



KLAIPĖDOS VANDUO

Dokumentų valdymo sistemos „Doclogix“ priežiūros paslaugos

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

DVS – Dokumentų valdymo sistema

Sistema/Programa - dokumentų valdymo sistema „DocLogix“, kuriai perkamos licencijos, naujinimo, priežiūros ir vystymo paslaugos.

Užsakovas, Pirkėjas, Paslaugų gavėjas - Akcinė bendrovė „Klaipėdos vanduo“.

Tiekėjas, Paslaugų teikėjas – ūkio subjektas, teikiantis DVS licencijų, diegimo, priežiūros ir vystymo paslaugas.

Paslaugos – TS nurodytas pirkimo objektas.

Naudotojas – asmuo turintis teisę naudotis DVS.

Active Directory – naudotojų tapatybių ir prieigos teisių valdymo sistema.

EAIS – Elektroninio archyvo informacinė sistema.

Incidentas/defektas – Sistemos veikimo sutrikimas, klaida ar neatitikimas, turintis įtakos Sistemos funkcionalumui, veikimui ar duomenų tvarkymui.

Testavimo aplinka – aplinka, skirta Sistemos pakeitimams ir naujinimams išbandyti prieš diegiant juos gamybinėje aplinkoje.

Gamybinė aplinka – realiai naudojama Sistemos aplinka, kurioje vykdomi Užsakovo veiklos procesai.

SLA – paslaugų teikimo lygio susitarimas, apibrėžiantis reakcijos ir sprendimo terminus.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

Nr.	Pirkimo objekto pavadinimas	Kiekis	Matavimo vnt.	Paslaugos teikimo laikotarpis	Pastaba
1.	DVS licencijų naujinimas	185	Vnt.	36 mėn.	Apmokėjimas kas metus
2.	DVS Priežiūros paslaugos	36	Mėn.	36 mėn.	Apmokėjimas kas mėnesį
3.	DVS Programavimas, konfigūravimas ir vystymas*	55	Val.	36 mėn.	Apmokėjimas po darbų perdavimo-priėmimo

**preliminarus kiekis*

3. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI IR TIEKĖJUI

3.1. Bendrieji reikalavimai tiekėjui

3.1.1. Teikiamos Paslaugos ir prekės turi atitikti Akcinės bendrovės „Klaipėdos vanduo“ minimalūs kibernetinio saugumo reikalavimai išorės šalims (www.vanduo.lt/standartai). Pasikeitus nurodytiems teisės norminiams aktams, be atskiro papildomo susitarimo šalys vadovaujasi prašymo pateikimo dieną ir darbų atlikimo metu galiojančiais teisės norminiais aktais.

3.1.2. Tiekėjas tiekdamas Prekes, teikdamas paslaugas ir atlikdamas darbus privalo vadovautis Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymu ir Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams valdantiems ypatingos svarbos informacinę infrastruktūrą, aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. gruodžio



KLAIPĖDOS VANDUO

5 d. nutarimu Nr. 1209 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“ (galiojančiomis aktualiomis redakcijomis).

- 3.1.3. Tiekėjas turi teisę ir yra įgaliotas tiekti DVS DocLogix licencijas bei prižiūrėti, vystyti ir modernizuoti dokumentų valdymo sistemą DocLogix. Kartu su pasiūlymu pateikti programos Doclogix autorių raštą/dokumentą/įgaliojimą.

3.2. DVS licencijų naujinimas

- 3.2.1. Turi suteikti galimybę diegti naujausias versijas, kuriose pateikiami sistemos patobulinimai, atsižvelgiant į dokumentų (įsk. elektroninius) valdymą reglamentuojančius teisės aktų pakeitimus (pvz. integraciją su EAIS sistema ir t.t.) naujausias naršykles ir operacines sistemas; Pateikti naujausius funkcionalumus; Taisyti visas pastebėtas produkto (ne konfigūracijos) klaidas.

