

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

PIRKĖJAS

GENERALINIS DIREKTORIUS

PETRAS DIKSA.....



TIEKĖJAS

PROJEKTŲ VADOVAS

KAZIMIERAS LUKAUSKAS.....



9 (devyni)

lapai (-ų)

AD „Panevėžio energija“
Pirkimų tarnybos viršininkas
Aristidas Lubeikis
2015 m. kovo 27 d.

Informatikos tarnybos viršininkas
Genius Pečiūra



**AB „PANEVĖŽIO ENERGIJA“
INFORMATIKOS TARNYBA**

TVIRTINU
Finansų direktorė

Rita Morozovienė

**INFORMACINIŲ SISTEMŲ „ŠILUMOS IR KARŠTO VANDENS PARDAVIMŲ
APSKAITOS“ BEI „KLIENTŲ SAVITARNOS PORTALO“ PALAIKYMŲ IR VYSTYMO
PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

2015 m. sausio 15 d.
Panevėžys

I. ĮVADAS

Šiame dokumente pateikiama AB „Panevėžio energija“ (toliau – Užsakovas) „Šilumos ir karšto vandens pardavimų apskaitos“ (toliau – Bilingo sistema) bei „Klientų savitarnos portalo“ (toliau – KSP) informacinių sistemų palaikymo ir vystymo paslaugų (toliau – Palaikymo paslaugos) pirkimo techninė specifikacija.

II. BILINGO SISTEMOS IR KSP APRAŠYMAS

1. Bilingo sistema yra įgyvendinta kaip logiškai ir fiziškai atskira informacinė sistema ir yra skirta vykdyti šilumos ir karšto vandens pardavimų apskaitai. Sąsajų pagalba Bilingo sistema yra integruota su kitomis sistemos išorinėmis sistemomis.

2. Bilingo sistema yra sudaryta iš šių posistemų:

2.1. Tinklo elementų valdymas:

2.1.1. Objektų, jų apskaitos mazgų techninės informacijos tvarkymas;

2.1.2. Skaitiklių įrengimas;

2.1.3. Skaitiklių metrologinių patikrų tvarkymas;

2.1.4. Skaitiklių remonto paslaugų išorinėje įmonėje tvarkymas;

2.1.5. Klientams priklausančių tinklų techninių parametrų tvarkymas;

2.2. Klientų ir sutarčių valdymas:

2.2.1. Klientų duomenų tvarkymas;

2.2.2. Sutarčių duomenų tvarkymas;

2.2.3. Tiesioginio debeto sutikimų tvarkymas;

2.3. Rodmenų registravimas ir suvartojimo apskaičiavimas bei perskaičiavimas:

2.3.1. Rodmenų registravimas (pažymos, automatizuotos apskaitos, užduotys);

2.3.2. Šilumos ir karšto vandens suvartojimo aktų registravimas;

