Eilių ir atsargų valdymo informacinės sistemos (EVIS) priežiūros ir modifikavimo paslaugų teikimo sutarties 1 priedas

# **EILIŲ IR ATSARGŲ VALDYMO INFORMACINĖS SISTEMOS (EVIS)**

# **PRIEŽIŪROS IR MODIFIKAVIMO PASLAUGŲ**

# **TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

1. PIRKIMO OBJEKTAS
   1. Eilių ir atsargų valdymo informacinės sistemos (toliau – EVIS) priežiūros ir modifikavimo paslaugos (toliau – Paslaugos).
2. PERKAMOS PASLAUGOS
   1. Valstybinė ligonių kasa prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VLK, Perkančioji organizacija arba Užsakovas) planuoja įsigyti EVIS modifikavimo ir priežiūros paslaugas 12 (dvylikos) mėnesių laikotarpiu su galimybe jas pratęsti du kartus po 12 mėnesių, neviršijant bendro 36 (trisdešimt šešių) mėnesių laikotarpio nuo EVIS modifikavimo ir priežiūros paslaugų pirkimo sutarties įsigaliojimo dienos. Suteiktoms paslaugoms suteikiama 12 (dvylikos) mėnesių garantija.
   2. Bendra EVIS priežiūros ir modifikavimo paslaugų, pagal VLK veiklos poreikius trukmė yra iki 5000 valandų 12 (dvylikos) mėnesių laikotarpiui ir iki 15000 (penkiolika tūkstančių) valandų 36 mėnesiams. Užsakovas, nesant poreikiui, turi teisę neišnaudoti visų Paslaugų valandų. Apmokėjimas už Paslaugas vykdomas pagal faktiškai Paslaugų teikimui sunaudotas valandas.
3. BENDROS SĄLYGOS
   1. Tiekėjas, teikdamas Paslaugas privalės vadovautis:
      1. 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“;
      2. Informacinių technologijų paslaugų valdymo metodika, patvirtinta Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2013 m. birželio 19 d. įsakymu Nr. T-83 „Dėl informacinių technologijų paslaugų valdymo metodikos patvirtinimo“;
      3. 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“;
      4. 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentu (ES) 2016/679 „Dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB“ (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas/BDAR).
   2. Nuosavybės teisės bei visos autorių turtinės teisės į tiekėjo pirkimo sutarties vykdymo metu sukurtą programinę įrangą, įskaitant programinės įrangos išeities kodą, ir dokumentus pereina Užsakovui nuo paslaugų priėmimo-perdavimo akto pasirašymo datos.
   3. Paslaugų teikimo metu tiekėjas privalės derinti veiksmus ir sprendimus su projekto vykdymo laikotarpiu vykstančiais kitais projektais, vykdomais pagal kitas sutartis, VLK informacinių technologijų techninės ir technologinės infrastruktūros pokyčiais bei kitų VLK informacinių sistemų plėtra.
4. ESAMOS SITUACIJOS APRAŠYMAS
   1. Naudojamos sąvokos ir trumpiniai:

1 lentelė. *Terminų ir trumpinių paaiškinimas*

| Sąvoka ar trumpinys | Paaiškinimas |
| --- | --- |
| **ASPĮ** | Asmens sveikatos priežiūros įstaiga |
| **DPSDR** | Draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registras |
| **IT** | Informacinės technologijos |
| **IS** | Informacinė sistema |
| **DVS** | VLK dokumentų valdymo sistema |
| **EDMIS** | Europos duomenų mainų informacinė sistema |
| **FVAIS** | Finansų valdymo ir apskaitos informacinė sistema |
| **MPP** | Medicinos pagalbos priemonė |
| **NMP** | Nuomojami medicinos prietaisai |
| **OTP** | Ortopedijos techninė priemonė |
| **PSDF** | Privalomojo sveikatos draudimo fondas |
| **SVEIDRA** | VLK privalomojo sveikatos draudimo informacinė sistema |
| **VLK** | Valstybinė ligonių kasa prie Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos |
| **TLK** | Teritorinė ligonių kasa |
| NAT IS | Naudotojų aptarnavimo tarnybos informacinė sistema |

