**DOKUMENTŲ VALDYMO INFORMACINĖS SISTEMOS „AVILYS“ PROGRAMINĖS ĮRANGOS PALAIKYMO PASLAUGŲ TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

1. **PIRKIMO OBJEKTAS**
   1. Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija (toliau – Perkančioji organizacija) siekia įsigyti dokumentų valdymo sistemos „Avilys“ (toliau – DVS) programinės įrangos palaikymo paslaugas (toliau – Paslaugos).
   2. DVS palaikymo paslaugos yra bazinės ir turi būti teikiamos nuolat. Paslaugos detalizuotos šio priedo 3 dalyje.
2. **INFORMACIJA APIE DVS**
   1. DVS – informacinė sistema, skirta centralizuotam Perkančiosios organizacijos dokumentų ir užduočių valdymui, saugojimui, analizei, apskaitai ir kt. DVS tikslas – didinti dokumentų valdymo proceso efektyvumą bei gerinti darbo kokybę. DVS vartotojo sąsaja realizuota interneto naršyklės pagrindu.
   2. Pagrindinės DVS funkcijos:
      1. gautų, siunčiamų, vidaus dokumentų registravimas;
      2. dokumentų priskyrimas byloms ir registrams;
      3. dokumentų paieška ir peržiūra;
      4. dokumentų projektų rengimas;
      5. dokumentų derinimas, vizavimas, pasirašymas;
      6. dokumentų susiejimas;
      7. užduočių kūrimas, skirstymas, vykdymo kontrolė;
      8. ataskaitų generavimas;
      9. pavadavimų realizacija;
      10. tiesioginis dokumentų skenavimas;
      11. priminimai ir informavimas.
   3. DVS sudaro produkcinė bei testinė aplinkos.
3. **DVS PALAIKYMO PASLAUGOS**
   1. DVS programinės įrangos palaikymo paslaugas sudaro:
      1. nepertraukiamo DVS veikimo užtikrinimas;
      2. DVS administratoriaus konsultavimas (telefonu, elektroniniu paštu, darbo vietoje) sistemos veikimo bei sistemos funkcionalumų klausimais;
      3. pagalbos teikimas DVS administratoriui (telefonu, elektroniniu paštu, darbo vietoje) sprendžiant iškilusias problemas;
      4. DVS naudojamų pagalbinių programų licencijų ir sertifikatų galiojimo tikrinimas ir savalaikis atnaujinimas;
      5. informavimas su Perkančiąja organizacija suderinta tvarka (jei suderinti nepavyksta – Perkančiosios organizacijos atsakingam asmeniui telefonu ir el. paštu) apie įvykusius DVS sutrikimus, jų priežastis (sutrikimų priežasčių nustatymo atlikimas), sprendimo būdus ir eigą;
      6. informavimas su Perkančiąja organizacija suderinta tvarka (jei suderinti nepavyksta – Perkančiosios organizacijos atsakingam asmeniui telefonu ir el. paštu) apie potencialiai galinčius įvykti DVS sutrikimus bei rekomendacijų kaip jų išvengti teikimas;
      7. techninių resursų (pvz., procesoriaus, atminties, diskinės erdvės, tinklo pralaidumo) panaudojimo ir poreikio analizė;
      8. DVS klaidų taisymas;
      9. DVS programinio kodo klaidų taisymas ir pataisymų diegimas;
      10. DVS naujų versijų diegimas ir aplinkos konfigūravimas iš anksto elektroniniu paštu ir/arba telefonu naujus funkcionalumus ir pakeitimus suderinus su Perkančiąja organizacija;
      11. DVS duomenų atsarginių kopijų darymas, operatyvus atsarginių kopijų darymo proceso sutrikimų šalinimas, duomenų atstatymas;
      12. sisteminės programinės įrangos priežiūra ir atnaujinimas;
      13. DVS duomenų bazių ir jų valdymo sistemų administravimas, priežiūra, problemų sprendimas;
4. **DVS PALAIKYMO PASLAUGŲ REIKALAVIMAI**
   1. Apie pastebėtus DVS sutrikimus Perkančioji organizacija Paslaugų teikėją informuoja el. paštu arba telefonu. Visi DVS veikimo sutrikimai (tiek nustatyti Perkančiosios organizacijos tiek Paslaugų teikėjo) turi būti registruojami Paslaugų teikėjo problemų ir sutrikimų registravimo sistemoje. Perkančiosios organizacijos atsakingi asmenys, turi turėti galimybę matyti užregistruotų problemų sprendimo eigą, tikslinti problemų informaciją, matyti įregistruotų problemų/klaidų ištaisymo būseną ir kitą aktualią informaciją. Taip pat Perkančiosios organizacijos atsakingi asmenys el. paštu turi gauti pranešimus apie sėkmingą užklausos registraciją, užklausos vykdymo eigą bei sėkmingą problemos pašalinimą.
