

PRIVILEGIUOTŲ NAUDOTOJŲ PRIEIGOS VALDYMO SISTEMOS GAMINTOJO PALAIKymo, PRIEŽIŪROS IR VYSTYMO PASLAUGŲ

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. PIRKIMO OBJEKTAS

1.1. Perkamos Valstybinės ligonių kasos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Perkančioji organizacija arba VLK) ir teritorinių ligonių kasų (toliau – TLK), VLK ir TLK kartu toliau vadinamos „ligonių kasomis“, Privilegiuotų naudotojų prieigos valdymo sistemos (toliau – PNPVS) gamintojo – „One Identity“ programinės įrangos – „Safeguard“ (toliau – Programinė įranga) 36 (trisdešimt šešių) mėnesių gamintojo garantijos ir garantinės priežiūros pratęsimo bei šios programinės įrangos preliminariai 23 (dvidešimt trijų) mėnesių palaikymo ir vystymo paslaugos.

1.2. PNPVS programinės įrangos 36 (trisdešimt šešių) mėnesių gamintojo garantijos ir garantinės priežiūros pratęsimo bei šios programinės įrangos preliminariai 23 (dvidešimt trijų) mėnesių palaikymo ir vystymo paslaugos susideda iš:

1.2.1. PNPVS programinės įrangos 36 (trisdešimt šešių) mėnesių gamintojo garantijos ir garantinės priežiūros pratęsimo paslaugų (toliau – PNPVS gamintojo garantijos ir garantinės priežiūros pratęsimo paslaugos), kurioms reikalavimai detalizuoti šios techninės specifikacijos 3 dalyje;

1.2.2. bazinių PNPVS programinės įrangos palaikymo paslaugų (toliau – Bazinės PNPVS palaikymo paslaugos), teikiamų nuolat preliminariai 23 (dvidešimt tris) mėnesius, kurių apimtis neviršija 13 (trylika) valandų per vieną mėnesį ir bendra apimtis neviršija 299 (du šimtai devyniasdešimt devynių) valandų per preliminariai 23 (dvidešimt tris) mėnesius. Reikalavimai nurodytoms paslaugoms yra detalizuoti šios techninės specifikacijos 4 dalyje;

1.2.3. užsakomųjų PNPVS programinės įrangos palaikymo ir vystymo paslaugų (toliau – Užsakomosios PNPVS palaikymo ir vystymo paslaugos), kurių bendra apimtis per preliminariai 23 (dvidešimt tris) mėnesius, yra preliminariai 200¹ (dvejų šimtų) valandų. Šios paslaugos teikiamos pagal pasiūlyme nurodytą valandinį įkainį, esant Perkančiosios organizacijos užsakymams pagal faktiškai sugaištą šių paslaugų teikimo laiką, suderintą su perkančiąja organizacija. Reikalavimai nurodytoms paslaugoms yra detalizuoti šios techninės specifikacijos 5 dalyje.

1.3. Perkamoms paslaugoms taikoma Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. D1-508 (2021 m. kovo 31 d. įsakymo Nr. D1-192 redakcija) patvirtinto Aplinkos apsaugos kriterijų, kuriuos perkančiosios organizacijos ir perkantieji subjektai turi taikyti pirkdami prekes, paslaugas ar darbus, taikymo tvarkos aprašo 4.4.1 papunkčio nuostatos, kad vykdant sutartį visa su paslaugų teikimu susijusi dokumentacija teikiama elektroniniu būdu ir tik esant būtinybei teikiama spausdinta, tam naudojant perdirbtą popierių.

2. PNPVS APRAŠYMAS

2.1. Privilegiuotų naudotojų prieigos valdymo sistema skirta:

¹ Preliminarus Užsakomųjų PNPVS vystymo paslaugų valandų skaičius Sutarties galiojimo laikotarpį yra 200 val. Perkančioji organizacija Sutarties galiojimo laikotarpiu užsakymus Užsakomosioms PNPVS vystymo paslaugoms teiks pagal faktinį jų poreikį ir neįsipareigoja užsakyti maksimalų nurodytą valandų skaičių. Esant poreikiui ir galimybėms, perkamų paslaugų valandų kiekis gali būti didinamas, papildomai pirkant iki 50 % Techninės specifikacijos 1.2.3 punkte ir 5 dalyje nurodyto paslaugų kiekio.

