Specialiųjų Sąlygų priedas Nr. 1 prie SUTARTIES NR. 16-3-279/2016

|  |
| --- |
|  |
|  |

**INFORMACINĖS SISTEMOS (NAVISION) PRIEŽIŪROS, KONFIGŪRAVIMO   
IR PROGRAMAVIMO PASLAUGŲ**

**TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

1. TURIMOS NAVISION PROGRAMOS APŽVALGA

INVEGOJE Navision programa yra naudojama nuo 2003 metų, kai buvo įdiegta apskaitos ir verslo valdymo sistema MS Navision Attain (versija LT 3.60). Per visą eksploatacijos laikotarpį ji buvo kelis kartus modernizuota. Duomenys saugomi Microsoft SQL duomenų bazėje. Navision programos licencijos apimtis yra pateikiama Pirkimo sąlygų 4 priede.

Sistema INVEGOJE įdiegta siekiant apskaityti ir valdyti INVEGOS veiklos procesus. Be standartinių modulių, INVEGOS reikmėms buvo sukurti atskiri funkciniai moduliai, taip pat Navision programa pritaikyta INVEGOS apskaitą vykdyti atskirai pagal atitinkamus INVEGOS administruojamus fondų fondus ir priemones (4 atskiri fondai ir bendra INVEGOS apskaita). Esami funkcionalumai leidžia vykdyti apskaitą tiek konsoliduotai, tiek atskirai pagal atitinkamas administruojamus fondus ar priemonių veiklą. Pajamų, išlaidų straipsniai ir kiti apskaitos duomenys yra apskaitomi konsoliduotai ir atskirai pagal 5 atskirus apskaitos principus.

Šiuo metu veikianti programinės įrangos platforma – MS Dynamics Nav 2013 R2 (versija LTFP 7.1), NAV kliento (.exe) versija – MS Dynamics Nav 2013 R2, duomenų bazių sistema – MS SQL Server 2012.

Šiuo metu yra įsigytos 31 konkurencinės darbo vietų licencijos.

INVEGA naudoja standartinius Navision programos modulius, papildomai modifikuotus standartinius bei naujus modulius (5 priedas).

1. **PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA**

Uždaroji akcinė bendrovė „Investicijų ir verslo garantijos“ (toliau - INVEGA) planuoja įsigyti šias informacinės sistemos (NAVISION) priežiūros, konfigūravimo ir programavimo paslaugas, kurios apima:

* 1. **Mėnesinės fiksuotos programos aptarnavimo ir priežiūros paslaugos, kurios apima:** 
     1. Ne mažiau kaip 4 darbo val. per mėnesį nemokamų konsultacijų telefonu, elektroniniu paštu, prisijungimų prie sistemos nuotoliniu būdu, įskaitant vartotojo klaidų taisymą, sutrikimų, gedimų šalinimą (veikimo, neatitinkančio aprašančiuose dokumentuose numatyto veikimo, šalinimas). Vienos konsultacijos apskaitoma min. trukmė - 15 min.
     2. Operatyvų Darbo užmokesčio ir darbo laiko apskaitos modulio atnaujinimų dėl LR įstatymų ir poįstatiminių aktų paruošimą ir pateikimą/įdiegimą. Atnaujinimų pateikimo terminai turi užtikrinti, kad darbo užmokesčio ir darbo laiko apskaita būtų vykdoma pagal galiojančius teisės aktus;
     3. „Microsoft Dynamics“ NAV produkto standartinio gamintojo funkcionalumo klaidų pataisymus („hot-fix“);
     4. Galimybę naudotis „Customer Source“ portale pateikta visa informacija apie produktą.
  2. **Papildomos mokamos konsultacijos, kurios viršija mėnesinį limitą, kurios teikiamos laikantis šių sąlygų:**
     1. Konsultavimo užsakymas – INVEGOS atsakingas darbuotojas telefonu arba el. paštu kreipiasi į Vykdytojo paskirtą asmenį prašydamas suteikti konsultavimo paslaugą;
     2. Konsultavimo sprendimas – Tiekėjo paskirtas kontaktinis asmuo išsiaiškina poreikį ir suteikia reikalingą konsultavimo paslaugą;
     3. Konsultavimo paslauga laikoma visiškai suteikta, jei buvo atsakyta į INVEGOS paskirto atsakingo asmens išreikštą poreikį, pateiktos atitinkamos detalios išvados, taip pat, jei įmanoma, pasiūlyti galimi problemų sprendimo variantai;
     4. Konsultavimo paslauga vertinama pagal faktiškai sugaištą laiką (jei nesutarta kitaip, konsultavimo paslaugos įvertinimą Tiekėjas pateikia iškart po paslaugos suteikimo);
     5. Mokamos konsultacijos apmokamos taikant nurodytą konsultacinių paslaugų įkainį;

Vienos mokamos konsultacijos apskaitoma min. trukmė - 15 min.

