

PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

1.1. Paslaugų gavėjas – Uždaroji akcinė bendrovė „VILNIAUS VANDENYS“.

1.2. Paslaugų teikėjas – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis ar viešasis juridinis asmuo, kita organizacija ir (ar) jų padalinys įskaitant ūkio subjektus, kurių pajėgumais remiamasi, Subteikėjus, darbuotojus ir kitus teisėtai pagrindais Paslaugų teikimui pasitelktus asmenis.

1.3. Sutartis – Sutartis, sudaroma tarp Paslaugų teikėjo ir Paslaugų gavėjo dėl Pirkimo objekto.

1.4. Techninė specifikacija arba TS – dokumentas, kuriame apibūdintas pirkimo objektas.

1.5. Priėmimo-perdavimo aktas arba Aktas – perdavimo–priėmimo aktas arba kitas lygiavertis dokumentas, pasirašomas abiejų Sutarties Šalių, kuriame detalai (tiksliai nurodant kiekius, apimtis, objektus ir kitą reikšmingą informaciją) nurodomos Paslaugų teikėjo faktiškai Paslaugų gavėjui suteiktos Paslaugos, atitinkančios Techninės specifikacijos nuostatas.

1.6. Užsakymas – Sutarties pagrindu Paslaugų teikėjui tekstiniu pranešimu, elektroniniu paštu ir (ar) per Paslaugų gavėjo nurodytą informacinę sistemą teikiamas rašytinis dokumentas, kuriame nurodomi Paslaugų kiekiai, suteikimo adresai ir terminas.

1.7. Sistema – Finansų valdymo ir apskaitos sistema (STEKAS), sudaryta iš šių modulių: Finansų apskaitos modulis, Atsargų apskaitos modulis, Personalo ir darbo užmokesčio apskaitos modulis, Ilgalaikio turto apskaitos modulis.

1.8. Priežiūros paslaugos - Paslaugų gavėjo Sistemos veikimo sutrikimų/defektų šalinimas, konsultacijos, programinės įrangos atnaujinimas, prevencinė priežiūra.

1.9. Vystymo paslaugos – Sistemos tobulinimo, keitimo, vystymo darbai.

1.10. Paslaugos – Sistemos Priežiūros ir Vystymo paslaugos.

2. PIRKIMO OBJEKTO PAVADINIMAS IR JO KIEKIAI/APIMTYS

2.1. Finansų valdymo sistemos (STEKAS) priežiūra ir vystymas (toliau – Paslaugos).

2.2. Pirkimo objektas nėra skaidomas į pirkimo objekto dalis.

2.3. Paslaugos, kurios susideda iš:

2.3.1. Sistemos Priežiūros paslaugų (Paslaugų gavėjo Sistemos veikimo sutrikimų/defektų šalinimas, konsultacijos, programinės įrangos atnaujinimas, prevencinė priežiūra) pagal mėnesinį įkainį:

- Finansų apskaita modulio priežiūros paslaugų;
- Atsargos modulio priežiūros paslaugos;
- Personalo ir darbo užmokesčio apskaita modulio priežiūros paslaugos;
- Ilgalaikio turto apskaita modulio priežiūros paslaugos.

2.3.2. Sistemos Vystymo paslaugų (Sistemos tobulinimo, keitimo, vystymo paslaugų) pagal valandinį įkainį.

2.4. Priežiūros paslaugos – 36 mėnesiai (Paslaugos teikėjas sąskaitas išrašo Paslaugos gavėjui už kiekvieną praėjusį mėnesį).

2.5. Preliminarus Vystymo paslaugų kiekis – 150 val. (Paslaugos teikėjas sąskaitas išrašo Paslaugos gavėjui po to kai abi šalys pasirašo Aktą).

2.6. Paslaugos perkamos pagal Paslaugų gavėjo poreikį, neviršijant Sutartyje nurodytos Paslaugų kainos. Paslaugų gavėjas neįsipareigoja nupirkti viso nurodyto preliminarus Paslaugų kiekio ar bet kokios jų dalies, taip pat Paslaugų gavėjas neįsipareigoja išpirkti Paslaugų visai Sutarties kainai ar bet kokiai jos daliai.

