

**LIETUVOS RESPUBLIKOS MUITINĖS EFEKTYVUMO RODIKLIŲ
SISTEMOS PRIEŽIŪROS IR PALAIKYMŲ PASLAUGŲ VIEŠOJO PIRKIMO-
PARDAVIMO SUTARTIS**

2017 m. lapkričio 2 d. Nr. 11B-154
Vilnius

Muitinės departamentas prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – Klientas), atstovaujamas generalinio direktoriaus pavaduotojo Jono Miškinio, veikiančio pagal Muitinės departamento prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos generalinio direktoriaus 2016 m. gegužės 13 d. įsakymą Nr. 1B-394, ir **UAB „Paspara“** (toliau – Paslaugų teikėjas), atstovaujama generalinio direktoriaus Petro Moščinsko, veikiančio pagal UAB „Paspara“ įstatus, toliau kartu vadinami Šalimis, sudarė Lietuvos Respublikos muitinės efektyvumo rodiklių sistemos (toliau – MERS) priežiūros ir palaikymo paslaugų viešojo pirkimo-pardavimo sutartį (toliau – Sutartis):

I. Sutarties dalykas

1.1. Sutartimi Paslaugų teikėjas įsipareigoja teikti Muitinės efektyvumo rodiklių sistemos (toliau – MERS) priežiūros ir palaikymo paslaugas (toliau – Paslaugos), laikantis Sutarties 1 priede nustatytų reikalavimų, o Klientas įsipareigoja sudaryti sąlygas teikti paslaugas bei mokėti sutartą kainą už tinkamai suteiktas Paslaugas.

II. Sutarties esminės sąlygos

2.1. Sutarties esminės sąlygos yra Sutarties dalykas, Sutarties kaina ir Sutarties vykdymo terminai.

III. Paslaugų teikimo terminai

3.1. Paslaugų teikimo pradžia – Sutarties įsigaliojimo diena.

3.2. Paslaugos, teikiamos 35 mėnesių laikotarpiu nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.

IV. Paslaugų teikimo vieta

4.1. Paslaugų teikimo vieta – Muitinės departamentas prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, A. Jakšto g. 1, 01105 Vilnius, Lietuva; Muitinės informacinių sistemų centras, Vytenio g. 7, 03113 Vilnius, Lietuva.

V. Paslaugų kaina, mokėjimo sąlygos, tvarka ir terminai

5.1. Bendra Sutarties kaina 279 510,00 Eur (du šimtai septyniasdešimt devyni tūkstančiai penki šimtai dešimt eurų 00 ct), įskaitant pridėtinės vertės mokestį (toliau – PVM) kuris sudaro 48510,00 Eur (keturiasdešimt aštuoni tūkstančiai penki šimtai dešimt eurų 00 ct). MERS Paslaugų kainos paskaičiavimas pateikiamas Sutarties 2 priede.

5.2. Į Sutarties kainą turi būti įskaičiuoti visi mokesčiai ir Paslaugų teikėjo išlaidos, reikalingos Sutarties vykdymui.

5.3. Sutarties galiojimo metu priežiūros ir palaikymo paslaugų kaina dėl kainų lygio pasikeitimo ir mokesčių pasikeitimo (išskyrus PVM) nebus perskaičiuojami. Paslaugų teikėjui už suteiktas paslaugas mokėtina Sutartyje nurodyta fiksuota kaina gali būti perskaičiuojama (didinant arba mažinant) tik dėl pasikeitusio PVM. Sutartyje nurodyta fiksuota kaina gali būti perskaičiuojama ją didinant arba mažinant tik tuo atveju, jei pasikeičia PVM mokėjimą reglamentuojantys teisės aktai, darantys tiesioginę įtaką Paslaugų teikėjo teikiamų paslaugų Sutartyje nurodytai fiksuotai kainai ir tai yra nuo Kliento ir Paslaugų teikėjo nepriklausanti aplinkybė. Sutartyje nurodyta fiksuota kaina gali būti didinama arba mažinama tik tokia suma, kokia ji atitinkamai padidėja arba sumažėja dėl šioje dalyje nurodytų teisės aktų, reglamentuojančių

PVM mokėjimą, pasikeitimų. Sutartyje nurodyta fiksuota kaina gali būti pakeista tik Sutarties Šalių rašytiniu susitarimu, pasirašytu Sutarties Šalių įgaliotų atstovų ir patvirtintų Sutarties Šalių antspaudais. Perskaičiuota fiksuota kaina įsigalioja kitą dieną po to, kai Sutarties Šalys rašytiniu susitarimu, nurodytu šioje dalyje, jas pakeičia.

5.4. Paslaugų teikėjas prisiima visą riziką dėl to, kad nuo Paslaugų teikėjo nepriklausančių aplinkybių gali padidėti su Sutartimi susijusios Paslaugų teikėjo išlaidos ir Paslaugų teikėjui Sutarties vykdymas gali tapti sudėtingesnis (Paslaugų teikėjui gali padidėti išipareigojimų vykdymo kaina). Sutarties kaina jokiais atvejais nebus didinama. Paslaugų teikėjo išipareigojimų vykdymo kainos padidėjimas nesuteikia Paslaugų teikėjui teisės sustabdyti Sutarties vykdymo, pakeisti Paslaugų teikimo periodiškumą ar atsisakyti Sutarties šiuo pagrindu.

5.5. Už suteiktas MERS Paslaugas bus mokama kas ketvirtį už praėjusį kalendorinį ketvirtį suteiktas Paslaugas pagal Paslaugų teikėjo pateiktą sąskaitą faktūrą per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų po to, kai Paslaugų teikėjas ir Klientas pasirašo paslaugų priėmimo-perdavimo aktą pagal Paslaugų teikėjo parengtą ir su Klientu suderintą MERS Paslaugų ketvirčio ataskaitą. Jeigu Paslaugų teikėjas MERS Paslaugas teikia ne visą kalendorinį ketvirtį, MERS Paslaugų kaina apskaičiuojama atitinkamai faktiškai dienų, kuriomis buvo teikiama MERS Paslauga, skaičiui.

5.6. Klientas mokėjimus vykdys eurais į Sutartyje nurodytą MERS Paslaugų teikėjo banko sąskaitą.

5.7. Šalių rašytiniu susitarimu dėl sustabdyto, sumažinto/padidinto Klientui finansavimo, pasirašytu Šalių įgaliotų atstovų ir patvirtintų Šalių antspaudais, gali būti nustatyta kita mokėjimo tvarka.

VI. Paslaugų teikėjo teisės ir pareigos

6.1. Paslaugų teikėjas išipareigoja:

6.1.1. teikti MERS priežiūros ir palaikymo paslaugas. Paslaugų savybės, apimtys, paslaugų teikimo sąlygos, terminai yra nustatyti MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų techninėje specifikacijoje (Sutarties 1 priedas);

6.1.2. per 1 (vieną) mėnesį nuo Sutarties įsigaliojimo dienos parengti ir pateikti derinti MERS priežiūros ir palaikymo reglamento projektą;

6.1.3. teikti ataskaitas numatytas Sutarties 1 priede;

6.1.4. nenaudoti Kliento ženklo ar pavadinimo jokioje reklamoje, leidiniuose ar kitur be išankstinio raštiško perkančiosios organizacijos sutikimo;

6.1.5. be raštiško išankstinio Kliento sutikimo neatskleisti jokiai kitai asmeniui (išskyrus teisės aktais ir Sutartyje nustatytais atvejais) iš Kliento vykdančią sudarytą Sutartį gautos informacijos, duomenų, gautų dokumentų turinio nepriklausomai nuo to, koku būdu ir forma (žodine, rašytine, elektronine, kita) tokia informacija, duomenys, dokumentai Paslaugų teikėjui buvo pateikti ar jis juos sužinojo vykdydamas Sutartį. Ši nuostata galioja net ir nutraukus sudarytą Sutartį ar jai pasibaigus;

6.1.6. užtikrinti, kad Sutarties sudarymo momentu ir visą jos galiojimo laikotarpį Paslaugų teikėjo darbuotojai turėtų galiojantį sveikatos draudimą, reikiamą kvalifikaciją ir patirtį, reikalingą norint teikti paslaugas, laikytusi Kliento saugaus darbo su integruotomis MIS ir išorinėmis informacinėmis sistemomis reikalavimų;

6.1.7. be rašytinio išankstinio Kliento sutikimo nekeisti subteikėjų/subtieikėjų (jei subteikėjai/subtieikėjai buvo nurodyti pasiūlyme). Užtikrinti, kad naujas subteikėjas/subtieikėjas atitiktų tuos kvalifikacinius reikalavimus, kurie buvo nustatyti pirkimo konkurso sąlygose;

6.1.8. be rašytinio išankstinio Kliento sutikimo nekeisti pagrindinių ir kitų ekspertų;

6.1.8.1. pagrindinius ir kitus ekspertus keisti tik pagrindinio eksperto ar kito eksperto mirties, ligos arba nelaimingo atsitikimo atveju arba jei ekspertą keisti būtina dėl kitų, nuo Paslaugų teikėjo nepriklausančių priežasčių;

6.1.8.2. keičiant pasiūlyme nurodytą (pagrindinį) ekspertą, į jo vietą siūlyti ne žemesnę kvalifikaciją ir patirtį turintį ekspertą;

6.1.8.3. pateikti Klientui tvirtinti visų ekspertų sąrašą kartu su jų gyvenimo aprašymais (išskyrus pagrindinių ekspertų, kurių gyvenimo aprašymai pateikti kartu su pasiūlymu);

6.1.9. nedelsdamas raštu informuoti Klientą apie bet kurias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti Paslaugų teikėjui užbaigti paslaugų teikimą nustatytais terminais;

6.1.10. pasirašyti Kliento pateikto turinio konfidencialumo įsipareigojimus (Sutarties 4 priedas);

6.1.11. tinkamai vykdyti kitus įsipareigojimus, numatytus pirkimo sutartyje ir galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose;

6.1.12. nutraukus Sutartį ar jai pasibaigus, Paslaugų teikėjas privalo ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) dienų sunaikinti visą iš Kliento gautą ar Sutarties vykdymo metu sužinotą informaciją, duomenis, dokumentus (nepriklausomai nuo jos formos ir turinio), išskyrus, jeigu Lietuvos Respublikos teisės aktai reikalauja, kad tokia informacija, duomenys, dokumentai būtų išsaugoti.

6.2. Paslaugų teikėjas turi teisę:

6.2.1. minėti Sutarties vykdymo faktą ir Sutarties objektą savo kvalifikacijos pagrindimo tikslais dalyvaudamas viešuosiuose pirkimuose ir konkursuose;

6.2.2. Sutarties ir jos priedų turinį atskleisti Paslaugų teikėjo bankams, draudimo bendrovėms, auditoriams, su kuriais Paslaugų teikėjas yra sudaręs konfidencialios informacijos apsaugos susitarimus.

VII. Kliento teisės ir pareigos

7.1. Klientas įsipareigoja:

7.1.1. Paslaugų teikėjui sudaryti visas sąlygas, suteikti reikiamą informaciją ir dokumentus, būtinus MERS priežiūros ir palaikymo paslaugoms teikti;

7.1.2. sumokėti Sutarties kainą už tinkamai suteiktas MERS Paslaugas pagal Sutartyje numatytas sąlygas.

7.2. Klientas turi teisę teikti informaciją apie Sutarties turinį bei ją vykdančių Paslaugų teikėjo ir Kliento asmens duomenis asmenims, kurie pagal galiojančius teisės aktus turi teisę tokią informaciją gauti.

VIII. Sutarties Šalių atsakomybė

8.1. Jei Paslaugų teikėjas dėl savo kaltės nesuteikia arba laiku nesuteikia MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų, jis sumoka Klientui už kiekvieną uždelstą dieną 0,02 (dviejų šimtųjų) procento dydžio delspinigius nuo laiku nesuteiktų paslaugų kainos (techninės specifikacijos 4.1.1.10 ir 4.1.2.11 punktai).

8.2. Paslaugų teikėjui dėl savo kaltės nesilaikant nustatytų reakcijos bei sutrikimų pašalinimo terminų Sutarties 1 priedo (techninės specifikacijos 4.1.1.8 punktas) arba naujai suderintų sutrikimų pašalinimo laikų, jam skiriama bauda, kuri apskaičiuojama procentais nuo mėnesinio mokesčio, mokamo už MERS priežiūros ir palaikymo paslaugas:

- esant kritiniam sutrikimui – 50 (penkiasdešimt) procentų, kai fiksuojami 3 (trys) terminų nesilaikymo atvejai;

- esant svarbiam sutrikimui – 25 (dvidešimt penki) procentai, kai fiksuojami 4 (keturi) terminų nesilaikymo atvejai;

- esant vidutiniam sutrikimui – 10 (dešimt) procentų, kai fiksuojami 6 (šeši) terminų nesilaikymo atvejai;

- esant mažam sutrikimui – 5 (penki) procentai, kai fiksuojama 10 (dešimt) terminų nesilaikymo atvejų.

8.3. Jeigu Klientas laiku neatsiskaito su Paslaugų teikėju, jis sumoka Paslaugų teikėjui 0,02 (dviejų šimtųjų) procento dydžio delspinigius nuo laiku nesumokėtos sumos už kiekvieną uždelstą dieną. Klientas, laiku dėl nuo jo nepriklausančių priežasčių, negavęs Sutarties objektui finansavimo ir dėl to negalėjęs laiku atsiskaityti su Paslaugų teikėju, delspinigių nemoka.

8.5. Netesybų sumokėjimas neatleidžia Šalių nuo Sutarties sąlygų vykdymo.

8.6. MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų nesuteikimas arba pavėluotas suteikimas laikomas esminiu Sutarties sąlygų pažeidimu.

IX. Sutarties nutraukimas ir sustabdymas

9.1. Sutartis gali būti nutraukta:

9.1.1. Šalių rašytiniu susitarimu;

9.1.2. Klientas, raštu įspėjęs Paslaugų teikėją prieš 14 (keturiolika) dienų, turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį prieš terminą šiais atvejais:

9.1.2.1. kai Paslaugų teikėjas nevykdo savo esminių 6.1.1–6.1.12 papunkčiuose nurodytų įsipareigojimų;

9.1.2.2. kai Paslaugų teikėjas bankrutuoja arba jis yra likviduojamas, kai sustabdo ūkinę veiklą arba įstatymuose ir kituose teisės aktuose numatyta tvarka susidaro analogiška situacija;

9.1.2.3. kai Paslaugų teikėjas galutiniu kompetentingos institucijos arba teismo sprendimu pripažintas kaltu dėl profesinės etikos pažeidimo;

9.1.2.4. kai Paslaugų teikėjas teismo sprendimu pripažintas kaltu dėl sukčiavimo, korupcijos ar kitų panašaus pobūdžio veikų padarymo;

9.1.2.5. kai keičiasi Paslaugų teikėjo organizacinė struktūra – juridinis statusas, pobūdis ar valdymo struktūra ir tai gali turėti įtakos tinkamam Sutarties įvykdymui;

9.1.2.6. kitais atvejais, jeigu Sutarties neįmanoma vykdyti dėl nuo Kliento nepriklausančių aplinkybių (sustabdytas ar sumažintas finansavimas ir kt.);

9.1.2.7. kai Paslaugų teikėjas sudaro subteikimo/subtiekimo sutartį be Kliento išankstinio rašytinio sutikimo;

9.1.2.8. kai Paslaugų teikėjas be Kliento išankstinio rašytinio sutikimo pakeičia ekspertus.

9.1.3. Paslaugų teikėjas, raštu įspėjęs Klientą prieš 14 (keturiolika) dienų, gali nutraukti Sutartį, kai Klientas nevykdo savo įsipareigojimų daugiau kaip 90 (devyniasdešimt) dienų.

9.1.4. Esant svarbioms priežastims, Klientas turi teisę sustabdyti Sutarties vykdymą (sustabdytas finansavimas ir kt.), tačiau ne ilgiau kaip 90 (devyniasdešimt) dienų. Paslaugų teikimo sustabdymas įforminamas raštu. Paslaugų (jų dalies), kurių vykdymas sustabdytas, teikimas pratęsiamas tam paslaugų teikimo terminui, kuris pagal Sutartį buvo likęs Paslaugų teikėjo paslaugų (jų dalies) vykdymui iki kol paslaugų (jų dalies) vykdymas buvo sustabdytas.

X. Sutarties pakeitimai

10.1. Sutarties sąlygos Sutarties galiojimo laikotarpiu negali būti keičiamos, išskyrus tokias Sutarties sąlygas, kurias pakeitus nebūtų pažeisti Viešųjų pirkimų įstatymo 3 straipsnyje nustatyti principai ir tikslai bei tokiems Sutarties sąlygų pakeitimams yra gautas Viešųjų pirkimų tarnybos sutikimas.

10.2. Sutarties sąlygų keitimu nebus laikomas Sutarties sąlygų koregavimas joje numatytomis aplinkybėmis, jei šios aplinkybės nustatytos aiškiai ir nedviprasmiškai bei buvo pateiktos konkurso sąlygose.

10.3. Tais atvejais, kai Sutarties sąlygų keitimo būtinybės nebuvo įmanoma numatyti rengiant konkurso sąlygas ir (ar) Sutarties sudarymo metu, Sutarties Šalys gali keisti tik neesmines pirkimo sutarties sąlygas. Esminės Sutarties sąlygos negali būti keičiamos visą Sutarties vykdymo laikotarpį. Sutarties sąlygos gali būti keičiamos tik rašytiniu Šalių susitarimu.

XI. Sveikata, draudimas ir saugumas

11.1. Paslaugų teikėjas yra atsakingas už savo ekspertų, darbuotojų, įgaliotų atstovų sveikatą, ir jo ekspertai, darbuotojai, įdarbinti ar pasamdyti šiai Sutarčiai vykdyti, turi turėti visą Sutarties vykdymo laikotarpį galiojantį sveikatos draudimą. Klientas Paslaugų teikėjo ekspertų, darbuotojų, įgaliotų atstovų gydymo išlaidų neatlygina.

11.2. Paslaugų teikėjas prisiima atsakomybę ekspertų, darbuotojų ligos ar nelaimingo atsitikimo darbo vietoje atveju, įskaitant ir atsakomybę kūno sužalojimo, sukėlusio eksperto, darbuotojo netikėtą mirtį arba neįgalumą, atveju bei repatriacijos dėl sveikatos išlaidas.

XII. Intelektinės nuosavybės teisės

12.1. Visi rezultatai ir su jais susijusios teisės, Paslaugų teikėjo sukurtos vykdant Sutartį, įskaitant autorių ir kitas intelektinės ar pramoninės nuosavybės teises, yra Kliento nuosavybė, kurią Klientas gali naudoti, publikuoti, disponuoti kaip mano esant tinkama ir be jokių geografinių ar kitų apribojimų.

12.2. Be išankstinio raštiško Kliento sutikimo Paslaugų teikėjas negali publikuoti straipsnių apie paslaugas, jais remtis teikdamas bet kokias paslaugas kitiems ar atskleisti iš Kliento gautą informaciją.

XIII. Ataskaitų, MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų perdavimo akto pasirašymas

13.1. Pagal Kliento nustatytus reikalavimus, Paslaugų teikėjas privalo pateikti Klientui Sutarties vykdymo ataskaitas:

13.1.1. ketvirtinės ataskaitos apie atliktus Sutarties įgyvendinimo darbus turi būti pateikiamos iki kito ketvirčio pirmo mėnesio 10 d.;

13.1.2 MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų vykdymo pabaigoje Paslaugų teikėjas turi pateikti galutinę ataskaitą apie atliktus MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų priežiūros ir palaikymo darbus. Galutinės ataskaitos projektas turi būti pateiktas Klientui derinti ne vėliau kaip prieš mėnesį iki MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų pabaigos, o pati galutinė priežiūros ir palaikymo darbų atlikimo ataskaita turi būti pateikta ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) dienų po MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų vykdymo pabaigos.

13.2. Sutarties 1 priede suteiktas MERS priežiūros ir palaikymo paslaugas Paslaugų teikėjas perduoda Klientui, Šalis pasirašant MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų perdavimo aktą (Sutarties 3 priedas). Pasirašydamos MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų perdavimo aktą, Šalis pripažįsta, kad išvardinti akte darbai yra atlikti, darbų kokybė atitinka Sutartyje nustatytus reikalavimus, o Paslaugų teikėjas įgyja teisę į Sutartyje nustatytą atlyginimą.

XIV. Ekspertai

14.1. Paslaugų teikėjas turi imtis visų priemonių, kad jo ekspertai būtų aprūpinti visa įranga ir priemonėmis, reikalingomis jų pareigų vykdymui.

14.2. Paslaugų teikėjo ekspertai Paslaugų teikėjo iniciatyva keičiami tik suderinus su Klientu. Prireikęs keisti ekspertus, Paslaugų teikėjas apie tai informuoja Klientą ir suderina su juo eksperto kandidatūrą.

14.3. Paslaugų teikėjas privalo savo iniciatyva siūlyti keisti ekspertus šiais atvejais:

14.3.1. eksperto mirties, ligos arba nelaimingo atsitikimo atveju;

14.3.2. jei ekspertą keisti būtina dėl kitų, nuo Paslaugų teikėjo nepriklausančių priežasčių.

14.4. Sutarties vykdymo metu Klientas gali inicijuoti eksperto, kuris netinkamai atlieka Sutartyje numatytas pareigas, pakeitimą, nurodydamas tokio prašymo motyvus.

14.5. Jei 14.4 punkte nurodytas ekspertas pakeičiamas ne iš karto, Klientas gali paprašyti Paslaugų teikėjo paskirti laikiną ekspertą, arba imtis kitų priemonių kompensuoti laikiną naujo eksperto nebuvimą.

