2023 m. d.

Paslaugų viešojo pirkimo-pardavimo

sutarties Nr. 1 priedas

**TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

Perkančioji organizacija, veikianti srityse, kurios laikomos nacionaliniam saugumui užtikrinti strategiškai svarbių ūkio sektorių dalimi, ar valdanti ypatingos svarbos informacinę infrastruktūrą, reikalauja, kad tiekėjo siūlomos paslaugos nekeltų grėsmės nacionaliniam saugumui, kai sandorio pagrindu susidarytų aplinkybės, nurodytos Nacionaliniam saugumui užtikrinti svarbių objektų apsaugos įstatymo 13 straipsnio 4 dalies 1 punkte. Laikoma, kad tiekėjo siūlomos prekės (įskaitant jų gamintojus) ar paslaugos kelia grėsmę nacionaliniam saugumui, kai Lietuvos Respublikos Vyriausybė yra priėmusi sprendimą, patvirtinantį, kad ketinamas sudaryti sandoris neatitinka nacionalinio saugumo interesų vadovaujantis Nacionaliniam saugumui užtikrinti svarbių objektų apsaugos įstatymu, ir tiekėjo pasiūlymas atmetamas.

**Pirkimo objektui taikomi Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 37 str. 9 dalies reikalavimai susiję su nacionaliniu saugumu**. Tiekėjas privalo įrodyti, kad siūlomos paslaugos nekelia grėsmės nacionaliniam saugumui, nėra toliau nurodytų aplinkybių:

1) paslaugų teikimas būtų vykdomas iš VPĮ 92 straipsnio 14 dalyje numatytame sąraše nurodytų valstybių ar teritorijų.

**Perkančioji organizacija pasiūlymo atitikčiai LR viešųjų pirkimų įstatymo 37 straipsnio 9 dalies reikalavimams patvirtinti iš tiekėjo reikalauja KARTU SU PASIŪLYMU** **PATEIKTI užpildytą pirkimo dokumentą „Nacionalinio saugumo reikalavimų atitikties deklaracija“ (8 TVŪD PD ATITIKTIES DEKLARACIJA), o iš ekonomiškai naudingiausią pasiūlymą pateikusio tiekėjo reikalaus pateikti (kartu su pasiūlymu šių dokumentų tiekėjas pateikti neturi) – vieną ar kelis šiuos dokumentus: juridinio asmens vadovo patvirtintą juridinio asmens steigimo dokumentų kopiją, Juridinių asmenų registro išplėstinį išrašą su istorija, Juridinių asmenų dalyvių informacinės sistemos išrašą, asmens tapatybę patvirtinančio dokumento (tapatybės kortelės ar paso) kopiją, leidimo verstis atitinkama ūkine veikla patvirtinančio dokumento (pavyzdžiui, verslo liudijimo, individualios veiklos pažymėjimo ir pan.) kopiją, pažymą apie deklaruotą gyvenamąją vietą arba atitinkamus valstybės narės ar trečiosios šalies dokumentus, ar kitus perkančiajai organizacijai priimtinus dokumentus.**

Dokumentai, kuriuose nenurodytas jų galiojimo terminas, turi būti išduoti ar atspausdinti iš informacinės sistemos ne anksčiau kaip likus 3 mėnesiams iki tos dienos, kurią perkančiosios organizacijos prašymu tiekėjas turi pateikti dokumentus.

Jeigu prekių gamintojas ar paslaugų teikėjas ar jį kontroliuojantis asmuo yra nacionaliniam saugumui užtikrinti svarbi įmonė, valstybės įmonė, savivaldybės įmonė, taip pat valstybės valdoma bendrovė ir jų dukterinės bendrovės, išvardytos Nacionaliniam saugumui užtikrinti svarbių objektų apsaugos įstatyme, šiems subjektams aukščiau nurodytas reikalavimas (VPĮ 37 straipsnio 9 dalis) yra netaikomas.

1. **Bendra informacija**

Šios techninės specifikacijos tikslas yra nustatyti priemonės įgyvendinimui įsigyjamų paslaugų apimtis, suformuluoti reikalavimus pirkimo objektui, reikalavimus Paslaugų teikėjui bei specialiuosius reikalavimus pasiūlymui.

Informatikos ir ryšių departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – IRD) įgyvendina priemonę „Elektroninės atpažinties eIDAS mazgo funkcinių galimybių, atitinkančių eIDAS reglamento reikalavimus, įdiegimas Lietuvos nacionalinėje elektroninės atpažinties informacinėje sistemoje“ (toliau – Priemonė).

Priemonėje numatytų veiklų tikslas – vykdyti Nacionalinės elektroninės atpažinties informacinės sistemos (toliau - NETAIS) priežiūrą, užtikrinant visišką eIDAS reglamento ir jo įgyvendinamųjų teisės aktų  reikalavimų įgyvendinimą ir sukuriant/patobulinat NETAIS funkcionalumus ir sąsajas su tarpvalstybinėmis ir nacionalinėmis sistemomis.

Nacionalinės elektroninės atpažinties informacinės sistemos nuostatai patvirtinti Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2014-12-01 įsakymu Nr. IV-820. Aktuali redakcija "Dėl Nacionalinės elektroninės atpažinties informacinės sistemos nuostatų patvirtinimo" pakeitimo patvirtinta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2015-08-04 įsakymu Nr.: IV-691.

Siekiant Priemonėje numatyto tikslo, pirkimu siekiama įsigyti pagal atskirus paslaugų teikimo užsakymus:

1. visiško eIDAS reglamento ir jo įgyvendinamųjų teisės aktų reikalavimų įgyvendinimo, sukuriant/patobulinat NETAIS funkcionalumus ir sąsajas su tarpvalstybinėmis ir nacionalinėmis sistemomis paslaugas pagal šios techninės specifikacijoje nurodytus reikalavimus (toliau – tobulinimo paslaugos). Kaip pavyzdys tobulinimo paslaugų gali būti: eIDAS PROXY sprendimo testavimai su VN eIDAS mazgais (NETAIS sistemos su kitų VN eIDAS mazgais, pagal atskirus valandinius užsakymus) (LT elektroninės atpažinties schema yra notifikuota), NETAIS sistemos eIDAS mazgo versijos atnaujinimas iki 2.6 versijos (dabar veikianti – 2.5) pagal eIDAS mazgo atnaujintas specifikacijas, kurių rezultatams suteikiama garantinė priežiūra sutarties galiojimo metu ir 12 (dvylika) mėnesių nuo paskutinio tobulinimo paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos pagal šios specifikacijos 11 skyriaus reikalavimus;
2. NETAIS klaidų bei trikdžių sprendimą ir šalinimą pagal atskirus valandinius užsakymus.

Priemonėje numatytų veiklų rezultatas – veikianti atnaujinta NETAIS, suderinta su galiojančiomis eIDAS techninėmis specifikacijomis, veikianti IRD infrastruktūroje.