2.7. Paslaugų teikėjas visas galimas išlaidas įskaičiuoja į Paslaugų įkainį ir (ar) kainą. Siūlomame įkainyje ir (ar) kainoje turi būti įskaičiuotos visos Paslaugų teikėjo išlaidos ir mokėtini mokesčiai, būtini tinkamam Sutarties įvykdymui.

2.8. Paslaugų teikėjas prisiima visą riziką dėl ne nuo Paslaugų gavėjo priklausančių aplinkybių, dėl kurių padidės su Sutarties vykdymu susijusios Paslaugų teikėjo išlaidos ir Sutarties vykdymas taps sudėtingesnis (Paslaugų teikėjui padidės įsipareigojimų vykdymo kaina). Paslaugų kaina ir (ar) įkainiai jokiais atvejais nebus didinami, išskyrus Pirkimo sąlygose nustatytus kainos ir (ar) įkainių peržiūros procedūros atvejus.

3. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

Esamos situacijos aprašymas

3.1. Paslaugų gavėjas šiuo metu naudojama Sistema sudaryta iš sekančių modulių, kurie veikia viename (virtualiame) MS Windows Server 2012 R2 VM serveryje:

3.1.1. Finansų apskaita (Didžioji knyga, Pirkimai, Pardavimai, Ataskaitos)

3.1.1.1. Sistemos vartotojų kiekis - 14 vnt.;

3.1.1.2. Apskaitomų duomenų kiekis ~ 0,1 GB tenkantis vieneriems apskaitos finansiniams metams;

3.1.1.1. Istorinių/archyvinių DB nuo 2015 m.;

3.1.1.2. Duomenų bazės naudojamos Paslaugų gavėjo struktūra atitinka Stekas v.5.02;

- 3.1.2. Atsargos (Didžioji knyga, Pirkimai, Pardavimai, Atsargos, Ataskaitos)
- 3.1.2.1. Sistemos vartotojų kiekis - 32 vnt.;
- 3.1.1.3. Apskaitomų duomenų kiekis ~ 0,1 GB tenkantis vieneriems apskaitos finansiniams metams;
- 3.1.1.4. Istorinių/archyvinių Db kiekis nuo 2015 m.;
- 3.1.1.5. Duomenų bazės naudojamos Paslaugų gavėjo struktūra atitinka Stekas v.5.02;
- 3.1.3. Personalas ir darbo užmokesčio apskaita (Personalas, Darbo laikas, Darbo užmokestis, Atostogų apskaita, Ataskaitos)
- 3.1.1.6. Sistemos vartotojų kiekis - 28 vnt.;
- 3.1.1.7. Apskaitomų duomenų kiekis ~ 1,47 GB;
- 3.1.1.8. Istorinių/archyvinių Db nuo 2010 m.;
- 3.1.1.9. Duomenų bazės naudojamos Paslaugų gavėjo struktūra atitinka Stekas v.1.0.0.1270 ir struktūros versija 136;
- 3.1.4. Ilgalaikis turtas (Didžioji knyga, Ilgalaikis turtas, Ataskaitos)
- 3.1.1.10. Sistemos vartotojų kiekis - 15 vnt.;
- 3.1.1.11. Apskaitomų duomenų kiekis ~ 33,5 GB;
- 3.1.1.12. Istorinių/archyvinių Db nuo 2010 m. .;
- 3.1.1.13. Duomenų bazės naudojamos Paslaugų gavėjo struktūra atitinka Stekas PLIUS v.97 duomenų bazės schema 107;
- 3.2. Sąsajos su Finansų apskaitos sistemos moduliais:
- 3.1.2. Dvikryptė sąsaja: Finansų apskaitos modulis/Pirkimai ↔ Atsargų modulis/Pirkimai;
- 3.1.3. Dvikryptė sąsaja: Ilgalaikis turtas modulis/Nusidėvėjimas ir Nurašymai ↔ Finansų apskaitos modulis/Didžioji knyga;
- 3.1.4. Dvikryptė sąsaja: Finansų apskaitos modulis/Pirkimai ↔ Doclogix (Dokumentų valdymo sistema) Sąskaitos faktūros;
- 3.1.5. Vienkryptė sąsaja: Sharepoint/Atostogos → Personalas ir darbo užmokesčio apskaita/Atostogos;
- 3.1.6. Dvikryptė sąsaja: Atsargų modulis/Nurašymai, Ilgalaikis turtas ↔ Maximo (Turto valdymo sistema) Atsargos/Nurašymai, ilgalaikis turtas;
- 3.1.7. Vienkryptė sąsaja: Personalas ir darbo užmokesčio apskaita/Darbo užmokestis (Atlyginimas ir atostogų rezervas) → Finansų apskaitos modulis/Didžioji knyga.

