2 priedas

**DOKUMENTŲ VALDYMO SISTEMOS ,,AVILYS“**

**PALAIKYMO PASLAUGŲ TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Bendra informacija:
   1. Perkančiosios organizacijos naudojamas Dokumentų ir procesų valdymo sistemos „Avilys“ (toliau - DVS AVILYS) funkcionalumas:
      1. Dokumentų modulis – darbui su dokumentų projektais ir registruotais dokumentais;
      2. Užduočių (mano darbai) modulis – darbui su užduotimis (pavedimais) ir jų kontrolei;
      3. Sutarčių modulis – sutarčių valdymui;
      4. Resursų modulis – resursų valdymui;
      5. Informacijos paieškos ir peržiūros modulis – informacijos paieškai ir peržiūrai;
      6. Ataskaitų modulis – ataskaitoms formuoti;
      7. Administravimo modulis – DVS AVILYS administravimui;
      8. Teisės aktų modulis – teisės aktų terminų kontrolei;
      9. Elektroninių paslaugų modulis – integracijai su Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platforma (toliau – VIISP);
      10. Dokumentų valdymo priežiūros (Archyvai) modulis – dokumentų apskaitos / archyvavimo tvarkymui ir integracijai su Elektroninio archyvo informacine sistema;
      11. Pavadavimų modulis – automatinis pavaduojamojo darbuotojo užduočių ir darbų perdavimui pavaduojančiam darbuotojui;
      12. DVS integracinės sąsajos modulis – integracijai su kitomis informacinėmis sistemomis.
   2. DVS AVILYS diegėjas – UAB „Asseco Lietuva“.
   3. Šiuo metu naudojama DVS AVILYS versija yra 3.5.68.
   4. DVS AVILYS yra įdiegta trečiosios šalies administruojamoje techninėje-programinėje infrastruktūroje.

**II. PIRKIMO OBJEKTAS**

1. Pirkimo objekto apimtis:
   1. Pirkimo objektas – 12 mėn. DVS AVILYS palaikymo paslaugos.
   2. Palaikymo paslaugą sudaro - DVS AVILYS priežiūra ir versijos naujumo garantijos paslauga.

**III. DVS AVILYS PRIEŽIŪRA IR VERSIJOS NAUJUMO GARANTIJA**

1. Paslaugos teikėjas per visą sutarties laikotarpį turi užtikrinti DVS AVILYS naujų versijų įdiegimą.
2. Kiekvienam DVS AVILYS versijos atnaujinimui turi būti suteikiama 12 mėn. garantija kuri apima:
   1. Garantinės priežiūros paslaugas, kurių apimtis turi sudaryti iki 260 val. per garantijos galiojimo laikotarpį ir kurios susideda iš:
      1. DVS AVILYS techninio administratoriaus bei Perkančiosios organizacijos paskirtų darbuotojų konsultavimo, siekiant užtikrinti nepertraukiamą DVS AVILYS veikimą. Konsultacijos turi būti teikiamos telefonu, el. paštu, darbo vietoje arba per elektroninę Tiekėjo kreipinių valdymo sistemą internetu;
      2. Pagalbos DVS AVILYS techniniam administratoriui, sprendžiant iškilusias problemines situacijas. Konsultacijos turi būti teikiamos telefonu, el. paštu, darbo vietoje arba per elektroninę Tiekėjo kreipinių valdymo sistemą internetu, o taip pat bus sudaryta galimybė paslaugos teikėjo įgaliotiems asmenis nuotoliniu būdu prisijungti prie DVS AVILYS tarnybinių stočių.
   2. Periodinę nuolatinę DVS AVILYS priežiūrą prisijungus nuotoliniu būdu:
      1. DVS AVILYS sisteminio registratoriaus elektroninio parašo sertifikatų galiojimo patikrinimą ir atnaujinimą;
      2. elektroninio parašo sertifikatų, DVS AVILYS naudojamų elektroniniam parašui tikrinti, galiojimo patikrinimą ir atnaujinimą;
      3. vietos duomenims saugoti DVS AVILYS duomenų bazėje patikrinimą ir Perkančiosios organizacijos informavimą, jei vietos liko mažiau kaip 10 proc.;
      4. periodinę atsarginių duomenų bazės kopijų darymo mechanizmo patikrą;
      5. techninių resursų (pvz., procesoriaus, atminties, diskinės erdvės, tinklo pralaidumo) panaudojimo ir poreikio analizę (pagal poreikį);
      6. stebėjimo įrankių diegimą (suderinus su Perkančiąja organizacija) ir informacijos analizę;
      7. integracijų patikrinimą ir operatyvų sutrikimų šalinimą (VIISP, e-pristatymas).
   3. Naujų DVS AVILYS versijų, įsigytos DVS AVILYS licencijos apimtyje pateikimą, diegimą, konfigūravimą garantijos galiojimo laikotarpiu.
   4. DVS AVILYS programinio kodo pataisymų pateikimą, diegimą garantijos galiojimo laikotarpiu.
   5. Iki 1000 mobilaus parašo kreipinių per mėnesį garantijos galiojimo laikotarpiu.

