2021 m. \_\_\_\_\_\_\_\_\_d. sutarties

Nr. 1SUT-\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 1 priedas

**PRIVALOMOJO SVEIKATOS DRAUDIMO INFORMACINĖS SISTEMOS SVEIDRA PRIEŽIŪROS IR MODIFIKAVIMO PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

**TURINYS**

[**1.** **SANTRUMPOS** 2](#_Toc79151525)

[**2.** **PIRKIMO OBJEKTAS** 2](#_Toc79151526)

[**3.** **ESAMOS SITUACIJOS APRAŠYMAS.** 2](#_Toc79151527)

[**4.** **BENDRIEJI REIKALAVIMAI PASLAUGOMS** 9](#_Toc79151528)

[**4.1.** **Reikalavimai paslaugų teikimui, duomenų saugai ir informacijos konfidencialumui** 11](#_Toc79151529)

[**4.2.** **Reikalavimai duomenų saugojimui ir duomenų bazėms** 12](#_Toc79151530)

[**4.3.** **Reikalavimai projekto valdymui** 12](#_Toc79151531)

[**4.4.** **Sugadintų duomenų atstatymas** 13](#_Toc79151532)

[**5.** **REIKALAVIMAI IS SVEIDRA MODIFIKAVIMO PASLAUGOMS** 13](#_Toc79151533)

[**5.1.** **Reikalavimai SVEIDRA modifikavimo paslaugų vykdymui** 13](#_Toc79151534)

[**5.2.** **Naujų funkcijų diegimas gamybinėje aplinkoje** 18](#_Toc79151535)

[**5.3.** **Pakeitimų valdymas** 18](#_Toc79151536)

[**5.4.** **Reikalavimai SVEIDRA duomenų tvarkymui** 18](#_Toc79151537)

[**5.5.** **Reikalavimai kokybės garantijai** 19](#_Toc79151538)

[**6.** **REIKALAVIMAI SVEIDRA PRIEŽIŪROS PASLAUGOMS** 19](#_Toc79151539)

[**6.1.** **Vartotojų konsultacijos** 21](#_Toc79151540)

[**6.2.** **Neatitikimų šalinimas ir darbingumo atstatymas** 21](#_Toc79151541)

1. **SANTRUMPOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sąvokos ir sutrumpinimai** | **Paaiškinimai** |
| ASPĮ | Asmens sveikatos priežiūros įstaiga |
| CSV | Failų formatas, skirtas saugoti duomenis lentelėje |
| DANAVIP | SVEIDROS duomenų analizės ir visuomenės informavimo posistemė |
| DB | Duomenų bazė |
| DPSDR | Draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registras |
| ESDK | Europos sveikatos draudimo kortelė |
| FVAIS | Finansų valdymo ir apskaitos informacine sistema |
| IS | Informacinė sistema |
| METAS | Sveidros specialistų kvalifikacijos tobulinimo posistemė |
| NAT IS | Naudotojų aptarnavimo tarnybos informacinė sistema |
| Service Desk | IT pagalbos tarnyba |
| SVEIDRA | Privalomojo sveikatos draudimo informacinė sistema |
| TLK | Teritorinė ligonių kasa |
| VLK | Valstybinė ligonių kasa prie Sveikatos apsaugos ministerijos arba perkančioji organizacija, |
| VPN | Virtualus privatus tinklas |

1. **PIRKIMO OBJEKTAS**

Pirkimo objektą sudaro:

1. 36 mėn. Privalomojo sveikatos draudimo informacinės sistemos Sveidra priežiūros paslaugos;
2. Iki 20000 val. pagal poreikį užsakomos Privalomojo sveikatos draudimo informacinės sistemos Sveidra modifikavimo paslaugos.
3. **ESAMOS SITUACIJOS APRAŠYMAS.**

Privalomojo sveikatos draudimo informacinė sistema SVEIDRA pradėjo veikti 1997 m. spalio 1 d. ir buvo modernizuota 2021 m. liepos mėn.

SVEIDROS funkcinę struktūrą sudaro:

* 1. ESDK išdavimo ir apskaitos posistemė. Jos paskirtis:
* registruoti ESDK pažymėjimų išdavimą;
* tvarkyti ESDK ir jų apskaitos duomenis;
* užtikrinti ESDK ir jų blankų kontrolę;
* formuoti statistines ir analitines ataskaitas.
  1. Asmens prisirašymo prie ASPĮ kontrolės posistemė. Jos funkcijos:
* tikrinti, ar asmuo įregistruotas ASPĮ mokant už jam suteiktas šioje ASPĮ asmens sveikatos priežiūros paslaugas;
* tikrinti, ar asmuo neįregistruotas tuo pačiu metu kitoje ASPĮ.
  1. Kompensuojamų vaistų apskaitos posistemė KVAP. Jos funkcijos:
* registruoti kompensuojamųjų vaistų ir medicinos pagalbos priemonių receptus;
* tvarkyti vaistų ir medicinos paslaugų priemonių įsigijimo administravimo duomenis bei vykdyti kompensacijų už vaistų ir medicinos paslaugų priemonių įsigijimą apskaitą;
* užtikrinti kompensuojamųjų vaistų ir medicinos pagalbos priemonių receptų bei jų blankų kontrolę;
* formuoti statistines ir analitines ataskaitas.
  1. KVP bei asmens sveikatos priežiūros specialistų tapatybę patvirtinančių lipdukų paskirstymo ir apskaitos posistemė. Jos funkcijos:
* registruoti kompensuojamųjų vaistų pasus bei asmens sveikatos priežiūros specialisto tapatybę patvirtinančius lipdukus;
* tvarkyti KVP išdavimo ir asmens sveikatos priežiūros specialisto tapatybę patvirtinančių lipdukų paskirstymo duomenis bei vykdyti jų apskaitą;
* užtikrinti KVP bei asmens sveikatos priežiūros specialisto lipdukų kontrolę;
* formuoti statistines ir analitines ataskaitas.
  1. Greitosios medicinos pagalbos administravimo posistemė (toliau GMPAP). Jos funkcijos:
* administruoti GMPAP sutartis, sutarčių GMPAP paslaugas, GMP sąlygas dispečerinėms, sąlygas GMPS, GMP sutarties sumas;
* skaičiuoti apmokėjimą už GMP paslaugas;
* tvarkyti periodus su gydymo įstaigomis;
* administruoti GMPAP sutartis, sutarčių GMPAP paslaugas, GMP sąlygas dispečerinėms, sąlygas GMPS, GMP sutarties sumas;
* skaičiuoti gerus darbo rezultatus (GDR) bei perduoti ataskaitas įstaigoms;
* formuoti GMPAP ataskaitas;
* gauti F110 kortelių ir brigadų budėjimo duomenis.
  1. Asmenims suteiktų stacionarinių paslaugų, kompensuojamų iš PSDF biudžeto, apskaitos posistemė SPAP. Jos funkcijos:
* registruoti asmenims II ir III lygio stacionarinės pagalbos, slaugos ir palaikomojo gydymo, sanatorinio kurortinio gydymo, greitosios medicinos pagalbos paslaugas;
* vykdyti asmens sveikatos priežiūros paslaugų apskaitą ir tvarkyti su ja susijusius duomenis;
* tvarkyti asmens sveikatos priežiūros paslaugų kainas, formuoti gydymo įstaigoms sąskaitas už suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas;
* administruoti asmens sveikatos priežiūros paslaugoms PSDF skirtas lėšas, užtikrinti jų panaudojimo kontrolę;
* formuoti statistines ir analitines ataskaitas.
  1. Asmenims suteiktų ambulatorinių paslaugų, kompensuojamų iš PSDF biudžeto, apskaitos posistemė APAP. Jos funkcijos:
* registruoti asmenims suteiktas pirminės sveikatos priežiūros, II ir III lygio ambulatorinės konsultacinės pagalbos paslaugas;
* vykdyti asmens sveikatos priežiūros paslaugų apskaitą ir tvarkyti su ja susijusius duomenis;
* tvarkyti asmens sveikatos priežiūros paslaugų kainas, formuoti gydymo įstaigoms sąskaitas už suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas;
* administruoti asmens sveikatos priežiūros paslaugoms PSDF skirtas lėšas, užtikrinti jų panaudojimo kontrolę;
* formuoti statistines ir analitines ataskaitas.
  1. Medicininės reabilitacijos ir sanatorinio (antirecidyvinio) gydymo administravimo posistemė RSAP. Jos funkcijos:
* registruoti medicininės reabilitacijos ir sanatorinio (antirecidyvinio) gydymo paslaugas;
* vykdyti medicininės reabilitacijos ir sanatorinio (antirecidyvinio) gydymo paslaugų apskaitą ir tvarkyti su ja susijusius duomenis;
* tvarkyti medicininės reabilitacijos ir sanatorinio (antirecidyvinio) gydymo paslaugų kainas, formuoti gydymo įstaigoms sąskaitas už suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas;
* administruoti medicininės reabilitacijos ir sanatorinio (antirecidyivinio) gydymo paslaugoms PSDF skirtas lėšas, užtikrinti jų panaudojimo kontrolę;
* formuoti statistines ir analitines ataskaitas.
  1. Prisirašymo prie pirminės sveikatos priežiūros įstaigų posistemė PRAP. Jos funkcijos:
* registruoti draudžiamuosius prie pirminės asmens sveikatos įstaigos ir psichikos sveikatos centro;
* iš registruoti draudžiamuosius iš pirminės asmens sveikatos įstaigos ir psichikos sveikatos centro;
* administruoti ambulatorinių paslaugų PSDF skirtas lėšas, užtikrinti jų panaudojimo kontrolę;
* formuoti statistines ir analitines ataskaitas.
  1. Informacijos teikimo valstybės institucijoms posistemė INVS. Jos funkcijos:
* registruoti valstybės institucijų užklausas;
* formuoti ataskaitas pagal valstybės institucijų užklausas;
  1. SVEIDROS administravimo ir SVEIDROS naudotojų apskaitos posistemė. Jos funkcijos:
* registruoti (išregistruoti) SVEIDROS naudotojus;
* suteikti ir tvarkyti SVEIDROS naudotojams suteiktas duomenų prieigos teises;
* registruoti SVEIDROS naudotojų vykdytas užklausas;
* tvarkyti SVEIDROS klasifikatorius ir žinynus;
* užtikrinti SVEIDROS naudotojų teisių valdymą, SVEIDROS duomenų saugą;
* formuoti statistines ir analitines ataskaitas.
  1. Duomenų analizės ir visuomenės informavimo posistemė (DANAVIP). Jos funkcijos:
* peržiūrėti, spausdinti, eksportuoti į kitus formatus saugykloje kaupiamus duomenis;
* vykdyti duomenų analizę pagal iš anksto nustatytus rodiklius;
* vykdyti duomenų analizę įvairiais pjūviais, naudojant programines analizės priemones;
* formuoti analitines bei statistines ataskaitas;
* teikti viešą statistinę informaciją visuomenei.
  1. Viešųjų elektroninių paslaugų asmenims teikimo posistemė. Jos funkcijos:
* sudaryti galimybę asmeniui per internetą gauti duomenis apie jam ASPĮ suteiktas paslaugas ir paslaugų kainas;
* sudaryti galimybę asmeniui per internetą gauti duomenis apie jam išrašytus kompensuojamuosius vaistus ir jų kainas.

