

# TURTO VALDYMO INFORMACINĖS SISTEMOS „IFS“ PRIEŽIŪROS, VYSTYMO IR KONSULTAVIMO PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

## 1. Pirkimo objektas

1.1. Perkančiojo subjekto turimos ir naudojamos turto valdymo informacinės sistemos „Industrial and Financial Systems“ (toliau – IFS):

1.1.1. IFS priežiūros paslaugos (toliau - Priežiūros paslaugos);

1.1.2. IFS vystymo ir konsultavimo paslaugos pagal poreikį (toliau - Vystymo paslaugos).

## 2. Bendrieji reikalavimai

2.1. Kreipinius Perkantysis subjektas ar jo įgalioti atstovai Tiekėjui pateikia ITT pagalbos tarnybos (toliau - Savitarnos) pranešimais arba el. paštu.

2.2. Perkančiojo subjekto kreipinys gali būti pranešimas apie IFS veikimo sutrikimus arba užduotis atlikti IFS tobulinimo, keitimo, vystymo ar konsultavimo darbus.

2.3. Paslaugų teikimo vieta – Perkančiojo subjekto buveinėje, adresu K. G. E. Manerheimo g. 8, Vilnius. Šalims raštu sutarus, IFS palaikymo Paslaugoms suteikti Tiekėjui gali būti suteiktos nuotolinio prisijungimo prie Sistemos (gamybinės ir testinės aplinkų) galimybės.

2.4. IFS Oracle duomenų bazės priežiūrą ir konfigūravimą atliks perkančiojo subjekto darbuotojai. Oracle DB priežiūra ir vystymas (kiek tai tiesiogiai susiję su IFS ir jos specifika), bus vykdoma Tiekėjo. Oracle DB priežiūros aptarnavimo riba - Tiekėjui pateikta Oracle duomenų bazės schema. Reikalingos Oracle duomenų bazės licencijos yra Perkančiojo subjekto atsakomybėje.

2.5. Tiekėjas turi būti IFS produkto oficialus ir sertifikuotas atstovas ir turėti statusą, suteikiantį teisę aptarnauti produktą Lietuvos Respublikoje. Kartu su pasiūlymu tiekėjas privalo pateikti patvirtinančius dokumentus: IFS licencijų gamintojo sertifikatą arba kitus lygiaverčius įrodymus, patvirtinančius, kad Tiekėjas yra gamintojo oficialus ir sertifikuotas atstovas, įgaliotas teikti Perkančiajam subjektui IFS vystymo ir konsultavimo paslaugas.

2.6. Paslaugos turi būti teikiamos vadovaujantis Perkančiojo subjekto pateiktais Minimaliais informacijos saugos reikalavimais paslaugų teikimui, Minimaliais informacijos saugos reikalavimais projektavimui ir diegimui nei Minimaliais informacijos saugos reikalavimais programinės įrangos kūrimui<sup>1</sup>.

## 3. Reikalavimai Priežiūros paslaugoms

3.1. Priežiūros paslaugos yra teikiamos pagal Perkančiojo subjekto kreipinius.

3.2. Tiekėjas turi užtikrinti savo komunikacijai su Perkančiuoju subjektu naudojamų priemonių veikimą.

3.3. Pranešimo išsiuntimas Tiekėjo el. pašto adresu prilygsta kreipinio pateikimui, ir nuo to momento skaičiuojamas kreipinio reakcijos bei sprendimo laikas.

3.4. Visi pranešimai Tiekėjui yra registruojami ITT paslaugų valdymo sistemoje (Perkančiojo subjekto ir/ar Tiekėjo), kur yra vykdoma kreipinių apskaita bei reakcijos ir sprendimo laiko fiksavimas. Tiekėjas gali papildomai vykdyti savo teikiamų Paslaugų kontrolę savo paslaugų valdymo sistemoje.

3.5. Apie kreipinių statusą Tiekėjas Perkančiajam subjektui ar jo įgaliotiems atstovams privalo teikti aktualią informaciją pagal pareikalavimą, o incidento šalinimo ar užsakymo vykdymo atveju - nedelsiant.

3.6. Incidento pašalinimo ar užsakymo įvykdymo laiku laikomas tas momentas, kuomet Tiekėjas perduoda informaciją apie įvykdymą Perkančiajam subjektui ar jo įgaliotiems atstovams.

3.7. Atskiru sutarimu su Tiekėju jam gali būti sudaryta galimybė informaciją apie kreipinio įvykdymą Perkančiajam subjektui perduoti automatizuotu būdu, arba pateikiant pranešimą tiesiai į Perkančiojo subjekto paslaugų valdymo sistemą.