**IV.** **PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA**

1. Visi (tiek Tiekėjo nustatyti, tiek Perkančiosios organizacijos pastebėti) DVS AVILYS veikimo sutrikimai turi būti registruojami Tiekėjo elektroninių kreipinių registravimo sistemoje (el. paštu) (toliau – Pagalbos sistema).
2. Paslaugos turi būti teikiamos darbo dienomis darbo laiku, t. y. pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais ir ketvirtadieniais nuo aštuntos (8.00 val.) iki septynioliktos valandos (17.00 val.) ir penktadieniais nuo aštuntos (8.00 val.) iki penkioliktos valandos keturiasdešimt penkių minučių (15.45 val.). Darbo dienos trukmė prieš šventines dienas – viena valanda trumpiau.
3. Konsultacijos turi būti teikiamos telefonu, el. paštu, internetu ar darbo vietoje. Kitos Paslaugos teikiamos interneto ryšio priemonėmis (tuo tikslu Perkančioji organizacija sudaro galimybę Tiekėjo įgaliotiems asmenims nuotoliniu būdu prisijungti prie DVS AVILYS tarnybinių stočių) arba Perkančiosios organizacijos darbo vietoje.
4. DVS AVILYS veikimo sutrikimų prioritetai ir reakcijos laikas – laikas, per kurį Tiekėjas įsipareigoja sureaguoti į registruotą DVS AVILYS veikimo sutrikimą ir jį pašalinti per įmanomai trumpą laiką, bet ne ilgiau nei numatyta Techninės specifikacijos atitinkamuose punktuose. Visi sutrikimai yra skirstomi į trijų prioritetų sutrikimus, atsižvelgiant į jų poveikį Perkančiosios organizacijos galimybėms sėkmingai vykdyti kasdienę veiklą.
5. I lygio sutrikimai atitinka bent vieną iš šių kriterijų:
   1. DVS Avilys nustojo funkcionuoti ir Perkančioji organizacija negali tęsti darbo.
6. II lygio sutrikimai atitinka bent vieną iš šių kriterijų:
   1. dideli DVS AVILYS funkcionavimo sutrikimai – dokumentų projektų rengimas, derinimas, vizavimas, tvirtinimas, pasirašymas, užduočių skyrimas ir vykdymo kontrolė, dokumentų priskyrimas byloms;
   2. dokumentų ataskaitų, dokumentų archyvavimo funkcionalumo sutrikimai;
   3. dėl kurių neįmanomas sklandus DVS AVILYS darbas visiems naudotojams, naudotojai turi galimybę dirbti, tačiau ne visu pajėgumu.
7. III lygio sutrikimai atitinka bent vieną iš šių kriterijų:
   1. sutrikimas sukelia nepatogumus naudotis DVS AVILYS, bet neįtakoja esminių veiklai funkcijų (lėtas DVS AVILYS veikimas ir kt.);
   2. sutrikimas nekelia grėsmės duomenims ir DVS AVILYS funkcionavimui, problemos sprendimas yra būtinas, bet ne kritinis.
8. Teikdamas priežiūros paslaugas, kai paslaugos susijusios su sutrikimų sprendimu, Teikėjas privalo reaguoti bei spręsti sutrikimus pagal šiuos reakcijos ir išsprendimo laikus:

|  |  |
| --- | --- |
| **Sutrikimo prioritetas** | **Reakcijos laikas** |
| I lygio | ne ilgiau kaip 2 darbo valandos |
| II lygio | ne ilgiau kaip 4 darbo valandos |
| III lygio | ne ilgiau kaip 8 darbo valandos |

