

NAUDOTOJO PATIRTIES (ANGL. USER EXPERIENCE, UX) IR DIZAINO EKSPERTŲ PASLAUGŲ VIEŠOJO PIRKIMO SUTARTIS

2024 m.

d. Nr. (1.10-04-2 E) 22-
Vilnius

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – UŽSAKOVAS), atstovaujama viršininko pavaduotojo Martyno Endrijaičio, veikiančio pagal Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2024 m. kovo 26 d. įsakymą Nr. V-102 „Dėl įgaliojimų suteikimo“ ir UAB „Insoft“ (toliau – TIEKĖJAS) (kartu su UAB „Dizi“ jungtinės veiklos sutarties pagrindu), atstovaujama direktoriaus Mindaugo Mikulėno, veikiančio pagal 2024 m. gegužės 14 d. Jungtinės veiklos sutartį Nr. DIZI240514-1/INS240516-JVS

(toliau abi vadinamos – ŠALYS, kiekviena atskirai – ŠALIS), remdamosi įvykusio atviro konkurso „Naudotojo patirties (angl. User experience, UX) ir dizaino ekspertų paslaugų viešasis pirkimas“, pirkimo Nr. 722290 (toliau – KONKURSAS) rezultatais bei vadovaudamosi Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymu ir Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu (toliau – Civilinis kodeksas), sudarė šią sutartį (toliau – SUTARTIS).

KONKURSE TIEKĖJUI pateikti KONKURSO dokumentai bei TIEKĖJO KONKURSE pateiktas pasiūlymas toliau yra vadinami KONKURSO DOKUMENTAIS. Jeigu SUTARTIS nenustato kitaip, SUTARTYJE vartojamos sąvokos reiškia tą patį, ką ir KONKURSO DOKUMENTUOSE vartojamos sąvokos.

1. SUTARTIES DALYKAS

1.1. SUTARTIES* dalykas – Naudotojo patirties (angl. User experience, UX) ir dizaino specialistų paslaugos įgyvendinant projektą „VMI skaitmeninė transformacija: inovatyvių elektroninių paslaugų ir mokesčių administravimo platformos sukūrimas“, toliau vadinamos PASLAUGA arba PASLAUGOS atlikimas. PASLAUGA detalizuota SUTARTYJE.

1.2. Visa nauda, kurią TIEKĖJAS suteiks UŽSAKOVUI SUTARTIES galiojimo metu, vykdydamas SUTARTIES nuostatas, toliau vadinama – PASLAUGOS rezultatu.

1.3. PASLAUGĄ atlieka TIEKĖJAS UŽSAKOVUI.

1.4. SUTARTYJE, PASLAUGOS techninėje specifikacijoje ir kituose dokumentuose, į kuriuos daro nuorodą KONKURSO DOKUMENTAI, nustatyti reikalavimai PASLAUGOS atlikimui ir ŠALIMS toliau SUTARTYJE vadinami REIKALAVIMAIS.

1.5. PASLAUGOS atlikimas turi būti vykdomas pagal REIKALAVIMUS.

1.6. PASLAUGA turi atitikti aktualių teisės aktų nuostatas. Įsigaliojus naujiems teisės aktams, ar jų pakeitimams, susijusiems su PASLAUGA, TIEKĖJAS privalo vykdyti tokių teisės aktų nuostatas nuo jų įsigaliojimo datos. Kiekviena REIKALAVIMŲ nuostata, neatitinkanti įsigaliojusio naujojo teisės akto ar jo pakeitimo, susijusio su PASLAUGA, nuo tokio naujojo teisės akto ar jo pakeitimo įsigaliojimo datos netaikoma, o vietoj jos taikoma įsigaliojusio naujojo teisės akto ar jo pakeitimo, susijusio su PASLAUGA, nuostata. Atsiradus šiame punkte numatytoms aplinkybėms, ŠALYS raštu suderina PASLAUGOS pasikeitimų įgyvendinimą. Apie teisės aktų pasikeitimą, susijusį su PASLAUGA, ŠALYS viena kitą informuoja raštu.

1.7. ŠALYS, siekdamos užtikrinti aplinkosauginių principų laikymąsi, kad PASLAUGAI teikti būtų sunaudojama mažiau gamtos išteklių, įsipareigoja nespausdinti popierinių dokumentų, susijusių su sutarties vykdymu ir naudoti tik elektroninius dokumentus.

1.8. Sutarties finansavimo pagrindas – pažangos priemonės Nr. 05-002-01-07-08 „Kurti technologinius sprendimus ir įrankius, leidžiančius saugiai ir patogiai naudotis paslaugomis“ lėšos.

2. KAINA IR ATSISKAITYMAS

2.1. UŽSAKOVAS TIEKĖJUI avanso nemoka, t. y. iš anksto su TIEKĖJU neatsiskaito.

2.2. Pradinės SUTARTIES vertė 327200,00 EUR be PVM, 395912,00 EUR su PVM. (Pradinės SUTARTIES vertė nustatyta atsižvelgiant į galimą užsakyti maksimalų valandų kiekį). Į PASLAUGOS įkainius įtraukti visi susiję su TIEKĖJO įsipareigojimų pagal SUTARTĮ vykdymu TIEKĖJO mokami

* Sąvokos ir trumpiniai pateikiami SUTARTIES 1 priedo PASLAUGOS TECHNINĖ SPECIFIKACIJA skyriuje 1. Sąvokos

mokesčiai, pridėtinės išlaidos, išlaidos susijusios su informacine sistema, per kurią pateikiama sąskaita faktūra, PVM sąskaitą faktūrą ar kitas mokėjimo dokumentas (toliau – Sąskaita).

2.3. PASLAUGOS kainą sudaro PASLAUGOS dalių įkainiai nurodyti žemiau pateikiamose lentelėse:

1 lentelė

Pasiūlymo kaina

Eil. Nr.	PASLAUGOS dalys	Užsakomų valandų kiekis	Kaina EUR be PVM	Kaina EUR su PVM
1.	Naudotojų poreikių tyrimas ir naudotojų reikalavimų specifikavimas	X	69800,00	84458,00
2.	VMI paslaugų katalogo projektavimas	X	98000,00	118580,00
3.	Savitarnos portalų Frontend'o architektūros programavimas, prototipo sukūrimas *	X	X	X
3.1	Savitarnos portalų pagrindinių puslapių funkcionalumai (Techninės specifikacijos 3.2 p. funkcionalumai)	X	19000,00	22990,00
3.2	VMI el. paslaugos:	X	X	X
3.2.1.	Su mokesčių mokėtojų registravimu susijusios paslaugos: „Fizinių asmenų veiklos įregistravimas/ išregistravimas/ duomenų keitimas mokesčių mokėtojų registre (administracinė paslauga PASA00129)“, „Juridinių asmenų ir užsienio juridinių asmenų filialų ar atstovybių registrinių duomenų įregistravimas, išregistravimas, keitimas Mokesčių mokėtojų registre (administracinė paslauga PASA00518)“, „Pažymų, patvirtinančių Lietuvos rezidento rezidavimo vietą, išdavimas (administracinė paslauga PASA00770)“	X	16500,00	19965,00
3.2.2.	Asmenų registravimas akcizų lengvatų tikslais (apjungiamos administracinės paslaugos „Leidimų taikyti akcizų lengvatas naudotojams išdavimas/ keitimas/ panaikinimas“ (administracinė paslauga PASA00599); „Leidimų taikyti akcizų lengvatas tiekėjams išdavimas/ keitimas/ panaikinimas“ (administracinė paslauga PASA00934); „Registravimas akcizų mokėtojais“ (administracinė paslauga PASA00266))	X	16500,00	19965,00
3.2.3.	Mokesčių deklaracijų ir kitų mokestinių dokumentų priėmimas ir tikslinimas (administracinė paslauga PASA00520)	X	8100,00	9801,00
3.2.4.	Paveldimo turto apmokestinamosios vertės pažymos išdavimas (administracinė paslauga PASA00877)	X	8100,00	9801,00
3.2.5.	Verslo liudijimų išdavimas/ pratęsimas/ pakeitimas/ nutraukimas (administracinė paslauga PASA00346)	X	8100,00	9801,00
3.2.6.	Deklaravimo laikotarpių tvarkymas ir kito mokestinio laikotarpio nustatymas	X	8100,00	9801,00
4.	Papildomos nenumatytiems poreikiams skirtos valandos, susijusios su PASLAUGOS įgyvendinimu (detaliz uota 2 lentelėje „Nenumatytų darbų kaina	1000	50000,00	60500,00

Iš viso, EUR su PVM:		302200,00	365662,00
----------------------	--	-----------	-----------

* PASLAUGOS dalis užsakoma atskiru užsakymu.