* 1. EVIS yra informacinė sistema, skirta užtikrinti su asmens sveikata susijusių priežiūros paslaugų teikimo, medicininių priemonių išdavimo, kompensacijų skyrimo ir išlaidų apmokėjimo procesų skaidrumą ir duomenų tikslumą, bei savalaikį informacijos teikimą visiems proceso dalyviams: pacientams, ASPĮ, VLK, TLK bei medicininių priemonių tiekėjams. EVIS padeda užtikrinti procesų atitiktį taisyklių ir teisės aktų reikalavimams.
  2. EVIS sudaro:
     1. PSDF biudžeto išlaidų centralizuotai perkamiems sąnarių endoprotezams ir jų priedams apskaitos bei kompensacijų, skiriamų pacientams už savo lėšomis įsigytus endoprotezus, laukimo eilės valdymo, apimant ir atsargų valdymą modulis;
     2. PSDF biudžeto išlaidų centralizuotai perkamiems vaistams ir MPP apskaitos ir valdymo, apimant ir atsargų valdymą modulis;
     3. PSDF biudžeto išlaidų OTP apskaitos ir kompensacijų, skiriamų pacientams už savo lėšomis įsigytas priemones, laukimo eilės valdymo modulis;
     4. PSDF biudžeto išlaidų NMP apskaitos bei valdymo modulis;
     5. Dantų protezavimo išlaidų, apmokamų iš PSDF biudžeto, apskaitos ir kompensacijų, skiriamų pacientams už savo lėšomis apmokėtas dantų protezavimo išlaidas, apskaitos bei valdymo modulis;
     6. PSDF biudžeto išlaidų klausos aparatams bei kochleariniams implantams, BAHA įsriegiamiesiems kauliniams implantams, vidurinės ausies klausos sistemoms ir atsarginio kochlearinio implanto procesoriams, apskaitos bei valdymo modulis.
     7. Labai retų būklių gydymui skirtų vaistų ir MPP išlaidų kompensavimo ir valdymo modulis.
  3. EVIS sukurtas ir įdiegtas naudojant SAP NetWeaver Composition Environment (SAP CE), SAP NetWeaver Process Integration (SAP PI) programinės įrangos priemones, JAVA programavimo kalbą bei Oracle duomenų bazių valdymo sistemą.
  4. EVIS sudaro: vidinis portalas, išorinis portalas, viešasis portalas, duomenų bazių valdymo sistema, integracinė terpė. Sandėlio valdymo funkcionalumas realizuotas SAP MM (SAP ERP Central Component (SAP ECC)) modulio priemonėmis.
  5. EVIS per integracinę terpę turi sąsajas su kitomis VLK informacinėmis sistemomis: SVEIDRA, DVS, FVAIS, EDMIS bei DPSDR, su kuriomis nustatytu periodiškumu ar sutapus numatytoms sąlygoms vykdomi duomenų mainai.
  6. EVIS šiuo metu turi apie 170 vidinių ir apie 5200 išorinių vartotojų. Viešuoju portalu gali naudotis 1,2 milijono pacientų. Proceso dalyviai (EVIS naudotojai) pateikiami 2 lentelėje“

2 lentelė. *EVIS naudotojai*

|  |  |
| --- | --- |
| **Funkcionalumo sritis** | **EVIS naudotojai** |
| OTP išlaidų bei kompensacijų apskaita ir valdymas | * Ortopedijos technikos įmonės, pasirašiusios sutartis su VLK; * VLK/ TLK; * apdraustieji (pacientai). |
| Endoprotezų išlaidų bei kompensacijų apskaita ir valdymas | * ASPĮ; * VLK; * apdraustieji (pacientai). |
| PSDF biudžeto išlaidų centralizuotai perkamiems vaistams ir MPP apskaita ir valdymas | * VLK; * ASPĮ. |
| PSDF biudžeto išlaidų NMP apskaita bei valdymas | * Medicinos prietaisus nuomojančios įmonės, pasirašiusios sutartis su VLK; * VLK; * apdraustieji (pacientai). |
| Dantų protezavimo išlaidų bei kompensacijų apskaita ir valdymas | * VLK, TLK; * ASPĮ * dantų protezavimo paslaugas teikiančios įstaigos, turinčios sutartį su TLK dėl šių paslaugų teikimo; * apdraustieji (pacientai). |
| PSDF biudžeto išlaidų klausos aparatams bei kochleariniams implantams, BAHA įsriegiamiesiems kauliniams implantams, vidurinės ausies klausos sistemoms ir atsarginio kochlearinio implanto procesoriams, apskaita bei valdymas. | * ASPĮ; * VLK; * apdraustieji (pacientai). |
| Labai retų būklių gydymui skirtų vaistų ir MPP išlaidų apskaita ir valdymas | * ASPĮ; * VLK; * apdraustieji (pacientai). |

* 1. Su EVIS technine dokumentacija, EVIS nuostatais, EVIS saugos nuostatais bei kitais saugos dokumentais galima susipažinti iki pasiūlymo pateikimo dienos Perkančiosios organizacijos patalpose Vilniuje Europos a. 1, suderinus laiką su atsakingu Perkančios organizacijos atstovu. Darbo dienomis (pirmadienį – ketvirtadienį) nuo 8:00 iki 12:00 val. ir nuo 12:45 iki 17:00 val., o penktadieniais nuo 8:00 iki 12:00 val. ir nuo 12:45 iki 15:45 val. Prieš valstybinę šventę – viena valanda trumpiau.