2.1.1. registruoti privilegijuotus naudotojus, suteikiant jų atsakomybės ribas atitinkančius vaidmenis privilegijuotų naudotojų prieigos valdymo sistemoje;

2.1.2. registruoti visus privilegijuotų naudotojų teikiamus prašymus privilegijuotai prieigai gauti;

2.1.3. suteikti privilegijuotiems naudotojams vienkartinį slaptažodžius ar vienkartinę privilegijuotą sesiją;

2.1.4. valdyti suteiktos privilegijuotos sesijos trukmę;

2.1.5. riboti privilegijuoto naudotojo teises, suteikiant galimybes vykdyti kontroliuojamuose komponentuose tik jam priskirtas funkcijas;

2.1.6. registruoti privilegijuotų naudotojų privilegijuotos sesijos metu atliekamus veiksmus;

2.1.7. nustatyti laiką saugoti privilegijuotų naudotojų kontroliuojamuose komponentuose atliktų veiksmų įrašus;

2.1.8. formuoti ir teikti ligonių kasų ir/ar išorinio IT paslaugų teikėjo (tiekėjo) atsakingiems asmenims (pvz. projektų vadovams) privilegijuotų naudotojų kontroliuojamuose komponentuose atliekamų veiksmų ataskaitas.

2.2. Privilegijuotų naudotojų prieigos valdymo sistemą sudaro šie moduliai:

2.2.1. privilegijuotų slaptažodžių valdymo modulis, kuris skirtas formuoti, suteikti, keisti ir saugoti privilegijuotiems naudotojams suteikiamus vienkartinį slaptažodžius;

2.2.2. privilegijuotų sesijų valdymo modulis, kuris skirtas valdyti privilegijuotiems naudotojams suteikiamas vienkartinę privilegijuotą sesiją.

2.3. Ligonų kasos turi įsigijusios tokias gamintojo – „One Identity“ programinės įrangos – „Safeguard“ licencijas:

Eil. Nr.	Pavadinimas	Mato vnt.	Kiekis
1.	ONE IDENTITY SAFEGUARD PASSWORDS APPLIANCE 3000	vnt.	3
2.	ONE IDENTITY SAFEGUARD PRIVILEGED SECURITY BUNDLE PER SYSTEM	vnt.	150
3.	ONE IDENTITY SAFEGUARD SESSION VIRTUAL APPLIANCE 24X7 MAINTENANCE	vnt.	1

3. REIKALAVIMAI PNPVS GAMINTOJO GARANTIJOS IR GARANTINĖS PRIEŽIŪROS PRATĖSIMO PASLAUGOMS

3.1. Paslaugų tiekėjas turi užtikrinti PNPVS gamintojo garantijos ir garantinės priežiūros pratęsimo paslaugų teikimą už vienkartinį fiksuotą mokestį visą Sutarties laikotarpį. Be jokių papildomų mokėjimų turi būti šalinami gedimai, visos sugedusios PNPVS dalys (sugedusiomis taip pat laikomos dalys apie kurių numatomą gedimą praneša PNPVS diagnostiniai komponentai) nemokamai pakeičiamos naujomis (naujais keičiami sugedę kietieji diskai ir kitos atmintį, išlaikančios duomenis nesant elektros maitinimui, turinčios PNPVS dalys lieka Užsakovui), pateikiami programinės įrangos atnaujinimai (naujos versijos, klaidų pataisymai ir pan.) ir teikiamos konsultacijos PNPVS naudojimo klausimais. PNPVS gedimai turi būti šalinami Užsakovo patalpose (angl. *on-site*). PNPVS gamintojo garantijos ir garantinės priežiūros pratęsimo paslaugos turi būti teikiamos PNPVS gamintojo.