1. **Pagrindinės sąvokos ir apibrėžimai**

|  |  |
| --- | --- |
| **Terminas / santrumpa** | **Aprašymas** |
| AF | Ataskaitos forma |
| API | Aplikacijų programavimo sąsaja (angl. Application Programming Interface,) |
| DB | Duomenų bazė |
| eID | PEPS eIdentifier atributas, vienareikšmiškai identifikuojantis fizinį asmenį. LT atitinka asmens kodą. |
| eIDAS-Connector | eIDAS mazgo dalis skirta tarpininkauti tarp paslaugų teikėjų bei kitų šalių narių eIDAS mazgų |
| eIDAS-Node | eIDAS mazgas šalyje narėje |
| eIDAS-ProxyService | eIDAS mazgo dalis skirta tarpininkauti tarp kitų šalių narių eIDAS mazgų bei tapatybės teikėjų |
| EU-PEPS | Pilotinio STORK projekto apimtyje sukurta programinė įranga (PEPS). |
| IdP | Tapatybės teikėjas (angl. Identity Provider) |
| IRD | Informatikos ir ryšių departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos |
| IVPK | Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos |
| JPA | JAVA specifikacija aprašanti sąsają tarp duomenų bazės reliacinio bei objektinio modelio (angl. Java Persistence API) |
| LR | Lietuvos Respublika |
| MS | ES šalis narė, dalyvaujanti eIDAS projekte (angl. Member State) |
| NETAIS | Nacionalinė elektroninės atpažinties informacinė sistema |
| NSE | Naudotojo sąsajos ekranas |
| PEPS | Šalių Europos Sąjungos narių nacionalinių el. tapatybės liudijimo tinklų sietuvas (angl. Pan-European Proxy Service) |
| PĮ | Programinė įranga |
| RAID | Perteklinis nepriklausomų diskų masyvas (angl. redundant array of independent disks) |
| SAML 2.0 | Autentifikacijos pranešimų protokolas, kurį naudoja STORK 2.0 (angl. Security Assertion Markup Language) |
| S-PEPS | Priemonės, įgalinančios Lietuvos e. paslaugų teikėjams paliudyti Šalies narės piliečio tapatybę |
| SP | Europos šalies paslaugų teikėjas, inicijuojantis autentifikavimą (angl. Service Provider) |
| VIISP | Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platforma (buvęs pavadinimas – Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo (sąveikumo) sistema) |
| V-IDP | Virtualus tapatybės liudijimo paslaugų teikėjas |
| VIISP V2 | Autentifikacijos pranešimų protokolas, kurį naudoja VIISP |
| VRM | Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija |
| Elektroninė atpažintis | elektroninių asmens tapatybės duomenų, kuriais nurodomas konkretus fizinis ar juridinis asmuo arba juridiniam asmeniui atstovaujantis fizinis asmuo, naudojimo procesas |
| Asmens tapatybės duomenys | duomenų rinkinys, pagal kurį galima nustatyti fizinio ar juridinio asmens arba juridiniam asmeniui atstovaujančio fizinio asmens tapatybę |
| Tapatumo nustatymas | elektroninis procesas, leidžiantis patvirtinti fizinio arba juridinio asmens elektroninę atpažintį arba elektroninės formos duomenų kilmę ir vientisumą |
| Elektroninės atpažinties Europos Sąjungos šalyje sistema | Europos Sąjungos šalyje (toliau – ESŠ) veikianti sistema, informacinėmis ir ryšių technologinėmis priemonėmis teikianti elektroninės atpažinties duomenis nacionalinėms ir kitų ESŠ elektroninės atpažinties sistemoms |
| STORK (angl - *Secure idenTity acrOss boRders linKed*) | ES projektas „Saugus tarpvalstybinis tapatybės nustatymas“, kurio rezultatas yra užtikrinti vieningą elektroninės atpažinties ir paliudijimą ES piliečiams kitose valstybėse narėse |

1. **Informacija apie Priemonėje numatytas veiklas**

Šios priemonės įgyvendinimo metu planuojama vykdyti Nacionalinės elektroninės atpažinties informacinės sistemos (toliau - NETAIS) priežiūrą, užtikrinant visišką eIDAS reglamento ir jo įgyvendinamųjų teisės aktų  reikalavimų įgyvendinimą, sukuriant/patobulinant NETAIS funkcionalumus ir sąsajas su tarpvalstybinėmis ir nacionalinėmis sistemomis.

Nacionalinės elektroninės atpažinties informacinės sistemos nuostatai patvirtinti Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2014-12-01 įsakymu Nr. IV-820.

eIDAS reglamentas - tai Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 910/2014 „Dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB“.

Techninėje specifikacijoje vartojamos sąvokos ir apibrėžimai yra pateikti eIDAS reglamente ir jo įgyvendinimo teisės aktuose bei Lietuvos Respublikos elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų įstatyme.

* 1. **Paslaugų suteikimo vieta ir terminai.**

Paslaugų suteikimo vieta – IRD, adresu Šventaragio g. 2, LT-01510 Vilnius, Lietuva. Perkamos paslaugos Perkančiajai organizacijai turi būti teikiamos 24 mėnesius nuo sutarties įsigaliojimo dienos.

* 1. **NETAIS vykdomų funkcijų aprašymas**

NETAIS skirta vykdyti šias pagrindines funkcijas:

* + 1. Teikti Lietuvos Respublikos fizinių ir juridinių asmenų elektroninės atpažinties duomenis elektroninės atpažinties ES šalių narių sistemoms ir naudoti elektroninės atpažinties ES šalių sistemų fizinių ir judrinių asmenų elektroninės atpažinties duomenis, taip pat ir su trečiųjų šalių, su kuriomis pasirašyti atitinkami susitarimai, sistemomis sukurtomis pagal eIDAS reglamento reikalavimus. Tokiu būdu sudaryti prielaidas Lietuvos Respublikos fiziniams ir juridiniams asmenims naudotis ES ekonominės erdvės ir pagal dvipusius susitarimus trečiųjų šalių teikiamomis elektroninėmis paslaugomis ir ES ekonominės erdvės ir trečiųjų (pagal abipusius susitarimus) šalių narių fiziniams ir juridiniams asmenims naudotis Lietuvos Respublikos elektroninėmis paslaugomis;
    2. NETAIS ASiC formato dokumentų validavimo paslauga atlikti ASiC formato elektroninių dokumentų parašų tikrinimą (dėl lėšų trūkumo šiuo metu apribotas funkcionalumas, kuris yra papildomas NETAIS bet ne pagrindinis);
    3. Įgyvendinti ryšius tarp Lietuvos Respublikos ir ES šalių narių elektroninės atpažinties sistemų;
    4. Įgyvendinti saugius ryšius su kitomis Lietuvos informacinėmis sistemomis, kurioms reikia patikimo ir saugaus asmens tapatumo patvirtinimo teikiant automatizuotas paslaugas elektroniniu būdu;
    5. Kontroliuoti tapatumo nustatymo patikimumą elektroninės atpažinties procese.
  1. **Esama situacija – NETAIS architektūra**