XV. Nenugalima jėga (*force majeure*)

15.1. Šalis nėra laikoma atsakinga už bet kokių įsipareigojimų pagal pirkimo sutartį neįvykdymą ar dalinį neįvykdymą, jeigu šalis įrodo, kad tai įvyko dėl neįprastų aplinkybių, kurių šalys negalėjo kontroliuoti ir protingai numatyti, išvengti ar pašalinti jokiais priemonėmis.

15.2. Nenugalimos jėgos aplinkybėmis laikomos aplinkybės, nurodytos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 str. ir Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840. Nustatydamos nenugalimos jėgos aplinkybes Šalis vadovaujasi

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1997 m. kovo 13 d. nutarimu Nr. 222 „Dėl nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybes liudijančių pažymų išdavimo tvarkos patvirtinimo“.

15.3. Esant nenugalimos jėgos aplinkybėms pirkimo sutarties šalys Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka yra atleidžiamos nuo atsakomybės už pirkimo sutartyje numatytų prievolių neįvykdymą, dalinį neįvykdymą arba netinkamą įvykdymą, o įsipareigojimų vykdymo terminas pratęsiamas.

15.4. Šalis, prašanti ją atleisti nuo atsakomybės, privalo pranešti kitai šaliai raštu apie nenugalimos jėgos aplinkybes nedelsdama, bet ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo tokių aplinkybių atsiradimo ar paaiškėjimo, pateikdama įrodymus, kad ji ėmėsi visų pagrįstų atsargumo priemonių ir dėjo visas pastangas, kad sumažintų išlaidas ar neigiamas pasekmes, taip pat pranešti galimą įsipareigojimų įvykdymo terminą. Pranešimo taip pat reikalaujama, kai išnyksta įsipareigojimų nevykdymo pagrindas.

15.5. Pagrindas atleisti šalį nuo atsakomybės atsiranda nuo nenugalimos jėgos aplinkybių atsiradimo momento arba, jeigu laiku nebuvo pateiktas pranešimas, nuo pranešimo pateikimo momento. Jeigu šalis laiku neišsiunčia pranešimo arba neinformuoja, ji privalo kompensuoti kitai šaliai žalą, kurią ši patyrė dėl laiku nepateikto pranešimo arba dėl to, kad nebuvo jokio pranešimo.

XVI. Taikytina teisė, ginčų sprendimas

16.1. Sutarčiai ir visoms iš šios Sutarties atsirandančioms teisėms ir pareigoms taikomi Lietuvos Respublikos įstatymai bei kiti norminiai aktai. Sutartis aiškinama pagal Lietuvos Respublikos teisę.

16.2. Bet koks ginčas ir (ar) reikalavimas, kylantis iš šios Sutarties ar susijęs su ja, ar iš šios Sutarties pažeidimo, nutraukimo ar negaliojimo, bus sprendžiamas Šalių tarpusavio susitarimu.

16.3. Kilus ginčui Sutarties Šalys raštu išdėsto savo nuomonę kitai Šaliai ir pasiūlo ginčo sprendimą. Gavusi pasiūlymą ginčą spręsti derybomis, Šalis privalo į jį atsakyti per 10 (dešimt) dienų. Ginčas turi būti išspręstas per ne ilgesnį nei 30 (trisdešimt) dienų terminą nuo derybų pradžios.

16.4. Šalims nepasiekus susitarimo, toks ginčas ar reikalavimas, kylantis iš šios Sutarties ar susijęs su šia Sutartimi, jos pažeidimu, nutraukimu ir negaliojimu, bus sprendžiamas teismine tvarka atitinkamame Lietuvos Respublikos teisme, teritorinį teisingumą nustatant pagal Kliento buveinę.

XVII. Susirašinėjimas

17.1. Kliento ir Paslaugų teikėjo vienas kitam siunčiami pranešimai turi būti rašomi lietuvių kalba. Kliento ir Paslaugų teikėjo vienas kitam siunčiami pranešimai turi būti siunčiami elektroniniu paštu, paštu, faksu arba įteikiami asmeniškai. Jei adresatas praneša kitą adresą, tai dokumentai privalo būti pristatomi naujuoju adresu ir jei adresatas, prašydamas suderinimo arba sutikimo nenurodė kito adreso, tai atsakymas jam gali būti siunčiamas tuo pačiu adresu, kuriuo išsiųstas prašymas.

17.2. Šalių pranešimai siunčiami žemiau nurodytais adresais:

Klientas

Muitinės departamentas prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos,
A. Jakšto g. 1, LT-01105 Vilnius

Faks.: +370 5 266 6005
El. paštas: muitine@lrmuitine.lt

Paslaugų teikėjas

UAB „Paspara“
T. Ševčenkos 16F, LT-03111 Vilnius

Faks. + 370 5 266 0761
El. paštas: paspara@paspara.com

XVIII. Kitos nuostatos

18.1. Šalys įsipareigoja nedelsiant informuoti viena kitą apie visus naujus įvykius ir aplinkybes, galinčius turėti įtakos tinkamam Sutarties vykdymui.

18.2. Visi pranešimai, prašymai, rašytiniai reikalavimai ir kiti dokumentai, reikalingi dėl Sutarties, turi būti atlikti raštu ir išsiųsti paštu (registruotu laišku) arba faksimilinio ar elektroninio ryšio priemonėmis, Sutartyje nurodytais Šalių adresais.

18.3. Šalys privalo informuoti viena kitą apie jų teisinio statuso, adresų, telefonų bei faksų numerių, elektroninio pašto adresų, kitų rekvizitų, atsakingų asmenų pasikeitimą ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas jiems pasikeitus.

18.4. Paslaugų teikėjas Sutarties vykdymui gali pasitelkti subteikėjus, tačiau už tinkamą ir kokybišką Sutarties vykdymą Klientui visiškai atsako Paslaugų teikėjas.

18.5. Paslaugų teikėjas visiškai atsako už kokybišką Sutarties vykdymą ir atlikimą laiku, taip pat visiškai atsako už bet kurių trečiųjų asmenų, kuriuos jis gali samdyti Sutarties vykdymui, darbą. Susitarimas, pagal kurį Paslaugų teikėjas dalies savo įsipareigojimų, numatytų Sutartyje, vykdymui pasitelkia trečiuosius asmenis, yra laikomas subteikimo sutartimi, kuris turi atitikti žemiau nurodytus reikalavimus:

18.5.1. toks susitarimas turi būti rašytinis;

18.5.2. Paslaugų teikėjas Sutarčiai vykdyti, turi pasitelkti tik tuos subteikėjus, kurie numatyti pasiūlyme, taip pat tuo atveju, kai subteikėjai nepajėgūs vykdyti įsipareigojimų Paslaugų teikėjui dėl iškeltos restruktūrizavimo, bankroto bylos, bankroto proceso vykdymo ne teismo tvarka, inicijuotos priverstinio likvidavimo ar susitarimo su kreditoriais procedūros arba jiems vykdomų analogiškų procedūrų ar kitais atvejais, Paslaugų teikėjas gali pakeisti subteikėjus. Apie tai Paslaugų teikėjas iš anksto raštu turi informuoti Klientą, nuroydamas subteikėjų pakeitimo priežastis ir būsimus subteikėjus, kurie turi atitikti pirkimo dokumentuose nustatytus subteikėjui taikomus reikalavimus. Subteikėjų keitimas įforminamas abiejų Sutarties Šalių pasirašomu susitarimu. Šis susitarimas tampa neatskiriama Sutarties dalimi.

18.6. Šios sąlygos dėl subteikimo taikomos tik tuomet, jei pasiūlyme Paslaugų teikėjas nurodė, kad subteikėjus pasitelks.

18.7. Nė viena Sutarties Šalis neturi teisės perleisti savo teisių ir pareigų, kylančių iš Sutarties, tretiesiems asmenims.

18.8. Šalių tarpusavio santykiai, neaptarti Sutartyje, reguliuojami Lietuvos Respublikos civilinio kodekso ir kitų Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

18.9. Šalių paskirti už Sutarties vykdymą atsakingi asmenys:

Kliento:	Paslaugų teikėjo:
Muitinės departamentas prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos	UAB „Paspara“
Muitinės informacinių sistemų centro direktoriaus pavadojoja	Verslo konsultacijų ir sprendimų padalinio vadovas
Normantė Žekonienė	Rimantas Bruzgulis
(atsakingas asmuo)	(atsakingas asmuo)

18.10. Kliento paskirti už Sutarties ir jos pakeitimų paskelbimą atsakingi asmenys: Muitinės departamento prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos Investicijų ir viešųjų pirkimų skyriaus vyriausioji inspektorė Laima Snieganaite.

XIX. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

19.1. Sutartis sudaryta lietuvių kalba dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais, po vieną kiekvienai Šaliai, su priedais, kurie yra neatskiriama Sutarties dalis.

19.2. Sutarčiai ir visoms iš Sutarties atsirandančioms teisėms ir pareigoms taikomi Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti norminiai teisės aktai.

19.3. Sutartis įsigalioja Sutarties pasirašymo dieną. Jei Sutartis Šalių pasirašoma ne vienu metu, ji įsigalioja tada, kai Sutartį pasirašo paskiausioji Šalis. Sutartis galioja iki visiško Sutartyje nustatytų įsipareigojimų įvykdymo, bet ne ilgiau kaip 36 (trisdešimt šešis) mėnesius, išskyrus atvejus, kai Sutartis joje nustatyta tvarka nutraukiama anksčiau laiko.

19.4. Sutartis sudaryta lietuvių kalba.

XX. Sutarties priedai

20.1. Sutarties priedai, kurie yra neatskiriamos Sutarties dalys:

20.1.1. Sutarties 1 priedas – Lietuvos Respublikos Muitinės efektyvumo rodiklių sistemos priežiūros ir palaikymo paslaugų techninė specifikacija;

20.1.2. Sutarties 2 priedas – Muitinės efektyvumo rodiklių sistemos priežiūros ir palaikymo paslaugų kainos;

20.1.3. Sutarties 3 priedas – Paslaugų priėmimo–perdavimo akto formos pavyzdys;

20.1.4. Sutarties 4 priedas – Konfidencialumo įsipareigojimo formos pavyzdys;

20.1.5. Sutarties 5 priedas – Gyvenimo aprašymo (CV) forma;

20.1.6. Sutarties 6 priedas – Konkurso metu pateiktų ekspertų sąrašas.

20.1.7. Sutarties 7 priedas – Detalus siūlomų paslaugų aprašymas.

XXI. Šalių rekvizitai

Klientas:

Muitinės departamentas prie Lietuvos Respublikos
finansų ministerijos

A. Jakšto g. 1, LT-01105 Vilnius
Juridinio asmens kodas: 188656838
PVM mokėtojo kodas: LT886568314
A/S: LT37 4010 0424 0007 0037
Luminor bank AB
Tel. (8 5) 266 6111, Faks. (8 5) 266 6005

Generalinio direktoriaus pavaduotojas
Jonas Miškinis



Paslaugų teikėjas:

UAB „Paspara“

T. Ševčenkos 16F, LT-03111, Vilnius
Juridinio asmens kodas: 220052540
PVM mokėtojo kodas LT200525416
Banko sąskaitos Nr. LT207044060000159206
AB SEB bankas
Tel. (8 5) 266 0760, Faksas (8 5) 266 0761

Generalinis direktorius
Petras Moščinskas



2017 m. lapkričio 2 d.
Sutarties Nr.11 B-159
1 priedas

LIETUVOS RESPUBLIKOS MUITINĖS EFEKTYVUMO RODIKLIŲ SISTEMOS PRIEŽIŪROS IR PALAIKYMŲ PASLAUGŲ TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. ĮVADINĖ INFORMACIJA

1.1. Perkančioji organizacija

Lietuvos muitinės efektyvumo rodiklių sistemos priežiūros ir palaikymo paslaugos bus teikiamos Muitinės departamente prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, A. Jakšto g. 1 LT-01105 Vilnius, Lietuva, Muitinės informacinių sistemų centre, Vytenio g. 7, LT-03113 Vilnius, Lietuva.

Lietuvos Respublikos muitinės struktūrą sudaro: Muitinės departamentas, 3 teritorinės muitinės (kartu su joms priklausančiais 41 muitinės postais), Muitinės kriminalinė tarnyba, Muitinės informacinių sistemų centras, Muitinės mokymo centras ir Muitinės laboratorija.

1.2. Techninėje specifikacijoje naudojami terminai ir trumpiniai bei jų aprašymas

1 lentelė. Terminų ir trumpinių paaiškinimas

Trumpinys	Aprašymas
DB	Duomenų bazė
FAS	Lietuvos Respublikos Finansinių išteklių, jų apskaitos ir kontrolės sistema
Integruota MIS	Integruota muitinės informacinė sistema
IS	Informacinė sistema
IT	Informacinės technologijos
ITPC	Informacinių technologijų paslaugų centras
LMDS	Lietuvos Respublikos muitinės duomenų saugykla, Muitinės DS komponentė
LR	Lietuvos Respublika
MD	Muitinės departamentas prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos
MER	Muitinės efektyvumo rodikliai
MER modelis	Loginiais ryšiais sujungtų rodiklių visuma
MER metaduomenys	Detali rodiklius aprašanti informacija, pateikiama MER techniniuose pasuose
MERS	Muitinės efektyvumo rodiklių sistema
MIS	Muitinės informacinė sistema
MISC	Muitinės informacinių sistemų centras
MP	Muitinės postai – teritorinių muitinių padaliniai
Muitinė	Lietuvos Respublikos muitinė
Muitinės DS	Muitinės duomenų saugykla, kurią sudaro LMDS ir Senoji DS,

Trumpinys	Aprašymas
	Integruotos MIS posistemis
Pirminiai rodikliai	Muitinės efektyvumo rodikliai, skirti apskaičiuoti valdymo rodiklius
SAS	<i>Statistical Analysis System</i> – integruota programinių priemonių sistema, skirta organizacijos duomenų saugojimui, organizavimui, valdymui, įvairiapusei analizei ir pavaizdavimui, veiklos planavimui ir prognozavimui
SAS ID Portal	<i>SAS Information Delivery Portal</i> – tai SAS programinės įrangos paketas, suteikiantis vieną prieigos tašką prie informacijos interneto aplinkoje ir skirtas saugiam informacijos pateikimui teisėtiems organizacijos vidiniams ir išoriniams naudotojams
SAS <i>Enterprise Guide</i> (SAS EG)	SAS programinės įrangos paketas, skirtas įvairaus lygio naudotojams (veiklos analitikams, statistikams ir programuotojams) nagrinėti duomenų saugykloje saugomus duomenis, kurti dinamines užklausas ir ataskaitas
Senoji DS	SAS programinės įrangos priemonėmis sukurta Statistinės duomenų analizės sistema, Muitinės DS komponentė
TM	Teritorinės muitinės
Valdymo rodikliai	Muitinės efektyvumui matuoti skirti rodikliai, kurie automatiškai nustatyto periodu apskaičiuojami iš pirminių rodiklių

1.3. Esamos padėties aprašymas

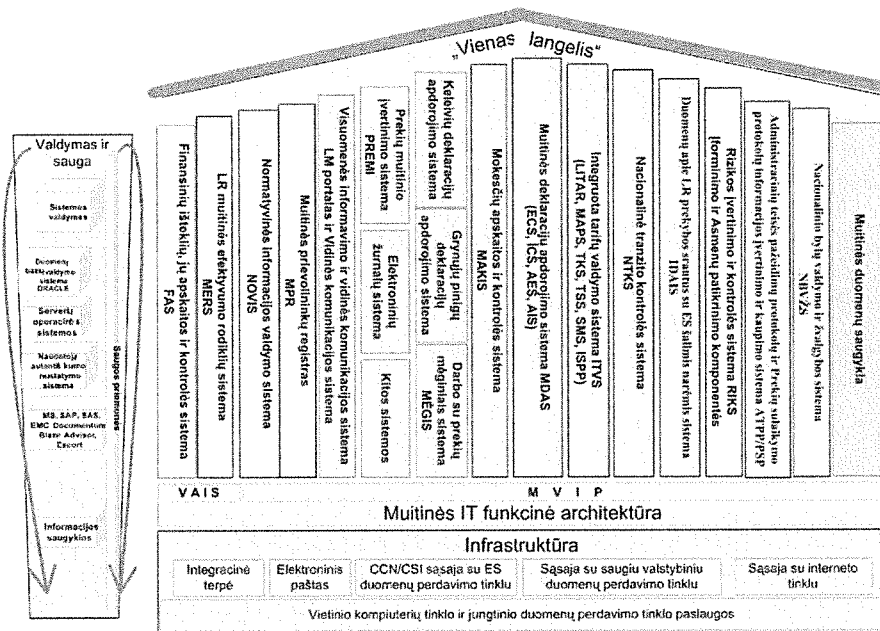
1.3.1. Muitinės informacinė sistema

Muitinės informacinę sistemą (MIS) (1 pav.) sudaro Integruota MIS, Muitinės prievolinių registras, vidaus administravimo informacinės sistemos ir kitos centralizuotos informacinės sistemos, kurių darbui naudojama MD techninės bei programinės įrangos infrastruktūra, kurių veikimą užtikrina muitinės duomenų centras.

Integruota MIS – Integruota muitinės informacinė sistema, LR muitinei LR ir ES teisės aktų nustatytoms funkcijoms atlikti reikalingą informaciją informacinių technologijų priemonėmis apdorojančių veiklos bei valdymo ir infrastruktūros informacinių posistemių, tarpusavyje susietų loginiais ryšiais ir besikeičiančių duomenimis, visuma.

Integruotą MIS sudaro:

- Muitinės veiklos informaciniai posistemiai, skirti vykdyti informacijos, būtinos muitinei teisės aktų nustatytoms funkcijoms, išskyrus vidaus administravimą, atlikti, apdorojimo procesus.
- Integruotos MIS valdymo ir infrastruktūros posistemis, skirtas sujungti Integruotos MIS posistemius į bendrą aplinką, pagrįstą šiuolaikinių IT panaudojimu, duomenų mainais tarp vidaus ir išorės informacinių sistemų bei posistemių, išvengiant duomenų dubliavimo.



1 pav. MIS struktūra

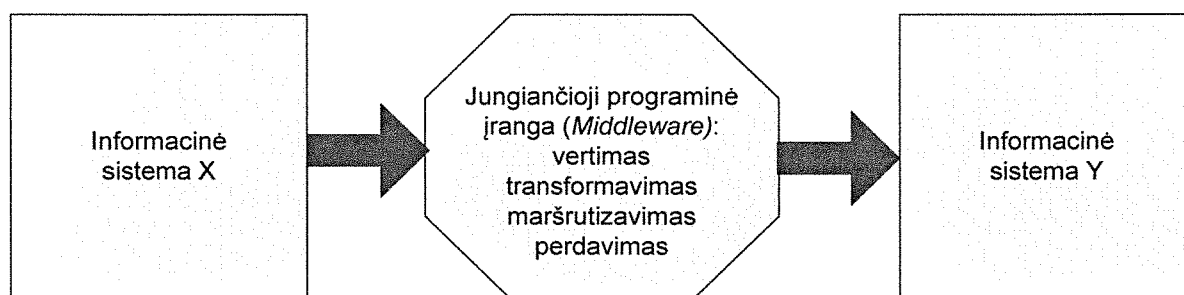
1.3.2. Integravimas

Siekiant įgyvendinti MIS tikslus, informaciniai posistemiai yra kuriami ir diegiami kaip modulinės sistemos, integruojant juos tarpusavyje arba su kitomis ne muitinės (išorinėmis) IS, naudojant jungiančiąją programinę įrangą (*middleware*). Integruota MIS ir kitos muitinės IS yra sukurtos bei tobulinamos laikantis žemiau išdėstytų taikomųjų programų integravimui keliamų reikalavimų.

Architektūrinė bei integravimo aplinkos susideda iš:

- „Integravimo sluoksnio“ – informacijos mainai vyksta tiek su Integruotos MIS posistemiais ir kitomis muitinės IS, tiek su kitų LR institucijų, tiek ir su ES valstybių narių institucijų, EK bei tarptautinių organizacijų IS;
- „Veiklos procesų sluoksnio“ – kuriame automatizuojami visi veiklos procesai.

Informacijos srautų judėjimas tarp dviejų Integruotos MIS posistemių (Integruotos MIS posistemo ir išorinės IS) pavaizduotas 2 paveiksle. Vykstant informacijos mainams, tarpinė (jungiančioji) programinė įranga atlieka atrinkimo, vertimo, transformavimo, maršrutizavimo ir perdavimo funkcijas, dėl to kiekviena IS gali siųsti bei gauti informaciją savo formatu, o jungiančioji programinė įranga susisiečia su kiekviena IS per specifinį tai sistemai pritaikytą programinį suderintuvą (*adapter*).