3.2. PNPVS gamintojo garantijos ir garantinės priežiūros pratęsimo paslaugos turi būti teikiamos tokiu laikotarpiu:

Paslaugos pavadinimas	Mato vnt.	Kiekis	Paslaugos teikiamos
PNPVS gamintojo garantijos ir garantinės priežiūros pratęsimo paslaugos	mėn.	36	nuo 2022-10-16

4. REIKALAVIMAI BAZINĖMS PNPVS PALAIKYMŲ PASLAUGOMS

4.1. Paslaugų tiekėjas teikia bazinės PNPVS palaikymo paslaugas, kurios turi būti teikiamos nuolat visą Sutarties laikotarpį, ne daugiau kaip po 13 (trylika) valandų per 1 (vieną) mėnesį ir bendra apimtis neviršija 299 (du šimtai devyniasdešimt devynių) valandų per preliminariai 23 (dvidešimt tris) mėnesius. Į mėnesio valandas neįeina (valandos neskaičiuojamos) klaidų, funkcionalumų sutrikimų ir kitų incidentų, susijusių su sistemos tinkamu veikimu sprendimas (veikimo atstatymas).

4.2. Bazinės PNPVS palaikymo paslaugos apima:

4.2.1. PNPVS programinės įrangos atnaujinimą į naujausias gamintojo rekomenduojamas versijas;

4.2.2. PNPVS administravimą (funkcionavimo sutrikimų tvarkymą, klaidų ir kitos informacijos registravimo bylų peržiūrą, duomenų archyvo funkcionavimo peržiūrą ir pan.);

4.2.3. sistemos administratoriaus konsultavimą (telefonu, elektroniniu paštu, darbo vietoje) dėl sistemos veikimo;

4.2.4. pagalbą sistemos administratoriui sprendžiant iškilusias problemines situacijas (telefonu, elektroniniu paštu, internetu (tuo tikslu perkančioji organizacija sudaro galimybę tiekėjo įgaliotiems asmenims prisijungti prie PNPVS tarnybinių stočių iš tiekėjo darbo vietos), darbo vietoje);

4.2.5. su perkančiąja organizacija suderinta tvarka (jei suderinti nepavyksta – Perkančiosios organizacijos atsakingam asmeniui telefonu ir el. paštu) informavimą apie pastebėtus galimus ir esamus sutrikimus bei jų sprendimo būdus, sutrikimų priežasčių diagnostikos atlikimą, rekomendacijų kaip išvengti galimų sutrikimų parengimą;

4.2.6. techninių resursų (pvz., procesoriaus, atminties, diskinės erdvės, tinklo pralaidumo) panaudojimo ir poreikio analizę;

4.2.7. perkančiosios organizacijos užsakymų PNPVS palaikymui ir vystymui reikalavimų ir apimčių vertinimą bei derinimą;

4.2.8. atsarginių kopijų formavimo sutrikimų šalinimą, pagalbą atstatant duomenis.

4.3. Bazinės PNPVS palaikymo paslaugos teikiamos tokiu laikotarpiu:

Paslaugos pavadinimas	Mato vnt.	Preliminarus kiekis	Paslaugos teikiamos
Bazinės PNPVS palaikymo paslaugos	mėn.	23	nuo 2023-12-01

5. REIKALAVIMAI UŽSAKOMOSIOMS PNPVS PALAIKYMŲ IR VYSTYMO PASLAUGOMS

5.1. Paslaugų tiekėjas teikia užsakomasias PNPVS vystymo paslaugas pagal pasiūlyme nurodytą valandinį įkainį esant perkančiosios organizacijos užsakymams pagal sugaištą šių paslaugų teikimo laiką, suderintą su perkančiąja organizacija, preliminariai 200 (dviejų šimtų) valandų per preliminariai 23 (dvidešimt tris) mėnesius.

5.2. Užsakomosios PNPVS vystymo paslaugos apima:

5.2.1. PNPVS konfigūracijos modifikavimą pagal ligonių kasų reikalavimų pokyčius;

5.2.2. PNPVS suderinamumo darbus, pereinant prie aukštesnės duomenų bazių valdymo sistemos, operacinės sistemos ir aplikacijų serverio programinės įrangos versijos;

5.2.3. PNPVS procesų schemų ir aprašymų atnaujinimą;

5.2.4. PNPVS naudotojų mokymą;

5.2.5. PNPVS naudojimo instrukcijų rengimą;

5.2.6. Pagalbą tiriant informacijos saugos incidentus;

5.2.7. kitas paslaugas, kurios pagal savo esmę nėra bazinės nuolatinio palaikymo paslaugos.