2.3.3. Laikino tiekimo sustabdymo registravimas;

2.4. Suvartojimo apskaičiavimas ir perskaičiavimas;

2.4.1. Suvartojimo tarifavimas;

2.4.2. Suvartojimo tarifavimas pritaikant tarifų planus;

- 2.4.3. Sąskaitų paruošimas;
- 2.4.4. Kompensacijų apskaičiavimas;
- 2.4.5. Delspinigių ir palūkanų apskaičiavimas;
- 2.5. Duomenų apie įmokas surinkimas ir sugretinimas:
- 2.5.1. Bankinių pavedimų importas ir tvarkymas;
- 2.5.2. Surinkėjų išrašų importas ir tvarkymas;
- 2.5.3. Mokėjimų kasoje apskaita;
- 2.5.4. Tiesioginio debeto pareikalavimų įvykdymo importas;
- 2.5.5. Nepiniginių dokumentų duomenų tvarkymas;
- 2.5.6. Suderinimo aktų ruošimas;
- 2.5.7. Lėšų grąžinimas;
- 2.6. Skolų valdymas:
- 2.6.1. Dokumentų dėl skolos už karštą vandenį ir/arba šilumą ruošimas;
- 2.6.2. Skolos grąžinimo sutarčių duomenų tvarkymas;
- 2.6.3. Išieškojimo per teisną proceso sekimas (ieškinio paruošimas, sprendimo registravimas, išieškojimo perdavimas antstoliams);
- 2.6.4. Skolos nurašymas;
- 2.6.5. Skolos išieškojimas per išorines įmones;
- 2.6.6. Skolos/permokos perkėlimas kitam klientui;
- 2.6.7. Vekselių duomenų tvarkymas;
- 2.7. Sąsajos su Bilingo sistemos išorinėmis sistemomis:
- 2.7.1. Sąsaja su finansų valdymo sistema „Apskaita“ perduodant agreguotą informaciją apie vartotojų balansų apyvartas;
- 2.7.2. Sąsaja su bankų informacinėmis sistemomis:
- 2.7.2.1. Mokėjimo pavedimų išrašų importas (vieningas formatas visiems bankams);
- 2.7.2.2. Tiesioginio debeto pareikalavimų pateikimas;
- 2.7.2.3. Tiesioginio debeto pareikalavimų įvykdymo rezultatų importas;
- 2.7.2.4. Tiesioginio debeto sutikimų importas;
- 2.7.2.5. Tiesioginio debeto sutikimų eksportas;
- 2.7.3. Sąsaja su įmokų surinkėjų informacinėmis sistemomis importuojant įmokų surinkėjų išrašus;
- 2.7.4. Sąsaja su automatizuota rodmenų nuskaitymo informacine sistema;
- 2.7.5. Sąsaja su gyventojų bendrijų informacinėmis sistemomis (importas iš fiksuotos struktūros MS Excel dokumento);
- 2.7.6. Sąsaja su UAB „Viena sąskaita“;
- 2.7.7. Sąsaja su savivaldybių informacinėmis sistemomis:
- 2.7.7.1. Mažas pajamas gaunančių šeimų pajamų importas;
- 2.7.7.2. Mažas pajamas gaunančių šeimų (asmens) priskaičiuotų kompensacijų eksportas;
- 2.7.7.3. Pažymos dėl karšto vandens tarifo kompensacijos importas;
- 2.7.8. Sąsaja su kreditų administratorių informacinėmis sistemomis. Duomenų apie kredito likučius importas;
- 2.7.9. Sąsaja su KSP.
- 2.8. Be pagrindinių veiklos funkcinių komponentų, Bilingo sistemoje yra realizuoti bendrieji sistemos komponentai, apimantys:
 - 2.8.1. naudotojų administravimą;
 - 2.8.2. interaktyviąją naudotojo pagalbą (angl. *on-line help*);
 - 2.8.3. sistemos klasifikatorių tvarkymą;
 - 2.8.4. ataskaitų kūrimą;
- 3. Bilingo sistema yra sukurta naudojant taikomųjų programų kūrimo priemonių rinkinį Oracle Developer Suite 10g rel. 2.
- 4. Bilingo sistema yra eksploatuojama šiose technologinėse platformose:
 - 4.1. Duomenų bazių valdymo sistema Oracle Database Server 10g rel. 2 Standard Edition;

4.2. Aplikacijų serveris Oracle Internet Application Server 10g rel. 2 Forms & Reports Only.

5. KSP yra įgyvendintas kaip logiškai ir fiziškai atskira, iš interneto prieinama informacinė sistema, kuri skirta dalį klientų aptarnavimo funkcijų perkelti į elektroninę erdvę. KSP įdiegta ir eksploatuojama kitoje, nei Bilingo sistema, kompiuterinės technikos infrastruktūroje. KSP sąsajos su Bilingo sistema įgyvendintos remiantis asinchroninių sąsajų principais tokiu būdu, kad KSP programinės įrangos veikimas nėra įtakojamas Bilingo sistemos.

