

VALSTYBĖS INFORMACINIŲ IŠTEKLIŲ SĄVEIKUMO PLATFORMOS PRIEŽIŪROS IR PALAIKYMŲ PASLAUGŲ PIRKIMAS

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

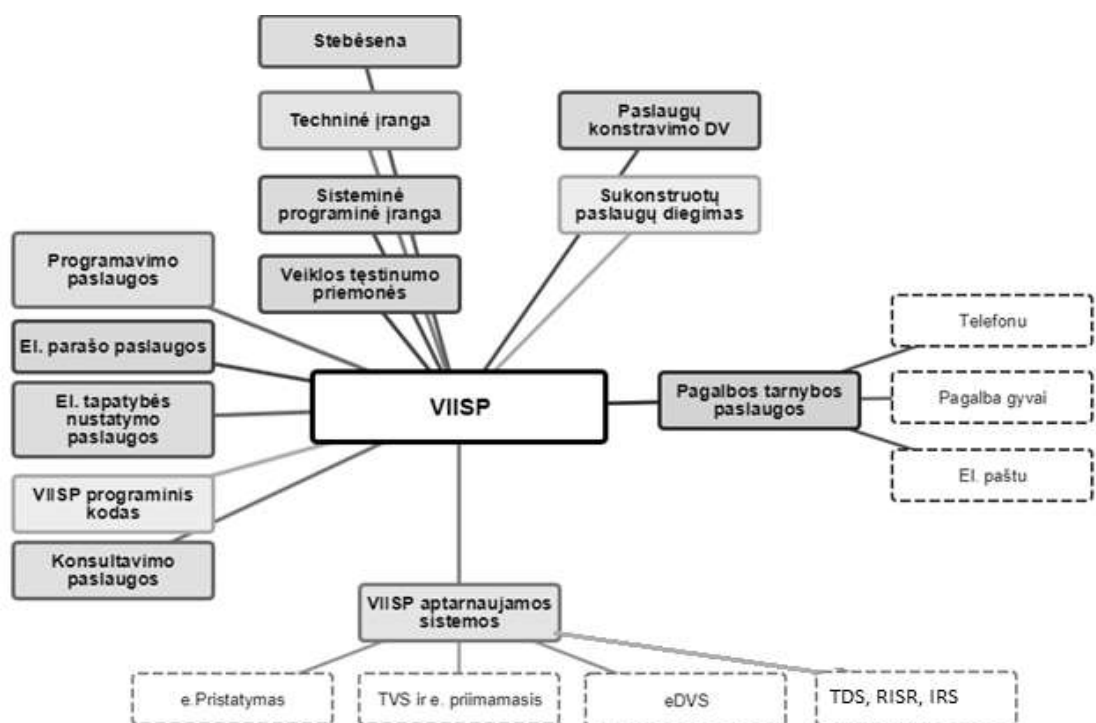
I. PIRKIMO OBJEKTAS

1.1. Informacinės visuomenės plėtros komitetas (toliau – IVPK) ketina įsigyti valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos (toliau – VIISP) priežiūros ir palaikymo paslaugą, apimančią VIISP techninės ir programinės įrangos funkcionavimo užtikrinimą, atsirandančių pokyčių realizavimą, teikiamų VIISP aplinkoje paslaugų bei komponentų modifikavimą (konstravimą), įdiegimą (toliau – Paslauga).

1.2. Paslaugos tikslas – užtikrinti VIISP pasiekiamumą vartotojams bei efektyvų infrastruktūros panaudojimą ir IT paslaugų teikimą.

REIKALAVIMAI PASLAUGAI

II. PASLAUGOS APRAŠYMAS

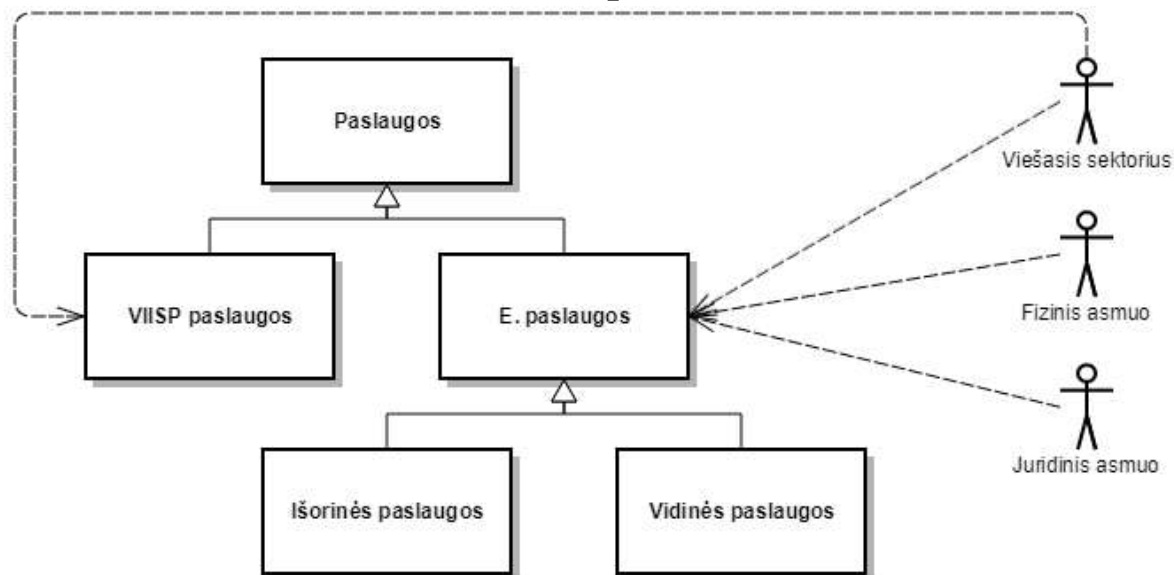


Pav.1 VIISP priežiūros objektai

2.1. Šiuo metu VIISP yra 1219 paslaugų aprašų, iš jų 628 yra publikuojami E. valdžios vartų portale (www.epaslaugos.lt) viešai. Bendrai yra 238 vidinių paslaugų ir 961 išorinių. VIISP platforma naudoja beveik 1 701 556 naudotojų. Taip pat per 2021 m., iki 2021-09 m. buvo fiksuota 32,287,161 milijonų apsilankymų. Per mėnesį fiksuojama daugiau, nei 5,5 mln. prisijungimų, iš jų daugiau, nei 800 000 unikalų.

2.2. VIISP teikiamos paslaugos, techninės ir sisteminės bei taikomosios programinės įrangos, aprašytos šioje specifikacijoje žemiau.

2.3. VIISP teikiamos paslaugos skirstomos į grupes (pav. 2).



Pav. 2. VIISP paslaugų grupės

Lentelė 1. VIISP paslaugų grupių aprašymas.

E. paslaugos (išorinės ir vidinės)	E. paslauga skirta gyventojams, verslo subjektams ar valstybės tarnautojams ir VIISP portale skirstoma: 1. VIISP priemonėmis sukonstruotos ir VIISP aplinkoje teikiamos e. paslaugos; 2. Išorinės e. paslaugos sukurtos ir užsakomos kitose sistemose.
VIISP paslaugos	VIISP paslaugų gavėjams, VIISP nuostatuose, sutartyse ir teisės aktuose numatytais sąlygomis teikiamos VIISP paslaugos tam, kad galėtų teikti e. paslaugas ar vykdyti kitas teisės aktuose numatytas funkcijas.
E. paslaugų gavėjas	E. paslaugų gavėjai yra asmenys, kuriems yra teikiamos e. paslaugos ir kurie naudojami paslaugų gavėjų sritimi, joje inicijuoja ir valdo E. paslaugų gavimą; 1. E. paslaugų gavėjai (Gyventojai): Lietuvos Respublikos gyventojai (įskaitant ir Lietuvos Respublikos piliečius, gyvenančius Europos sąjungos ir Europos Ekonominės Bendrijos šalyse) ar užsienio šalių gyventojai, kuriems yra teikiamos e. paslaugos, ir kurie naudojami e. paslaugų gavėjų sritimi, joje inicijuoja ir valdo E. paslaugų gavimą; 2. E. paslaugų gavėjai (Ūkio subjektai): Įmonės, įstaigos, institucijos, organizacijos ar kiti ūkio subjektai, kuriems yra teikiamos e. paslaugos, ir kurie naudojami E. paslaugų gavėjų sritimi, joje inicijuoja ir valdo E. paslaugų gavimą. 3. E. paslaugų gavėjai (Valstybės tarnautojai). Valstybės tarnautojai, kuriems yra teikiamos e. paslaugos valstybės tarnautojo funkcijoms ir pareigai vykdyti ir kurie naudojami E. paslaugų gavėjų sritimi, joje inicijuoja ir valdo E. paslaugų gavimą.
VIISP paslaugų gavėjas	VIISP paslaugų gavėjas yra valstybės ar savivaldybės institucija ar įstaiga, VIISP nuostatuose, sutartyse ir teisės aktuose numatytais sąlygomis besinaudojanti VIISP paslaugomis institucijoms tam, kad galėtų teikti e. paslaugas ar vykdyti kitas teisės aktuose numatytas funkcijas.

2.4. Teikiama Paslauga turi apimti visą šiame dokumente aprašytą VIISP techninę ir programinę įrangą, taip pat visus VIISP sudarančius specializuotus komponentus (įskaitant programinį kodą, sukurtus integracinius paketus, įdiegtus Oracle Service Bus, sukurtus procesus, įdiegtus Oracle BPEL, virtualizuotus ir fizinius resursus).

2.5. Tiekėjas tiek testinėje, tiek gamybinėje VIISP aplinkoje turės atlikti šiame dokumente aprašytus darbus.

2.6. Tiekėjas turi turėti konstravimo aplinką, ir konstravimą bei testavimą, iki pateikimo į bet kurią VIISP aplinką, turės atlikti savo konstravimo aplinkoje.

2.7. Tiekėjas turi turėti įdiegtas ir naudojamas nuolatinės integracijos priemones, kurios turi būti parengtos visiems diegimams į VIISP aplinkas atlikti.

