**PROCESŲ IR IT SISTEMŲ AUDITO PASLAUGŲ**

**TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

1. **Procesų brandos auditas.**

1.1.Paslaugų teikėjas privalo įvertinti SĮ „Vilniaus miesto būstas“ (toliau – Perkančioji organizacija) procesų brandos lygį, taikant pagrįstą procesų vertinimo metodiką ISO/IEC 15504 Procesų brandos vertinimo schemą. Pradiniame etape vertinant visų procesų brandą paslaugų teikėjas turi būtinai atsižvelgti į:

* + 1. teisės aktus, reglamentuojančius audituojamus procesus;
    2. bendrą organizacijos procesų modelį ir jo struktūrą;
    3. procesų šeimininkų aiškios atsakomybių struktūros priskyrimą;
    4. procesų tarpusavio ryšių apibrėžtumą;

1.1.5. procesų esamos būklės dokumentavimą, procesų aprašų aiškumą, formos patogumą procesų vystymo tikslams ir užduotims numatyti;

1.1.6. procesų silpnų vietų, „butelio kakliukų“ identifikavimą.

1.2. Paslaugų teikėjas savo pajėgomis parengia procesų (AS IS) srautų diagramas (žemėlapius).

1.3. Įvertinus Perkančiosios organizacijos procesų brandos lygį, paslaugų teikėjas parengia veiksmų planą, kuriame turi būti ne tik identifikuojami procesų trūkumai, bet ir pateikiami sprendimai, leidžiantys optimizuoti juos bei efektyviai panaudoti turimus resursus.

1. **Procesų aprūpinimo IT sistemomis auditas.**

2.1.Paslaugų teikėjas turi atlikti bendrą organizacijoje naudojamų IT sistemų auditą, įvertinant centralizuotas (nacionalines) IT priemones, esamas įsigytas sistemas, lokalines, pačios organizacijos sukurtas IT priemones bei Vilniaus miesto savivaldybės IT sistemas, susijusias su Perkančiosios organizacijos veikla.

2.2. Paslaugų teikėjas analizuodamas esamą procesų aprūpinimą IT ištekliais, turi identifikuoti visus konkrečiose procesų veiklose (operacijose) naudojamus IT sprendimus, nurodant šių priemonių ir sprendimų tinkamumą.

2.3. Paslaugų teikėjas taip pat turi įvertinti procesuose naudojamų IT sistemų tarpusavio integracijos poreikius ir esamų sistemų integravimo technologines galimybes. Atlikti automatizuoto duomenų atvaizdavimo visuose integruotuose IT sistemose galimybių analizę. (Pvz. jeigu specialistas įrašo asmens kodą vienoje vietoje, kitoje šis įrašas atsiranda taip pat.)

1. **Procesų išvystymo rekomendacijos**

3.1.Paslaugų teikėjas turi suderinti su užsakovu veiklos procesų optimizavimo kryptis, tikslus, siekiamus rezultatus bei parengti procesų vystymo ataskaitos projektą, kuris teikiamas suderinimui Perkančiajai organizacijai.

3.2. Paslaugų teikėjas kartu su Perkančiąja organizacija turi parinkti procesus, kurių optimizavimas ir IT sistemų diegimas / integravimas duotų didžiausią efektą. Būtina parinkti ne mažiau penkių pagrindinės veiklos procesų ir ne mažiau trijų pagalbinės veiklos procesų. 3.3. Paslaugų teikėjas turi aptarti ir suderinti su Perkančiosios organizacijos pasirinktų veiklos procesų tikslinę situaciją (TO BE), kuri taip pat turi būti aprašyta srauto diagramomis (žemėlapiais), aiškiai identifikuojant procesų pokyčių vietas. Šie pokyčiai turi apimti probleminių vietų („butelio kakliukų“, arba pvz. rankinio darbo) arba neefektyviai naudojamų IT išteklių sprendimą. Gerinimo sprendimai turi neprieštarauti esamų teisės aktų reikalavimams, bei identifikuoti reikalingus esamų vidinių organizacijos teisės aktų pokyčius. TO BE situacija turi būti susieta su IT vystymo rekomendacijomis.