3.8. Kreipinių kiekis nėra ribojamas.

<sup>1</sup> <https://www.litgrid.eu/index.php/tinklo-pletra/standartiniai-techniniai-reikalavimai/informacijos-sauga/31192>

3.9. Tarnybinės stotys, tarnybinių stočių bei jų operacinių sistemų priežiūra bei vystymas neįeina į perkamų paslaugų apimtį.

3.10. IFS priežiūros paslauga turi būti teikiama Perkančiojo subjekto darbo metu, darbo dienomis, pirmadienį-ketvirtadienį 7:30 - 16:30, penktadienį 7:30 - 15:30 (toliau - 8x5).

3.11. Priežiūros paslaugos turi būti teikiamos laikantis geriausių ITIL (Information Technology Infrastructure Library) praktikų ir pagal su Perkančiuoju subjektu po sutarties sudarymo suderintą paslaugų teikimo procesą.

3.12. Perkančiojo subjekto kreipiniai, kuriais informuojama apie IFS sutrikimus, laikomi incidentais, ir Paslaugų teikėjo vykdomi pagal su Perkančiuoju subjektu po sutarties sudarymo suderintą incidentų sprendimo procesą.

3.13. Priklausomai nuo IFS sutrikimų masto, incidentai bus skirstomi į aukšto, vidutinio ir žemo incidentus. Incidento masto nustatymą atlieka Perkantysis subjektas ar jo įgalioti atstovai, incidento perduodantys Tiekėjui kreipinio informacijoje.

3.14. Incidento masto nustatymo kriterijai:

Incidento masto nustatymo kriterijai	Mastas
<ul style="list-style-type: none"> <li>IFS visiškas neveikimas;</li> <li>Nėra galimybės dirbti su darbų užsakymais, atjungimų paraiškėmis, jas registruojant ir persiunčiant kitiems padaliniams;</li> <li>Visiškai neveikia IFS kritiniai funkciniai komponentai (darbų užsakymai, atjungimų paraiškos, pirkimų valdymas);</li> <li>Incidentai, įvykę nuo einamojo mėnesio 25 k. d. iki kito mėnesio 5 k. d. (išskyrus nekritinius atvejus, kuomet Perkantysis subjektas nurodys Vidutinį ar Žemą incidento mastą);</li> </ul>	Aukštas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dalinis IFS ar IFS komponento neveikimas;</li> <li>Dalinis funkcinių komponentų neveikimas;</li> <li>Dalinis duomenų mainų su kitomis sistemomis neveikimas.</li> </ul>	Vidutinis
<ul style="list-style-type: none"> <li>Visi likusieji incidentai, smulkūs, kosmetiniai, netrukduojantys funkcijų atlikimo defektai.</li> </ul>	Žemas

3.15. IFS sutrikimų (incidentų) šalinimo rodikliai:

IFS priežiūros rodikliai	Aukšto masto incidentai	Vidutinio masto incidentai	Žemo masto incidentai	Žemo masto incidentai
Reakcijos laikas [h]	2	4	6	-
Sprendimo laikas [h]*	≤ 8	≤ 16	≤ 32	-
Prieinamumas (ne mažiau negu, proc.)	97			
Planiniai darbai [h/mėn.]	≤ 4			

\* Į nurodytą maksimalų sprendimo laiką yra įskaičiuojamas reakcijos laikas (Tiekėjo įsipareigojimas savalaikiai pradėti spręsti incidentą)

3.16. Prieinamumas skaičiuojamas atskaitiniam laikotarpiui (mėnuo), aptarnavimo metu.

3.17. Incidentų sprendimo laikas skaičiuojamas kiekvienam registruotam incidentui individualiai, aptarnavimo metu.

3.18. Sistema laikoma neprieinama aukšto masto incidentų sprendimo metu (nuo pranešimo apie sutrikimą Tiekėjui pateikimo iki Tiekėjo pranešimo apie sutrikimo pašalinimą).

#### **4. Reikalavimai Vystymo paslaugoms**

4.1. Planuojamas maksimalus Vystymo paslaugų poreikis sutarties laikotarpiu – 1.500 valandų.

4.2. Konsultavimo paslauga iki (1 valandos trukmės) turi būti suteikta per 8 valandas nuo paklausimo pateikimo tokia forma, kuria buvo užsakytos, arba kita, atskirai suderinta forma.

4.3. Didesnės apimties (iki 8 valandų trukmės) konsultavimo paslaugos suteikiamos ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo kreipinio pateikimo.

4.4. Didelės apimties konsultavimo paslaugų atlikimo terminai, kurių numatoma apimtis bus ilgesnė nei 8 valandos, suderinami per vieną darbo dieną nuo kreipinio pateikimo, ir jų atlikimo pradžios terminas negali būti ilgesnis nei 5 darbo dienos.