Sistema automatiniu būdu duomenis gauna iš:

* Draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registro;
* Vaistinių;
* Asmens sveikatos priežiūros įstaigų;
* Optikos įmonių, sudariusių sutartis su TLK;
* ESPBI IS

Įstaigos ir/ar įmonės į IS SVEIDRA informaciją pateikia per tinklinių paslaugų integracinę sąsają arba prisijungdami tiesiogiai prie IS SVEIDRA naudotojo sąsajos ir suvedant informaciją tiesiogiai. Iš ESPBI IS SVEIDRA duomenis gauna naudojantis tiesiogine duomenų bazių sąsaja ir žiniatinklio paslaugomis.

Valstybinėje ligonių kasoje yra centrinė duomenų saugykla, joje tvarkoma visa sistemos duomenų bazė, atliekamas klasifikatorių ir registrų tvarkymas, duomenų apsikeitimas su kitomis įstaigomis ir/ar įmonėmis. Duomenų apsikeitimas užtikrinamas, priklausomai nuo įstaigos ir/ar įmonės, su kuria vykdomas duomenų apsikeitimas, kompiuterizuotos informacinės sistemos išsivystymo lygio ir turimų komunikacijų priemonių.

Su kiekviena įstaiga ir/ar įmone, kurios duomenys importuojami, yra pasirašyta duomenų apsikeitimo sutartis, kurioje nustatoma duomenų apsikeitimo formatai, periodiškumas, techninės priemonės, klaidų šalinimas ir pan.

Visos posistemės realizuotos naudojant SAP HANA 2.0 versijos duomenų valdymo platformą.

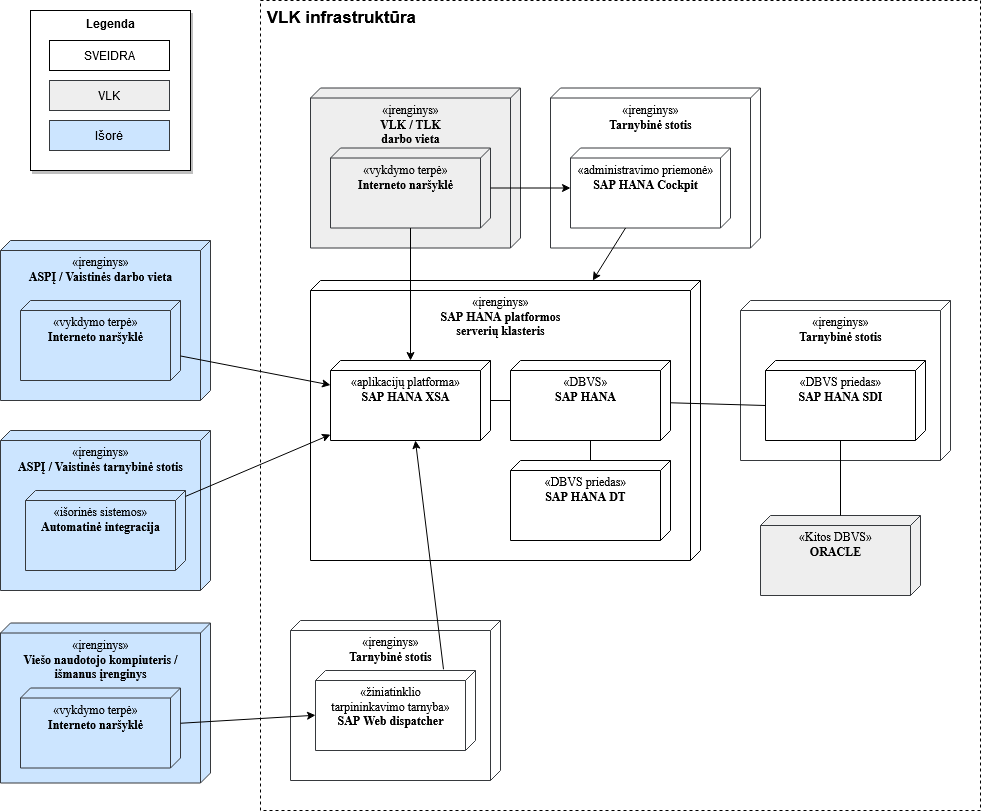
DANAVIP posistemė realizuota SAP Business Objects BI 4.3 versijos programinės įrangos priemonėmis, SAP Sybase IQ duomenų bazėje.

Detali Privalomojo sveikatos draudimo informacinės sistemos SVEIDRA techninė specifikacija ir informacinės sistemos nuostatai yra paskelbta valstybės registrų ir informacinių sistemų registre, adresu: <http://registrai.lt/> (Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos interneto svetainėje).

2011 m. SAP SAP NetWeaver Composition Environment (CE), SAP NetWeaver Process Integration (PI) priemonėmis VLK buvo sukurtas Draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registras (DPSDR) ir įdiegta VLK finansų valdymo ir apskaitos informacinė sistema (FVAIS) panaudojant SAP ERP platformą. DPSDR teikia IS SVEIDRA draudžiamųjų duomenis per integracinę sąsają, o ASPĮ gauna registro informaciją apie pacientų draustumą, naudojantis interneto portalu arba perduodant informaciją į gydymo įstaigų ir vaistinių informacines sistemas tinklo paslaugų (WS) pagalba. FVAIS yra realizuotas Privalomojo sveikatos draudimo fondo administravimo įstaigų (Valstybinės ligonių kasos bei teritorinių ligonių kasų) finansų valdymo ir apskaitos funkcionalumas bei bazinis Privalomojo sveikatos draudimo fondo apskaitos funkcionalumas, suteikiantis galimybę vykdyti apskaitą pagal Viešojo sektoriaus apskaitos ir finansinės atskaitomybės standartus (VSAFAS). VLK Finansų valdymo ir apskaitos informacinės sistemos funkcionalumą numatoma išplėsti, įdiegiant detalų Privalomojo sveikatos draudimo fondo (PSDF) finansų valdymo ir apskaitos funkcionalumą, apimantį PSDF išlaidų apskaitą pagal asmenį, sutarčių valdymą bei integracinių sąsajų su SVEIDRA ir kitomis IS realizavimą. Sąsaja su VLK Eilių valdymo informacine sistema (EVIS) skirta tam, kad eilių valdymo sistemos portalai galėtų gauti informaciją apie gydymo įstaigas ir sveikatos priežiūros specialistus bei apie gyventojams suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas. Informacija apie gydymo įstaigą ar sveikatos priežiūros specialistą reikalinga tam, kad identifikuoti gydymo įstaigą ar sveikatos priežiūros specialistą ir automatizuotai gauti reikiamą duomenų rinkinį EVIS sistemos funkcijoms atlikti ir automatizuoti paciento kortelės informacijos pildymą, patikrinti ar gydymo įstaiga ar sveikatos priežiūros specialistas yra registruoti ir gali vykdyti veiklą. Informacija apie pacientams suteiktas paslaugas reikalinga siekiant išvengti informacijos dubliavimo bei užtikrinti papildomą kontrolę išduodant OTP.

VLK yra įdiegta IT ir IS pagalbos tarnyba, skirta pagal ITIL metodologijas automatizuoti Incidentų valdymo, Problemų valdymo, Keitimų valdymo, Konfigūracijų valdymo, Versijų valdymo ir Paslaugų lygio valdymo procesus. Visi VLK valdomų informacinių sistemų incidentai, problemos, keitimai, konfigūracijos bei versijos yra valdomos centralizuotai, per VLK IT ir IS pagalbos tarnybą.

SVEIDRA sudaro šie fiziniai komponentai:



1 pav. Pagrindinių SVEIDRA fizinių komponentų schema

Visos SVEIDRA tarnybinės stotys yra virtualizuotos VMware ESXi 6.7 virtualizavimo platformoje sudarytoje iš 5-ių fizinių serverių.

Visos SVEIDRA tarnybinės stotys naudoja RedHat Enterprise Linux 8 operacinę sistemą.

SAP HANA 2.0 Platforma:

* SAP HANA 2.0 Database SPS04 – didelės greitaveikos duomenų bazių valdymo sistema, pagrįsta in-memory technologija
  + HANA Deployment Infrastructure (HDI) – konteinerizuotų DB schemų valdymo tarnyba
* SAP HANA XSA – integruota žiniatinklio aplikacijų platforma, paremta mikroservisų ir debesų kompiuterijos principais. Platformoje vykdomos žiniatinklio aplikacijos sukurtos **Node.js** (Javascript) ir **Java** programavimo kalbose.   
  Svarbiausi naudojami standartiniai platformos komponentai yra šie:
  + SAP UI5 – naudotojo sąsajos bibliotekos ir „SAP Fiori“ naudotojo sąsajos konstravimo gairės. Ši Javascript biblioteka yra žiniatinklio aplikacijų pagrindas, kurios vykdomos naudotojo naršyklėje;
  + XSUAA – naudotojų autentikavimo ir autorizavimo modulis, kuris yra paremtas HANA DB naudotojų sistema;
  + SAP Web IDE – žiniatinklinė standartinė integruota SAP HANA taikomųjų programų vystymo terpė;
  + „XSA portal-service“ – „SAP Fiori Launchpad“ portalo realizavimo modulis;
  + „XSA jobscheduler“ – periodinių automatinių sistemos darbų valdymo ir stebėsenos modulis.
* SAP HANA Dynamic Tiering – platformos komponentas, teikiantis duomenų karštų/šiltų duomenų atskyrimo ir valdymo funkcionalumą platformai. Komponentas veikia atskiroje dedikuotoje tarnybinėje stotyje.
* SAP HANA Smart Data Integration (SDI) – platformos komponentas, skirtas tiesioginio ryšio užtikrinimui iš HANA DB į išorines DBVS naudojant virtualias lenteles/procedūras/funkcijas. Komponentas ryšį su išorinėmis DBVS realizuoja per atskirai dedikuotoje tarnybinėje stotyje veikiantį agentą, kuris gali dalį užklausos apdorojimo perkelti į išorinę DBVS. Komponentas naudojamas tiek ryšiui su ORACLE duomenų bazėmis, tiek ryšiui tarp skirtingų terpių SAP HANA DB serverių.