2 lentelė - Nenumatytų darbų kaina

PASLAUGOS dalis ¹	Mato vienetas	Orientacinis kiekis ²	Vienos valandos kaina, Eur be PVM	Vienos valandos kaina, Eur su PVM
Papildomos nenumatytiems poreikiams skirtos valandos, susijusios su PASLAUGOS įgyvendinimu.	val.	1000	50,00	60,50

¹ Kiekvienos PASLAUGOS dalies realizacija ir įvykdymo terminai turi būti derinami su UŽSAKOVO.

² Nurodytas preliminarus valandų kiekis, kuris bus užsakomas tik pagal faktinį UŽSAKOVO poreikį, todėl negali būti pagrindas reikalauti iš UŽSAKOVO užsakyti visą valandų kiekį. Esant poreikiui, UŽSAKOVAS pasilieka teisę užsakyti iki 500 valandų daugiau nei numatyta, neviršijant SUTARTIES 2.2 punkte numatytos vertės.

2.4. Už tinkamai įvykdytą PASLAUGOS dalį (patvirtinama PASLAUGOS dalies perdavimo – priėmimo aktu), UŽSAKOVAS atsiskaito su TIEKĖJU ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų laikotarpį nuo dienos, kai pasirašomas PASLAUGOS dalies perdavimo – priėmimo aktas ir UŽSAKOVAS pateikia Sąskaitą atitinkančią 2.6 punkto reikalavimus.

2.5. UŽSAKOVAS pasilieka teisę, esant objektyviai pagrįstoms aplinkybėms, už faktiškai įvykdytus pagal SUTARTĮ TIEKĖJO įsipareigojimus sumokėti TIEKĖJUI iki PASLAUGOS dalies perdavimo – priėmimo akto pasirašymo dienos, ŠALIMS pasirašius faktiškai įvykdytų įsipareigojimų perdavimo – priėmimo aktą.

2.6. TIEKĖJAS Sąskaitas faktūras teikia tik elektroniniu būdu. Elektroninės sąskaitos faktūros, atitinkančios Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartą, kurio nuoroda paskelbta 2017 m. spalio 16 d. Komisijos įgyvendinimo sprendime (ES) 2017/1870 dėl nuorodos į Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartą ir sintaksių sąrašo paskelbimo pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2014/55/ES (OL 2017 L 266, p. 19) (toliau – Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartas), teikiamos TIEKĖJO pasirinktomis priemonėmis. Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standarto neatitinkančios elektroninės sąskaitos faktūros gali būti teikiamos tik naudojantis Sąskaitų administravimo bendrosios informacinės sistemos (SABIS) priemonėmis. UŽSAKOVAS elektronines sąskaitas faktūras priima ir apdoroja naudodamasis SABIS priemonėmis. Elektroninė sąskaita faktūra suprantama kaip sąskaita faktūra, išrašyta, perduota ir gauta tokiu elektroniniu formatu, kuris sudaro galimybę ją apdoroti automatinio ir elektroniniu būdu.

2.7. PASLAUGOS dalių kainos ir įkainiai dėl kainų lygio pasikeitimo ir pasikeitusių mokesčių neperskaičiuojami, išskyrus 2.8. ir 2.9 punktuose nurodytus atvejus.

2.8. SUTARTIES kainodaros taisyklės – 1) SUTARTIES 2.3 punkto 1 lentelėje nustatyta fiksuotos kainos kainodara; 2) SUTARTIES 2.3 punkto 2 lentelėje nustatyta fiksuoto įkainio kainodara. SUTARTYJE nustatytų kainų ir įkainių su PVM peržiūra atliekama, kai pasikeičia pridėtinės vertės mokestis (PVM). SUTARTIES galiojimo metu joje nustatytos PASLAUGOS kainos ir įkainiai, turi būti koreguojami, taikant naują pasikeitusį PVM dydį.

2.9. Bet kuri SUTARTIES ŠALIS SUTARTIES galiojimo metu turi teisę inicijuoti SUTARTYJE numatytų kainų / įkainių perskaičiavimą (keitimą, susitarimą) ne anksčiau kaip po 6 (šešių) mėnesių nuo SUTARTIES įsigaliojimo dienos (jeigu perskaičiavimas jau buvo atliktas – nuo paskutinio perskaičiavimo pagal šį punktą dienos), jeigu Ūkio subjektams suteiktų paslaugų kainų pokytis (k), apskaičiuotas kaip nustatyta 2.12 punkte, viršija 5 procentus. Atlikdamos perskaičiavimą ŠALYS vadovaujasi Valstybės duomenų agentūros viešai Oficialiosios statistikos portale paskelbtais Rodiklių duomenų bazės duomenimis, iš kitos ŠALIES nereikalaujamos pateikti oficialaus Valstybės duomenų agentūros ar kitos institucijos išduoto dokumento ar patvirtinimo.

2.10. ŠALYS privalo keitime nurodyti indekso reikšmę laikotarpio pradžioje ir jos nustatymo datą, indekso reikšmę laikotarpio pabaigoje ir jos nustatymo datą, kainų pokytį (k), perskaičiuotas kainas / įkainius, perskaičiuotą pradinės SUTARTIES vertę.

2.11. Perskaičiuotieji įkainiai taikomi užsakymams, pateiktiems po to, kai ŠALYS sudaro susitarimą dėl įkainių perskaičiavimo.

2.12. Naujos kainos/įkainiai apskaičiuojami pagal formulę:

$$a_1 = a + \left(\frac{k}{100} \times a \right), \text{ kur}$$

a - kaina/įkainis (EUR be PVM)) (jei jis jau buvo perskaičiuotas, tai po paskutinio perskaičiavimo).

a₁ - perskaičiuota (pakeista) kaina / įkainis (EUR be PVM)

k - Pagal Ūkio subjektams suteiktų paslaugų kainų indeksą (J62 Kompiuterių programavimo, konsultacinė ir susijusi veikla) apskaičiuotas Ūkio subjektams suteiktų paslaugų kainų pokytis (padidėjimas arba sumažėjimas) (%). „k“ reikšmė skaičiuojama pagal formulę:

$$k = \frac{Ind_{naujausias}}{Ind_{pradžia}} \times 100 - 100, \text{ (proc.) kur}$$

Ind_{naujausias} - kreipimosi dėl kainos perskaičiavimo išsiuntimo kitai šaliai datą naujausias paskelbtas Ūkio subjektams suteiktų paslaugų kainų indeksas (J62 Kompiuterių programavimo, konsultacinė ir susijusi veikla).

Ind_{pradžia} - laikotarpio pradžios datos (metų ketvirčio) Ūkio subjektams suteiktų paslaugų kainų indeksas (J62 Kompiuterių programavimo, konsultacinė ir susijusi veikla). Pirmojo perskaičiavimo atveju laikotarpio pradžia yra paskutinės KONKURSO pasiūlymų pateikimo termino dienos metų ketvirtis. Antrojo ir vėlesnių perskaičiavimų atveju laikotarpio pradžia (metų ketvirtis) yra paskutinio perskaičiavimo metu naudotos paskelbto atitinkamo indekso reikšmės metų ketvirtis.

2.13. Skaičiavimams indeksų reikšmės imamos **keturių** skaitmenų po kablelio tikslumu. Apskaičiuotas pokytis (k) tolimesniems skaičiavimams naudojamas suapvalinus iki **vieno** skaitmens po kablelio, o apskaičiuotas įkainis „a“ suapvalinamas iki **dviejų** skaitmenų po kablelio.

2.14. Vėlesnis kainų arba įkainių perskaičiavimas negali apimti laikotarpio, už kurį jau buvo atliktas perskaičiavimas.

2.15. SUTARTIES 2.4. punkte minimas atsiskaitymas įvykdomas atitinkamą sumą pervedus į SUTARTYJE nurodytą TIEKĖJO sąskaitą.

2.16. Visos SUTARTYJE numatytos sumos ir mokėjimai yra apskaičiuojami ir atliekami eurais.

2.17. PASLAUGOS naudojimas negali reikalauti iš UŽSAKOVO jokių didinančių PASLAUGOS įkainius išlaidų.

2.18. UŽSAKOVAS taip pat nustato tiesioginio atsiskaitymo su subtiekejais galimybę. UŽSAKOVAS, TIEKĖJUI pasiūlyme nurodžius pasitelkiamus subtiekejus, arba, vadovaujantis SUTARTIES 3.15 punktu, pranešus apie subtiekėjo pasitelkimą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo SUTARTIES sudarymo ar TIEKĖJO pranešimo, informuoja subtiekejus apie tiesioginio atsiskaitymo galimybę, o subtiekęjas, norėdamas pasinaudoti tokia galimybe, elektroninėmis priemonėmis pateikia prašymą UŽSAKOVUI. Tuo tikslu turi būti sudaroma trišalė sutartis tarp UŽSAKOVO, TIEKĖJO ir konkretaus subtiekėjo, o TIEKĖJAS turi teisę prieštarauti nepagrįstiems mokėjimams subtiekejui. Jei TIEKĖJAS neprieštarauja mokėjimams subtiekejui, UŽSAKOVAS perveda sumas, nurodytas TIEKĖJO pateikiamose PVM sąskaitose-faktūrose arba subtiekėjo TIEKĖJUI pateiktuose dokumentuose kaip subtiekejui mokėtinas sumas už TIEKĖJO įsipareigojimų pagal SUTARTĮ dalį, tiesiogiai atitinkamam subtiekejui į jo nurodytą banko sąskaitą. Tokie mokėjimai yra laikomi tinkamu UŽSAKOVO atsiskaitymu su TIEKĖJU pagal SUTARTĮ.