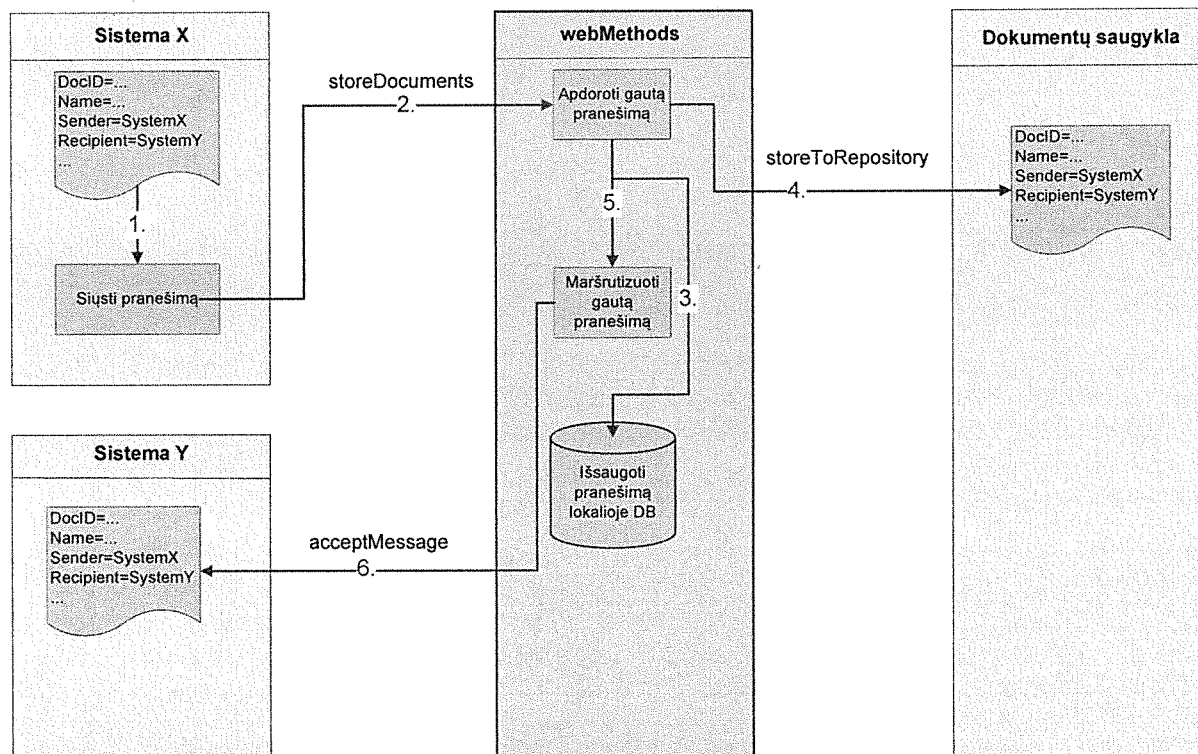


2 pav. Duomenų srautas tarp informacinių sistemų

Integruota MIS ir kitos muitinės IS yra kuriamos vadovaujantis pagrindiniais SOA principais. Veiklos procesuose dalyvaujančios informacinės sistemos gali būti traktuojamos kaip informacinių paslaugų tiekėjos ir/arba jų naudotojos, kurios tarpusavyje keičiasi duomenimis, naudojamos iš anksto apibrėžtus ir tarpusavyje suderintus pranešimus bei ryšio protokolus. Toks architektūrinis sprendimas leidžia lanksčiai susieti sistemas, užtikrina jų autonomiškumą, naujų paslaugų komponavimą panaudojant jau esamas paslaugas.

Technologiniam SOA (*Service Oriented Architecture*) principų įgyvendinimui, kuriant Integruotą MIS ir kitas mutinės IS, naudojama kompanijos *Software AG* sukurta *webMethods* jungiančioji programinė įranga. Jos panaudojimas ir leidžia įgyvendinti vieną iš pagrindinių architektūrinių principų – duomenų mainai tarp MIS informacinių posistemų vykdomi per jungiančiąją programinę įrangą.

Naujai kuriamas Integruotos MIS sąsajos galima suskirstyti į dvi grupes – tai sąsajos tarp vidinių Integruotos MIS posistemų (kitų mutinės IS) bei sąsajos su išorinėmis informacinėmis sistemomis. 3 paveiksle pavaizduota Integruotoje MIS įgyvendinta duomenų mainų tarp dviejų vidinių posistemų schema.



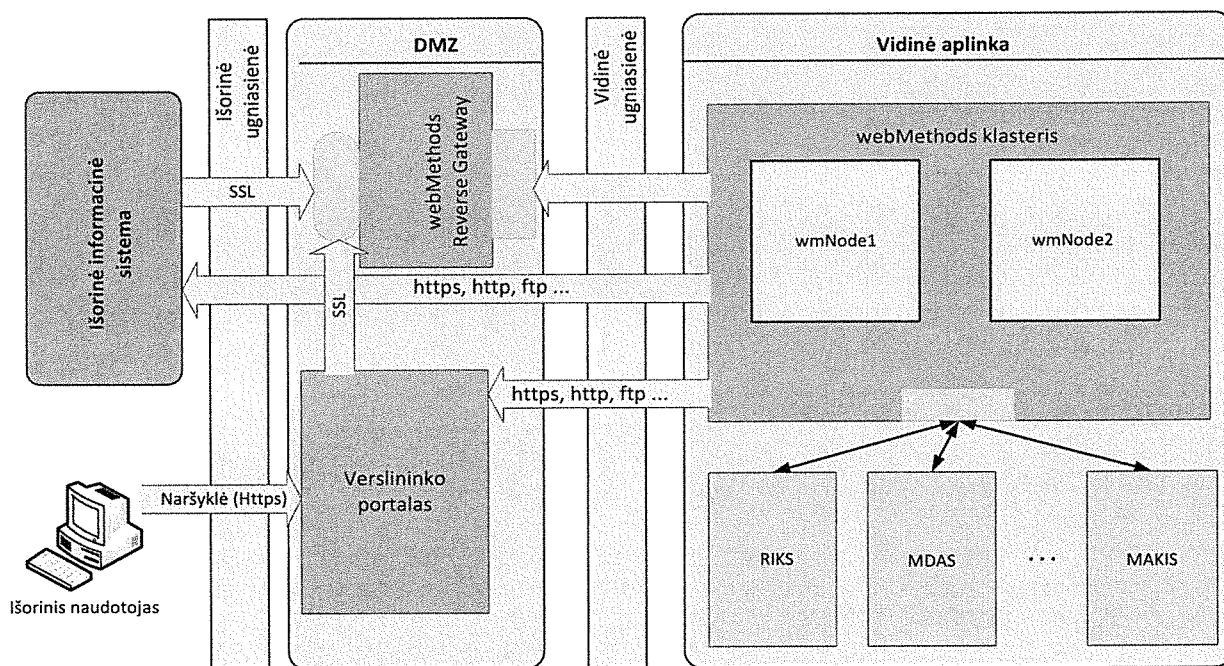
3 pav. Duomenų mainų tarp dviejų informacinių sistemų procesas

Duomenų mainų tarp dviejų informacinių posistemų procesą sudaro tokie žingsniai:

- sistema X paruošia pranešimą. Šiame pranešime yra ne tik duomenys, kuriuos norima perduoti sistemai Y, bet ir taip vadinami metaduomenys, aprašantys patį pranešimą. Juose nurodoma pranešimo unikalūs identifikatoriai, vardas, tipas, siuntėjas, gavėjas ir kt. Toks pranešimas perduodamas jungiančiajai programinei įrangai, iškviečiant atitinkamą tinklinę paslaugą;
- jungiančioji programinė įranga analizuoja gautą pranešimą – tikrinama, ar jo tipas yra registruotas sistemoje, ar jis atitinka atitinkamą struktūrą, nustatoma, kam tas pranešimas adresuotas ir kaip jį perduoti nurodytai sistemai. Jei pranešimas atitinka nustatytus kriterijus, procesas vykdomas toliau;
 - pranešimas išsaugomas lokalioje duomenų bazėje;
 - pranešimas išsaugomas elektroninių dokumentų ir pranešimų saugykloje;
 - nustatomas pranešimo perdavimo būdas ir atliekama jo transformacija, jei tokios reikia;
- pranešimas perduodamas sistemai Y, iškviečiant atitinkamą tinklinę paslaugą.

Duomenų mainams su išorinėmis IS keliama papildomi saugos reikalavimai. Tokioms sistemoms neleidžiama tiesiogiai iškviešti vidinių tinklinių paslaugų, jos gali komunikuoti su Integruota MIS tik naudojamos SSL protokolą (*Secure Sockets Layer*), pateikdamos reikalingą sertifikatą. Kuriant sąsajas su išorinėmis IS, kiekvienai iš jų yra apibrėžiama tinklinių paslaugų aibė,

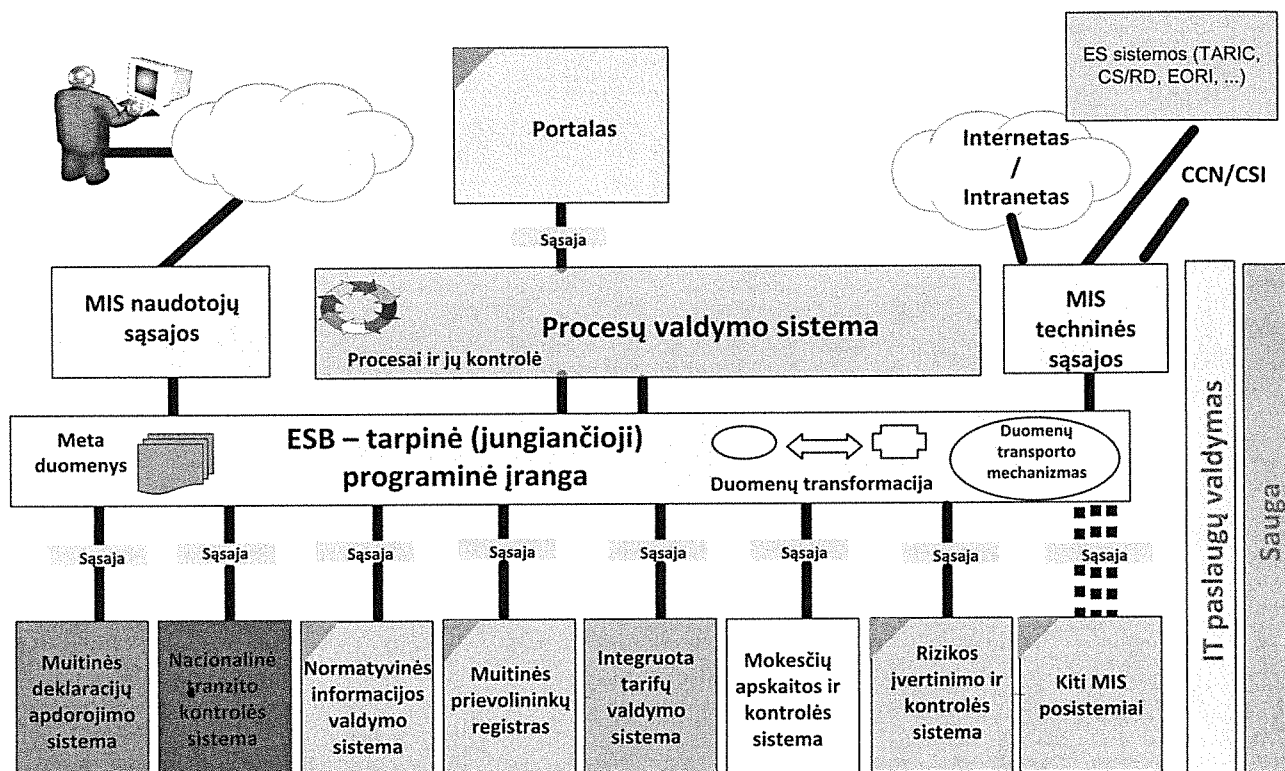
kurią konkreiti sistema gali naudoti. Šie saugos reikalavimai įgyvendinami atitinkamomis techninėmis ir jungiančiosios programinės įrangos priemonėmis. Principinė sąveikos su išorinėmis informacinėmis sistemomis schema pavaizduota 4 paveiksle.



4 pav. Sąveikos su išorinėmis sistemomis principinė schema

Išorinės sistemos, naudodamos SSL protokolą, per išorinę ugniasienę gali pasiekti tik jungiančiąją programinę įrangą, esančią DMZ zonoje (*Demilitarized zone*) ir veikiančią specialiu *Reverse Gateway* režimu. Šioje aplinkoje jokios tinklinės paslaugos nėra įdiegtos, ji naudojama tik saugumo užtikrinimui. Išorinės sistemos kreipinys yra perduodamas jungiančiajai programinei įrangai, veikiančiai vidinėje aplinkoje. Čia patikrinama ar besikreipianti sistema turi teisę iškviesti nurodytą tinklinę paslaugą. Jei visi saugos reikalavimai yra tenkinami, kreipinys yra analizuojamas, transformuojamas į reikalaujamą formatą, ir vidinė jungiančioji programinė įranga inicijuoja pranešimo apdorojimo procesą taip, lyg šis pranešimas būtų gautas iš vidinės sistemos. Savo ruožtu, jungiančioji programinė įranga išorinei sistemai perduoda duomenis, naudodama duomenų mainų specifikacijoje apibrėžtą ryšio protokolą bei tinklines paslaugas.

5 paveiksle pateikta bendra Integruotos MIS posistemių (transakcinių sistemų) ir išorinių sistemų integravimo schema.



5 pav. Informacinių sistemų integravimo schema

1.3.3. Lietuvos muitinės efektyvumo rodiklių sistema (MERS)

Lietuvos Respublikos muitinėje sukurta ir 2013 m. pradžioje įdiegta sistema MERS, kurios pagrindinės funkcijos yra kaupti, apdoroti ir saugoti muitinės efektyvumui vertinti reikiamą informaciją, sudaryti galimybes vykdyti muitinės efektyvumo stebėseną ir strateginių bei operatyvinių tikslų įgyvendinimo vertinimą.

Sistemos MERS priemonėmis yra įgyvendintas MER modelis ir automatizuotos pagrindinės jo formavimo bei valdymo funkcijos.

1.3.3.1. MER modelis

MER modelis *susietas su muitinės veiklos procesais bei muitinei priklausančiais LR finansų ministerijos Strateginiame veiklos plane nustatytais vertinimo kriterijais, bendrosios veiklos funkcijų efektyvumo vertinimo kriterijais bei Muitinės departamento veiklos planu.*

MER modelį sudaro:

- valdymo rodikliai;
- pirminiai rodikliai, kurie yra šių tipų:
 - ranka įvedami pirminiai rodikliai, kuriems nustatytu periodu faktinės reikšmės pirminių rodiklių operatoriai suveda į MERS (toliau – rankiniai rodikliai);
 - automatiškai iš Muitinės DS duomenų apskaičiuojami pirminiai rodikliai (toliau – automatiniai rodikliai);
 - kitose muitinės IS apskaičiuojami pirminiai rodikliai, pateikiami žiniatinklio paslaugos priemonėmis (toliau – kitų IS apskaičiuojami rodikliai);
 - pirminiai rodikliai, kurių faktinės reikšmės yra apskaičiuojamos pagal formules iš kitų pirminių rodiklių (toliau – apskaičiuojami rodikliai).

Valdymo rodikliai yra grupuojami pagal strategines perspektyvas, atitinkančias muitinės veiklos sritis (gabenamų prekių priežiūrą, pažeidimų prevenciją, muitų ir mokesčių administravimą, veiklos finansavimą, žmogiškuosius išteklius, informacinių sistemų, klientų aptarnavimą ir kt.), ir hierarchinius lygius (efekto, rezultato, produkto, proceso ir indėlio).

Kiekvienas MER yra aprašomas MERS techniniame pase, kuriame pateikiamas detalus rodiklio aprašymas, jo apskaičiavimo detalizavimas ir periodiškumas, įvardijami atsakingi asmenys

(MER valdytojai, tvirtintojai, faktinių reikšmių įvedimo operatoriai) ir kita informacija. MER techninių pasų informacija yra įvedama į sistemą MERS ir saugoma bei tvarkoma kaip MER metaduomenys.

MER valdymo procesas apima valdymo rodiklių planavimo, stebėsenos, kontrolės, analizės, veiksmų ir komunikavimo etapus. MER valdymą atlieka MER valdymo proceso etapams priskirti keturių lygių valdymo rodiklių vykdytojai ir valdymo rodiklių tvirtintojai. Valdymo rodiklių planavimo, tvirtinimo ir vykdymo funkcijos atskirtos ir vykdomos skirtingo valdymo lygio valdymo rodiklių vykdytojų ir valdymo rodiklių tvirtintojų.

Valdymo rodiklių planavimas vykdomas, atsižvelgiant į maitinės keliamus tikslus ir uždavinius, į rengiamą Lietuvos Respublikos finansų ministerijos $n-(n+2)$ metų strateginio veiklos plano programos „Lietuvos Respublikos maitinės veikla“ projektą, praėjusių ataskaitinių laikotarpių MER faktines reikšmes, Lietuvos Respublikos finansų ministerijos metines ir ketvirtines ekonomikos prognozes. Planavimo etape nustatomos ir į sistemą MERS įvedamos valdymo rodiklių kitų metų planinės reikšmės ir jų tolerancijos ribos, kurias viršijus ar nepasiekus turėtų būti priimami sprendimai dėl veiklos koregavimo.

Valdymo rodiklių stebėseną, kontrolę ir analizę yra vykdoma naudojantis sistemos MERS formuojamomis ataskaitomis, kuriose yra pateikiama lyginamoji informacija apie valdymo rodiklių faktines ir planines reikšmes, valdymo rodiklių vykdymo nukrypimus nuo suplanuotų rezultatų.

Formuojamos šios MER ataskaitos:

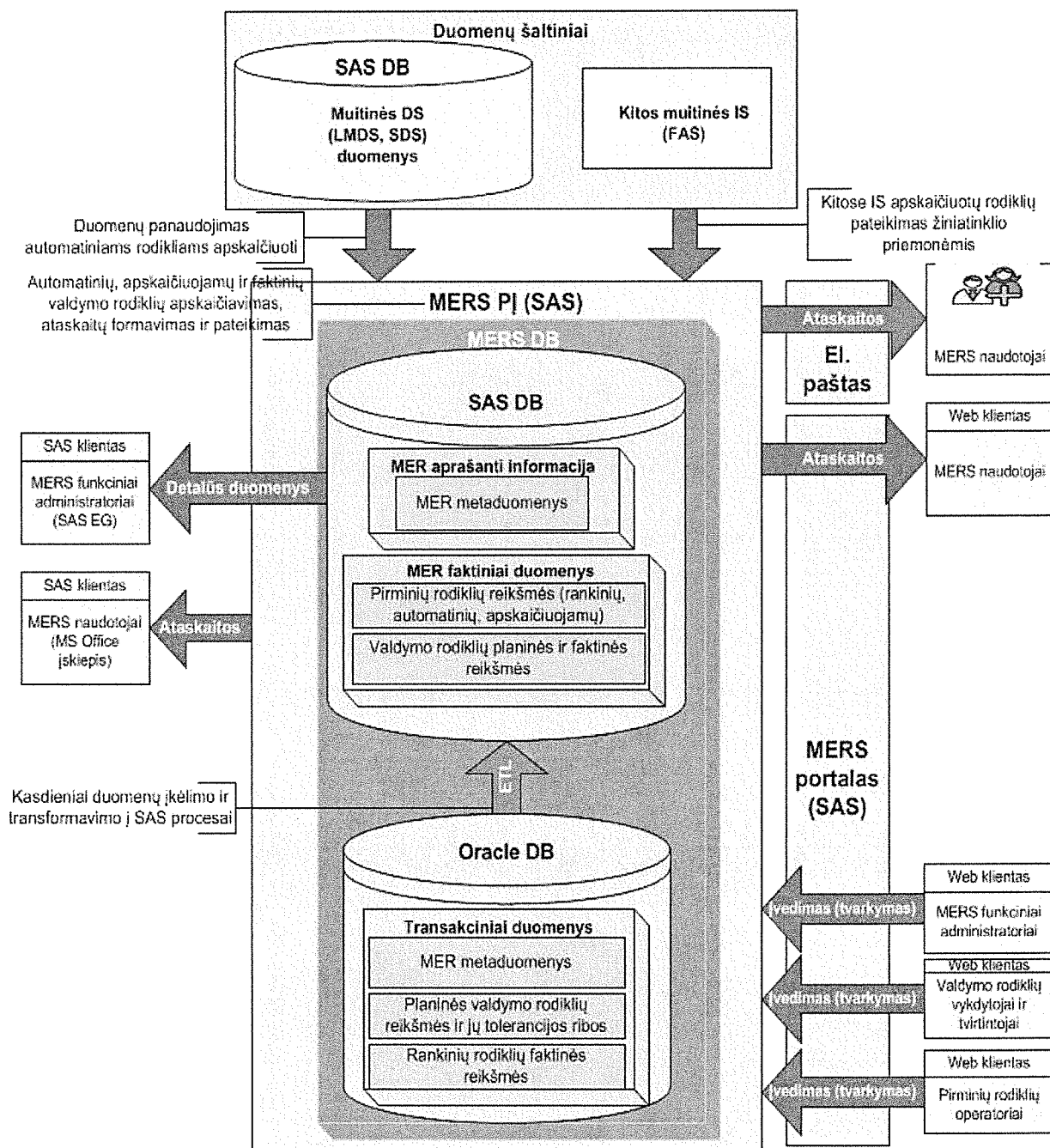
- Bendroji rodiklių ataskaita nustatytu periodiškumu automatiškai formuojama MERS priemonėmis ir siunčiama MERS naudotojams elektroniniu paštu bei pateikiama MERS portale. Ši ataskaita turi tiesioginį ryšį su konkrečia valdymo rodiklio skydelio ataskaita.
- Konkretaus valdymo rodiklio skydelio ataskaita, kurioje grafinių priemonių pagalba yra pateikiami plano vykdymo duomenys apie konkretų valdymo rodiklį. Šią ataskaitą MERS priemonėmis formuoja MERS naudotojas pagal pasirinkamą periodą.
- Valdymo rodiklių skydelio ataskaita, kurioje spidometrų pavidalu yra pateikiami plano vykdymo duomenys apie valdymo rodiklius. Šią ataskaitą MERS priemonėmis formuoja MERS naudotojas pagal pasirinkamą periodą. Ši ataskaita turi tiesioginį ryšį su konkrečia valdymo rodiklio skydelio ataskaita.
- Planinė rodiklių ataskaita, kuri lentele vaizduoja valdymo rodiklių kitimo istoriją nuo metų pradžios. Ši ataskaita yra nustatytos struktūros, ją MERS priemonėmis formuoja MERS naudotojas.
- Lanksčioji rodiklių ataskaita, kurioje MER informacija pateikiama pagal pasirinktus parametrus, požymius ir periodiškumą.
- SVP ataskaita, kurioje pateikiami Lietuvos Respublikos finansų ministerijos strateginio veiklos plano programos „Lietuvos Respublikos maitinės veikla“ vertinimo kriterijų vykdymo nuo metų pradžios informacija, ji yra nustatytos struktūros ir formuojama MERS naudotojo.