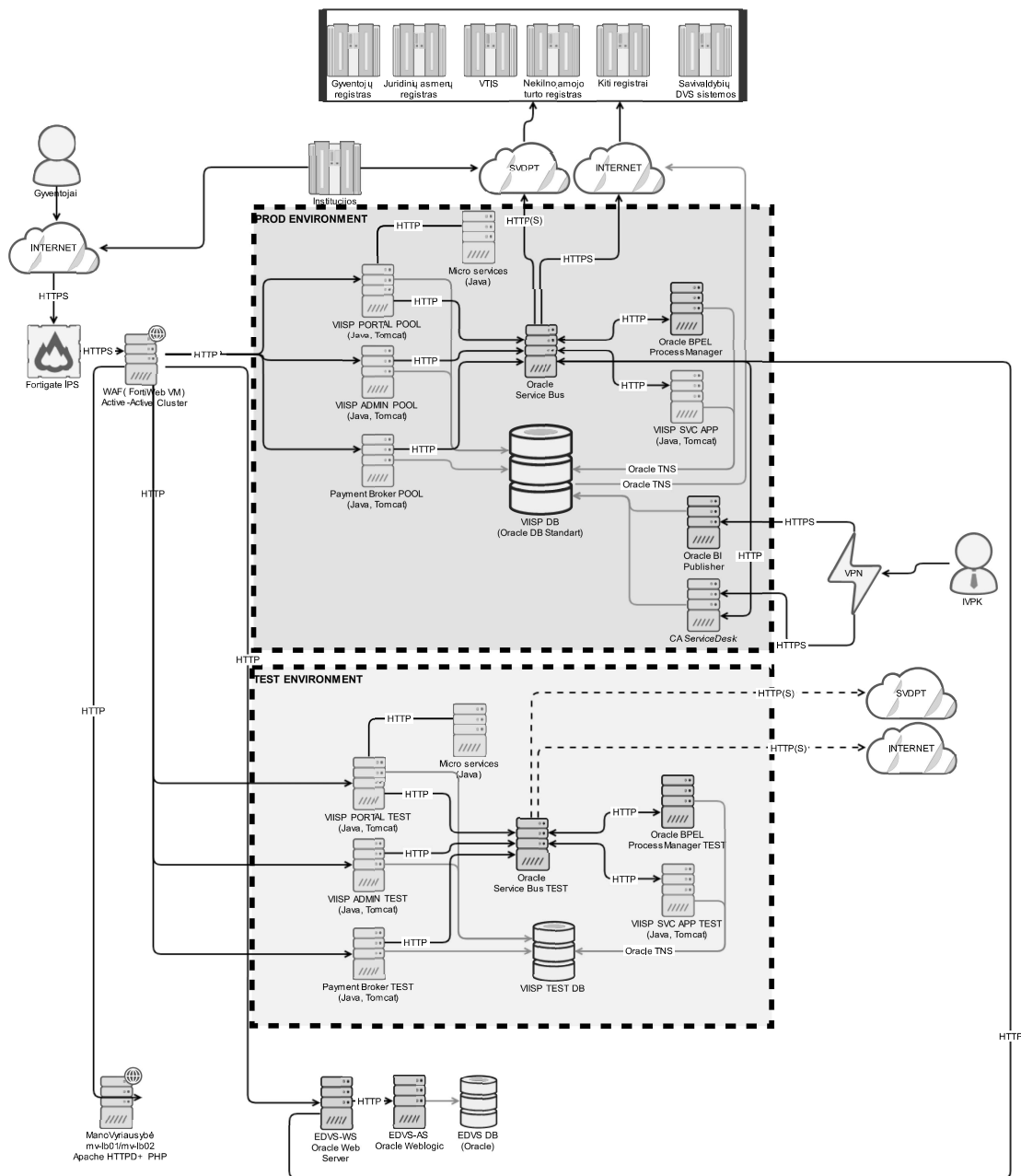
2.8. Tiekėjas turi turėti stebėsenos priemones, kurios bus naudojamos VIISP kritiniams parametrams stebėti. Tiekėjui bus suteiktos IVPK stebėsenos priemonės, tačiau kritinius rodiklius, tame tarpe pasiekiamumą iš išorės, Tiekėjas turi proaktyviai stebėti naudojant savo priemones.

2.9. Tiekėjas darbui organizuoti turi naudoti klaidų, incidentų, pakeitimų, paklausimų valdymo priemones. Esant poreikiui ir siekiant efektyvaus reikalavimų valdymo, IVPK turi būti suteikta prieiga prie šių priemonių.

2.10. Tiekėjas turi turėti priemones resursų laiko planavimui ir apskaitai ir turi turėti galimybę pagal poreikį pateikti šią informaciją, kiek tai susiję su sutarties vykdymu, IVPK.

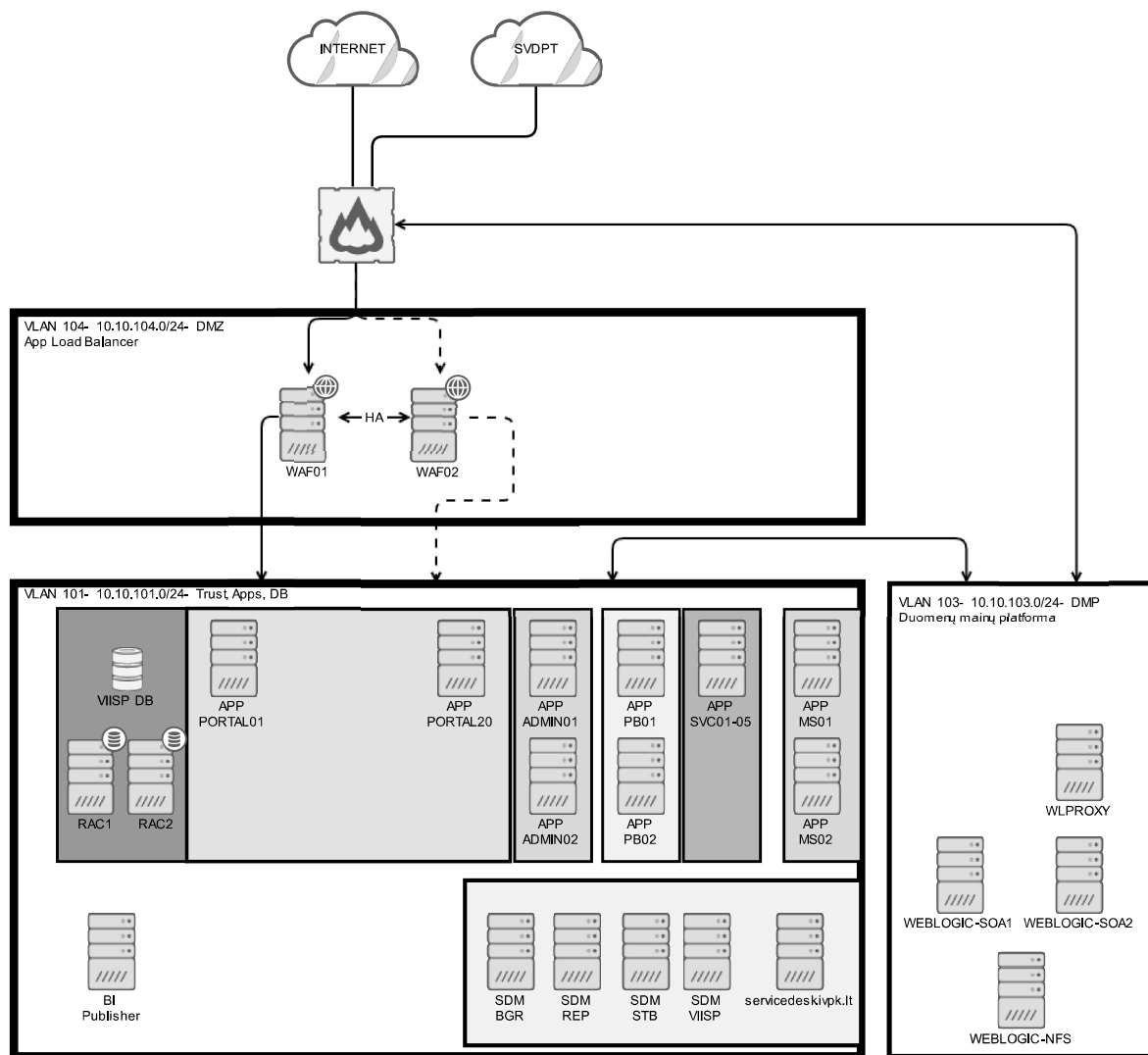
III. VIISP TECHNINĖ ĮRANGOS PRIEŽIŪRA IR APTARNAVIMAS

3.1. Žemiau esančiame paveikslėlyje pateikiama VIISP sistemą sudarančios techninės įrangos schema (pav. 3).

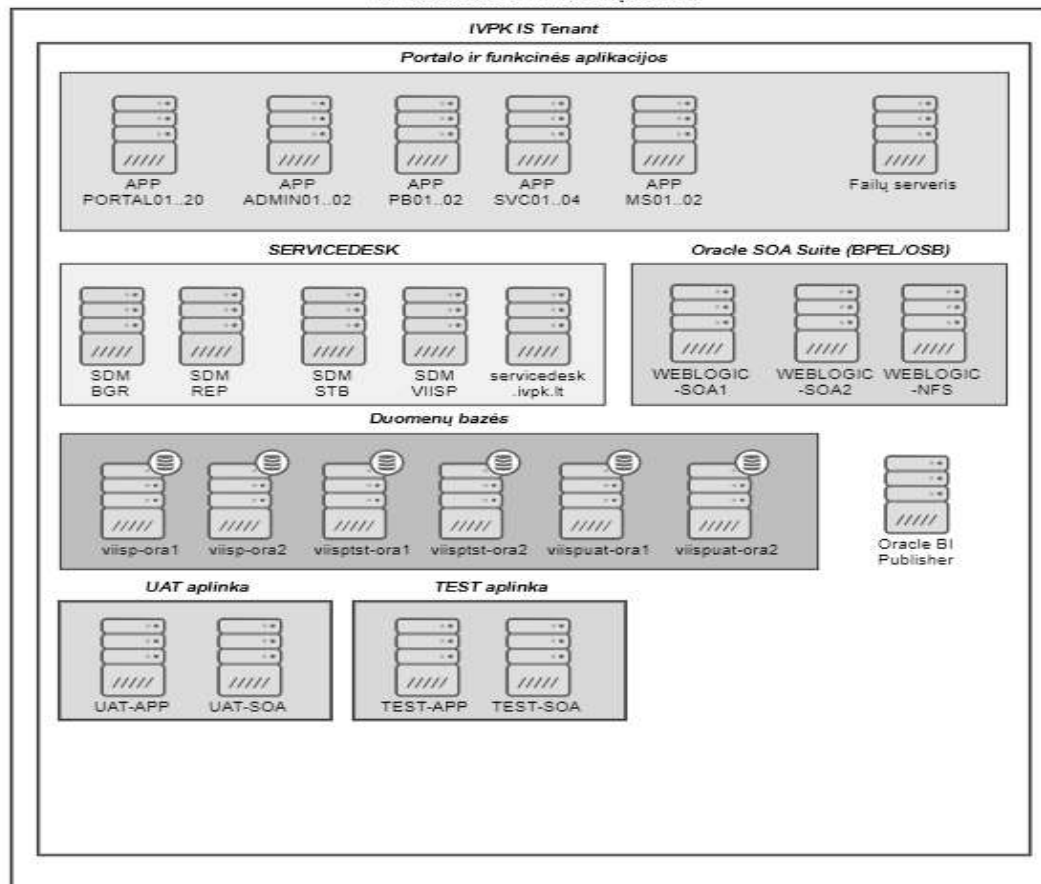


Pav. 3. VIISP sudarančios techninės įrangos schema

3.2. Portalą sudarančios aplikacijos yra skirstomos į tinklo zonas, kaip tai pavaizduota žemiau esančiame paveikslėlyje (pav. 4).



Pav. 4. VIISP tinklo zonos.



Pav. 5. VITC tenant įranga.