4. PASLAUGŲ TEIKIMO VIETA, TERMINAI IR TVARKA

- 4.1. **Paslaugų teikimo vieta** – Paslaugų gavėjo IT infrastruktūra.
- 4.2. **Paslaugų teikimo terminas** – 36 mėn. nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.
- 4.3. **Paslaugų vykdymo tvarka** – Paslaugų teikėjas Paslaugas pradeda teikti nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.
- 4.4. Paslaugų teikėjas Paslaugas teikia naudodamas Paslaugų gavėjo IT infrastruktūrą.
- 4.5. Sistemos atnaujinimai turi būti talpinami Paslaugų gavėjo serveryje.
- 4.6. Šalims raštu sutarus, Paslaugų teikėjui per 5 d. d. gali būti suteikta nuotolinio prisijungimo prie Paslaugų gavėjo Sistemos galimybė Sistemos darbo stebėjimui, valdymui, pakeitimų įkėlimui.
- 4.7. Paslaugų gavėjas pirsks vystymo paslaugas pagal atskirus Užsakymus Sutarties galiojimo laikotarpiu.
- 4.8. Užsakymai Paslaugų teikėjui bus teikiami ir tvirtinami Paslaugų gavėjo informacinėje sistemoje.

5. PASLAUGŲ KOKYBĖ IR TRŪKUMŲ ŠALINIMAS

5.1. Sistemos Priežiūros paslaugų aprašymas ir reikalavimai:

- 5.1.1. Sistema turi veikti patikimai, atitikti IT saugumo reikalavimus ir įvykus sutrikimui atstatoma. Visi Paslaugų tiekėjo veiksmai, susiję su Priežiūros paslauga turi būti vykdomi pagal suderintas su Paslaugų gavėju procedūras;
- 5.1.2. Sistemos Priežiūros paslauga turi būti teikiama:
- 5.1.2.1. Darbo dienomis nuo 08.00 val. iki 18.00 val.;
- 5.1.2.2. Šalių rašytiniu susitarimu, Sistemos Priežiūros paslaugos gali būti teikiamos Paslaugų gavėjo nedarbo metu.
- 5.1.3. Visi Sistemos veikimo sutrikimai, t. y. incidentai, klasifikuojami taip:

Klasifikavimas	Paaiškinimas
Aukšto lygio defektas	Sistema neveikia, nepasiekiamas, nekorektiškai veikia esminė verslo logika, duomenų praradimas, esminiai greitaiveikos sutrikimai;
Vidutinio lygio defektas	Sistema (ar dažniausiai naudojama jos dalis / funkcija) veikia nestabiliai, pvz.: rodomi klaidos pranešimai, reikalaujantys pakartotinio prisijungimo prie Sistemos; neteisingai atliekamos dažniausiai naudojamos operacijos; neteisingai išsaugomi duomenys; nepriimami / neperduodami duomenys (jų dalis) kitoms informacinėms sistemoms; ir kiti panašūs atvejai;
Žemo lygio defektas	nedidelės klaidos, neapribojančios funkcionalumo ir darbo našumo, negadinančios ir nepateikiančios klaidingų duomenų.