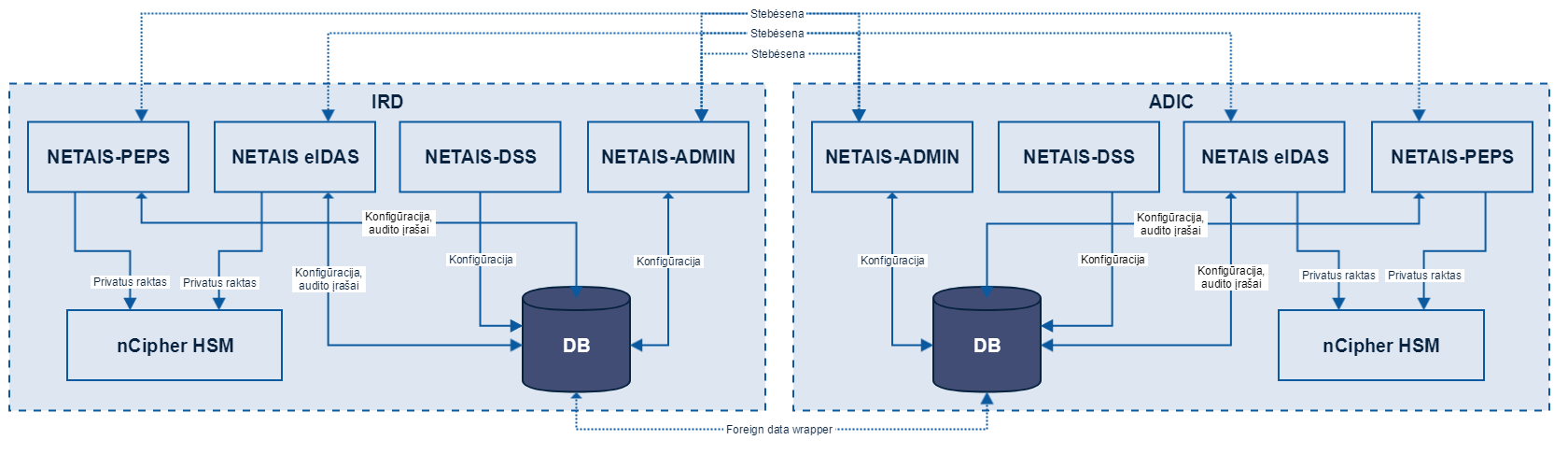
Šiame skyriuje yra aprašomas NETAIS architektūrinis sprendimas. Visos NETAIS projekte naudojamos atvirojo kodo bibliotekos ir technologijos nereikalauja papildomų licencijų įsigijimo ir nėra ribojamos naudotojų skaičiumi.

**3.3.1. NETAIS architektūra**

Pagal techninėje specifikacijoje pateikiamus reikalavimus NETAIS turi užtikrinti aukštą pasiekiamumo lygį, todėl NETAIS yra projektuojamas dviejų mazgų (angl. node) principu, kurių vienas būtų pagrindinis, o kitas veiktų budėjimo rėžimu ir pagrindiniam mazgui tapus nebepasiekiamu perimtų tapatybės liudijimo pranešimų apdorojimą.

Žemiau pateikiama NETAIS mazgų architektūrinė schema, kurioje vaizduojami NETAIS mazgai IRD prie VRM potinkliuose. Kiekvieną iš mazgų sudaro:

* NETAIS-PEPS aplikacija;
* NETAIS eIDAS aplikacija;
* NETAIS-ADMIN aplikacija;
* NETAIS-DSS aplikacija;
* nCipher HSM įrenginys;
* Duomenų bazė.

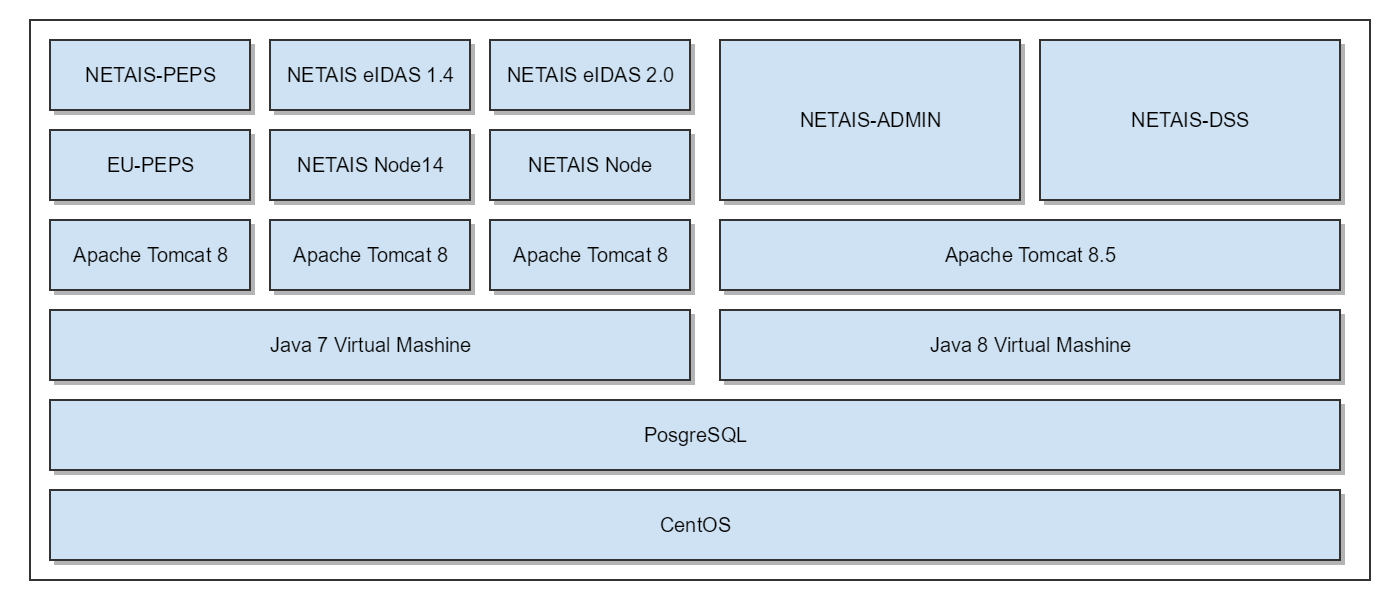
  
NETAIS mazgų architektūra

NETAIS suprojektuotas laikantis 3-lygių architektūros principų - atskirti duomenų saugojimo, duomenų atvaizdavimo bei duomenų apdorojimo loginiai sluoksniai:

* Duomenų bazė – duomenys saugomi duomenų esybėse, kurios yra tiesiogiai susietos su duomenų bazių lentelėmis. Darbui su esybėmis pasirinkta JPA (Java Persistence API) technologija;
* Veiklos logika – veiklos logikos realizavimui bei komunikacijai tarp įvairių sistemos komponenčių yra naudojamas Spring karkasas.
* Naudotojo sąsaja – naudotojo sąsajai naudojami žiniatinklio karkasai:
  + ZK 8 karkasas naudojamas NETAIS-ADMIN administravimo komponentėje;
  + Struts 2 karkasas naudojamas NETAIS-PEPS tapatybės liudijimo komponentėje;