5.3. Užsakomosios PNPVS vystymo paslaugos teikiamos tokiu laikotarpiu:

Paslaugos pavadinimas	Mato vnt.	Preliminarus kiekis	Paslaugos teikiamos
Užsakomosios PNPVS vystymo paslaugos	vnt.	200	nuo 2023-12-01

6. REIKALAVIMAI PASLAUGŲ TEIKIMUI

6.1. Per 1 mėn. nuo pirkimo sutarties įsigaliojimo dienos paslaugų tiekėjas parengia ir su perkančiąja organizacija suderina Paslaugų teikimo reglamentą ir kalendorinį darbų grafiką. Reglamente turi būti aprašyti Pirkimo dokumentuose nepaminėti reikalavimai. Reglamentas gali būti peržiūrimas ir atnaujinamas perkančiosios organizacijos ir tiekėjo iniciatyva.

6.2. Tiekėjas nedelsdamas informuoja perkančiosios organizacijos įgaliotą asmenį apie pastebėtas PNPVS veikimo problemas telefonu, elektroniniu paštu, sukonfigūravus veikimo stebėjimo programinę įrangą ir siunčiant automatinis pranešimus ar kitaip (problemų ir trikdžių registravimo sistema). Informavimo būdą tiekėjas turi suderinti su perkančiąja organizacija. Visos (tiek tiekėjo identifikuotos, tiek perkančiosios organizacijos pastebėtos) PNPVS veikimo problemos registruojamos tiekėjo problemų ir trikdžių registravimo sistemoje.

6.3. Konsultacijos teikiamos telefonu, elektroniniu paštu, internetu, darbo vietoje.

6.4. Paslaugos teikiamos saugaus interneto ryšio priemonėmis (tuo tikslu perkančioji organizacija sudaro galimybę tiekėjo įgaliotiems asmenims prisijungti prie techninės įrangos) arba perkančiosios organizacijos patalpose.

6.5. Su perkančiosios organizacijos įgaliotais asmenimis bendraujama, paslaugos perkančiosios organizacijos patalpose teikiamos perkančiosios organizacijos darbo laiku.

6.6. Reakcijos laikas:

6.6.1. I prioritetas (PNPVS nustojo funkcionuoti ir PNPVS naudotojai negali tęsti darbo) – sutrikimo šalinimas turi būti pradėtas ne vėliau nei per 2 darbo valandas nuo sutrikimo identifikavimo;

6.6.2. II prioritetas (dideli PNPVS funkcionavimo sutrikimai, dėl kurių neįmanomas sklandus sistemos darbas, galutiniai vartotojai turi galimybę dirbti, tačiau ne visu pajėgumu) – sutrikimo šalinimas turi būti pradėtas ne vėliau kaip per 4 darbo valandas nuo sutrikimo identifikavimo;

6.6.3. III prioritetas (veiklos procesai ir PNPVS funkcionalumas paveiktas nežymiai. Sutrikimas duomenimis ir sistemos funkcionalumui grėsmės nekelia. Problemos sprendimas yra būtinas, bet ne kritinis) – sutrikimo šalinimas turi būti pradėtas ne vėliau kaip per 8 darbo valandas nuo sutrikimo identifikavimo;

6.6.4. IV prioritetas (PNPVS optimizavimas, funkcionalumo vystymas, programinės įrangos atnaujinimų ir pataisymų diegimas) – tiekėjo ir perkančiosios organizacijos Konkurso sąlygose nustatyta tvarka suderintais užsakomųjų paslaugų teikimo terminais.

6.7. Klaidos ištaisymas nėra laikomas visišku klaidos ištaisymu, jei ištaisyta klaida pasikartoja. Jeigu tiekėjo ištaisyta klaida vėl kartojasi atliekant tuos pačius veiksmus (pasikartojimo dažnumas per 5 darbo dienas nuo klaidos ištaisymo), laikoma kad klaida nebuvo ištaisyta.