3.3. Priežiūros paslaugas

- 3.3.1. Tiekėjas teikia neribotas konsultacijas naudojimosi klausimais telefonu, el. paštu ir prisijungus nuotoliniu būdu (remote). Užsakovui priskiriamas dedikuotas konsultantas, išmanantis Užsakovo veiklos specifiką ir įdiegtą sprendimą. Tiekėjas Užsakovui paskiria vieną ar kelis asmenis, kurie filtruos kasdienes tiesioginių naudotojų paklausimus, kuriems atsakyti užteks „key user“ kompetencijos, gautos mokymų metu.
- 3.3.2. Tiekėjas Užsakovui paskiria vieną ar kelis asmenis, kurie filtruoja kasdienes tiesioginių naudotojų paklausimus, kuriems atsakyti pakanka „key user“ kompetencijos, įgytos mokymų metu.
- 3.3.3. Aplikacijos veikimo garantija (visam sutarties laikotarpiui).
- 3.3.4. Naudotojų konsultavimas aplikacijos veikimo klausimais – telefonu, nuotoliu.
- 3.3.5. Incidentų ir programinių klaidų (sutrikimų) šalinimas, funkcionalumų atkūrimas.
- 3.3.6. Sistemos veikimo atkūrimas po kritinių sutrikimų.

3.3.7. Visi Sistemos veikimo sutrikimai, t. y. incidentai, klasifikuojami:

a) Kritinė klaida:

- 1) neleidžiantis prisijungti ir naudotis Sistema (ar dažniausiai naudojama jos dalimi / funkcija: registravimas, formos kortelės ar prisegto failo atidarymas, užduočių vykdymas) visiems vartotojams;
- 2) sistema (ar dažniausiai naudojama jos dalis / funkcija: registravimas, formos kortelės ar prisegto failo atidarymas, užduočių) veikia nestabiliai, t. y. pastoviai nustoja veikus (virš 50 % atliekamų veiksmų yra neįvykdomi, vykdomi daugiau nei 30 sek.);
- 3) rodomi sisteminiai klaidos pranešimai arba reikalaujama pakartotinio prisijungimo prie Sistemos;
- 4) neteisingai atliekamos dažniausiai naudojamos operacijos (skaičiavimai);
- 5) neteisingai išsaugomi duomenys;
- 6) dingsta (ištrinami) svarbūs duomenys (jų dalis);
- 7) neperduodami duomenys arba jų dalis kitoms informacinėms sistemoms;
- 8) Kritinė klaida nelaikomas defektas, kuriam ištaisyti būtina atnaujinti DVS versiją ar įdiegti DVS klaidos atnaujinimo paketą

b) Aukšta klaida:

- 1) DVS defektas, turintis priimtina alternatyvą, neapribojantį funkcionalumo ir darbo našumo,) negadinantį ir nepateikiantį klaidingų duomenų sprendimą. Klaida nelaikomas defektas, kuriam ištaisyti būtina atnaujinti DVS versiją ar įdiegti DVS klaidos atnaujinimo paketą.

c) Vidutinė klaida:

- 1) Apima konsultacijas.

d) Žema klaida:



KLAIPĖDOS VANDUO

- 1) DVS platformos netinkamas veikimas, kuris įtakoja Užsakovo turimą funkcionalumą arba neleidžia pasiekti (sukonfigūruoti) norimo funkcionalumo, kai Vykdytojas pripažįsta, kad tokia situacija atsitiko dėl DVS platformos klaidos.

e) Defektų reakcijos ir sprendimo laikų terminai:

Nr.	Defektas	Reakcijos * trukmė (Sistemos palaikymo valandomis)	Sprendimo trukmė (Sistemos palaikymo valandomis)
1.	Kritinis	ne ilgiau kaip 4 (keturios) darbo valandos nuo Pirkėjo pranešimo pateikimo momento	ne ilgiau kaip per 8 (aštuonios) darbo valandas nuo pranešimo apie Sistemos defektą pateikimo momento
2.	Aukštas	ne ilgiau kaip 8 (aštuonios) darbo valandos nuo Pirkėjo pranešimo pateikimo momento	ne ilgiau kaip per 48 (keturiasdešimt aštuonias) darbo valandas nuo pranešimo apie Sistemos defektą pateikimo momento
3.	Vidutinis	ne ilgiau kaip 4 (keturios) darbo valandos nuo Pirkėjo pranešimo pateikimo momento	ne ilgiau kaip per 24 (dvidešimt keturias) valandas nuo pranešimo apie Sistemos defektą pateikimo momento
4.	Žemas	ne ilgiau kaip 12 (dvylika) darbo valandos nuo Pirkėjo pranešimo pateikimo momento	ne ilgiau kaip per 3 (trys) darbo savaitės nuo pranešimo apie Sistemos defektą pateikimo momento

* Reakcijos į Sistemos defektus terminas suprantamas kaip laiko tarpas nuo Pirkėjo pranešimo pateikimo iki jo sprendimo pradžios.

- 3.3.8. Į defektų sprendimo terminą neįskaičiuojamas laikas, kurio metu laukiama papildomos ar patikslintos informacijos iš Pirkėjo, be kurios pagrįstai nėra įmanomas kokybiškas defekto sprendimas;
- 3.3.9. Turi būti vykdoma prevencinė Sistemos priežiūra (planinis sistemos patikrinimas ir koregavimas, padedantis išvengti sistemos klaidų arba ištaisantis jas prieš joms tampa esminiais gedimais).

3.4. DVS Programavimas, konfigūravimas ir vystymas.

- 3.4.1. Vystymo paslaugos teikiamos pagal Paslaugų gavėjo užsakymus, pateiktus per jo pakeitimų valdymo sistemą. Paslaugų gavėjas gali teikti užsakymus bet kada per visą Sutarties galiojimo laikotarpį, o užsakymų skaičius nėra ribojamas.
- 3.4.2. Sistemos vystymo paslaugų terminai ir reikalingas valandų skaičius suderinami iš anksto Paslaugų gavėjo pakeitimų valdymo sistemoje. Jei Tiekėjo pasiūlyta apimtis Paslaugų gavėjui netinka, jis neprivalo užsakyti paslaugų.
- 3.4.3. Paslaugų tiekėjas privalo testuoti atliktų paslaugų rezultatus. Sistemos vystymo pakeitimai pirmiausia turi būti diegiami testavimo aplinkoje, kad būtų patikrintas jų funkcionalumas ir suderinamumas su esama Sistema. Paslaugų tiekėjas ištestavęs atliktus pakeitimus privalo pateikti testavimo rezultatus su Paslaugos gavėju raštu suderinta forma;



