**FINANSŲ VALDYMO BEI APSKAITOS INFORMACINĖS SISTEMOS LABBIS**

**PALAIKYMO IR APTARNAVIMO PASLAUGŲ PIRKIMO**

**TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

**I. PIRKIMO OBJEKTAS**

1. Pirkimo objektas – Labbis integruotos finansų valdymo sistemos (Labbis IV bei Bonus 6) palaikymo ir aptarnavimo paslaugos.

**II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI**

1. Techninėje specifikacijoje naudojamos sąvokos:
   1. **Užsakovas** – Šalčininkų rajono savivaldybės administracija;
   2. **Paslaugų teikėjas** – sistemos palaikymą ir aptarnavimą teikianti įmonė;
   3. **Paslaugos** – pirkimo objekte aprašytos paslaugos;
   4. **Sutartis** – paslaugų teikimo sutartis tarp Užsakovo ir Paslaugų teikėjo;
   5. **Labbis Integruota finansų valdymo sistema (toliau - Sistema)** – Užsakovo ir jai pavaldžiose įstaigose yra įdiegtos tarpusavyje integruotos informacinės sistemos:
      1. Finansų ir apskaitos valdymo (Labbis IV);
      2. Personalo valdymo ir darbo užmokesčio skaičiavimo (Bonus 6);
   6. **Reakcijos laikas** – laikas, per kurį Paslaugų teikėjas sureaguoti į Kliento Pranešimą, paskirti atsakingą asmenį (-is) ir informuoti apie tai Klientą.
   7. **Sprendimo laikas** – laikas, per kurį Paslaugų teikėjas išsprendžia Pranešimą, pagal šioje techninėje specifikacijoje numatytą tvarką ir pažymi incidento pašalinimo faktą Paslaugų teikėjo klientų aptarnavimo sistemoje (Help Desk). Sprendimo laikas pradedamas skaičiuoti pasibaigus Reagavimo laikui.
   8. **Klientų aptarnavimo sistema / Help Desk** - informacinė sistema, skirta Kliento ir Paslaugų teikėjo komunikacijai. Pavyzdžiui, Užsakymų tvirtinimui, Klaidų registravimui, informavimui, duomenų ar informacijos teikimui/perdavimui ir kitokiam bendravimui.
   9. **Konfidenciali informacija** - bet kokia informacija, susijusi su Šalies komercinėmis ir technologinėmis paslaptimis, su šios Sutarties vykdymu, kurią viena Šalis žodžiu arba raštu suteikia kitai Šaliai, arba kuri tampa Šaliai žinoma šios Sutarties vykdymo procese, įskaitant, bet neapsiribojant bet kokia informacija, kuri yra susijusi su Šalies programavimo sprendimų realizavimu, programine įranga, elektroninėse laikmenose laikomais duomenimis, Kodu.
   10. **Atsakingi asmenys** – Kliento darbuotojai, kuriuos Klientas įgalioja bendrauti su Paslaugų teikėju per Help Desk sistemą, el. paštu ar telefonu, užsakyti paslaugas, tvirtinti Užsakymus bei priimti suteiktas paslaugas.
   11. **Sistemos klaida / Klaida** – Sistemos trūkumas ar gedimas, ar neveikimas, dėl kurio ji sukuria neteisingą ar netikėtą rezultatą arba elgiasi nenumatytais būdais. Trūkumas ar gedimas, kurio neįmanoma Paslaugų teikėjui atkartoti ir kuris yra vienkartinio pobūdžio, nelaikomas sistemos klaida. Sistemos trūkumas ar gedimas, atsiradęs dėl Kliento ar trečios šalies veiksmų (veikimo ar neveikimo), nepatogumai sistemoje, ar prašymai patobulinti sistemą ar suteikti kitokią paslaugą (angl. „change request“) nelaikomi sistemos klaida.
   12. **Saugoma informacija** - idėjos, koncepcijos, projektai, sistemos duomenų struktūros, sistemos metaduomenys, parengiamoji medžiaga, Dokumentacija ir kita konfidenciali informacija, sukurta nepriklausomai su Kliento bendradarbiavimu arba be jo. Visa ši informacija saugoma kaip konfidenciali.
   13. **Programavimas** (tame tarpe ir klaidų taisymas) – programinės įrangos korekcijos, kurios būtinos norint išspęsti programinės įrangos klaidą.
   14. **Programos testavimas** – testavimo paslaugos (po sistemos klaidos taisymo, atnaujinimo, tobulinimo, programos pakeitimų dėl LR įstatymų pasikeitimų ar kitų programavimo veiksmų) - Sistema testuojama po programavimo veiksmų atlikimo, testavimas vyksta Paslaugų teikėjo aplinkoje. Testavimo paslaugos tikslas – užtikrinti tinkamą programos veikimą realioje Užsakovo aplinkoje.
   15. **Programos tobulinimas** – sistemos tobulinimas, nauji sisteminiai pakeitimai. Išleidžiami ir pateikiami Užsakovui su nauja versija. Pakeitimus Užsakovas gali matyti pakeitimų ataskaitoje.
   16. **Duomenų suderinamumas** (dėl sistemos klaidos, atnaujinimo, patobulinimo ar kitų programavimo veiksmų) – Užsakovo duomenų tikrinimo paslauga, kuomet duomenų tikrinimas būtinas spendžiant programinės įrangos klaidą.
   17. **Programavimas dėl įstatymų pasikeitimų** – Programavimo veiksmai, sąlygoti LR įstatymų pasikeitimų. Turi būti užtikrintas sistemos atitikimas teisės aktų reikalavimams keičiantis teisės aktams.