3.3. Prižiūrint infrastruktūrą, turės būti atliekamos šios veiklos:

3.3.1. VIISP sudarančios įrangos bei papildomos, VIISP veikimui reikalingos įrangos stebėseną: virtualių tarnybinių stočių, administravimas ir konfigūravimas, konsultacijos, reagavimas į nustatytų stebėjimo parametrų pasikeitimus;

3.3.2. Tinklo įrangos kuri neperkelta į VITC – ugniasienės ir WAF gedimų diagnostika:

3.3.2.1. atnaujinimų (pagal poreikį) testavimas ir diegimas pagal gamintojo rekomendaciją;

3.3.2.2. įrangos komponentų valdymas.

3.3.3. VIISP telkinį sudarančių virtualių serverių administravimas, optimaliai išnaudojant VIISP telkinio pajėgumus;

3.3.4. Išteklių planavimas ir esamos būsenos pateikimas klientui pagal kliento poreikį;

3.3.5. Naujų išteklių užsakymas naudojant Valstybės informacinių technologijų centro (toliau – VITC) priemones;

3.3.6. Išteklių priežiūra ir administravimas naudojant VITC priemones (VMWare cloud director);

3.3.7. VIISP sudarančių serverių konfigūravimas, planuojant resursus pagal numatomus/faktinius apkrovimus (pvz. pajėgumų atitinkamiems komponentams, pvz. autentifikavimo komponentui, didinimas numatant didelius autentifikuojamų naudotojų srautus) ir jų poreikį užsakant VITC priemonėmis;

3.3.8. VIISP saugą užtikrinančių ugniasienių priežiūra ir administravimas bei pakeitimų valdymas;

3.3.9. VIISP saugą užtikrinančių aktyvių filtrų (WEB application filter, WAF) priežiūra ir administravimas bei pakeitimų valdymas;

3.3.10. Kitų VIISP veiklą užtikrinančių komponentų (pašto serverio, stebėsenos, žurnalizavimo sprendimo, nuolatinės integracijos (continuous integration) priežiūra, administravimas, pakeitimų valdymas.

3.4. Siekiant užtikrinti aukštą patikimumą, VIISP techninė įranga yra paskirstyta per 2 duomenų centrus. Šie duomenų centrai yra atitinkamai LR Vyriausybės duomenų centre (toliau - LRVC) bei Lietuvos radijo ir televizijos centre (toliau - LRTC).

Lentelė 2. VIISP techninė įranga patalpinta Lietuvos radijo ir televizijos centre (LRTC).

Eil. Nr	Aprašymas	Pavadinimas	Kiekis
2	VIISP lokalaus tinklo komutatorius	HP 5800AF-48G	2
4	VIISP daugiafunkcinė ugniasienė	Fortinet FortiGate 600C	1

Lentelė 3. VIISP techninė įranga LR Vyriausybės duomenų centre (LRVC).

Eil. Nr	Aprašymas	Pavadinimas	Kiekis
1	VIISP infrastruktūros tarnybinių stočių talpykla	HP C7000	1
2	VIISP lokalaus tinklo komutatorius	HP 5800AF-48G	2
4	VIISP daugiafunkcinė ugniasienė	Fortinet FortiGate 600C	1

3.5. Telkinių paskirtis nurodyta žemiau esančioje lentelėje:

Lentelė 4 Telkinių paskirtis.

Telkinis	Paskirtis
VITC	EDVS Oracle Weblogic poreikiai (produkcinė ir testinė aplinka)
VITC	VIISP portalas + autentikavimo paslauga + mokėjimai (produkcinė ir testinė aplinka)
VITC	Monitoringas
VITC	ServiceDesk
VITC	Tipinio valstybės ir savivaldybių institucijų ar įstaigų portalo turinio valdymo priemonių teikimo paslauga (Mano Vyriausybė)
VITC	VIISP Oracle Weblogic poreikiai (produkcinė ir testinė aplinka)
VITC	EDVS ORACLE DB (PROD, TEST)
VITC	VIISP DB (PROD, TEST, UAT)

IV. VIISP SISTEMINĖ PROGRAMINĖS ĮRANGOS PRIEŽIŪRA IR APTARNAVIMAS

4.1. Prižiūrint VIISP naudojamą sistemine ir specializuotą programinę įrangą (lentelė 6), Paslaugos Tiekėjas turės atlikti:

- 4.1.1. reguliarius sisteminės įrangos priežiūros darbus, apimančius sisteminių žurnalų patikrą, klaidų žurnalų analizę, sisteminių komponentų valdymą;
- 4.1.2. problemų ir incidentų sprendimą, atstatymą įvykus gedimui, sisteminės įrangos būsenos kontrolę;
- 4.1.3. vartotojų prieigos teisių ir nustatymų administravimą;
- 4.1.4. programinės įrangos pakeitimų, pakeitimų rinkinių bei pataisų diegimą atlikus jų poveikio ir poreikio vertinimą IVPK sistemos atžvilgiu;
- 4.1.5. sistemos atstatymą, įvykus techninės įrangos gedimui;
- 4.1.6. greitaveikos optimizavimą, sistemos derinimo darbus;
- 4.1.7. VIISP sudarančių Operacinių sistemų stebėjimą (reagavimą į nustatytų stebėjimo parametrų pasikeitimus bei periodinį patikrinimą prisijungus);
- 4.1.8. VIISP sudarančių Operacinių sistemų palaikymą (periodinį atnaujinimą, patch diegimą);
- 4.1.9. VIISP sudarančios įrangos Operacinių sistemų, taikomosios programinės ir tinklo konfigūravimą pagal VIISP taikomųjų aplikacijų kūrėjų ir naujų projektų diegėjų poreikius.

4.2. Žemiau pateikiami visi šiuo metu eksploatuojamoje VIISP aplinkoje naudojami licencijuojamos programinės įrangos paketai.

Lentelė 5. Licencijuojamos ir atviro kodo programinės įrangos paketai, naudojami šiuo metu eksploatuojamose VIISP aplinkose.

Programinė įranga	Paskirtis	Įdiegta versija	Gamintojo palaikymo sutartis
OS CentOS Linux	Linux OS	6, 7	Nekomercinis produktas
OS Windows Server	Windows OS	2012 R2	Ne
Oracle DBVS	Duomenų bazių valdymo sistema	Oracle Database 19c Enterprise Edition	Taip, palaikymas atnaujinamas kas metus
Fortinet FortiWeb VM-04	Aplikacijų Ugniasienė (WAF)	6.2	Taip

Programinė įranga	Paskirtis	Įdiegta versija	Gamintojo palaikymo sutartis
Oracle WebLogic Suite	Serveris Oracle komponentams aptarnauti	11g	Taip, palaikymas atnaujinamas kas metus
Oracle WebLogic Suite opcija Oracle SOA Suite for Oracle Middleware (Adapters Oracle Service Bus (OSB) Complex Event Processing (CEP) BPEL Process Manager	e. paslaugoms konstruoti reikalingos priemonės: BPEL veiklos procesų variklis, duomenų mainų platforma.	11g	Taip, palaikymas atnaujinamas kas metus
Oracle BI Publisher	Ataskaitų ruošimas ir publikavimas	11g	Taip, palaikymas atnaujinamas kas metus
CA Configuration Automation	Sistemų konfigūracijų valdymo automatizavimas	12.8	Ne
CA ServiceDesk	Incidentų valdymas	12.9	Ne
Microsoft Windows Server Active Directory	Vartotojų valdymas debesų kompiuterijos paslaugų komponentuose	2012 R2	Ne
Microsoft Windows Server Certificate Authority	Skaitmeninių sertifikatų valdymas debesų kompiuterijos paslaugų komponentuose	2012 R2	Ne
MySQL DBVS	Duomenų bazių valdymo sistema	5.6 ir naujesnė	Nekomercinis produktas
NFS Daemon	Oracle DBVS quorum disko funkcionalumas, Weblogic cluster funkcionalumas	v3	Nekomercinis produktas
<u>Tawk.to</u>	Pagalbos gyvai sistema	Nenustatyta	Nekomercinis produktas
Apache Tomcat	Taikomųjų programų serverio bazinė programinė įranga	8	Nekomercinis produktas
J2SE	Reikalingas taikomųjų programų serverio aplinkai	JDK 7,8	Nekomercinis produktas
Zabbix + ZDBA	Sistemų stebėjimas	5	Nekomercinis produktas
Graylog	Žurnalinių įrašų kaupimas ir analizė	4.0 ir naujasnė	Nekomercinis produktas
Zimbra Collaboration Suite Community Edition	El. laiškų siuntimas ir archyvavimas	8.6.0	Nekomercinis produktas

V. VIISP PROGRAMINIO KODO PRIEŽIŪRA IR APTARNAVIMAS

5.1. VIISP sudarantys specializuoti programinės įrangos komponentai aprašyti šiame skyriuje žemiau (lentelė 7). Turės būti užtikrinamos šios veiklos:

- 5.1.1. VIISP komponentų palaikymas ir modifikavimas;
- 5.1.2. VIISP sudarančių portalo aplikacijų priežiūra ir palaikymas;
- 5.1.3. VIISP aplinkoje sukonstruotų ir veikiančių el. paslaugų priežiūra ir palaikymas: teikiamų paslaugų procesų palaikymas ir administravimas, paslaugos gavėjų ir IVPK darbuotojų konsultavimas dėl paslaugos procesų veikimo;
- 5.1.4. per VIISP mokėjimo komponentą vykdomų mokėjimų stebėsena ir administravimas. Nesėkmingų/ sustojusių mokėjimų administravimas, išorinių sistemų, naudojančių VIISP mokėjimo komponentą, konfigūracijos administravimas, VIISP mokėjimo komponento naudotojų konsultavimas;
- 5.1.5. VIISP autentifikavimo komponento priežiūra ir palaikymas;
- 5.1.6. VIISP veikiančių integracinių sąsajų veikimo stebėsena;

5.1.7. Programinės įrangos licencijų valdymo (toliau – PĮLV) paslaugos techninė priežiūra ir administravimas;

5.1.8. Elektroninių dokumentų valdymo sistemos (toliau- eDVS) paslaugos techninė priežiūra ir administravimas;

5.1.9. VIISP platformos naudojimas bei rekomendacijų dėl VIISP naudojimo teikimas;

5.1.10. IVPK bei su VIISP susijusių projektų diegėjų konsultavimas VIISP platformos, VIISP veikiančių sistemų klausimais;

5.1.11. konsultacijos naujų VIISP sudarančių komponentų projektavimo ir kūrimo klausimais, siekiant išlaikyti vieningą VIISP architektūrą bei užtikrinti efektyvų ir optimalų VIISP sudarančių resursų naudojimą;

5.1.12. VIISP portalo funkcionalumą naudojimo bei integravimo į kitas sistemas konsultacijų teikimas;

5.1.13. pateiktų VIISP el. paslaugų sudedamųjų dalių (paketų) diegimas į VIISP testavimo, gamybinės aplinkas;

5.1.14. specifinės analitinės informacijos rengimas (sprendžiant incidentus, atliekant vienkartinius duomenų išrinkimus ir pan.);

5.1.15. periodinis atnaujinimų, patikslinimų, pataisymų diegimas. Diegimo procedūros turi būti pilnai automatizuotos, turi būti pateiktos priemonės pilnam diegimo ciklui valdyti. Priemonės turi būti parengtos darbui su VIISP telkiniais, sudarant priemonės atlikti diegimui reikalingus procesus;