Viena iš sudėtinių MER modelio valdymo funkcijų yra MER modelio funkcinis administravimas, kurio veiklos, susiję su MER modelio valdymu ir priežiūra, MER metaduomenų tvarkymu, yra realizuotos sistemos MERS priemonėmis.

1.3.3.2. Sistemos MERS aprašymas

MERS yra realizuota SAS programinės įrangos priemonėmis, kurių pagrindu yra sukurta ir veikia Maitinės DS, kuri yra pagrindinis duomenų šaltinis automatiniais rodikliais apskaičiuoti. Be tos pačios programinės platformos ir MERS, ir Maitinės DS naudoja tą pačią techninę infrastruktūrą – SAS serverį, kuriame veikia tiek šių sistemų taikomoji programinė įranga, tiek jų duomenų bazės.

Principinė MERS architektūros schema yra pavaizduota 6 pav.



6 pav. MERS architektūros principinė schema

Išskirtini šie MERS architektūros lygmenys:

MERS duomenų lygmuo, kurį sudaro dviejų tipų duomenų bazės:

- Duomenų įvedimui ir tvarkymui skirta transakcinė duomenų bazė, veikianti Oracle DBVS pagrindu (toliau – Oracle DB). Joje kaupiami MER meta-duomenys, planinės valdymo rodiklių reikšmės ir jų tolerancijos ribos, rankinių rodiklių faktinės reikšmės.
- Apdorotų ir pateikimui skirtų duomenų kaupimui skirta SAS pagrindu veikianti duomenų bazė (toliau – SAS DB). Joje kaupiami tiek iš Oracle DB kasdieną įkeliama ir transformuojami duomenys, tiek apdoroti duomenys: automatinių ir apskaičiuojamųjų (tarp jų ir kitų IS apskaičiuojamųjų) pirminių rodiklių bei valdymo rodiklių faktinės reikšmės.

Išorinių duomenų šaltinių lygmuo, kurį sudaro:

- Multinės DS, kurioje kaupiami ir saugomi daugelio multinės IS analizei skirti duomenys. Sistema MERS šiuos duomenis tiesiogiai skaito iš Multinės DS duomenų bazės ir naudoja automatinių rodiklių reikšmėms apskaičiuoti.

- Kitos muitinės IS, kurių duomenys nėra kaupiami ir saugojami Muitinės DS. Šiose sistemose apskaičiuotos pirminių rodiklių reikšmės pateikiamos sistemai MERS žiniatinklio priemonių pagalba.

MERS programinė įranga, kurios pagrindinės funkcijos yra šios:

- įvestų MER metaduomenų, planinių valdymo rodiklių reikšmių ir jų tolerancijos ribų, rankinių rodiklių faktinių reikšmių apdorojimas ir kaupimas Oracle DB;
- kasdienių įvestų duomenų įkėlimo iš Oracle DB į SAS DB procesų vykdymas;
- automatinių rodiklių reikšmių iš Muitinės DS duomenų apskaičiavimas;
- kitų IS apskaičiuojamų rodiklių reikšmių įkėlimas žiniatinklio priemonėmis;
- apskaičiuojamų pirminių rodiklių reikšmių formavimas pagal nustatytas formules iš kitų pirminių rodiklių;
- faktinių valdymo rodiklių apskaičiavimas;
- fiksuotų ir lanksčių (pagal pasirenkamus kriterijus) ataskaitų formavimas.

Naudojimo lygmuo, kurį sudaro:

- MERS portalas – pagrindinė naudotojų darbo su MERS priemonė. MERS portalas yra pasiekiamas naudotojams per interneto naršyklę ir skirtas duomenų įvedimui (tvarkymui) bei ataskaitų pagal pasirenkamus kriterijus pateikimui.

- Microsoft *Office* įskiepai, instaliuoti MERS naudotojų kompiuteriuose, skirti ataskaitų pagal pasirenkamus kriterijus pateikimui *Microsoft Office* priemonėmis ir formatais.

- Elektroninis paštas, skirtas MERS naudotojams automatinio būdu ir nustatytu periodiškumu pateikti tam tikro tipo ataskaitas.

- *SAS Enterprise Guide* – tiesioginio darbo su SAS DB kaupiamais MERS duomenimis priemonė, suteikianti plačias galimybes nagrinėti detalius duomenis, formuoti įvairias ataskaitas, grafikus, atlikti statistinę analizę ir pan. *SAS Enterprise Guide* instaliuojamas naudotojų kompiuteriuose.

MERS techninės realizavimo priemonės plačiau aprašytos šios specifikacijos 4.3 punkte „Reikalavimai techninei aplinkai ir integravimas“.

2. PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES UŽDAVINIAI

2.1. Bendrasis uždavinys

Pagrindinis numatomos sudaryti paslaugų teikimo sutarties tarp Tiekėjo ir Perkančiosios organizacijos (toliau – Sutartis) uždavinys yra užtikrinti stabilų, nenutrūkstamą ir efektyvų MERS, įskaitant sąsajas su kitomis IS, darbą, atliekamų funkcijų atitikimą ES ir LR teisės aktams bei veiklos poreikiams ir pagalbos teikimą MERS bei jos realizavimo priemonių naudojimo ir priežiūros klausimais.

2.2. Konkretūs uždaviniai

Tiekėjas Pirkimo dokumentuose bei Sutartyje numatytais sąlygomis ir tvarka turės suteikti MERS priežiūros ir palaikymo paslaugas 35 (trisdešimt penkių) mėnesių laikotarpiu nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.

3. PASLAUGŲ APIMTIS

3.1. Sutarties įgyvendinimo metu teikdamas MERS priežiūros ir palaikymo paslaugas Tiekėjas turės:

3.1.1. Vadovaujantis šios specifikacijos 4.1.1 papunktyje pateiktais reikalavimais kartu su Perkančiosios organizacijos specialistais užtikrinti nenutrūkstamą, stabilų ir efektyvų MERS darbą,

šalinti sutrikimus, įskaitant sutrikimus, atsiradusius dėl klaidų programinėje įrangoje, dėl sutrikimų atsiradusius praradimus ir netikslumus duomenyse (pvz., techniškai sugadinti įrašai duomenų bazėje, dėl klaidingo programinės įrangos veikimo nekorektiškai suformuotas įrašo (-ų) turinys ir pan.), kurių pašalinimui nepakanka Perkančiosios organizacijos specialistų kvalifikacijos.

3.1.2. Vadovaujantis šios specifikacijos 4.1.2 papunktyje pateiktais reikalavimais, atlikti MERS papildymus ir (arba) pataisymus, nesukeliančius esminių pakeitimų nei MERS įgyvendintuose veiklos procesuose, nei jų realizavimo priemonėse:

3.1.2.1. atsiradus naujiems arba pasikeitus MERS įgyvendintiems teisės aktams;

3.1.2.2. šalinant MERS atliekamų funkcijų neatitikimą funkciniais bei techniniais reikalavimams;

3.1.2.3. sprendžiant MERS projektavimo ir kūrimo metu nenumatytas problemas, įskaitant ir neracionaliai įgyvendintus sprendimus;

3.1.2.4. užtikrinant MERS funkcijų atlikimo priimtinumą naudotojui: tiek galutiniam naudotojui (vidiniam ir išoriniam), tiek MERS priežiūros specialistams;

3.1.2.5. realizuojant MERS naudojimo ir priežiūros metu atsiradusius papildomus maitinės veiklos ir priežiūros specialistų poreikius;

3.1.2.6. automatinių rodiklių skaičiavimo algoritmuose realizuojant pakeitimus, susijusius su pakeitimais atnaujintoje LMDS;

3.1.2.7. atnaujinus su MERS susijusias IS, jeigu šie atnaujinimai turi įtakos pakeitimų atsiradimui MERS ir (arba) jos aplinkoje;

3.1.2.8. sprendžiant MERS stebėsenos metu identifikuotas problemas (pernelyg ilgas atskirų funkcijų vykdymo laikas, neracionalus techninių resursų bei duomenų panaudojimas ir t. t.).

3.1.3. Teikti pagalbą (konsultacijas ir praktinę pagalbą) Perkančiosios organizacijos specialistams, vadovaujantis šios specifikacijos 4.1.3 papunkčio reikalavimais:

3.1.3.1. MERS sisteminės priežiūros, duomenų bazių, naudotojų administravimo ir kitais su MERS realizavimu ir jos aplinka susijusiais klausimais;

3.1.3.2. MERS įdiegtų funkcinių sprendimų klausimais.

3.1.4. atlikti su MERS susijusių teisės aktų, Perkančiosios organizacijos iškeltų problemų analizę bei teikti išvadas ir rekomendacijas MERS klausimais pagal Perkančiosios organizacijos prašymus.

3.1.5. atlikti MERS darbo ir sąsajų su kitais integruotos MIS posistemiais bei išorinėmis sistemomis stebėseną (*monitoring*), ištaisius klaidas, įdiegus MERS nenutrūkstamam veikimui turinčius įtakos papildymus ir (arba) pataisymus ir pagal Perkančiosios organizacijos prašymus spręsti stebėsenos metu pastebėtas problemas.

4. REIKALAVIMAI SUTARTIES VYKDYMO VEIKLOMS

4.1. Reikalavimai MERS priežiūrai ir palaikymui

4.1.1. Reikalavimai MERS sutrikimams šalinti

MERS sutrikimų šalinimas turi būti pradedamas per nustatytą reagavimo į pranešimą apie sistemos sutrikimą laiką (reakcijos laikas) ir atliktas per nustatytą sutrikimo pašalinimo laiką.

Sutrikimas – tai:

- visiškas arba dalinis MERS darbo sutrikimas, kai visa sistema arba atskiros jos dalys nebeatlieka tų funkcijų, kurias atlikdavo iki sutrinkant darbui;

- klaida MERS realizavimo priemonėse, dėl kurios visai arba iš dalies neįmanoma atlikti tam tikrų funkcijų arba šios funkcijos pateikiami rezultatai yra klaidingi.

Reakcijos laikas – tai laikas nuo momento, kai Perkančioji organizacija Priežiūros reglamente nustatyta forma ir būdu praneša Tiekėjui apie sutrikimą, iki laiko momento, kai Tiekėjas realiai pradeda sutrikimo šalinimo darbus, prieš tai patvirtinęs informacijos apie sutrikimą gavimą;

Sutrikimo pašalinimo laikas – tai laikas nuo momento, kai baigėsi Reakcijos laikas, iki momento, kai MERS sutrikimo pašalinimo faktas Priežiūros reglamente nustatyta tvarka

patvirtinamas Perkančiosios organizacijos atstovo (sistema atstatyta į būseną, buvusią prieš užregistruojant sutrikimą, ir (arba) klaida ištaisyta).

Reakcijos laikas ir sutrikimo pašalinimo laikas priklauso nuo sutrikimo tipo, kuris nustatomas pagal sutrikimo įtaką maitinės veiklai ir sutrikimo įtakotų naudotojų skaičių bei atitinkamo sutrikimo pasikartojimo dažnį.

4.1.1.1. Sutrikimų tipai:

4.1.1.1.1. **kritiniai**, kai Perkančioji organizacija negali vykdyti jai LR įstatymų bei ES teisės aktų deleguotų funkcijų:

- neveikia visa sistema ir nė vienas naudotojas negali naudotis MERS paslaugomis; arba
- neveikia sistemos komponentės, kritiškai veikiančios LR ir ES teisės aktais numatytų funkcijų vykdymą, ir nėra kitų problemos išsprendimo galimybių; arba
- neveikia sistemos komponentės, sąveikaujančios su kitomis MERS sudedamosiomis dalimis ir (arba) kitais integruotos MIS posistemiais ir (arba) išorinėmis sistemomis, kritiškai veikiančiomis šių posistemų ar sistemų veikimą, ir nėra kitų problemos sprendimo galimybių.

4.1.1.1.2. **svarbūs**, kai:

- neveikia arba neteisingai veikia atitinkamas funkcijas atliekanti MERS komponentė ir nėra kitų problemos sprendimo galimybių; arba (ir)
- neveikia arba neteisingai veikia MERS komponentė, sąveikaujanti su kitomis MERS sudedamosiomis dalimis ir (arba) kitais integruotos MIS posistemiais arba (ir) išorinėmis sistemomis, neturinti kritinės įtakos jų veiklai, bet nėra kitų problemos sprendimo galimybių.

4.1.1.1.3. **vidutiniai**, kai:

- naudotojai negali naudotis arba gali tik iš dalies naudotis tam tikromis MERS funkcijomis arba (ir) sistemos funkcijos atliekamos nekorektiškai, bet yra laikini sutrikimo sprendimo būdai.

4.1.1.1.4. **maži** – nereikalaujantys skubaus sprendimo sutrikimai ir (arba) yra nesudėtingi laikini sutrikimų sprendimo būdai.

4.1.1.2. Kiekvienam sutrikimo tipui priskiriamas atitinkamas prioritetas. Kiekvienam prioritetui turi būti nustatytas reakcijos laikas ir laiko limitas, skirtas sutrikimui pašalinti:

2 lentelė. Sutrikimų tipų reakcijos ir sutrikimų pašalinimo laikai

Sutrikimo tipas	Prioritetas	Reakcija*	Sutrikimo pašalinimo laikas*
Kritinis	Kritinis	iki 2 val.	1 darbo diena
Svarbus	Aukštas	iki 1 darbo* dienos.	3 darbo* dienos
Vidutinis	Vidutinis	iki 2 darbo* dienų	10 darbo* dienų
Mažas	Žemas	iki 3 darbo* dienų	20 darbo* dienų

* - Perkančiosios organizacijos darbo valandos arba dienos

4.1.1.3. Sutrikimo tipą ir prioritetą nustato Perkančioji organizacija, Tiekėjo siūlymu sutrikimo tipas ir prioritetas gali būti tikslinami.

4.1.1.4. Į sutrikimo sprendimo laiką neįskaičiuojamas laikas, kai sprendimo iniciatyva yra Perkančiosios organizacijos pusėje (Tiekėjo prašymu teikiami patikslinimai, tikrinami (testuojami) sprendimo rezultatai ir pan.), taip pat laikas nuo Tiekėjo pranešimo apie sutrikimo išsprendimą iki Perkančiosios organizacijos patvirtinimo apie sprendimo tinkamumą.

4.1.1.5. Jeigu sutrikimo neįmanoma pašalinti per nustatytą sutrikimo pašalinimo laiką, Tiekėjas privalo apie tai Priežiūros reglamente nustatyta tvarka informuoti Perkančiąją organizaciją, pateikti ir suderinti naują sutrikimo šalinimo terminą.

4.1.1.6. Tiekėjo pagrįstas prašymas pratęsti sutrikimo šalinimo terminą gali būti teikiamas ne daugiau kaip 2 kartus. Pateiktas prašymas trečią kartą pratęsti terminą traktuojamas kaip termino nesilaikymas. Prašymas pratęsti terminą pateikiamas iki pasibaigiant nustatytam sutrikimo išsprendimo terminui. Nepateikus prašymo pratęsti sutrikimo sprendimo termino iki jo pabaigos, laikoma, kad sutrikimo sprendimas vėluoja.

4.1.1.7. Jeigu sutrikimo pašalinimui pritaikomas laikinas sprendimas, o problema, sukėlusį sutrikimą, išlieka, registruojamas ir pateikiamas Tiekėjui paslaugos prašymas (-ai) problemos analizei ir išsprendimui, kuris įgyvendinamas šios specifikacijos 4.1.2 papunktyje nustatyta tvarka.

4.1.1.8. Tiekėjui dėl savo kaltės nesilaikant nustatytų sutrikimų pašalinimo terminų arba naujai suderintų sutrikimų pašalinimo laikų¹, jam skiriama bauda, kuri apskaičiuojama procentais nuo mėnesinio mokesčio, mokamo už MERS priežiūros ir palaikymo paslaugas:

- esant kritiniam sutrikimui – 50 %, kai fiksuojami 3 terminų nesilaikymo atvejai;
- esant svarbiam sutrikimui – 25 %, kai fiksuojami 4 terminų nesilaikymo atvejai;
- esant vidutiniam sutrikimui – 10 %, kai fiksuojami 6 terminų nesilaikymo atvejai;
- esant mažam sutrikimui – 5 %, kai fiksuojami 10 terminų nesilaikymo atvejų.

4.1.1.9. Jeigu sutrikimo šalinimo terminas pratęsiamas dėl ne nuo Tiekėjo priklausančių aplinkybių (pvz., Perkančiosios organizacijos atliekamų veiklų, būtinų sutrikimui pašalinti), jam negalioja sąlygos, numatytos 4.1.1.5 – 4.1.1.6 punktuose.

4.1.1.10. Tiekėjui dėl savo kaltės nepašalinus sutrikimų iki priežiūros ir palaikymo laikotarpio pabaigos, jam yra skiriami 0,02% dydžio delspinigiai, kurie skaičiuojami už kiekvieną dieną, skaičiuojamą nuo priežiūros ir palaikymo laikotarpio pabaigos iki sutrikimo pašalinimo dienos procentus skaičiuojant visų tipų sutrikimų atvejais nuo mėnesinio mokesčio, mokamo už MERS priežiūros ir palaikymo paslaugas.

4.1.2. Reikalavimai MERS paslaugų prašymams

4.1.2.1. Paslaugos prašymas (*service request*) apima 3.1.2 papunktyje nurodytus MERS papildymus (pataisymus) ir 3.1.4–3.1.5 papunkčiuose nurodytas paslaugas.

4.1.2.2. MERS papildymas apima naujų MERS ar jos aplinkos, įskaitant sąsajas su išorinėmis IS, elementų, atliekančių tam tikras funkcijas, sukūrimą.

4.1.2.3. MERS pataisymas apima MERS ar jos aplinkos, įskaitant sąsajas su išorinėmis IS, elementų, atliekančių tam tikras funkcijas, pataisymą.

4.1.2.4. Perkančiosios organizacijos pateikiami prašymai atlikti MERS papildymus ir (arba) pataisymus kvalifikuojami kaip paslaugos prašymai ir įgyvendinami vadovaujantis Techninės specifikacijos 4.1.2.5–4.1.2.14 punktų nuostatomis ir Priežiūros reglamento nustatyta tvarka.

4.1.2.5. MERS papildymai ir pataisymai atliekami per Perkančiosios organizacijos pasiūlytą ir su Tiekėju suderintą realizavimo terminą.

4.1.2.6. Tiekėjas, gavęs Perkančiosios organizacijos paslaugos prašymą, turi įvertinti papildymui arba pataisymui įgyvendinti reikalingas laiko sąnaudas bei siūlomą įgyvendinimo terminą ir savo išvadą pateikti Perkančiajai organizacijai. Per 5 darbo dienas nepateikus išvados dėl termino, laikoma, kad Tiekėjas sutinka su Perkančiosios organizacijos pasiūlytu terminu.

4.1.2.7. MERS papildymo arba pataisymo realizavimo terminas derinamas ir nustatomas įvertinus jo svarbą Perkančiosios organizacijos veiklai, jo realizavimui būtinas laiko sąnaudas ir kitų tuo metu realizuojamų papildymų ir pataisymų kiekį bei prioritetus.

4.1.2.8. Jeigu Tiekėjas dėl objektyvių priežasčių negali atlikti papildymo arba pataisymo per su Perkančiąja organizacija suderintą laiką, jis privalo apie tai Priežiūros reglamento nustatyta tvarka informuoti Perkančiąją organizaciją ir suderinti naują papildymo arba pataisymo realizavimo terminą.

4.1.2.9. Pagrįstas prašymas pratęsti terminą gali būti teikiamas ne daugiau kaip 2 kartus, prašymas trečią kartą pratęsti terminą traktuojamas kaip termino nesilaikymas.

4.1.2.10. Tiekėjui sistemingai nesilaikant su Perkančiąja organizacija suderintų paslaugos prašymo realizavimo terminų (pradelsus daugiau nei 6 paslaugų prašymų įgyvendinimo terminus¹, įskaitant 4.1.2.8 punkte numatytus atvejus) Perkančioji organizacija pareikalauja Tiekėjo sumokėti baudą, kurios dydis yra lygus 4.1.1.8. punkte vidutinio sutrikimo atvejui numatytam baudos dydžiui.

¹ Pasiekus terminų nesilaikymo atvejų ribą, už kurią skiriama bauda, terminų nesilaikymo atvejai skaičiuojami iš naujo.

4.1.2.11. Tiekėjui dėl savo kaltės nerealizavus registruotų paslaugos prašymų iki priežiūros ir palaikymo laikotarpio pabaigos, jam yra skiriami 0,02% dydžio delspinigiai, kurie skaičiuojami už kiekvieną dieną, pradedant nuo kitos dienos po priežiūros ir palaikymo laikotarpio pabaigos iki paslaugos prašymo realizavimo dienos, procentus skaičiuojant nuo mėnesinio mokesčio, mokamo už MERS priežiūros ir palaikymo paslaugas.

4.1.2.12. Jeigu papildymo arba pataisymo atlikimo terminas pratęsiamas Perkančiosios organizacijos iniciatyva (įskaitant Perkančiosios organizacijos laiko sąnaudas atliekant papildymo arba pataisymo testavimą, teikiant pastabas ar Tiekėjo prašomus patikslinimus), jam negalioja sąlygos, numatytos 4.1.2.8–4.1.2.10 punktuose.

4.1.2.13. Paslaugos prašymai įgyvendinti MERS papildymus (pataisymus) gali būti pateikiami etapais, kurių pirmasis yra poreikio analizės atlikimas ir analizės rezultato (išvadų, siūlymo arba specifikacijos) pateikimas. Paslaugos prašymo realizavimą etapais gali siūlyti ir Tiekėjas 4.1.2.6 papunktyje nurodyta tvarka vertindamas Tiekėjo pateiktą paslaugos prašymą.