SAP Process Orchestration:

* SAP Process Integration (PI) – komponentas skirtas sistemų integracijos techniniams sujungimams ir maršrutizavimui realizuoti ir valdyti; palaiko visą eilę ryšio standartų ir bei galintis konvertuoti tarp jų.
* SAP Business Process Management (BPM) – komponentas skirtas integracinių ir/ar duomenų apdorojimo procesų tėkmės modeliavimui, vykdymui ir valdymui.
* SAP Business Rule Management (BRM) – komponentas skirtas dažnai besikeičiančios duomenų apdorojimo/veiklos logikos moduliarizavimui į veiklos taisykles, kurias gali modifikuoti ne tik sistemos vystytojai bet ir sistemos naudotojai-ekspertai.

Kiti komponentai:

* HANA Cockpit – žiniatinklinė SAP HANA platformos administravimo priemonė, kuri veikia kaip visiškai savarankiška aplikacija dedikuotoje ir specializuotoje HANA DB ir HANA XSA instaliacijoje.
* HANA Studio – naudotojo kompiuteryje instaliuojama SAP HANA platformos administravimo ir vystymo priemonė, pagrįsta „Eclipse“ platforma.
* SAP Netweaver Developer Studio – naudotojo kompiuteryje instaliuojama SAP Process Orchestration administravimo ir vystymo priemonė, pagrįsta „Eclipse“ platforma.
* SAP Web Dispatcher – SAP produktas skirtas tinklo prieigų kontrolei ir naudojamas kaip atvirkštinis tarpininkas (angl. Reverse Proxy) žiniatinklio tarnybų pasiekimo kontrolei ir saugumui besijungiantiems iš viešo interneto
* Gerrit – pirminio programinio kodo saugojimo ir versijavimo sistema GIT
* Jenkins – programinės įrangos vystymo ciklo automatizavimo priemonė

SVEIDRA sudaro trys terpės: vystymo, testavimo ir produkcinė. Kiekvienoje terpėje veikia identiški nepriklausomi HANA platformos produktų ir SVEIDRA aplikacijų rinkiniai.

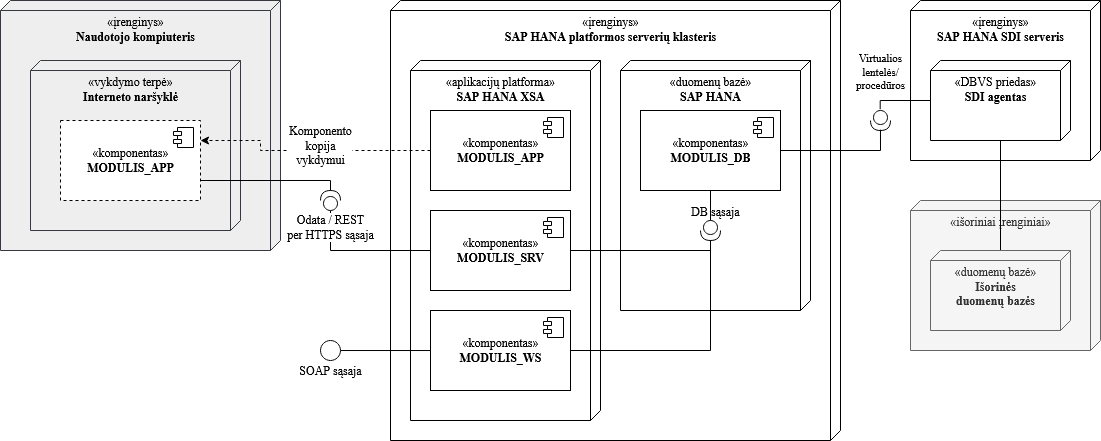
1 lentelė. Fiziniai komponentai pagal sistemos aplinkas.

|  |
| --- |
| **Fizinis komponentas** |
|
| SAP HANA |
| SAP HANA vidinis komponentas - SAP HANA Dynamic Tiering |
| SAP HANA XSA |
| SAP HANA SDI |
| HANA Cockpit |
| Web Dispatcher |
| SAP Process Orchestration |
| SAP Process Orchestration DB |

Visa SVEIDROS sistema yra padalinta į atskirus posistemius ir pagalbinius modulius. Kiekvienas posistemis turi savo nepriklausomą programinės įrangos laidos ciklą.

2 lentelė. SVEIDRA posistemiai ir pagalbiniai moduliai

|  |  |
| --- | --- |
| **Modulis** | **Aprašymas** |
| sveidra\_admin | Klasifikatorių ir naudotojų administravimo posistemis |
| sveidra\_apap | Ambulatorinių paslaugų apskaitos posistemis |
| sveidra\_esdk | Europos sveikatos draudimo kortelių apskaitos posistemis |
| sveidra\_gmpap | Greitosios medicininės pagalbos apskaitos posistemis |
| sveidra\_int | Modulis realizuojantis nuolatinius integracinius ryšius su išorinėmis DB |
| sveidra\_invs | Informacijos teikimo valstybės institucijoms posistemis |
| sveidra\_kvap | Kompensuojamų vaistų apskaitos posistemis |
| sveidra\_kvp | Kompensuojamų vaistų pasų išdavimo ir kontrolės posistemis |
| sveidra\_prap | Prisirašymo prie PAASPĮ apskaitos posistemis |
| sveidra\_rsap | Medicininės reabilitacijos ir sanatorinio gydymo administravimo posistemis |
| sveidra\_reports | Ataskaitų formavimo modulis |
| sveidra\_spap | Stacionarinių paslaugų apskaitos posistemis |
| sveidra\_spelip | Specialistų įdarbinimo ir licencijų posistemis |
| sveidra\_sync | Modulis realizuojantis integracinius ryšius su likutine (esama) SVEIDRA pereinamuoju laikotarpiu, kol veikia abi sistemos |
| sveidra\_veptp | Viešųjų elektroninių paslaugų asmenims teikimo posistemis |



**2 pav. Tipinė vienos SVEIDRA posistemio dislokavimo diagrama**

Sveidros modulis tipiškai yra sudarytas iš tokių komponentų:

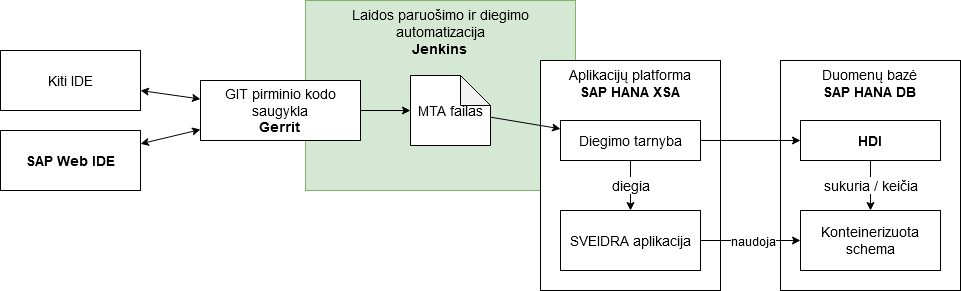
* MODULIS\_APP – naudotojo sąsajos/aplikacijos komponentas, kuris serveryje yra saugomas kaip statinis resursas, o vykdomas naudotojo kompiuteryje;
* MODULIS\_SRV – REST/Odata žiniatinklio servisų komponentas, vykdomas serveryje ir skirtas komponento MODULIS\_APP aptarnavimui bei tarpininkavimui su MODULIS\_DB;
* MODULIS\_WS – SOAP žiniatinklio servisų komponentas, skirtas išorinių sistemų aptarnavimui;
* MODULIS\_DB – duomenų saugojimo ir veiklos logikos komponentas. Komponentas dažnai siejasi su kitų posistemių DB komponentais bei su išorinėmis duomenų bazėmis.

Visi šie komponentai vystomi kartu ir, ruošiant naujo programinės įrangos laidą, diegiami kaip vienas bendras diegimo vienetas - MTA (angl. multi-target application) diegimo failas.

Kiekvieno posistemio programinis kodas saugomas GIT saugykloje. Saugoma visa versijų istorija. Programuotojas atsisiunčia programinį kodą į Web IDE arba kokia kitą programavimo terpę, atlieka pakeitimus ir juos nusiunčia atgal į GIT saugyklą. Atskira automatizuota sistema Jenkins pastebi, kad buvo padaryta pakeitimų, tada surenka ir paruošia naują posistemio versiją/laidą MTA failo pavidalu. Nauja laida automatiškai įdiegiama į vystymo aplinką. Programuotojas taip pat turi galimybes paleisti asmeninius modulio ar posistemio egzempliorius, vystymo ir testavimo tikslams.

Į testavimo bei produkcines aplinkas nauja laida (MTA failas) diegiama rankiniu arba pusiau automatiniu būdu, inicijavus įgaliotam asmeniui.

SVEIDRA programinės įrangos laidos ciklas



**3 pav. Tipinė SVEIDRA programinės įrangos laidos eiga**

1. **BENDRIEJI REIKALAVIMAI PASLAUGOMS**

SVEIDRA modifikavimo paslaugos apima Privalomojo sveikatos draudimo informacinės sistemos SVEIDRA būtinus modifikavimo darbus, naudotojų konsultavimą, atliekant funkcinius programinės įrangos pakeitimus, ir užtikrinant sistemos nuolatinį veikimą.

Sukurta ar modifikuota programinė įranga turi būti įdiegta, sutvarkant bei sukeliant SVEIDROJE esančius duomenis į naujas sukurtas ar modifikuotas duomenų struktūras.

Visi pakeitimai turi būti dokumentuoti, atnaujinant turimos dokumentacijos versijas ir/arba, esant poreikiui, sukuriami nauji dokumentai. Jei atitinkama dokumentacija neegzistuoja, atlikti pakeitimai aprašomi VLK NAT IS, prie konkretaus registruoto kreipinio sprendimo. Turi būti dokumentuoti visi VLK NAT IS registruoti kreipiniai, pateikiant pilną kreipinio sprendimą ir papildant naudotojo vadovą, administratoriaus vadovą, jei būtina ir kitus IS SVEIDRA dokumentus.

Visas bendravimas su VLK (raštu ir žodžiu) turi būti vykdomas lietuvių kalba.