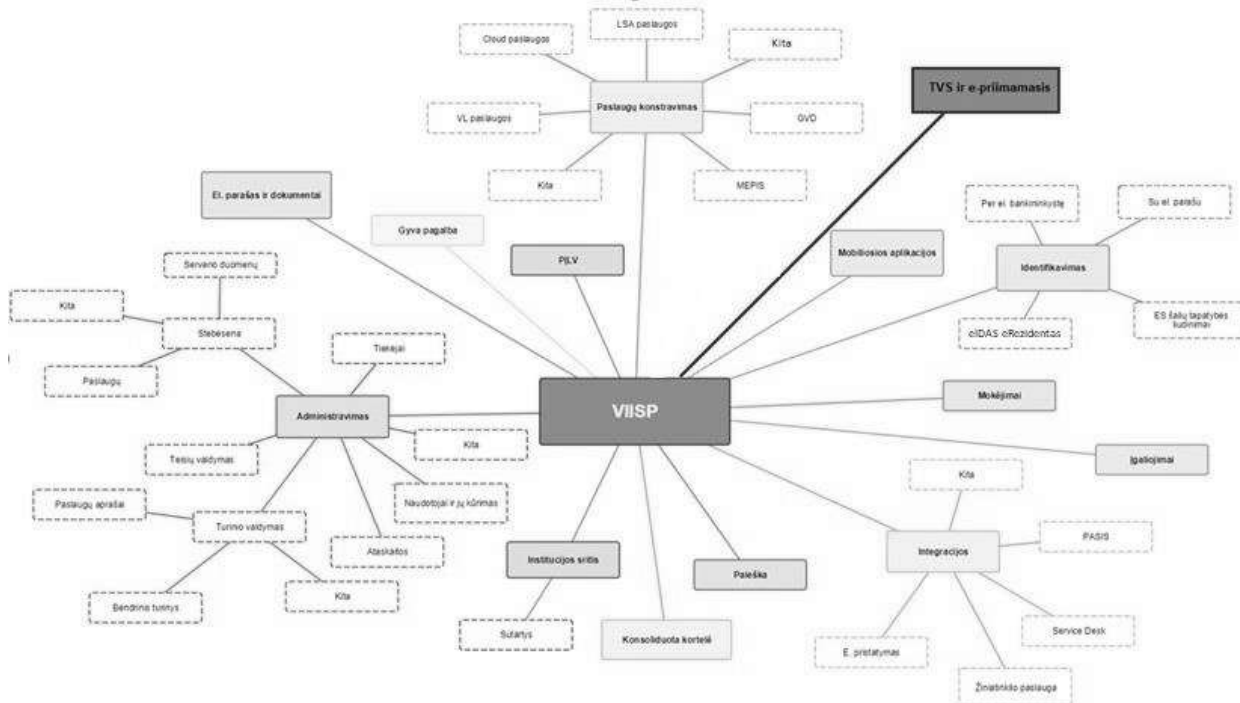
5.1.16. Mano Vyriausybės projekto metu įdiegtų VIISP funkcionalumų bei paslaugų institucijoms (toliau - TVS ir e-primamas) komponentų veikimo stebėseną bei incidentų eskalavimas;

5.1.17. ePaslaugos.lt mobiliosios aplikacijos (android ir iOS) funkcionalumą techninė priežiūra, komponentų veikimo stebėseną bei incidentų eskalavimas;

5.1.18. mobilioje aplikacijoje ePaslaugos.lt realizuotų elektroninių paslaugų (sukonstruotų ir teikiamų portale www.epaslaugos.lt) užsakymo ir vykdymo funkcionalumo, apimančio tapatybės nustatymą, paslaugos užsakymą, užsakymo elektroninio dokumento pasirašymą kvalifikuotu parašu, užsakymo apmokėjimą, užsakytos paslaugos vykdymo stebėseną, rezultatų atvaizdavimą, informavimą įvairiais kanalais apie paslaugos teikimo eigą, stebėseną bei eskalavimas;

5.1.19. mobiliosios aplikacijos ePaslaugos.lt administratoriaus funkcijų vykdymas naudojant IVPK sukurtas paskyras Google Play ir Apple Store prekyvietėse vykdyti techninius ir organizacinius darbus, susijusius su aplikacijos įkėlimu, tvarkymu ir publikavimu.

5.2. Žemiau esančioje iliustracijoje pateikiamas VIISP programinį kodą sudarantis žemėlapis (pav.7).



Pav. 7. VIISP programinio kodo žemėlapis

Lentelė 6. VIISP programinio kodo žemėlapio komponentų aprašymas.

Komponentas	Paaiškinimas
Administravimas	VIISP administravimo komponentai. Šie komponentai yra sudėtinė VIISP sudarančios specializuotos programinės įrangos dalis.

Komponentas	Paaishkinimas
El. parašas ir dokumentai	Paslaugų, skirtų dokumentui pasirašyti, parašo tikrumui patikrinti, komponentas. Funkcijoms realizuoti naudojamos tiek VIISP integralios priemonės (kurių kodas yra sudėtinė VIISP dalis), tiek integruotos priemonės, kai parašo sudarymo funkcijoms naudojama paslaugos teikėjo infrastruktūra.
Gyva pagalba	Pagalbos gyvai funkcionalumas realizuotas integruojant Tawk.to programinę įrangą į VIISP
Paslaugų konstravimas	Paslaugų konstravimo funkcijos įgalina naujų paslaugų konstravimą ir diegimą VIISP platformoje: • Paslaugų aprašų administravimą; • Paslaugų užsakymo formų, sąveikos su naudotoju konstravimą; • Integracinių sąsajų paslaugos teikimui realizuoti konstravimą; • Tipinių integracinių sąsajų panaudojimą paslaugoje; • Kompleksinių paslaugų konstravimą.
PĮLV	Programinės įrangos licencijų valdymo modulis. Integruota VIISP posistemė, skirta centralizuotam viešo sektoriaus institucijų naudojamų programinės įrangos licencijų sąrašui ir poreikiui valdyti.
eDVS	Elektroninės dokumentų valdymo sistemos paslauga yra funkciškai atskiras VIISP komponentas. eDVS paslauga yra skirta nedidelės ir nesudėtingą organizacinę struktūrą turinčioms biudžetinėms įstaigoms, kurios neturi didelių dokumentų srautų ir kuriose diegti ir palaikyti nuosavas el. dokumentų valdymo sistemas finansiškai nenaudinga.
TVS ir e-priimamasis	Mano Vyriausybės projekto metu įdiegtas VIISP funkcionalumas, skirtas teikti tipinio valstybės ir savivaldybių institucijų ar įstaigų internetinio tinklapio turinio valdymo priemones.
Institucijos sritis	Specializuota sritis VIISP naudotojams, turintiems VIISP paslaugų naudotojų rolę. Šioje paskyroje institucijos gali valdyti savo, kaip paslaugas VIISP aplinkoje gaunančio naudotojo, duomenis ir nustatymus, tvarkyti susijusias sutartis.
Paieška	Paieškos variklis, užtikrinantis paiešką VIISP tvarkomame turinyje – statiniame, dinamiame turinyje, paslaugų aprašuose, institucijų aprašuose, taip pat užtikrinant semantinę paiešką, sinonimų valdymą.
Konsoliduota kortelė	Komponentas, leidžiantis prisijungusiam naudotojui atvaizduoti naudotojo sudarytą kortelių sąrašą. Kiekvienos kortelės turinys gali būti VIISP saugomos informacijos suvestinė (pvz. laukiančios užduotys, užsakytos paslaugos), taip pat išorinių sistemų teikiamų duomenų suvestinė.
Mobili aplikacija	Mobiliosios aplikacijos versijos funkcijos leidžia naudotis e.Valdžios vartų portalo funkcijomis su papildomomis, mobiliam įrenginiui skirtomis funkcijomis (pvz. Push pranešimai, prisijungimas naudojant socialinių tinklų paskyras).
Identifikavimas	VIISP komponentas, suteikiantis VIISP bei trečių šalių sistemoms tapatybės nustatymo paslaugas. Komponentas yra integruotas su bankinėmis sistemomis, tarptautinio identifikavimo sistemomis (eIDAS), stacionaria ir mobilia e. parašo infrastruktūra, kitais autentifikavimo mechanizmais – e.Rezidento identifikavimo priemonės, valstybės tarnautojų identifikavimo priemonės, pareigūnų identifikavimo priemonės.
Mokėjimai	VIISP komponentas, suteikiantis VIISP bei trečių šalių sistemoms atsiskaitymo už paslaugas funkciją. Komponentas yra integruotas su bankinėmis sistemomis, taip pat mokėjimo tarpininko sistemomis.
Įgaliojimai	VIISP komponentas, suteikiantis galimybę registruoti teisę atstovauti juridinį asmenį VIISP platformoje, nurodant įvairius atstovavimo aspektus – atstovavimo objektą, trukmę, perleidimo sąlygas ir t.t.
Sutarčių valdymas	VIISP komponentas, įgalinantis sutarčių dėl VIISP paslaugų sudarymą, teikimą, nutraukimą.
Integracijos	VIISP yra integruota su daugeliu valstybės informacinių sistemų. Dalis integracijų yra realizuotos taip, kad jos tampa sisteminė e. paslaugų teikimo VIISP platformoje dalimi. Tokios integracijos įgalina susijusias sistemas dirbti kartu, suteikiant galutiniam naudotojui vientisos sistemos įspūdį.

VI. PASLAUGŲ KONSTRAVIMUI SKIRTOS SPECIALIZUOTOS DARBO VIETOS PRIEŽIŪRA IR APTARNAVIMAS

6.1. Specializuota saugi darbo vieta – specialiai parengta aplinka, kurioje VIISP paslaugų gavėjai – institucijos – galėtų konstruoti VIISP paslaugas. Šioje aplinkoje konstruojamos paslaugos, atitinkančios VIISP nustatytus reikalavimus. Paslaugų konstravimui yra pasiekiamos testinių aplinkų integracinės sąsajos, o konstravimo seka remiasi tipizuotu paslaugos teikimo procesu.

6.2. Prižiūrint specializuotą saugią darbo vietą turės būti atliekamos šios veiklos:

- 6.2.1. darbo vietos modifikavimo darbai;
- 6.2.2. tipizuoto proceso, naudojamo paslaugų konstravimui, palaikymo, priežiūros ir modifikavimo darbai;
- 6.2.3. testinių sąsajų priežiūra;
- 6.2.4. tipizuotų imitacinių sąsajų konstravimas ir priežiūra;
- 6.2.5. papildomų priemonių, skirtų darbo vietai, konstravimas ir diegimas;
- 6.2.6. specializuotoje darbo vietoje parengtų paslaugų patikrinimas siekiant įsitikinti paslaugos tinkamumu diegimui į gamybinę aplinką;
- 6.2.7. specializuotoje darbo vietoje parengtų paslaugų diegimas gamybinėje aplinkoje, perkonfigūruojant integracines sąsajas (iš testavimo į gamybinę aplinką);
- 6.2.8. konsultacijų dėl paslaugų konstravimo teikimas.

VII. VIISP DUOMENŲ MAINŲ PLATFORMOS (DMP) PRIEŽIŪRA, INTEGRACINIŲ SĄSAJŲ STEBĖSENA IR APTARNAVIMAS

7.1. Teikiant Paslaugą, Tiekėjas turės užtikrinti VIISP duomenų mainų platformos (toliau – DMP) priežiūrą, integracinių sąsajų stebėseną ir aptarnavimą.