1. REIKALAVIMAI GARANTIJAI IR PRIEŽIŪROS PASLAUGOMS
   1. Paslaugoms, t. y. Pirkimo sutarties metu atliktiems EVIS modifikavimo darbams (suteiktoms paslaugoms) turi būti suteikta 12 (dvylikos) mėnesių garantija. Garantija įsigalioja ir garantinė priežiūra teikiama be papildomo užmokesčio nuo modifikavimo darbų perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos.
   2. Visiems Paslaugų rezultatų elementams (sudėtinėms dalims, pagal Civilinį kodeksą), kuriems pagal Civilinį kodeksą būtų galimybė sutartiniu įsipareigojimu suteikti kokybės garantijos terminą, Pirkimo sutartimi suteikiamas 12 mėnesių kokybės garantijos terminas, kurio pradžia laikoma perdavimo-priėmimo akto pasirašymo diena. Kokybės garantija turi būti taikoma:
      1. Visiems Paslaugų teikimo metu modifikuotiems bei sukurtiems EVIS komponentams;
      2. Paslaugų teikimo metu modifikuotų EVIS komponentų suderinamumui tarpusavyje ir su kitais (jau esančiais) EVIS komponentais;
      3. EVIS komponentų tarpusavio apjungimo, diegimo darbams;
      4. Bet kokiems įsikišimams į programinės įrangos ir/ar atskirų jos elementų sandarą, kurie galėtų įtakoti (pakeisti, sutrikdyti) informacinės sistemos ir/ar jos elementų veikimą, turėtų įtakos programinės įrangos ir/ar jos elementų funkcionavimui, tikslumui, saugumui, kokybei, tinkamumui, integracijai, naudotojo darbui su programine įranga ir/ar jos elementais, neigiamai paveiktų (sugadintų, sunaikintų, sumažintų saugumą) programoje sukauptus ir saugomus bei naujai įvedamus duomenis ir informaciją, turėtų neigiamos įtakos (sutrikdytų, pakeistų) kitų, pagalbinių ir/ar nepriklausomų, programų bei programinės įrangos veiklai;
      5. Kokybės garantija apima sugadintų bei prarastų EVIS duomenų atstatymą, kai gedimo priežastis yra tiekėjo įdiegtų priemonių netinkamas veikimas arba neveikimas;
      6. Išorinio paslaugų teikėjo atsakomybė už kokybės garantiją užtikrinama taip, kaip numato Civilinis kodeksas, t. y. nėra nustatyti jokie kiti Išorinio paslaugų teikėjo suteikiamos kokybės garantijos užtikrinimo ar atsakomybės už kokybės garantiją apribojimai. Kokybės garantijos termino eiga sustabdoma laikotarpiui nuo pranešimo apie Paslaugų rezultato elemento trūkumą iki tokio Paslaugų rezultato elemento trūkumo pašalinimo momento. Jeigu tam tikriems Paslaugų rezultato elementams Paslaugų rezultato elementų gamintojas standartiškai suteikia ilgesnį kokybės garantijos terminą, taikomas toks ilgesnis kokybės garantijos terminas. Kokybės garantiniai įsipareigojimai negali būti skaidomi į atskirus garantinius įsipareigojimus atskiriems funkciškai glaudžiai tarpusavyje susijusiems EVIS komponentams, kas taip pat reiškia, kad: baziniam funkcionalumui (moduliams, užtikrinantiems kitų modulių sąveiką, aprūpinantiems pastaruosius reikiama informacija, leidžiantiems valdyti kitų modulių funkcionavimą ir pan.) garantiniai įsipareigojimai taikomi ne trumpiau nei vėliausiai pasibaigiantys garantiniai įsipareigojimai priklausomiems moduliams (kad nesusidarytų situacija, kai garantiniai įsipareigojimai taikomi priklausomam elementui, kai tuo tarpu jo funkcionavimui būtinam elementui garantiniai įsipareigojimai netaikomi).
      7. Vykdydamas numatytas EVIS keitimo (modifikavimo) paslaugas, Išorinis paslaugų teikėjas turi naudoti Užsakovo turimą taikomąją programinę įrangą ir jos kūrimo infrastruktūrą. Jeigu aplikacijos veikimui užtikrinti Išorinis paslaugų teikėjas ketina siūlyti kitą programinę įrangą nei Užsakovo turima, Išorinis paslaugų teikėjas įsipareigoja ją pateikti Užsakovui neatlygintinai.
      8. EVIS naudojama licencijuojama taikomoji programinė įranga. Jeigu Užsakovas pageidaus plėsti/modifikuoti EVIS taip, kad bus reikalingos papildomos naudojamos taikomosios programinės licencijos, Užsakovas įsipareigoja papildomų licencijų kaštus padengti savo lėšomis.
      9. Jei Paslaugų rezultato elementų, kurių kokybės garantinius įsipareigojimus pagal pirkimo sutartį vykdo vienas Išorinis paslaugų teikėjas, modernizavimą ir/ar plėtrą atliko kitas Išorinis paslaugų teikėjas, pastarajam pereina visi funkciškai glaudžiai tarpusavyje susijusių Paslaugų rezultato elementų kokybės garantiniai įsipareigojimai.
