**Finansų valdymo, žmogiškųjų išteklių valdymo ir analitikos** **INFORMACINIŲ SISTEMŲ APTARNAVIMO PASLAUGŲ PIRKIMO**

**TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

1. **PIRKIMO OBJEKTAS**

Pirkimo objektas – AB „Klaipėdos energija“ naudojamos Labbis Finansų valdymo, Labbis žmogiškųjų išteklių valdymo ir Labbis analitikos sistemų (toliau – Sistemų) licencijų palaikymo ir naudotojų aptarnavimo paslaugos.

1. **BENDRIEJI REIKALAVIMAI**
2. **Reikalavimai Labbis sistemų licencijų palaikymui (toliau – „Licencijų palaikymo paslaugos“):**
   1. Labbis sistemų palaikymo paslaugos turi apimti: Labbis. Apskaita ir Labbis Apskaita RAS, Labbis Bonus, Labbis Analitika.
   2. Informuoti apie Programos pakeitimus. Informacija apie pakeitimus turi būti skelbiama Tiekėjo interneto tinklalapyje ir/arba elektroniniu paštu.
   3. Pateikti ar perduoti Programos naujas versijas (angl. upgrade). Naujos Programos versijos ir senesnių versijų atnaujinimai turi būti patalpinami Tiekėjo FTP serveryje, iš kur Užsakovas pats galės jas parsisiųsti (angl. download).
   4. Pasikeitus sistemą reglamentuojantiems įstatymams, pateikti naują Programos versiją, Programos standartinio funkcionalumo ribose, atitinkančią galiojančius įstatymus ir tinkamai atliekančią savo funkcijas, išskyrus kai keičiasi vidinė bendrovės tvarka.
3. **Reikalavimai naudotojų aptarnavimo paslaugoms (toliau vadinama – „Aptarnavimo paslaugos“):**
   1. Labbis sistemų aptarnavimo paslaugos turi apimti: Labbis. Apskaita ir Labbis Apskaita RAS, Labbis Bonus, Labbis Analitika.
   2. Teikti prevencines paslaugas:

* Tiekėjas įdiegia Programos atnaujinimus (pataisymus, naujas versijas dėl įstatymų pasikeitimų ar programos klaidų), bei pateikia išsamią naujo funkcionalumo jei toks yra dokumentaciją ar aprašymą – nemokamai.
* Tiekėjas atlieka Programos testavimą ir analizę (duomenų teisingumo kontrolė, duomenų struktūros teisingumo patikrinimas ir taisymas, tikrinimas dėl Programos klaidų);
* Tiekėjas suteikia prisijungimą registruoti problemas ar klausimus pagalbos sistemoje;
* Tiekėjas informuoja įstaigą, skelbia naujienas.
  1. Teikti priežiūros paslaugas:
* Tiekėjas konsultuoja Programos eksploatacijos klausimais ;
* Tiekėjas išnagrinėja problemas ;
* Tiekėjas sprendžia problemas;
* Tiekėjas atstato ir/arba grąžina vartotojui galimybę naudotis Programa.
  1. Teikti priežiūros paslaugas nuotoliniu būdu:
* Tiekėjas suteikia Perkančiajai organizacijai **5** nemokamas konsultacines valandas nuotoliniu būtų kas mėnesį Labbis Apskaita ir Labbis Apskaita RAS bei Labbis Bonus klausimai
* Tiekėjas suteikia Perkančiajai organizacijai **12** nemokamų konsultacinių valandų nuotoliniu būtų kas mėnesį Labbis Analitika klausimais;
* Tiekėjas konsultuoja telefonu eksploatacijos klausimais;
* Tiekėjas konsultuoja telefonu probleminiais klausimai;
* Tiekėjas atlieka visas konsultacijas telefonu;
* Tiekėjas teikia prisijungimo prie serverio ar darbo vietos konsultacijas eksploatacijos klausimais;
* Tiekėjas teikia Prisijungimo prie serverio ar darbo vietos konsultacijas probleminiais klausimais;
* Tiekėjas atlieka programos parametrizavimą, pagal kliento poreikius;
* Tiekėjas atlieka užsakovo duomenų tvarkymą, jam pageidaujant;
* Tiekėjas atlieka sistemos testavimą;
  1. Teikti vystymo paslaugas:
* Tiekėjas konsultuoja Programos vystymo klausimais.