6.8. Detalios palaikymo paslaugų procedūros, reakcijos laikų taikymas, PNPVS apkrovos ataskaitiniais ir sąrašų formavimo laikotarpiais metų ketvirčių pradžioje grafikai ir darbo tvarkos bus suderintos rengiant PNPVS Paslaugų teikimo reglamentą.

6.9. Teikiant užsakomąsias paslaugas turi būti naudojami sistemos posistemiuose funkcionuojantys tipiniai sprendiniai, kurių naudojimas yra būtinas vykdant PNPVS modifikavimą. Visi nauji sprendiniai turi būti suderinti su perkančiąja organizacija.

6.10. Perkančioji organizacija atsakinga už techninei įrangai (serveriams) remontuoti reikalingų dalių (detalės) pateikimą bei galiojantį techninės įrangos gamintojo palaikymą.

7. UŽSAKOMŲJŲ PNPVS PALAIKymo IR VYSTymo PASLAUGŲ TEIKIMO PROCEDŪRA

7.1. Perkančiosios organizacijos poreikiai teikti užsakomasias PNPVS palaikymo ir vystymo paslaugas įforminami užduoties forma.

7.2. Prie užduoties perkančioji organizacija prideda dokumentus, reikalingus užduočiai įvykdyti (teisės aktai, nurodant jų aktualias redakcijas, oficialų paskelbimo šaltinį, teisės aktų projektai, ataskaitų formos ir kiti dokumentai, kuriuose aiškiai suformuluotos užsakomųjų paslaugų teikimo sąlygos ir apimtys). Tiekėjas, gavęs perkančiosios organizacijos užduotį, per 7 (septynias) darbo dienas arba, esant poreikiui ar būtinybei, per trumpesnę šalių suderintą laiką, atsako perkančiajai organizacijai pagal nustatytą atsakymo formą, prie kurios pridedamas detalusis projektas su paslaugų teikimo grafiku.

7.3. Perkančioji organizacija, sutikdama su atsakyme ir jo prieduose pateikta užsakomųjų paslaugų suteikimo apimtimi, sprendimais, data ir darbo laiko sąnaudomis, ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas suderina su tiekėju užsakomųjų paslaugų suteikimo sąlygas ir darbo laiko sąnaudas ir pasirašo poreikių vertinimo formą. Prie vertinimo formos pridedamas detalusis projektas su paslaugų teikimo grafiku, kurio privalo laikytis tiekėjas, teikdamas užsakomasias paslaugas, ir perkančioji organizacija, suteikdama būtiną informaciją tinkamai vykdyti užsakymą ir vertindama užsakymo įvykdymą. Suteiktų užsakomųjų paslaugų perdavimo ir priėmimo akte nurodytos darbo laiko sąnaudos negali viršyti susitarime nurodytų darbo laiko sąnaudų. Tiekėjas el. paštu privalo derinti su Perkančiąja organizacija visus užsakomųjų paslaugų teikimo metu įgyvendinamus sprendimus ir jų pakeitimus. Suteikęs užsakomasias paslaugas, tiekėjas apie tai raštu praneša perkančiajai organizacijai ir pateikia atitinkamą dokumentaciją (diegimo instrukcijas, atnaujintus vartotojo ir administravimo vadovus, realizuotų pakeitimų aprašymus, bandymo protokolus ir kitus dokumentus, kurie susiję su teikiamomis užsakomosiomis paslaugomis) kompaktiniame diske ir (ar) techninę ir (ar) programinę įrangą, susijusią su užduoties įvykdymu.

7.4. Perkančioji organizacija, gavusi tiekėjo raštišką pranešimą apie suteiktas užsakomasias paslaugas, per 6 (šešias) darbo dienas įvertina suteiktas užsakomasias paslaugas, jų atitiktį užduotyje nurodytoms sąlygoms ir pateiktų dokumentų komplektiškumą. Nustačius netinkamą užsakomųjų paslaugų suteikimą ar suteiktų užsakomųjų paslaugų kokybės neatitikimą reikalavimams, perkančioji organizacija raštu pateikia pastabas tiekėjui. Tiekėjas informuoja perkančiąją organizaciją apie pakartotino teikimo datą. Sąnaudos, reikalingos tiekėjui ištaisyti pateiktos programinės, techninės įrangos, ar dokumentacijos trūkumus pagal Perkančiosios organizacijos pateiktas pastabas nėra papildomai apmokamos. Esant objektyvioms priežastims, šalys suderina trūkumų šalinimo grafiką.