4.5. Vystymo paslaugų (išskyrus konsultacijas) suteikimo terminai, apimtys, sąmata yra iš anksto raštu suderinami ir patvirtinami užsakymo akte. Užsakymo aktą pasirašo abi šalys.

4.6. Vystymo paslaugų (išskyrus konsultacijas) terminai, apimtys bei samata turi būti pradėta ruošti per 24 valandas nuo paklausimo pateikimo.

4.7. Tiekėjas įsipareigoja pateikti Vystymo užsakymų funkcinių reikalavimų techninę analizę bei pateikti sprendimo detalų aprašymą.

4.8. IFS Vystymo paslaugų diegimai visų pirma turi būti atliekami testavimo aplinkoje, siekiant patikrinti Paslaugų rezultatų funkcionalumą ir suderinamumą su esamu IFS funkcionalumu.

4.9. Pateikdamas testavimo rezultatus Tiekėjas privalo pateikti dokumentą, kuriame pateikti testavimo rezultatai, kuriuose turi būti nurodyta:

- pateikti testuojamą funkciją (reikalavimus);
- kokie veiksmai turi būti atlikti iki tol ir pateikti testinius duomenis;
- kokius veiksmus reikia atlikti ir pateikti testinius duomenis;
- koks rezultatas yra laukiamas ir pateikti testinius duomenis, kurie tai patvirtintų;
- pateikti testuotojo išvadą (pokytis tinkamas ar ne diegti, kokie liko neišspręsti defektai),

4.10. Tiekėjas turi pateikti išsamias instrukcijas, kaip teisingai įdiegti į IFS testavimo aplinką ir/ar sukonfigūruoti IFS vystymą.

4.11. Diegimo/išdiegimo instrukcijoje Tiekėjas privalo:

- pateikti diegimo/išdiegimo skriptus;
- aprašyti diegimo darbus (žingsnius);
- aprašyti kiekvieno žingsnio diegimo trukmes;
- pateikti rekomendacijas dėl naudotojų darbo diegimo metu;
- pateikti diegimo į gamybinę aplinką patikros planą.

4.12. Kartu su diegimo/išdiegimo instrukcija Tiekėjas turi pateikti atnaujintą naudotojo vadovą, kuriame turi būti pateikta:

- automatizuojama funkcija ir funkcijos aprašymas;
- veiklos arba automatizuojamos funkcijos diagrama;
- informacija, kokie veiksmai turi būti atlikti prieš pradėdant vykdyti funkciją;
- informacija, kaip pradėti (pvz.: nurodyti meniu kelią) vykdyti automatizuojamą funkciją;
- informacija, kaip atlikti (pvz.: kokius laukus užpildyti, nurodyti tų laukų paskirtį) automatizuojamą funkciją;
- informacija, kokie tolimesni veiksmai turi būti atlikti, kad pabaigti funkcijos/užduoties procesą.

4.13. Naujai įkeltas funkcionalumas į IFS gamybinę aplinką neturi sutrikdyti kitų Sistemoje esančių funkcijų darbo. Jeigu naujai į gamybinę aplinką įkeltas funkcionalumas sutrikdo Sistemoje esančių funkcijų darbą, laikoma, kad įkeltas funkcionalumas atliktas nekokybiškai.

4.14. Pagal kiekvieną Perkančiojo subjekto užsakymą laiku ir tinkamai suteiktos IFS vystymo Paslaugos yra perduodamos Perkančiajam subjektui, šalims pasirašant suteiktų Paslaugų priėmimo-perdavimo aktą.

4.15. Kartu su priėmimo-perdavimo aktu Tiekėjas įsipareigoja perduoti Paslaugų gavėjui pilną dokumentaciją:

- 4.15.1.1. suderintus pakeitimų analizės protokolus,
  - 4.15.1.2. pakeitimų techninę specifikaciją,
  - 4.15.1.3. programų išeities tekstus (designer repository, DB pakeitimų scriptai, formos ir ataskaitos)
  - 4.15.1.4. vykdomus kodus,
  - 4.15.1.5. diegimo instrukcijas,
  - 4.15.1.6. testavimo rezultatus,
  - 4.15.1.7. atnaujintą naudotojo vadovą, funkcijų ir duomenų modelių dokumentaciją.
- 4.16. Visą aukščiau nurodytą dokumentaciją Tiekėjas privalo pateikti lietuvių kalba. Tiekėjas įsipareigoja sugeneruoti ir pateikti išeities kodus (*source code*) į išeities kodų repozitoriją ją pastoviai atnaujinti po atliktų IFS vystymų.