4.1.2.14. MERS papildymai ir (arba) pataisymai atliekami pagal Perkančiosios organizacijos prašymą, kuris gali būti pateiktas Tiekėjui visu Sutarties vykdymo laikotarpiu, bet ne vėliau kaip prieš 2 mėnesius iki Sutarties vykdymo pabaigos. Ši sąlyga negalioja Perkančiajai organizacijai ir Tiekėjui sutarus dėl kito prašymų atlikti papildymus (pataisymus) pateikimo pabaigos termino.

4.1.2.15. Visi paslaugos prašymai turi būti aprašyti ir įtraukti į ataskaitas, jei buvo atlikti papildymai (pataisymai) – nurodant atnaujintos MERS versijos numerį ir įdiegimo datą. Taip pat atitinkamai turi būti atnaujinti susiję dokumentai: funkcinės ir techninės specifikacijos, instrukcijos naudotojams ir priežiūros specialistams.

4.1.3. Reikalavimai pagalbos teikimo paslaugoms

4.1.3.1. Sutarties vykdymo metu turi būti teikiama pagalba MERS priežiūros bei MERS įgyvendintų funkcinių sprendimų klausimais. Pagalba teikiama elektroniniu paštu, papildomai gali būti tikslinama telefonu, o pagal atskirus Perkančiosios organizacijos prašymus – naudotojų darbo vietose (tiesiogiai arba nuotoliniu būdu).

4.1.3.2. Į pagalbos suteikimo laiką neįskaitomas:

4.1.3.3.1 reakcijos laikas, kuris yra laiko tarpas nuo momento, kai Perkančioji organizacija Priežiūros reglamente nustatyta forma ir būdu praneša Tiekėjui apie pagalbos poreikį, iki laiko momento, kai Tiekėjas realiai pradeda teikti pagalbos paslaugą, prieš tai patvirtinęs informacijos apie pagalbos poreikį gavimą.

4.1.3.3.2 patikslinimų, prašomų iš Perkančiosios organizacijos, laikas.

4.1.3.3. Atskirais atvejais (pvz., diegiant MERS atnaujinimus ir (arba) pakeitimus susijusiose informacinėse sistemose ir (arba) sąsajose su kitomis sistemomis, atnaujinant ar keičiant techninę aplinką) Perkančioji organizacija prieš 10 darbo dienų sudaro papildomo darbo laiko poreikio grafiką ir, suderinusi su Tiekėju, nustato pagalbos suteikimo laiką.

4.1.3.4. Pagalbos tipai ir suteikimo terminai:

3 lentelė. Pagalbos tipų reakcijos ir pagalbos suteikimo laikai

Pagalbos tipas	Prioritetas	Reakcija*	Pagalbos suteikimo laikas*
Kritinis	Kritinis	iki 1 darbo* val.	4 darbo* val.
Svarbus	Aukštas	iki 2 darbo* val.	1 darbo* diena
Mažas	Žemas	iki 1 darbo* dienos	5 darbo* dienos

* - Perkančiosios organizacijos darbo valandos arba dienos

4.1.3.5. Pagalbos tipą ir prioritetą nustato Perkančioji organizacija, Tiekėjo siūlymu pagalbos tipas ir prioritetas gali būti tikslinami.

4.1.3.6. Jeigu pagalbos neįmanoma suteikti per 4.1.3.4 papunktyje numatytą pagalbos suteikimo laiką, Tiekėjas privalo apie tai Priežiūros reglamente nustatyta tvarka informuoti Perkančiąją organizaciją, pateikti ir suderinti naują pagalbos suteikimo terminą.

4.1.4. Bendrieji reikalavimai priežiūros ir palaikymo paslaugoms

4.1.4.1. Per 1 mėnesį nuo Sutarties įsigaliojimo dienos Tiekėjas turės parengti ir pateikti derinti MERS priežiūros ir palaikymo reglamento (toliau – Priežiūros reglamentas) projektą, aprašantį priežiūros ir palaikymo atlikimo procedūras ir metodus, įskaitant Perkančiosios organizacijos ir Tiekėjo bendravimo Priežiūros sutarties vykdymo metu nuostatas bei Tiekėjo teiktiną dokumentaciją. Į Priežiūros reglamentą turi būti įtraukti šios specifikacijos 4.1 ir šiame papunktyje pateikti reikalavimai bei nuostatos. Priežiūros reglamento projektas turės būti parengtas pagal tipinį Priežiūros reglamento projektą (šabloną), kurį Perkančioji organizacija pateiks Tiekėjui pasirašius Sutartį. Iki Priežiūros reglamento patvirtinimo priežiūros ir palaikymo paslaugos teikiamos vadovaujantis šioje specifikacijoje nustatytais reikalavimais.

4.1.4.2. Komunikacija tarp Tiekėjo ir Perkančiosios organizacijos teikiant priežiūros ir palaikymo paslaugas turi būti vykdoma per vieną prieigos tašką – ITPC, kuriame Priežiūros reglamento nustatyta tvarka turi būti registruojami visi Tiekėjui spręsti perduodami įvykiai (sutrikimai, pagalbos ir paslaugos prašymai), Tiekėjo suteiktų paslaugų rezultatai, jų aprašymai ir kita susijusi informacija.

4.1.4.3. MERS priežiūros ir palaikymo darbus Tiekėjas turi organizuoti ir dokumentuoti taip, kad Perkančioji organizacija turėtų galimybę:

4.1.4.3.1. sekti kiekvieno su MERS priežiūra ir palaikymu susijusio įvykio (sutrikimo, pagalbos ar paslaugos prašymo) sprendimo eigą;

4.1.4.3.2. gauti išsamią informaciją apie visus MERS priežiūros ir palaikymo metu registruotus įvykius, jų sprendimų būdus ir rezultatus bei rekomendacijas, skirtas problemų bei neefektyvaus resursų naudojimo prevencijai;

4.1.4.3.3. perimti konkrečių priežiūros problemų diagnostikos bei sprendimo patirtį, Tiekėjui perteikiant žinias apie tipinių priežiūros veiklų atlikimo galimybes ir sutrikimų (klaidų) šalinimo atvejus MERS priežiūros specialistams.

4.1.4.4. Visi Tiekėjo atliekami darbai, susiję su MERS papildymų ir (arba) pataisymų atlikimu, turi apimti analizės, projektavimo, kūrimo, testavimo ir diegimo gamybinėje aplinkoje etapus. Atliekant šiuos darbus Perkančiosios organizacijos prašymu atitinkamuose etapuose turi būti pateikti analizės, projektavimo, testavimo dokumentai, taip pat turi būti papildytos (patikslintos) MERS funkcinė bei techninė specifikacijos, papildytos (patikslintos) instrukcijos naudotojams ir priežiūros specialistams.

4.1.4.5. Papildant MERS naujomis funkcijomis arba pataisant jau esančias, turi būti kreipiamas dėmesys ne tik į funkcijos atlikimo teisingumą, bet ir į jos atlikimo efektyvumą bei priimtinumą naudotojui.

4.1.4.6. Tiekėjo sukurtų naujų arba pataisytų MERS funkcijų, išskyrus SAS standartines funkcijas, naudotojo grafinė sąsaja (*graphical user interface*) turi būti lengvai suprantama: pritaikyta vidutinio lygio naudotojams, naudojanti galutiniams naudotojams suprantamas ir jų veikloje vartojamas sąvokas.

4.1.4.7. Įdiegus naujas MERS funkcijas, atlikus kitus papildymus ir (arba) pataisymus Perkančiosios organizacijos prašymu turi būti suteiktos žinių perteikimo naudotojams ir priežiūros specialistams paslaugos. Žinios turi būti teikiamos Perkančiosios organizacijos ir Tiekėjo suderinta forma (mokymo sesijos, seminarai, pristatymai ir pan.) ir atliekamos pagal Tiekėjo pasiūlytus ir su Perkančiąja organizacija suderintus planus.

4.1.4.8. Su Perkančiąja organizacija sutartu būdu ir periodiškumu Tiekėjas turės pateikti Sutarties vykdymo metu pakeistos MERS programinės įrangos išeities tekstus (programų kodus), kuriuose turės būti įrašyti komentarai ir paaiškinimai.

4.1.4.9. Tiekėjas turi taip organizuoti savo veiklą, kad savo techninėmis ir organizacinėmis priemonėmis valdytų su MERS priežiūra ir palaikymu susijusius įvykius, Perkančiosios organizacijos perduodamus spręsti Tiekėjui elektroniniu paštu, fiksuoto arba mobilaus ryšio telefonu, ir užtikrintų kokybišką ir savalaikį paslaugų teikimą pagal šioje specifikacijoje pateiktus reikalavimus.

4.1.4.10. Tiekėjas turi saugoti ir tvarkyti su MERS priežiūra ir palaikymu susijusią dokumentaciją (sutarties apimtyje rengiamų ar koreguojamų dokumentų (specifikacijų, instrukcijų, testavimo dokumentų, ataskaitų, susitikimo protokolų ir pan.) projektus bei galutines jų versijas), taip pat atnaujinto programinio kodo versijas. Dokumentacija ir atnaujinto programinio kodo versijos turi būti perduodamos Perkančiajai organizacijai Priežiūros reglamente numatytu būdu ir periodiškumu.

4.1.4.11. Sutarties vykdymo laikotarpiu Tiekėjas turi kas kalendorinį ketvirtį, iki kito ketvirčio pirmo mėnesio 10 dienos, pateikti Perkančiajai organizacijai ataskaitų apie visas per kalendorinį ketvirtį suteiktas MERS priežiūros ir palaikymo paslaugas projektus.

4.1.4.12. Sutarties vykdymo pabaigoje Tiekėjas turi pateikti galutinę ataskaitą apie visas suteiktas MERS priežiūros ir palaikymo paslaugas. Galutinės ataskaitos projektas turi būti pateiktas Perkančiajai organizacijai derinti ne vėliau kaip prieš mėnesį iki Sutarties vykdymo pabaigos, o ne vėliau kaip per 10 dienų po Sutarties vykdymo pabaigos turi būti pateikta galutinė priežiūros ir palaikymo paslaugų suteikimo ataskaita.

4.1.4.13. Priežiūros ir palaikymo paslaugų atlikimo ketvirčio ataskaitoje turės būti nurodyta:

4.1.4.13.1. per ataskaitinį laikotarpį registruotų ir Perkančiosios organizacijos perduotų Tiekėjui spręsti įvykių sąrašas, pateikiant ITPC suteiktą identifikacinį įvykio numerį, kategoriją (sutrikimas, pagalba ar paslaugos prašymas), prioritetą, registravimo ITPC ir Tiekėjo reakcijos datas bei laikus, nustatytą įvykio išsprendimo terminą, įvykio išsprendimo ir išsprendimo patvirtinimo datas, trumpą įvykio apibūdinimą;

4.1.4.13.2. per ataskaitinį laikotarpį išspręstų ir atmestų įvykių sąrašus, pateikiant ITPC suteiktą identifikacinį įvykio numerį, trumpą apibūdinimą ir sprendimo aprašymą arba atmetimo priežastį;

4.1.4.13.3. sprendžiamų įvykių sąrašą, pateikiant ITPC suteiktą identifikacinį įvykio numerį, trumpą apibūdinimą ir sprendimo eigos aprašymą;

4.1.4.13.4. kitos priežiūros ir palaikymo laikotarpiu atliktos veiklos ir pasiūlymai;

4.1.4.13.5. rizikos, problemos ir pasiūlymai, susiję su MERS priežiūra ir palaikymu.

4.1.4.14. Priežiūros ir palaikymo paslaugų atlikimo galutinėje ataskaitoje turi būti nurodyta:

4.1.4.14.1. atlikta veikla ir pasiekti rezultatai per Sutarties vykdymo laikotarpį;

4.1.4.14.2. likusi rizika ir problemos bei pasiūlymai, kaip jas išspręsti;

4.1.4.14.3. siūlymas dėl tolesnių veiksmų ir (arba) papildomų priemonių ar uždavinių, kurių turėtų imtis Perkančioji organizacija.

4.2. Reikalavimai dokumentams

4.2.1. Visi dokumentai, įskaitant dokumentų projektus, turi būti rengiami ir pateikiami lietuvių kalba.

4.2.2. Visi dokumentai turi būti pateikiami popierine ir elektronine forma (naudotini standartiniai *Microsoft Office* produktai (MS *Word*; MS *Excel*; MS *Visio*; MS *Power Point*) bei MS *Project* priemonės). Galutinės elektroninės dokumentų versijos turi būti pateikiamos PDF formatu.

4.2.3. Rengdamas Priežiūros reglamento ir ataskaitų projektus Tiekėjas turės naudoti Perkančiosios organizacijos pateiktus šablonus. Naudojant kitų dokumentų šablonus pirmenybė bus teikiama Perkančiosios organizacijos pateiktiesiems.

4.3. Reikalavimai techninei aplinkai ir integravimas

4.3.1. Siekiant užtikrinti sistemų integralumą ir išsaugoti įdėtas Perkančiosios organizacijos investicijas (*investment saving*), Tiekėjas, siūlydamas programinės įrangos pakeitimų bei papildymų realizavimo būdus, turi atsižvelgti į jų suderinamumą su jau įdiegtais Lietuvos Respublikos muitinėje sprendimais, taip pat jų atitikimą Integruotos MIS techninės architektūros reikalavimams.

4.3.2. Kaip minėta šios specifikacijos 1.3.3.2 punkte, sistema MERS ir Muitinės DS, kuri yra pagrindinis duomenų šaltinis automatiniais rodikliais apskaičiuoti, yra realizuotos SAS programinės įrangos priemonėmis.

4.3.3. Muitinė yra įsigijusi ir naudoja SAS standartinės programinės įrangos priemones, pateiktas 4 lentelėje:

4 lentelė. Muitinės įsigytos SAS standartinės programinės įrangos priemonės

Eil. Nr.	SAS komponentas	SAS komponento aprašymas	SAS komponentas skirtas serveriui (S)/ naudotojo kompiuteriui (NK)	Vietų skaičius
1.	SAS® Enterprise BI Server, skirtas 8 procesorių tarnybinei stočiai su HP/UX 11i operacine sistema:			
	- Base SAS®	Sistemos branduolys, sukuriantis integruotą programinių priemonių aplinką, leidžiančią atlikti duomenų išgavimo, transformavimo ir įkrovimo procedūras.	S	1
	- SAS®/GRAPH	Programinė įranga, skirta grafiniam duomenų vaizdavimui.	S	1
	- SAS® Metadata Server	Programinė įranga – centrinis repozitorius visiems organizacijos sukurtiems ir naudojamiems metaduomenims valdyti ir tvarkyti.	S	1
	- SAS® Integration Technologies	SAS programinių produktų integravimo į vieningą sistemą programinė priemonė.	S	1
	- SAS® Stored Process Server	Programinė įranga, skirta centriniame serveryje saugoti, valdyti ir vykdyti anksčiau SAS aplinkoje sukurtas programas.	S	1
	- SAS® Workspace Server	Programinė įranga, skirta vykdyti SAS programinį kodą.	S	1
	- SAS® OLAP Server	Programinių priemonių rinkinys, skirtas daugiamatėms veiklos srities duomenų ataskaitoms rengti ir informacijai analizuoti.	S	1
	- SAS® Web Report Studio	Programinė įranga, skirta duomenims analizuoti interneto naršyklės aplinkoje.	S	1
	- SAS® Information Delivery Portal	Programinė priemonė, suteikianti naudotojams galimybę pasiekti informaciją, platinti ir skelbti paruoštas ataskaitas interneto naršyklės aplinkoje.	S	1
	- SAS® AppDev Studio	Programinė priemonė, skirta JAVA taikomųjų programų kūrimui.	NK	2
	- SAS® Add-In for Microsoft Office	Programinė įranga, skirta integracijai su Microsoft Office programomis.	NK	Neribota
	- SAS® Information Map Studio	Programinė įranga, skirta aprašyti duomenis veiklos kalba.	NK	Neribota
	- SAS® Management Console	Programinė įranga, skirta valdyti centriniame repozitoriume saugomus metaduomenis.	NK	Neribota

Eil. Nr.	SAS komponentas	SAS komponento aprašymas	SAS komponentas skirtas serveriui (S)/ naudotojo kompiuteriui (NK)	Vietų skaičius
	- SAS® OLAP Cube Studio	Programinė įranga, skirta OLAP kubams kurti.	NK	Neribots
2.	SAS® / CONNECT	Programinė įranga, skirta naudotojų sąsajoms su tarnybine stotimi (serveriu), taikomųjų programų ir duomenų paskirstytam veikimui naudotojo ir serverio srityse.	S	1
3.	SAS® / ACCESS to ORACLE	Sąsaja, skirta skaitymui rašymui į/iš Oracle duomenų bazių.	S	1
4.	SAS® / ACCESS to PC Files Formats	Sąsaja, skirta Microsoft Access, Microsoft Excel, DBF, JMP, Lotus, Paradox, SPSS ir SATA tipo failams skaityti ir kurti.	S	1
5.	SAS® / ACCESS to ODBC	Sąsaja, skirta rašymui ir skaitymui per ODBC protokolą.	S	1
6.	SAS® Enterprise Guide	Programinė priemonė, suteikianti galimybę naudotojams interaktyviai formuoti užklausas, informatyvias ataskaitas, analizuoti informaciją skirtingais pjūviais, atlikti prognozes.	NK	50
7.	SAS® Scalable Performance Data Server	Plečiamo našumo duomenų serveris, skirtas sparčiam didelių masyvų apdorojimui ir didelio naudotojų skaičiaus aptarnavimui.	S	1
8.	MDIS® Data Management	SAS programinės įrangos pagrindu sukurtas programinių įrankių paketas, skirtas: • duomenų įkėlimo į duomenų saugyklą procesų optimizavimui; • pirminių duomenų šaltinių duomenų apdorojimui ir kokybės kontrolei; • duomenų pasikeitimų istorijos fiksavimui.	S/NK	Neribots
9.	SAS® Enterprise Miner	Programinė įranga, skirta duomenų gavybai.	S/ NK	S vietų skaičius – 1 / NK vietų skaičius – 5

4.3.4. MERS naudoja šias ataskaitų teikimo ir duomenų analizės priemones:

4.3.4.1. SAS portalas, realizuotas standartinės SAS komponentės *SAS Information Delivery Portal* priemonėmis ir ataskaitoms formuoti naudojantis standartinę SAS komponentę *SAS WEB Report Studio*;

4.3.4.2. naudotojų kompiuterinėse darbo vietose įdiegtas *SAS Add-In for Microsoft Office* įskiepis, pateikiantis ataskaitas *Microsoft Office Outlook* arba *Microsoft Office Excel* aplinkose;

4.3.4.3. elektroninis paštas, kurio priemonėmis ataskaitos pateikiamos *Microsoft Office Power Point* formatu;

4.3.4.4. detaliai duomenų analizei skirta standartinė SAS komponentė *SAS/Enterprise Guide*.

4.3.5. MERS techninės aplinkos komponentės ir jų realizavimo priemonės pateiktos 5 lentelėje:

5 lentelė. MERS techninė aplinka ir realizavimo priemonės

Techninės aplinkos komponentė	Pavadinimas, versija
Kliento dalis	
Operacinė sistema	<i>MS Windows Professional 7 arba aukštesnės versijos</i>
Standartinės duomenų analizės ir ataskaitų formavimo priemonės	<i>SAS Enterprise Guide 6.1 arba aukštesnės versijos ir SAS Add-in for MS Office 5.1 arba aukštesnės versijos</i>
Interneto naršyklė	<i>MS Internet Explorer 7/8/9/10 ir Mozilla FireFox 3.6 arba aukštesnės versijos</i>
Serverio dalis	
Operacinė sistema	<i>HP-UX Version 11.31</i>
Duomenų bazių valdymo sistema	<i>Oracle 10.2.0.5.0, SAS 9.3</i>
Programavimo platforma	<i>SAS 9.3</i>

4.3.6. Visi MERS pakeitimai, atliekami teikiant priežiūros ir palaikymo paslaugas, turi būti realizuoti panaudojant tą pačią techninę platformą bei nepažeidžiant esamos Integruotos MIS architektūros reikalavimų.

5. SUTARTIES REZULTATŲ PRIEŽIŪRA IR VERTINIMAS

5.1. Kriterijų nustatymas

5.1.1. 35 (trisdešimt penkių) mėnesių laikotarpiu suteiktos MERS priežiūros ir palaikymo paslaugos, užtikrinusios MERS veiklos nenutrūkstamą, patikimą ir efektyvų veikimą, pagalbos teikimą bei šioje techninėje specifikacijoje numatytų MERS papildymų ir (arba) pataisymų realizavimą.

5.1.2. Pateikti dokumentai:

5.1.2.1. Priežiūros reglamentas;

5.1.2.2. ketvirtinės ir galutinės ataskaitos apie Tiekėjo suteiktas priežiūros ir palaikymo paslaugas ir atliktų paslaugų perdavimo aktai;

5.1.2.3. analizės, projektavimo bei testavimo dokumentai, skirti MERS funkcionalumo papildymo ir (arba) pataisymo darbams aprašyti;

5.1.2.4. atliktų MERS papildymų ir (arba) pataisymų pagrindu atnaujinta funkcinė ir techninė specifikacijos, instrukcijos naudotojams ir priežiūros specialistams.

5.1.3. Su perkančiąja organizacija sutartu būdu ir periodiškumu Tiekėjas turės pateikti Sutarties vykdymo metu pakeistos MERS išeities kodus (*source code*), kuriuose turės būti įrašyti komentarai ir paaiškinimai.