   2. Konsultacijos teikiamos telefonu, elektroniniu paštu, internetu, darbo vietoje.
   3. Paslaugos teikiamos interneto ryšio priemonėmis (tuo tikslu Perkančioji organizacija sudaro galimybę tiekėjo įgaliotiems asmenims prisijungti prie techninės įrangos) arba Perkančiosios organizacijos patalpose.
   4. Su Perkančiosios organizacijos įgaliotais asmenimis bendraujama, paslaugos Perkančiosios organizacijos patalpose teikiamos Perkančiosios organizacijos darbo laiku.
   5. Visi DVS sutrikimai yra skirstomi į tris lygius, priklausomai nuo jų įtakos sklandžiam Perkančiosios organizacijos darbui:
      1. **I lygis** – DVS nustojo funkcionuoti, visi arba didžioji dauguma darbuotojų negali tęsti darbo; kilo grėsmė nukentėti arba jau nukentėjo (buvo prarasti, iškraipyti, paviešinti) Perkančiosios organizacijos ir/arba Trečiųjų asmenų duomenys.
      2. **II lygis** – dideli DVS funkcionavimo sutrikimai, dėl kurių neįmanomas sklandus sistemos darbas, vartotojai turi galimybę dirbti, tačiau ne visu pajėgumu.
      3. **III lygis** – DVS funkcionalumas paveiktas nežymiai, sutrikimas sukelia nepatogumus, bet vartotojai turi galimybę dirbti, nejaučiant didelių DVS sutrikimų; sutrikimas nekelia grėsmės duomenims ir DVS funkcionavimui, problemos sprendimas yra būtinas, bet ne kritinis.
   6. Paslaugų teikėjas, vykdydamas sutrikimų šalinimą, į sutrikimus privalo reaguoti bei sutrikimus pašalinti pagal šiuos reikalavimus:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sutrikimo lygis** | **Reakcijos laikas** | **Sutrikimų pašalinimo laikas** |
| I lygis | ne ilgiau kaip 1 darbo valanda | ne ilgiau kaip 4 darbo valandos |
| II lygis | ne ilgiau kaip 2 darbo valandos | ne ilgiau kaip 8 darbo valandos |
| III lygis | ne ilgiau kaip 4 darbo valandos | ne ilgiau kaip 16 darbo valandų |

* + 1. Reakcijos laikas – laikas, nuo pranešimo apie sutrikimą gavimo, per kurį Paslaugos teikėjas atlieka preliminarią problemos analizę, numato problemos sprendimo priemones ir būdus bei apie tai informuoja Perkančiąją organizaciją.
    2. Sutrikimų pašalinimo laikas – laikas, nuo pranešimo apie sutrikimą gavimo, per kurį Paslaugos teikėjas sutrikimą pilnai pašalina.
  1. Jei Paslaugų teikėjas dėl objektyvių priežasčių ir / ar nuo Paslaugų teikėjo nepriklausančių priežasčių negali pašalinti sutrikimų per nustatytą sutrikimų pašalinimo laiką, jis nedelsiant apie tai el. paštu turi informuoti Perkančiąją organizaciją nurodant minėto fakto aplinkybes ir priežastis. Perkančiajai organizacijai įvertinus nurodytų aplinkybių ir priežasčių pagrįstumą, Perkančioji organizacija ir Paslaugos teikėjas abipusiu susitarimu gali nustatyti kitokį sutrikimų pašalinimo laiką nei nustatyta Techninės specifikacijos 4.6 punkte.