6. KSP įgyvendinti šie komponentai:

6.1. Administravimo komponentas:

6.1.1. Sistemos veikimo parametrų reikšmių valdymas;

6.1.2. Naujų portalų naudotojų paraiškų priėmimas;

6.1.3. Blokuotų naudotojų duomenų tvarkymas;

6.1.4. Audito informacijos peržiūra;

6.2. Naudotojų autentifikavimo komponentas:

6.2.1. Naudotojų identifikavimas;

6.2.2. Naujų naudotojų paraiškų pildymas;

6.2.3. Slaptažodžio keitimas;

6.2.4. Slaptažodžio priminimas;

6.3. Naudotojų nustatymų komponentas:

6.3.1. Kontaktinių naudotojų duomenų tvarkymas;

6.3.2. Slaptažodžio keitimas;

6.4. Deklaravimo komponentas:

6.4.1. Karšto vandens ir šilumos apskaitos prietaisų rodmenų deklavimas;

6.4.2. Anksčiau deklaruotų rodmenų peržiūra;

6.5. Sąskaitų pateikimo/apmokėjimo komponentas:

6.5.1. Sąskaitų sąrašo peržiūra, eksportas į MS Excel;

6.5.2. Pasirinktos sąskaitos peržiūra Adobe PDF formatu (portale sąskaitos PDF formatu yra saugomos ir bet kuriuo metu prieinamos sistemos parametru pagalba nurodomą mėnesių skaičių. Ankstesnių mėnesių sąskaitas portalų naudotojai gali užsisakyti ir PDF formatu peržiūrėti tuomet, kai užsakymas yra įvykdomas);

6.5.3. Sąskaitos apmokėjimas. KSP įgyvendintos sąsajos „Bank link“ su bankininkystės sistemomis.

6.5.3.1. AB SEB bankas;

6.5.3.2. „Swedbank“, AB;

6.5.3.3. AB DNB bankas.

7. KSP yra sukurtas ir eksploatuojamas šiose technologinėse platformose:

7.1. Duomenų bazių valdymo sistema Oracle Database Server 10g rel. 2 Standard Edition.

7.2. Taikomųjų programų kūrimo priemonė Oracle Application Express 4.1.

7.3. Aplikacijų serveris Apache Tomcat.

III. BILINGO SISTEMOS IR KSP APIMTIS

8. Šiuo metu Bilingo sistemą sudaro:

8.1. 967 lentelės ir vaizdai duomenų bazėje;

8.2. 1066 paketai duomenų bazėje;

8.3. 3237 funkcijos duomenų bazėje;

8.4. 5651 procedūra duomenų bazėje;

8.5. 416 ekraninių formų;

8.6. 160 ataskaitų;

8.7. sistemoje administruojama apie 74000 klientų;

8.8. 120 Bilingo sistemos aktyvūs naudotojai;

9. Šiuo metu KSP sudaro:

9.1. 66 lentelės ir vaizdai duomenų bazėje;

- 9.2. 82 paketai duomenų bazėje;
- 9.3. 204 funkcijos duomenų bazėje;
- 9.4. 434 procedūros duomenų bazėje;
- 9.5. 39 ekraninės formos;
- 9.6. portalu šiuo metu naudojasi apie 2000 klientų, skaičius nuolat auga.

IV. PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

10. Užsakovas yra numatęs pirkti Bilingo sistemos ir KSP Palaikymo paslaugas, kurios apima:

- 10.1. Defektų šalinimą – pastebėtų Bilingo sistemos ir/ar KSP sutrikimų, gedimų šalinimą;
- 10.2. Pokyčių įgyvendinimą – pagal Užsakovo užsakymus atliekamas Bilingo sistemos ir/ar KSP modifikavimą;

10.3. Konsultavimą, kitų paslaugų teikimą – Užsakovo naudotojų konsultavimas Bilingo sistemos ir/ar KSP naudojimo, veikimo ir eksploatavimo klausimais.

11. Pokyčių įgyvendinimas ir defektų šalinimas turi būti vykdomi vadovaujantis tokia tvarka:

11.1. Pakeitimo užsakymas – Užsakovo paskirtas atsakingas asmuo Tiekėjo paskirtam asmeniui pateikia pakeitimo užsakymą, kuriame išdėsto informaciją apie reikiamą defekto šalinimą arba pokytį;