1. Nustačius problemą, sutrikimo šalinimo laikas derinamas su Perkančiąja organizacija.
2. Jei Tiekėjas dėl objektyvių priežasčių ir / ar nuo Tiekėjo nepriklausančių priežasčių negali pašalinti sutrikimo per suderintą klaidos išsprendimo laiką, jis turi nedelsiant informuoti Perkančiąją organizaciją raštu (el. paštu) apie tokias aplinkybes ir priežastis. Perkančiajai organizacijai įvertinus nurodytų aplinkybių ir priežasčių pagrįstumą, Perkančioji organizacija ir Tiekėjas abipusiu susitarimu gali nustatyti kitokį sutrikimų pašalinimo laiką.
3. Reakcijos laikas – laikas per kurį Tiekėjas nuo Perkančiosios organizacijos problemos registravimo momento Pagalbos sistemoje patvirtina problemos egzistavimą ir pateikia sprendimo paieškos būdą.
4. Išsprendimo laikas – laikas po problemos sprendimo būdo pateikimo per kurį Tiekėjas išsprendžia problemą. Į šį laiką nėra įskaičiuojamas Perkančiosios organizacijos problemos išsprendimo tikrinimo ir patvirtinimo laikas.
5. Problema išspręsta tada, kai Perkančioji organizacija patvirtina problemos išsprendimą Pagalbos sistemoje arba kitu suderintu būdu.
6. DVS AVILYS programinio kodo pataisymai ir naujos versijos turi būti diegiamos tik iš anksto su Perkančiosios organizacijos atstovais suderintu laiku ir tik esant Perkančiosios organizacijos atstovų patvirtinimui.
7. DVS AVILYS programinio kodo pataisymai ir naujos versijos turi būti diegiamos DVS AVILYS testavimo aplinkoje, kur Perkančiosios organizacijos atstovas (-ai) patikrina atnaujintos DVS AVILYS veikimą. Esant neatitikimams, jie turi būti registruojami el. paštu arba Tiekėjo kreipinių valdymo sistemoje.
8. Tiekėjas turi užtikrinti, kad atnaujinus DVS versiją, išliktų ir anksčiau įsigytas DVS AVILYS funkcionalumas, jei tai neprieštarauja naujiems atnaujintos versijos funkcionalumams ir keitimas yra suderintas su Perkančiosios organizacijos atstovais.
9. Tiekėjas turi dokumentuoti DVS AVILYS pokyčius bei Perkančiajai organizacijai perduoti atnaujintą dokumentaciją (naudotojo vadovą).
10. Užsakomųjų priežiūros ir vystymo paslaugų užsakymas ir teikimo tvarka:
    1. Perkančiosios organizacijos pageidavimai teikti paslaugas įforminami siunčiant pranešimą el. paštu arba per elektroninę Teikėjo kreipinių valdymo sistemą. Prie užduoties Perkančioji organizacija prideda dokumentus, reikalingus užduočiai įvykdyti (teisės aktai, nurodant jų aktualias redakcijas, oficialų paskelbimo šaltinį, ataskaitų formos ir kiti dokumentai, kuriuose aiškiai suformuluotos užsakomųjų paslaugų teikimo sąlygos ir apimtys).
    2. Tiekėjas, gavęs Perkančiosios organizacijos užduotį, el. paštu arba per elektroninę Teikėjo kreipinių valdymo sistemą atsako Perkančiajai organizacijai nurodydamas ar užduotį galima realizuoti, ir jei galima kokie būtų užduoties atlikimo terminai ir laiko sąnaudos.
    3. Perkančioji organizacija, sutikdama su atsakyme nurodyta paslaugų suteikimo data ir darbo laiko sąnaudomis, suderina su Tiekėju paslaugų suteikimo sąlygas ir pasirašo Šalių susitarimą (laisva forma). Prie susitarimo pridedamas detalus paslaugų teikimo grafikas (nebent Šalys susitaria, jog jis nereikalingas), kurio privalo laikytis Tiekėjas, teikdamas paslaugas, ir Perkančioji organizacija, suteikdamas būtiną informaciją tinkamai vykdyti užsakymą. Suteiktų paslaugų perdavimo - priėmimo akte nurodytos darbo laiko sąnaudos negali viršyti susitarime nurodytų darbo laiko sąnaudų, išskyrus tuos atvejus, kai eigoje reikalavimai keičiami ar papildomi. Į darbo laiko sąnaudas neįskaitomas laikas reikalingas Tiekėjui išsiaiškinti ankstesnius sprendimus.
