visą aukščiau nurodytą dokumentaciją Tiekėjas privalo pateikti lietuvių kalba.

7. Paslaugų teikimo vieta:

7.1. Paslaugos turi būti suteiktos Užsakovo buveinėje, adresu Viršuliškių skg. 99B, Vilnius.

7.2. Šalims raštu sutarus, Užsakovas suteiks Tiekėjui nuotoliniu ryšiu („remote“) administratoriaus prieigą prie serverio (kuriame veikia nuasmeninta testinė PASKATA).