**II. REIKALAVIMAI SISTEMOS PALAIKYMO PASLAUGOMS**

1. Sistemos palaikymo paslaugos turi būti teikiamos visą sutarties laikotarpį. Paslaugos apima:
   1. Sistemos naujų versijų pateikimas dėl:
      1. LR įstatymų pasikeitimo
      2. Gamintojo Sistemos patobulinimo (angl. „upgrade“);
      3. Gamintojo atnaujintų Sistemos versijų, susijusių su klaidų taisymu (angl. „bug fix“), išleidimo.
   2. Sistemos suderinamumo užtikrinimo su aplinka, kurioje veikia Sistema.
   3. Sistemos klaidų, apimančių kodo, dizaino ir verslo logikos klaidas, taisymas (angl. „bug fix“), kai šios klaidos yra taisomos ne naujos versijos išleidimo būdu.
   4. Duomenų tvarkymas (tikrinimas, taisymas ir panašiai), kai duomenų tvarkymas yra būtinas spendžiant Sistemos klaidą.
2. Visos sistemos palaikymo paslaugos (naujinimai, patobulinimai, klaidų taisymai ir kt.) turi būti teikiamos kartu su visais reikalingais įdiegimo, duomenų tvarkymo ir konfigūravimo darbais, klaidų patikrinimu ir kt. iki pilno sistemos veikimo.

*1 lentelė. Palaikymo paslaugų teikimo sąlygos*

|  |  |
| --- | --- |
| **PALAIKYMO PASLAUGOS** | |
| **Paslauga** | **Aprašymas** |
| Sistemos naujų versijų patiekimo Klientui tvarka. | * 1. Naujos sistemos versijos yra diegiamos Kliento serveriuose.   2. Naujos versijos turi būti leidžiamos tokiu būdų, kad būtų užtikrintas stabilus ir patikimas sistemos veikimas bei atitikimas LR įstatymams.   3. Naujos versijos yra diegiamos kartu su visais reikalingais duomenų tvarkymo ir konfigūravimo darbais, klaidų patikrinimu iki pilno sistemos veikimo. |
| Sistemos klaidų taisymo tvarka | * 1. Sistemos klaidos ištaisomos vėliausiai per 1 (vieną) mėnesį.   2. Klientas sutinka, kad esant situacijai, kai Paslaugų teikėjas negali ištaisyti klaidos per numatytą terminą, Paslaugų teikėjas gali siūlyti kitą protingą Klaidos sprendimo terminą. Tokiu atveju, tiekėjas kartu turi pasiūlyti ir laikinąjį sprendimą, leidžiantį Klientui dirbti su Programa išvengiant klaidos. |
| Informacijos teikimas Klientui | * 1. Klientas informuojamas Help Desk sistemos priemonėmis **arba** elektroniniu paštu apie pasikeitimus operacinėse sistemose ar sisteminėje programinėje įrangoje, kurie būtini Sistemos korektiškam veikimui;   2. Apie Sistemos naujas versijas, pasikeitimus versijose; atsiradus naujai programinės įrangos versijai, Klientas informuojamas Klientų aptarnavimo sistemoje Help Desk, **arba** elektroniniu paštu Sutartyje nurodytais kontaktais.   3. Atnaujintus Programos vartotojų vadovų aprašymus bei kitais atvejais, Klientas informuojamas Klientų aptarnavimo sistemoje Help Desk. |