**Perkamas paslaugas sudaro:**

* Informacinės sistemos SVEIDRA modifikavimo paslaugos;
* Būtinų naujų SVEIDROS funkcijų sukūrimas;
* Esamų SVEIDROS posistemių ir/ar funkcijų būtini modifikavimo darbai;
* Duomenų tvarkymo procedūrų parengimas, testavimas ir pateikimas VLK specialistams;
* Duomenų perkėlimo procedūrų parengimas, testavimas ir pateikimas VLK specialistams;
* Naudotojų konsultavimo paslaugos;
* Dokumentacijos kūrimas ir/arba papildymas.

Perkamų paslaugų trukmė – 36 (trisdešimt šeši) mėnesiai nuo pirkimo sutarties pasirašymo dienos. SVEIDROS priežiūra apima visas esamos ir modernizuotos SVEIDROS posistemes.

Naujai sukurtos programinės įrangos bandomosios eksploatacijos terminas turi būti derinamas su perkančiąja organizacija, tačiau, priklausomai nuo sukurtos ar modifikuotos programinės įrangos apimties turi būti ne trumpesnė, kaip 1 (viena) savaitė. Išskirtinais atvejais, kai atliekamos mažos modifikacijos, perkančioji organizacija turi teisę nustatyti ir trumpesnį terminą. Teikiant SVEIDRA priežiūros paslaugas, reakcijos laikas turi būti toks, kad programinė įranga galėtų funkcionuoti realiu laiku, atsižvelgiant į informacinių technologijų paslaugos palaikymo lygio susitarimą (Service level agreement, SLA). Visi incidentai, problemos, keitimai ir kt. privalo būti registruojami ir sprendžiami naudojantis VLK IT pagalbos informacine sistema: [http://itpagalba.vlk.lt](http://itpagalba/).

Tiekėjas turi skirti darbuotojus IS SVEIDRA naudotojų konsultavimo ir priežiūros paslaugoms suteikti.

Kurdamas naujas funkcijas ir atlikdamas modifikacijas, tiekėjas privalo laikytis tokių principų:

* Sukurtos naujos funkcijos ar modifikacijos privalo atitikti sistemos dokumentacijoje aprašytas funkcines savybes, būti darbingos, patikimos, greitai atstatomos po trikių, veikimas kuo mažiau įtakojamas paketų vėlinimų tinkle, minimaliai naudoti IT resursų.
* Būtų išlaikytas SVEIDRA duomenų kaupimas centralizuotoje duomenų bazėje.
* Būtų minimizuotas duomenų dubliavimas skirtingose duomenų struktūrose.
* Būtų minimizuotos informacinės sistemos ir duomenų bazės administratorių darbo sąnaudos.
* Būtų siūlomi ir realizuojami centralizuoto bendrųjų duomenų, klasifikatorių, kontrolės mechanizmų ir valdymo sprendimai.
* Dokumentacija būtų rengiama ir palaikoma kiek įmanoma tokio paties stiliaus, kokią šiuo metu turi VLK, atsižvelgiant į naujus geriausios praktikos reikalavimus.
* Turi būti užtikrinama, kad programinė įranga patikimai dirbs ne mažiau kaip 99% jos darbo laiko.
* Programinė įranga turi užtikrinti vartotojų darbą realaus laiko režime.
* Visos informacinės sistemos ar jos atskirų posistemių vienkartinio sustojimo ir jos darbingumo atstatymo laikas neturi viršyti IT pagalbos tarnybos informacinėje sistemoje nustatyto IT paslaugai SLA (Service level agreement).
* Programinės įrangos vartotojas seanso pradžios neturi laukti ilgiau kaip 1 min., naujo programos lango atsidarymo – 2 sek., perėjimo iš vieno ekraninės formos lauko į kitą klaviatūros pagalba – 2 sek.
* Turi būti užtikrinamas nepertraukiamas informacinės sistemos veikimas ir duomenų sauga.

Tiekėjas, rengdamas pasiūlymą turi įvertinti, kad:

* Tiekėjo specialistų darbas VLK ir TLK vidiniuose tinkluose, serveriuose ir kitoje įrangoje bus stebimas naudojant administratorių veiksmų kontrolės priemones.
* Naujų funkcijų kūrimo ir modifikavimo metu gali būti keičiami ar kuriami nauji teisės aktai, reglamentuojantys SVEIDROJE realizuotą Privalomojo sveikatos draudimo fondo administravimo funkcionalumą ir dėl to Paslaugos teikimo metu gali tekti naudoti ne tik patvirtintus teisės aktus, bet ir jų projektus.
* Dalis esamos SVEIDROS programinės įrangos nedokumentuota arba dokumentacija yra senesnė, negu 5 (penkeri) metai ir į ją nėra įtraukti vėlesni pakeitimai.
* Ne visai SVEIDROS programinei įrangai yra išeities kodai, instaliaciniai diskai bei diegimo tvarkos.

Paslaugos teikimo metu tiekėjas privalės derinti veiksmus ir sprendimus su projekto vykdymo laikotarpiu vykstančiais VLK IT techninės ir technologinės infrastruktūros pokyčiais bei kitų VLK IS priežiūra, modifikavimu ir plėtra, nes paslaugų teikimo laikotarpiu bus vykdomi IT techninės infrastruktūros plėtros ir kitų VLK IS kūrimo ir / ar modifikavimo darbai.

Tiekėjas turės užtikrinti, kad atlikus IS SVEIDRA keitimus bus išlaikytas sąsajumas su kitomis VLK valdomomis informacinėmis sistemomis bei išorės duomenų teikėjais ir gavėjais. Turės būti užtikrinta, kad atlikus IS SVEIDRA pakeitimus išliks (jei būtina), visas iki keitimo buvęs ne prastesnių charakteristikų funkcionalumas.

Sukurta programinė įranga turi veikti nepriklausomai nuo kitose IS vykstančių technologinių ir funkcinių pakeitimų; siūlomi programinės įrangos sprendiniai turi užtikrinti SVEIDROS veikimą, vykstant susietiems su SVEIDRA IS modifikavimams.

Programinė įranga turi būti universali ir nepriklausoma nuo kintančių įstaigų struktūrų, pavyzdžiui pasikeitus gydymo įstaigų organizacinei struktūrai turi būti išlaikytas darbo su atitinkamų posistemių duomenimis vientisumas.

**4.1. Reikalavimai paslaugų teikimui, duomenų saugai ir informacijos konfidencialumui**

Tiekėjas, vykdydamas pirkimo sutarties įsipareigojimus, turi atitikti nustatytus valstybės informacinių sistemų kūrimo, plėtros, modifikavimo, techninės priežiūros, asmens duomenų konfidencialumo, prieinamumo, vientisumo ir informacijos saugos reikalavimus, kurie taikomi valstybės informacinėms sistemoms, ir vadovautis Informacinių technologijų paslaugų valdymo aprašais, metodikomis, aktualiais duomenų saugą reglamentuojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais ir reikalavimų aprašais:

* Europos parlamento ir tarybos reglamentas (ES) 2016/679 2016 m. balandžio 27 d. dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB;
* Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymu;
* Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymu;
* Valstybės informacinių sistemų steigimo, kūrimo, modernizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašu, patvirtintu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. vasario 27 d. nutarimu Nr. 180 „Dėl valstybės informacinių sistemų steigimo, kūrimo, modernizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“;
* Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. liepos 24 d. nutarimu Nr.716 „Dėl bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašo, saugos dokumentų turinio gairių aprašo ir elektroninės informacijos, sudarančios valstybės informacinius išteklius, svarbos įvertinimo ir valstybės informacinių sistemų, registrų ir kitų informacinių sistemų klasifikavimo gairių aprašo patvirtinimo“ reikalavimuose;
* Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams, aprašu, patvirtintu 2018 m. rugpjūčio 13 d. Lietuvos respublikos vyriausybės nutarimu Nr. 818 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“;
* Techniniais valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimais, patvirtintais Lietuvos Respublikos krašto apsaugos ministro 2020 m. gruodžio 4 d. įsakyme Nr. V-941 „Dėl Techninių valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašo ir Informacinių technologijų saugos atitikties vertinimo metodikos patvirtinimo“;
* Informacinių technologijų paslaugų valdymo metodika, patvirtinta Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2013 m. birželio 19 d. įsakymu Nr. T-83 „Dėl informacinių technologijų paslaugų valdymo metodikos patvirtinimo“;
* Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodika, patvirtinta Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2014 m. vasario 25 d. įsakymu Nr. T-29 „Dėl Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodikos patvirtinimo“;
* Informacinių technologijų paslaugų valdymo standartu ISO/IEC 20000-1;
* Informacijos saugumo valdymo standartu ISO/IEC 27001:2017;
* Pirkimo sutarties sąlygas ir reikalavimus tiekėjas privalės vykdyti vadovaudamasis duomenų saugą reglamentuojančių VLK teisės aktų nuostatomis ir reikalavimais:
  + - tiekėjui neskelbtina informacija teikiama tik tokios apimties, kuri būtina pirkimo sutarčiai vykdyti ir Paslaugoms atlikti. Tiekėjo darbuotojai pasirašo duomenų ir informacijos saugojimo (konfidencialumo) pasižadėjimą. Tiekėjas turi imtis visų priemonių gautai informacijai apsaugoti;
    - neskleisti ir neperduoti kitiems fiziniams ar juridiniams asmenims iš Užsakovo gautos informacijos, užtikrinti tinkamą jos saugą, laikyti ją paslaptyje net pasibaigus pirkimo sutarties galiojimui;
    - tiekėjas turi užtikrinti ir garantuoti, kad tiekėjo darbuotojai, kurie atliks Paslaugas, saugos VLK informacinių sistemų naudojamų duomenų paslaptį tiek Paslaugų teikimo metu, tiek perėjus dirbti į kitas pareigas, tiek pasibaigus pirkimo sutarčiai, tiek pasibaigus tiekėjo darbuotojų darbo ar kitokiems santykiams su tiekėju;
    - apie informacijos paskleidimo ar perdavimo kitiems fiziniams ar juridiniams asmenims faktą nedelsiant raštu informuoti VLK ir imtis visų būtinų veiksmų užkirsti kelią tolesniam informacijos paskleidimui;
    - atlyginti dėl informacijos neteisėto paviešinimo kilusius nuostolius.
* Visi informacinių sistemų ir informacijos saugumo reikalavimai, kurie taikomi tiekėjui, yra taikomi ir jo subtiekėjams (subrangovams).
* Siūlomi saugumo sprendimai turi atitikti Lietuvos Respublikos, VLK teisės aktuose numatytus reikalavimus, susijusius su duomenų saugumu, bei užtikrinti VLK infrastruktūros ir duomenų saugą.