5.1.4. Defektų reakcijos ir sprendimo laikų terminai:

Nr.	Defektas	Reakcijos* trukmė (Sistemos Priežiūros valandomis)	Sprendimo trukmė (Sistemos Priežiūros valandomis)
1.	Aukštas	ne ilgiau kaip per 1 (vieną) Paslaugų gavėjo darbo valandą nuo Paslaugų gavėjo pranešimo pateikimo momento.	Ne ilgiau kaip per 2 (dvi) Paslaugų gavėjo darbo valandas nuo pranešimo apie Sistemos defektą pateikimo momento.
2.	Vidutinis	ne ilgiau kaip per 4 (keturias) Paslaugų gavėjo darbo valandas nuo Paslaugų gavėjo pranešimo pateikimo momento.	Ne ilgiau kaip per 8 (aštuonias) Paslaugų gavėjo darbo valandas nuo pranešimo apie Sistemos defektą pateikimo momento.
3.	Žemas	ne ilgiau kaip per 8 (aštuonias) Paslaugų gavėjo darbo valandas nuo Paslaugų gavėjo pranešimo pateikimo momento.	Ne ilgiau kaip per 24 darbo valandas nuo pranešimo apie Sistemos defektą iš Paslaugų gavėjo pateikimo momento, tuo atveju, jeigu atlikus defekto analizę paaiškėja, kad defektui ištaisyti nereikia keisti programinio kodo.
			Ne ilgiau kaip per 2 savaites nuo pranešimo apie Sistemos defektą iš Paslaugų gavėjo pateikimo momento, tuo atveju, jeigu atlikus defekto analizę paaiškėja, kad defektui ištaisyti reikia programinio kodo keitimo.

***Reakcija – Reakcijos į Sistemos defektus terminas suprantamas kaip laiko tarpas nuo Paslaugų gavėjo pranešimo pateikimo momento iki jo sprendimo pradžios.**

5.1.5. Bet kokie pakeitimai produkcinėje aplinkoje, įskaitant klaidų ištaisymą, gali būti diegiami tik gavus Paslaugų gavėjo rašytinį leidimą;

5.1.6. Paslaugų teikėjas su Paslaugų gavėju (raštu, el. paštu) gali susiderinti kitus, Paslaugų gavėjui priimtinus, defektų pašalinimo terminus;

5.1.7. Visi defektai registruojami ir sprendžiami Paslaugų gavėjo incidentų valdymo sistemoje.

5.1.8. Sistemos prieinamumo aprašymas ir reikalavimai:

5.1.9. Sistemos prieinamumas (procentais) per 1 mėnesį yra matuojamas: Paslaugų teikėjo atsižvelgiant į visus užfiksuotus incidentus kiekvieno mėnesio pabaigoje pagal 5.2.3. formulę ir yra pateikiamas Paslaugų gavėjui elektroniniu paštu ne vėliau nei iki 5-os prasidėjusio mėnesio dienos;

5.1.10. Sistemos prieinamumas turi būti ne mažesnis kaip 99 proc. sistemos priežiūros laiko;

5.1.11. Sistemos prieinamumo skaičiavimo formulė:

$$\text{Prieinamumas} = \frac{\text{AST} - \text{DT}}{\text{AST}} \times 100\%$$

, kur Sutartas priežiūros laikas – AST, prastova (sutrikimai) – DT

5.1.12. Defektų svoriai skaičiavimo formulėje: aukšto - 1, vidutinio – 0,3, žemo - 0,1.

5.1.13. Prevencinė sistemos priežiūra;

5.1.14. Sistemos greitaveika – puslapių atidarymas turi trukti ne ilgiau kaip 2 sekundes.

5.1.15. Priežiūros paslaugų konsultavimo dalies aprašymas ir reikalavimai:

5.1.16. Priežiūros paslaugas sudaro konsultacijos, susijusios su Sistemos veikimu, panaudojimu ir vystymu;

5.1.17. Paslaugų teikėjas įsipareigoja konsultuoti Paslaugų gavėjo atstovus visais su Sistemos panaudojimu, vystymu ir jos veikimu susijusiais klausimais;

