**Projektų ir procesų valdymo programinės įrangos konfigūravimo bei programavimo PASLAUGŲ PIRKIMO**

**TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

1. **BENDRA INFORMACIJA**
   1. Pirkimo objektas - projektų ir procesų valdymo Atlassian Ltd programinės įrangos konfigūravimo bei programavimo paslaugos ir priežiūros paslaugos (toliau – Paslaugos).
   2. Vykdytojas pagal Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Užsakovas arba SADM) poreikį turės teikti programinės įrangos konfigūravimo bei programavimo paslaugas, kurios bus užsakomos kuriant, tobulinant ir plėtojant veiklos procesus susijusius su Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos (toliau - SPIS) veiklos sritimi.
   3. Vykdytojo siūlomos Paslaugos neturi kelti grėsmės nacionaliniam saugumui. Vykdytojas teikdamas ir pasirašydamas pasiūlymą patvirtina, kad jo siūlomos Paslaugos nekelia grėsmės nacionaliniam saugumui.
   4. Paslaugų teikimo vieta: A. Vivulskio g. 11 Vilniuje, išskyrus atvejus, kai pateiktoje konkrečioje užduotyje bus numatytas Paslaugų teikimas Vykdytojo ar kitose patalpose. Paslaugos turi būti teikiamos nuotoliniu būdu, t. y. nenaudojant popierinių dokumentų (techninės dokumentacijos, Paslaugų užsakymų, Paslaugų priėmimo-perdavimo aktų ir kt.), visus susitikimus daryti gyvai.
   5. Preliminari planuojamų įsigyti programinės įrangos konfigūravimo ir programavimo paslaugų apimtis per visą Sutarties galiojimo laikotarpį – 2000 (du tūkstančiai) darbo valandų. Užsakovas neįsipareigoja nupirkti viso nurodyto maksimalaus paslaugų kiekio. Paslaugos bus teikiamos pagal Užsakovo poreikį ir atskirus užsakymus, taikant pasiūlytą valandinį įkainį.
   6. Programinės įrangos priežiūros paslaugos bus teikiamos pagal Užsakovo poreikį ir apmokamos pagal faktiškai suteiktas paslaugas, taikant mėnesinį įkainį. Užsakovas neįsipareigoja užsakyti visos programinės įrangos priežiūros paslaugų apimties. Programinės įrangos priežiūros paslaugos bus perkamos pagal poreikį pagal mėnesinį įkainį.
   7. Paslaugų teikimo laikas – Užsakovo darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val., penktadieniais nuo 8:00 iki 15:45 val., darbo dienos trukmė prieš šventines dienas – viena valanda trumpiau (UTC + 02:00). Užsakovo ir Vykdytojo susitarimu Paslaugos gali būti teikiamos ne Užsakovo darbo valandomis.
   8. Vykdytojas programinės įrangos konfigūravimo bei programavimo paslaugas teiks pagal Užsakovo pateiktą konkrečią užduotį. Užsakovas, pateikdamas užduotį, nurodo užsakomas programinės įrangos konfigūravimo bei programavimo paslaugas, jų suteikimo terminą, teikimo vietą ir tvarką (nurodomos papildomos sąlygos, kurios nėra numatytos šiame dokumente).
2. **REIKALAVIMAI PASLAUGŲ TEIKIMUI**
   1. Paslaugas sudaro šiuo metu SADM turimos ir naudojamos Atlassian Ltd programinės įrangos produktų priežiūros, konfigūravimo ir programavimo paslaugos, kurias sudaro Projekto vadovo, Produktų aptarnavimo procesų specialisto,Atlassian produktų projektų administratoriaus, Atlassian produktų konsultanto-administratoriaus, Atlassian paslaugų ir užklausų valdymo projektų administratoriaus paslaugos.
      1. Programinės įrangos priežiūros paslaugas apima esamų teisėkūros valdymo, projektų valdymo ir kitų skaitmenizuotų Atlassian Ltd programinės įrangos pagrindu sukurtų sprendimų priežiūra:
         1. Konsultacijos sprendimų naudojimo klausimais;
         2. Teisių valdymas ir administravimas;
         3. Smulkios esamų sprendimų korekcijos pagal poreikį;
         4. Ataskaitų modifikacijos;
         5. Periodinis (kartą per mėnesį) tobulinimo siūlymų teikimas.
   2. Programinės įrangos priežiūros paslaugas apima esamų teisėkūros valdymo, projektų valdymo ir kitų skaitmenizuotų Atlassian Ltd programinės įrangos pagrindu kuriamų sprendimų konfigūravimo ir programavimo paslaugos.
      1. Veiklos procesų analizė, apibrėžimas, dokumentavimas.
         1. Visi analizuojamos veiklos procesai bei susiję sub-procesai turi būti identifikuojami ir išanalizuoti esamojoje situacijoje (angl. AS-IS), apibrėžti suderintame formate;
         2. Remiantis Užsakovo veiklos pobūdžiu bei diegiama programine įranga turi būti pasiūlyti ir apibrėžti alternatyvūs būsimi procesai (angl. TO-BE);
         3. Visi procesai turi būti dokumentuoti parengiant procesų sekų schemas ir aprašant procesų žingsnius.