1. **Reikalavimai naudotojų aptarnavimo paslaugoms po sistemų naujinimo (toliau vadinama – „Paslaugos po naujinimo“):**
   1. Teikti paslaugas po naujinimo:

* Klaidos, iškylančios po sistemos (ų) naujinimo, yra taisomos pagal turimus reakcijos ir sistemos atstatymo laikus.
* Klaidos, iškylančios po sistemos (ų) naujinimo, yra taisomos skubos tvarka, kai klaida traktuojama kaip kritinė klaida. Kritinė klaida – klaida, kuri iššaukia sistemos prastovą, o alternatyvaus būdo atlikti norimą operaciją (veiksmą) nėra.
* Klaidos, iškylančios po sistemos (ų) naujinimo, yra taisomos nemokamai, kol atstatomas pirminis sistemos veikimas.
* Klaidų taisymas po sistemų naujinimo nėra traukiamas į nemokamas 5 val. „Priežiūros paslaugos nuotoliniu būdu“ .
* Visi programų Labbis Apskaita ir Labbis Apskaita RAS bei Labbis Bonus klaidų taisymai, dėl tiekėjo kaltės taisomi nemokamai ir nėra traukiami į nemokamas 5 val. „Priežiūros paslaugos nuotoliniu būdu“.
* Visi programos Labbis Analitika klaidų taisymai, dėl tiekėjo kaltės taisomi nemokamai ir nėra traukiami į nemokamas 12 val. „Priežiūros paslaugos nuotoliniu būdu“.

1. **REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTO APIMTIMS**
2. Paslaugos yra perkamos 36 (trisdešimt šešių) mėnesių laikotarpiui nuo viešojo pirkimo sutarties įsigaliojimo dienos.
3. Per mėnesį neišnaudotos minėtų sistemų aptarnavimui suteikiamos nemokamos konsultacijų valandos keliamos į kitą mėnesį, tačiau nebus kaupiamos ilgiau nei 6 mėn.
4. **Dėl aptarnavimo paslaugų teikimo**

Aptarnavimo paslaugos turės būti teikiamos nurodytą laikotarpį.

|  |  |
| --- | --- |
| **Pavadinimas** | **Terminas** |
| Reagavimo laikas | 4 darbo valandos |
| Sistemos atstatymo laikas | 8 darbo valandos |
| Programinės įrangos atnaujintų (naujų versijų) diegimo paslaugos teikiamos | 7:00 – 16:00 val. |
| Darbo laikas | 7:00 – 16:00 val . |
| Veikimo laikas | 7:00 – 22:00 val. |

Tiekėjas turi sudaryti galimybę įstaigos darbuotojams savo turimus klausimus ir problemas registruoti Tiekėjo pagalbos svetainėje.

1. **Dėl papildomų paslaugų teikimo**

Perkančioji organizacija numato, kad viešojo pirkimo sutarties vykdymo laikotarpiu taip pat bus reikalingas papildomų paslaugų teikimas. Perkančioji organizacija planuoja įsigyti toliau nurodytą papildomai teikiamų paslaugų kiekį sutarties galiojimo laikotarpiu, **tačiau neįsipareigoja iš Tiekėjo visą šį kiekį / paslaugas nupirkti.** Tiekėjas, teikdamas pasiūlymą, privalo nurodyti valandinius įkainius:

* 1. Priežiūros paslaugas teikiamas nuotoliniu būdu darbo dienomis nuo 08:00 – 17:00 val. – **180 val. (per 36 mėn.)**:
     + Tiekėjas konsultuoja Programos eksploatacijos klausimais;
     + Tiekėjas išnagrinėja problemas;
     + Tiekėjas sprendžia problemas;
     + Tiekėjas atstato ir/arba grąžina vartotojui galimybę naudotis Programa.
  2. Programos vystymo paslaugas ir programavimo darbus – **300 val. (per 36 mėn.)**.