      10. Kokybės garantijos termino metu Išorinis paslaugų teikėjas, pagal gautą Užsakovo pranešimą, privalo savo lėšomis ir neatlygintinai pašalinti Paslaugų rezultato elementų (Išorinio teikėjo pateiktų ar sukurtų) trūkumus. Reakcijos ir neatitikimų šalinimo laikas turi būti toks, kad Paslaugų rezultatas galėtų dirbti realaus laiko režimu, kai to reikalaujama pagal EVIS specifikaciją. Jeigu Išorinis paslaugų teikėjas neatitikimų šalinimo procese neužtikrina Paslaugų rezultato darbo realaus laiko režimu, ir dėl to Užsakovas pašalina neatitikimus be Išorinio paslaugų teikėjo, su tuo susijusias Užsakovo išlaidas nedelsiant įsipareigoja padengti Išorinis paslaugų teikėjas.
   3. Garantijos laikotarpiu tiekėjas pagal Perkančiosios organizacijos poreikį turi teikti pagalbą (techninę konsultaciją) visais įgyvendintų funkcinių sprendimų klausimais telefonu, elektroniniu paštu, susitikimo metu, lietuvių kalba VLK, TLK sistemos naudotojams iš sistemos palaikymui numatytų valandų.
   4. Turi informuoti apie programinės įrangos gamintojo naujausią programinę įrangą ir jos versijas, reikalingus keitimus.
   5. Sistemų dokumentacija atsižvelgiant į atliktus sistemos pakeitimus turi būti atnaujinta ir pateikta perkančiajai organizacijai per 10 darbo dienų.
2. REIKALAVIMAI DUOMENŲ SAUGAI
   1. Tiekėjas, Išorinis paslaugų teikėjas, vykdydamas EVIS modifikavimo paslaugas, turi atitikti nustatytus valstybės IS kūrimo, plėtros, modifikavimo, techninės priežiūros, asmens duomenų konfidencialumo, prieinamumo, vientisumo ir informacijos saugos reikalavimus, kurie taikomi antros kategorijos valstybės IS, ir vadovautis:
      1. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu;
      2. Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu;
      3. Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymu;
      4. 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“;
      5. Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. liepos 24 d. nutarimu Nr. 716 „Dėl bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašo, saugos dokumentų turinio gairių aprašo ir valstybės informacinių sistemų, registrų ir kitų informacinių sistemų klasifikavimo ir elektroninės informacijos svarbos nustatymo gairių aprašo patvirtinimo.“
      6. Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų ypatingos svarbos informacinei infrastruktūrai ir valstybės informaciniams ištekliams, aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2016 m. balandžio 20 d. nutarimu Nr. 387 „Dėl Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų ypatingos svarbos informacinei infrastruktūrai ir valstybės informaciniams ištekliams, aprašo patvirtinimo“;
      7. Techniniais valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimais, patvirtintais Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2013 m. spalio 4 d. įsakymu Nr. 1V-832 „Dėl techninių valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimų patvirtinimo“;
      8. Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie susisiekimo ministerijos direktoriaus įsakymu 2014 m. vasario 25 d. Nr. T-29 „Dėl valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodikos patvirtinimo;
      9. Standartais LST ISO / IEC 27002, LST ISO / IEC 27001 arba lygiavertėmis informacijos saugą užtikrinančiomis priemonėmis;
      10. kitais duomenų saugą reglamentuojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais.
   2. Pirkimo sutarties sąlygas ir reikalavimus Išorinių paslaugų teikėjas privalės vykdyti vadovaudamasis duomenų saugą reglamentuojančių Užsakovo teisės aktų nuostatomis.
   3. Išoriniam paslaugų teikėjui neskelbtina informacija teikiama tik tokios apimties, kuri būtina Paslaugai atlikti. Teikėjo darbuotojai pasirašo duomenų konfidencialumo išsaugojimo pasižadėjimus. Išorinis paslaugų teikėjas turi imtis visų priemonių gautai informacijai apsaugoti, todėl Išoriniam paslaugų teikėjui nustatomi tokie pagrindiniai reikalavimai:
      1. neskleisti ir neperduoti kitiems fiziniams ar juridiniams asmenims iš Užsakovo gautos informacijos, užtikrinti tinkamą jos saugą, laikyti ją paslaptyje net pasibaigus Pirkimo sutarties galiojimui;
      2. Išorinis paslaugų teikėjas turi užtikrinti ir garantuoti, kad Išorinio paslaugų teikėjo darbuotojai, kurie atliks Paslaugą, saugos EVIS naudojamų duomenų paslaptį tiek Paslaugų teikimo metu, tiek perėjus dirbti į kitas pareigas, tiek pasibaigus Paslaugų teikimo sutarčiai, tiek pasibaigus Išorinio paslaugų teikėjo darbuotojų darbo ar kitokiems santykiams su Išoriniu paslaugų teikėju;