11.2. Įvertinimas – Tiekėjas išsiaiškina pakeitimo užsakyme aprašytą reikalingos paslaugos esmę, apimtį, techninius, funkcinis, saugumo, kokybės ir greitaveikos (įvertina, ar pakeitimas daro įtaką sistemos techninės įrangos reikalavimams pajėgumui ir greitaveikai) reikalavimus, įvertina galimą neigiamą pakeitimo poveikį kitoms sistemos dalims bei Užsakovo atsakingam asmeniui pateikia įvertinimo dokumentą, kuriame nurodo paslaugos suteikimo trukmės įvertinimą darbo dienomis ir siūlomą paslaugos kainą. Tiekėjas, rengdamas įvertinimo dokumentą, turi įvertinti pakeitimo sąveiką su kitais jau testuojamais pakeitimais ir, nurodant priežastis, pasiūlyti Užsakovui rekomenduojamą rengiamo pakeitimo diegimo eiliškumą. Taip pat Tiekėjas pateikia parengtą detalų pakeitimo specifikacijos dokumentą. Jei siūloma pakeitimo apimtis viršija 5 d. d., įvertinimo dokumente taip pat detaliai išdėsto vertinimo kriterijus, sąnaudas, reikalingas suteikti paslaugai. Jei siūloma pakeitimo apimtis neviršija 5 d. d., Tiekėjas neprivalo pateikti pakeitimo specifikacijos dokumento, bet įvertinimo dokumente Tiekėjas papildomai turi aprašyti, koku būdu numato realizuoti užsakyme suformuluotus pakeitimo reikalavimus;

11.3. Įvertinimo patvirtinimas – Užsakovas, išnagrinėjęs Tiekėjo pateiktą įvertinimo dokumentą:

11.3.1. Patvirtina jį, jei įvertinimo dokumentas aiškus ir nurodytos sąnaudos tinkamos;

11.3.2. Jei įvertinimo dokumentas yra neaiškus, Užsakovas gali paprašyti Tiekėją detalizuoti pakeitimo įvertinime minimus darbus bei jų finansinį įvertinimą. Tiekėjas privalo atsakyti į Užsakovo pateiktus klausimus;

11.3.3. jei nusprendžia, kad paslauga yra nereikalinga, nepatvirtina įvertinimo dokumento.

11.4. Užsakovui nepatvirtinus įvertinimo dokumento, Užsakovas sumoka už Tiekėjo atliktą įvertinimą. Konkretaus pokyčio įvertinimo darbų apimtis, už kurią tokiu atveju sumoka Užsakovas, negali viršyti iš anksto, prieš pradedant pokyčio įvertinimą, suderinto maksimalaus laiko, skiriamo pokyčio įvertinimui;

11.5. Užsakovui nustačius ir Tiekėjui pagrįstai išaiškinus, kad pakeitimui atlikti reikalingos sąnaudos yra daug mažesnės negu Tiekėjas nurodė, Tiekėjas privalo pagrįsti nustatytas sąnaudas arba iš naujo pateikti pataisytą įvertinimo dokumentą;

11.6. Sprendimas – Tiekėjas, gavęs įvertinimo dokumento patvirtinimą, suteikia pakeitimo užsakymo dokumente nurodytas paslaugas bei sutarta forma perduoda patikrinti atlikto darbo rezultatus. Palaikymo paslaugų atliktų darbų dokumentacijos šablonus Tiekėjas privalo suderinti su Užsakovu.

11.7. Atliktų darbų patikrinimas – Užsakovo atsakingi darbuotojai patikrina Tiekėjo atliktus darbus. Jei buvo nustatyta darbų trūkumų, Tiekėjas juos įsipareigoja pašalinti nemokamai ir pateikti visus rezultatus patikrinti iš naujo. Jei nebuvo nustatyta rezultatų trūkumų, apie tai informuojamas

Tiekėjo atsakingas asmuo;

11.8. Pokyčių įgyvendinimo ir defektų šalinimo paslauga laikoma visiškai suteikta, kai Užsakovo atsakingas asmuo informuoja Tiekėjo atsakingą asmenį apie tai, kad Tiekėjo pateikti rezultatai atitinka pakeitimo užsakyme suformuluotą reikalingą bei įvertinimo dokumente patvirtintą paslaugą ir pakeitimas arba defekto ištaisymas buvo įdiegtas į darbinę aplinką. Taip pat paslauga laikoma visiškai suteikta, jeigu pakeitimas arba defekto ištaisymas yra įdiegtas į testinę aplinką ir per 1 mėnesio laikotarpį Užsakovas neinformavo Tiekėjo apie testavimo metu nustatytus trūkumus. Po informavimo apie nustatytus trūkumus 1 mėnesio laikotarpis, skirtas nustatyti, ar paslauga visiškai suteikta, skaičiuojamas iš naujo;