Servlet 3 technologija naudojama NETAIS eIDAS tapatybės liudijimo komponentėje

**3.3.2.** **NETAIS-PEPS, NETAIS eIDAS bei NETAIS-ADMIN aplikacijų aukšto lygio architektūra ir technologijos.**



|  |  |
| --- | --- |
| **Elementas** | **Aprašymas** |
| NETAIS-PEPS | Nestandartinė PĮ, sukurta specialiai pagal NETAIS techninėje specifikacijoje pateiktus reikalavimus. PĮ suprojektuota laikantis 3-lygių architektūros principų JAVA technologijų pagrindu. PĮ suprojektuota taip, kad maksimaliai išnaudotų EU pateikiamą STORK 2.0 specifikaciją realizuojantį komponentą ir užtikrintų vieningą veikimą su kitomis MS. |
| NETAIS eIDAS 1.4 | Nestandartinė PĮ, sukurta specialiai pagal NETAIS techninėje specifikacijoje pateiktus reikalavimus. PĮ suprojektuota laikantis 3-lygių architektūros principų JAVA technologijų pagrindu. PĮ suprojektuota taip, kad maksimaliai išnaudotų EU pateikiamą eIDAS 1.4 mazgo specifikaciją realizuojantį komponentą ir užtikrintų vieningą veikimą su kitomis MS. |
| NETAIS eIDAS 2.3 | Nestandartinė PĮ, sukurta specialiai pagal NETAIS techninėje specifikacijoje pateiktus reikalavimus. PĮ suprojektuota laikantis 3-lygių architektūros principų JAVA technologijų pagrindu. PĮ suprojektuota taip, kad maksimaliai išnaudotų EU pateikiamą eIDAS 2.3 mazgo specifikaciją realizuojantį komponentą ir užtikrintų vieningą veikimą su kitomis MS. |
| NETAIS-ADMIN | NETAIS administravimo sistema. |
| NETAIS-DSS | NETAIS ASiC formato elektroninių dokumentų parašų validavimo sistema. |
| EU-PEPS | PEPS pateikiamas EU kaip STORK 2.0 specifikacijos realizacija, užtikrina vieningą sąsają tarp visų MS. |
| eIDAS Node | eIDAS mazgas pateikiamas EU kaip eIDAS 2.0 specifikacijos realizacija. |
| eIDAS Node14 | eIDAS mazgas pateikiamas EU kaip eIDAS 1.4 specifikacijos realizacija. |
| Apache Tomcat 8 | Žiniatinklio serveris, naudojama 8.0.50 versija. |
| Apache Tomcat 8.5 | Žiniatinklio serveris, naudojama 8.5.50 versija. |
| Java 7 Virtual Machine | JAVA 7 virtuali mašina, naudojama naujausia versija. |
| Java 8 Virtual Machine | JAVA 8 virtuali mašina, naudojama naujausia versija. |
| CentOS | Linux operacinė sistema, naudojama 6 ar aukštesnė versija. |
| PostgreSQL | Duomenų bazės valdymo sistema, naudojama 9.4 versija. |

1. **Pirkimo objektas**

4.1. Pirkimo objektui taikomi Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 37 str. 9 dalies reikalavimai susiję su nacionaliniu saugumu: tiekėjas privalo įrodyti, kad paslaugos nekelia grėsmės nacionaliniam saugumui, nėra toliau nurodytos aplinkybės: paslaugos būtų teikiamos iš VPĮ 92 straipsnio 14 dalyje numatytame sąraše nurodytų valstybių ar teritorijų.

4.2. Taikomas Aplinkos apsaugos kriterijų taikymo, vykdant žaliuosius pirkimus, tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. D1-508 „Dėl Produktų, kurių viešiesiems pirkimams taikytini aplinkos apsaugos kriterijai, sąrašo, Aplinkos apsaugos kriterijų ir Aplinkos apsaugos kriterijų, kuriuos perkančiosios organizacijos turi taikyti pirkdamos prekes, paslaugas ar darbus, taikymo tvarkos aprašo patvirtinimo“, 4.4.3 papunktis.

* 1. Paslaugos turi būti teikiamos vadovaujantis galiojančiais ir aktualiais teisės aktais, dokumentais, standartais ir rekomendacijomis. Paslaugų teikėjas, teikdamas Paslaugas pagal šią techninę specifikaciją, turi įvertinti visus teisės aktus, Paslaugų teikimo metu priimtus ir įsigaliojusius ar įsigaliosiančius teisės aktus, susijusius su Paslaugų teikimu, įskaitant, bet neapsiribojant šiais teisės aktais, nurodytais šioje techninėje specifikacijoje:
     1. Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymu;
     2. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu;
     3. Informacijos saugumo valdymą reglamentuojančiais teisės aktais ir standartais;
     4. viešuosius pirkimus reglamentuojančiais teisės aktais;
     5. 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“;
     6. 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“;
     7. Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymu;
     8. Informatikos ir ryšių departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos informacijos saugos valdymo sistemos nuostatais, patvirtintais Informatikos ir ryšių departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos direktoriaus 2019 m. balandžio 3 d. įsakymu Nr. 5V-35 „Dėl Informatikos ir ryšių departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos informacijos saugos valdymo sistemos organizavimo“;
     9. Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams, aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 13 d. nutarimu Nr. 818 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“;
     10. Nacionaliniu kibernetinių incidentų saugumo planu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 13 d. nutarimu Nr. 818 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“;
     11. Kibernetinių incidentų valdymo Vidaus reikalų ministerijos valdomose ypatingos svarbos informacinėse infrastruktūrose planu, patvirtintu Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2017 m. rugsėjo 20 d. įsakymu Nr.1V-651 „Dėl Kibernetinių incidentų valdymo Vidaus reikalų ministerijos valdomose ypatingos svarbos informacinėse infrastruktūrose plano patvirtinimo“;
     12. Kai kurių Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos valdomų registrų ir valstybės informacinių sistemų veiklos tęstinumo valdymo plane, patvirtintame Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2018 m. lapkričio 26 d. įsakymu Nr. 1V-871 „Dėl Kai kurių Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos valdomų registrų ir valstybės informacinių sistemų saugaus elektroninės informacijos tvarkymo taisyklių, naudotojų administravimo taisyklių ir veiklos tęstinumo valdymo plano patvirtinimo“;
     13. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) Nr. 910/2014 „Dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB“;
     14. Nacionalinės elektroninės atpažinties informacinės sistemos nuostatais, patvirtintais Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2014 m. gruodžio 1 d. įsakymu Nr. IV-820 „Dėl Nacionalinės elektroninės atpažinties informacinės sistemos nuostatų patvirtinimo”;
     15. kitais Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos teisės aktais, Lietuvos Respublikos ir tarptautiniais standartais, reglamentuojančiais informacijos saugą, kibernetinį saugumą, asmens duomenų apsaugą.