3. PASLAUGOS VYKDYMAS IR ATLIKIMAS

3.1. Visi REIKALAVIMAI (visos sąlygos), susiję su PASLAUGOS atlikimu, SUTARTYJE tampa TIEKĖJO įsipareigojimais. (Jei perkamos valandos Visi UŽSAKOVO pateikti ir ŠALIŲ suderinti užsakymai, SUTARTYJE tampa TIEKĖJO įsipareigojimais).

3.2. TIEKĖJAS per 20 darbo dienų nuo pateikimo dienos su UŽSAKOVU suderina Projekto valdymo planą (pradinę Projekto valdymo plano versiją pateikia UŽSAKOVAS) ir detalių Paslaugos atlikimo darbų grafiką (pradinį Paslaugos atlikimo darbų grafiką pateikia TIEKĖJAS), VMI informacinių išteklių grupių ir reikalingų teisių sąrašą, pateikia kitus PASLAUGAI teikti reikalingus

dokumentus. Esant objektyviai pagrįstoms aplinkybėms, šalių sutarimu Projekto valdymo plano ir Paslaugos atlikimo grafiko dokumentų suderinimo terminas gali būti pratęstas iki 30 darbo dienų.

3.3. PASLAUGOS dalis „Savitarnos portalo Frontend'o architektūros programavimas, prototipo sukūrimas“ teikiama esant UŽSAKOVO raštiškam užsakymui.

3.4. TIEKĖJAS SUTARTIES vykdymo metu turi turėti ir naudoti Projekto valdymo sistemą (pvz., Confluence ar kitą lygiavertę). UŽSAKOVO atstovams ir UŽSAKOVO nurodytiems VMI skaitmeninės transformacijos projekto dalyvių atstovams (ne mažiau nei 30) turi būti suteikta galimybė naudotis sistema (projekto valdymo). Esant poreikiui, PROJEKTO pabaigoje TIEKĖJAS turi pateikti visą Projekto valdymo sistemoje užfiksuotą informaciją į VMI Confluence importuojamą ar kitu sutartu formatu.

3.5. Darbus pagal papildomas nenumatytiems poreikiams skirtas valandas, susijusias su PASLAUGOS įgyvendinimu, UŽSAKOVAS užsako raštu per projekto valdymo sistemą (pvz., Confluence ar kitą pagal SUTARTIES 3.4 punktą):

3.5.1. Užsakyme privalo būti nurodytos pagrįstos ir suderintos užsakomų valandų apimtys ir priežastys jų užsakymui, bei užsakymo įvykdymo terminai.

3.5.2. Užsakymo priėmimo privalo būti nurodytos faktiškai sunaudotas TIEKĖJO darbo valandų skaičius ir ar jis atitinka užsakyme nustatytą darbų atlikimui

3.6. Jei PASLAUGOS atlikimas vykdomas dalimis, kiekviena PASLAUGOS dalis dokumentuojama ir įforminama PASLAUGOS dalies perdavimo – priėmimo aktu.

3.7. Pagrindas pasirašyti PASLAUGOS dalies perdavimo – priėmimo aktą atsiranda tik tuo atveju, jeigu PASLAUGOS dalis atlikta tinkamai ir kokybiškai. Pagal SUTARTIES REIKALAVIMUS laikoma, kad kiekvienas SUTARTYJE įvardintas TIEKĖJO įsipareigojimas tinkamai įvykdytas, ir su tokio įsipareigojimu susijusi PASLAUGOS dalis yra tinkamos kokybės, kai tokia PASLAUGOS dalis atitinka PASLAUGOS REIKALAVIMŲ, kurie būtini tokiai PASLAUGOS daliai, kad ją būtų galima naudoti pagal įprastinę ir specialią paskirtį. Jeigu PASLAUGOS dalis atlikta tinkamai ir kokybiškai, PASLAUGOS dalies perdavimo – priėmimo aktas pasirašomas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo tokio akto gavimo.

3.8. PASLAUGOS dalies įgyvendinimo terminai gali keistis priklausomai nuo teisės aktų nuostatų pasikeitimų, reglamentuojančių ir turinčių įtakos PASLAUGOS atlikimui. Tokiu atveju, UŽSAKOVUI nusprendus, galioja terminai nurodyti teisės aktuose. Bendras PASLAUGOS atlikimo ir atsiskaitymo terminas negali viršyti sutartinių įsipareigojimų įgyvendinimo termino.

3.9. Kompiuterių programos (pagal Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymo naudojamus apibrėžimus) TIEKĖJO sukurtos vykdant SUTARTĮ yra TIEKĖJO autorinių teisių objektas. TIEKĖJAS, nepažeidžiant autoriaus teisių turėtojo ar trečiųjų šalių intelektualinės nuosavybės teisių, SUTARTIMI UŽSAKOVUI perduoda autorių turtines teises į pagal SUTARTĮ sukurtą programinę įrangą ir parengtus projektinius dokumentus, įskaitant, bet neapsiribojant, teisę neribotą laiką ir be papildomo atlygio naudoti sukurtą programinę įrangą; teisę daryti sukurtos programinės įrangos kopijas; teisę modernizuoti ir toliau plėtoti sukurtą programinę įrangą; teisę perkelti programinę įrangą į kitą technologinę platformą; teisę naudoti ir keisti jai sukurtos programinės įrangos pradinį kodą (mašininės kalbos pradinis tekstas). Šiame punkte numatytas teises UŽSAKOVAS turės visoje Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos šalių teritorijoje ir neribotą laiką.

3.10. UŽSAKOVO nuosavybės teisė į kiekvieną PASLAUGOS rezultatą, kuris pagal Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą (toliau – Civilinis kodeksas) yra nuosavybės teisių objektas, atsiranda nuo to momento, kai TIEKĖJAS tokį PASLAUGOS rezultatą perduoda UŽSAKOVUI.

3.11. TIEKĖJO siūlomos PASLAUGOS turi nekelti grėsmės nacionaliniam saugumui. UŽSAKOVAS spręs ar TIEKĖJO siūlomos PASLAUGOS kelia grėsmę nacionaliniam saugumui, įvertinęs kompetentingų institucijų pateiktą informaciją. Bus laikoma, kad TIEKĖJO siūlomos PASLAUGOS kelia grėsmę nacionaliniam saugumui, kai Lietuvos Respublikos Vyriausybė yra priėmusi sprendimą, patvirtinantį, kad ketinamas sudaryti sandoris neatitinka nacionalinio saugumo interesų vadovaudamasi Lietuvos Respublikos nacionaliniam saugumui užtikrinti svarbių objektų apsaugos įstatymu.

3.12. PASLAUGOS kokybė privalo atitikti Lietuvos Respublikoje galiojančius teisės aktus, REIKALAVIMUS ir Civilinio kodekso nuostatas.

3.13. TIEKĖJO atstovai PASLAUGOS ATLIKIMO klausimais su UŽSAKOVO atstovais bendrauja lietuvių kalba.

3.14. Reikalavimai TIEKĖJO komandai:

3.14.1. Jei tenka keisti specialistą, kuris buvo pasitelktas, kaip atitinkantis kvalifikacijos reikalavimą ir jo kvalifikacija buvo pasinaudota siekiant gauti balus ekonominio naudingumo vertinimo metu, jis gali būti keičiamas tik specialistu atitinkančiu kvalifikacijos reikalavimą ir turinčiu ne žemesnį ekonominio naudingumo vertinimo kriterijaus įvertinimą nei keičiamas specialistas. Jei specialisto kvalifikacija nebuvo vertinama pagal ekonominio naudingumo vertinimo kriterijų, keičiamas specialistas turi turėti ne žemesnę kvalifikaciją ir patirtį, nei KONKURSO DOKUMENTUOSE nustatyti minimalūs kvalifikaciniai reikalavimai keičiamo specialisto pozicijai;

3.14.2. Visi TIEKĖJO komandos nariai, nurodyti TIEKĖJO pasiūlyme KONKURSUI, privalo dalyvauti vykdant SUTARTĮ. TIEKĖJAS turi teisę pakeisti savo komandą ar jos narį tik gavęs raštišką UŽSAKOVO sutikimą;

3.14.3. SUTARTIES vykdymo eigoje UŽSAKOVAS gali inicijuoti TIEKĖJO komandos nario, kuris netinkamai atlieka SUTARTYJE numatytas pareigas, pakeitimą, nuroydamas tokio prašymo motyvus;

3.14.4. TIEKĖJAS privalo savo iniciatyva siūlyti keisti pasiūlyme nurodytus TIEKĖJO komandos narius šiais atvejais:

3.14.4.1. Komandos nario mirties, ligos arba nelaimingo atsitikimo atveju;

3.14.4.2. Jei komandos narį keisti būtina dėl kitų, nuo TIEKĖJO nepriklausančių priežasčių.

3.14.5. TIEKĖJAS apie 3.14.4. punkte minimų atvejų atsiradimą privalo nedelsiant informuoti UŽSAKOVĄ;

3.14.6. TIEKĖJAS turėtų iš anksto informuoti UŽSAKOVĄ apie PROJEKTE dalyvaujančių darbuotojų atostogas ir užtikrinti, kad jų atostogų metu, PASLAUGĄ teiks kiti specialistai, turintys reikiamą kvalifikaciją. Atostogų metu keičiamiems specialistams taikomos SUTARTIES 3.14.1. papunkčio sąlygos.

