

VLK naudotojų aptarnavimo tarnybos informacinės sistemos (NAT IS) modernizavimas Techninė specifikacija

Šiuo metu Perkančioji organizacija eksploatuoja IT paslaugų valdymo programinę įrangą CA Service Desk Manager sistemą, instaliuotą Perkančiosios organizacijos patalpose adresu: Europos aikštė 1, Vilnius, ir perka IT paslaugų valdymo programinės įrangos modernizavimo pagal tobulintus veiklos procesus, konsultavimo, aptarnavimo ir priežiūros paslaugas.

Bendrieji reikalavimai

Perkančioji organizacija ketina įsigyti IT paslaugų valdymo programinės įrangos modernizavimo, konsultavimo, techninės priežiūros ir palaikymo paslaugas (toliau – Paslaugos) trijų metų laikotarpiui. Paslaugų sutarties trukmė – 36 mėnesiai nuo sutarties įsigaliojimo dienos. Paslaugų mokestis turi būti išskaidytas 36 (trisdešimt šešiams) mėnesiams. Už paslaugas bus atsiskaitoma vieną kartą per mėnesį.

Paslaugos turi būti teikiamos perkančiosios organizacijos kontaktų centro padalinio darbo laiku: darbo dienomis pirmadienį – ketvirtadienį nuo 8 val. iki 17 val., penktadienį: 8 val. iki 15 val. 45 min.

Ne vėliau, kaip per 120 dienų vykdytojas be atskiro mokesčio turės pateikti išsamias administravimo instrukcijas, kurios leistų Ligonų kasų specialistams, pasinaudojant vykdytojo konsultavimo paslaugomis, atlikti visus sistemos konfigūravimo darbus. Visos konsultavimo paslaugos kainos turi būti įtrauktos į pasiūlymo kainą.

Visa dokumentacija turi būti pateikiama lietuvių kalba elektroniniu ir popieriniu pavidalu.

I. Modernizavimo paslaugas sudaro:

1. Automatinės sąsajos su kitomis IT paslaugų valdymo programinės įrangos sistemomis (Jira, Redmine), įgalinančios automatinę incidentų registraciją ir jų laukų bei būsenų sinchronizaciją, sukūrimas ir įdiegimas.
2. Trečios šalies sąsajos modernizacija:
 - i. Incidento priežasties ir sąrankos vieneto laukų įtraukimas.
 - ii. Dalyvavimo keitimų procese užtikrinimas.
3. Bendros erdvės, įgalinančios naudotojus dalintis patirtimi, rasti atsakymus į klausimus, pateikti savo pageidavimus, įdiegimas.
4. IT paslaugų naudotojų sąsajos modernizavimas:
 - i. Atskirti ligonių kasų naudotojus ir išorinius įstaigų naudotojus bei realizuoti skirtingas sąsajas su skirtingais kategorijų sąrašais.
 - ii. Prie registruoto incidento nerodyti neaiškių užrašų, kaip tarkime **Pažeistas SLA**. Prie registruoto incidento rodyti informaciją apie tikėtiną sprendimo trukmę.
 - iii. Naudotojo galimybė gauti jam aktualią informaciją (išsamaus aprašymo, komentarų ir sprendimo laukų turinį) apie incidentą pasirinktu formatu (Excel ir PDF).
 - iv. Naudotojų grupės koordinatoriaus galimybė (grupės narių incidentų peržiūra, aktualios informacijos apie incidentus gavimas).
 - v. Naudotojo sąsajoje prie incidento visada turi būti mygtukas **nebeaktualus** arba **uždaryti sutrikimą**, nes reikia palikti naudotojui galimybę uždaryti savo registruotą incidentą bet kuriuo metu... Po tokio uždarymo naudotojui neturi būti siunčiamas pranešimas apie sprendimą ir vertinimą.
 - vi. Notifikacijoje dėl vertinimo esančia nuoroda neturėtų būti galima pasinaudoti daugiau negu vieną kartą, t. y. tam pačiam naudotojui įvertinti sutrikimo sprendimą kelis kartus.
5. IT paslaugų valdymo procesų modernizavimas:
 - i. Pritaikymas realiam darbuotojų skaičiui.