11.9. Pokyčio atsisakymas – Užsakovui atsisakius pokyčio, kurio įvertinimas jau yra patvirtintas, Užsakovas įsipareigoja apmokėti už Tiekėjo atliktą įvertinimą bei jau atliktus (jei tokių buvo) programavimo darbus;

11.10. Pokyčio reikalavimų pakeitimas/papildymas – Užsakovui pakeitus pokyčio, kurio įvertinimas jau patvirtintas, reikalavimus, yra užsakomas papildomas pokytis. Tai gali būti atlikta dviem būdais:

11.10.1. jei ankstesni reikalavimai nėra keičiami, naujo pokyčio užsakyme yra pateikiami tik nauji reikalavimai. Toliau pokytis administruojamas įprasta tvarka kaip atskiras pokytis;

11.10.2. jei yra keičiami ankstesni reikalavimai, ankstesnio pokyčio yra atsisakoma, o naujajame pokyčio užsakyme pateikiami visi reikalavimai. Tiekėjas turi sumažinti naujo pokyčio įvertinimą ta darbų dalimi, kurią galima panaudoti iš atsisakyto pokyčio. Toliau pokytis administruojamas įprasta tvarka;

12. Konsultavimas turi būti vykdomas tokia tvarka:

12.1. Konsultavimo užsakymas – Užsakovo paskirti atsakingi asmenys sutarta forma kreipiasi į Tiekėjo paskirtą asmenį prašydamas suteikti konsultavimo paslaugą;

12.2. Konsultavimo sprendimas – Tiekėjo paskirtas kontaktinis asmuo išsiaiškina poreikį ir suteikia reikiamą konsultavimo paslaugą;

12.3. Konsultavimo paslauga laikoma visiškai suteikta, jei buvo atsakyta į Užsakovo paskirto atsakingo asmens pateiktą poreikį, pateiktos atitinkamos detalios išvados, taip pat, jei įmanoma, pasiūlyti galimi problemų sprendimo variantai;

12.4. Konsultavimo paslauga vertinama pagal faktiškai sugaištą laiką (jei nesutarta kitaip, konsultavimo paslaugos įvertinimą Tiekėjas pateikia iškart po paslaugos suteikimo);

12.5. Tiekėjui neturint pakankamai šilumos ir karšto vandens apskaitos veiklos srities žinių arba pakankamų Bilingo sistemos ir KSP funkcionalumo ir veikimo principų žinių, sugaištas Tiekėjo laikas šių žinių įgijimui negali būti įtraukiamas į apmokamą konsultacijos laiką, o Užsakovo sugaištas laikas kompensuojamas konsultacijų valandomis.

13. Kitos Užsakovo pagal poreikį užsakomos paslaugos, priklausomai nuo konkrečios paslaugos pobūdžio, Užsakovo ir Tiekėjo sutarimu turi būti vykdomos vadovaujantis arba pokyčių įgyvendinimo ir defektų šalinimo tvarka, arba konsultavimo tvarka.

14. Užsakovas kiekvieną mėnesį moka Tiekėjui abonentinį mokestį. Abonentinį mokestį sudaro šios konsultacijos ir paslaugos:

14.1. įvedant duomenis;

14.2. ruošiant sąskaitas;

14.3. rengiant ataskaitas;

14.4. uždarant/atidarant ataskaitinį laikotarpį;

14.5. sugadintų duomenų atstatymas;

14.6. informacijos/duomenų išrinkimo iš sistemos duomenų bazės užklausų sakinių parengimas;

14.7. naudotojų apmokymas.

Papildomos paslaugos yra apmokamos papildomai, vadovaujantis šiose sąlygose aprašyta tvarka. Mėnesinio abonentinio mokesčio dydį Tiekėjas turi pasiūlyti teikdamas šį pasiūlymą.