* 1. **Naujų specifiniam poreikiams pritaikytų modulių projektavimo ir programavimo darbai bei esamų modulių funkcionalumų tobulinimo darbai, kurie teikiami laikantis šių sąlygų:** 
     1. **Išsami problemų analizė.** Tiekėjo atliekami darbai kai prižiūrimos Navision programos vartotojų problemos negalima išspręsti be detalios Navision programos kodo ir duomenų analizės. Tokie darbai atliekami Sutartyje nustatyta tvarka pateiktų Užsakymų pagrindu;
     2. **Projektavimo, programavimo ir konfigūravimo darbai**. Navision programos (atnaujintos Navision programos) pakeitimų kūrimo ir konfigūravimo darbai reikalingi sudėtingos problemos pašalinimui atlikus Išsamią problemos analizę, atliekami Sutartyje nustatyta tvarka pateiktų Užsakymų pagrindu;
     3. **Diegimo darbai.** Užsakymo apimtyje modifikuotos Navision programos programinės įrangos ir jos pakeitimų (atnaujinimų) diegimas testinėje ir darbinėje Navision programos aplinkoje. Navision programos programinės įrangos diegimo darbai atliekami Sutartyje nustatyta tvarka pateiktų Užsakymų pagrindu;
     4. **Mokymai.** Vartotojų ir Navision programos administratorių mokymai darbo vietoje arba per nuotolinio ryšio priemones. Mokymai bus atliekami Sutartyje nustatyta tvarka pateiktų Užsakymų pagrindu.
  2. **Programos pakeitimų, kurie apima reikiamų pokyčių įgyvendinimą ir defektų šalinimą paslaugos teikiamos laikantis šių sąlygų:**
     1. užsakymas – INVEGOS paskirtas atsakingas asmuo pateikia Tiekėjo paskirtam asmeniui užsakymą el. paštu, kuriame išdėsto informaciją apie reikiamą defekto šalinimo arba pokyčio įgyvendinimo paslaugą;
     2. Įvertinimas – Tiekėjas išsiaiškina užsakyme aprašytą reikalingos paslaugos esmę, apimtį, techninius, funkcinius, saugumo, kokybės ir greitaveikos (įvertina, ar pokytis daro įtaką sistemos techninės įrangos reikalavimams, pajėgumui ir greitaveikai) reikalavimus, įvertina galimą neigiamą poveikį kitoms programos dalims ir kitiems programos moduliams bei INVEGOS atsakingam asmeniui pateikia įvertinimą, kuriame nurodo paslaugos suteikimo trukmės įvertinimą darbo dienomis ir siūlomą paslaugos kainą. Tiekėjas, rengdamas įvertinimą, turi įvertinti pokyčio sąveiką su kitais jau testuojamais pokyčiais ir, nurodęs priežastis, pasiūlyti INVEGAI rekomenduojamą rengiamo pokyčio diegimo eiliškumą. Taip pat Tiekėjas pateikia parengtą pakeitimo detalią specifikaciją, detaliai išdėsto vertinimo kriterijus, sąnaudas, reikalingas paslaugai suteikti. Jei reikia, Tiekėjas savo iniciatyva rengia susitikimus su INVEGOS darbuotojais, galinčiais patikslinti pakeitimo užsakymo dokumente išdėstytą informaciją. Dokumentacijos parengimas ar atnaujinimas, negali viršyti 10% pokyčio įvertinimo;
     3. Įvertinimo patvirtinimas – INVEGA, išnagrinėjęs Tiekėjo pateiktą įvertinimą, patvirtina jį, jeigu įvertinimas aiškus ir nurodytos sąnaudos tinkamos, jei nusprendžia, kad paslauga yra reikalinga; arba nepatvirtina įvertinimo dokumento, jeigu nusprendžia, kad paslauga yra nereikalinga. Jei įvertinimas yra neaiškus, INVEGA gali paprašyti Tiekėją detalizuoti programos pakeitimo įvertinime minimus darbus iki keičiamų NAV objektų detalumo bei jų finansinį įvertinimą. Tiekėjas privalo atsakyti į INVEGOS ar jo pasamdytų nepriklausomų ekspertų pateiktus klausimus;
     4. INVEGAI nustačius, kad pakeitimui atlikti reikalingos sąnaudos yra daug mažesnės negu Tiekėjas nurodė, Tiekėjas privalo pagrįsti nurodytas sąnaudas arba iš naujo pateikti pataisytą įvertinimą;
     5. Sprendimas – Tiekėjas, gavęs įvertinimo patvirtinimą, su pokyčio iniciatoriumi suderina sprendimo pateikimo terminą po to suteikia pakeitimo užsakyme nurodytas paslaugas bei sutarta forma perduoda patikrinti rezultatus.;
     6. Rezultatų patikrinimas – INVEGOS atsakingi darbuotojai patikrina Tiekėjo pateiktus rezultatus. Jei nustatoma rezultatų trūkumų, Tiekėjas juos įsipareigoja pašalinti nemokamai ir pateikti visus rezultatus iš naujo patikrinti. Jei nebuvo nustatyta rezultatų trūkumų, apie tai informuojamas Tiekėjo atsakingas asmuo, pasirašomas paslaugų atlikimo aktas;
     7. Defektų šalinimo ir pokyčių įgyvendinimo paslauga laikoma visiškai suteikta, kai INVEGOS atsakingas asmuo informuoja Tiekėjo atsakingą asmenį apie tai, kad Tiekėjo pateikti rezultatai atitinka pakeitimo užsakyme suformuluotą reikalingą ir įvertinime patvirtintą paslaugą ir pokytis arba defekto ištaisymas įdiegtas į darbinę aplinką. Taip pat paslauga laikoma visiškai suteikta, jeigu pokytis arba defekto ištaisymas yra įdiegtas į testinę aplinką ir per 3 mėnesius INVEGA neinformavo Tiekėjo apie testavimo metu nustatytus trūkumus. Po informavimo apie nustatytus trūkumus 3 mėnesių laikotarpis, skirtas nustatyti, ar paslauga visiškai suteikta, skaičiuojamas iš naujo;
     8. Pokyčio atsisakymas – INVEGAI atsisakius pokyčio, kurio įvertinimas jau yra patvirtintas, INVEGA įsipareigoja apmokėti už Tiekėjo atliktą įvertinimą bei atliktus (jei tokių buvo) programavimo darbus, pagal faktiškai teikėjo sugaištą laiką, bet ne daugiau kaip 20 proc. visos įvertintos pokyčio apimties;
     9. Pokyčio reikalavimų pakeitimas / papildymas – INVEGAI pakeitus pokyčio, kurio įvertinimas jau patvirtintas, reikalavimus, yra užsakomas naujas pokytis. Tai gali būti atlikta dviem būdais:
        1. Jei ankstesni reikalavimai nėra keičiami, naujo pokyčio užsakyme yra pateikiami tik nauji reikalavimai. Toliau pokytis administruojamas įprasta tvarka kaip atskiras pokytis;
        2. Jei yra keičiami ankstesni reikalavimai, seno pokyčio yra atsisakoma, o naujajame pokyčio užsakyme yra pateikiami visi reikalavimai. Tiekėjas turi sumažinti naujo pokyčio įvertinimą ta darbų dalimi, kurią galima panaudoti iš atsisakyto pokyčio. Toliau pokytis administruojamas įprasta tvarka.

1. PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS
   1. Mėnesinės fiksuotos Abonentų apskaitos programos aptarnavimo ir priežiūros paslaugos pradedamos teikti nuo sutarties pasirašymo dienos.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Paslauga** | **Įvertinimo trukmė** | **Sprendimo trukmė** | **Galimas sprendimo atidėjimo laikas** |
|  | Pokyčių įgyvendinimas | 5 d. d. | iki 10 d. d. – paprasti;  iki 20 d. d. – sudėtingi | Iki 1 mėn. po įvertinimo patvirtinimo |
|  | Defektų šalinimas | 1 d. d. | 2 d. d. – paprasti;  4 d. d. – sudėtingi | - |
|  | Sprendimo rezultatų trūkumų šalinimas | - | iki 1 d. d. | - |
|  | Konsultavimas | 1 d. d. | Pagal susitarimą | Pagal susitarimą |

* 1. Perkamų Paslaugų suteikimo terminai:

* 1. Jei Tiekėjas dėl objektyvių priežasčių negali laiku atlikti darbų per 4 nurodytus terminus, jis turi informuoti INVEGĄ apie priežastis ir atitinkamai siūlyti pakoreguoti terminus;
  2. INVEGA savo nuožiūra gali (bet neprivalo) dėl objektyvių priežasčių pratęsti bet kuriuos Vystymo paslaugų teikimo terminus;
  3. Paprastas pokytis / defektas – jei pakeitimo įvertinime nurodyti darbai buvo įvertinti ne daugiau kaip per 10 d. d.;
  4. Sudėtingas pokytis / defektas – jei pakeitimo įvertinime nurodyti darbai buvo įvertinti daugiau kaip per 10 d. d.;
  5. Jei apskaičiuotos konkrečios Pokyčių įgyvendinimo paslaugos (suformuluotos konkrečiame pakeitimo užsakyme), jų suteikimo trukmė darbo dienomis yra:
     1. Trumpesnė arba lygi 10 d. d., sprendimo trukmė turi būti tokia, kaip apskaičiuotos konkrečios Pokyčių įgyvendinimo paslaugos (suformuluotos konkrečiame pakeitimo užsakyme) trukmė darbo dienomis;
     2. Ilgesnė negu 10 d. d., sprendimo trukmė turi būti tokia, kaip 4 punkto lentelės grafoje „Sprendimo trukmė“ nurodytas terminas;
  6. Tiekėjas turi užtikrinti reikiamą pagrindinių ekspertų skaičių, nurodytą „Navision“ platformos pagrindu veikiančių informacinės sistemos (Navision) priežiūros, konfigūravimo ir programavimo paslaugų pirkimo atviro konkurso būdu sąlygų apraše (toliau – Sąlygų aprašas). Jo paskirti pagrindiniai ekspertai turi atitikti Sąlygų apraše nurodytus reikalavimus kvalifikacinius reikalavimus;
  7. Tiekėjas gali pakeisti pagrindinius ekspertus tik tada, kai konkretų keitimą suderina su INVEGA ir pateikia dokumentus, patvirtinančius naujo eksperto atitiktį pagrindiniams ekspertams keliamiems reikalavimams;
  8. INVEGA neriboja Vystymo paslaugoms teikti reikalingų papildomų (šalia pagrindinių) ekspertų skaičiaus, todėl Vystymo paslaugas gali teikti bet koks Tiekėjo ekspertų skaičius, užtikrinantis 3.3. punkte nurodytus Vystymo paslaugų teikimo terminus;
  9. Defektų, atsiradusių dėl Tiekėjo kaltės, šalinimas turi būti atliktas nemokamai tokia pačia tvarka, kuri aprašyta 2.4. punkte, ir neturi daryti įtakos kitoms teikiamoms paslaugoms (terminui, kainai ir t. t.);
  10. Konsultavimo paslaugos, susijusios su defektais, atsiradusiais dėl Tiekėjo kaltės, turi būti atliekamos nemokamai;
  11. Duomenų pateikimo paslaugos, susijusios su defektais, atsiradusiais dėl Tiekėjo kaltės, turi būti atliekamos nemokamai;
  12. Paslaugos turi būti teikiamos laikantis nustatytų terminų, bet nuo to neturi nukentėti teikiamų paslaugų kokybė;