1. **IT vystymo rekomendacijos**

4.1.Paslaugų teikėjas turi pasiūlyti analizuotų procesų ir operacijų sprendimus integruojant esamas IT sistemas, bei kuriant/įsigyjant naujus IT sprendimus. Šie pasiūlymai turi nurodyti konkrečius procesus ir veiksmus procese kuriuose būtų taikomi IT sistemų pokyčiai.

1. **Rekomendacijų įgyvendinimo kaštų / naudos analizė ir siūlomi sprendimai**

5.1.Procesų optimizavimo rekomendacijas ir IT vystymo sprendimus paslaugų teikėjas turi pagrįsti įvertinant numatomus kaštus bei rekomendacijų įdiegimo rezultatų ekonominį efektą. Kaštų / naudos analizė turi apimti siūlomų diegti IT sistemų numatomus kaštus, organizacijos specialistų darbo laiko sąnaudas, kitus galimus kaštus. Taip pat būtina įvertinti gerinimo sprendimų ekonominį naudingumą šiais aspektais:

* procesų greičio padidėjimas;
* darbo laiko sąnaudų sumažėjimas;
* klaidų rizikos sumažėjimas;
* vidinių ir išorinių klientų pasitenkinimo procesų rezultatais padidėjimas.

1. **Rekomendacijų įgyvendinimo plano paruošimas ir jo pristatymas**

6.1.Paslaugų teikėjas privalo parengti konkretų siūlomų rekomendacijų įgyvendinimo planą, numatant veiklų eiliškumą, galimus atsakingus asmenis ir dalyvius, duomenis techninių sąlygų ruošimui, kalendorinius terminus, numatomus projekto kaštus.

6.2. Rekomendacijų įgyvendinimo planą paslaugų teikėjas privalo pristatyti įmonės vadovams bei įmonės valdybos nariams. Rekomendacijų įgyvendinimo plano datą paslaugų teikėjas turi suderinti su Perkančiąja organizacija.

1. **Paslaugų suteikimo terminai ir reikalavimai paslaugų kokybei.**

7.1.Paslaugos turi būti suteiktos per 3 mėnesius nuo sutarties sudarymo dienos**.**

7.2.Tarpiniai paslaugų suteikimo terminai bus suderinti su paslaugų teikėju po sutarties sudarymo.

7.3. Paslaugų teikėjas privalo nedelsiant informuoti Perkančiąją organizaciją apie objektyvias sąlygas, trukdančias suteikti paslaugas, raštu ir gali koreguoti paslaugų atlikimo terminą tik gavęs raštišką Perkančiosios organizacijos pritarimą.

7.4. Pasikeitus teisės aktams, turintiems įtakos suteikiamų paslaugų turiniui, paslaugų teikėjas teikdamas paslaugas, privalo vadovautis paslaugų suteikimo dieną galiojančiais teisės aktais.

7.5. Tuo atveju, jei techninėje specifikacijoje numatytų užduočių įgyvendinimo metu paslaugos teikėjui iškiltų poreikis atlikti tam tikras papildomas užduotis, kurios nėra konkrečiai įvardytos šioje techninėje specifikacijoje, tačiau kurių atlikimas yra būtinas sėkmingam paslaugos atlikimui, paslaugos teikėjas privalo tęsti užduoties vykdymą ir visa tai laikoma esamos techninės specifikacijos dalimi.

7.6. Paslaugos bus priimamos pasirašant priėmimo-perdavimo aktą, kuriuo Perkančioji organizacija patvirtina, kad paslaugos buvo suteiktos. Su paslaugų priėmimo-perdavimo aktu turi būti pateikiami parengti dokumentai/ ataskaitos.