**4.2. Reikalavimai duomenų saugojimui ir duomenų bazėms**

Sistemos duomenys turi būti kaupiami ir saugomi perkančiosios organizacijos HANA duomenų bazėje (įskaitant SVEIDROS posistemio DANAVIP duomenų saugykloje, realizuotoje SAP Sybase IQ duomenų bazėje).

Duomenų bazė/duomenų bazės ir naudotojo sąsajos turi palaikyti UTF-8 arba lygiavertį daugiabaitį simbolių kodavimą. Įvesties/atvaizdavimo operacijos turi leisti įvesti/atvaizduoti bet kokį naudojamos kodų lentelės simbolį, turintį grafinį atvaizdą.

**4.3. Reikalavimai projekto valdymui**

Projekto vykdymo metu VLK paskirs SVEIDRA priežiūros paslaugų valdymo projekto vadovą ir sudarys jam pavaldžią projekto įgyvendinimo darbo grupę, kurie bus atsakingi už projekto valdymą ir su projekto vykdymu susijusių VLK veiksmų koordinavimą, kontrolę bei atlikimą.

Projekto valdymas privalo būti vykdomas vadovaujantis teisės aktais išvardintais 3.1 skyriuje bei VLK direktoriaus 2019-11-04 įsakymu Nr.1K-239 „Dėl Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2016 m. vasario 11 d. įsakymo Nr. 1K-47 „Dėl Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos ir teritorinių ligonių kasų projektų valdymą reglamentuojančių teisės aktų ir projektų valdymo organizacinės struktūros patvirtinimo“ pakeitimo“ nuostatomis.

Tiekėjas turės paskirti SVEIDRA modifikavimo paslaugų valdymo vadovą ir sudaryti jam pavaldžią darbo grupę, kuri bus atsakinga už projekto valdymą ir su projekto vykdymu susijusių veiksmų koordinavimą, kontrolę bei atlikimą.

**4.4. Sugadintų duomenų atstatymas**

Jei vykdant SVEIDROS priežiūrą bus nustatyta, kad Tiekėjo pateiktos programinės įrangos netinkamas veikimas sugadino SVEIDROJE esančius duomenis arba sutriko kiti ne Tiekėjo kurti funkcionalumai, Tiekėjas (be papildomo apmokėjimo, savo lėšomis) turės atlikti sugadintų duomenų atstatymą iki prieš tai buvusios būsenos arba atstatyti programinės įrangos funkcijų veikimą.

1. **REIKALAVIMAI IS SVEIDRA MODIFIKAVIMO PASLAUGOMS**

**5.1. Reikalavimai SVEIDRA modifikavimo paslaugų vykdymui**

SVEIDRA modifikavimo paslaugos turi būti teikiamos šio projekto apimtyje įgyvendinant atskirus būtinus SVEIDROS modifikavimo projektus, apibrėžtus konkrečia darbų užduotimi nustatyta darbų apimtimi ir tematika.

SVEIDROS modifikavimo paslaugos yra vertinamos valandomis reikalingomis paslaugoms suteikti. Pradinis konkrečios paslaugos įvertinimas yra atliekamas gavus užduotį preliminarios analizės fazėje. Analizės fazės pabaigoje nustatytas patikslintas valandų skaičius vėlesnėse fazėse gali būti keičiamas tik VLK ir Tiekėjo sutikimu.

Numatomas maksimalus SVEIDROS modifikavimo paslaugų valandų skaičius yra 20 000 (dvidešimt tūkstančių), tačiau į šias valandas neįeina sistemos palaikymo, incidentų sprendimo, konsultavimo ir kitos smulkios paslaugos, kurios teikiamos priežiūros paslaugų apimtyje.

SVEIDROS modifikavimo paslaugų teikimo metu, teikdamas programinę įrangą bei kitus projekto rezultatus (dokumentaciją, testavimo rezultatus ir kt.) Vykdytojas privalo vadovautis ir rezultatus pateikti pagal Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo metodikos, patvirtintos Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2014-02-25 įsakymu Nr. T-29 „Dėl Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo metodikos patvirtinimo“, reikalavimus.

**Paslaugos turi būti teikiamos tokiomis fazėmis**:

* Preliminarios analizės (apibrėžimo) fazė;
* Analizės (reikalavimų modeliavimo) fazė;
* Projektavimo ir konstravimo fazė;
* Diegimo fazė.

Preliminarios analizės (apibrėžimo) fazė. Šios fazės metu yra analizuojami modifikavimo projekto darbai ir apibrėžiamos galimybės jį įvykdyti. Vykdomo modifikavimo projekto apimtis pateikiama kaip apibendrintas veiklos modelis, kuriame nustatomi veiklos naudingumo prioritetai: Privalo būti, Turėtų būti, Galėtų būti (toliau – PTG prioritetai).

Preliminarios analizės fazės rezultatai:

* Darbų užduotis (darbų apimtis, kalendorinis darbų planas).

Preliminarios analizės fazės rezultatų priėmimas:

* tiekėjui bei VLK suderinus Darbų užduotį, Darbų užduotis pasirašoma abiejų šalių ir pasirašymo data yra laikoma modifikavimo projekto darbų pradžia, jei kalendoriniame darbų plane nėra numatyta kitaip.

**Analizės (reikalavimų modeliavimo) fazė**. Šios fazės metu kiekvienai Apibrėžimo fazėje įvardintai aplikacijai sukonstruojamas loginis ir fizinis veiklos funkcijų ir duomenų modelis. Fizinis veiklos funkcijų modelis, kaip funkcinis prototipas, pateikiamas VLK vertinimui. Funkcinio prototipo pristatymo metu tikrinamas sistemos funkcionalumas bei nustatomi reikalingų pakeitimų PTG prioritetai.

Fazė pradedama Darbų kalendoriniame plane **numatytais terminais.**

Analizės (reikalavimų modeliavimo) fazės rezultatai:

* Aplikacijų funkciniai prototipai;
* Aplikacijų reikalavimų specifikacija, t.y. detalus procesų modelis, detalus duomenų modelis, detalus funkcinis modelis;
* Techninės ir technologinės architektūros aprašas;
* Duomenų rinkinių tvarkymo/perkėlimo (jei toks tvarkymas/perkėlimas bus vykdomas) planas;
* VLK pateiktų pastabų suderinimo protokolas (pasirašytas etapo priėmimo protokolas).

Analizės (reikalavimų modeliavimo) etapo rezultatų priėmimas:

* Kiekvienos IS aplikacijos funkcinis prototipas pateikiamas VLK per pristatymą. Kartu pateikiamas vienas tos aplikacijos reikalavimų specifikacijos egzempliorius elektroniniu pavidalu su lydraščiu.
* Po pristatymo per Kalendoriniame plane nustatytus terminus, VLK įvertina funkcinį prototipą, pateikdamas pastabas arba, jei VLK projekto vadovui reikia daugiau laiko, tai jis apie pastabų pateikimo terminus praneša tiekėjui. Tokiu atveju Kalendorinis planas koreguojamas automatiškai VLK nurodytu dienų skaičiumi.
* Darbų kalendoriniame plane numatytu terminu Tiekėjas privalo pateikti VLK vieną IS techninės architektūros aprašo bei duomenų tvarkymo/perkėlimo plano egzempliorių elektroniniu pavidalu kartu su lydraščiu. VLK per 5 (penkias) darbo dienas nuo pateikimo privalo pateikti pastabas arba, jei VLK projekto vadovui reikia daugiau laiko, tai jis apie pastabų pateikimo terminus praneša tiekėjui. Tokiu atveju, jei būtina, koreguojamas Kalendorinis planas.
* Kalendorinis planas. Jei pastabos nebuvo pateiktos iki numatytos datos ir nebuvo pranešta apie vėlesnį jų pateikimo terminą, laikoma, kad techninė architektūra ir/ar duomenų konvertavimo planas yra tinkami.
* Fazė laikoma baigta, kai:
  + VLK įvertina visų aplikacijų funkcinius prototipus ir reikalavimų specifikacijas, pateikia pastabas ir Tiekėjas jų sprendimą suderina su VLK arba pastabos nebuvo pateiktos ir baigiasi pateikimui numatytas laikas;
  + VLK pateikia pastabas dėl techninės architektūros aprašo bei duomenų tvarkymo/perkėlimo plano ir Tiekėjas jų sprendimą suderina su VLK arba pastabos nebuvo pateiktos ir baigiasi pastabų pateikimui numatytas laikas.

Fazei pasibaigus tiekėjas pateikia VLK pasirašyti fazės priėmimo protokolą, kuriame įvardinami tiekėjo atlikti darbai bei tiekėjo įsipareigojimas projektavimo ir konstravimo fazėje išnagrinėti pateiktas pastabas, kartu su VLK priimti atitinkamus sprendimus ir juos įvykdyti.

**Projektavimo ir konstravimo fazė.** Šioje fazėje programinė įranga turi būti sukuriama per ne daugiau kaip tris iteracijas, kurių metu pakeitimai daromi visuose lygiuose (veiklos, loginiame ir fiziniame), tokiu būdu palaipsniui išgryninant VLK funkcinius ir nefunkcinius reikalavimus programinei įrangai. Taip pat yra parengiamos ir suderinamos diegimo metu tvarkomų/perkeliamų (jeigu toks tvarkymas/perkėlimas bus vykdomas) duomenų rinkinių taisyklės.

Fazė pradedama Kalendoriniame plane numatytais terminais. Jei Projektavimo fazėje buvo pateiktos pastabos, pastabos yra išnagrinėjamos ir priimamas atitinkamas sprendimas.

Funkcinio prototipo įvertinimas ir reikalavimai tobulinimui yra šios fazės pirmosios iteracijos įeitis. Tiekėjas, remdamasis nustatytų prioritetų eiliškumu, generuoja, tobulina ir testuoja programinės įrangos funkcionalumą ir testuoja atitikimą informacinių sistemų saugumo reikalavimams. Kiekvienai iteracijai turi būti skiriamas fiksuotas Kalendoriniame plane numatytas laikas. Iteracijos pabaigoje Tiekėjo atstovai kartu su VLK atstovais peržiūri visus realizuotus pakeitimus. Po peržiūros VLK atstovams paskiriamas fiksuotas laiko tarpas savarankiškam darbui – jie vertina ir grynina reikalavimus bei registruoja modifikavimus, be to kiekvienam reikalavimui priskiria PTG prioritetą. Modifikuoti ar nauji reikalavimai grąžinami į reikalavimų veiklos modelio lygį. Kai savarankiško darbo laikas baigiasi visi užfiksuoti reikalavimai yra įvertinami, įsitikinant, kad jie nekeičia projekto apimties. Šie rezultatai tampa kitos iteracijos įeitis.