5.1.18. Konsultavimas turi būti atliekamas Paslaugų gavėjo incidentų valdymo sistemoje, telefonu ar el. paštu, t. y. tokiomis pačiomis priemonėmis kokiomis gautas paklausimas iš Paslaugų gavėjo įgalioto atstovo;

5.1.19. Paslaugų teikėjo konsultavimo lygiai ir jų reakcijos trukmės:

Nr.	Konsultavimo lygis	Reakcijos trukmė*
1.	Reakcija	Ne ilgiau kaip per 4 (keturias) Paslaugų gavėjo darbo valandas.
2.	Konsultavimo, susijusios su standartiniu / baziniu Sistemos funkcionalumu	Ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo atitinkamo Paslaugų gavėjo paklausimo pateikimo.
3.	Konsultavimo, susijusios su sudėtingų, nestandartinių situacijų išsiaiškinimu, duomenų analize, nestandartiniu Sistemų funkcionalumu ar galimybėmis	Ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo atitinkamo Paslaugų gavėjo paklausimo pateikimo.

*Reakcijos į paklausimą terminas suprantamas kaip laiko tarpas nuo paklausimo iš Paslaugų gavėjo gavimo iki paklausimo nagrinėjimo pradžios.

5.1.20. Į Konsultavimo teikimo terminą neįskaičiuojamas laikas, kurio metu laukiama papildomos ar patikslintos informacijos iš Paslaugų gavėjo, be kurios pagrįstai nėra įmanomas kokybiško atsakymo į konsultaciją pateikimas;

5.1.21. Esant sudėtingoms situacijoms ar paklausimams, konkrečios konsultacijos suteikimo laikotarpis gali būti suderintas Šalių susitarimu;

5.1.22. Paslaugų gavėjas paskirs ne daugiau kaip 5 atsakingus asmenis, kurie galės teikti paklausimus Paslaugų teikėjui.

5.2. Sistemos Vystymo paslaugų aprašymas ir reikalavimai:

5.2.1. Sistemos Vystymo paslaugos turi būti teikiamos pagal Paslaugų gavėjo pateiktus užsakymus. Užsakymus Paslaugų gavėjas Paslaugų teikėjui gali pateikti visą Sutarties galiojimo laikotarpį. Užsakymų skaičius neribojamas. Paslaugų gavėjas neįsipareigoja nupirkti viso vystymui skirtų valandų kiekio.

5.2.2. Sistemos Vystymo paslaugų suteikimo terminai ir apimtys (konkretus valandų skaičius reikalingas užsakytioms Paslaugoms suteikti) yra iš anksto suderinami Paslaugų gavėjo pakeitimų valdymo sistemoje;

5.2.3. Vystymo lygiai ir jų įgyvendinimo trukmės:

Nr.	Vystymo lygis	Aprašymas	Analizės trukmė	Realizavimo trukmė
1.	Paprastas	Pakeitimai, susiję su standartiniu / baziniu Sistemos funkcionalumu.	3 (trys) d. d.	5 (penkios) d. d.*
2.	Vidutinis	Pakeitimai, susiję su standartiniu / baziniu Sistemos funkcionalumu, kurie papildomai reikalauja programinio kodo papildymo.	5 (penkios) d. d.	10 (dešimt) d. d.*
3.	Sudėtingas	Pakeitimai, susiję su sudėtingų, nestandartinių situacijų išsiaiškinimu, duomenų analize, nestandartiniu Sistemų funkcionalumu ar galimybėmis ir reikalaujantys žymaus programinio kodo papildymo.	10 (dešimt) d. d.	Pagal atskirą susitarimą tarp Paslaugų gavėjo ir Paslaugų teikėjo.

5.2.4. Esant sudėtingoms vystymo situacijoms, konkrečių vystymo paslaugų analizės ir realizavimo trukmė gali būti suderinta atskiru Šalių susitarimu.