      3. apie informacijos paskleidimo ar perdavimo kitiems fiziniams ar juridiniams asmenims faktą nedelsiant raštu informuoti Užsakovą ir imtis visų būtinų veiksmų užkirsti kelią tolesniam informacijos paskleidimui;
      4. atlyginti dėl informacijos neteisėto paviešinimo kilusius nuostolius.
   4. Išoriniam paslaugų teikėjui prieiga prie EVIS aplinkų bei serverių suteikiama Užsakovo nustatyta tvarka.
   5. Išorinis paslaugų teikėjas privalo savo sąskaita ištaisyti visas jo sukurtos EVIS ir/ar modernizuotų jos dalių (modulių) klaidas, o jeigu dėl tokių klaidų buvo pažeista EVIS ir/ar kitų valstybės informacinių sistemų saugumas, jam turės būti taikomos Pirkimo sutartyje numatytos sankcijos.
   6. Visi informacinių sistemų naudotojų administravimo ir informacijos saugumo reikalavimai, taikomi Išoriniam paslaugų teikėjui, yra taikomi ir jo subrangovams.
   7. Siūlomi saugumo sprendimai turi atitikti Užsakovo teisės aktuose numatytus reikalavimus, susijusius su duomenų saugumu, bei užtikrinti Užsakovo infrastruktūros ir duomenų saugą.
3. EVIS PRIEŽIŪROS METU TEIKIAMŲ PASLAUGŲ APRAŠYMAS
   1. Išorinis paslaugų teikėjas, teikdamas Paslaugas, privalo per 1 (vieną) mėnesį nuo Pirkimo sutarties įsigaliojimo dienos parengti ir pateikti VLK derinimui EVIS priežiūros ir modifikavimo paslaugų teikimo reglamentą (toliau – Reglamentas), nustatantį Paslaugų teikimo procedūras ir metodus. Reglamentas turi būti suderintas su VLK per 2 (du) mėnesius nuo Pirkimo sutarties įsigaliojimo dienos. Visos Paslaugos turi būti teikiamos vadovaujantis Reglamentu.
   2. EVIS priežiūros metu Paslaugų teikėjas turi teikti šias paslaugas:
      1. avarijų, kritinių situacijų, incidentų ir problemų sprendimas;
      2. atnaujinimų ir klaidų taisymo paketų parengimas, diegimas, susijusios dokumentacijos atnaujinimas ir pateikimas;
      3. prieigos prie techninės ir kitokio pobūdžio informacijos ir dokumentacijos suteikimas;
      4. sistemos naudotojų ir administratorių konsultavimas (lietuvių kalba);
      5. sisteminių klasifikatorių ir parametrų tvarkymas;
      6. EVIS veiklos bei sąsajų su kitomis sistemomis veikimo stebėsena (angl. monitoring), ir Perkančiosios organizacijos prašymus spręsti stebėsenos metu pastebėtas problemas;
      7. ketvirtinių suteiktų priežiūros paslaugų (pagal pobūdį ir kiekį) ataskaitų teikimas;
      8. kas pusmetį pateikti IS prieinamumo ataskaitą;
      9. užtikrinti EVIS darbo atkūrimą visiško arba dalinio funkcionavimo sutrikimo atvejais, įskaitant sutrikimus, atsiradusius dėl klaidų programinėje įrangoje, ir dėl klaidų, atsiradusių dėl praradimų ir netikslumų duomenyse (pvz., techniškai sugadinti įrašai duomenų bazėje, dėl klaidingo programinės įrangos veikimo nekorektiškai suformuotas įrašo (-ų) turinys ir pan.).
      10. EVIS papildymų (pataisymų), nedarančių įtakos sistemos architektūrai, atlikimas, šalinant informacinės sistemos atliekamų funkcijų neatitikimą funkciniams bei techniniams reikalavimams.
   3. Sutrikus EVIS darbui, iškilus sistemos taisymo ar papildymo, stebėsenos bei pagalbos techniniais ar funkciniais klausimais poreikiui, yra fiksuojamas įvykis (kreipinys), kuris gali būti kvalifikuojamas kaip sutrikimas, konsultacija.
   4. Apie EVIS pastebėtus sutrikimus yra pranešama Išoriniam paslaugų teikėjui naudojant Perkančiosios organizacijos Naudotojų aptarnavimo informacinę sistemą (toliau – NAT IS). Su sutrikimu susijęs susirašinėjimas ir sutrikimo sprendimo būdas turi būti pateikiami per NAT IS. Prie sutrikimo sprendimo būdo visada turi būti pateikta nuoroda į vartotojo arba administratoriaus vadovą. Nepateikus tokios nuorodos sutrikimas turės būti grąžintas spręsti.
   5. Kiekvienam kreipinio tipui priskiriamas atitinkamas prioritetas. Kreipinio tipą ir prioritetą nustato VLK. Išorinio paslaugų teikėjo siūlymu kreipinio tipas ir prioritetas gali būti tikslinami.
   6. **Kreipinio sprendimo laikas** – tai laikas nuo momento, kai registruotas kreipinys buvo pirmą kartą perduotas Išoriniam paslaugų teikėjui spręsti iki jo paskutinio sprendimo perdavimo VLK. Išorinio paslaugų teikėjo **reakcijos laikas** yra laikas, per kurį teikėjas praneša, kad gavo kreipinį.
   7. EVIS sutrikimų tipai, jų prioritetai, sprendimo bei reakcijos laikai pateikiami 3 lentelėje.