3.14.7. TIEKĖJAS turi užtikrinti, kad nurodyti specialistai SUTARTIES įgyvendinimui bus pasiekiami visą SUTARTIES įgyvendinimo laiką. UŽSAKOVUI pareikalavus, specialistai turės teikti PASLAUGĄ UŽSAKOVO patalpose.

3.15. SUTARTIES vykdymui TIEKĖJAS gali pasitelkti subtiekęjus. Sudarius SUTARTĮ, tačiau ne vėliau negu SUTARTIS pradeda vykdyti, TIEKĖJAS įsipareigoja UŽSAKOVUI pranešti žinomų subtiekęjų pavadinimus, kontaktinius duomenis ir jų atstovus. TIEKĖJAS privalo informuoti apie minėtos informacijos pasikeitimą visu SUTARTIES vykdymo metu, taip pat apie subtiekęjus, kuriuos jis ketina pasitelkti vėliau. Visi naujai pasitelkiami ar keičiami subtiekęjai turi atitikti KONKURSO DOKUMENTŲ 2 priedo 12 punkto reikalavimą ir pateikti deklaraciją pagal KONKURSO DOKUMENTŲ 8 priedo formą. SUTARTIES galiojimo metu, TIEKĖJAS KONKURSO pasiūlyme nurodytus subtiekęjus gali keisti tik prieš tai raštu suderinęs su UŽSAKOVU. Keičiamas (-i) subtiekęjas (-ai) turi turėti ne žemesnę, nei nurodyta KONKURSO DOKUMENTUOSE, kvalifikaciją, jei jų pajėgumais buvo remiamasi įrodinėjant atitikimą kvalifikacijos reikalavimams, šiuo atveju pateikiami ir subtiekęjo pašalinimo pagrindų nebuvimą patvirtinantys dokumentai, numatyti KONKURSO dokumentuose.

3.16. Visi informacijos saugumo reikalavimai, taikomi TIEKĖJUI, yra taikomi ir jo subtiekęjams.

4. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

4.1. ŠALYS privalo susilaikyti nuo bet kokių nepagrįstų veiksmų, kurie galėtų pakenkti kitai ŠALIAI.

4.2. Jei TIEKĖJAS neįvykdo arba netinkamai įvykdo SUTARTYJE numatytus įsipareigojimus, UŽSAKOVAS turi teisę pareikalauti atlyginti SUTARTIES sąlygų nevykdymu ar netinkamu vykdymu jam padarytus tiesioginius nuostolius, bet ne didesne nei SUTARTIES verte, išskyrus Civilinio kodekso 6.252 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas išimtis ir pagal Civilinį kodeksą galimus regreso atvejus.

4.3. Už TIEKĖJO vėlavimą atlikti sutartinius įsipareigojimus, numatyti delspinigiai – 0,06 procento nuo vėluojamų atlikti sutartinių įsipareigojimų vertės už kiekvieną pavėluotą dieną, bet ne daugiau kaip 5 procentai nuo bendros SUTARTIES vertės.

4.4. Už UŽSAKOVO vėlavimą atsiskaityti su TIEKĖJU numatomi delspinigiai – 0,06 procento nuo vėluojamos apmokėti sumos, už kiekvieną pavėluotą dieną, bet ne daugiau kaip 5 procentai nuo bendros SUTARTIES vertės.

4.5. Nutraukus SUTARTĮ 6.7.2. punkte nurodytu pagrindu, UŽSAKOVAS pasinaudoja 5.2. punkte numatytu SUTARTIES įvykdymo užtikrinimu ir TIEKĖJAS įtraukiamas į nepadėto tiekėjo sąrašą.

4.6. Už SUTARTIES 3.14 punkte ir SUTARTIES 3.15 punkte nustatytų sąlygų pažeidimus, TIEKĖJUI skiriama 5000 eurų bauda.

5. SUTARTIES ĮVYKDYMO UŽTIKRINIMAS

5.1. UŽSAKOVAS reikalauja, kad SUTARTIES įvykdymas būtų užtikrinamas Lietuvos Respublikoje ar užsienyje registruoto banko, kredito įstaigos garantija ar draudimo bendrovės laidavimo draudimu (toliau – SUTARTIES įvykdymo užtikrinimas).

5.2. Po SUTARTIES pasirašymo per 10 darbo dienų, TIEKĖJAS privalo pateikti SUTARTIES įvykdymo užtikrinimą, išduotą Lietuvos Respublikoje ar užsienyje įsteigtos ir veikiančios banko, kredito įstaigos arba draudimo bendrovės (toliau – SUTARTIES įvykdymo užtikrinimo davėjas), pagal kurį SUTARTIES įvykdymo užtikrinimo davėjas įsipareigoja neatšaukiamai ir besąlygiškai per 10 kalendorinių dienų nuo pirmo UŽSAKOVO reikalavimo, gauto kartu su pareiškimu tvirtinančiu, kad TIEKĖJAS netinkamai vykdo SUTARTYJE numatytus įsipareigojimus (suteikta PASLAUGA ar PASLAUGOS dalis neatitinka SUTARTYJE nustatytų reikalavimų), pažeidė SUTARTYJE nustatytus prievolių įvykdymo terminus, atsisakė vykdyti SUTARTĮ sumokėti UŽSAKOVUI 50 000 Eur dydžio SUTARTIES įvykdymo užtikrinimo išmoką. UŽSAKOVAS pranešime SUTARTIES įvykdymo užtikrinimo davėjui turi nurodyti, dėl kurios iš aplinkybių jam priklauso SUTARTIES įvykdymo užtikrinimo suma, tačiau SUTARTIES įvykdymo užtikrinimo davėjas neturi teisės reikalauti, kad UŽSAKOVAS pagrįstų savo reikalavimą.

5.3. SUTARTIES įvykdymo užtikrinimo trukmė turi būti ne trumpesnė nei SUTARTIES trukmė. TIEKĖJAS gali pateikti 12 mėnesių galiojantį SUTARTIES įvykdymo užtikrinimą ir likus ne mažiau kaip 1 (vienam) mėnesiui iki pateikto SUTARTIES įvykdymo užtikrinimo galiojimo pabaigos pateikti naują arba pratęstą SUTARTIES įvykdymo užtikrinimą laikotarpiui, iki kol bus įvykdyti sutartiniai įsipareigojimai. Šiuo atveju TIEKĖJUI iki nurodyto termino nepateikus naujo arba pratęsto SUTARTIES įvykdymo užtikrinimo, UŽSAKOVAS pareikalauja SUTARTIES įvykdymo užtikrinimo davėjo sumokėti pagal galiojantį SUTARTIES įvykdymo užtikrinimą, kadangi TIEKĖJAS laikomas neįvykdžiusiu šiame punkte nurodyto savo įsipareigojimo.

5.4. Jei UŽSAKOVAS pasinaudoja SUTARTIES įvykdymo užtikrinimu, išskyrus atvejus, kai SUTARTIES užtikrinimu pasinaudojama dėl to, kad nutraukiama SUTARTIS, TIEKĖJAS, siekdamas toliau vykdyti SUTARTIES įsipareigojimus, privalo per 10 darbo dienų pateikti UŽSAKOVUI naują SUTARTIES įvykdymo užtikrinimą ne mažesnei nei 5.2. punkte nurodytai sumai. Jei TIEKĖJAS nepateikia naujo SUTARTIES įvykdymo užtikrinimo, UŽSAKOVAS turi teisę vienašališkai nutraukti SUTARTĮ.

6. SUTARTIES GALIOJIMAS, PAKEITIMAS IR NUTRAUKIMAS

6.1. SUTARTIS įsigalioja nuo pateikto SUTARTIES įvykdymo užtikrinimo dienos ir galioja iki visiško TIEKĖJO ir UŽSAKOVO įsipareigojimų pagal SUTARTĮ įvykdymo momento.