      2. Veiklos procesų suderinimas su SADM atsakingais padaliniais. Vykdytojas su Užsakovo atstovais turės dalyvauti išaiškinant ir suderinant su Užsakovo padaliniais, kurie yra veiklos procesų dalyviai, siūlomus veiklos procesus bei diegiamos programinės įrangos veikimą;
      3. Atlassian Ltd programinės įrangos konfigūravimas ir programavimas pagal apibrėžtus veiklos procesus. Programinė įranga turi būti su konfigūruota pagal apibrėžtus veiklos procesus, taip, kad Užsakovo darbuotojų kiekis dirbantis su procesais ir programine įranga būtų kuo optimalesnis bei naudotų kuo mažiau programinės įrangos licencijų;
      4. Atlassian Ltd programinės įrangos naudotojų mokymai, mokymų medžiagos rengimas ir konsultacijos:
         1. Užsakovo kiekvieno proceso naudotojų mokymai, suorganizuojant tiesiogines ir nuotolines mokymo sesijas kiekvienai naudotojų grupei;
         2. Kiekvieno proceso mokymams turi būti parengta ir Užsakovui perduota susijusi mokymų medžiaga, kuri turi būti paruošta suderintu su Užsakovu formatu;
         3. Vykdytojas turi suteikti tiek gyvas, tiek nuotolines konsultacijas kiekvieno proceso naudotojų grupei podiegiminės priežiūros laikotarpiu pagal poreikį.
      5. Kiti su Paslaugomis susiję darbai.
   3. Esami skaitmenizuoti veiklos procesai:
      1. SADM SPIS priežiūros procesas. Veikla apimanti SPIS klientų užklausų apdorojimą ir administravimą. Nuo gautos užklausos iki jos perdavimo atsakingos savivaldybės darbuotojui iki jo išsprendimo arba perdavimo SPIS vystymą atliekančiam paslaugų tiekėjui bei grąžinimo klientui.
      2. SADM SPIS vystymo procesas. Veikla apimanti SPIS vystymo poreikių administravimą ir perdavimą SPIS vystymą atliekančiam paslaugų tiekėjui. Atsiradę vystymo poreikiai automatizuotai pereina per SADM vidinius padalinius ir kai jie patikslinami bei patvirtinami pereina SPIS vystymą atliekančiam paslaugų tiekėjui. Tuo pačiu stebima jų išsprendimo būsena bei periodiškai informuojami susiję asmenys.
      3. SADM teisėkūros procesas. Veikla apimanti teisinių dokumentų parengimo/įvykdymo procesus. Atsakingi asmenys kiekviename žingsnyje atlieka reikiamus veiksmus arba patvirtintų įvykdytus veiksmus teisėkūros procese. Prie užsakymų pridedama ir valdoma reikalinga susijusi informacija. Valdymas ir stebėsena teisinių užklausų valdymo srityje. Ataskaitos.
      4. SADM veiklos valdymo (HR) procesas. Veikla apimanti HR dokumentų rengimo procesus, darbuotojų *onboarding/offboarding* procesus, darbuotojų atrankos procesą. HR užklausų apdorojimas: bendri paklausimai, ataskaitos/išrašai/pažymos, įdarbinimo/atleidimo/darbo užmokesčio kėlimo/ perkėlimo/ komandiruočių ir kt. užklausos;
      5. SADM Projektų valdymo procesas. Veikla apimanti vykdomus projektus - t. y. SADM veiklos, kurios pagal vidines tvarkas formalizuojamos kaip projektai yra valdomi per Atlassian Ltd programinę įrangą (Jira), t. y. tiek GANTT, tiek užduotys SADM darbuotojams yra valdomos ir vykdomos tik per ten. Sudarytos sąlygos stebėti projektų vykdymo procesą, jį unifikuoti, atitinkamai pagerinti jų įvykdymo kokybę ir sutrumpinti įgyvendinti.
   4. Paslaugų teikimo tvarka ir terminai:
      1. Paslaugų teikimo terminas – 24 (dvidešimt keturi) mėnesiai nuo Paslaugų sutarties įsigaliojimo dienos. Paslaugų teikimo terminas gali būti pratęstas 1 (vieną) kartą 12 (dvylikos) mėnesių laikotarpiui.
      2. Vykdytojas turi užtikrinti, kad visa komunikacija Paslaugų teikimo metu vyktų lietuvių kalba.
      3. Per 5 (penkias) darbo dienas nuo Paslaugų teikimo sutarties įsigaliojimo dienos Vykdytojas turi pasirašyti Duomenų tvarkymo sutartį bei Užsakovui pateikti Vykdytojo specialistų pasirašytus konfidencialumo ir duomenų saugos reikalavimų laikymosi pasižadėjimus.
      4. Paslaugos teikiamos pagal Užsakovo pateiktas konkrečias užduotis. Užduočių skaičius neribojamas;
      5. Užsakovas užduotis pateikia Vykdytojui el. paštu, registruojant užklausų valdymo sistemoje ar kita su Vykdytoju suderinta forma;

2.5. Atsiskaitymo tvarka:

2.5.1. Atsiskaitymas vykdomas kas mėnesį už faktiškai suteiktas Paslaugas pagal Vykdytojo pateiktą atliktų Paslaugų ataskaitą, kurioje turi būti nurodytos atliktos užduotys ir jų atlikimo laikas (valandomis).

2.5.2. Galutinė Paslaugų kaina vykdant bus apskaičiuojama pagal faktiškai Vykdytojo tinkamaisuteiktų ir Užsakovo priimtų Paslaugų kiekį. Bus priimamos tik kokybiškai ir tinkamai suteiktos Paslaugos. Paslaugos neduodančios rezultatų nebus priimamos.