7.2. VIISP DMP paslauga yra standartais paremta tarpinė programinė įranga, užtikrinanti sisteminės komunikacijos priemones tarp jos vidinių komponentų ir išorinių sistemų.

7.3. VIISP DMP realizuota Oracle SOA Suite 11g platformoje, atlieka šias funkcijas:

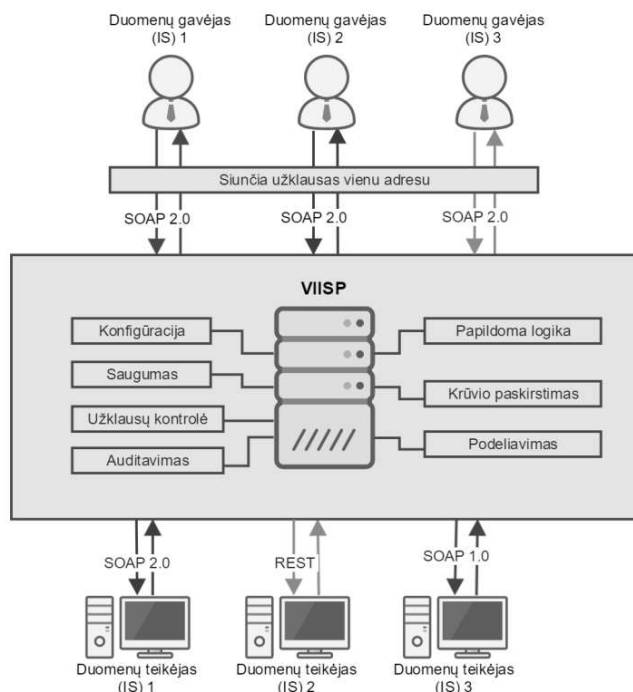
- 7.3.1. užtikrina sklandų ir patikimą tarpininkavimą tarp VIISP ir išorinių sistemų;
- 7.3.2. vykdo pranešimų tarp aplikacijų kontrolę ir valdymą;
- 7.3.3. sprendžia konfliktus ir reguliuoja kreipinius į turinio objektus tarp susietų komponentų ir posistemų;
- 7.3.4. užtikrina sąsajos komponentų versijų kontrolės ir diegimo procesų valdymą;
- 7.3.5. reguliuoja perteklinių servisų naudojimą;
- 7.3.6. reaguoja į duomenų mainų procesų įvykius bei jų kompoziciją;
- 7.3.7. valdo galutinio adreso pasikeitimą;
- 7.3.8. naudoja vieningą protokolą/technologiją;
- 7.3.9. rikiuoja bei valdo pranešimų ir įvykių eiles;
- 7.3.10. atlieka saugos ir incidentų valdymą;
- 7.3.11. palaiko protokolų konversiją;
- 7.3.12. atlieka užklausų auditą ir užklausų kontrolę.

7.4. VIISP DMP užtikrina aukštą našumą, platforma naudojama kaip kritinių veiklos aplikacijų duomenų mainų sprendimas, užtikrinantis aukščiausius našumo reikalavimus. Platforma turi visas reikalingas priemones integracijos sąsajų tvarkymui, įskaitant sąsajos komponentų importą ir eksportą. Palaikomi visi populiariausi transportai ir technologijos: JMS, HTTP/S, JDBC, JCA, SOAP, REST, SMTP, FTP, EJB ir kitos.

7.5. Šiuo metu VIISP DMP aptarnauja:

- 7.5.1. virš 90 integracinių sąsajų išstatytų išoriniams duomenų gavėjams;
- 7.5.2. virš 80 integracinių sąsajų su duomenų teikėjais naudojama VIISP reikmėms;
- 7.5.3. virš 70 integracinių sąsajų su išorinėmis duomenų valdymo sistemomis (iš jų 60 su visomis Lietuvos savivaldybėmis);

7.5.4. Bendroje sumoje yra virš 300 skirtingų integracijų aprašų (WSDL pavidalu) su įvairiomis vidinėmis ir išorinėmis sistemomis.



Pav. 8. VIISP DMP principinė schema.

VIII. VIISP KOMPONENTŲ ADMINISTRAVIMO, PRIEŽIŪROS PAKEITIMŲ, TOBULINIMO, PAPILDOMO IR KITI DARBAI

8.1. Teikdamas Paslaugą, Tiekėjas turės užtikrinti VIISP komponentų nepertraukiamą veikimą diegimų ir atnaujinimų metu: visi diegimai, atnaujinimai ir pakeitimai turi būti atliekami nestabdant VIISP veikimo. Išimtiniais atvejais, kai būtinas sistemos stabdymas (angl. downtime), toks laikas turi būti iš anksto suderinamas su IVPK.

8.2. Teikdamas Paslaugą, Tiekėjas turės vykdyti VIISP aplinkoje sukonstruotų ir teikiamų elektroninių paslaugų ar jų komponentų palaikymą ir modifikavimą, naujų konstravimą, diegimą, testavimą bei VIISP funkcionalumą, skirtų elektroninėms paslaugoms ar jų komponentams kurti ar teikti, modifikavimą, vykdomą pagal IVPK pateiktus užsakymus (pagal žemiau 8.4. punkte aprašytą tvarką).

8.3. Tiekėjas, vykdydamas VIISP techninės įrangos, VIISP sisteminės programinės įrangos, VIISP programinio kodo, tapatybės nustatymo paslaugos, paslaugų konstravimui skirtos specializuotos darbo vietos, VIISP duomenų mainų platformos (dmp), integracinių sąsajų stebėjimą, privalo informuoti apie būtinas atlikti priežiūros ir aptarnavimo veiklas, klaidų šalinimą, siekiant išvengti VIISP veikimo sutrikimų ar pašalinti jau įvykusių sutrikimų priežastis ir padarinius.

8.4. Kiekvienu atskiru atveju prieš pradedant įgyvendinti šią Paslaugą, Tiekėjas, gavęs užsakymą atlikti darbą, turės pateikti (detalizuoti) ir su IVPK suderinti planuojamų atlikti paslaugų aprašymą, pateikiant laiko sąnaudų pagrindimą bei įgyvendinimo terminą tokia tvarka:

8.4.1. IVPK raštu pateikia Tiekėjui informaciją apie tobulintą VIISP funkcionalumą, elektroninę paslaugą ar jos komponentą, pageidavimą modifikuoti VIISP funkcionalumą, elektroninę paslaugą ar jos komponentą, konstruoti paslaugą arba jos komponentą;

8.4.2. Tiekėjas, gavęs informaciją iš IVPK, įvertina reikalingos Paslaugos apimtį, techninius, funkcinius, saugumo ir kokybės reikalavimus. Atlikęs minėtą įvertinimą, Tiekėjas raštu pateikia užsakymo įgyvendinimo aprašymą, nurodo paslaugų suteikimo trukmės įvertinimą valandomis ir realizuotų pakeitimų pateikimo IVPK datą. Imlumas pateikiamas pagal lentelę 8;

8.4.3. IVPK, gavusi VIISP užsakymo įgyvendinimo aprašymą ir įvertinimą, priima sprendimą dėl užsakymo įgyvendinimo. Jei užsakymo įgyvendinimo aprašymas išsamus ir nurodytos sąnaudos tinkamos, patvirtina užsakymą. Jei nusprendžia, kad paslaugas, nurodytas gautame užsakyme, yra netikslinga pirkti (atlikti) dėl netinkamo kaštų ir naudos santykio – užsakymas nepatvirtinamas. Jei įvertinimo aprašymas yra neaiškus, IVPK gali paprašyti Tiekėją detalizuoti VIISP pakeitimo įvertinime minimas paslaugas bei jų laiko sąnaudų įvertinimą. Tiekėjas privalo atsakyti į IVPK pateiktus klausimus;

8.4.4. jeigu pakeitimo realizavimo ar IVPK testavimo metu yra būtina tikslinti paslaugos suteikimo reikalavimus, Tiekėjas patikslina realizavimo aprašymą, kurį tarpusavyje suderina su IVPK, jei reikia, patikslinami užsakymo atlikimo terminai bei laiko sąnaudos;

8.5. Tiekėjas, įgyvendinęs užsakymą, pateikia: visus išeities failus, diegimo instrukciją, testavimo dokumentaciją (Tiekėjo išvadas apie atliktą testavimą, pasiūlymas, kaip atlikti realizuoto pakeitimo/defekto patikrinimą), atnaujintą/sukurtą naudotojo, administratoriaus dokumentaciją, naudotojų instrukcijas bei elektronines pagalbos priemones bei kitus sutartus pateikti dokumentus. IVPK prašymu Tiekėjas privalo pravesti mokymus, susijusius su naujai įdiegtų paslaugų naudojimu ir administravimu, ne mažiau kaip IVPK darbuotojams ir ne vėliau kaip savaitė iki paslaugos teikimo pradžios.

8.6. IVPK atlieka galutinį gauto VIISP pakeitimo testavimą testavimui skirtose aplinkose:

8.6.1. jei IVPK testavimo metu nustatomi neatitikimai užsakymo įgyvendinimo aprašyme pateiktiems reikalavimams, Tiekėjas įsipareigoja IVPK rezultatų patikrinimo metu pastebėtus trūkumus pašalinti nemokamai ir pateikti visus rezultatus patikrinimui iš naujo, vadovaujantis VIISP priežiūros paslaugų teikimo terminais;

8.6.2. jei testavimas vyko sklandžiai, nebuvo nustatyta realizavimo trūkumų, IVPK užsakymo įvykdymą patvirtina ir apsisprendžia dėl pakeitimų įtraukimo į gamybinę VIISP aplinką;

8.6.3. jei paslaugos trūkumai išaiškėja vėliau, jos eksploatavimo metu, Tiekėjas įsipareigoja IVPK pastebėtus trūkumus pašalinti nemokamai, abipusiai priimtinais terminais, atsižvelgiant į nustatyto trūkumo svarbą nepertraukiamam paslaugos teikimui užtikrinti.

Lentelė 7. Darbų įmlumo lentelė.