3 Lentelė. *Kreipinių tipai, jų prioritetai ir sprendimo bei reakcijos laikas:*

| **Kreipinio tipas** | |  | **Reakcijos trukmė, darbo val.** | **Išsprendimo trukmė, darbo val.** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kreipinio klasifikacija** | **Prioritetas** | **Aprašymas** |
| Incidentas | I (Kritinis) | * visos EVIS funkcijos (įskaitant ir integracinių sąsajų sprendimus) neprieinamos arba veikia nekorektiškai, * EVIS naudotojai (arba dalis EVIS vartotojų) negali prisijungti prie sistemos, * dėl sistemos funkcijų neveikimo yra iškilusi grėsmė sistemos duomenų korektiškumui ir vientisumui | 1 | 6 |
| Incidentas | II (Aukštas) | * viena arba dalis EVIS funkcijų (įskaitant ir integracinių sąsajų sprendimus) neprieinamos arba veikia kritiškai nekorektiškai, * nėra laikinų problemos sprendimo būdų, sistemos duomenų korektiškumui ir vientisumui grėsmės nėra, * EVIS naudotojai (arba dalis EVIS naudotojų) negali atlikti pagrindinių sistemos operacijų | 2 | 10 |
| Incidentas | III (Vidutinis) | * viena arba dalis EVIS funkcijų (įskaitant ir integracinių sąsajų sprendimus) veikia nestabiliai arba reikalaujant automatizuotą procesą koreguoti rankiniu būdu, * sistemos duomenų korektiškumui ir vientisumui grėsmės nėra, * dalis EVIS vartotojų (>50 proc.) gali atlikti pagrindines sistemos operacijas | 2 | 18 |
| Incidentas | IV (Žemas) | * EVIS funkcija (integracinės sąsajos sprendimas) arba funkcijos elementas veikia nekorektiškai, * šis sutrikimas pagal poreikį išsprendžiamas rankiniu būdu, * sistemos duomenų korektiškumui ir vientisumui grėsmės nėra, * visi EVIS naudotojai gali atlikti pagrindines sistemos operacijas | 2 | 38 |