6.2. SUTARTIS sudaroma laikotarpiui iki 2026 m. birželio 30 d. įskaitant atsiskaitymo terminą. SUTARTIS gali būti pratęsta ne daugiau, kaip du kartus, esant pagrįstoms aplinkybėms ir pratęsiant projekto finansavimo sutartį, bet bendras SUTARTIES galiojimo laikotarpis negali viršyti 37 mėn. (įskaitant atsiskaitymo su TIEKĖJU terminą). PASLAUGOS (PASLAUGOS dalys) turi būti atliktos iki 2026 m. balandžio 30 d.

6.3. PASLAUGOS dalių įgyvendinimo terminai gali būti pratęsti dėl aplinkybių, kurios nepriklauso nuo TIEKĖJO ir UŽSAKOVO. PASLAUGOS dalių įgyvendinimo terminai gali keistis priklausomai ir nuo teisės aktų nuostatų pasikeitimų, reglamentuojančių ir įtakančių PASLAUGOS atlikimą. Tokiu atveju, galioja terminai nurodyti teisės aktuose.

6.4. ŠALYS gali daryti PASLAUGOS TECHNINĖJE SPECIFIKACIJOJE aprašytų PASLAUGOS reikalavimų realizavimo pakeitimą (-us) ir (ar) patikslinimą (-us), kurie neturėtų įtakos SUTARTIES kainai ir trukmei, bendrai PASLAUGOS apimčiai. PASLAUGOS reikalavimų realizavimo pakeitimas ir (ar) patikslinimas galimas tik esant objektyvioms ir pagrįstoms aplinkybėms, o toks pakeitimas (-ai) ir (ar) patikslinimas (-ai) turi būti įforminamas pasirašant funkcionalumo realizavimo pakeitimo ar patikslinimo protokolą (arba kitą dokumentą) tarp TIEKĖJO ir

UŽSAKOVO, kuriame inter alia turėtų būti nurodomos visos objektyvios aplinkybės, bei atitinkamai įvertinta pakeitimo ir (ar) patikslinimo įtaka SUTARTIES kainai ir trukmei, bendrai PASLAUGOS apimčiai.

6.5. UŽSAKOVAS turi teisę nutraukti SUTARTĮ, jeigu TIEKĖJAS SUTARTIES galiojimo laikotarpiu pagal galiojančius teisės aktus praranda teisę užsiimti ūkine komercine ar kitokia, būtina PASLAUGOS atlikimui, veikla.

6.6. Jeigu TIEKĖJAS netinkamai vykdo SUTARTĮ (suteikta PASLAUGA ar PASLAUGOS dalis neatitinka SUTARTYJE nustatytų reikalavimų ir TIEKĖJAS per suteiktą protingą terminą neištaiso nurodytų trūkumų), UŽSAKOVAS gali ją nutraukti raštu įspėjęs TIEKĖJĄ prieš 10 kalendorinių dienų.

6.7. SUTARTIS gali būti nutraukta anksčiau nurodyto termino:

6.7.1. TIEKĖJO ir UŽSAKOVO rašytiniu susitarimu;

6.7.2. UŽSAKOVAS gali nutraukti SUTARTĮ, ne mažiau kaip prieš 10 kalendorinių dienų įspėjęs raštu TIEKĖJĄ, jeigu jis nevykdo sutartinių įsipareigojimų ar netinkamai juos įvykdo ir tai yra esminis SUTARTIES pažeidimas. Nustatydamas esminį SUTARTIES pažeidimą UŽSAKOVAS privalo vadovautis Civilinio kodekso 6.217 straipsnio nuostatomis. Esminiu SUTARTIES pažeidimu taip pat gali būti laikoma daugiau kaip 3 mėnesių (priklausomai nuo sutarties termino ir kainos) įsipareigojimų pagal SUTARTĮ vykdymo vėlavimas arba prievolių įvykdymo trūkumų nepašalinimas per papildomai suteiktą protingą laiką.

6.8. UŽSAKOVAS gali vienašališkai nutraukti SUTARTĮ Viešųjų pirkimų įstatymo 90 straipsnio 1 dalyje nurodytais pagrindais.

6.9. SUTARTIS bus nutraukiama, jei Lietuvos Respublikos Vyriausybė Lietuvos Respublikos nacionaliniam saugumui užtikrinti svarbių objektų apsaugos įstatymo nustatyta tvarka priims sprendimą, patvirtinantį, kad SUTARTIS neatitinka nacionalinio saugumo interesų.

6.10. Jeigu TIEKĖJAS savo iniciatyva anksčiau laiko nori vienašališkai nutraukti SUTARTĮ, TIEKĖJAS gali ją nutraukti tik raštu įspėjęs UŽSAKOVĄ prieš 10 kalendorinių dienų. Šiuo atveju TIEKĖJAS per 5 darbo dienas nuo SUTARTIES nutraukimo dienos sumoka UŽSAKOVUI 50 000 Eur dydžio baudą, TIEKĖJAS taip pat įsipareigoja per 5 darbo dienas nuo UŽSAKOVO reikalavimo kompensuoti UŽSAKOVUI visus tiesioginius nuostolius, atsiradusius dėl tokio SUTARTIES nutraukimo, kurių nepadengia bauda. TIEKĖJUI įvykdžius šiame punkte nurodytas sąlygas, UŽSAKOVAS grąžina SUTARTIES 5 punkte numatytą SUTARTIES įvykdymo užtikrinimą.

6.11. SUTARTIS jos galiojimo laikotarpiu, neatliekant naujos pirkimo procedūros, gali būti keičiama (ŠALIŲ rašytiniu susitarimu), kai UŽSAKOVUI atsiranda poreikis įsigyti su pirkimo objektu susijusių paslaugų, bendrai neviršijant 10 (dešimt) procentų pradinės SUTARTIES vertės. Už papildomai įsigijamas paslaugas bus apmokėta ne didesnėmis nei užsakymo dieną TIEKĖJO pasiūlytomis, konkurencingomis ir rinką atitinkančiomis kainomis.

6.12. SUTARTIES sąlygos SUTARTIES galiojimo laikotarpiu negali būti keičiamos, išskyrus Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnyje numatytus atvejus.

6.13. Visi SUTARTIES pakeitimai, papildymai ir priedai galioja, jeigu jie yra sudaryti raštu ir patvirtinti abiejų ŠALIŲ įgaliotų atstovų parašais. Visi SUTARTIES pakeitimai, papildymai ir priedai tampa sudėtinėmis ir neatskiriamomis SUTARTIES dalimis.

6.14. UŽSAKOVAS pasilieka teisę atsisakyti PASLAUGOS ar PASLAUGOS dalies pirkimo, jeigu jis neturės pakankamo, nuo jo nepriklausančio finansavimo (UŽSAKOVAS yra iš Lietuvos Respublikos biudžeto finansuojama, Lietuvos Respublikos mokesčių administratoriaus funkcijas atliekanti įstaiga), arba PASLAUGOS ar PASLAUGOS dalies pirkimo nereikės vykdant mokesčių administratoriaus funkcijas, arba dėl kitų priežasčių. Šiuo atveju jokios sankcijos, numatytos SUTARTYJE, UŽSAKOVUI netaikomos. Tokio atsisakymo atveju UŽSAKOVAS apmoka TIEKĖJUI už iki atsisakymo faktiškai įvykdytą pagal SUTARTĮ PASLAUGOS dalį.

6.15. UŽSAKOVAS gali vienašališkai nutraukti SUTARTĮ, jeigu TIEKĖJAS, ar jį kontroliuojantys asmenys yra įtraukti į subjektų bei jų grupių, kurioms taikomos Jungtinių Tautų Organizacijos Saugumo Tarybos rezoliucijų, nukreiptų prieš terorizmą (Jungtinių Tautų Saugumo Tarybos rezoliucija 1267(1999) su pakeitimais) ir Europos Sąjungos finansinių sankcijų, konsoliduotą sąrašą.

6.16. SUTARTIES pasibaigimas ar nutraukimas nepanaikina ŠALIŲ teisės reikalauti atlyginti tiesioginius nuostolius, atsiradusius dėl SUTARTIES neįvykdymo, bei delspinigių, priskaičiuotų iki SUTARTIES nutraukimo, mokėjimo.

6.17. Nutraukus SUTARTĮ ar jai pasibaigus, lieka galioti SUTARTIES nuostatos, susijusios su atsakomybe bei atsiskaitymais tarp ŠALIŲ pagal SUTARTĮ.

7. NENUGALIMOS JĖGOS APLINKYBĖS (FORCE MAJEURE)

7.1. Nė viena iš SUTARTIES ŠALIŲ neatsako už prisiimtų įsipareigojimų visišką ar dalinį neįvykdymą, jeigu ji įrodo, kad įsipareigojimų neįvykdė dėl nenugalimos jėgos aplinkybių (Force Majeure).

7.2. ŠALIS, kuri dėl nenugalimos jėgos aplinkybių negali įvykdyti savo įsipareigojimų, privalo nedelsdama, bet ne vėliau kaip per 5 dienas nuo aplinkybių atsiradimo ar paaiškėjimo, raštu informuoti apie tai kitą ŠALĮ. Jeigu nenugalimos jėgos aplinkybės užsitęsia ilgiau kaip vieną mėnesį, bet kuri ŠALIS, pranešusi kitai ŠALIAI raštu, turi teisę nutraukti SUTARTĮ.