Papildomos paslaugos būtų teikiamos pagal atskirus užsakymus.

1. **Kitos paslaugos**

Sutarties vykdymo laikotarpiu Tiekėjas privalo be papildomo apmokėjimo atlikti šiuos vienkartinius darbus:

* Atlikti 15 val. likusių Labbis Analitika mokymų.
* Parengti RAS EUR modulį, šalims susiderinus darbų eigą ir gaunamą rezultatą.
* Ištaisyti Labbis 4 DK ataskaitose sąskaitų rodymą su žvaigždutėmis.
* Ištaisyti turto ataskaitą formavimą už kelis mėn.
* Sutvarkyti Labbis Bonus, ir Labbis Bonus, EUR kubus.
* Sutvarkyti Labbis ANALITIKA administravimo teises.
* Pateikti duomenų įkėlimo į kubus tvarkaraščių sudarymo instrukciją.
* Baigti ataskaitų sudarymo Labbis Analitika mokymus, atsakyti į neatsakytus klausimus.

Atlikti darbai turi būti apiforminami priėmimo-perdavimo aktais su abiejų šalių projektų vadovų parašais.

**PASIŪLYMO FORMA**

**LABBIS SISTEMŲ PALAIKYMO IR APTARNAVIMO PASLAUGŲ PIRKIMO**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Data)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Vieta)

|  |  |
| --- | --- |
| Paslaugų teikėjo pavadinimas |  |
| Paslaugų teikėjo adresas |  |
| Įmonės kodas |  |
| Už pasiūlymą atsakingo asmens  vardas, pavardė |  |
| Telefono numeris |  |
| Fakso numeris |  |
| El. pašto adresas |  |

Šiuo pasiūlymu pažymime, kad sutinkame su visomis pirkimo sąlygomis, nustatytomis:

1. apklausos pirkimo sąlygose;
2. kituose pirkimo dokumentuose.

Siūlomos paslaugos pilnai atitinka visus pirkimo dokumentuose nurodytus reikalavimus.

Teikiame savo pasiūlymą personalo valdymo informacinės sistemosBonus aptarnavimo paslaugoms:

**Palaikymo ir aptarnavimo paslaugos:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Paslaugos pavadinimas** | **Mėnesių skaičius** | **Laikotarpis** | **Abonentinis mokestis, kaina EUR be PVM/ mėn.** | **Abonentinis mokestis, kaina EUR be PVM/ VISO.**  (6=3x5) |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* |
|  | Finansų valdymo apskaita Labbis/Labbis RAS - Palaikymas | 36 | Nuo sutarties pasirašymo |  |  |
|  | Žmogiškųjų išteklių valdymas Labbis Bonus - Palaikymas | 36 | Nuo sutarties pasirašymo |  |  |
|  | Labbis analitika - Palaikymas | 36 | Nuo sutarties pasirašymo |  |  |
|  | Abonentinis aptarnavimo mokestis | 36 | Nuo sutarties pasirašymo |  |  |
|  | Abonentinis aptarnavimo mokestis - Labbis Analitika | 36 | Nuo sutarties pasirašymo |  |  |
| **Aptarnavimo paslaugos per nurodytą kiekį mėnesių EUR be PVM, viso (A):** | | | | |  |

**Numatomos papildomos aptarnavimo paslaugos:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Paslaugų pavadinimas** | **Preliminarus kiekis per 12 mėnesių, val.** | **1 val. įkainis, EUR be PVM** | **Suma EUR**  **be PVM**  (5=3x4) |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
|  | Priežiūros paslaugos nuotoliniu būdu;  07-16 val. darbo dienomis | 180 |  |  |
|  | Vystymo paslaugos, Programavimo darbai | 300 |  |  |
|  | **Papildomos paslaugos per 36 mėnesius EUR be PVM, viso (B):** | | |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | **Bendra paslaugų vertė ((A) ir (B)) EUR be PVM** (A+B) |  |