6. SPECIFINIAI REIKALAVIMAI

6.1. Visi rezultatai ir su jais susijusios teisės, įgytos vykdant Sutartį, įskaitant autorines ir kitas intelektinės ar pramoninės nuosavybės teises, yra Perkančiosios organizacijos nuosavybė, kurią Perkančioji organizacija gali naudoti, publikuoti, perleisti ar perduoti kaip mano esant tinkama be jokių geografinių ar kitų apribojimų.

6.2. Tiekėjas įsipareigoja be raštiško išankstinio Perkančiosios organizacijos sutikimo neatskleisti jokiame kitame asmeniui (išskyrus nurodytus 6.3 papunktyje) iš Perkančiosios organizacijos vykdant sudarytą sutartį gautos informacijos, duomenų, gautų dokumentų turinio nepriklausomai nuo to, koku būdu ir forma (žodine, rašytine, elektronine, kita) tokia informacija,

duomenys, dokumentai Tiekėjui buvo pateikti ar jis juos sužinojo vykdydamas sutartį. Ši nuostata galioja net ir nutraukus sudarytą sutartį ar jai pasibaigus.

6.3. Tiekėjas turi teisę teikti 6.2 papunktyje nurodytą informaciją, duomenis, dokumentus tik asmenims, kurie pagal sudarytą su Perkančiąja organizacija sutartį, teisės aktų reikalavimus (pagal darbo sutartį, įgaliojimą, subrangos sutartį ar kitu teisėtu pagrindu) Tiekėjo ir Perkančiosios organizacijos paskirti vykdyti sutartį. Sutarties turinys tokiems asmenims atskleidžiamas tik tiek, informacijos ir duomenų suteikiama tik tokia apimtimi, kiek tai būtina Sutarties vykdymo tikslais.

6.4. Nutraukus Sutartį ar jai pasibaigus, Tiekėjas privalo ne vėliau kaip per 30 dienų sunaikinti visą iš Perkančiosios organizacijos gautą ar Sutarties vykdymo metu sužinotą informaciją, duomenis, dokumentus (nepriklausomai nuo jų formos ir turinio), išskyrus, jeigu LR įstatymai reikalauja, kad tokia informacija, duomenys, dokumentai būtų išsaugoti.

6.5. Tiekėjas ir jo paskirti vykdyti Sutartį asmenys privalo pasirašyti Perkančiosios organizacijos pateikto turinio konfidencialumo įsipareigojimus. Šiame papunktyje nurodyti asmenys turi teisę atsisakyti pasirašyti tokius konfidencialumo įsipareigojimus tik tuo atveju, jei jų turinys prieštarauja LR įstatymams.

6.6. Tiekėjas įsipareigoja užtikrinti atitiktį organizaciniais ir techniniais kibernetinio saugumo reikalavimams, kaip tai nurodyta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2016 m. balandžio 20 d. nutarime Nr. 387 „Dėl Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų ypatingos svarbos informacinei infrastruktūrai ir valstybės informaciniais ištekliams, aprašo patvirtinimo“.

6.7. Tiekėjas įsipareigoja laikytis Kliento reikalavimų dėl saugaus darbo su muitinės informacinėmis sistemomis, kaip tai nurodyta Muitinės departamento generalinio direktoriaus 2015 m. spalio 15 d. įsakyme Nr. 1B-791 „Dėl muitinės informacinių sistemų duomenų saugos nuostatų patvirtinimo“.

Klientas:

Muitinės departamentas prie Lietuvos Respublikos
finansų ministerijos

Generalinio direktoriaus pavaduotojas
Jonas Miškinis



Paslaugų teikėjas:

UAB „Paspara“

Generalinis direktorius
Petras Moščinskas



Muitinės informacinių sistemų centro
direktoriaus pavaduotoja

Normantė Zekonienė
2017-11-02

2017 m. lapkričio 2 d.
Sutarties Nr. 11B-154
2 priedas

**LIETUVOS RESPUBLIKOS MUITINĖS EFEKTYVUMO RODIKLIŲ SISTEMOS
PRIEŽIŪROS IR PALAIKYMŲ PASLAUGŲ KAINA**

Eil. Nr.	Pavadinimas	Mato vnt.	Kiekis	MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų mėnesinis teikimo įkainis, Eur, be PVM (du skaičiai po kablelio*)	MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų teikimo kaina, Eur, be PVM (du skaičiai po kablelio*)
1	2	3	4	5	6=5*3
1.	MERS priežiūros ir palaikymo paslaugos	mėn.	35	6600,00	231000,00
PVM tarifas, proc.					21
PVM suma, Eur (du skaičiai po kablelio):					48510,00
IŠ VISO, Eur, su PVM (du skaičiai po kablelio):					279510,00

2017 m. lapkričio 2 d.
Sutarties Nr. 11B-159
3 Priedas

**PAGAL 2017 M. _____ MĖN. ____ D. LIETUVOS RESPUBLIKOS MUITINĖS
EFEKTYVUMO RODIKLIŲ SISTEMOS PRIEŽIŪROS IR PALAIKYMŲ PASLAUGŲ
SUTARTĮ NR. _____ SUTEIKTŲ**

**PRIEŽIŪROS IR PALAIKYMŲ PASLAUGŲ
PERDAVIMO AKTAS**

201__ m. _____ d.
Vilnius

_____ (Tiekėjas) perduoda, o Muitinės departamentas prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (Perkančioji organizacija) priima toliau nurodytas pagal _____ 2017 m. _____ d. MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų teikimo sutartį Nr. _____ (toliau – Sutartis) suteiktas paslaugas:

Eil. Nr.	Atliktų paslaugų aprašymas
1.	MERS darbo atkūrimas visiško arba dalinio funkcionavimo sutrikimo atvejais (pagal Sutarties 1 priedo „Techninė specifikacija“ __ papunktį): Pašalinta _____ sutrikimų. Detalus aprašymas pateiktas MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų _____ m. _____ ketvirčio ataskaitos (201__ m. _____ 1 d. – _____ d.) _____ p. _____ lentelėje.
2.	Atlikti papildymai (pataisymai) (pagal Sutarties 1 priedo „Techninė specifikacija“ __ papunktį): Atlikti _____ papildymai (pataisymai). Detalus aprašymas pateiktas MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų _____ m. _____ ketvirčio ataskaitos (201__ m. _____ 1 d. – _____ d.) _____ p. _____ lentelėje.
3.	Suteikta pagalba (pagal Sutarties 1 priedo „Techninė specifikacija“ __ papunktį): _____ kartus suteikta pagalba. Detalus aprašymas pateiktas MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų _____ m. _____ ketvirčio ataskaitos (201__ m. _____ 1 d. – _____ d.) _____ p. _____ lentelėje.
4.	Kitos suteiktos paslaugos: Suteiktos _____ kitos paslaugos. Detalus aprašymas pateiktas MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų _____ m. _____ ketvirčio ataskaitos (201__ m. _____ 1 d. – _____ d.) _____ p. _____ lentelėje.

(Perkančiosios organizacijos
įgalioto atstovo pareigos)

(Parašas)

(Vardas ir pavardė)

(Tiekėjo įgalioto atstovo pareigos)

(Parašas)

(Vardas, pavardė)

2017 m. lapkričio 2 d.
Sutarties Nr. 11B-159
4 priedas

KONFIDENCIALUMO ĮSIPAREIGOJIMAS

Nr. _____
(data)

Vilnius

Aš, _____
(vardas ir pavardė, darbovietės pavadinimas, pareigos)

vykdydamas _____ (toliau – Sutartis) numatytus darbus,
(data, sutarties pavadinimas ir numeris)

įsipareigoju:

1. Saugoti paslapyje ir išimtinai tik Sutarties vykdymo tikslais naudoti iš Muitinės departamento, kitų muitinės įstaigų gautą informaciją, duomenis, dokumentus, nepriklausomai nuo to, koku būdu ir forma (žodine, rašytine, elektronine, kita) jie buvo man pateikti ar kitaip sužinoti (toliau – duomenys), vykdant Sutartį.

2. Tvarkyti ir saugoti duomenis tokiu būdu, kad tretieji asmenys neturėtų galimybės su jais susipažinti ar pasinaudoti, o nutraukus Sutartį ar jai pasibaigus, ne vėliau kaip per 30 dienų duomenis sunaikinti, išskyrus tuos atvejus, kai Lietuvos Respublikos įstatymai reikalauja, kad tokie duomenys būtų išsaugoti.

Žinau, kad už šių įsipareigojimų nesilaikymą ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo pažeidimą turėsiu atsakyti pagal galiojančius Lietuvos Respublikos įstatymus.

(įmonės darbuotojo, pasirašančio
konfidencialumo įsipareigojimą, vardas ir
pavardė)

(parašas, data)

(darbovietės vadovo vardas, pavardė)

A.V.

(parašas, data)

2017 m. lapkričio 2 d.
Sutarties Nr. 11B-154
5 Priedas

GYVENIMO APRAŠYMAS (CV)

Siūlomos pareigos sutartyje/ projekte:

1. Vardas: _____
2. Pavardė: _____
3. Gimimo data: _____
4. Išsilavinimas:

Institucija	Data: nuo-iki	Suteiktas laipsnis ar gautas diplomas:

5. Baigtų kursų, išlaikytų egzaminų, pagrindžiančių atitiktį kvalifikaciniam reikalavimams sąrašas:

Institucija	Data: nuo-iki	Išlaikytas egzaminas, gautas diplomas ar sertifikatas

6. Šiuo metu einamos pareigos ir darbovietė: _____
7. Pagrindinės kvalifikacijos (svarbios projektui): _____
8. Vykdyti projektai (Specifinė patirtis ir kvalifikacija), pagrindžiantys eksperto atitiktį kvalifikaciniam reikalavimams:

Projekto (sutarties) data: nuo-iki (nurodomi metai, mėnuo ir diena)	Projekto (sutarties) pavadinimas, užsakovo, užsakovo atsakingo asmens, galinčio patvirtinti pateikiamą informaciją, vardas pavardė, telefonas, el. paštas	Trumpas projekto (sutarties) aprašymas (projekto (sutarties) tikslas, apimtis, bendrai naudotos technologinės priemonės, kt.)	Projekto (sutarties) vertė	Eksperto pareigos ir vykdytos funkcijos projekte (sutartyje), dalyvavimo projekte (sutartyje) data nuo-iki (nurodomi metai, mėnuo ir diena) ir/ar trukmė (mėn.), eksperto naudotos technologinės priemonės ir kt.

9. Kalbos mokėjimas (įvertinti lygi pagal 5 balų sistemą: 1 – pagrindai, 5 – puikiai):

Kalba	Skaitymas	Kalbėjimas	Rašymas

10. Pridedamų kvalifikaciją pagrindžiančių dokumentų sąrašas:

11. Kita aktuali informacija:

12. Data:

Parašas

2017 m. *septėmio 2d.*
Sutarties Nr. *MB-154*
6 Priedas

KONKURSO METU PATEIKTŲ EKSPERTŲ SĄRAŠAS

Eil. Nr.	Eksperto vardas, pavardė	Pareigos vykdant sutartį
1.	Rimantas Bruzgulis	Pagrindinis ekspertas Nr. 1 – informacinių sistemų priežiūros ir palaikymo paslaugų teikimo vadovas
2.	Tomas Ruzgas	Pagrindinis ekspertas Nr. 2 – IT ekspertas
3.	Tadas Nasteiko	Pagrindinis ekspertas Nr. 3 – programuotojas

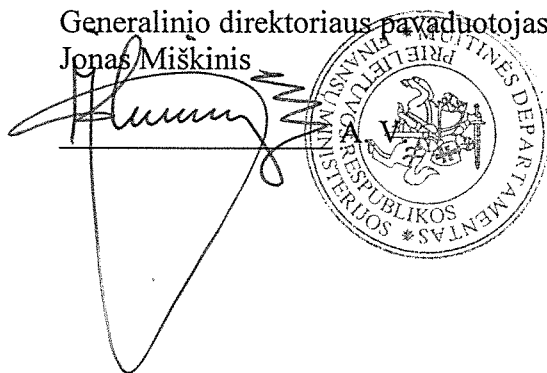
Klientas:

Muitinės departamentas
prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos

Vykdytojas:

Uždaroji akcinė bendrovė „Paspara“

Generalinio direktoriaus pavaduotojas
Jonas Miškinis



Generalinis direktorius
Petras Moščinskas





UAB „Paspara“

(Uždaroji akcinė bendrovė, buveinė – Vilniaus m. sav. Vilniaus m. T. Ševčenkos g. 16F, telefonas 8 5 2660760, faksas 8 5 2660761, registro tvarkytojas – Valstybės įmonės Registrų centro Vilniaus filialas, juridinio asmens kodas 220052540, pridėtinės vertės mokėtojo kodas LT200525416)

**Muitinės departamentui
prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos**

DETALUS SIŪLOMŲ PASLAUGŲ APRAŠYMAS

Vilnius,
2017-08-01

TURINYS

1.	ĮVADAS.....	3
1.1	DOKUMENTE NAUDOJAMOS SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI.....	3
2.	ESAMOS PADĖTIES IR IŠKELTO UŽDAVINIO SUVOKIMAS.....	5
3.	SIŪLOMŲ PASLAUGŲ APIMTIS BEI PRIEMONĖS.....	9
4.	SIŪLOMOS MERS PRIEŽIŪROS IR PALAIKYMŲ VEIKLOS.....	12
4.1	MERS SUTRIKIMŲ ŠALINIMAS.....	12
4.2	MERS PASLAUGŲ PRAŠYMAI	12
4.3	PAGALBOS TEIKIMO PASLAUGOS	12
4.4	KITOS PRIEŽIŪROS IR PALAIKYMŲ PASLAUGOS.....	13
5.	PASLAUGŲ TEIKIMO METODAI IR RIZIKOS VEIKSNIAI.....	15

1. ĮVADAS

Dokumentas parengtas siekiant dalyvauti Lietuvos Respublikos muitinės efektyvumo rodiklių sistemos priežiūros ir palaikymo paslaugų pirkimo atvirajame konkurse, kurį paskelbė Muitinės departamentas prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos.

1.1 Dokumente naudojamos sąvokos ir sutrumpinimai

1 lentelė. Sąvokos ir sutrumpinimai

Terminas / Santrauka	Apibrėžtis
DBVS	Duomenų bazių valdymo sistema
DS	Duomenų saugykla
ETL	<i>Extraction, Transformation, Loading</i> – Procesas, kurio metu duomenys išgaunami iš LMDS pirminės duomenų srities, pertvarkomi ir įkeliami į sutvarkytą duomenų sritį
ES	Europos Sąjunga
Integruota MIS	Integruota muitinės informacinė sistema
IS	Informacinė sistema
IT	Informacinės technologijos
ITPC	Lietuvos Respublikos muitinės Informacinių technologijų paslaugų centras
LM	Lietuvos Respublikos muitinė
LMDS	Lietuvos Respublikos muitinės duomenų saugykla, Muitinės DS komponentė
LR	Lietuvos Respublika
MD, Muitinės departamentas	Muitinės departamentas prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos
MER	Muitinės efektyvumo rodikliai
MERS	Muitinės efektyvumo rodiklių sistema
MIS	Muitinės informacinė sistema
MPR	Muitinės prievolinių registras
MS <i>Active Directory</i>	LM naudojama centralizuota vidinių naudotojų autorizacijos duomenų valdymo programinė įranga
Muitinės DS	Muitinės duomenų saugykla, kurią sudaro LMDS ir Senoji DS, Integruotos MIS posistemis
SAS	<i>Statistical Analysis System</i> – integruota programinių priemonių sistema, skirta organizacijos duomenų saugojimui, organizavimui, valdymui, įvairiapusei analizei ir pavaizdavimui, veiklos planavimui ir prognozavimui
SAS Base	Programavimo kalba, skirta duomenų organizavimui, saugojimui, valdymui, nagrinėjimui, transformavimui, užklausų bei ataskaitų kūrimui
SAS ID Portal	<i>SAS Information Delivery Portal</i> – tai SAS programinės įrangos paketas, suteikiantis vieną prieigos tašką prie informacijos interneto aplinkoje ir skirtas saugiam informacijos pateikimui teisėtiems organizacijos vidiniams ir išoriniams naudotojams
SAS Enterprise Guide (SAS EG)	<i>SAS</i> programinės įrangos pagrindu sukurtas programinių įrankių paketas, skirtas įvairaus lygio naudotojams (veiklos analitikams, statistikams ir programuotojams) nagrinėti duomenų saugykloje

Terminas / Santrauka	Apibrėžtis
	saugomus duomenis, kurti dinamines užklausas ir ataskaitas
MDIS Data Management	<i>SAS</i> programinė įranga, skirta duomenų įkėlimo į duomenų saugyklą procesų optimizavimui, pirminių duomenų šaltinių duomenų apdorojimui ir kokybės kontrolei, duomenų pasikeitimų istorijos fiksavimui, automatinių procesų administravimui
Senoji DS	<i>SAS</i> programinės įrangos priemonėmis sukurta Statistinės duomenų analizės sistema, Muitinės DS komponentė
SD	Supaprastintos ir periodinės deklaracijos
SOA	Į paslaugas orientuota architektūra (angl. <i>Service Oriented Architecture</i>)
Tiekėjas	UAB „Paspara“
Žiniatinklio paslauga	Programinės įrangos sistema, skirta palaikyti įvairiose operacinėse sistemose veikiančių sistemų tarpusavio sąveiką tinkle apsikeičiant duomenimis

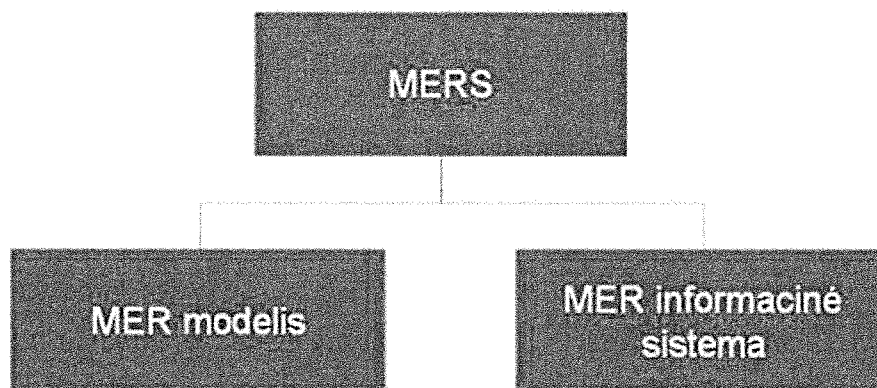
2. ESAMOS PADĖTIES IR IŠKELTO UŽDAVINIO SUVOKIMAS

Tiekėjas supranta, kad LM yra valstybinė institucija, vykdanči jai Lietuvos Respublikos muitinės įstatymu priskirtas funkcijas:

1. muitinės priežiūros priemonėmis užtikrinti muitų teisės aktų įgyvendinimą;
2. administruoti importo ir eksporto muitus ir kitus muitinės administruojamus importo ir eksporto mokesčius;
3. kontroliuoti bendrojo muitų tarifo, muitų ir kitų muitinės administruojamų mokesčių bei jų lengvatų, taip pat muitų teisės aktų nustatytų importo, eksporto ir tranzito draudimų bei apribojimų taikymą;
4. atlikti muitų teisės aktų pažeidimų prevenciją ir tyrimą;
5. taikyti Lietuvos Respublikos operatyvinės veiklos įstatymo nustatytus operatyvinius veiksmus bei naudoti operatyvinės veiklos priemones su muitinės veikla susijusioms nusikalstamoms veikoms nustatyti ir atlikti šių veikų ikiteisminį tyrimą;
6. tvarkyti prekių importo ir eksporto bei prekybos su kitomis Europos Sąjungos valstybėmis narėmis statistiką;
7. tikrinti Lietuvos Respublikos muitų teritorijoje savo veiklą vykdančių asmenų ūkinę komercinę veiklą, jos apskaitą, su muitų teisės aktų taikymu susijusią finansinę atskaitomybę.

Šių funkcijų atlikimo kontrolei ir tam reikalingų duomenų kaupimui užtikrinti, LM veikia daug įvairių sistemų, atsakingų už skirtingų duomenų bei dokumentų administravimą. LM veikiančios sistemos yra sujungtos į Integruotą MIS bei keičiasi duomenimis tarpusavyje ir su kitomis išorinėmis Lietuvos bei Europos Sąjungos sistemomis. Viena iš integruotos MIS dalių yra Muitinės efektyvumo rodiklių sistema.

Muitinės efektyvumo rodiklių sistemą sudaro MER modelis ir MER informacinė sistema:



Muitinės veiklos efektyvumo rodiklių modelis

Muitinės efektyvumo rodiklių modelis (toliau – MER modelis) yra susietas su muitinės veiklos procesais bei muitinei priklausančiais LR finansų ministerijos Strateginiame veiklos plane nustatytais vertinimo kriterijais, bendrosios veiklos funkcijų efektyvumo vertinimo kriterijais bei Muitinės departamento veiklos planu ir yra automatizuojamas MER informacinėje sistemoje. MER modelį sudaro: muitinės veiklos efektyvumo rodikliai (MER) ir MER valdymo modelis.

Muitinės veiklos efektyvumo rodikliai

MER sudaro valdymo ir pirminiai rodikliai. Valdymo rodikliai yra grupuojami pagal LM strategines perspektyvas, atitinkančias muitinės veiklos sritis, t.y. gabenamų prekių priežiūrą, pažeidimų prevenciją, muitų ir mokesčių administravimą, veiklos finansavimą, žmogiškuosius išteklius, informacinių sistemų ir klientų aptarnavimą, bei hierarchinius lygius, t.y. efekto, rezultato, produkto, proceso ir indėlio rodikliai. Valdymo rodikliams apskaičiuoti naudojami pirminiai rodikliai yra skirstomi į automatiškai paskaičiuojamus ir ranka įvedamus pirminius rodiklius.