  13. Trūkumai ir defektai gali būti skirstomi į:
      1. Kritinius – neįmanoma prisijungti ir naudotis programos moduliais, neteisingai atliekamos operacijos (skaičiavimai); netiksliai išsaugomi duomenys; dingsta (ištrinami) duomenys;
      2. Didelius –programos moduliai veikia nestabiliai, t. Y. Nuolat „lūžta“; skelbiami klaidos pranešimai, reikalaujantys pakartotinio prisijungimo prie Abonentų apskaitos programos ; nepriimami / neperduodami duomenys kitoms informacinėms sistemoms;
      3. Vidutinius – neįmanoma atlikti programos konkrečios funkcijos ir jos toliau tęsti, bet kitomis programos funkcijomis galima naudotis; neformuojamos / klaidingai formuojamos vidinės ataskaitos; neteisingai (klaidingai) priimami / neteisingai (klaidingai) perduodami duomenys kitoms informacinėms sistemoms;
      4. Mažus – pvz., gramatinė klaida programos naudotojo sąsajoje, programos dokumentacijoje; neaiškus naudotojo sąsajos elementų aprašymas ir panašiai;
  14. INVEGA savo sprendimu Tiekėjui gali taikyti baudas už netinkamą paslaugų teikimą (už nustatytus trūkumus; už nustatytus defektus, atsiradusius dėl Tiekėjo kaltės; už vėlavimą atlikti įvertinimą ar sprendimą), jei netinkamas paslaugų teikimas turėjo reikšmingos įtakos INVEGOS veiklai.
  15. Tiekėjui vėluojant pateikti užsakymo įvertinimą pagal 4 punkto (arba kitus su INVEGA suderintus) terminus, Tiekėjui taikomos baudos – 50 Eur už kiekvieną pavėluotą kiekvieno užsakymo darbo dieną.
  16. Tiekėjui vėluojant pateikti užsakymo sprendimą pagal 3.3. punkto (arba kitus su INVEGA suderintus) terminus, Tiekėjui taikoma 0,5 proc. (nuo pakeitimo įvertinime nurodytos sumos) dydžio bauda, bet ne mažesnė kaip 50 Eur už kiekvieną pavėluotą kiekvieno užsakymo dieną.
  17. Jei testuodama pakeitimą INVEGA nustato daugiau kaip 20 trūkumus pakeitimų, kurių trukmė iki 5 d. d., arba daugiau kaip 15 trūkumus pakeitimų, kurių trukmė nuo 5 iki 10 d. d., arba daugiau kaip 8 trūkumus pakeitimų, kurių trukmė nuo 10 iki 30 d. d., arba daugiau kaip 4 trūkumų pakeitimų, kurių trukmė nuo 30 iki 100 d. d., arba daugiau kaip 2 trūkumų pakeitimų, kurių trukmė ilgesnė kaip 100 d. d., INVEGA taiko 50 Eur dydžio baudą už kiekvieną naujai nustatytą trūkumą.
  18. Jei tiekėjui įdiegusi pakeitimą į darbinę aplinką INVEGA nustato defektą, kuris buvo neištaisytas testinėje bazėje, Tiekėjui taikoma 50 Eur bauda už kiekvieną tokį nustatytą defektą.
  19. Visų baudų suma už neįvykdytus konkrečios paslaugos įsipareigojimus negali viršyti 50 proc. Nuo tos paslaugos kainos, kuri nurodyta įvertinime.
  20. Tiekėjas taip pat privalo teikti paslaugas, kurių mokestis turi būti įskaičiuotas į atitinkamų paslaugų teikimo įkainį:
      1. Projektą atliekančių Tiekėjo ekspertų darbų koordinavimas;
      2. Projekto darbų planavimas;
      3. Projekto vykdomų darbų kontrolė;
      4. Dalyvavimas projekto valdymo komiteto susitikimuose;
      5. Mėnesinių darbų ataskaitų (paslaugų kiekis per tam tikrą laikotarpį, vidutinis paslaugų atlikimo laikas) ir kitų ataskaitų rengimas bei derinimas;
      6. Dalyvavimas sprendžiant kritinius modifikavimo ir konsultavimo paslaugų teikimo klausimus;
      7. Ekspertinis užsakomų ar planuojamų užsakyti paslaugų vertinimas.