Veikla	Nesudėtinga	Imlumas valandomis	Vidutinė	Imlumas valandomis	Sudėtinga	Imlumas valandomis
Paslaugos konstravimas	Esamos paslaugos užsakymo, pranešimo, užduoties formos sukūrimas ar tikslinimas, atnaujinant dokumentaciją, kai paslauga skirta vienai institucijai	Iki 16	Esamos paslaugos modifikavimas, keičiant paslaugos teikimo procesą atnaujinant paslaugos teikimo dokumentaciją, kai paslauga skirta vienai institucijai	16-80	Naujos paslaugos projektavimas, apimant proceso sukūrimą ir dokumentacijos parengimą. Naujos paslaugos konstravimo sudėtingumas priklauso nuo paslaugos veikimui reikalingų integracijų kiekio bei sudėtingumo, galimybės panaudoti esamas e. Paslaugų konstravimo priemones.	Nuo 80
Paslaugos diegimas ¹	Trečių šalių parengtos paslaugos paketo diegimas, kai paslauga parengta esamo proceso pagrindu	Iki 16	Trečių šalių parengtos paslaugos paketo tikrinimas ir diegimas, kai paketas parengtas kuriant naujus procesus ir/ ar VIISP komponentus	Derinama atskirai		
Žiniatinklio paslaugų (web-services) kūrimo ir taisymo darbai	Esamų integracijos servisų modifikavimas bei taisymas juos plečiant neprivalomais laukais bei neprivaloma informacija taip, kad tai nedarytų įtakos esamų paslaugų veikimui	Iki 20	Esamų servisų modifikavimas, reikalaujantis servisus naudojančių sistemų pakeitimų bei dokumentacijos atnaujinimo	20-80	Naujų servisų sukūrimas, įskaitant projektavimo bei specifikuojimo dokumentacijos atnaujinimą	Nuo 80
Sisteminų komponentų modifikavimo darbai	Įdiegtų sisteminų komponentų atnaujinimas naujomis versijomis	8-40	Sisteminų komponentų atnaujinimas ir konfigūracijos keitimas, lemiantis įdiegtų funkcijų veiklą bei reikalaujantis pakeitimų įdiegtų funkcijų nustatymuose	40-80	Sisteminų komponentų atnaujinimas ar pakeitimas kitais komponentais (pvz. DBVS keitimas), reikalaujantis programinių pakeitimų realizuotose funkcijose, duomenų struktūrose ir pan. Dokumentacijos atnaujinimas/parengimas.	Nuo 80
Konfigūravimo darbai ¹	Sisteminės programinės įrangos arba infrastruktūrinių priemonių konstravimo, konfigūravimo darbai, tiesiogiai nedarantys įtakos taikomosios programinės įrangos veikimui.	Iki 20	Taikomosios programinės įrangos, sisteminės programinės įrangos, konfigūracijos keitimas, susijęs su naujos sisteminės įrangos diegimu, resursų pakeitimais, informacijos šaltinių pakeitimais	20-80	Esminiai konfigūracijos ar infrastruktūros komponentų pakeitimai, reikalaujantis projektinės dokumentacijos atnaujinimų bei nuodugaus sistemos testavimo	Nuo 80

Veikla	Nesudėtinga	Imlumas valandomis	Vidutinė	Imlumas valandomis	Sudėtinga	Imlumas valandomis
Naudotojo sąsajos elementų taisymo ir kūrimo darbai	Nedidelis pakeitimas, reikalaujantis pakeitimo tik portalą GUI dalyje realizuotiems elementams bei nelemiantis kitų komponentų veiklos	16-40	Pakeitimas, reikalaujantis pakeitimų susijusiose komponentuose. Pakeitimas, reikalaujantis techninės dokumentacijos atnaujinimo	40-60	Pakeitimas, reikalaujantis analizės ir projektavimo dokumentacijos atnaujinimo/parengimo. Pakeitimo realizavimui reikalingi pakeitimai kituose architektūros sluoksniuose.	Nuo 60
VIISP paslaugų komponentų modifikavimo darbai	Aiškiai apibrėžtas pakeitimas, nelemiantis kitų komponentų veiklos bei nereikalaujantis papildomos analizės	8-20	Komponento ribose izoliuoti pakeitimai, kurių realizavimui reikalinga analizė bei suderintas priėmimo ir testavimo scenarijus	20-80	Pakeitimai, apimantys keletą komponentų, kurių realizavimui reikalinga analizė bei suderintas priėmimo ir testavimo scenarijus	Nuo 80
Išorinių sistemų integracijos darbai ¹	Tiesioginės integracijos parengimas, neatliekant duomenų perdavimo transformacijos	8-24	Integracijos parengimas, kai atliekama duomenų transformacija	24-40	Integracijos parengimas, kai integruojamos skirtingais protokolu veikiančios sistemos. Dokumentacijos atnaujinimas/parengimas.	Nuo 40
DMK sąsajų pakeitimai	Konsultacijos DVS / EPS integravimo su DMK klausimais.	Derinama atskirai	Esamų DMK sąsajų su DVS / EPS išplėtimas pagal naujus poreikius. Dokumentacijos atnaujinimas/parengimas.	Derinama atskirai	DMK sąsajų su naujais DVS / EPS kūrimas. Dokumentacijos atnaujinimas/parengimas.	Derinama atskirai
Trečių šalių konsultavimas integruojant išorines sistemas su VIISP ¹	Trečių šalių konsultavimas	Derinama atskirai				
Stebėsenos priemonių plėtra ¹	Stebėsenos rodiklių tikslinimas	1-4	Naujų stebėsenos rodiklių registravimas	4-8	Naujų automatinių taisyklių, kai apjungiami keli rodikliai, kuriami automatiniai incidento sprendimo skriptai, informavimo trigeriai	8-24
Organizacinių priemonių kūrimas, tikrinimas ¹	Organizacinių priemonių vertinimas (pvz. saugos politikų įvertinimas)	8-16	Organizacinių priemonių rengimas, atnaujinimas	16-120	Organizacinių priemonių praktinis tikrinimas (pvz. Atstatymo procedūros tinkamumo tikrinimas)	Derinama atskirai
Kiti konsultavimo darbai ¹	Konsultacijos funkcijų diegimo, kūrimo, konfigūravimo, naudojimo	Iki 16	Darbų tvarkos, atskirų modulių techninių aprašų rengimas, konsultavimas našumo, pajėgumų	16-40	Specifikacijų, analizės ataskaitų rengimas, kurių rengime įtraukiamas dokumentų derinimas su kitomis institucijomis	Nuo 40

Veikla	Nesudėtinga	Imlumas valandomis	Vidutinė	Imlumas valandomis	Sudėtinga	Imlumas valandomis
	klausimais, teikiant trumpą (iki 2 psl., apimties) aiškinamąjį dokumentą ar atsakymą elektroniniu paštu ar kitomis suderintomis komunikacijos priemonėmis		plėtos klausimais, kitos konsultacijos, kurių apimtyje teikiamas suderintas dokumentas			

¹ Už šiuos darbus atsiskaitoma įrašant juos kas mėnesinėje sąskaitoje faktūroje atskaitoje išsamiai aprašant, kiek valandų ir kokių apimčių darbai buvo atlikti. Apie darbus, didesnius kaip 3 valandų apimties, turi būti informuojamas IVPK atsakingas atstovas el. paštu, o jie vykdyti pradedami tik davus jam leidimą. Šių darbų mėnesinė apimtims negali viršyti 200 valandų.

IX. VIISP KOMPONENTŲ STEBĖSENA IR PROAKTYVUS REAGAVIMAS

9.1. Teikdamas Paslaugą, Tiekėjas turės vykdyti automatinį stebėjimą, kuris turi būti realizuotas pasinaudojant specializuota programine įranga. Tiekėjas turės naudotis VIISP jau esančia stebėsenos įranga, taip pat ją integruoti su Tiekėjo pateikiama ir duomenų centre talpinama stebėsenos įranga, įgalinančia užtikrinti ir nepriklausomą komponentų stebėseną. Turės būti stebima tiek VIISP įranga bei VIISP priemonėmis realizuotos paslaugos ir funkcionalumai, tiek pačios VIISP stebėsenos priemonės, siekiant laiku identifikuoti kritinius sutrikimus. Stebėsenos priemonės fiksuojamus incidentus Tiekėjas privalės nė vėliau kaip per 4 valandas nuo jų atsiradimo stebėsenos priemonėse registruoti incidentų valdymo sistemoje. Esant poreikiui, incidentai taip pat turi būti fiksuojami Tiekėjo incidentų valdymo sistemoje taip, kad informacija apie incidento eigą būtų perduodama ir į IVPK turimą Paslaugų valdymo programą. Sukuriamas incidentas turi būti su incidento prioritetu („Aukštas“ (gali sutrikdyti visos sistemos veikimą), „Vidutinis“ (gali sutrikdyti dalinį sistemos veikimą) arba „Žemas“ (sistemos veikimui nedarantis tiesioginės įtakos). Prioritetas apsprendžia kaip greitai bus reaguojama į incidentą ir kokių veiksmų reikės imtis susidariusiai problemai išspręsti. Tuo tikslu turi būti stebimi specifiniai visų tarnybinių stočių parametrai (procesoriaus, atminties, diskinių sričių panaudojimą, procesų aktyvumą, tinklo prieigą ir pan.), galintys turėti įtakos paslaugos kokybei. Tiekėjas turi numatyti, parengti ir sukonfigūruoti stebėjimo sprendimą, leidžiantį stebėti tiek VIISP infrastruktūrą, tiek šios infrastruktūros pasiekiamumą iš viešo interneto ir užtikrinti, kad kilus incidentui būtų iš karto tinkamai reaguojama susidariusioms problemoms išspręsti. Visos su stebėjimo sprendimo parengimu susijusios išlaidos turi būti įtrauktos į pasiūlymo kainą.

9.2. Vykdamas Paslaugą turės būti atliekama (neapsiribojant):

9.2.1. visų tarnybinių stočių, įrenginių statuso nuolatinė patikra ir valdymas;

9.2.2. sisteminių žurnalų patikra;

9.2.3. gamybinės aplinkos sudarančių komponentų veikimo techninių žurnalų analizė;

9.2.4. gamybinių aplinkų greitaveikos ir techninės įrangos panaudojimo įvertinimas. Tiekėjas atlieka nuolatinį sisteminių komponentų greitaveikos bei techninės įrangos panaudojimo įvertinimą ir praneša IVPK apie nukrypimus nuo įprastų verčių (didesnis nei 10 %) ir jei viršijamas techninės įrangos resursų panaudojimas 80 % esamų resursų;

9.2.5. centralizuotų stebėjimo sistemų – SIEM, ZABBIX – nuolatinė stebėseną, rodiklių ir indeksų atnaujinimas pagal naujas aplinkybes;

9.2.6. integruotų išorinių sistemų stebėseną – Tiekėjas turės vykdyti nustatytą išorinių sistemų veikimo stebėseną bei atitinkamai valdyti VIISP paslaugų teikimą (pvz. stabdyti VIISP paslaugos teikimą, jei neveikia būtinos jos veikimui integracinės sąsajos trečių šalių sistemose). Tokiomis išorinėmis sistemomis laikomos tiek įvairios registrų informacinės sistemos, tiek kitų institucijų naudojamos turinio ar dokumentų valdymo sistemos.

9.3. Priežiūros ir palaikymo metu techninės, sisteminės, programinės įrangos ir kitų komponentų stebėseną turi būti atliekama specializuotomis stebėjimo priemonėmis. VIISP stebėsenai yra naudojama ZABBIX programinė įranga. Turi būti užtikrinamas visų esamų parametrų stebėjimas, parametrų sąrašo tikslinimas atsižvelgiant į realią situaciją, naujai kylančius incidentus, konstruojamas paslaugas ir komponentus ir pan. Turi būti stebimi ne tik visi techninės įrangos parametrai, bet ir jų ribinės vertės.

9.4. Šiuo metu stebėsenos sistemoje yra renkama ši informacija (Lentelė 8):

Lentelė 8. Stebimų sistemų ir įrangos rodikliai.

Aprašymas	Skaičius
Stebimų techninės įrangos vienetų skaičius	263
Stebimų žiniatinklio paslaugų skaičius	110
Rodiklių kiekis (items)	13862
Ribinių verčių kiekis (triggers)	5060

9.5. Visa techninė įranga (nepatenkanti į VITC paslaugų apimtį), taip pat sisteminė, programinė įranga bei modifikavimai turi būti stebimi stebėjimo sistemoje.