MERS rodikliai yra sugrupuoti pagal teorinį strateginių tikslų ir veiklos rodiklių grupavimo modelį, kuriame numatytos keturios strateginės perspektyvos (Finansiniai ištekliai, Klientų ir suinteresuotų šalių pasitenkinimas, Pagrindinė veikla ir Organizacijos vystymas). Šios keturios strateginės perspektyvos apima visas veiklos sritis: gabenamų prekių priežiūra pažeidimų prevencija, muitų ir mokesčių administravimas, veiklos finansavimas, žmogiškieji ištekliai, informacinių sistemų ir klientų aptarnavimas ir kt.

MER valdymo procesas apima šiuos etapus:

- Rodiklių reikšmių planavimas. Šio etapo metu, atsižvelgiant į organizacijai keliamus tikslus ir uždavinius, planuojamos MERS rodiklių reikšmės, reikšmių tolerancijos ribos bei komponentų svoriai. Rodiklių reikšmių planavimo procesas yra įforminamas patvirtintu rodiklių reikšmių planu.
- Rodiklių faktinių reikšmių stebėjimas ir kontrolė, kurio metu stebimos ir kontroliuojamos faktinės MERS rodiklių reikšmės.
- Rodiklių reikšmių analizė – atliekama faktinių rodiklių reikšmių priežastinė nukrypimų nuo planinių reikšmių bei nustatytų tolerancijos ribų analizė. Rodiklių reikšmių analizės rezultatai įforminami rodiklių nukrypimų priežasčių analizės ataskaitoje.
- Veiksmai – atsižvelgiant į rodiklių nukrypimų analizės rezultatus, priimamas sprendimas ar reikalingas veiklos koregavimas, parengiamas priemonių planas veiklai koreguoti bei pavedama jį įgyvendinti.
- Komunikavimas – nuolatinis procesas, užtikrinantis tinkamą ir savalaikį informacijos apsikeitimą visuose MERS rodiklių valdymo etapuose ir tarp jų, bei apjungiantis ir integruojantis visus organizacijos valdymo lygius.

Muitinės efektyvumo rodiklių planavimo etapas susideda iš šių pagrindinių žingsnių:

- Rodiklių planinių reikšmių nustatymas.
- Rodiklių tolerancijos ribų nustatymas.
- Rodiklių komponentų svorių nustatymas.
- Rodiklių reikšmių plano bei rodiklių ataskaitos parengimas.
- Rodiklių reikšmių plano projektų ir rodiklių ataskaitų projektų tvirtinimas II valdymo lygyje.

Valdymo rodiklių stebėseną, kontrolę ir analizę yra vykdoma naudojantis sistemos MERS formuojamomis ataskaitomis, kuriose yra pateikiama lyginamoji informacija apie valdymo rodiklių faktines ir planines reikšmes, valdymo rodiklių vykdymo nukrypimus nuo suplanuotų rezultatų.

MER informacinė sistema

MERS pagrindinės funkcijos yra kaupti, apdoroti ir saugoti muitinės veiklos efektyvumui vertinti reikiamą informaciją, sudaryti galimybes vykdyti muitinės veiklos efektyvumo stebėseną ir strateginių bei operatyvinių tikslų įgyvendinimo vertinimą. Duomenys į MERS patenka dviem būdais – automatinio ir rankiniu. Automatinio būdu duomenys iš pirminių duomenų šaltinių į MERS patenka kartą per parą (naktį), kai automatiniai duomenų įkėlimo procesai atnaujina LMDS, t.y. LMDS šiuo atveju yra MERS duomenų šaltinis. Rankiniu būdu duomenys į MERS patenka, kai juos suveda ar suimportuoja naudotojai per MERS naudotojo sąsają, kuri veikia interneto naršyklės aplinkoje.

MERS PĮ komponentai yra skirstomi į šiuos lygmenis: duomenų, serverių ir naudotojo.

Duomenų lygmuo:

- LMDS – Lietuvos muitinės duomenų saugykla.
- MERS DB – duomenų bazė, kur yra saugomi MERS rodiklių metaduomenys, jų faktinės bei planinės reikšmės.
- Muitinės DS, kurioje kaupiami ir saugomi daugelio muitinės IS analizei skirti duomenys. Sistema MERS šiuos duomenis tiesiogiai skaito iš Muitinės DS duomenų bazės ir naudoja automatinį rodiklių reikšmės apskaičiavimą.
- Kitos muitinės IS, kurių duomenys nėra kaupiami ir saugojami Muitinės DS. Šiose sistemose apskaičiuotos pirminių rodiklių reikšmės pateikiamos sistemai MERS žiniatinklio priemonių pagalba.

MERS programinė įranga:

- įvestų MER metaduomenų, planinių valdymo rodiklių reikšmių ir jų tolerancijos ribų, rankinių rodiklių faktinių reikšmių apdorojimas ir kaupimas Oracle DB;
- kasdinių įvestų duomenų įkėlimo iš Oracle DB į SAS DB procesų vykdymas;
- automatinio rodiklių reikšmių iš Muitinės DS duomenų apskaičiavimas;
- kitų IS apskaičiuojamų rodiklių reikšmių įkėlimas žiniatinklio priemonėmis;
- apskaičiuojamų pirminių rodiklių reikšmių formavimas pagal nustatytas formules iš kitų pirminių rodiklių;
- faktinių valdymo rodiklių apskaičiavimas;
- fiksuotų ir lanksčių (pagal pasirenkamus kriterijus) ataskaitų formavimas.

Naudotojo lygmuo:

- MERS portalas – pagrindinė darbo su MERS priemonė. MERS portalas yra pasiekiamas naudotojams per interneto naršyklę. Čia yra vedami rodiklių metaduomenys, kuriami rodiklių medžiai, įvedamos faktinės bei planinės rodiklių reikšmės, formuojamos ataskaitos. MERS portalas veikia SAS Information Delivery Portal pagrindu ir susideda iš MERS naudotojo sąsajos bei SAS Web Report Studio.
- Microsoft Outlook – ataskaitų peržiūros ir ataskaitų formavimo priemonė. Ataskaitos Microsoft Outlook aplinkoje yra prieinamos SAS Add-In for Microsoft Office 5.1 įskiepio pagalba, kuris turi būti instaliuojamas naudotojų kompiuteriuose.
- Microsoft Excel – ataskaitų peržiūros ir formavimo priemonė. Ataskaitos Microsoft Excel aplinkoje yra prieinamos SAS Add-In for Microsoft Office 5.1 įskiepio pagalba, kuris turi būti instaliuojamas naudotojų kompiuteriuose.
- SAS Enterprise Guide – tiesioginio darbo su LMDS duomenimis priemonė. SAS Enterprise Guide yra SAS klientas, kuris leidžia tiesiogiai dirbti su LMDS duomenimis – formuoti

įvairias ataskaitas, grafikus, atlikti statistinę analizę ir pan. SAS Enterprise Guide turi būti instaliuojamas naudotojų kompiuteriuose.

Efektyvus naudotojų ir jų grupių administravimas katalogų tarnyboje *Microsoft Active Directory* (toliau - AD) užtikrina apsaugą nuo nepageidaujamo naudotojų prisijungimo į LMDS. Perkančiosios organizacijos katalogų tarnyba yra vieninga naudotojų ir jų grupių valdymo priemonė. Čia yra kuriami ir šalinami naudotojai (naudotojų atributai: vardas, pavardė, slaptažodis, pareigos, el. paštas, tel. numeris ir pan.), nustatomos slaptažodžių sudėtingumo, slaptažodžių keitimo taisyklės ir pan. Vartotojų administravimu katalogų tarnyboje rūpinasi pati Perkančioji organizacija (katalogų tarnybos administratoriai). Šiuo metu LMDS naudotojų autentifikavimas yra vykdomas AD serveryje, o LMDS naudotojų prieigos teisės yra administruojamos SAS metaduomenų serveryje. Naudotojai į SAS metaduomenų serverį yra replikuojami iš AD serverio.

MERS yra labai svarbi informacinė sistema, kuria naudojasi daug naudotojų – analitikų, įvairių sričių specialistų, vadovų, todėl ši sistema turi būti nuolat palaikoma, t. y. atnaujinama atsižvelgiant į pasikeitimus šaltiniuose, papildoma duomenimis, rodikliais. Tam, kad būtų operatyviai atliekama didžioji dalis nedidelės apimties pakeitimų, būtina nuolatinė, nertraukiama MERS priežiūra ir palaikymas. Tokiu būdu bus užtikrintas aktualių rodiklių kaupimas ir pateikimas naudotojams.

Tiekėjas supranta, kad MERS priežiūros ir palaikymo uždavinių įgyvendinimas yra labai svarbus efektyviam munitinės funkcijų atlikimui. LM, kaip ir dauguma didelių organizacijų, turinčių daug skirtingų sistemų, susiduria su įvairiomis informacinių sistemų problemomis, kai kurioms problemoms spręsti būtina neatidėliotina profesionalių tam tikros srities specialistų pagalba.

Tiekėjas supranta, kad MERS veikia nuolat besikeičiančioje aplinkoje, kurią įtakoja teisiniai, technologiniai, ekonominiai, žmogiškųjų išteklių bei kiti pokyčiai. Labai svarbu užtikrinti nepertraukiamą MERS darbą, savalaikius sistemos pakeitimus, pagalbą naudotojams – tai turi sudaryti tinkamas sąlygas patenkinti LM valdymo informacijos poreikius.

Tiekėjas jau daugiau nei 20 metų dirba su SAS technologijomis, kuria ir prižiūri taikomąsias programas bei duomenų saugyklas, todėl turi pakankamai patirties ir supranta duomenų saugyklų naudą bei panaudojimo galimybes tokiose didelėse institucijose, kaip LM. Teikdamas MERS priežiūros ir palaikymo paslaugas, Tiekėjas padės užtikrinti stabilų, nenutrūkstamą ir efektyvų MERS, įskaitant sąsajas su kitomis IS, darbą, atliekamų funkcijų atitikimą ES ir LR teisės aktams bei veiklos poreikiams ir pagalbos teikimą MERS bei jos realizavimo priemonių naudojimo ir priežiūros klausimais.

3. SIŪLOMŲ PASLAUGŲ APIMTIS BEI PRIEMONĖS

Tiekėjo siūlomi aukštos kvalifikacijos ekspertai turi sukaupę pakankamai patirties suteikti paslaugas pilna apimtimi, nurodyta techninėje specifikacijoje:

- 2.2.1. Vadovaujantis techninės specifikacijos 4.1.1 papunktyje pateiktais reikalavimais kartu su Perkančiosios organizacijos specialistais užtikrinti nenutrūkstamą, stabilų ir efektyvų MERS darbą, šalinti sutrikimus, įskaitant sutrikimus atsiradusius dėl klaidų programinėje įrangoje, dėl sutrikimų atsiradusius praradimus ir netikslumus duomenyse (pvz., techniškai sugadinti įrašai duomenų bazėje, dėl klaidingo programinės įrangos veikimo nekorektiškai suformuotas įrašo (-ų) turinys ir pan.), kurių pašalinimui nepakanka Perkančiosios organizacijos specialistų kvalifikacijos.
- 2.2.2. Vadovaujantis techninės specifikacijos 4.1.2 papunktyje pateiktais reikalavimais, atlikti MERS papildymus ir (arba) pataisymus, nesukeliančius esminių pakeitimų nei MERS įgyvendintuose veiklos procesuose, nei jų realizavimo priemonėse:
 - 2.2.2.1. atsiradus naujiems arba pasikeitus MERS įgyvendintiems teisės aktams;
 - 2.2.2.2. šalinant MERS atliekamų funkcijų neatitikimą funkciniais bei techniniais reikalavimams;
 - 2.2.2.3. sprendžiant MERS projektavimo ir kūrimo metu nenumatytas problemas, įskaitant ir neracionaliai įgyvendintus sprendimus;
 - 2.2.2.4. užtikrinant MERS funkcijų atlikimo priimtinumą naudotojui: tiek galutiniam naudotojui (vidiniam ir išoriniam), tiek MERS priežiūros specialistams;
 - 2.2.2.5. realizuojant MERS naudojimo ir priežiūros metu atsiradusius papildomus maitinės veiklos ir priežiūros specialistų poreikius;
 - 2.2.2.6. automatinių rodiklių skaičiavimo algoritmuose realizuojant pakeitimus, susijusius su pakeitimais atnaujintoje LMDS;
 - 2.2.2.7. atnaujinus su MERS susijusias IS, jeigu šie atnaujinimai turi įtakos pakeitimų atsiradimui MERS ir (arba) jos aplinkoje;
 - 2.2.2.8. sprendžiant MERS stebėsenos metu identifikuotas problemas (pernelyg ilgas atskirų funkcijų vykdymo laikas, neracionalus techninių resursų bei duomenų panaudojimas ir t. t.).
- 2.2.3. Teikti pagalbą (konsultacijas ir praktinę pagalbą) Perkančiosios organizacijos specialistams, vadovaujantis techninės specifikacijos 4.1.3 papunkčio reikalavimais:
 - 2.2.3.1. MERS sisteminės priežiūros, duomenų bazių, naudotojų administravimo ir kitais su MERS realizavimu ir jos aplinka susijusiais klausimais;
 - 2.2.3.2. MERS įdiegtų funkcinių sprendimų klausimais.
- 2.2.4. atlikti su MERS susijusių teisės aktų, Perkančiosios organizacijos iškeltų problemų analizę bei teikti išvadas ir rekomendacijas MERS klausimais pagal Perkančiosios organizacijos prašymus.
- 2.2.5. atlikti MERS darbo ir sąsajų su kitais integruotos MIS posistemiais bei išorinėmis sistemomis stebėseną (*monitoring*), ištaisius klaidas, įdiegus MERS nenutrūkstamam veikimui turinčius įtakos papildymus ir (arba) pataisymus ir pagal Perkančiosios organizacijos prašymus spręsti stebėsenos metu pastebėtas problemas.

Tiekėjo siūlomi ekspertai turi nemažai patirties dirbant su MERS ir LMDS architektūriniais sprendimais, bendraujant su LM veiklos bei informacinių sistemų specialistais, gerai supranta LM veiklą, duomenų saugojimo įvairiose maitinės IS logiką.

Paslaugos bus teikiamos Perkančiosios organizacijos aplinkoje, naudojant techninėje specifikacijoje nurodytą SAS ir MDIS programinę įrangą. Siūlomas sprendimas bus suderinamas su paslauginės informacinių sistemų architektūros (*Service Oriented Architecture*) principais – naudojant jungiamąją programinę įrangą *WebMethods* bei žiniatinklio paslaugas (*WebServices*). Siūlomo sprendimo integracija su *WebMethods* bus užtikrinama naudojant *SAS Integration Technologies* per šiuos standartus: HTTP(s), XML, SOAP, WSDL.

Tiek šiuo metu veikianti MERS, tiek LMDS veikia SAS programinės įrangos pagrindu. LM darbuotojai yra susipažinę, pripratę ir apmokyti dirbti su šiomis sistemomis. LM šiuo metu turi licencijavusi šį SAS programinės įrangos paketą:

- SAS® Enterprise BI Server, skirtas 8 procesorių tarnybinei stotčiai su HP/UX 11i operacine sistema:
 - SAS® Foundation:
 - Base SAS® – pagrindinis modulis leidžiantis atlikti duomenų išgavimą, transformavimą bei įkėlimą. Šis modulis susideda iš: SAS language, SAS Macro Language, Base SAS procedūrų;
 - SAS®/ACCESS to Oracle – sąsaja (skaitymas ir rašymas) su Oracle DB;
 - SAS®/ACCESS to ODBC – sąsaja (skaitymas ir rašymas) su išoriniais šaltiniais per ODBC protokolą;
 - SAS®/ACCESS to PC Files – sąsaja (skaitymas ir rašymas) su šių formatų failais: Microsoft Excel, Microsoft Access, dBase, Lotus, SPSS, JMP;
 - SAS®/CONNECT – sąsaja tarp SAS Foundation esančio galutinio naudotojo kompiuteryje ir SAS Foundation esančio serveryje;
 - SAS®/STAT – statistinis modulis;
 - SAS®/GRAPH – grafinis modulis;
 - SAS® Integration Technologies – SAS programinių produktų integravimo į vieningą sistemą programinė priemonė ir sąsaja su išorinėmis sistemomis naudojant šias priemones: J2EE, .Net, C++, C#, VisualBasic.Net, WebServices, SOAP, MicrosoftActive Directory, Microsoft MSMQ, IBM WebSphere MQ, Java Message Service (JMS).
 - SAS® Metadata Server – SAS metaduomenų serveris, t.y. centrinis repozitorius visiems organizacijos sukurtiems ir naudojamiems metaduomenims valdyti ir tvarkyti;
 - SAS® Stored Process Server – modulis skirtas centriniame serveryje saugoti, valdyti ir vykdyti anksčiau SAS aplinkoje sukurtas programas;
 - SAS® Workspace Server - programinė įranga, skirta vykdyti SAS programinį kodą;
 - SAS® OLAP Server – modulis skirtas daugiamatėms veiklos srities duomenų ataskaitoms rengti ir informacijai analizuoti;
 - SAS® Information Delivery Portal – programinė priemonė, suteikianti naudotojams galimybę pasiekti informaciją, platinti ir skelbti paruoštas ataskaitas interneto naršyklės aplinkoje;
 - SAS® Web Report Studio – programinė priemonė, suteikianti naudotojams galimybę patiems kurti ataskaitas interneto naršyklės aplinkoje;
 - SAS® AppDev Studio – programinė priemonė, skirta JAVA taikomųjų programų kūrimui;
 - SAS® Add-In for Microsoft Office – programinė įranga, skirta integracijai su Microsoft Office programomis;
 - SAS® Information Map Studio – programinė priemonė, skirta aprašyti duomenis veiklos kalba;
 - SAS® Management Console – programinė įranga, skirta valdyti centriniame repozitoriume saugomus metaduomenis;
 - SAS® OLAP Cube Studio – programinė įranga, skirta OLAP kubams kurti
 - SAS® Enterprise Guide – programinė priemonė, suteikianti galimybę naudotojams formuoti užklausas, informatyvias ataskaitas, analizuoti duomenis keliais pjūviais, naudojant OLAP technologiją, atlikti prognozes;
- SAS®/SPDS – plečiamo našumo duomenų serveris (Scalable Performance Data Server), skirtas sparčiam didelių masių apdorojimui ir didelio naudotojų skaičiaus aptarnavimui.
- SAS® Enterprise Miner – programinė įranga, skirta duomenų gavybai.
- MDIS® Data Management – SAS programinės įrangos pagrindu sukurtas programinių įrankių paketas, skirtas duomenų įkėlimo į duomenų saugyklą procesų optimizavimui, pirminių duomenų šaltinių duomenų apdorojimui ir kokybės kontrolei, duomenų pasikeitimų istorijos fiksavimui, automatinių procesų administravimui.

Siūlomas programinės įrangos panaudojimas padės LM išsaugoti įdėtas investicijas (*investment saving*) bei užtikrins investicijų efektyvesnį ir platesnį panaudojimą.

4. SIŪLOMOS MERS PRIEŽIŪROS IR PALAIKYMŲ VEIKLOS

4.1 MERS sutrikimų šalinimas

MERS sutrikimų šalinimas bus pradedamas per nustatytą reagavimo į pranešimą apie sistemos sutrikimą laiką (reakcijos laikas) ir atliktas per nustatytą sutrikimo pašalinimo laiką.

MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų teikimo laikotarpiu bus laikomasi reakcijos į kreipinius bei sutrikimo pašalinimo terminų:

Sutrikimo tipas	Prioritetas	Reakcija*	Sutrikimo pašalinimo laikas*
Kritinis	Kritinis	iki 2 val.	1 darbo diena
Svarbus	Aukštas	iki 1 darbo dienos	3 darbo dienos
Vidutinis	Vidutinis	iki 2 darbo dienų	10 darbo dienų
Mažas	Žemas	iki 3 darbo dienų	20 darbo dienų

* - Perkančiosios organizacijos darbo valandos arba dienos

Tiekėjas sutinka, kad Tiekėjui dėl savo kaltės nesilaikant nustatytų reakcijos bei sutrikimų pašalinimo terminų arba naujai suderintų sutrikimų pašalinimo laikų, jam bus skiriama bauda, kuri apskaičiuojama procentais nuo mėnesinio mokesčio, mokamo už MERS priežiūros ir palaikymo paslaugas:

- esant kritiniam sutrikimui – 50 %, kai fiksuojami 3 terminų nesilaikymo atvejai;
- esant svarbiam sutrikimui – 25 %, kai fiksuojami 4 terminų nesilaikymo atvejai;
- esant vidutiniam sutrikimui – 10 %, kai fiksuojami 6 terminų nesilaikymo atvejai;
- esant mažam sutrikimui – 5 %, kai fiksuojami 10 terminų nesilaikymo atvejų.

MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų teikimo laikotarpiu bus laikomasi visų kitų techninės specifikacijos 4.1.1. dalyje nurodytų reikalavimų.

4.2 MERS paslaugų prašymai

MERS papildymai ir pataisymai atliekami per Perkančiosios organizacijos pasiūlytą ir su Tiekėju suderintą realizavimo terminą.

Tiekėjas, gavęs Perkančiosios organizacijos paslaugos prašymą, įvertins papildymui arba pataisymui įgyvendinti reikalingas laiko sąnaudas bei siūlomą įgyvendinimo terminą ir savo išvadą pateiks Perkančiajai organizacijai. Per 5 darbo dienas nepateikus išvados dėl termino, bus laikoma, kad Tiekėjas sutinka su Perkančiosios organizacijos pasiūlytu terminu.

MERS papildymo arba pataisymo realizavimo terminas bus derinamas ir nustatomas įvertinus jo svarbą Perkančiosios organizacijos veiklai, jo realizavimui būtinas laiko sąnaudas ir kitų tuo metu realizuojamų papildymų ir pataisymų kiekį bei prioritetus.