Kai visos suplanuotos iteracijos yra baigtos, užbaigiamas ir aplikacijų sistemos testavimas. Ištestuota aplikacija (vykdytojas turi deklaruoti, kad testavimas yra baigtas 100% ir pilnai užtikrintas sistemos saugumas) ir yra šios fazės galutinis rezultatas.

Projektavimo ir konstravimo fazės rezultatai:

* Aplikacijos duomenų struktūrų aprašymas – lentelių ryšių diagrama, lentelių, jų laukų, indeksų ir ryšių tarp lentelių aprašymai, lentelių vaizdų (angl. ,,view “) ir jų laukų aprašymai, naudotojų sąsajos formų duomenų sąryšis su duomenų bazės laukais;
* Aplikacijos modulių aprašymas – modulių hierarchijos schema, sąveika su kitais moduliais ir kitomis IS, moduliais realizuotų veiklos funkcijų aprašymai, algoritmai ir algoritmų schemos, modulių naudojami duomenys, modulių ekraniniai vaizdai;
* Programinės įrangos naudojimo instrukcija – vartotojo, įskaitant ir administratoriaus, dokumentacija, kurioje aprašomos vartotojo vykdytinos funkcijos (siekiant patenkinti veiklos ar administratoriaus poreikius) ir jų eiliškumas;
* Sudiegtas Iteracijos leidinys VLK aplinkoje;
* VLK pateiktos pastabos;
* Duomenų rinkinių tvarkymo/perkėlimo (jei toks tvarkymas/perkėlimas bus vykdomas) taisyklės;
* Diegimo strategija, planas bei mokymo planas (esant poreikiui);
* Visos VLK pateiktos pastabos ir tiekėjo atsakymai/pataisymai (pasirašomas etapo priėmimo protokolas).

Projektavimo ir konstravimo fazės rezultatų priėmimas:

* Kiekvienos aplikacijos Iteracijos leidinys pateikiamas VLK pristatymo metu.
* Tiekėjas pristato pateiktą programinės įrangos iteracijos leidinį VLK testinėje aplinkoje. Prieš pristatymą tiekėjas parengia VLK testinę aplinką sukurtos programinės įrangos iteracijos pristatymui ir bandymams, užkraudamas žinynus, klasifikatorius ir duomenų rinkinių fragmentus, kurie leistų patikrinti realius sprendimus testinėje aplinkoje.
* Po pristatymo per Kalendoriniame plane nustatytus terminus, VLK išbando pateiktos iteracijos programinę įrangą VLK testinėje aplinkoje naudodamas tiekėjo pateiktus bandymo scenarijus ir įvertina aplikacijos iteracijos leidinį, pateikdamas pastabas arba, jei VLK reikia daugiau laiko, tai jis apie pastabų pateikimo terminus praneša tiekėjui. Tokiu atveju Kalendorinis planas koreguojamas automatiškai VLK nurodytu dienų skaičiumi. Jei Pastabos nebuvo pateiktos iki numatytos datos ir nebuvo pranešta apie vėlesnį jų pateikimą, laikoma, kad iteracijos leidinys ir pateikti aprašai yra teisingi.
* VLK pateiktos pastabos yra išnagrinėjamos ir priimamas atitinkamas sprendimas. Jei sprendimo priėmimo laikas yra ilgesnis nei 3 (trys) darbo dienos nuo pastabų paskutinio pateikimo dienos, tai Kalendorinis planas koreguojamas automatiškai sprendimo priėmimui sugaištu dienų skaičiumi. VLK pateiktos pastabos skirtos paskutinės numatytos iteracijos leidiniui yra įtraukiamos į IS tobulinimo planą, nebent yra pripažįstamos kaip kritinės leidinio veikimui. Tokiu atveju tiekėjas su VLK suderina kritinių pastabų ištaisymo planą ir įtraukia jį į Kalendorinį planą.
* Pagal Kalendoriniame plane numatytus terminus tiekėjas privalo pateikti VLK vieną diegimo plano egzempliorių elektroniniu pavidalu kartu su lydraščiu. VLK per 5 (penkias) darbo dienas privalo raštu pateikti pastabas arba, jei Užsakovui reikia daugiau laiko, tai jis apie pastabų pateikimo terminus praneša tiekėjui. Tokiu atveju Kalendorinis planas koreguojamas automatiškai VLK nurodytu dienų skaičiumi.
* Pastabos yra išnagrinėjamos ir įgyvendinamos. Jei tiekėjas nesutinka su VLK pastabomis, pateikiami Jei sprendimo priėmimo ir pakeitimo įgyvendinimo laikas yra ilgesnis nei 5 (penkios) darbo dienos nuo pastabų pateikimo dienos, tai Kalendorinis planas koreguojamas automatiškai sprendimo priėmimui ir pakeitimui įgyvendinti reikalingu dienų skaičiumi.
* Fazė baigiama, kai:
  + VLK išbando ir įvertina, pateikdamas pastabas, visų aplikacijų paskutinės iteracijos leidinius arba bandymai ir vertinimas nebuvo atliekami ir baigiasi paskutinės numatytos užduočiai iteracijos leidinio įvertinimui numatytas laikas;
  + VLK patvirtina visų aplikacijų paskutinės numatytos užduočiai iteracijos tarpiniams rezultatams pastabose pateiktų pakeitimų įgyvendinimą (jei buvo priimti atitinkami sprendimai pagal Pakeitimų administravimo procedūrą) arba pastabų nebuvo pateikta ir baigiasi pastabų pateikimui numatytas laikas;
  + VLK patvirtina diegimo planui pateiktų pastabų siūlomus sprendimus arba jei pastabų nebuvo pateikta ir/ar baigiasi pastabų pateikimui numatytas laikas.

Fazei pasibaigus, Tiekėjas atlieka programinės įrangos bandymo metu testinėje aplinkoje įrašytų ar sugeneruotų duomenų ištrynimo procedūrą ir pateikia VLK pasirašyti fazės priėmimo protokolą, kuriame įvardinami Tiekėjo atlikti darbai bei gavėjo pateiktos pastabos ir Tiekėjo atsakymai/pataisymai (pasirašomas etapo priėmimo protokolas).

**Diegimo fazė.** Šios fazės metu vykdomas sukurtos programinės įrangos diegimas į VLK gamybinę aplinką. Įdiegus sukurtą programinę įrangą atliekama bandomoji eksploatacija.

Bandomoji eksploatacija yra užbaigiama, kai VLK patvirtina, kad sukurta programinė įranga veikia tinkamai, nėra kritinių klaidų. Šiuo atveju pasirašomas programinės įrangos priėmimo – perdavimo eksploatavimo aktas. Bandomosios eksploatacijos metu tiekėjas įsipareigoja nedelsiant ištaisyti atsiradusias klaidas. Šios fazės metu taip pat planuojamas naujų funkcinių galimybių įgyvendinimas tolesniuose sistemos modifikavimo projektuose.

Bandomajai eksploatacijai skiriamas 1 (vienas) mėnuo (kai kuriais atvejais abiejų šalių vadovų sutarimu laikas gali būti pailgintas) darbui su realiais duomenimis.

Po bandomosios eksploatacijos tiekėjas teikia 12 (dvylika) mėn. sukurtos programinės įrangos garantines paslaugas.

Diegimo rezultatai:

* programinės įrangos naudojimo instrukcijos;
* komponentų diegimo strategija, diegimo planas;
* programinės įrangos administratoriaus instrukcija, įskaitant rezervinio kopijavimo bei atstatymo sekas;
* įvykdyta programinės įrangos bandomoji eksploatacija;
* sutvarkyti/sukelti (jei tai reikalinga) duomenys, patvirtinti atitinkamais protokolais;
* perduotos sukurtų ir išbandytų programinės įrangos komponentų nekoduotos programinės priemonės;
* programinės įrangos instaliacinė versija su išsamia diegimo instrukcija;
* bandomosios eksploatacijos pabaigoje pateikiami VLK ir Tiekėjo suderinti ir patvirtinti rezultatai:
* TLK ir VLK darbuotojų raštu pateiktos pastabos su žyma apie įvykdymą (jei buvo pateiktos) (bandomosios eksploatacijos žurnalai);
* VLK patvirtintos pastabos su žyma apie įvykdymą (bandomosios eksploatacijos suvestinė).

Diegimo fazės rezultatų priėmimas:

* Tiekėjas Kalendoriniame plane numatytais terminais pateikia VLK programinės įrangos instaliacinę versiją su instaliavimo instrukcija bei nekoduotos programinės priemonės (išeities tekstai) ir atlieka sistemos funkcionavimui reikalingų duomenų sutvarkymą ir perkėlimą, aktualizuoja pirminius duomenis (tarp jų žinynus ir klasifikatorius) bei apmoko sistemos naudotojus. VLK atstovas (jei reikia – dalyvaujant tiekėjo atstovui) įdiegia per Kalendoriniame plane numatytą terminą pagal pateiktą instaliavimo instrukciją. Jei VLK atstovui reikia daugiau laiko, tai jis apie galutinio instaliavimo terminus praneša tiekėjo projekto vadovui - tokiu atveju (jei būtina) koreguojamas Kalendorinis planas, atidedant galutinį įdiegimo terminą.
* Kai instaliavimas yra baigtas, pradedama vykdyti bandomoji eksploatacija. VLK įsipareigoja pranešti visiems IS naudotojams apie bandomosios eksploatacijos pradžią, jos trukmę ir pastabų pateikimo tiekėjui tvarką. Bandomajai eksploatacijai paprastai yra skiriamas 1 mėnuo intensyviam programinės įrangos naudotojų darbui su tikrais duomenimis tikroje įrangoje. Bandomosios eksploatacijos metu Tiekėjas įsipareigoja nedelsiant ištaisyti nustatytas klaidas ir neatitikimus projekto vykdymo metu patvirtintiems reikalavimams.
* Bandomosios eksploatacijos metu nauja funkcija išinstaliuojama (atšaukiama) kai:
  + SVEIDROS funkcionalumas sutrinka: neveikia nors vienas modulis;
  + Sumažėja SVEIDROS greitaveika.

Išinstaliavus naują funkciją naujo funkcionalumo modifikavimas perkeliama atgal į projektavimo ir konstravimo fazę bei koreguojamas Kalendorius.

Bandomoji eksploatacija baigiama projekto Kalendoriniame plane nustatytą dieną.