7.3. Nenugalimos jėgos aplinkybėmis yra laikomos aplinkybės, apibrėžtos Civilinio kodekso 6.212 straipsnyje ir Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos aplinkybėms taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840.

8. KITOS NUOSTATOS

8.1. SUTARTIES punktų pavadinimai nustatomosios galios neturi – jų tikslas yra tik palengvinti SUTARTIES nuostatų paiešką.

8.2. SUTARTIS sudaryta Viešųjų pirkimų įstatymo ir Civilinio kodekso pagrindu. Visiems ginčams, kilusiems dėl SUTARTIES vykdymo, spręsti taikomi Lietuvos Respublikos norminiai teisės aktai.

8.3. Visi ginčai, kylantys dėl SUTARTIES tarp ŠALIŲ, sprendžiami ŠALIŲ tarpusavio sutarimu, o nesutarus – Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

8.4. Už SUTARTIES tinkamą vykdymą iš UŽSAKOVO pusės atsakinga Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos Projektų valdymo skyriaus vyriausioji projektų vadovė Vilma Mirauskienė (tel.: (0 5) 2687 864, El. p. vilma.mirauskiene@vmi.lt). Apie pasikeitusį atsakingą asmenį TIEKĖJAS informuojamas raštu.

8.5. SUTARTIS turi priedą, PASLAUGOS TECHNINĖ SPECIFIKACIJA, kuris yra sudėtinė ir neatskiriama SUTARTIES dalis.

9. ŠALIŲ REKVIZITAI

9.1. ŠALYS privalo nedelsdamos raštu pranešti viena kitai apie SUTARTYJE nurodytųjų rekvizitų pasikeitimą.

9.2. ŠALIŲ rekvizitai yra tokie:

UŽSAKOVAS:

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos
Vasario 16-sios g. 14, LT-01107, Vilnius
Telefonas: +370 5 268 7800
Kodas: 188659752
Atsiskaitomoji sąskaita:
LT704 040 0636 1000 0158
Lietuvos Respublikos finansų ministerija
Finansų įstaigos kodas 40400
SWIFT BIC kodas: MFRLLT22XXX

TIEKĖJAS:

UAB „Insoft“
Juozo Rutkausko g. 6, LT-05132 Vilnius,
Juridinio asmens kodas: 302294870
Telefonas: +370 5 210 0660
El. paštas: info@insoft.lt
Atsiskaitomoji sąskaita:
LT48 7044 0600 0665 7896
Banko kodas 70440
AB SEB bankas

Viršininko pavaduotojas
Martynas Endrijaitis

Direktorius
Mindaugas Mikulėnas

PASLAUGOS TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

I DALIS. SĄVOKOS.....	2
II DALIS. PIRKIMO OBJEKTAS.....	3
III DALIS. ESAMA SITUACIJA.....	5
IV DALIS. REIKALAVIMAI PASLAUGOS TEIKIMUI.....	7
1. NAUDOTOJŲ POREIKIŲ TYRIMAS IR NAUDOTOJŲ REIKALAVIMŲ SPECIFIKAVIMAS.....	7
1.1. Naudotojų poreikių ir VMI paslaugų tyrimas.....	7
1.2. Naudotojų Savitarnos portalo koncepcija ir naudotojų reikalavimų specifikacija.....	7
2. VMI PASLAUGŲ KATALOGO PROJEKTAVIMAS.....	9
3.SAVITARNOS PORTALO FRONTENDO ARCHITEKTŪROS PROGRAMAVIMAS, PROTOTIPO SUKŪRIMAS	10
4. PAGAL POREIKĮ UŽSAKOMOS PASLAUGOS.....	12
5. BENDRADARBIAVIMAS SU MAP TIEKĖJU.....	12
6. NAUDOTOJO PATIRTIES METODŲ PANAUDOJIMO PRINCIPAI.....	13
7. VMI NAUDOTOJO PATIRTIES PRAKTIKA IR KOMUNIKACIJA SU TIEKĖJAIS.....	16
8. DARBŲ UŽSAKYMAS PAGAL NENUMATYTIEMS POREIKIAMS SKIRTAS VALANDAS.....	21
9. TEISĖS AKTAI, KURIŲ TURI BŪTI LAIKOMASI ĮGYVENDINANT PROJEKTĄ.....	22
10. DUOMENŲ SAUGOS IR INFORMACIJOS KONFIDENCIALUMO.....	23
11. REZULTATAI.....	24

I DALIS. SĄVOKOS

Naudojamos sąvokos ir trumpiniai:

Trumpinys	Paaiškinimas
COTS	Komercinis produktas „nuo lentynos“ (<i>angl. Commercial off-the-shelf or commercially available off-the-shelf</i>), o ne pagal užsakymą pagaminta techninė ir / ar programinė įranga
KOMISIJA	Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko įsakymu KONKURSUI organizuoti ir rezultatams įvertinti sudaryta Viešojo pirkimo komisija
KONKURSAS	Naudotojo patirties (<i>angl. User experience, UX</i>) ir dizaino specialistų paslaugų įsigijimo viešojo pirkimo konkursas
KONKURSO DOKUMENTAI	Naudotojo patirties (<i>angl. User experience, UX</i>) ir dizaino specialistų paslaugų įsigijimo viešojo pirkimo konkurso dokumentai
Frontend	Tai interneto svetainės ar programinės įrangos sistemos dalis, su kuria naudotojai sąveikauja tiesiogiai, apimanti naudotojo sąsajos (UI) komponentus bei architektūrinius elementus, atsakingus už naudotojo įvedamų duomenų apdorojimą ir palengvinančius keitimąsi duomenimis su vidinėmis (<i>angl. backend</i>) sistemomis. Frontend'o kūrimo procese siekiama užtikrinti sklandžią naudotojo patirtį įrenginiuose ir platformose.
MAP	Mokesčių administravimo platforma
MAP tiekėjas	Paslaugos teikėjas, pagal viešojo pirkimo sutartį, teikiantis VMI Mokesčių administravimo platformos diegimo paslaugą, kurios objektas yra: MAP licencijos ir susijusios (būtinės MAP diegimui ir veikimui) programinės įrangos įsigijimas, MAP ir jos modulių / komponentų, savitarnos portalo ir pradinių bendrųjų procesų įdiegimas ir konfigūravimas REIKALAVIMUOSE aprašyta apimtimi, techninis konsultavimas bei 10 VMI paslaugų ir mokesčių administravimo procesų perkėlimas į MAP.
Naudotojas	Dokumente, sąvoka naudotojas apima VMI klientus, VMI darbuotojus
VMI klientas	VMI klientas – mokesčių mokėtojai (tiek fiziniai tiek juridiniai asmenys), tretieji asmenys (pvz. teisėsaugos institucijos, VMI partneriai)
PASLAUGA	Naudotojo patirties (<i>angl. User experience, UX</i>) ir dizaino specialistų paslaugų paslaugos
PASLAUGOS dalis	Sudėtinis PASLAUGOS elementas
PROJEKTAS	Pasirašius SUTARTĮ, joje nurodytų REIKALAVIMŲ įgyvendinimas, dalyvaujant TIEKĖJUI IR UŽSAKOVUI
VMI skaitmeninės transformacijos projektas, VMI projektas	Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos įgyvendinamas Ekonomikos gaivinimo ir atsparumo didinimo priemonės lėšomis finansuojamas projektas „VMI skaitmeninė transformacija: inovatyvių elektroninių paslaugų ir mokesčių administravimo platformos sukūrimas“
REIKALAVIMAI	KONKURSO DOKUMENTŲ reikalavimai
Savitarna, Savitarnos portalas	Savitarnos portalo sprendimas, Mokesčių administravimo platformos dalis
SUTARTIS	Viešojo pirkimo paslaugų sutartis
SVN	Rinkinių versijavimo saugykla
ŠALIS, ŠALYS	Pasirašius SUTARTĮ ir vykdant PROJEKTĄ, TIEKĖJAS IR UŽSAKOVAS
TIEKĖJAS	Atvirame konkurse dėl PASLAUGOS pirkimo dalyvaujantis subjektas (-ai), kuris sudarys su UŽSAKOVU SUTARTĮ bei suteiks SUTARTYJE numatytą PASLAUGĄ
UX	Naudotojo patirtis
UŽSAKOVAS	Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos
VMI	Valstybinė mokesčių inspekcija
VMI prie FM	Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos

II DALIS. PIRKIMO OBJEKTAS

Pirkimo objektas – Naudotojo patirties (*angl. User experience, UX*) ir dizaino specialistų paslaugos.