- ii. Būtinų Proceso valdytojo, ITVK, IT paslaugos valdytojo ir kitų procesuose nurodytų rolių įdiegimas.
 - iii. Visų procesuose minimų ataskaitų tinkamas realizavimas, užtikrinant jose pateikiamų rodiklių neprieštaringumą, su atskirais ir konkrečiais jų skaičiavimo aprašymais bei jų keitimo instrukcijomis.
 - iv. Incidentų būsenų nustatymo ir laiko skaičiavimo korektiškumo užtikrinimas:
 - 1. Reakcijos laikas ne nuo Impact reikšmės nustatymo, o nuo pirmo naudotojų aptarnavimo tarnybos ar analitiko veiksmo (bet kurio lauko reikšmės keitimas Save) su incidentu.
 - 2. Per klaidą registruojami incidentai (neveikia telefonas, nesutvarkyti laidai...) turi būti uždaryti be matomos sprendimo sąvokos naudotojui, nes žodis sprendimas erzina, kai nebus net sprendžiama, ir be prašymo vertinti incidentą po uždarymo).
 - 3. Incidento atidarymo laikas (Open Date) turėtų būti skaičiuojamas ne nuo momento, kai naudotojas pradeda pildyti incidento formą, o nuo momento, kai šią formą naudotojas išsaugo.
 - 4. 3-os šalies sugaištas laikas ataskaitose turi būti skaičiuojamas kaip vidutinis tik perduotų 3-oms šalims, bet ne vidutinis visų incidentų.
 - 5. Incidento sprendimo laikas. Konkretus jo skaičiavimas numatytas sistemoje. Būtina jo keitimo instrukcija.
 - 6. **Laukiama informacijos** būsenos keitimas. Po apibrėžto laikotarpio, kai laukiama naudotojo atsakymo į prašymą papildomos informacijos ir jis nepateikiamas, automatiškai siunčiamas priminimas. Po apibrėžto laikotarpio, kai buvo išsiųstas automatinis priminimas ir nebuvo gautas naudotojo atsakymas, incidentas uždaromas dėl naudotojo neaktyvumo: pranešimai apie išsprendimą ir uždarymą bei siūlymą vertinti nesiunčiami. Sprendimo turinys turi būti: dėl naudotojo nedalyvavimo sutrikimo sprendime, neatsakymo į siunčiamus pranešimus, sutrikimas laikomas nebeaktuali.
 - v. Papildomos rolės: TLK analitiko rolė (dabar visi yra VLK analitikai); Grupės analitiko rolė; Veiklos konsultanto rolė su atitinkama sąsaja.
6. Naudotojų aptarnavimo tarnybos funkcijų plėtra:
- i. Rodoma naudotojų (visų, įskaitant analitikus) veiksmų kronika sistemoje.
 - ii. Galimybė siųsti naudotojams ar jų grupei pranešimus nepriklausomai nuo incidento.
 - iii. Metinės naudotojų apklausa ir jos rezultatų pateikimas ataskaita.
 - iv. Galimybė atlikti veiksmus su grupe incidentų iškart (komentuoti visus pažymėtus incidentus iškart viename lange, išspręsti visus pažymėtus incidentus iškart viename lange, užpildant sąrankos vieneto, paveiktos paslaugos, priežasties ir sprendimo laukus).
 - v. Galimybė įdėti skelbimus atskiroms naudotojų rolėms.
 - vi. Laukų pildymo eiliškumas neturėtų keisti jau esančių reikšmių.
 - vii. Tie patys laukai turėtų būti išdėstyti ta pačia tvarka.
 - viii. Išskleidimo languose, neteisingai įvedus pradžia, atidaromas langas su tuščiu pasirinkimų sąrašu. Turėtų parodyti visus pasirinkimus, jei neteisingai įvesta pradžia.
 - ix. Patogios ir efektyvios paieškos galimybė: gauti norimų laukų reikšmes nurodžius bet kurių laukų reikšmes.
 - x. Turi būti užtikrintas sąrankos vienetų importas iš skaičiuoklės.
 - xi. Inventorinės kompiuterinių darbo vietų kortelės.
 - xii. Galimybė nurodyti siuntėjus, kurių siunčiami laiškai į atitinkamą IS pašto dėžutę nebūtų registruojami sistemoje.

- xiii. Patogus taisyklių registruojamiems laiškamams filtruoti kūrimo būdas.
 - xiv. Realizuota pilna naudotojų administravimo sinchronizacija su Active Directory.
 - xv. Patogus būdas administruoti klaidingai registruotus incidentus.
 - xvi. Susietų incidentų išsprendimo galimybė: viename iš susietų incidentų užpildžius sprendimo, sąrankos vieneto, paveiktos paslaugos ir priežasties laukus automatiškai užpildomi kitų susietų incidentų atitinkami laukai.
 - xvii. Papildomos ataskaitos, įskaitant saugos incidentų ir sąrankos vienetų, kurių garantijos galiojimas baigiasi, ataskaitas.
7. Pateikti išsamias VLK naudotojų aptarnavimo tarnybos informacinės sistemos eksploatavimo instrukcijas. Programinės įrangos gamintojo dokumentacija gali būti pateikiama tik kaip papildoma informacija prie informacinės sistemos eksploatavimo instrukcijų.