Tiekėjas sutinka, kad Tiekėjui sistemingai nesilaikant su Perkančiąja organizacija suderintų paslaugos prašymo realizavimo terminų (pradelsus daugiau nei 6 paslaugų prašymų įgyvendinimo terminus) Perkančioji organizacija galės pareikalauti Tiekėjo sumokėti baudą, kurios dydis – 10 procentų nuo mėnesinio mokesčio, mokamo už MERS priežiūros ir palaikymo paslaugas.

MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų teikimo laikotarpiu bus laikomasi visų kitų techninės specifikacijos 4.1.2. dalyje nurodytų reikalavimų.

4.3 Pagalbos teikimo paslaugos

Sutarties vykdymo metu bus teikiama pagalba MERS priežiūros bei MERS įgyvendintų funkcinių sprendimų klausimais. Pagalba bus teikiama elektroniniu paštu, papildomai galės būti tikslinama telefonu, o pagal atskirus Perkančiosios organizacijos prašymus – naudotojų darbo vietose (tiesiogiai arba nuotoliniu būdu).

MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų teikimo laikotarpiu bus laikomasi reakcijos į kreipinius bei pagalbos suteikimo terminų:

Sutrikimo tipas	Prioritetas	Reakcija*	Sutrikimo pašalinimo laikas*
Kritinis	Kritinis	iki 1 val.	4 darbo val.
Svarbus	Aukštas	iki 2 darbo val.	1 darbo diena
Mažas	Žemas	iki 1 darbo dienos	5 darbo dienos

* - Perkančiosios organizacijos darbo valandos arba dienos

MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų teikimo laikotarpiu bus laikomasi visų kitų techninės specifikacijos 4.1.3. dalyje nurodytų reikalavimų.

4.4 Kitos priežiūros ir palaikymo paslaugos

Per 1 mėnesį nuo Sutarties įsigaliojimo dienos Tiekėjas parengs ir pateiks derinti Priežiūros reglamento projektą, aprašantį priežiūros ir palaikymo atlikimo procedūras ir metodus, įskaitant Perkančiosios organizacijos ir Tiekėjo bendravimo Priežiūros sutarties vykdymo metu nuostatas bei Tiekėjo teiktiną dokumentaciją.

Komunikacija tarp Tiekėjo ir Perkančiosios organizacijos teikiant priežiūros ir palaikymo paslaugas bus vykdoma per vieną prieigos tašką – ITPC, kuriame Priežiūros reglamento nustatyta tvarka bus registruojami visi Tiekėjui spręsti perduodami įvykiai (sutrikimai, pagalbos ir paslaugos prašymai), Tiekėjo suteiktų paslaugų rezultatai, jų aprašymai ir kita susijusi informacija.

Visi Tiekėjo atliekami darbai, susiję su MERS papildymų ir (arba) pataisymų atlikimu, apims analizės, projektavimo, kūrimo, testavimo ir diegimo gamybinėje aplinkoje etapus. Atliekant šiuos darbus Perkančiosios organizacijos prašymu atitinkamuose etapuose bus pateikti analizės, projektavimo, testavimo dokumentai, taip pat bus papildytos (patikslintos) MERS funkcinė bei techninė specifikacijos, papildytos (patikslintos) instrukcijos naudotojams ir priežiūros specialistams.

Papildant MERS naujomis funkcijomis arba pataisant jau esančias, bus kreipiamas dėmesys ne tik į funkcijos atlikimo teisingumą, bet ir į jos atlikimo efektyvumą bei priimtinumą naudotojui.

Įdiegus naujas MERS funkcijas, atlikus kitus papildymus ir (arba) pataisymus Perkančiosios organizacijos prašymu bus suteiktos žinių perteikimo naudotojams ir priežiūros specialistams paslaugos. Žinios bus teikiamos Perkančiosios organizacijos ir Tiekėjo suderinta forma (mokymo sesijos, seminarai, pristatymai ir pan.) ir atliekamos pagal Tiekėjo pasiūlytus ir su Perkančiąja organizacija suderintus planus.

Su Perkančiąja organizacija sutartu būdu ir periodiškumu Tiekėjas pateiks Sutarties vykdymo metu pakeistos MERS programinės įrangos išėties tekstus, kuriuose bus įrašyti komentarai ir paaiškinimai.

Tiekėjas saugos ir tvarkys su MERS priežiūra ir palaikymu susijusią dokumentaciją (sutarties apimtyje rengiamų ar koreguojamų dokumentų (specifikacijų, instrukcijų, testavimo dokumentų, ataskaitų, susitikimo protokolų ir pan.) projektus bei galutines jų versijas), taip pat atnaujinto programinio kodo versijas. Su kiekvienu dokumentacijos ir programinio kodo atnaujinimu atnaujintos versijos nedelsiant bus pateikiamos Perkančiajai organizacijai.

Atlikdamas Sutartyje numatytas veiklas Tiekėjas laikysis Perkančiosios organizacijos nustatytų saugaus darbo su informacinėmis sistemomis reikalavimų.

Sutarties vykdymo laikotarpiu Tiekėjas kas kalendorinį ketvirtį, iki kito ketvirčio pirmo mėnesio 10 dienos, pateiks Perkančiajai organizacijai ataskaitų apie visas per kalendorinį ketvirtį suteiktas MERS priežiūros ir palaikymo paslaugas projektus.

Sutarties vykdymo pabaigoje Tiekėjas pateiks galutinę ataskaitą apie visas suteiktas MERS priežiūros ir palaikymo paslaugas. Galutinės ataskaitos projektas bus pateiktas Perkančiajai organizacijai derinti ne vėliau kaip prieš mėnesį iki Sutarties vykdymo pabaigos, o ne vėliau kaip per 10 dienų po Sutarties vykdymo pabaigos bus pateikta galutinė priežiūros ir palaikymo paslaugų suteikimo ataskaita.

MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų teikimo laikotarpiu bus laikomasi visų kitų techninės specifikacijos 4.1.4. dalyje nurodytų reikalavimų.

5. PASLAUGŲ TEIKIMO METODAI IR RIZIKOS VEIKSNIAI

Tiekėjas – UAB „Paspara“, daugiau nei 20 metų atstovaujantis SAS Institute Lietuvoje, savo veikloje vadovaujasi pažangiausiomis pasaulio technologijomis ir specifinėmis verslo šakų žiniomis. Įmonė teikia duomenų analizės, duomenų saugyklų poreikių analizės, projektavimo, kūrimo, diegimo, priežiūros bei vystymo paslaugas, taip pat atlieka naudotojų mokymus, reikalingus įdiegtų sistemų eksploatacijai ir palaikymui.

Visos UAB "Paspara" paslaugos teikiamos vadovaujantis SAS Institute rekomenduojamomis metodologijomis, tokiu būdu užtikrinant nuoseklų ir tarptautine patirtimi pagrįstą projektų vykdymą. Be to, teikiamos paslaugos tenkina:

- ISO 9001:2015 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“ standarto reikalavimus, patvirtinančius itin aukštą įmonėje teikiamų paslaugų kokybę;
- ISO/IEC 27001:2013 „Informacijos technologija. Saugumo metodai. Informacijos saugumo valdymo sistemos. Reikalavimai“ standarto reikalavimus.

SAS Projektų valdymo metodikos (*Project Management Methodology*) nuoseklus taikymas užtikrina, kad projektui keliami tikslai bus pasiekti. Metodika apima:

- Projekto inicijavimą ir planavimą (sutarties pasirašymas, projekto komandų formavimas, preliminarini reikalavimų analizė ir projekto apimtys apibrėžimas);
- Projekto vykdymą (detali analizė, projektavimas, realizavimas, testavimas, diegimas);
- Kontrolę (darbų apimtys kontrolė, keitimų kontrolė, laiko grafiko kontrolė, finansų kontrolė, rizikos valdymas, komunikacijos valdymas, išteklių valdymas, pažangos ataskaitų teikimas, dokumentų valdymas);
- Projekto užbaigimą (projekto veiklų apibendrinimas, baigiamųjų dokumentų parengimas).

Tiekėjas sėkmingam rezultatų pasiekimui numato įgyvendinti šias priemones:

1. **Kompetentingos ir kvalifikuotos projekto komandos formavimas.** Sėkminga UAB "Paspara" veikla priklauso ne tik nuo įmonės siūlomų pirmaujančių verslo sprendimų, bet ir nuo profesionalaus vadovavimo projektams bei aukščiausios kvalifikacijos, patvirtintos SAS Institute, ekspertų komandos. Projekto įgyvendinimui siūlomi įmonės darbuotojai (projektų vadovas, duomenų saugyklos ekspertas, duomenų saugyklos programuotojas) yra aukštos kvalifikacijos specialistai, gerai išmanantys projektų valdymo ir LM veiklos specifiką, bei turintys ilgametę SAS projektų įgyvendinimo patirtį. Darbų atlikimui bus skiriami aukštos kvalifikacijos ekspertai, turintys LM keliamus reikalavimus atitinkančią kvalifikaciją, atitinkamą patirtį, naujausias tos srities žinias. Ekspertų kvalifikacija nuolat keliama ir tobulinama, atsižvelgiant į naujausias tendencijas ir aktualijas. Aukšta ekspertų kvalifikacija leidžia lanksčiai ir operatyviai koreguoti teikiamų paslaugų turinį bei formą (projekto rėmuose), atsižvelgiant į LM poreikius.
2. **Priežiūros reglamento parengimas ir suderinimas su LM.** Per vieną mėnesį nuo sutarties su LM pasirašymo bus parengtas ir pateiktas derinti Priežiūros reglamento projektas, kuriame bus aprašyti priežiūros ir palaikymo atlikimo procedūros ir metodai, įskaitant Perkančiosios organizacijos ir Tiekėjo bendravimo nuostatas bei Tiekėjo teiktiną dokumentaciją.
3. **Kokybės valdymas ir kontrolė.** MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų teikimo metu kokybę ir darbo efektyvumą užtikrins:

Glaudus bendradarbiavimas tarp LM ir Tiekėjo.

LM atstovų įtraukimas į projekto įgyvendinimą – tai yra viena svarbiausių priemonių, leidžiančių užtikrinti, kad bus sėkmingai įgyvendinti paslaugų teikimui keliami uždaviniai.

Darbo grupių komplektavimas. Paslaugų teikimo metu didelis dėmesys bus skiriamas darbo grupių, kurios reikalingos sutartyje numatytoms užduotims įgyvendinti, komplektavimui. Svarbiausias dėmesys bus skiriamas tam, kad grupės narių įgaliojimai ir darbo funkcijos būtų suderintos su atliekamomis užduotimis. Kokybiškam darbo grupių

komplektavimui bus reikalinga Perkančiosios organizacijos pagalba, užtikrinant numatytą darbuotojų dalyvavimą suplanuotuose darbuose abipusiai sutartu laiku.

Paslaugų teikimo užduočių įgyvendinimo vientisumas ir tęstinumas – Tiekėjas užduočių įgyvendinimą vertina kaip vieningą veiklą. Paslaugų teikimo darbus atliekantys ekspertai projekto įgyvendinimo eigoje bendradarbiaus tarpusavyje, susipažins su visų darbų rezultatais, ataskaitose pateikiamais pastebėjimais ir rekomendacijomis. Tokiu būdu bus užtikrinta, kad visi paslaugų teikimo uždaviniai bus suderinti tarpusavyje bendriems tikslams ir rezultatams pasiekti.

4. **Rizikos valdymas.** Patirtis ir žinios leidžia profesionaliai numatyti ir vertinti potencialius rizikos veiksnius bei kontroliuoti jų poveikį paslaugų teikimo rezultatams. Rizikos valdymo esmė – numatyti galimas problemas iš anksto, jas įvertinti ir nustatyti galimas prevencines ar sprendimo priemones. Tai leidžia:

- 1) išvengti nepageidaujamų situacijų;
- 2) efektyviai kontroliuoti problemų atsiradimą ir eigą;
- 3) būti pasirengus būtinoms veiksmams įvykus nekontroliuojamam įvykiui.

Paslaugų teikimo rizikas būtų galima suskirstyti į tris pagrindines grupes: rizikas, kylančias iš Tiekėjo veiklos, rizikas, kylančias iš Užsakovo veiklos, ir rizikas, kylančias iš trečiųjų šalių veiklos. Papildomai kiekvienos šios grupės rizikos gali būti skirstomos į kontroliuojamas ir nekontroliuojamas. Toliau apžvelgiamos pagrindinės rizikos pagal kiekvieną rizikos grupę ir paaiškinama, kokių veiksmų bus imtasi siekiant minimizuoti šias rizikas.

Rizikos, kylančios iš paslaugų Tiekėjo veiklos. Šios rizikos iš esmės susijusios su prisiimtų įsipareigojimų nevykdymu, kuris gali atsirasti dėl netinkamo valdymo, prastos kompetencijos specialistų parinkimo, prasto planavimo. Šias rizikas tiekėjas kontroliuoja nes turi didžiausią darbo patirtį su SAS programine įranga, valdymui naudoja SAS Institute rekomenduojamą projektų valdymo metodiką, kuri taip pat apima metodiką rizikų valdymui.

Rizikos, kylančios iš Užsakovo veiklos. Šios rizikos susijusios su Užsakovo įsipareigojimų nevykdymu. Tokios rizikos apima LM darbuotojų, reikalingų numatytų uždavinių įgyvendinimui, užimtumą kituose projektuose, vidines reorganizacijas, kitą įsipareigojimų nevykdymą dėl prasto planavimo ar valdymo iš Užsakovo pusės. Šioms rizikoms Tiekėjas neturi tiesioginės įtakos, tačiau jas identifikuodamas ir įvardindamas bendradarbiavimo pradžioje sieks iš anksto atkreipti Užsakovo dėmesį į kritines sritis ir tokiu būdu sumažinti šių rizikų poveikį.

Rizikos, kylančios iš trečiųjų šalių veiklos. Tai rizikos, kylančios iš trečiųjų šalių ir darančios įtaką tiek Užsakovo, tiek Tiekėjo prisiimtų įsipareigojimų įgyvendinimui. Tokios rizikos apima įvairių teisės aktų, sąlygojančių šio projekto turinio pasikeitimus, nelaimingus atsitikimus, kitų potencialių tiekėjų skundus dėl procedūrų pažeidimo, ir kt. Šių rizikų išvengti yra neįmanoma, tačiau jų žinojimas leidžia numatyti galimus veiksmus neigiamai įtakai sumažinti.

Rizikos valdymo procesas susideda iš procedūrų – potencialių problemų (jei įmanoma – ir jų priežasčių) nustatymo, vertinimo, prevencinių priemonių numatymo, atsakingų už rizikų kontrolę asmenų paskyrimo, rizikų valdymo eigos stebėjimo, apimančio žinomų rizikų peržiūras bei naujų rizikų įtraukimą.

Rizikos nustatymas. Rizikos veiksniai gali būti nustatomi vertinant pažangą, posėdžių, diskusijų metu, svarstant idėjas, vykdant užduotis ir pan. Taigi, rizikos nustatymas yra kasdienė kiekvieno projekto dalyvio veiklos dalis. Būtina pranešti apie visas su potencialių rizikos veiksnių atskleidimu susijusias idėjas, o vėliau jos turi būti įvertinamos.

Rizikos vertinimas. Nustačius rizikos veiksnius, įvertinamas galimas jos poveikis bei rizikos pasireiškimo tikimybė.

Preveninių priemonių planavimas. Projekto vadovas, kuris yra atsakingas už rizikos valdymą asmuo, bendradarbiaudamas su grupės nariais nustato konkrečių prevencinių priemonių ir specialiųjų nenumatytiems atvejams skirtų veiksmų (bei tam reikalingų išteklių), kurie galėtų būti naudojami kilus problemai, apimtis. Esant poreikiui, esminės priemonės galima reglamentuoti Tiekėjo ar Užsakovo vidaus teisės aktais.

Atsakingų asmenų paskyrimas. Nustačius kiekvieną rizikos veiksnį, paskiriamas už jį atsakingas asmuo ar asmenys – darbuotojai, kurie turi sekti galimos rizikos apraiškos požymius ir imtis reikiamų priemonių jiems pasireiškus. Jie privalo reaguoti į įvykius ar situacijas, kurioms susidarius gali kilti rizika: informuoti projekto vadovą ir atitinkamus narius apie besiformuojančią riziką ir inicijuoti reikiamų priemonių vykdymą.

Stebėjimas ir peržiūra. Kritiniai rizikos veiksniai nuolat stebimi ir peržiūrimi, o nauji rizikos veiksniai nustatomi ir analizuojami viso paslaugų teikimo laikotarpio metu. Rizikos veiksmų aprašymas bus pateikiamas ketvirtinėse ataskaitose.

Rizikos valdymui tinka daug įvairaus pobūdžio priemonių, tačiau kiekvienai rizikai turi būti parenkamos geriausiai jos neigiamą poveikį mažinančios priemonės. Rizikos poveikis gali būti kontroliuojamas naudojant komunikacijos valdymą, ataskaitų teikimą, problemų valdymą, keitimų valdymą, rezultatų pateikimo valdymą ir kitas priemones.

Komunikacijos valdymas. Labai svarbu, kad reikiamą informaciją laiku gautų tinkami asmenys. Veikloje bus naudojamos įvairios komunikacijos priemonės – raštai popierine forma, elektroninis susirašinėjimas, susitikimai, pokalbiai telefonu – priemonių įvairovė leis pasirinkti efektyviausią būdą konkrečiai informacijai skleisti ar operatyviai apsikeisti.

Ataskaitų teikimas.

Priežiūros ir palaikymo paslaugų atlikimo ketvirčio ataskaitoje bus nurodyta:

- per ataskaitinį laikotarpį registruotų ir Perkančiosios organizacijos perduotų Tiekėjui spręsti įvykių sąrašas, pateikiant ITPC suteiktą identifikacinį įvykio numerį, kategoriją (sutrikimas, pagalbos ar paslaugos prašymas), prioritetą, registravimo ITPC ir Tiekėjo reakcijos datas bei laikus, nustatytą įvykio išsprendimo terminą, įvykio išsprendimo ir išsprendimo patvirtinimo datas, trumpą įvykio apibūdinimą;
- per ataskaitinį laikotarpį išspręstų ir atmestų įvykių sąrašus, pateikiant ITPC suteiktą identifikacinį įvykio numerį, trumpą apibūdinimą ir sprendimo aprašymą arba atmetimo priežastį;
- sprendžiamų įvykių sąrašą, pateikiant ITPC suteiktą identifikacinį įvykio numerį, trumpą apibūdinimą ir sprendimo eigos aprašymą;
- kitos priežiūros ir palaikymo laikotarpiu atliktos veiklos ir pasiūlymai;
- rizikos, problemos ir pasiūlymai, susiję su MERS priežiūra ir palaikymu.

Priežiūros ir palaikymo paslaugų atlikimo galutinėje ataskaitoje bus nurodyta:

- atlikta veikla ir pasiekti rezultatai per Sutarties vykdymo laikotarpį;
- likusi rizika ir problemos bei pasiūlymai, kaip jas išspręsti;
- siūlymas dėl tolesnių veiksmų ir (arba) papildomų priemonių ar uždavinių, kurių turėtų imtis Perkančioji organizacija.

Visi dokumentai, įskaitant dokumentų projektus, bus rengiami ir pateikiami lietuvių kalba. Visi dokumentai bus pateikiami popierine ir elektronine forma (naudotini standartiniai Microsoft Office produktai (MS Word; MS Excel; MS Visio; MS Power Point) bei MS Project priemonės). Galutinės elektroninės dokumentų versijos bus pateikiamos PDF formatu. Rengiant Priežiūros reglamento ir ataskaitų projektus bus naudojami Perkančiosios organizacijos pateikti šablonai.

Problemų valdymas. leidžia kontroliuoti problemų skaičių bei jų sprendimą. Jei nebūtų problemų valdymo proceso, jų skaičius neproporcingai išaugtų. Kiekviena probleminė situacija, likusi neišspręsta per tam tikrą sutartą laiką, turi būti laikoma neišspręstu klausimu / problema ir stebimas jos sprendimas. Siekiant užtikrinti įsipareigojimų

vykdymo kontrolę, labai svarbu problemas išspręsti laiku. Eskalavimo (problemų perdavimo spręsti aukštesniu lygiu) proceso paskirtis – užtikrinti, kad problemų / klausimų sprendimas bus valdomas tinkamai, jos bus išspręstos laiku ir efektyviai, neieškant kaltų. Eskalavimo procesas – tai mechanizmas aukštesniųjų vadovų dėmesiui atkreipti į neišspręstas problemas.

Tiekėjas, atsižvelgdamas į sukaupią patirtį, nustatė preliminarinius MERS priežiūros ir palaikymo paslaugų teikimo rizikos veiksnius (stulpelio „Rizikos tikimybė“ reikšmės: D – didelė; V – vidutinė; M – maža):

2 lentelė. Preliminarūs paslaugų teikimo rizikos veiksniai

Eil. Nr.	Rizikos aprašymas	Rizikos poveikis	Rizikos tikimybė	Prevencinės priemonės	Atsakingi už prevenciją
1.	Neoperatyvus sprendimų priėmimas	Užsitęsęs numatytų darbų realizavimas	V	LM darbo grupės nariams suteikti įgaliojimus sprendimams priimti	LM
2.	Pavėluotai gauta informacija apie pasikeitimus pirminiuose šaltiniuose	Duomenų įkėlimo į LMDS ir MERS procesų sutrikimai	V	Pirminių sistemų valdytojai turėtų iš anksto informuoti apie numatomus pakeitimus pirminiuose šaltiniuose.	LM
3.	Nepakankami techniniai ištekliai	Galimi duomenų formavimo greičio apribojimai ir saugomų istorinių duomenų apimties apribojimas	D	Tarnybinių stočių atnaujinimas ir diskų masyvų išplėtimas.	LM