X. VIISP TAIKOMOS VEIKLOS TĘSTINUMO PRIEMONĖS

10.1. Paslaugos teikimo metu turės būti atliekamos šios veiklos:

10.1.1. VIISP veiklos tęstinumo valdymo ir veiklos atkūrimo planų parengimas, kasmetinis išbandymas ir išbandymų ataskaitų pateikimas IVPK;

10.1.2. saugos politikų įvertinimas ir rekomendacijų pateikimas;

10.1.3. saugos pataisymų patikra;

10.1.4. naujos programinės įrangos tinkamumo nustatymas;

10.1.5. reguliariai leidžiamų užduočių kūrimas, patikra;

10.1.6. atsarginio duomenų kopijavimo fakto patikra (kas dieną);

- 10.1.7. atsarginio duomenų kopijavimo atstatymo procedūros testavimas (kas tris mėnesius);
- 10.1.8. rekomendacijos ir konsultacijos sistemos plėtros, optimizavimo bei funkcionalumo didinimo klausimais;
- 10.1.9. aplinkos atkūrimas iš rezervinės kopijos;
- 10.1.10. problemų, kilusių eksploatuojant aplinkas, sprendimas;
- 10.1.11. atsarginių kopijų rengimo priemonių priežiūra ir administravimas;
- 10.1.12. VIISP darbo klaidų ir neatitikimų jos techninėje dokumentacijoje numatytam funkcionalumui šalinimas.

XI. PAGALBOS TARNYBOS PASLAUGOS

11.1. Pagalbos e. paslaugų teikėjams, VIISP paslaugų naudotojams, e. paslaugų gavėjams bei VIISP tvarkytojui teikiamos „pirmos linijos“ ir „antros linijos“ principu.

11.2. Pagalbos telefonu, el. paštu, per portalą teikiant užklausas tiesiogiai Pagalbos tarnybai - "online" priemonėmis portale (toliau – Pagalba gyvai) turi būti prieinamos nuo 8 iki 20 val. darbo dienomis ir nuo 8 iki 18 val. priešventinėmis dienomis.

11.3. Tiekėjas, teikdamas pagalbą aukščiau nurodytomis priemonėmis, turi prisistatyti VIISP tvarkytojo vardu.

11.4. Tiekėjas turi užtikrinti galimybę priimti ne mažiau kaip 150 skambučių per dieną. Tiekėjas priimdamas skambučius turi galėti valdyti naudotojų srautus atskirdamas naudotojus pateikiant kiekvienai grupei skirtingus kreipimosi telefono numerius arba naudoti automatinę skambučių skirstymo sistemą.

11.5. Tuo atveju, kai konsultuojantis darbuotojas negali atsakyti į pateiktą klausimą, paklausėjui turi būti pasiūloma išsiaiškinti perskambinti vėliau arba informuojama apie kitus priimtinas informacijos gavimo būdus (pateikti atsakymą elektroniniu paštu, raštu).

11.6. Visi kreipiniai (išskyrus tuos, į kuriuos atsakoma iš karto) turi būti registruojami IVPK turimoje Paslaugų valdymo programoje arba analogiškoje sistemoje, gavus IVPK raštišką sutikimą.

11.7. Tiekėjas kiekvieną mėnesį privalo pateikti siūlymus portalo ir naudotojų aptarnavimo kokybės gerinimui remiantis visų gaunamų kreipinių analize.

11.8. Tiekėjas turi užtikrinti užklausimų, klaidų, incidentų, pakeitimų registravimą gautų Pagalbos gyvai priemonėmis ir el. paštu. Šių paklausimų aptarnavimas turi būti apskaičiuojamas minutėmis, mėnesio pabaigoje nurodant bendrą minučių skaičių, skirtą pagalbai nurodytu kanalu.

11.9. Tiekėjas turi užtikrinti VIISP naudotojų – el. paslaugų teikėjų ir el. paslaugų gavėjų – konsultavimą VIISP naudojimo klausimais:

11.9.1. E. paslaugų gavėjų konsultavimas paslaugų užsakymo ir teikimo VIISP portale klausimais bei teikiant informaciją/konsultuojant naudotoją teisiniais paslaugos užsakymo klausimais (įstatymai, taisyklės kiti norminiai aktai, kuriais remiantis teikiama paslauga. Informacijos šaltinis - paslaugos teikėjo pateiktas paslaugos aprašas, publikuojamas portale www.epaslaugos.lt ir VIISP tvarkytojo Žinių bazė);

11.9.2. elektroninių paslaugų teikėjų konsultavimas paslaugų konstravimo klausimais;

11.9.3. VIISP paslaugų naudotojų konsultavimas VIISP paslaugų naudojimo klausimais.

11.10. Pagalbos tarnybos VIISP tvarkytojui paslaugos:

11.10.1. visų kreipinių priėmimas, registravimas, paskirstymas atsakingam vykdytojui ne vėliau kaip per 45 minutes nuo kreipinio pateikimo į pagalbos tarnybą:

11.10.1.1. 1 prioriteto IT incidento sprendimo laikas – per 8 darbo valandas;

11.10.1.2. 2 prioriteto IT incidento sprendimo laikas – per 10 darbo valandas;

11.10.1.3. 3 prioriteto IT incidento sprendimo laikas – per 14 darbo valandas;

11.10.1.4. 4 prioriteto IT incidento sprendimo laikas – per 18 darbo valandas;

11.10.1.5. 5 prioriteto IT incidento sprendimo – per 24 darbo valandas.

11.10.2. informacijos apie VIISP veikimo, neveikimo būklę teikimas telefonu, elektroniniu paštu, „online chat“ ir per pagalbos tarnybos programinę įrangą;

11.10.3. kreipinių serviso lygio nustatymas;

11.10.4. rangovų ir trečių šalių įsipareigojimų sekimas ir vykdymo kontrolė teikiant mėnesines statistines ataskaitas apie problemų, incidentų, pakeitimų sprendimo eigą IVPK turimomis priemonėmis;

11.10.5. reaktyvus ir proaktyvus (nuolatinis monitoringas) incidentų sprendimas ir uždarymas gavus IVPK patvirtinimą;

11.10.6. incidento ir problemų eskalavimas ir nukreipimas aukštesnio lygio IT specialistams (tame tarpe ir gamintojui);

11.10.7. problemų identifikavimas, registravimas, klasifikacija, tyrimas ir diagnostika. Privaloma bus atlikti nuolatinę, tačiau ne rečiau kaip kartą per savaitę, buvusių incidentų analizę, aiškinantis tikrąsias sukėlusias priežastis, kartu su mėnesine ataskaita pateikti išvadas dėl paslaugos gerinimo. Problemų analizė turės būti vykdoma tiek reaktyvi (angl. reactive), tiek proaktyvi (angl. proactive);

11.10.8. problemų kontrolės (error control) valdymas ir kontrolė;

11.10.9. problemų uždarymas jas išsprendus ir gavus IVPK patvirtinimą;
 11.10.10. pakeitimų inicijavimas, klasifikacija, vykdymas, kontrolė ir dokumentavimas;
 11.10.11. skubių pakeitimų vykdymas ir administravimas;
 11.10.12. pakeitimų uždarymas, juos įvykdžius ir gavus IVPK patvirtinimą;
 11.10.13. žinių bazės valdymas: žinių susijusių su VIISP teikiamomis paslaugomis, VIISP komponentais, VIISP aplinkoje sukonstruotomis paslaugomis, VIISP funkcionalumais kaupimas, sisteminimas bei reguliarus jų atnaujinimas;

11.11. Visi incidentų fiksavimo ir sprendimo, problemų fiksavimo ir sprendimo, pakeitimo, paslaugų lygio valdymo, konfigūracinių vienetų valdymo ir žinių bazės valdymo procesai turi būti vykdomi IVPK turimoje Paslaugų valdymo programoje arba analogiškoje sistemoje, gavus IVPK raštišką sutikimą.

11.12. Pagalbos gyvai sprendimo administravimas, naudotojų administravimas, paslaugos konfigūravimas suteikiant teises trečioms šalims teikti Pagalbą gyvai portale www.epaslaugos.lt.

11.13. Periodiškai, bet ne rečiau, nei kartą per mėnesį, turi būti teikiama ataskaita apie suteiktas Pagalbos tarnybos paslaugas:

- 11.13.1. gautų skambučių skaičius;
- 11.13.2. bendras prakalbėtas laikas;
- 11.13.3. atsakytų skambučių skaičius bei išraiška procentais;
- 11.13.4. neatsakytų skambučių skaičius bei išraiška procentais;
- 11.13.5. vidutinė pokalbio trukmė minutėmis;
- 11.13.6. atsakytų skambučių vidutinis laukimo laikas sekundėmis;
- 11.13.7. skambučių pasiskirstymas savaitėmis;
- 11.13.8. skambučių pasiskirstymas savaitės dienomis;
- 11.13.9. skambučių pasiskirstymas valandomis.

11.14. Turi būti teikiama ataskaita apie pagalbos gyvai priemonėmis ir el. paštu bei ServiceDesk priemonėmis registruotų incidentų suteiktas paslaugas:

- 11.14.1. pokalbių skaičių;
- 11.14.2. pokalbių pasiskirstymas savaitės dienomis;
- 11.14.3. pokalbių pasiskirstymas valandomis;
- 11.14.4. užklausų kiekiai.

XII. PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA IR ĮSIPAREIGOJIMAI

12.1. Teikiant Paslaugą vartojamos sąvokos bus suprantamos taip:

12.1.1. veikimo sutrikimas – kai IVPK vidiniai arba išorės naudotojai dėl operacinės sistemos, techninės įrangos, programinės įrangos funkcionalumo ar taikomosios programinės įrangos sutrikimų (esant tvarkingai IT infrastruktūrai) negali atlikti numatytų VIISP sistemos funkcijų;

12.1.2. incidentas – aptarnaujamos IT infrastruktūros (techninės ir programinės Įrangos) sutrikimas, nepriklausomai nuo jo kilmės (pvz. neveikia VIISP ir pan.). Incidentu nelaikomas tik resursų (išteklių), kurie įrangos gamintojo techninėse specifikacijose apibrėžiami kaip eksploatacinės medžiagos, trūkumas;

12.1.3. problema – tai nežinomos gilios priežastys, dėl kurių VIISP sistemos veikimas įtakojamas neigiamai. Taip pat problema laikoma pasikartojantys, tos pačios kilmės, incidentai;

12.1.4. pakeitimas – bet koks VIISP infrastruktūros ((techninės ir programinės Įrangos)) konfigūracijos pakeitimas;

12.1.5. VIISP prieinamumas – programinės įrangos funkcionavimas leidžiantis naudotojams normaliu režimu dirbti su VIISP.

12.2. VIISP sistemos prieinamumas (angl. Availability):

12.2.1. sistema turi būti technologiškai funkcionali, o sistemos techninės priežiūros paslauga teikiama pagal principą „24 valandos per dieną, 7 dienos per savaitę, 365 dienos per metus“. Nustatomi tokie reikalavimai komponentų prieinamumui (Lentelė 9):

Lentelė 9. Reikalavimai VIISP komponentų prieinamumui.