II. Konsultavimo, techninės priežiūros ir palaikymo paslaugas sudaro:

1. Aptarnaujamos sistemos programinės įrangos eksploatavimo problemų, klaidų ar netikslumų registravimas ir taisymas. Visų įrangos eksploatavimo problemų, klaidų ar netikslumų registravimas ir taisymas turi būti atliekamas perkančiosios organizacijos Naudotojų aptarnavimo tarnybos informacinėje sistemoje (toliau – NAT). Bet koks keitimas turi būti atliekamas perkančiajai organizacijai pateikiant keitimo programinius paketus (jei to reikalauja pakeitimo pobūdis) ir nuoseklias keitimo instrukcijas. Pagal pateiktas instrukcijas visus keitimus atliks perkančiosios organizacijos specialistai. Vykdytojas turi įsipareigoti be atskiro mokesčio teikti išsamias konsultacijas telefonu arba naudojantis NAT priemonėmis:

a) Tiekėjas privalo pradėti spręsti problemą ne vėliau kaip per 4 (keturias) perkančiosios organizacijos darbo laiko valandas nuo pranešimo apie problemą gavimo.

b) Problemos sprendimo trukmė privalo neviršyti 8 (aštuonių) perkančiosios organizacijos darbo laiko valandų nuo pranešimo apie problemą gavimo. Išskirtiniais atvejais, jei problemos per nurodytą laiką išspręsti neįmanoma (pvz. jei reikalingos gamintojo programinės korekcijos ar panašiai), su Perkančiąja organizacija suderinamas atskiras problemos sprendimo terminas.

2. Sistemų dokumentacijos atnaujinimas atsižvelgiant į atliktus sistemos pakeitimus. Dokumentacija po pakeitimo turi būti atnaujinta ir pateikta perkančiajai organizacijai per 10 dienų.

3. Dvi valandos papildomų darbų sistemų plėtrai per mėnesį ir trys valandos konsultavimo informacinės sistemos plėtrai per mėnesį, kaupiamų vienerių metų laikotarpyje.

4. Vieną kartą per mėnesį, vykdytojas turi atlikti sisteminių pranešimų bei incidentų analizę ir elektroniniu būdu pateikti ataskaitą į kurią įeitytų rekomendacijos eksploatacijos klausimais, bei ataskaita apie atliktus darbus.

5. Sistemos konfigūracijų rezervinis kopijavimas perkančiosios organizacijos infrastruktūroje po atliktų konfigūracijos pakeitimų.

6. Konsultacijų teikimas sistemų vystymo klausimais telefonu ir elektroniniu paštu perkančiosios organizacijos darbo laiku.

Kitos nuostatos:

1. Sutarties galiojimo laikotarpiu, jei perkančioji organizacija tai laikys reikalinga ir papildomai užsakys tokias paslaugas: Vykdytojas turės atlikti perkančiosios organizacijos nurodytų komponentų perkėlimą į kitą techninę įrangą (aparatinė ir programinė įranga turės būti suderinta su Vykdytoju) ir pateikti pilną ir nuoseklų perkėlimo dokumentavimą. Dokumentas turės būti tokios kokybės, kad esant reikalui, perkančiosios organizacijos specialistai, pasinaudodami pateikta dokumentacija, galėtų atlikti sistemos komponentų perkėlimą į kitą techninę įrangą. Perkėlimo darbai ir visos reikalaujamos dokumentacijos paruošimo darbai turi būti įtraukti į pasiūlymo kainą.

2. Techninė priežiūra neapima elektros tiekimo užtikrinimo aptarnaujamai įrangai, taip pat serverių kuriuose instaliuota aptarnaujama įranga, kompiuterinio tinklo, kompiuterių,

elektroninio pašto serverio ir kitų infrastruktūros komponentų, kurie nėra įvardyti aptarnaujamos įrangos sąraše, priežiūros.

3. Perkančioji organizacija vykdytojui nesuteiks nuotolinės prieigos prie Ligonių kasų kompiuterinių tinklų, išskyrus NAT.

4. Nevykdant techninėje specifikacijoje išvardintų darbų, mokėjimas už paslaugas nėra vykdomas.