15. Vykdam Bilingo sistemos ir KSP pritaikymą darbui su euru, 2015 metų viduryje bus reikalinga atlikti baigiamuosius darbus – lito valiutos „išjungimą“. Žemiau pateiktas sąrašas su tuo

susijusių darbų, kurių atlikimui reikalingas sąnaudas Tiekėjas turi nurodyti pateikdamas pasiūlymą:

15.1. Dvigubo skaičiavimo (litas ir euras) logikos pašalinimas iš visų programinių vienetų, dalyvaujančių tarifavimo, sąskaitų ruošimo, skolų valdymo, įmokų surinkimo procesuose;

15.2. Sąskaitų modulių (ataskaitų) modifikavimas.

V. PALAIKYMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

16. Paslaugos turi būti teikiamos Tiekėjui su Užsakovui suderinus paslaugų teikimo planą, kuris turi būti sudaromas ir atnaujinamas, atsiradus naujiems paslaugų užsakymams, įtraukiant tarp Užsakovo ir Tiekėjo suderintus Palaikymo paslaugų suteikimo terminus.

17. Tiekėjas, teikdamas Palaikymo paslaugas (išskyrus paslaugų, teikiamų už mėnesinį abonentinį mokestį, kai paslaugos susijusios su kilusių probleminių situacijų sprendimu, teikimo terminai pateikti punkte 21), privalo sudaryti pradinį paslaugų teikimo planą ir siųsti Užsakovui suderinti, vadovaudamasis šiais Palaikymo paslaugų teikimo terminais:

Nr.	Paslauga	Įvertinimo trukmė	Sprendimo trukmė	Sprendimo atidėjimo laikas
1.	Pakeitimų įgyvendinimas	5 d. d.	iki 10 d. d. – paprasti; iki 20 d. d. – sudėtingi.	Iki 1 mėn. po įvertinimo patvirtinimo
2.	Defektų šalinimas	2 d. d.	2 d. d. – paprasti; 4 d. d. – sudėtingi.	-
3.	Konsultavimas	1 d. d.	2 d. d.	Pagal susitarimą

18. Jei Tiekėjas dėl objektyvių priežasčių negali laiku atlikti darbų 17 punkte nurodytais terminais, jis turi informuoti Užsakovą apie priežastis ir atitinkamai siūlyti pakoreguoti terminus.

19. Užsakovas savo nuožiūra gali, tačiau neprivalo, dėl objektyvių priežasčių pratęsti bet kuriuos Palaikymo paslaugų teikimo terminus. Užsakovui nepratęsus Palaikymo paslaugų (išskyrus paslaugų, teikiamų už mėnesinį mokestį) teikimo termino, Tiekėjas moka Užsakovui 35 Eur baudą už kiekvieną pavėluotą paslaugos teikimo dieną.

20. Teikdamas pasiūlymą, Tiekėjas turi pasiūlyti paslaugų darbų įkainius:

Paslaugos pavadinimas	Mato vnt.	Kiekis	Vieneto kaina, EUR be PVM	Viso, EUR be PVM
Mėnesinis abonentinis mokestis	mėn.	36		
Konsultacijos (konsultacijos ir paslaugos, neįeinančios į mėnesinį abonentinį mokestį)	val.	200*		
Defektų šalinimas	val.	200*		
Pokyčių įgyvendinimas	val.	2000*		
Sistemos pervedimo prie euro baigiamieji darbai (15 p.)	paslauga	1		

* Pateikti orientaciniai kiekiai.

21. Teikdamas paslaugas už mėnesinį abonentinį mokestį, kai paslaugos susijusios su kilusių probleminių situacijų sprendimu, Tiekėjas privalo reaguoti į Užsakovo išsakytą poreikį bei spręsti kilusias problemas vadovaudamasis šiais terminais:

Problemų svarbumas	Reakcijos laikas	Sprendimo trukmė
Blokuojanti	1 val.	2 val.
Kritinė	2 val.	6 val.
Didelė	4 val.	16 val.
Vidutinė	8 val.	32 val.
Mažo svarbumo	16 val.	40 val.