1. Programinės įrangos naujinimus atlieka Paslaugų teikėjas, tik tuomet kai su Užsakovu suderina diegimo laiką, trukmę ir turinį (Paslaugų teikėjas pateikia trumpą aprašymą, kokios funkcijos naujinamos ar klaidos taisomos, aprašymas turi būti teikiamas klientų aptarnavimo sistemoje (Help Desk) arba elektroniniu paštu Sutartyje nurodytais kontaktais).

**III. REIKALAVIMAI SISTEMOS APTARNAVIMO PASLAUGOMS**

1. Aptarnavimo paslaugos teikiamos visų Paslaugų teikėjo prižiūrimų sistemų (Pirkimo objektas) administravimo (programinių ir techninių komponenčių, iš kurių yra sudarytos sistemos ir visų integracinių sąsajų), eksploatavimo, modifikavimų siūlymų, naudotinų technologinių sprendimų, klausimais.
2. Sistemos aptarnavimo paslaugos turi būti teikiamos visą sutarties galiojimo laiką, netaikant jokių papildomų apribojimų pagal valandas.
3. Aptarnavimo paslaugos apima:
   1. Konsultavimo paslauga nuotoliniu būdu;
   2. Konsultacijos telefonu;
   3. Sistemos naujinimas;
   4. Duomenų tikrinimas (duomenų korektiškumas ar pan.);
   5. Pirminė/Preliminari analizė;
   6. Pasiūlymų rengimas;
   7. Konfigūravimas dėl įstatymų pasikeitimų;

*2 lentelė. Aptarnavimo paslaugų teikimo sąlygos.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **APTARNAVIMO PASLAUGOS** | | |
| **Nr.** | **Paslaugos pavadinimas** | **Aprašymas** |
| 1. | Konsultavimas nuotoliniu būdu | Klientui suteikiama konsultacija per Help Desk sistemą arba prisijungus prie Kliento programos ar Kliento darbo vietos (pavyzdžiui, per Team Viewer, Ammy ir pan.). |
| 2. | Konsultavimas telefonu | Klientui suteikiama konsultacija telefonu (nesijungiant prie Kliento darbo vietos ar programos). |
| 3. | Sistemos naujinimas (instaliavimas) | Klientui atnaujinama Programa (instaliuojama nauja Programos versija). Į paslaugos apimtį įeina ir Paslaugų teikėjo atliekamas Programos pasileidimo testavimas po atnaujinimo. |
| 4. | Duomenų tikrinimas, tvarkymas | Tikrinami duomenys ieškant juose netikslumų, koreguojami netikslūs duomenys ir panašiai. |
| 5. | Pirminė/preliminari analizė | Preliminari Kliento poreikio ar esamos situacijos analizės paslauga, skirta pasiūlymui pateikti. |
| 7. | Pasiūlymo rengimas | Parengiamas ir Klientui pateikiamas komercinis pasiūlymas. |
| 8. | Konfigūravimas dėl LR įstatymų pasikeitimų | Kliento naudojamų parametrų konfigūravimas, reikalingas dėl LR įstatymų pasikeitimo. |

1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja šios Sutarties apimtyje naujinti bei tinkamai sukonfigūruoti programinę įrangą pasikeitus Lietuvos Respublikos teisės aktams ar Europos Sąjungos direktyvoms.