Pirkimo objektą sudaro Nacionalinės elektroninės atpažinties informacinės sistemos (toliau - NETAIS) priežiūros, užtikrinant visišką eIDAS reglamento ir jo įgyvendinamųjų teisės aktų  reikalavimų įgyvendinimą ir sukuriant/patobulinat NETAIS funkcionalumus ir sąsajas su tarpvalstybinėmis ir nacionalinėmis sistemomis paslaugos pagal šios techninės specifikacijoje nurodytus reikalavimus ir jų rezultatams teikiama garantinė priežiūra sutarties galiojimo metu ir 12 mėnesių po paskutinio tobulinimo paslaugų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos (toliau – tobulinimo paslaugos) bei NETAIS klaidų ir trikdžių sprendimų ir šalinimo paslaugos (toliau bendrai – paslaugos).

Teikėjas turi suteikti NETAIS paslaugas iki 400 valandų pagal atskirus Perkančiosios organizacijos užsakymus. Priežiūros paslaugos apima tobulinimo bei klaidų ir trikdžių sprendimų ir šalinimo paslaugas, kurios bendrai skiriama iki 400 valandų užsakymams pagal poreikį.

1. **Bendrieji tobulinimo paslaugų teikimo reikalavimai**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nr.** | **Reikalavimas** |
|  | Paslaugų teikėjas turi išbandyti sukurtą programinę įrangą vidiniuose bandymuose ir pateikti šių bandymų rezultatų ataskaitas pagal suderintą grafiką. |
|  | Kuriant programinę įrangą turi būti nepažeistas ir išlaikytas 3 lygių architektūros pagrindas:   * naudotojo sąsajos sluoksnis web technologijų pagrindu; * veiklos logikos sluoksnis; * duomenų bazių sluoksnis. |
|  | Paslaugų teikėjas turi pateikti sukurtą programinę įrangą ir įdiegti ją į testinę aplinką pagal suderintą grafiką. |
|  | Paslaugų teikėjas turi pateikti sukurtą programinę įrangą ir įdiegti ją į gamybinę aplinką pagal suderintą grafiką dalyvaujant NETAIS tvarkytojo atsakingiems darbuotojams. |
|  | Paslaugų teikėjas negali reikalauti iš perkančiosios organizacijos papildomai įsigyti sisteminės programinės įrangos ar jos licencijų kitaip, nei nurodyta pirkimo objekte. Jei siūlomas sprendimas reikalauja papildomų licencijų, jų kaina turi būti įskaičiuota į pasiūlymo kainą, t. y.būtina įvertinti atliekamų darbų iki eIDAS mazgo 2.6 versijos pakėlimui kainą |
|  | Esant poreikiui atlikti infrastruktūrinės įrangos konfigūracijas, jos turi būti atliktos iš perkančiosios organizacijos nereikalaujant papildomų lėšų. |
|  | Programinės įrangos pakeitimai neturi sudaryti sąlygų nekorektiškam sistemos veikimui. Programinės įrangos kūrimas turi būti atliktas taip, kad nesudarytų sąlygų integruotų sistemų nekorektiškam veikimui. |
|  | Programinės įrangos keitimai turi būti atlikti išlaikant ir gerinant ankstesnį funkcionalumą bei atsižvelgiant į naudotojų našumo poreikius. |
|  | Sukurta ir įdiegta programinė įranga, jos išeities tekstai ir autorinės teisės turės būti perduotos perkančiosios organizacijos nuosavybėn turtinėmis teisėmis. |
|  | Paslaugų teikimo metu sukurtos programinės įrangos išeities tekstai turi būti pateikiami Perkančiajai organizacijai elektroninėje laikmenoje tų įrankių, kuriais jie sukurti, formatu ir nešifruoti. |
|  | Paslaugų teikėjas turi teikti konsultacijas NETAIS sukurtos programinės įrangos naudojimo klausimais naudotojams sutarties galiojimo metu ir garantinės priežiūros vykdymo laikotarpiu. |
|  | Konsultacijos sukurtos NETAIS programinės įrangos naudojimo klausimais turi būti teikiamos darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val. Lietuvos laiku. |
|  | Paslaugų teikėjas privalo turėti Pagalbos tarnybą (angl. – Help Desk) ar įvykių registravimo sistemą, į kurią NETAIS tvarkytojo atsakingi darbuotojai galėtų kreiptis dėl darbo su NETAIS sukurtos programinės įrangos klausimais sutarties galiojimo ir garantijos metu. |
|  | Konsultacijos atliekamos Pagalbos tarnyboje, telefonu, elektroniniu paštu arba, reikalui esant paslaugų teikimo vietoje Šventaragio g. 2, LT-01510 Vilnius. |
|  | Teikėjas turi vadovautis informacijos saugumo valdymo standarto ISO/IEC 27001:2013 reikalavimais, nustatytais informacinės sistemos plėtojimui ir priežiūrai (angl.- System acquisition, development and maintenance). |

1. **Funkciniai reikalavimai tobulinimo paslaugoms**

|  |  |
| --- | --- |
| Nr. | **Reikalavimas** |
|  | NETAIS eIDAS mazgo branduolio versija turi būti atnaujinta iki naujausios versijos pagal CEF eID (eIDAS Bendradarbiavimo tinklo techninės darbo grupės patvirtintus) eIDAS mazgo įgyvendinimo techninius reikalavimus, paskelbtus naujausiose CEF eID techninėse specifikacijose. Atnaujinant NETAIS eIDAS mazgo branduolio versiją turi būti atnaujinta:  - NETAIS eIDAS mazgo meta-duomenų komponentė;  - NETAIS eIDAS mazgo pranešimų AUDIT komponentė;  - NETAIS eIDAS mazgo tapatybės tvirtinimo komponentė. |
|  | Teikėjas teikdamas paslaugas pagal atskirus paslaugų teikimo užsakymus, siekiant užtikrinti korektišką sistemos veikimą, pagal poreikį turi atnaujinti:  - NETAIS eIDAS ADMIN modulį;  - NETAIS eIDAS stebėsenos modulį. |