    4. Tiekėjas el. paštu arba per elektroninę Tiekėjo kreipinių valdymo sistemą privalo derinti su Perkančiąja organizacija visus paslaugų teikimo metu priimamus projektinius sprendimus.
    5. Suteikęs paslaugas, Tiekėjas apie tai el. paštu arba per elektroninę Tiekėjo kreipinių valdymo sistemą praneša Perkančiajai organizacijai ir pateikia naują programinės įrangos versiją bei atitinkamą dokumentaciją, susijusią su teikiamomis paslaugomis elektronine forma.
    6. Perkančioji organizacija, gavusi el. paštu arba per elektroninę Tiekėjo kreipinių valdymo sistemą pranešimą apie suteiktas paslaugas, per 5 (penkias) darbo dienas įvertina suteiktas paslaugas, jų atitiktį užduotyje nurodytoms sąlygoms ir pateiktų dokumentų komplektiškumą. Nustačius netinkamą paslaugų suteikimą ar suteiktų paslaugų kokybės neatitikimą reikalavimams, Perkančioji organizacija el. paštu arba per elektroninę Tiekėjo kreipinių valdymo sistemą pateikia pastabas Tiekėjui.
    7. Tiekėjas informuoja Perkančiąją organizaciją apie pakartotino teikimo datą. Sąnaudos, reikalingos Tiekėjui ištaisyti pateiktos programinės įrangos, ar dokumentacijos trūkumus pagal Perkančiosios organizacijos pateiktas pastabas nėra papildomai apmokamos, išskyrus atvejus, kai tikslinami (keičiami arba pildomi) suderinti reikalavimai. Esant objektyvioms priežastims, Šalys suderina trūkumų šalinimo grafiką.
    8. Atlikęs pakeitimus pagal visas Perkančiosios organizacijos pateiktas ir suderintas pastabas, Tiekėjas, el. paštu arba per elektroninę Tiekėjo kreipinių valdymo sistemą suderinęs su Perkančiąja organizacija, atnaujina DVS AVILYS programinę įrangą produkcinėje aplinkoje užtikrindamas visos DVS AVILYS korektišką veikimą.
    9. Perkančioji organizacija per 3 (tris) darbo dienas patikrina atnaujintos DVS AVILYS produkcinės aplinkos veikimą ir apie rezultatus el. paštu arba per elektroninę Tiekėjo kreipinių valdymo sistemą praneša Tiekėjui. Jeigu Perkančioji organizacija neturi papildomų pastabų, Tiekėjas pateikia Perkančiajai organizacijai suteiktų paslaugų perdavimo - priėmimo aktą, kurį Perkančioji organizacija pasirašo. Suteiktų paslaugų perdavimo - priėmimo akte Tiekėjas nurodo faktines darbo laiko sąnaudas.
    10. Jei Šalis dėl objektyvių priežasčių ir / ar nuo Šalies nepriklausančių priežasčių negali įvykdyti savo įsipareigojimų nustatytais terminais, ji turi nedelsiant informuoti kitą Šalį raštu (el. paštu) apie tokias aplinkybes ir priežastis. Šalys abipusiu susitarimu gali nustatyti kitokį įsipareigojimų įvykdymo laiką.

**V. ATLIKTŲ DARBŲ ATASKAITOS**

1. Suvestinių atliktų darbų ataskaitų teikimo tvarka:
   1. Tiekėjas kas mėnesį privalės parengti ir pateikti Perkančiajai organizacijai suvestinę atliktų darbų ataskaitą, nurodyti mėnesio laikotarpiu suteiktas priežiūros paslaugas.
   2. Suvestinėje atliktų darbų ataskaitoje turi būti nurodyta:
      1. Tikslios suteiktos priežiūros paslaugos, jų pavadinimas, data ir laikas, sugaištas laikas;
      2. Jei ataskaitiniu laikotarpiu vyko versijos atnaujinimas, suvestiniame darbų akte turi būti pažymėtas naujos versijos įdiegimo faktas ir atnaujinti dokumentai.