Komponentas/ posistemė	Bendras prastovos per metus laikas	Maksimalus vienos prastovos laikas	Profilaktinės pertraukos maksimalus laikas
Tapatybės nustatymo paslaugą teikiantys komponentai	8,76 val	4 val	2 val
Mokėjimo paslaugą teikiantys komponentai	40 val	4 val	2 val

VIISP platformoje realizuotos e. Paslaugos	80 val	16 val	4 val
VIISP paslaugos institucijoms	80 val	16 val	4 val
Techninė įranga (jei nereikalingas įrangos keitimas ar remontas)	8,76 val	2 val	1 val
VIISP sudaranti specializuota programinė įranga (išskyrus tapatybės nustatymo ir mokėjimo komponentus)	40 val	10 val	4 val

12.2.2. sistemos funkcionavimo atstatymas turi trukti:

12.2.2.1. įrenginių gedimai, dėl kurių reikia perkrauti įrangą, ne ilgiau nei 2 valandas;

12.2.2.2. įrenginių gedimai, dėl kurių įrangos gamintojas arba tiekėjas turi pakeisti komponentą arba atlikti aptarnavimo paslaugas, ne ilgiau nei vidutinis gedimo pašalinimo laikas, kuris nustatomas pagal garantinės įrangos tiekėjo galimybes ir negali būti ilgesnis kaip 8 valandos po pranešimo apie gedimą gavimo momento;

12.2.2.3. pasibaigus įrangos gamintojo arba tiekėjo garantiniams įsipareigojimams įrenginių gedimai, dėl kurių tiekėjas turi pakeisti komponentą, ne ilgiau nei 8 valandas po pranešimo apie gedimą gavimo momento;

12.2.2.4. programų sutrikimai, dėl kurių reikia iš naujo paleisti įrangą – 3 valandas;

12.2.2.5. kritiniai programų sutrikimai, dėl kurių programinę įrangą reikia iš naujo įdiegti – 6 valandas;

12.2.2.6. kritiniai programų sutrikimai, dėl kurių reikia atkurti duomenis iš rezervinių kopijų – 8 valandas.

12.3. Pakeitimai, klaidų taisymas, dokumentacijos rengimas, konsultacijos atliekamos **VIII. VIISP KOMPONENTŲ ADMINISTRAVIMO, PRIEŽIŪROS PAKEITIMŲ, TOBULINIMO, PAPILDYMO IR KITI DARBAI** aprašyta tvarka.

12.4. Tiekėjas turi užtikrinti tinkamą VIISP komponentų stebėjimą (**IX. VIISP KOMPONENTŲ STEBĖSENA IR PROAKTYVUS REAGAVIMAS**) ir reagavimą į incidentus.

12.5. IVPK turi turėti galimybę apie VIISP veikimo sutrikimus pranešti Tiekėjui IVPK turimoje Paslaugų valdymo programoje (angl. CA - Service desk), elektroniniu paštu, telefonu Tiekėjo paskirtam kontaktiniam asmeniui, Pagalbos tarnybos veikimo metu Pagalbos tarnybos telefonu, Pagalbos tarnybos elektroniniu paštu, naudojantis portale esančiu funkcionalumu Pagalba gyvai. Paslaugų valdymo programoje IVPK turi būti prieinama visa Tiekėjo registruota informacija apie paslaugos veikimo sutrikimus bei kita su tuo susijusi ir automatinėmis stebėjimo priemonėmis registruojama informacija. Paslaugų valdymo programoje ir IVPK nurodytu telefono numeriu arba elektroniniu paštu Tiekėjo atstovai privalės operatyviai pranešti apie paslaugos veikimo sutrikimo sprendimo eigą ir, suradę sprendimą bei išsprendę problemą, pakomentuoti sprendimą specializuotoje pagalbos sistemoje. Jei apie paslaugos veikimo sutrikimus Tiekėjas informuojamas tiesiogiai jis privalo juos savarankiškai registruoti IVPK turimoje Paslaugų valdymo programoje.

12.6. Tiekėjas apie esamus veikimo sutrikimus ir numatomą šalinimo planą turi informuoti IVPK.

12.7. Visi sistemos veikimo sutrikimai, incidentai, problemos, pakeitimai turi būti vykdomi IVPK turimoje Paslaugų valdymo programoje (angl. CA - Service desk) pagal joje formalizuotus procesus. Tuo atveju, jei Paslaugos Tiekėjas incidentų, problemų, pakeitimų valdymui siūlo naudoti kitą programinę įrangą, tokia programinė įranga turi būti neatlygintinai integruota su esamais VIISP sprendimais, migruojant esamą susijusią informaciją į kitą programinę įrangą.

12.8. Tiekėjas privalo nedelsdamas pranešti IVPK atsakingam asmeniui apie pastebėtus paslaugos veikimo sutrikimus, incidentus, problemas bei numatomus jų šalinimo terminus, fiksuoti juos Paslaugų valdymo programoje.

12.9. Tiekėjas turi laikytis IVPK informacinių išteklių saugumo politikos ir teisės aktų, reglamentuojančių IVPK informacinių sistemų saugumą, reikalavimų (ir tais atvejais, jeigu tokie reikalavimai keičiasi arba jų atsiranda po sutarties pasirašymo). Apie naujus reikalavimus IVPK paskirtas tarnautojas turi informuoti Tiekėją raštu.

12.10. Tiekėjas privalo pateikti IVPK visą būtiną informaciją, reikalingą rizikos valdymo procesui užtikrinti. Ši informacija turi būti prieinama IVPK atsakingiems darbuotojams, nepriklausomiems išorės auditoriams, bei kitiems subjektams, teisės aktų numatyta tvarka.

12.11. Tiekėjas privalo nedelsdamas pranešti IVPK atsakingam asmeniui – saugos įgaliotiniui apie spėjamus įvykusius saugumo arba kitus incidentus, susijusius su paslaugomis.

12.12. Jeigu Tiekėjas teikdamas Paslaugą nustato, kad VIISP veikimas sutrikęs dėl ne Tiekėjo prižiūrimos IT įrangos ir / arba infrastruktūros, informuodamas IVPK turi nurodyti spėjimą sutrikimo priežastį ir prielaidas, dėl kurių Tiekėjas tai nustatė.

12.13. Pasibaigus Paslaugos teikimo terminui Tiekėjas privalo perduoti IVPK visą Paslaugos teikimo metu sukaupytą dokumentaciją jai priimtina forma, bei supažindinti naują Tiekėją, ar/ir IVPK su kita informacija, būtina sklandžiam ir nenutrūkstamam Paslaugos teikimui.

12.14. Tiekėjas neturi teisės atskleisti jokios su Paslauga susijusios informacijos trečiosioms šalims be IVPK raštiško leidimo.

12.15. IVPK visas atliekamas Paslaugos veiklas suderina su Tiekėjo atsakingu asmeniu.

12.16. Tiekėjo atstovams, teikiantiems Paslaugą, IVPK suteiks teisę naudotis programinės įrangos, reikalingos aplinkų funkcionavimui, licencijomis.

12.17. IVPK paskirs asmenį (IVPK darbuotoją), kuris bus atsakingas už visų klausimų, susijusių su paslaugomis, derinimą, reikalingų darbų atlikimą IVPK tarnybinių stočių saugojimo patalpoje (operacinės sistemos paleidimą ir t. t.).

12.18. Tiekėjas nėra atsakingas už VIISP funkcionavimui reikalingą infrastruktūrą – interneto prijungimą ir elektros maitinimo tinklą.

12.19. Paslauga turi būti teikiama laikantis šių, duomenų saugą reglamentuojančių teisės aktų:

12.19.1. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas.

12.20. Teikiamos paslaugos turi atitikti LST ISO/IEC 27002:2014 standartu (arba lygiaverčiu) nustatytus saugumo reikalavimus ir užtikrinti:

12.20.1. prieigos prie sistemos registravimą ir kontrolę (angl. authorisation system);

12.20.2. naudotojų ir vartotojų grupių galimybių naudotis sistema apribojimą;

12.20.3. duomenų atkūrimą iki paskutinės patvirtintos operacijos (sistemos sutrikimo atvejais);

12.20.4. naudotojų visų veiksmų sistemoje istorijos išsaugojimą.

12.21. VIISP programinė įranga turės būti praplečiama ir keičiama:

12.21.1. naudojant automatizuotas testavimo, rinkimo ir diegimo priemones; diegėjas turi užtikrinti šių priemonių parengimą ir integravimą į VIISP diegimo infrastruktūrą savo lėšomis;

12.21.2. laikantis modulinio principo, užtikrinant sistemos vientisumą, lankstumą, lengvas plėtimo galimybes;

12.21.3. remiantis daugiasluoksnės architektūros principu, išlaikant galimybes ją plėsti atskirų sluoksnių lygmenyse (atvaizdavimo, logikos ir duomenų);

12.21.4. sistemos komponentus ir vidinę bei išorinę komponentų integraciją įgyvendinti laikantis SOA (angl. Service-Oriented Architecture) principų;

12.21.5. sistemų naudotojų grafinė sąsaja turi atitikti šiuolaikinius ergonomikos reikalavimus, nurodytus ISO 13407:1999 (arba lygiavertiame) standarte ir užtikrinti patogų patekimą prie pagrindinių funkcijų ir operacijų, kurios vykdomos sistemoje;

12.21.6. sistemų naudotojų grafinė sąsaja turi būti nepriklausoma nuo platformos ir galėtų veikti Microsoft Windows, Linux, MAC OS ir kitose plačiausiai naudojamose aplinkose;

12.21.7. sistemos turi būti suderinamos su šiomis naršyklių versijomis: Microsoft Internet Explorer ir Edge Mozilla FireFox, Opera ir Google Chrome (visų naršyklių trys naujausios versijos, sutarties pasirašymo datai);

12.21.8. sistemos naudotojų grafinė sąsaja turi būti realizuota laikantis skaitmeninio turinio prieinamumo gairių 2.0, kurios yra prieinamos adresu: <http://www.w3.org/TR/2008/RECWCAG20-20081211/>.

12.22. Visais atvejais sistemos priežiūros ir vystymo užsakymų vykdymo metu naujai sukurtą ar pakeistą programinę įrangą Tiekėjas gali perduoti IVPK specialistams, tik pilnai ją ištestavęs ir įsitikinęs, kad, ją įdiegus „gamybinėje“ aplinkoje, nebus sutrikdytas tos sistemos ar jos dalies funkcijų arba kitų taikomųjų sistemų darbas ir visi įdiegti pakeitimai veiks taip, kaip buvo numatyta užsakyme ir kituose dokumentuose, nustatančiuose funkcinis reikalavimus kuriamai ar keičiamai programinei įrangai. Tiekėjas darbui turi naudoti tik legalią ir su IVPK suderintą programinę įrangą.

12.23. Priežiūros ir vystymo paslaugas Tiekėjas turi organizuoti ir dokumentuoti taip, kad būtų galima:

12.23.1. fiksuoti visas problemas, jų sprendimus ir sprendimų rezultatus;

12.23.2. sekti konkrečios problemos sprendimų eigą;

12.23.3. Paslaugos teikimo laikotarpiu kas mėnesį pateikti IVPK ataskaitas apie visas problemas ir jų sprendimus.