1. **Reikalavimai tobulinimo paslaugoms**

|  |  |
| --- | --- |
| Nr. | **Reikalavimas** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Teikėjas turi suteikti tobulinimo paslaugas pagal atskirus Perkančiosios organizacijos užsakymus. |
|  | Papildomo funkcionalumo realizavimo ar keitimo atvejais turi būti realizuojamas pilnas NETAIS programinės įrangos gamybos ir diegimo ciklas (gamyba, testavimas, diegimas, dokumentacijos atnaujinimas ir pan.). |
|  | NETAIS programinės įrangos priežiūros paslaugos perkamos tik pagal Perkančiosios organizacijos poreikį, t. .y. pagal Perkančiosios organizacijos Teikėjui pateiktą raštišką paslaugų užsakymą. Kiekviename užsakyme gali būti užsakoma viena ar daugiau paslaugų. Gavęs paslaugos užsakymą, Teikėjas turi atlikti vertinimą, kiek specialistų darbo valandų reikalinga užsakymui įvykdyti, atskirai nurodant kiekvienos užsakymo dalies valandų kiekius. Taip pat nurodyti užsakymo įvykdymo terminą kiekvienai užsakymo daliai atskirai.  Užsakymo vertinimą Teikėjas turi atlikti ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas ir pateikti Perkančiajai organizacijai. Perkančioji organizacija gali patvirtinti užsakymą, patvirtinti dalinai, nurodydama dalis, kurios bus vykdomos, ar nutraukti užsakymo vykdymą. Patvirtinti užsakymai ar užsakymo dalys vykdomi, laikantis užsakymo vertinime nurodytų (o) terminų (o). Visi užsakymo derinimo etapai vykdomi raštu arba elektroniniu būdu. |
|  | Užsakomos paslaugos gali būti užsakomos iki Sutarties pabaigos likus ne mažiau kaip 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų. |
|  | Esant poreikiams tiekėjas turi suteikti susijusias paslaugas:   * NETAIS PĮ veikimo klaidų ir problemų, atsiradusių dėl perkančiosios organizacijos kaltės (klaidingai įvestų duomenų, klaidingai įvykdyto veiksmo ar kitokių klaidingų atvejų), šalinimas; * NETAIS ir VISP PĮ tarpusavio sąsajų tvarkymas; * administratorių konsultavimas (telefonu, elektroniniu paštu) dėl informacinės   sistemos nepertraukiamo veikimo ir pagalbos teikimas sprendžiant problemas;   * pagalbos Užsakovui teikimas vykdant NETAIS infrastruktūros atkūrimą, įvykus incidentams; * papildomų eIDAS mazgų tarpvalstybinių testavimų vykdymas ir dalyvavimas eIDAS ekspertų nuotolinėse konferencijose; * NETAIS tobulinimas, atsižvelgiant į reglamentuojančių teisės aktų pakeitimus ir atnaujintas technines specifikacijas; * NETAIS administratoriaus sąsajos tobulinimo darbai. * NETAIS pakeitimų/pataisymų diegimas, atsižvelgiant į Lietuvos elektroninės atpažinties schemos notifikavimo išvadas ir rekomendacijas.   NETAIS sąsaja su nacionaliniais verslo subjektais ir trečiosiomis šalimis. |

1. **Reikalavimai tobulinimo paslaugų dokumentacijai ir programinės įrangos išeities tekstams**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nr. | **Reikalavimas** | **Pastabos** |
|  | Paslaugų teikimo eigoje turi būti atnaujinta ir pateikta programinės įrangos dokumentacija. |  |
|  | Visa dokumentacija turi būti parengta laikantis bendrinės lietuvių kalbos taisyklių. |  |
|  | Paslaugų teikėjas turės atnaujinti bendrąjį sistemos architektūros dokumentą, kuriame turi būti pateikta informacija:   * Programinės įrangos reikalavimų įgyvendinimo priemonės; * Projektavimo reikalavimai ir priemonės; * Architektūros principai; * Techninis sprendimas; * Funkcionalumo tobulinimo techniniai reikalavimai;   Sąsajos tarp sistemų. |  |
|  | Paslaugų teikėjas turės pateikti techninę dokumentaciją (reikalavimų specifikacijas bei architektūros dokumentus), taip, kad atspindėtų visus šio projekto eigoje vykdytus pakeitimus. |  |
|  | Paslaugų teikėjas turės pateikti administratoriams skirtą dokumentaciją, taip, kad atspindėtų visus šio projekto eigoje vykdytus pakeitimus. |  |
|  | Dokumentų galutinės versijos turi būti pateiktos elektroniniu formatu (MS Word arba kitu suderintu, redagavimui tinkamu formatu). Jų preliminarios (projektinės) versijos pateikiamos taip pat elektroniniu formatu. |  |
|  | NETAIS programinės įrangos išeities tekstai turi būti pateikiami elektroninėje laikmenoje tų įrankių, kuriais jie sukurti, formatu ir nešifruoti. |  |
|  | Paslaugų teikėjas privalės išeities tekstus perkelti į NETAIS tvarkytojo pateiktą GitLab programų išeities tekstų versijų kontrolės sistemos aplinką (toliau – SVN). |  |
|  | Turi būti sukonfigūruotas (ir dokumentuotas) NETAIS programinės įrangos diegimo į testinę ir gamybinę aplinką procesas ir priemonės taip, kad atsakingas darbuotojas programinę įrangą, pagamintą (sukompiliuotą) iš SVN esančių išeities tekstų, galėtų įdiegti į testinę ir gamybinę aplinką, valdyti diegimo konfigūraciją. |  |
|  | Bet kokie programinės įrangos atnaujinimų diegimai į testinę ir gamybinę aplinkas turi būti galimi tik iš SVN esančių išeities tekstų. |  |
|  | Bet kokie programinės įrangos diegimai į testinę ir gamybinę aplinką turi būti vykdomi NETAIS tvarkytojo atsakingų darbuotojų kartu su Paslaugų teikėjo atsakingais darbuotojais. |  |

1. **Reikalavimai tobulinimo paslaugų testavimui ir įdiegimui į gamybinę aplinką**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nr. | **Reikalavimas** | **Pastabos** |
|  | Prieš diegiant ir konfigūruojant gamybinėje aplinkoje, programinė įranga turi būti įdiegta į testinę aplinką ir ištestuota priėmimo testais, kurių scenarijus Paslaugų teikėjas turi parengti ir suderinti iš anksto. |  |
|  | Testavimas turi apimti funkcinių reikalavimų dokumentacijoje specifikuotą sistemos funkcionalumą, modifikuotus taikymo atvejus. |  |
|  | Esant galimybei ir jei NETAIS tvarkytojas bus suderinęs su bent viena šalimi NETAIS eIDAS mazgo tarpvalstybinio funkcionalumo testavimus, Paslaugų teikėjas turės dalyvauti testų vykdymo metu nustatytomis datomis su nustatytomis šalimis ir apibrėžtomis apimtimis. |  |
|  | Paslaugų teikėjas turi parengti sukurtos programinės įrangos testavimo aplinką pateiktos techninės įrangos pagrindu, skirtą modernizuotos programinės įrangos patikrinimui prieš diegiant ją į darbinę aplinką, ar kitiems naudotojų testavimo veiksmams atlikti. |  |
|  | Testavimo aplinkos architektūros principai turi atitikti darbinę sistemos aplinkos architektūrą. Kadangi testavimo aplinkos techninės įrangos galingumas gali būti mažesnis nei darbinės aplinkos, tam, kad tinkamai testuoti greitaveiką, Paslaugų teikėjas turi atlikti abiejų aplinkų našumo ir apkrovos analizę. |  |
|  | Testavimų metu įsitikinama, kad sukurta ir modernizuota programinė įranga atitinka jai keliamus reikalavimus, yra funkcionali (atlieka visas numatytas funkcijas), yra naši ir ergonomiška, neturinti pažeidžiamumų. Paslaugų teikėjas turi pateikti Perkančiajai organizacijai šių bandymų rezultatų ataskaitas pagal reglamente nustatytą grafiką. |  |
|  | Paslaugų teikėjas pagal suderintą testavimo planą turi fiziškai dalyvauti priėmimo testavime, teikti konsultacijas, kaip turi būti atliekamas testuojamas veiksmas / funkcija / operacija pagal suderintus testavimo scenarijus, išsakyti savo komentarus ir siūlymus dėl rekomenduojamo klaidos kritiškumo lygio, informuoti testavimo dalyvius apie klaidos šalinimo terminą, taisyti klaidas. |  |
|  | Į testinę aplinką bus diegiama tik iš SVN esančių išeities tekstų pagaminta programinė įranga. |  |
|  | Testavimo metu elektronine forma turi būti vedamas pastebėtų klaidų ir jų būsenų kaupimo žurnalas, galimybę jį pildyti suteikiant NETAIS tvarkytojo atsakingiems darbuotojams. |  |
|  | Programinė įranga turi būti įdiegta ir sukonfigūruota turimoje gamybinėje aplinkoje, diegimas vykdomas iteracijomis. Bet kokie programinės įrangos diegimai į testinę ir gamybinę aplinkas turi būti vykdomi IRD prie VRM atsakingų darbuotojų kartu su Paslaugų teikėjo atsakingais darbuotojais. Po įdiegimo turi nesutrikti gamybinėje aplinkoje įdiegtos taikomosios programinės įrangos veikimas. Iteracijas turi sudaryti Paslaugų teikėjas, apjungdamas į vieną iteraciją tarpusavyje susijusius reikalavimus. Iteracijos neturi realizuoti daug reikalavimų. |  |
|  | Į gamybinę aplinką bus diegiama tik iš SVN esančių išeities tekstų pagaminta programinė įranga. |  |