* 1. Išorinis paslaugų teikėjas turi užtikrinti paslaugų lygį - incidentų išsprendimo ir reakcijos laikus. Paslaugų lygio užtikrinimas įeina į mėnesinį sistemos priežiūros mokestį.
  2. Sutrikimas laikomas pašalintu, kai nustatyta tvarka pažymimi atitinkami įrašai NAT IS.
  3. Sutrikimo šalinimo trukmė privalės neviršyti numatytų 3 Lentelėje Perkančiosios organizacijos darbo laiko valandų nuo pranešimo apie sutrikimą gavimo, jeigu sutrikimas nėra susijęs su standartiniu gamintojo funkcionalumu. Išskirtiniais atvejais, jei sutrikimo per nurodytą laiką pašalinti neįmanoma (pvz. jei reikalingos gamintojo programinės korekcijos ar panašiai), su Perkančiąja organizacija suderinamas atskiras sutrikimo pašalinimo terminas.
  4. Konsultavimas EVIS priežiūros klausimais turi būti teikiamas lietuvių kalba visą priežiūros laikotarpį telefonu, faksu, el. paštu, NAT IS, naudotojų darbo vietose ar kitais sutartais būdais darbo dienomis Perkančiosios organizacijos darbo valandomis.
  5. Kitos sąlygos:
     1. Per 90 dienų nuo Pirkimo sutarties įsigaliojimo dienos Išorinis paslaugų teikėjas turės patikrinti, ar esama Sistemos dokumentacija (vartotojo ir administratoriaus vadovai, taip pat detalios sistemos architektūros aprašymas bei schema, įskaitant visus informacinėje sistemoje naudojamus komponentus, duomenų srautus bei komponentų tarpusavio ryšius fiziniame ir loginiame sluoksniuose) atitinka esamą Sistemos būseną ir, jeigu bus nustatyta neatitikimų, Išorinis paslaugų teikėjas turės šią dokumentaciją atnaujinti pagal Perkančiosios organizacijos reikalavimus.
     2. Po kiekvieno įvykdyto informacinės sistemos keitimo ar išspręsto sutrikimo, Išorinis paslaugų teikėjas, Perkančiajai organizacijai pageidaujant, turės atnaujinti vartotojo ir administratoriaus vadovus, ir kitus sistemos dokumentus. Naudotojų ir administratoriaus vadovai turi būti pateikiami tokio detalumo, kad sistemos vartotojas arba administratorius be Išorinio paslaugų teikėjo konsultacijos gebėtų atlikti visas jam priskirtas funkcijas.
     3. Konsultacijos turi būti teikiamos VLK darbo valandomis, išskyrus atvejus, kai pagalba turi būti teikiama tiek VLK, tiek Išorinio paslaugų teikėjo nedarbo valandomis taip pat švenčių ir poilsio dienomis. Nedarbo valandomis bei švenčių ir poilsio dienomis pagalba turi būti teikiama šiais atvejais:
     + įvykus I prioriteto incidentui;
     + vykdant EVIS techninės (integracinės) aplinkos atnaujinimus. Šiuo atveju prieš 10 dienų turi būti sudarytas ir suderintas atitinkamų darbų darbo grafikas.
     1. Už EVIS priežiūros paslaugas su Išoriniu paslaugų teikėju atsiskaitoma kas mėnesį pagal faktiškai sunaudojamas valandas, pateiktas Išorinio paslaugų tiekėjo.