KLAIPĖDOS VANDUO

- 3.4.4. Suteikus vystymo paslaugas pagal užsakymą, Paslaugų gavėjo teisės į Sistemą ir licencijų kainą nesikeičia.
- 3.4.5. Kiekvienu atveju, kai Paslaugų teikėjas laiku ir tinkamai suteikia vystymo paslaugas pagal užsakymą, jos perduodamos Paslaugų gavėjui, pasirašant arba patvirtinant paslaugų perdavimo–priėmimo aktą. Gavėjas šį aktą patvirtina tik tada, kai Sistemos gamybinėje aplinkoje galima vykdyti veiklos procesus pagal užsakyme apibrėžtą funkcionalumą ir nėra neištaisytų klaidų. Visi Sistemos pakeitimai gamybinėje aplinkoje turi būti diegiami tik po testavimo ir tik gavus rašytinį Paslaugų gavėjo leidimą. Naujas funkcionalumas negali trikdyti kitų Sistemos funkcijų veikimo. Jei toks sutrikimas įvyksta, laikoma, kad darbas atliktas nekokybiškai.
- 3.4.6. Paslaugų gavėjas perdavimo–priėmimo metu gali neidentifikuoti visų galimų trūkumų, todėl šalys susitaria, kad akto pasirašymas nereiškia galutinio paslaugų patvirtinimo. Gavėjas turi teisę per 12 mėnesių nuo perdavimo–priėmimo akto pasirašymo kreiptis į Paslaugų teikėją dėl nustatytų neatitikimų ar trūkumų pašalinimo.
- 3.4.7. Visi užsakymai turi būti derinami raštu, per vieną šaltinį pvz. „HelpDesk“ ar el. paštu.
- 3.4.8. Jei tuo pačiu metu pateikiami keli užsakymai, Paslaugų gavėjas turi teisę nustatyti jų vykdymo prioritetus. Tiekėjas privalo atsižvelgti į prioritetus planuodamas resursus ir terminus.
- 3.4.9. Užsakymų derinimo, vykdymo ir perdavimo klausimais komunikacija vykdoma tik su Paslaugų gavėjo paskirtais atsakingais asmenimis. Tiekėjas privalo paskirti kontaktinį asmenį, atsakingą už vystymo paslaugų koordinavimą visą sutarties laikotarpį.
- 3.4.10. Jei po pakeitimų diegimo gamybinėje aplinkoje nustatomi kritiniai veiklos sutrikimai, Tiekėjas privalo nedelsiant inicijuoti incidento sprendimą ir pateikti veiksmų planą per 4 darbo valandas nuo pranešimo gavimo.
- 3.4.11. **Preliminariai vystymą gali apimti:**
 - 1) SQL ir aplikacijos duomenų tvarkymas, jeigu jie buvo sugadinti ar pažeisti dėl užsakovo kaltės.
 - 2) Papildomi vartotojų ir administratorių mokymai.

3.5. Vystymo paslaugų garantija

- 3.5.1. Garantinis palaikymas taikomas tik vystymo metu sukurtiems funkcionalumams ir apima klaidų taisymą, kai sprendimas neveikia pagal patvirtintą techninę specifikaciją. Garantija neapima naujų funkcijų kūrimo ar funkcionalumo plėtimo – tokie darbai laikomi papildomais.
- 3.5.2. Garantija vystomiems sprendimams taikoma visam sutarties laikotarpiui.

4. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA

- 4.1. Paslaugų tiekėjas sistemos priežiūros ir vystymo paslaugas teikia naudodamas Pirkėjo IT infrastruktūrą;
- 4.2. Šalims raštu sutarus, Tiekėjui gali būti suteiktos nuotolinio prisijungimo prie Pirkėjo Sistemos (produkcinės ir testavimo aplinkų) galimybės, Sistemos darbo stebėjimui, valdymui, pakeitimų įkėlimui į Sistemos testavimo aplinką.

5. ŽALIEJI REIKALAVIMAI

5.1. Teikiamos Paslaugos ir prekės turi atitikti Akcinės bendrovės „Klaipėdos vanduo“ minimalūs kibernetinio saugumo reikalavimai išorės šalims (www.vanduo.lt/standartai).

5.2. Vadovaujantis LR aplinkos ministro įsakymu, „Dėl Lietuvos respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymo Nr. D1-508 „dėl produktų, kurių viešiesiems pirkimams ir pirkimams taikytini aplinkos apsaugos kriterijai, sąrašo, aplinkos apsaugos kriterijų ir aplinkos apsaugos kriterijų, kuriuos perkančiosios



KLAIPĖDOS VANDUO

organizacijos ir perkantieji subjektai turi taikyti pirkdami prekes, paslaugas ar darbus, taikymo tvarkos aprašo patvirtinimo“ 2022 metų gruodžio 13 d. Nr. D1-401 redakcija , patvirtinto aprašo 4.4.3. p. perkama nematerialaus pobūdžio paslauga, kurios teikimo metu nėra numatomas reikšmingas neigiamas poveikis aplinkai, nesukuriamas taršos šaltinis ir negeneruojamos atliekos.