Įsigydamas šias paslaugas VMI įgyvendina projekto „VMI skaitmeninė transformacija: inovatyvių elektroninių paslaugų ir mokesčių administravimo platformos sukūrimas“ uždavinį: sukurti vieningą, šiuolaikišką VMI teikiamų el. paslaugų naudotojų patirtį ir naudotojų sąsają.

Naudotojo patirties (*angl. User experience, UX*) ir dizaino specialistų paslaugomis siekiama adaptuoti standartinį COTS sprendimo portalą, sukurti vieningą, šiuolaikišką VMI teikiamų el. paslaugų naudotojų patirtį ir naudotojų sąsają, kuri atlieptų esamas naudotojų problemas ir poreikius el. paslaugoms ir bendriesiems funkcionalumams.

Paslaugos dalys ir paslaugos suteikimo terminai:

Lentelė 1 Paslaugos dalys ir paslaugos suteikimo terminai

Eil. Nr.	PASLAUGOS dalys	Rezultatas	Orientacinis Terminas
1.	Naudotojų poreikių tyrimas ir naudotojų reikalavimų specifikavimas	- Atliktas tyrimas, parengta ir su UŽSAKOVU suderinta „Naudotojų poreikių tyrimas ir VMI paslaugų analizė“ - Parengta ir su UŽSAKOVU suderinta Naudotojų Savitarnos portalų koncepcija ir naudotojų poreikių specifikacija - Prototipai (mažo detalumo (<i>angl. low fidelity</i>)) - Tinkamumo vertinimo ir tinkamumo testavimo su naudotojais duomenys ir rezultatai - Parengtas ir su UŽSAKOVU bei MAP TIEKĖJU suderintas Suplanuotų darbų sąrašas	Pagal su Užsakovu sudertą paslaugos teikimo grafiką, bet ne ilgiau nei per 5 mėn. nuo SUTARTIES pasirašymo*
2.	VMI paslaugų katalogo projektavimas	- Parengtas ir suderintas dokumentas „VMI paslaugų katalogas“ ir jo priedai: VMI paslaugų katalogo medis (brėžinys); - Interaktyvus prototipas, kaip Savitarnos portalų prototipo dalis, atspindintis VMI paslaugų katalogo optimizuotą architektūrą; - Tinkamumo tyrimo duomenys ir rezultatai	Pagal su Užsakovu sudertą paslaugos teikimo grafiką, bet ne ilgiau nei per 6 mėn. nuo SUTARTIES pasirašymo*

3.	Savitarnos portalo Frontendo architektūros programavimas, prototipo sukūrimas **	• Suprogramuotas Savitarnos portalo frontend'o prototipas • Aukšto detalumo prototipai • Dizainas Figma sistemoje • Parengta ir su UŽSAKOVU suderinta dokumentacija Rezultato apimtis: 1) Savitarnos portalo pagrindiniai puslapiai ir pagrindinių puslapių funkcionalumai; 2) Su mokesčių mokėtojų registravimu susijusios paslaugos: „Fizinių asmenų veiklos įregistravimas/ išregistravimas/ duomenų keitimas mokesčių mokėtojų registre (administracinė paslauga PASA00129)“, „Juridinių asmenų ir užsienio juridinių asmenų filialų ar atstovybių registrinių duomenų įregistravimas, išregistravimas, keitimas Mokesčių mokėtojų registre (administracinė paslauga PASA00518)“, „Pažymų, patvirtinančių Lietuvos rezidento rezidavimo vietą, išdavimas (administracinė paslauga PASA00770)“; 3) Asmenų registravimas akcizų lengvatų tikslais (administracinės paslaugos „Leidimų taikyti akcizų lengvatas naudotojams išdavimas/ keitimas/ panaikinimas“ (administracinė paslauga PASA00599); „Leidimų taikyti akcizų lengvatas tiekėjams išdavimas/ keitimas/ panaikinimas“ (administracinė paslauga PASA00934); „Registravimas akcizų mokėtojais“ (administracinė paslauga PASA00266)) Mokesčių deklaracijų ir kitų mokestinių dokumentų priėmimas ir tikslinimas (administracinė paslauga PASA00520); 4) Paveldimo turto apmokestinamosios vertės pažymos išdavimas (administracinė paslauga PASA00877); 5) Verslo liudijimų išdavimas/ pratęsimas/ pakeitimas/ nutraukimas (administracinė paslauga PASA00346); 6) Deklaravimo laikotarpių tvarkymas ir kito mokestinio laikotarpio nustatymas.	Pagal su Užsakovu sudertą paslaugos teikimo grafiką.
4.	Papildomos valandos nenumatytiems poreikiams	• PASLAUGOS techninės specifikacijos IV dalies 4 skyriuje įvardintų paslaugų, teikiamų pagal atskirą užsakymą, metu sukurti rezultatai.	Darbai gali būti užsakomi visu SUTARTIES laikotarpiu

* Terminas bus patikslintas atsižvelgiant į projekto veiklų grafiką.

** Paslaugos dalis užsakoma atskiru užsakymu.

III DALIS. ESAMA SITUACIJA

VMI prie FM įgyvendina Ekonomikos gaivinimo ir atsparumo didinimo priemonės lėšomis finansuojamą VMI skaitmeninės transformacijos projektą.

VMI skaitmeninės transformacijos projekto tikslas: VMI teikiamas el. paslaugas ir veiklos procesus perkelti į aukštesnį brandos, kokybės ir technologinį lygį, sudarant sąlygas visiems el. paslaugų gavėjams vienoje el. paslaugų platformoje realiu laiku ir nepertraukiamai naudotis inovatyviomis el. paslaugomis, palaikomomis šiuolaikiniais ir gerosiomis praktikomis paremtais technologiniais sprendimais.

Išskiriamos trys VMI skaitmeninės transformacijos projekto tikslinės grupės:

1. VMI klientai, turintys mokestinių prievolių ir / arba naudojančys VMI paslaugas, kurių poreikiai yra: gauti el. paslaugas realiu ar jam artimu laiku, pasiekti atsinaujinusią informaciją greitai, teikti ir gauti reikalingus duomenis saugiai, realiu laiku ir tik vieną kartą, rečiau kreiptis į skirtingas institucijas siekiant gauti paslaugą, užtikrinti lengvesnį paslaugos prieinamumą įvairių gebėjimų paslaugų gavėjams, gauti individualizuotas ir į gavėjo poreikius orientuotas paslaugas.

2. VMI darbuotojai, kurių poreikiai yra: greičiau ir patogiau suteikti paslaugas VMI klientams, užtikrinti tinkamą mokestinių prievolių vykdymą, didinti paslaugos teikimo veiklos procesų skaidrumą, saugiai tvarkyti visą aktualią informaciją, automatizuotai ir efektyviai atlikti duomenų analizę, turėti įrankius el. paslaugų pritaikymui pagal teisinės aplinkos ir / ar veiklos procesų pokyčius, turėti įrankius patogiam duomenų valdymui, saugojimui, analizei, patogiai vykdyti mokesčių, neįvykdytų prievolių ir kitus mokesčių administravimo procesus, užtikrinti duomenų konfidencialumą, vientisumą ir teisingumą, užtikrinti paslaugos ir veiklos procesų atsparumą kibernetinėms grėsmėms, stiprinti ir spartinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą, automatizuotai kaupti susijusias žinias ir patirtį.

3. Kitos Lietuvos ir kitų šalių institucijos ir jų darbuotojai (valstybės institucijos, teisės aktų nustatyta tvarka naudojančios ar teikiančios VMI duomenis, užsienio valstybių mokesčių administracijos ir (ar) kiti kompetentingi subjektai, tarptautinių sutarčių ir susitarimų pagrindu teikiantys ir (ar) gaunantys VMI duomenis), kurių poreikiai yra: teikti / gauti duomenis greitai ir efektyviai, gauti apibendrintą informaciją ar kitą susijusią informaciją laiku, analizuoti gautą informaciją ir ją apdoroti.

VMI susiduria su problemomis, kurios bus išspręstos įgyvendinus VMI skaitmeninės transformacijos projektą. Projekte sprendžiamos problemos: 1) plėtrai nepritaikyta IS architektūra ir technologijos; 2) pasenusios ir gamintojų nepalaikomos IS; 3) didelis informacinių sistemų kiekis; 4) vieningos duomenų ir informacijos valdymo sistemos trūkumas; 5) išbarstytas paslaugų teikimas, paini naudotojo sąsaja.

Įsigydoma UX specialistų paslaugas, VMI, kartu su techninės infrastruktūros ir programinės įrangos tiekėjais, sprendžia problemas: išbarstytas paslaugų teikimas, paini naudotojo sąsaja. Trūksta į klientą orientuotos ir vieningos naudotojo sąsajos VMI teikiamoms el. paslaugoms. Naudotojo prieiga prie el. paslaugų yra išsibarsčiusi tarp skirtingų IS, jų pasirinkimas nėra intuityvus naudotojui, pavyzdžiui Elektroninio deklaravimo informacinė sistema (EDS) ir Mano VMI ar Išmanioji mokesčių administravimo informacinė sistema (i.MAS). Dabartiniai klientų kelionės sprendimai riboja galimybes teikti individualizuotas ir prie klientų specifinių poreikių bei situacijų pritaikytas el. paslaugas. Šiuo metu visi identifikuoti pagrindiniai funkciniai komponentai veikia kaip atskiri, tačiau tarpusavyje duomenų mainais susaistyti funkciniai vienetai, kur kiekvienas yra vienodai svarbus.