1. EVIS KEITIMŲ (MODIFIKAVIMO) PASLAUGŲ APRAŠYMAS
   1. VLK yra numačiusi pirkti EVIS modifikavimo paslaugas, apimančias visą EVIS ir jos integracijų funkcionalumą per visą Pirkimo sutarties galiojimo laikotarpį.
   2. EVIS modifikavimo darbai apibrėžiami, kaip:
      1. naujo funkcionalumo kūrimas;
      2. naujų ataskaitų realizavimas arba esamų ataskaitų perdarymas pasikeitus teisės aktų reikalavimams;
      3. esamo EVIS funkcionalumo modifikavimas, sukeliantis esminius pakeitimus EVIS įgyvendintuose veiklos procesuose ir jų realizavimo priemonėse.
   3. EVIS modifikavimo paslaugas sudaro nenumatytų funkcinių reikalavimų, modifikacijų pagal pateiktus Perkančiosios organizacijos užsakymus, taikant Išorinio paslaugų teikėjo pasiūlytą fiksuotą valandinį įkainį, įgyvendinimas.
   4. Nenumatytų funkcinių reikalavimų modifikavimo pagal pateiktus Perkančiosios organizacijos užsakymus tvarka:
      1. Nenumatytų funkcinių reikalavimų modifikavimo paslaugų teikiamos Pirkimo sutarties galiojimo metu pagal VLK poreikį. Atsiradus poreikiui, VLK pateiks Išoriniam paslaugų teikėjui užsakymą konkrečioms EVIS modifikavimo paslaugoms suteikti;
      2. Nenumatytų funkcinių reikalavimų modifikavimo paslaugų užsakymui IT paslaugų valdytojas rengia keitimo aprašymą užpildydamas keitimo aprašymo formą. Išorinis paslaugų teikėjas, išsiaiškinęs keitimo aprašyme pateiktą reikalingos paslaugų esmę bei apimtį ir įvertinęs siūlymo techninius, funkcinius, saugumo ir kokybės reikalavimus, galimą pakeitimo poveikį EVIS ir EVIS vykdomiems procesams, EVIS greitaveikai ir sąsajoms su kitomis IS, IT paslaugų valdytojui pateikia išvadas bei nurodo modifikavimo paslaugų suteikimo trukmės įvertinimą darbo valandomis ir siūlomą paslaugų kainą. Išorinis paslaugų teikėjas, rengdamas įvertinimo dokumentą, privalo įvertinti pakeitimo sąveiką su visais EVIS vykdomais procesais ir kitais jau testuojamais tobulinimais, turimomis sąsajomis ir, nurodydamas priežastis, pasiūlyti IT paslaugų valdytojui rekomenduojamą ruošiamo modifikavimo diegimo eiliškumą ir grafiką. Taip pat Išorinis paslaugų teikėjas pateikia įvertinimo dokumentą, kuriame aprašo, kokie sistemos funkcijų ir sąsajų modifikavimai bus atliekami. Įvertinimo dokumente Išorinis paslaugų teikėjas papildomai privalo aprašyti, kokiu būdu numato realizuoti užsakyme suformuluotus tobulinimo reikalavimus, pateikdamas numatomų veiksmų planą-grafiką.
      3. IT paslaugų valdytojas kartu su Projekto vadovu įvertinęs Išorinio paslaugų teikėjo pateiktus keitimo aprašymo įvertinimą, jį patvirtina arba atmeta;
      4. Patvirtinus keitimo aprašymą, Išorinis paslaugų teikėjas įgyvendina keitimo aprašymą sutartais terminais ir darbų apimties ribose;
      5. Keitimo įgyvendinimo metu Išorinis paslaugų teikėjas sukuria naują laidą (diegimo paketas). Naujos laidos diegimas vykdomas laidos planavimo, diegimo ir bandymo proceso aprašyme nustatyta tvarka;
      6. Išorinis paslaugų teikėjas kartu su IT paslaugų valdytoju organizuoja sudėtingo keitimo įgyvendinimą vadovaudamasis keitimo aprašyme suplanuotais veiksmais. Atliekant keitimą gali dalyvauti kiti ligonių kasų darbuotojai (pagal kompetenciją). Keitimui įgyvendinti gali būti sudaroma darbo grupė;
      7. Išorinis paslaugų teikėjas atlieka gamyklinį keitimo testavimą, atsižvelgiant į iškeltus keitimui reikalavimus. Kaip įrodymą Išorinis paslaugų teikėjas pateikia IT paslaugų valdytojui gamyklinio keitimo testavimo protokolą.
      8. Išorinis paslaugų teikėjas kartu su IT paslaugų valdytoju organizuoja vartotojo keitimo testavimą. Testavimui gali būti sudaroma testavimo grupė, susidedanti iš įvairių sričių ligonių kasų darbuotojų ir Išorinio paslaugų teikėjo darbuotojų;
      9. IT paslaugų valdymo vadovas ar sudaryta testavimo grupė vertina testavimo rezultatus. Jeigu vertinimo metu nustatyta, kad pakeitimai neatitinka nustatytų reikalavimų arba yra kitų neatitikimų, Išorinis paslaugų teikėjas atlieka korekcinių veiksmų atlikimą ir pakartotinį testavimą. Jeigu korekcijos nereikalingos, IT paslaugų valdytojas patikslina IT paslaugų aprašymą;
      10. Keitimo aprašymo darbai laikomi suteikti, kai VLK informuoja, kad Išorinio paslaugų teikėjo pateikti rezultatai atitinka keitimo aprašyme sutartas apimtis, yra sėkmingai ištestuoti ir suformuota laida įdiegta į darbinę aplinką.
      11. Užbaigus keitimą, IT paslaugų valdytojas patikslina Paslaugų aprašymą;
      12. Užbaigus keitimo įgyvendinimo veiksmus, IT Paslaugos perduodamos eksploatuoti.

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