7.5. Atlikęs pakeitimus pagal visas perkančiosios organizacijos pateiktas ir suderintas pastabas, tiekėjas, el. paštu suderinęs su Perkančiąja organizacija, atnaujina PNPVS produkcinę aplinką ir (ar) įdiegia su užduoties įvykdymu susijusią įsigytą techninę ir (ar) programinę įrangą. Tiekėjas atnaujina PNPVS programinę įrangą produkcinėje aplinkoje ir (ar) įdiegia su užduoties įvykdymu susijusią įsigytą techninę ir (ar) programinę įrangą (jeigu įdiegimas susijęs su nepertraukiamu PNPVS paslaugų teikimu) ne darbo metu, užtikrindamas visos PNPVS korektišką veikimą. Perkančioji organizacija per 3 (tris) darbo dienas patikrina PNPVS atnaujintos produkcinės aplinkos programinės įrangos veikimą, su užduoties vykdymu susijusios įsigytos techninės ir (ar) programinės įrangos veikimą, patikrina esamos ir buvusios situacijos palyginimo aprašymą ir apie rezultatus raštu arba el. paštu praneša tiekėjui. Jeigu perkančioji organizacija neturi papildomų pastabų, tiekėjas pateikia perkančiajai organizacijai suteiktų užsakomųjų paslaugų perdavimo ir priėmimo aktą, kurį perkančioji organizacija pasirašo. Suteiktų užsakomųjų paslaugų perdavimo ir priėmimo akte tiekėjas nurodo faktinius darbo laiko įverčius.

7.6. Siekiant operatyvumo, keitimasis informacija vyksta el. paštu ar kitomis elektroninio ryšio priemonėmis. Siunčiami dokumentai (užduotys, atsakymai, susitarimai, suteiktų užsakomųjų paslaugų perdavimo ir priėmimo aktai bei kiti dokumentai) turi būti siunčiami raštu, pasirašyti perkančiosios organizacijos, tiekėjo arba jų įgaliotų asmenų.

8. REIKALAVIMAI GARANTINIAM APTARNAVIMUI

8.1. Tiekėjas, užsakomosioms PNPVS vystymo paslaugoms privalo suteikti ne trumpesnę kaip 24 (dvidešimt keturių) mėnesių trukmės garantinį aptarnavimą. Garantinio aptarnavimo terminas pradedamas skaičiuoti po užsakomųjų PNPVS vystymo paslaugų priėmimo – perdavimo akto pasirašymo dienos.

8.2. Garantinio aptarnavimo metu tiekėjas privalo nemokamai ištaisyti užsakomųjų PNPVS vystymo paslaugų klaidas ar netikslumus.

8.3. Tiekėjas turi užtikrinti reakcijos laiką į užsakomųjų PNPVS vystymo paslaugų klaidas ar netikslumus – per 4 darbo val., turi pašalinti klaidą ne vėliau kaip per 16 darbo val. Jei klaidos per nurodytą laiką pašalinti neįmanoma, abiejų šalių sutarimu suderinamas kitas klaidos ar netikslumo pašalinimo laikas.

8.4. Garantinė priežiūra apima:

8.4.1. PNPVS neatitikimų funkciniams reikalavimams ir veikimo klaidų bei kritinių klaidų šalinimą, bei kitais Lietuvos Respublikos įstatymais ir norminiais aktais numatytas garantijas;

8.4.2. eksploatuojamos PNPVS darbingumo atstatymą, pavyzdžiui, įvykus visos sistemos ar atskirų komponentų darbo sutrikimui, kai tai įvyksta dėl paslaugų tiekėjo pateiktų pakeitimų atnaujinimų ar kitų tiekėjo veiksmų ar neveikimo.