1. **Tobulinimo paslaugų rezultatų priėmimas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nr. | **Reikalavimas** | **Pastabos** |
|  | Rezultatų priėmimas bus įformintas Paslaugų priėmimo-perdavimo aktais tik pašalinus testavimo metu nustatytus trūkumus. |  |
|  | Defektų, atsiradusių suteikus paslaugas dėl Paslaugų teikėjo kaltės, šalinimas turi būti atliktas nemokamai ir neturi daryti įtakos kitoms sąlygoms (terminui, sąnaudoms ir kt.). |  |

1. **Reikalavimai tobulinimo paslaugų garantinei priežiūrai**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nr. | **Reikalavimas** | **Pastabos** |
|  | Paslaugų teikėjas patobulintai programinei įrangai turi suteikti garantinę priežiūrą. Garantinės priežiūros paslaugų kaina turi būti įskaičiuota į sutarties kainą. |  |
|  | Garantinė priežiūra turi būti teikiama NETAIS programinei įrangai sutarties vykdymo metu ir 12 mėnesių nuo paskutinio pagal sutartį Paslaugų priėmimo-perdavimo akto dienos. |  |
|  | Garantinė priežiūra turi apimti:   * konsultavimo darbus – NETAIS tvarkytojo atsakingų darbuotojų konsultavimas darbo su NETAIS klausimais telefonu ir (arba) el. paštu, dalyvavimas klaidų aptarimuose; * neatitikimų šalinimą ir klaidų taisymą; * sugadintų duomenų atstatymą, kai gedimo priežastis yra Paslaugų   teikėjo modernizuotos programines įrangos netinkamas veikimas. |  |
|  | Garantinės priežiūros vykdymo laikotarpiu konsultacijos NETAIS modernizuotos programinės įrangos naudojimo klausimais turi būti teikiamos darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val. Lietuvos laiku. |  |
|  | Garantinė priežiūra turi būti teikiama pagal Paslaugų teikėjo parengtą, abiejų šalių suderintą bei patvirtintą garantinės priežiūros teikimo procedūrą. Garantinių įsipareigojimų užtikrinimo procedūros aprašymas ir pagrindimas pateikiamas IRD derinti likus ne mažiau kaip 1 mėnesiui iki paskutinio Paslaugų priėmimo – perdavimo akto dienos. |  |
|  | Paslaugų teikėjas paslaugoms privalo suteikti garantinę priežiūrą paslaugų teikimo vietoje. |  |
|  | Garantinės priežiūros teikimo metu Paslaugų teikėjas turi užtikrinti visų pastebėtų trūkumų tinkamą pašalinimą, programinė įranga privalo būti darbinga, patikima ir atstatoma po trikdžių. |  |
|  | Garantinės priežiūros teikimo metu elektronine forma turi būti vedamas pastebėtų klaidų ir jų būsenų kaupimo žurnalas, galimybę jį pildyti suteikiant NETAIS tvarkytojo atsakingiems darbuotojams. |  |
|  | Turi būti parengtos prieinamos ir techninės specifikacijos reikalavimus atitinkančios informavimo apie programinės įrangos klaidas ir netikslumus, jų registravimo ir taisymo veiksmų būseną priemonės:   * NETAIS tvarkytojo ir Paslaugų teikėjo suderinti telefonai; * NETAIS tvarkytojo ir Paslaugų teikėjo suderinti el. pašto adresai; * klaidų registravimo IS. |  |
|  | Garantinės priežiūros teikimo metu NETAIS tvarkytojo atsakingo darbuotojo nurodymu ar Paslaugų teikėjui savarankiškai aptikus programinės įrangos trūkumus, turi būti atliekami šie veiksmai:   * klaidų ar netikslumų registravimas; * klaidų ar netikslumų taisymas, testavimas; * atnaujinimas, diegiant klaidų ir netikslumų pataisymus; * dokumentacijos tikslinimas. |  |
|  | Klaidos ir (ar) trikdžiai klasifikuojami:   * kritinė klaida – kai nustatyti trikdžiai ir (ar) problema, dėl kurių naudotojas negali vykdyti numatytų būtinų funkcijų ir nežinomas joks kitas alternatyvus šios funkcijos vykdymas; * svarbi klaida – kai nustatyti trikdžiai ir (ar) problema, kurie kliudo vykdyti būtinas funkcijas, tačiau yra žinomas alternatyvus funkcijos vykdymas; * kita klaida – kai nustatyti trikdžiai ir (ar) problema, kurie sukelia sunkumus naudojantis sistema, bet neįtakoja programinės įrangos funkcijų veikimo ir nedaro jokio kito poveikio sistemai. |  |
|  | Garantinės priežiūros vykdymo laikotarpio pabaigoje Paslaugų teikėjas turi perduoti atnaujintą techninę dokumentaciją, atnaujintas programinės įrangos diegimo instrukcijas, atnaujintų ar pakeistų taikomųjų programų išeities tekstus, programinius komponentus. |  |
|  | Paslaugų teikėjas garantinės priežiūros teikimo procedūros aprašyme turi detaliai aprašyti garantinio aptarnavimo sąlygas. Pagrindinės privalomos garantinio aptarnavimo sąlygos:   * Kritinės klaidos ir (ar) trikdžio atveju, Paslaugų teikėjas turi ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo laiko valandą reaguoti į pranešimą ir, esant poreikiui, atvykti šalinti gedimų; * Kritinės problemos sprendimo (problemos šalinimo ir funkcionalumo atnaujinimo) trukmė – ne ilgiau kaip 4 (keturios) darbo valandos nuo pranešimo apie programinės įrangos gedimą gavimo suderintu būdu; * Svarbios klaidos ir (ar) trikdžio atveju, Paslaugų teikėjas turi ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo laiko valandą reaguoti į pranešimą ir, esant poreikiui, atvykti šalinti gedimų; * Svarbios klaidos sprendimo trukmė – ne ilgiau kaip 8 (aštuonios) darbo valandos nuo pranešimo apie programinės įrangos gedimą gavimo; * Kitos klaidos ir (ar) trikdžio atveju, Paslaugų teikėjas turi ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną reaguoti į pranešimą ir, esant poreikiui, atvykti šalinti sutrikimų; * Kitos klaidos sprendimo trukmė – ne ilgiau kaip 30 (trisdešimt) darbo dienų nuo pranešimo apie sunkumus naudotis programine įranga gavimo; * Konsultacijos telefonu ir elektroniniu paštu (angl. „Hot line”), o esant reikalui, paslaugų teikimo vietoje – darbo dienomis nuo 8.00 iki 17.00 val.; * Galimybė visą parą registruoti problemas internetu bei stebėti problemų sprendimo būklę naudojant Paslaugų teikėjo pateiktą klaidų registravimo įrankį;   Garantinės priežiūros metu atlikus pakeitimus/pataisymus, turi būti atliekamas ir sistemų išeities tekstų atnaujinimas. |  |
|  | Informacija (ataskaita) apie pašalintas ar pataisytas klaidas ir (ar) trikdžius turi būti atnaujinama ir pateikiama ne rečiau kaip kartą per mėnesį. |  |