Baigus bandomąją eksploataciją tiekėjo ir VLK projekto vadovai, remdamiesi bandomosios eksploatacijos metu gautomis pastabomis, taip pat ir viso projekto vykdymo metu suformuluotiems, bet dėl kokių nors priežasčių neįvykdytiems reikalavimams, sudaro programinės įrangos pakeitimų planą.

Tiekėjas pateikia viso projekto metu sudarytą įvykdytų Pakeitimų registrą ir Pastabų formų rinkinį (jei tokios buvo pateiktos) – bandomosios eksploatacijos suvestinę.

Per 3 darbo dienas nuo bandomosios eksploatacijos pabaigos tiekėjas pateikia VLK vieną žemiau išvardintų galutinių paslaugos įvykdymo rezultatų egzempliorių elektroniniu pavidalu kartu su lydraščiu. Techninėje sistemos dokumentacijoje turi būti integruota atnaujinta SVEIDROS dokumentacija.

Fazė laikoma baigta, kai Tiekėjas kartu su lydraščiu pateikia VLK galutinius projekto rezultatus ir kai programinė įranga veikia tinkamai (nėra kritinių klaidų, dėl kurių neįmanoma vykdyti techninėje specifikacijoje numatytų funkcijų. Fazei pasibaigus tiekėjas pateikia VLK pasirašyti galutinį paslaugų priėmimo – perdavimo aktą.

Bandomosios eksploatacijos fazė gali būti nevykdoma esant esamo funkcionalumo neesminiams pakeitimams arba kai nekeičiamas esamas funkcionalumas. Bandomosios eksploatacijos nevykdymo faktas užfiksuojamas protokole.

Galutiniai atnaujinti paslaugos įvykdymo rezultatai:

* darbų užduotis, darbų užduoties vykdymo grafikas;
* programinės įrangos reikalavimų specifikacija, t. y. detalus procesų modelis, detalus duomenų modelis (esybių aprašymas ir esybių ryšių diagrama), detalus funkcinis modelis (funkcijų hierarchijos schema, funkcijų aprašymas);
* techninės ir technologinės architektūros aprašas;
* tvarkomų/perkeliamų duomenų rinkinių sąrašas, duomenų tvarkymo/perkėlimo planas (jei tvarkymas/perkėlimas buvo vykdomas);
* programinės įrangos duomenų rinkinių tvarkymo/perkėlimo (jeigu toks tvarkymas/perkėlimas buvo vykdomas) taisyklės;
* duomenų struktūrų aprašymas – lentelių ryšių diagrama, lentelių, jų laukų, indeksų ir ryšių tarp lentelių aprašymai, lentelių vaizdų (angl. ,,view “) ir jų laukų aprašymai, naudotojo sąsajos duomenų ryšys su duomenų bazių laukais;
* modulių aprašymas – modulių hierarchijos schema, sąveika su kitais moduliais ir kitomis IS, moduliais realizuotų veiklos funkcijų aprašymai, algoritmai ir algoritmų schemos, modulių naudojami duomenys, modulių ekraniniai vaizdai;
* programinės įrangos naudojimo instrukcija – užbaigta sukurto ir išbandyto komponento vartotojo dokumentacijos versija;
* bandymų dokumentacija – bandymų scenarijų aprašymas, bandymų procedūros ir jų aprašymai, bandymų metu pasiektų rezultatų aprašymas;
* sukurto ir išbandyto komponento, kartu su kompiuterizuotos informacinės pagalbos (,,Online help“) suteikimo naudotojui sistema, instaliacinė versija ir jos instaliavimo instrukcija;
* komponentų diegimo planas;
* programinės įrangos administratoriaus instrukcija;
* programinės įrangos instaliacinis paketas su instaliavimo instrukcija;
* taikomosios programinės įrangos ir duomenų bazių nekoduotas programines priemones (išskyrus standartinius programinius paketus), kurie VLK suteikia galimybę savo jėgomis modifikuoti programinę įrangą;
* turi būti pateikiami visos dokumentacijos elektroniniai variantai (tiek redaguojamu (docx, xlsx ir pan.), tiek ir neredaguojamu pdf formatu). Kiti projekto vykdymo etapų rezultatai (pvz., programinių priemonių instaliacinis paketas) turi būti pateikiami elektroninėse laikmenose, o taip pat turi būti siunčiami elektroniniu paštu VLK nurodytais adresais. Visa išvardinta dokumentacija turi būti lietuvių kalba.

**5.2. Naujų funkcijų diegimas gamybinėje aplinkoje**

Tiekėjas turės atlikti programinės įrangos, sukurtos vykdant naujų funkcijų kūrimą, diegimą testavimo aplinkoje. Gamybinėje aplinkoje diegimą atliks VLK specialistai pagal tiekėjo paruoštas diegimo instrukcijas. Tiekėjas visus įdiegtus į gamybines aplinkas programinės įrangos pataisas turi registruoti pakeitimų diegimo žurnale.

**5.3. Pakeitimų valdymas**

Reikalavimai programinės įrangos pakeitimų valdymui ir diegimui:

* Tiekėjas turi vadovautis VLK patvirtintais Informacinių technologijų paslaugų valdymo sistemos dokumentais, atitinkančiais ISO/IEC 20000-1:2011 standarto reikalavimus.
* Programinės įrangos moduliai turi būti pateikti atskirose elektroninėse laikmenose, kurios vėliau bus naudojamos, įdiegiant programinę įrangą realiam naudojimui. Kartu turi būti pateiktas lydraštis, kuriame bus nurodyta modulio versija, sukūrimo data, aprašyti žinomi modulio defektai bei įdiegimo instrukcija, kurioje turi būti pateikti nurodymai programinės įrangos administratoriui.

Sistemų administravimo instrukcijos pakeitimų ir papildymų tvarka, jei ji yra būtina, turi būti aprašyta ir suderinta su VLK.

Tiekėjas vadovaujantis reikalavimais pakeitimų valdymui turi pateikti detalų siūlomų pakeitimo valdymo procedūrų aprašymą.

**5.4. Reikalavimai SVEIDRA duomenų tvarkymui**

Duomenų tvarkymo apimties įvertinimas:

* Duomenų tvarkymo darbų apimtis nustatoma pagal tvarkomų duomenų rinkinių, kuriems ruošiamos duomenų tvarkymo procedūros, kiekį.
* Duomenų rinkinys – tai vienoje aplikacijoje skirtų naudoti duomenų lentelių aibė. Jeigu duomenų tvarkymas atliekamas atskirose SVEIDROS duomenų bazėse, bet tai apima tų pačių struktūrų duomenų lenteles, tai vertinama kaip vienas duomenų rinkinys.

Duomenų perkėlimo apimties įvertinimas:

* Duomenų perkėlimo procedūrų parengimo apimtis ir perkėlimo darbų apimtis nustatoma pagal perkeliamų duomenų rinkinių kiekį, tačiau Tiekėjas gali tvarkyti tik duomenų formas, tačiau ne duomenų turinį ir / ar kokybę, išskyrus atvejus, kai įmanoma programinėmis priemonėmis atlikti turinio patikrą ir identifikuoti klaidas. Tokios identifikuotos turinio klaidos turi būti pateikiamos VLK sutvarkymui ir gavus sutvarkytas, jei techniškai programinėmis priemonėmis įmanoma, automatizuotu būdu įkeliamos.

**5.5. Reikalavimai kokybės garantijai**

Tiekėjas turi suteikti 12 (dvylika) mėnesių kokybės garantiją atliktiems programinės įrangos pataisymams, naujoms funkcijoms ir modifikacijoms. Kokybės garantijos terminas prasideda nuo programinės įrangos pataisymo, naujos funkcijos ir modifikacijos įdiegimo į gamybinę aplinką. Garantijos laikotarpiu tiekėjas turi užtikrinti kad programinė įranga veiks pagal tiekėjo ir VLK pasirašytas technines specifikacijas. Jei garantinio laikotarpio metu programinė įranga veikia ne pagal tiekėjo ir VLK pasirašytas technines specifikacijas ir tokie sutrikimai atsiranda dėl tiekėjo kaltės (t. y. tiekėjo atliktų programinės įrangos pataisymų, sukurtų naujų funkcijų ir modifikacijų trūkumų ir neatitikties techninėms specifikacijoms), tokiu atveju tiekėjas privalo:

* Atlikti sukurtos programinės įrangos klaidų/trikių ar netikslumų taisymą ir atliktų pakeitimų testavimą;
* Sukurtos programinės įrangos darbingumo atstatymą, pvz., įvykus duomenų bazės ar atskirų jos komponentų darbų sutrikimams, kai tai įvyksta dėl tiekėjo pateiktų pakeitimų atnaujinimų ar kitų tiekėjo veiksmų;
* Išgadintų (sugadintų) duomenų atstatymą, kai gedimo priežastis yra tiekėjo pateiktos programinės įrangos netinkamas veikimas;
* Techninės dokumentacijos tikslinimą pagal atliktus programinės įrangos pakeitimus;
* Naudotojo vadovo tikslinimą pagal atliktus taikomosios programinės įrangos pakeitimus suteikus garantines paslaugas.

1. **REIKALAVIMAI SVEIDRA PRIEŽIŪROS PASLAUGOMS**

Tiekėjas visas SVEIDRA priežiūros paslaugas turės vykdyti naudojant VLK IT pagalbos tarnybos (<http://itpagalba.vlk.lt>).

SVEIDRA priežiūros paslaugų objektas yra jau sukurti ir įdiegti centralizuotos SVEIDROS programinės įrangos komponentai, pagal pirkimo dokumentus sukurti ir įdiegti programinės įrangos komponentai bei nauja priežiūros metu sukurta ar modifikuota programinė įranga bei sisteminė programinė įranga (duomenų bazių valdymo sistemos, operacinės sistemos), bei techninė įranga, reikalinga IS SVEIDROS funkcionavimui. Priežiūros paslauga turi apimti ir tas programinės įrangos dalis, kurios bus sukurtos tiekėjo, vykdančio SVEIDROS modifikavimą, pasibaigus garantijos terminui.

SVEIDRA priežiūros paslaugos apima[[1]](#footnote-2):

* esamos programinės įrangos trikių ir klaidų šalinimą;
* smulkius veikiančių taikomųjų programų modifikavimo darbus, nereikalaujančius dokumentacijos keitimų ir programinės įrangos bandymų (kai modifikavimo darbų apimtis neviršija 80 specialisto darbo valandų);
* konsultavimo darbus, kurių apimtis neviršija 80 specialisto darbo valandų per mėnesį;
* eksploatuojamos programinės įrangos darbingumo atstatymą, pavyzdžiui, įvykus duomenų bazės ar atskirų jos komponentų darbų sutrikimams;
* išgadintų (sugadintų) duomenų atstatymą, kai gedimo priežastis yra programinės įrangos netinkamas veikimas;
* IS SVEIDRA sisteminės ir taikomosios programinės įrangos gamintojo pataisymų, naujinimų (angl. bug fixes, patches) diegimą.