5.2.5. Paslaugų teikėjas turi atlikti suteiktų paslaugų rezultatų testavimą: Sistemos vystymo diegimas turi būti atliekamas testavimo aplinkoje, siekiant patikrinti paslaugų rezultatų funkcionalumą ir suderinamumą su esamu Sistemos funkcionalumu;

5.2.6. Pagal atitinkamą užsakymą suteikus Sistemos Vystymo paslaugas, Paslaugos gavėjo turimos teisės į Sistemą nesikeičia, t. y. Paslaugos gavėjui išlieka visos turimos teisės į Sistemą.

5.2.7. Paslaugų teikėjas įsipareigoja užtikrinti atliktų vystymo darbų tinkamą veikimą ir taisyti nustatytus defektus garantiniu laikotarpiu, kuris trunka visą Sutarties laikotarpį. Garantiniu laikotarpiu išaiškėję neatitikimai ir klaidos turi būti pašalinti pagal Defektų reakcijos ir sprendimo laikų terminus (5.1.4. lentelė).

5.2.8. Reikalavimai saugai:

5.2.9. Paslaugų teikėjas užtikrina sistemos atitiktį galiojantiems kibernetinio saugumo, taikomo valstybės informaciniam ištekliams, reikalavimams;

5.2.10. Paslaugų teikėjas užtikrina sistemos atitiktį galiojantiems elektroninės informacijos saugos reikalavimams, taikomiems Perkančiajam subjektui;

5.2.11. Paslaugų teikėjas užtikrina sistemos atitiktį galiojantiems ES bendrosios duomenų apsaugos reglamentui, kuris įsigaliojo nuo 2018 m. gegužės mėnesio.

6. SUTARTIES VYKDYMO METU PATEIKIAMA DOKUMENTACIJA

6.1. Paslaugų gavėjui pareikalavus kartu su suteiktą Vystymo paslaugų aktu Paslaugų teikėjas įsipareigoja perduoti šią dokumentaciją:

6.1.1. Vykdomo Sistemos keitimo techninę specifikaciją;

6.1.2. Atnaujintą Sistemos Naudotojo vadovą;

6.1.3. Įdiegimo/ išdiegimo, administravimo ir priežiūros instrukciją (administratoriaus vadovą);

6.1.4. Visos naudotojo ar administratoriaus instrukcijos turi būti išsamios ir iliustruotos naudotojo sąsajos paveikslėliais.

6.1.5. Visa dokumentacija turi būti lietuvių kalba, parengta laikantis bendrinės lietuvių kalbos taisyklių.

7. PASLAUGŲ GAVĖJO IR PASLAUGŲ TEIKĖJO ĮSIPAREIGOJIMAI

7.1. Paslaugų gavėjo įsipareigojimai:

7.1.1. Bendradarbiauti su Paslaugų teikėju, teikiant reikalingą informaciją Užsakymų ir (ar) Sutarties vykdymo metu.

7.1.2. Priimti iš Paslaugų teikėjo jo kokybiškai suteiktas Paslaugas, atitinkančių teisės aktų ir Užsakyme ir (ar) Sutartyje numatytų Paslaugų reikalavimus, ir tinkamai bei laiku atsiskaityti su Paslaugų teikėju Sutartyje numatytais sąlygomis.

7.1.3. Už kokybiškai suteiktas paslaugas Paslaugų gavėjas atsiskaito per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo sąskaitos išrašymo ir pateikimo „SABIS“ informacinėje sistemoje dienos.

7.2. Paslaugų teikėjo įsipareigojimai:

7.2.1. Teikti Paslaugas profesionaliai, kokybiškai ir laiku, vadovaujantis Užsakyme (-uose), Sutartyje nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikoje galiojančiais įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojančiais Paslaugų teikimą.

7.2.2. Prekės ir (ar) įsigijamos Paslaugos Paslaugų teikėjas (Pardavėjas) teikdamas Paslaugas ir (ar) Prekes privalo vadovautis Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymu ir Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams valdantiems ypatingos svarbos informacinę infrastruktūrą, aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. gruodžio 5 d. nutarimu Nr. 1209 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“ (galiojančiomis aktualiomis redakcijomis).