1. **Reikalavimai klaidų bei trikdžių sprendimo ir šalinimo paslaugoms**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nr. | **Reikalavimas** | **Pastabos** |
|  | Paslaugų teikėjas sutarties galiojimo metu teikia NETAIS problemų bei trikdžių sprendimo ir šalinimo paslaugas taikant paslaugų teikėjo pasiūlyme nurodytą šių paslaugų teikimo įkainį. |  |
|  | Klaidų bei trikdžių sprendimo ir šalinimo paslaugoms turi būti teikiamos pagal atskirus perkančiosios organizacijos užsakymus raštu ar el. paštu. |  |
|  | Klaidų bei trikdžių sprendimo ir šalinimo paslaugų teikimo metu elektronine forma turi būti vedamas pastebėtų klaidų ir jų būsenų kaupimo žurnalas, galimybę jį pildyti suteikiant NETAIS tvarkytojo atsakingiems darbuotojams. |  |
|  | Turi būti parengtos prieinamos ir techninės specifikacijos reikalavimus atitinkančios informavimo apie programinės įrangos klaidas ir netikslumus, jų registravimo ir taisymo veiksmų būseną priemonės:   * NETAIS tvarkytojo ir Paslaugų teikėjo suderinti telefonai; * NETAIS tvarkytojo ir Paslaugų teikėjo suderinti el. pašto adresai; * klaidų registravimo IS. |  |
|  | Klaidų bei trikdžių sprendimo ir šalinimo paslaugų teikimo metu NETAIS tvarkytojo atsakingo darbuotojo nurodymu ar Paslaugų teikėjui savarankiškai aptikus programinės įrangos trūkumus, turi būti atliekami šie veiksmai:   * klaidų ar netikslumų registravimas; * klaidų ar netikslumų taisymas, testavimas; * atnaujinimas, diegiant klaidų ir netikslumų pataisymus; * dokumentacijos tikslinimas. |  |
|  | Klaidos ir (ar) trikdžiai klasifikuojami:   * kritinė klaida – kai nustatyti trikdžiai ir (ar) problema, dėl kurių naudotojas negali vykdyti numatytų būtinų funkcijų ir nežinomas joks kitas alternatyvus šios funkcijos vykdymas; * svarbi klaida – kai nustatyti trikdžiai ir (ar) problema, kurie kliudo vykdyti būtinas funkcijas, tačiau yra žinomas alternatyvus funkcijos vykdymas; * kita klaida – kai nustatyti trikdžiai ir (ar) problema, kurie sukelia sunkumus naudojantis sistema, bet neįtakoja programinės įrangos funkcijų veikimo ir nedaro jokio kito poveikio sistemai. |  |
|  | Klaidų bei trikdžių sprendimo ir šalinimo paslaugų teikimo terminai:   * Kritinės klaidos ir (ar) trikdžio atveju, Paslaugų teikėjas turi ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo laiko valandą reaguoti į pranešimą ir, esant poreikiui, atvykti šalinti gedimų; * Kritinės problemos sprendimo (problemos šalinimo ir funkcionalumo atnaujinimo) trukmė – ne ilgiau kaip 4 (keturios) darbo valandos nuo pranešimo apie programinės įrangos gedimą gavimo suderintu būdu; * Svarbios klaidos ir (ar) trikdžio atveju, Paslaugų teikėjas turi ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo laiko valandą reaguoti į pranešimą ir, esant poreikiui, atvykti šalinti gedimų; * Svarbios klaidos sprendimo trukmė – ne ilgiau kaip 8 (aštuonios) darbo valandos nuo pranešimo apie programinės įrangos gedimą gavimo; * Kitos klaidos ir (ar) trikdžio atveju, Paslaugų teikėjas turi ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną reaguoti į pranešimą ir, esant poreikiui, atvykti šalinti sutrikimų; * Kitos klaidos sprendimo trukmė – ne ilgiau kaip 30 (trisdešimt) darbo dienų nuo pranešimo apie sunkumus naudotis programine įranga gavimo; * Konsultacijos telefonu ir elektroniniu paštu (angl. „Hot line”), o esant reikalui, paslaugų teikimo vietoje – darbo dienomis nuo 8.00 iki 17.00 val.; * Galimybė visą parą registruoti problemas internetu bei stebėti problemų sprendimo būklę naudojant Paslaugų teikėjo pateiktą klaidų registravimo įrankį;   Klaidų bei trikdžių sprendimo ir šalinimo paslaugų teikimo metu atlikus pakeitimus/pataisymus, turi būti atliekamas ir sistemų išeities tekstų atnaujinimas. |  |
|  | Informacija (ataskaita) apie pašalintas ar pataisytas klaidas ir (ar) trikdžius turi būti atnaujinama ir pateikiama ne rečiau kaip kartą per mėnesį. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **KLIENTAS**  **Informatikos ir ryšių departamentas**  **prie Lietuvos Respublikos**  **vidaus reikalų ministerijos**  Direktorė    Viktorija Rūkštelė | **PASLAUGŲ TEIKĖJAS**  **UAB „Insoft“**  Direktorius  Mindaugas Mikulėnas |