Jeigu programinės įrangos trikių ar klaidų šalinimas užtrunka daugiau nei 40 specialisto darbo valandų, toks sprendimas turi būti suderintas su perkančiąja organizacija.

Tiekėjas taip pat turės suteikti sistemos procesų stebėsenos ir jos darbo optimizavimo paslaugas, jeigu sistemos veikimas neatitinka šioje specifikacijoje aprašytų funkcinių reikalavimų ar programinė įranga negali veikti realaus laiko režime.

VLK prašant tiekėjas turės atlikti sistemos peržiūrą (reviziją) ir rekomendacijų dėl sistemos konfigūravimo ar parametrų nustatymo teikimą ir jų pritaikymą, vartotojų konsultavimą.

Teikiant SVEIDROS priežiūros paslaugas, VLK turės būti teikiami tiekėjo ir VLK suderinti ir patvirtinti rezultatai:

* duomenų modelis, duomenų struktūrų aprašymas, jeigu buvo keičiami duomenų bazės objektai;
* funkcinis modelis, modulių aprašymas, jeigu buvo keičiamas modulio funkcionalumas;
* naudojimo instrukcija, jeigu buvo keičiamas modulio funkcionalumas;
* naudotojo vadovo nauja versija, jei registruotas VLK IT pagalbos tarnybos kreipinys nėra programinės įrangos klaida ir buvo suteikta konsultacija dėl IS SVEIDRA naudojimo ir veiksmas arba veiksmų seka nėra aprašyta naudotojo vadove;
* instaliavimo instrukcija, jei buvo keičiama instaliavimo veiksmų vykdymo tvarka;
* duomenų rinkinių tvarkymo/perkėlimo taisyklės ir nekoduota duomenų rinkinių tvarkymo/perkėlimo programinė įranga (pvz. ,,skript’ai“), jeigu buvo keičiama duomenų rinkinių tvarkymo/perkėlimo programinė įranga;
* demontuojamų duomenų perkėlimo instrukcija ir nekoduota duomenų perkėlimo programinė įranga (pvz. ,,skript’ai“), jeigu buvo keičiama duomenų rinkinių demontavimo programinė įranga;
* programinės įrangos administratoriaus instrukcija, jeigu tokia instrukcija turėjo būti keičiama.

Programinės įrangos priežiūros paslaugos pradedamos teikti nuo pirkimo sutarties įsigaliojimo dienos.

Tiekėjo specialistų darbas VLK ir TLK vidiniuose tinkluose, serveriuose ir kitoje įrangoje bus stebimas naudojant administratorių veiksmų kontrolės priemones. Nesant galimybės suteikti tiekėjo specialistams prieigos prie infrastruktūros, paslaugos turės būti teikiamos tik prižiūrint VLK ar TLK darbuotojams ir tokiu atveju tiekėjo atstovai privalės paaiškinti žodžiu ir raštu (jeigu VLK tai atrodys tikslinga) VLK ar TLK atstovams visus veiksmus, kuriuos būtina atlikti arba kurie yra atlikti, jei VLK ar TLK atstovai to teiraujasi.

Tiekėjas, teikdamas priežiūros paslaugas turi vadovautis šiais reikalavimais:

* Priežiūros metu bendravimo kalba – lietuvių kalba arba tiekėjo sąskaita užtikrinamas kokybiškas vertimas, neturintis neigiamos įtakos teikiamų paslaugų operatyvumu.
* Tiekėjas IS SVEIDRA priežiūros paslaugoms teikti privalės naudoti VLK naudotojų aptarnavimo tarnybos informacinę sistemą: <http://itpagalba.vlk.lt>.
* Tiekėjas, dirbdamas su sistemose kaupiama ir saugoma informacija, privalo laikytis visų duomenų saugos reikalavimų
* Visa dokumentacija projekto vykdymo metu privalo būti rengiama lietuvių kalba
* Atsakymas turi būti pateikiamas ne vėliau kaip kitą darbo dieną po paklausimo gavimo.
* Užregistravus klausimą dėl programinės ir/ar techninės įrangos veikimo, susijusį su prižiūrimomis informacinėmis sistemomis, tiekėjas privalo išsamiai atsakyti į klausimą, kuriame būtų nurodytas problemos sprendimas. Jei tiekėjas nustato, kad klausimas nėra susijęs su programinės ar techninės įrangos sutrikimais, jis apie tai privalo pranešti klausiančiajam ir jei yra galimybė – nurodyti kitus informacijos šaltinius (pvz. dėl veiklos procesų klausimų – kreiptis į VLK ar TLK bei kt.).
* Tiekėjas turi pateikti:
  + Priežiūros vykdymo planą, kuriame privalo būti nurodyta: priežiūros eigos aprašymą, priežiūros komandos sudėtis (detalizuojant kiek ir kokių darbuotojų vykdys priežiūrą, kiek valandų numato skirti per mėnesį ir kt.).
  + Kokybės užtikrinimo proceso aprašymą.

Tiekėjas turi vadovaudamasis, bet neapsiribodamas, pateiktais reikalavimai pasiūlyme pateikti siūlomos paslaugos detalų aprašymą.

**6.1. Vartotojų konsultacijos**

VLK ir TLK darbuotojų konsultavimas darbo su programine įranga klausimais turi būti atliekamas tiekėjo nurodytu telefonu („karšta” linija), VLK NAT IS priemonėmis ir elektroniniu paštu, o esant poreikiui atvykstant į sistemos eksploatavimo vietą. Reakcijos laikas ne daugiau kaip 2 (dvi) darbo valandos nuo prašymo konsultacijai pateikimo. Konsultacija turi būti pateikta ne ilgiau kaip per 4 (keturias) perkančiosios organizacijos darbo valandas.

Konsultacijas darbo su IS SVEIDRA programine įranga klausimais tiekėjas turės teikti:

* VLK ir tiekėjo suderintais telefonais (,,karšta linija“);
* VLK ir tiekėjo suderintais el. pašto adresais;
* VLK NAT IS priemonėmis.

Konsultacijos turės būti teikiamos VLK darbo valandomis.

Visos priežiūros paslaugos turi būti teikiamos per VLK NAT IS. Pagalbos tarnyba apima visų VLK veikiančių IS incidentų registravimą ir valdymą.

**6.2. Neatitikimų šalinimas ir darbingumo atstatymas**

Tiekėjas turės vykdyti neatitikimų šalinimą, kai gedimo priežastis yra prižiūrimos programinės įrangos netinkamas veikimas.

Tiekėjas turės užtikrinti sistemos darbingumą bei sistemoje esančių duomenų korektiškumą, vientisumą ir pasiekiamumą. Trečiųjų šalių (ASPĮ, vaistinių, įmonių) teikiamų duomenų korektiškumo užtikrinimas nėra šios paslaugos objektas.

Teikdamas pasiūlymą tiekėjas turi įvertinti tai, kad perkama ne atskirų komponentų priežiūra, o išbaigtas sprendimas centralizuotai IS SVEIDRA priežiūrai.

Tiekėjas gavęs pranešimą apie trikį privalo kaip įmanoma greičiau pateikti VLK preliminarų numatomą trikio ir/ar klaidos pašalinimo terminą, vadovaujantis IT paslaugų teikimo susitarimuose (SLA – Service level agreement), nustatytuose VLK IT pagalbos tarnybos informacinėje sistemoje.

Klaidos ir/ar trikiai klasifikuojami:

* kritinė problema – kai nustatytas modifikavimo poreikis arba trikis ir/ar problema, dėl kurios vartotojas negali vykdyti numatytų būtinų funkcijų ir nežinomas joks kitas alternatyvus šios funkcijos vykdymas;
* didelė problema – kai nustatytas modifikavimo poreikis arba trikis ir/ar problema, kuri kliudo vykdyti būtinas funkcijas, tačiau yra žinomas alternatyvus funkcijos vykdymas;
* kita problema – kai nustatytas modifikavimo poreikis arba trikis ir/ar problema, kuri sukelia sunkumus naudojantis programine įranga, bet neįtakoja programinės įrangos funkcijų veikimo ir nedaro jokio kito poveikio programinei įrangai.

Tiekėjas privalo analizuoti ir pašalinti problemą arba trikį ir/ar klaidą pagal reikalavimus, nustatytus Lietuvos Respublikos krašto apsaugos ministro 2020 m. gruodžio 4 d. įsakyme Nr. V-941 „Dėl Techninių valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašo ir Informacinių technologijų saugos atitikties vertinimo metodikos patvirtinimo“.

Procesų klasifikavimas:

**Kritiniai procesais dėl kurių kyla kritinės problemos laikomi:**

* Kompensuojamų vaistų pasų ir gydytojo tapatybę patvirtinančių lipdukų išdavimas;
* Kompensuojamųjų vaistų ir medicinos pagalbos priemonių receptų apskaita;
* 025/a-LK, 066/a-LK, 070/a-LK formų įvedimas ir priėmimas tinklo paslaugų pagalba;

**Svarbiais procesais dėl kurių kyla didelės problemos laikomi:**

* Atsiskaitymo tarp TLK ir gydymo įstaigų bei vaistinių;
* Kompensuojamųjų vaistų ir MPP kainyno naujų versijų parengimas publikavimas;

Kitais procesais dėl kurių kyla kitos problemos laikomi visi likę procesai, kurių neapima kritiniai ir svarbūs procesai.

Informacija apie pašalintas/pataisytas klaidas ir/ar trikius turi būti atnaujinama ir ataskaita pateikiama kartą per mėnesį.

Mėnesinėje ataskaitoje turi būti nurodyta informacija apie klaidų ir/ar trikių šalinimui ar konsultavimui išnaudotas valandas. Už šias valandas turi būti pateikiamas paslaugų priėmimo-perdavimo aktas.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Pastaba. Su SVEIDROS dokumentacija bus galima susipažinti VLK Informacinių technologijų departamento Informacinės sistemos eksploatavimo skyriuje Europos a. 1, 5aukštas, 522 kabinetas, darbo dienomis nuo 8:00 iki 12:00 val. ir nuo 13:00 iki 17:00 val., o penktadieniais ir darbo dieną prieš valstybinę šventę nuo 8.00 iki 12:00 val. ir nuo 13:00 iki 15:45 val. nuo užsiregistravimo pirkimo dokumentams gauti iki vokų su pasiūlymais atplėšimo dienos). [↑](#footnote-ref-2)