1. KOKYBĖS REIKALAVIMAI
   1. Techninio palaikymo paslaugos turi būti pradėtos teikti nuo INVEGOS turimų techninio palaikymo paslaugų teikimo pabaigos.
   2. INVEGA Visiems paslaugų suteikiamų pagal Užsakymus atliktiems darbams turi būti suteikiamas 12 mėn. garantinis laikotarpis, per kurį visi aptikti trūkumai, Navision programos klaidos ir Kritinės klaidos privalo būti pašalinti Tiekėjo sąskaita.
   3. Tiekėjas garantinio laikotarpio metu privalo užtikrinti tinkamos kvalifikacijos personalo rezervą taip, kad būtų užtikrintas Paslaugų teikimas per Sutartyje nustatytą laiką.
2. LICENCIJOS INFORMACIJA:

Žemiau pateikiama šiuo metu turimos licencijos informacija:

Microsoft Software License Information

Copyright (C) 2007-2015 Microsoft Corporation. All rights reserved

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

VOICE Account Number : 5174932

Name : Investiciju ir verslo garantijos, UAB

Address : Gedimino pr. 38/2

Vilnius

LT-2600

Lithuania

End User Country Code : LT

License Country Code : W1

Product Version : 2013 R2Country : Lithuania

Language : English (US)