**IV. REIKALAVIMAI PASLAUGŲ KOKYBEI**

1. Aptarnavimo paslaugų apimtys yra neribojamos.
2. Konsultacijos teikiamos telefonu ir/arba Klientų aptarnavimo sistemoje (Help Desk). Paslaugų teikėjas šioje sistemoje, Užsakovui prieinamoje vietoje talpina naujienas.
3. Incidentų šalinimas turi būti pradedamas per nustatytą reagavimo į pranešimą apie Sistemos sutrikimą laiką (Reakcijos laikas) ir atliktas per nustatytą incidento pašalinimo laiką (Sprendimo laikas).
4. Reakcijos laikas ir Sprendimo laikas priklauso nuo incidento tipo, kuris nustatomas pagal incidento įtaką Užsakovo veiklai.
5. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti tokius Reakcijos bei Sprendimo laikus:

*3 lentelė. Paslaugų kokybės parametrai.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Incidento tipas** | **Poveikio aprašymas** | **Reakcijos laikas darbo val.** | **Sprendimo laikas darbo val.** |
| Kritinis | Kritinio poveikio Pranešimą nusako šios charakteristikos:   * Sistema neveikia (angl. „crash“) **arba** * Neveikia Sistemos funkcionalumas ir Klientas dėl to negali tęsti savo veiklos ir nėra alternatyvaus funkcionalumo (kelio) apėjimui **arba** * Duomenų praradimas ar duomenų sugadinimas ir Klientas dėl to negali tęsti savo veiklos **arba** * Atminties nutekėjimas (angl. „Memory leak“). | 4 | 6 |
| Svarbus | Svarbaus poveikio Pranešimą nusako šios charakteristikos:   * Dalis Sistemos funkcionalumo neveikia arba duoda klaidingą rezultatą ir Klientas gali tęsti savo veiklą, tačiau po 3 (trijų) ar mažiau darbo dienų negalės tęsti savo veiklos, ir nėra alternatyvaus funkcionalumo (kelio) apėjimui **arba** * Neveikia Sistemos funkcionalumas, neveikiantis (netinkamai veikiantis) funkcionalumas yra skirtas įgyvendinti esminį Kliento verslo procesą ir nėra alternatyvaus funkcionalumo (kelio) apėjimui. * Duomenų praradimas ar duomenų sugadinimas, tačiau Klientas dėl to gali tęsti savo veiklą. | 4 | 8 |
| Minimalus | Minimalaus poveikio Pranešimą nusako šios charakteristikos:   * Dalis Sistemos funkcionalumo neveikia arba duoda klaidingą rezultatą, Klientas gali vykdyti savo veiklą ir neveikiantis (netinkamai veikiantis) funkcionalumas nėra skirtas įgyvendinti esminį Kliento verslo procesą **arba** * Dalis Sistemos funkcionalumo neveikia arba duoda klaidingą rezultatą, tačiau yra alternatyvus funkcionalumas (kelias) apėjimui **arba** * Neteisingas Sistemos „elgesys“ neįtakojantis rezultatų teisingumo. | 6 | 16 |
| Nominalus | Minimalaus poveikio Pranešimą nusako šios charakteristikos:   * Klausimas dėl Sistemos funkcionalumo ir konfigūracijos, **arba** * Klausimas ar poreikis Sistemos vystymui ar kito tipo paslaugoms, **arba** * Sistemos patobulinimo užklausa. | 8 | 32 |