21.1. Užsakovo užregistruota problema turi būti pradėta spręsti ne vėliau, kaip p.21 lentelės stulpelyje „Reakcijos laikas“ nurodytą laiką ir turi būti išspręsta p.21 lentelėje stulpelyje „Sprendimo trukmė“ nurodytą laiką. Jei Tiekėjas dėl objektyvių priežasčių negali išspręsti užregistruotos problemos per nurodytą laiką, jis turi pateikti Užsakovui pagrįstas priežastis ir atitinkamai siūlyti koreguoti terminus.

21.2. Problemų klasifikacija:

21.2.1. Blokuojanti – problema, dėl kurios visi arba absoliuti dauguma naudotojų visiškai negali naudotis sistema;

21.2.2. Kritinė – problema, dėl kurios vienas ar keli naudotojai negali vykdyti numatytų būtinų funkcijų ir nežinomas joks kitas alternatyvus šios funkcijos vykdymo būdas;

21.2.3. Didelė – problema, kuri kliudo vykdyti būtinas funkcijas, tačiau yra žinomas alternatyvus funkcijos vykdymo būdas;

21.2.4. Vidutinė – problema, kuri sukelia sunkumus naudojantis sistema, bet neįtakoja svarbių sistemos funkcijų veikimo ir nedaro jokio kito poveikio sistemai;

21.2.5. Mažo svarbumo – neesminės išvaizdos, patogumo, retai pasitaikančių nekritinių naudojimo scenarijų problema, kuri sukelia nedidelį nepatogumą naudojantis sistema, bet neįtakoja sistemos funkcijų veikimo ir nedaro jokio kito poveikio sistemai;

21.2.6. Tiekėjui be pateisinamos priežasties (ne nuo Tiekėjo priklausančių priežasčių) nevykdant 21 punkte nurodytų įpareigojimų, Užsakovui pareikalavus, moka 20 Eur baudą už kiekvieną pavėluotą reakcijos laiko ir/ar sprendimo trukmės valandą bei kompensuoja visus dėl to patirtus nuostolius.

22. Defektų, atsiradusių dėl Tiekėjo kaltės, šalinimas turi būti atliktas nemokamai, vadovaujantis tokia pat tvarka, kuri aprašyta 11 punkte, ir neturi daryti įtakos kitoms teikiamoms paslaugoms (terminui, kainai ir t. t.).

23. Konsultavimo paslaugos, susijusios su defektais, atsiradusiais dėl Tiekėjo kaltės, turi būti atliekamos nemokamai.

24. Užsakovui paprašius arba dėl kokių nors aplinkybių nutrūkus sutarčiai, Tiekėjas turi pateikti Užsakovo nuosavybei visus Bilingo sistemos ir KSP išeities kodus.

25. Paslaugų teikimui Tiekėjas turi naudoti savo turimą pakeitimų, konsultacijų bei kitų darbų registravimo, valdymo ir kontrolės sistemą. Užsakovo kontaktiniams asmenims turi būti pateikti prisijungimo prie šios sistemos duomenys bei suteiktos jos naudojimui reikiamos teisės.

26. Paslaugos turi būti teikiamos vadovaujantis nustatytais terminais, tačiau dėl to neturi nukentėti teikiamų paslaugų kokybė.

27. Tiekėjas taip pat privalo teikti paslaugas, kurių mokestis į pasiūlymą turi būti įskaičiuotas su paslaugų teikimo įkainiu:

27.1. Bilingo sistemos ir KSP vystymo aplinkų sukūrimas ir palaikymas pas Tiekėją;

27.2. projektą atliekančių tiekėjo ekspertų darbų koordinavimas;

27.3. projekto darbų planavimas;

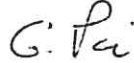
27.4. projekto vykdomų darbų kontrolė;

27.5. dalyvavimas esminių klausimų aptarime Užsakovo organizuojamuose susitikimuose ar

telekonferencijose;

27.6. dalyvavimas sprendžiant kritinius paslaugų teikimo klausimus.

Informatikos tarnybos viršininkas



Genius Pečiūra

SUDERINTA

Klientų aptarnavimo viršininkas

Vidmantas Povilas Žalkauskas



2015-01-15

Vadovaujanti vadybininkė



Rimanta Lukošienė

Viršininio pavaduotojas



Arvydas Kriaučiūnas