1. Turi būti galimybė visus sutrikimus registruoti Klientų aptarnavimo sistemoje (angl. Help Desk).
2. Klientų aptarnavimo sistemos vartotojų skaičius nėra ribojamas.
3. Paslaugų teikėjo Klientų aptarnavimo sistemoje turi būti galimybė Užsakovui registruoti užklausas (24x7x365) internetu (apsaugotu SSL protokolu kanalu – savitarnos svetainė).
4. Turi būti galimybė prisiskambinti Klientų aptarnavimo skyriui darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val. ir skambučiai į kurį nebūtų apmokestinami padidintu tarifu.
5. Klientų aptarnavimo sistema turi užtikrinti galimybę Užsakovo įgaliotiems naudotojams registruoti incidentus, problemas sutrikimus bei gedimus susijusius su paslaugos teikimu, ir stebėti jų būseną.
6. Klientų aptarnavimo sistema turi užtikrinti registruojant incidentus, problemas, sutrikimus, gedimus bei keičiantis jų statusui atsakingų Užsakovo įgaliotų naudotojų informavimą žinute elektroniniu paštu.
7. Klientų aptarnavimo sistema turi užtikrinti automatinį Užsakovo įgaliotų naudotojų informavimą elektroniniu paštu apie pranešimo užregistravimą pagalbos sistemoje jei apie jį buvo pranešta ne internetu.
8. Klientų aptarnavimo sistema turi užtikrinti Užsakovo įgaliotiems naudotojams gauti ataskaitas įvairiais pjūviais (registracijos ir uždarymo laiką, produktą, incidento tipą, incidento aprašymą, būseną, pranešimo autorių).
9. Klientų aptarnavimo sistema privalo teikti informaciją apie visų registruotų užklausų, susijusių su teikiamomis paslaugomis, eigą ir būseną internetu (Savitarnos svetainė) ir telefonu (pagal poreikį).
10. Klientas yra atsakingas už Pranešimų registravimą Help Desk sistemoje, pagal joje nurodytus reikalavimus, apimant, bet neapsiribojant, teisingą Pranešimo tipo priskyrimą (Kritinio, Svarbaus, Minimalaus ar Nominalaus poveikio Pranešimas). Klientui priskyrus neteisingą Pranešimo tipą, Paslaugų teikėjas gali jį pakeisti apie šį pakeitimą informuodamas Klientą bei paaiškindamas keitimo priežastį.
11. Apie Sistemos klaidas Paslaugų teikėjui turi būti pranešta taip, kad Paslaugų teikėjas galėtų išsiaiškinti, kada ir kaip Sistemoje atsiranda tokia Klaida. Klientas įsipareigoja bendradarbiauti Paslaugų teikėjui taisant Sistemos klaidas.
12. Klientas sutinka, kad esant situacijai, kai Paslaugų teikėjas negali išspręsti Pranešimo per SLA numatytą terminą, Paslaugų teikėjas gali siūlyti kitą protingą Pranešimo sprendimo terminą. Tokiu atveju, tiekėjas kartu turi pasiūlyti ir laikinąjį sprendimą, leidžiantį Klientui dirbti su Programa.
13. Turi būti galimybė pagal Užsakovo poreikį ir raštišką prašymą už tiekėjo nustatytą valandinį įkainį suteikti papildomas paslaugas: papildomo funkcionalumo diegimas, mokymo paslaugos, trečiųjų šalių konsultavimo paslaugos.

**V. KITI REIKALAVIMAI**

1. Paslaugos turi būti teikiamos 12 (dvylika) mėnesių nuo sutarties pasirašymo dienos, su galimybe pratęsti 1 (vieną) kartą 12 mėnesių.
2. Paslaugų teikėjas negali perduoti ar kitaip perleisti savo įsipareigojimų ar Užsakovo duomenų tretiesiems asmenims be Užsakovo raštiško sutikimo.
3. Sugadintų bei prarastų Sistemos duomenų ir/ arba dokumentų atstatymą, kai gedimo priežastis yra Paslaugų teikėjo pateiktos (įdiegtos) priemonės (programinė įranga, sukurta duomenų bazė, įdiegta technologija ir pan.) netinkamas veikimas arba jos neveikimas, Paslaugų teikėjas atlieka savo lėšomis arba iš savo lėšų padengia su duomenų ir/ arba dokumentų atstatymu susijusias išlaidas. Be to, kompensuoja Užsakovo patirtus tiesioginius nuostolius, atsiradusius dėl šių sugadintų arba prarastų duomenų ir/ arba dokumentų.
4. Paslaugų teikėjas, atlikdamas numatytas paslaugas, įsipareigoja užtikrinti Užsakovo asmens ir kitų duomenų, su kuriais dirbs, apsaugą. Paslaugų teikėjo darbuotojai, prieš pradėdami darbą su Užsakovo duomenimis, privalo pasirašyti konfidencialumo pasižadėjimus ir jų originalus pateikti Užsakovui. Konfidencialumo reikalavimai taikomi ir po šios sutarties galiojimo pabaigos.