Šiuo VMI skaitmeninės transformacijos projektu VMI siekia teikiamas el. paslaugas ir susijusius veiklos procesus perkelti į aukštesnį brandos, kokybės ir technologinį lygį. Planuojama, jog į kitą brandos lygmenį bus perkeltos su mokesčių ir kitų įmokų administravimu susijusios paslaugos. 8 iš jų priskiriama administracinėms paslaugoms pagal LR Viešojo administravimo įstatymą. VMI administracinių paslaugų brandos lygis yra nurodytas kiekvienos paslaugos apraše, kurį galima rasti e.paslaugos.lt ir VMI interneto svetainėje (<https://www.vmi.lt/evmi/paslaugos>). (IV) brandos lygį atitinkančios įstaigos pasižymi vieša interneto svetaine, per kurią elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos, suteikiama galimybė el. paslaugų gavėjui dalyvauti visame viešosios ar administracinės paslaugos teikime per interneto svetainę. Paslaugos kokybei užtikrinti taikomos supaprastintos el. procedūros. VMI siekia pereiti į personalizuotą paslaugų teikimą, tai yra (V) brandos lygmenį.

[gyvendinant šį VMI projektą, VMI planuoja pradėti skaitmeninę transformaciją, kuri bus vykdoma apjungiant ir konsoliduojant esamas IS, į vieną MAP perkeliant optimizuotus veiklos procesus ir el. paslaugas, pasitelkiant duomenimis grįstus sprendimus ir įtraukiant į naudotoją orientuotą požiūrį, šiuolaikinius technologinius sprendinius priartinant prie VMI klientų natūralių ekosistemų. Projekto tikslams pasiekti yra numatomos šios veiklos:

1) MAP licencijos įsigijimas, MAP ir jos modulių / komponentų įdiegimo ir konfigūravimo paslaugos (MAP standartinio sprendimo (COTS) licencija apimanti – MAP modulius / komponentus, standartinį Savitarnos portalą ir pradinį bendrusios veiklos, universalią duomenų teikimo sąsają (UDTS) bei integracijas su kitomis IS (pvz. VDV IS). MAP produkto įdiegimu ir konfigūravimu (kūrimu) siekiama apjungti ir konsoliduoti esamus VMI informacinių sistemų (toliau – VMI IS) sprendimus į vieną mokesčių administravimo platformą, kuri padėtų mažinti bendrą VMI IS kiekį, būtų sukurtas vienas Savitarnos portalo sprendimas naudotojams, būtų mažinamos tarp sisteminės integracijos, duomenų dubliavimas skirtingose informacinėse sistemose, būtų parengtas pirminių duomenų šaltinio duomenų struktūros aprašas ir teikiami ne mažiau nei dabar yra atviri duomenų rinkiniai).

2) 10 VMI el. paslaugų ir mokesčių administravimo procesų perkėlimo į MAP paslaugos (įdiegus MAP standartinius komponentus ir siekiant pakelti el. paslaugų brandos lygį yra būtina įvertinti ir atlikti esamų procesų tobulinimo veiksmus, paruošti perkeliamus duomenis ir perkelti bei standartui pritaikyti 10 VMI teikiamų administracinių ir kitų mokesčių administravimo el. paslaugų ir procesų į MAP, o esant galimybėms kiekvieną darbo su dokumentais procesą eliminuoti arba automatizuoti bei skaitmenizuoti. Taip pat perkėlus į MAP atlikti pilną arba dalinį esamų IS demontavimą).

3) Naudotojo patirties (*angl. User experience, UX*) ir dizaino specialistų paslaugos (Naudotojo patirties ir dizaino specialistų paslaugos yra būtinos siekiant adaptuoti standartinį COTS sprendimo portalą, sukurti vieningą, šiuolaikišką VMI teikiamų el. paslaugų naudotojų patirtį ir naudotojų sąsają, kuri atlieptų esamas naudotojų problemas ir poreikius el. paslaugoms ir bendriesiems funkcionalumams. Taip pat yra būtina plėsti ir vystyti VMI dizaino sistemą, kuri atitiktų šiuolaikinius informacinių sistemų ir naudotojo patirties ir patogumo standartus).

4) Kitos veiklos: Kompiuterinės ir sisteminės programinės įrangos įsigijimas ir įrangos paruošimo darbai, Mokesčių apskaitos informacinės sistemos (MAIS) pritaikymo ir modifikavimo įsigytam MAP sprendimui paslaugos; techninės priežiūros paslaugos.

Projekto metu planuojama pakelti šių administracinių PASIS paslaugų brandos lygį:

Administracinės (-ių) paslaugos (-ų) pavadinimas (-ai) ir PAS kodas (-ai)):

1. Fizinį asmenų veiklos įregistravimas / išregistravimas / duomenų keitimas mokesčių mokėtojų registre (administracinė paslauga PASA00129);

2. Leidimų taikyti akcizų lengvatas naudotojams išdavimas / keitimas / panaikinimas (administracinė paslauga PASA00599);

3. Leidimų taikyti akcizų lengvatas tiekėjams išdavimas / keitimas / panaikinimas (administracinė paslauga PASA00934);

4. Juridinių asmenų ir užsienio juridinių asmenų filialų ar atstovybių registrinių duomenų įregistravimas, išregistravimas, keitimas Mokesčių mokėtojų registre (administracinė paslauga PASA00518);

5. Mokesčių deklaracijų ir kitų mokestinių dokumentų priėmimas ir tikslinimas (administracinė paslauga PASA00520) bus perkeliama 2 deklaracijų apimtyje;

6. Paveldimo turto apmokestinamosios vertės pažymos išdavimas (administracinė paslauga PASA00877);

7. Pažymų, patvirtinančių Lietuvos rezidento rezidavimo vietą, išdavimas (administracinė paslauga PASA00770);

8. Verslo liudijimų išdavimas / pratęsimas / pakeitimas / nutraukimas (administracinė paslauga PASA00346).

Mokesčių deklaracijų ir kitų mokestinių dokumentų / duomenų / priėmimas / tvarkymas:

9. Deklaravimo laikotarpių tvarkymas;

10. Kito mokestinio laikotarpio nustatymas.

IV DALIS. REIKALAVIMAI PASLAUGOS TEIKIMUI

1. NAUDOTOJŲ POREIKIŲ TYRIMAS IR NAUDOTOJŲ REIKALAVIMŲ SPECIFIKAVIMAS

1.1. Naudotojų poreikių ir VMI paslaugų tyrimas

1.1.1. Reikalavimai tyrimui:

1.1.1.1. išanalizuoti VMI kliento / mokesčių mokėtojo / naudotojo patirtį naudojantis VMI teikiamomis paslaugomis (kokie naudotojai kokiomis VMI sistemomis naudojami (visos VMI IS);

1.1.1.2. analizuojant mokesčių mokėtojo patirtį turi būti panaudota VMI pateikta medžiaga:

- VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybinės apklausos rezultatai, VMI aptarnavimo telefonu kokybės apklausos rezultatai, naudotojų atsiliepimai ir kita VMI surinkta medžiaga apie naudotojų patirtį;

- VMI veiklos procesų procedūrų vadovai, kuriuose pateiktos procedūrų schemos ir aprašai, VMI administracinių paslaugų aprašai, VMI paslaugų sisteminimo informacija (sąrašai);

- VMI informacinių sistemų nuostatai ir specifikacijos (visos VMI IS);

- Esami naudotojų tyrimų rezultatai, tipiniai naudotojo portretai, turimos VMI ataskaitos ir rekomendacijos dėl naudotojų patirties tobulinimo, VMI veiklos procesų tobulinimo rekomendacijos.

1.1.1.3. Naudotojų poreikių analizė turi būti atlikta atsižvelgiant į VMI specifiką, apimti visas VMI IS sistemas bei paslaugas teikiamas elektroniniu ir fiziniu būdu, komunikavimo kanalus;

1.1.1.4. VMI paslaugomis naudojami įvairių poreikių naudotojai, tad tyrimai turi būti atlikti taip, kad galima būtų atskleisti skirtingų naudotojų grupių poreikius ir lūkesčius; naudotojų grupės / tikslinės grupės apima visus naudotojus, kurie turi santykį su paslauga, taip pat ir VMI darbuotojus; turi būti atliekami kokybiniai ir kiekybiniai naudotojų tyrimai su skirtingomis naudotojų grupėmis, reprezentatyviu naudotojų skaičiumi;

1.1.1.5. Naudotojų poreikių tyrimas negali apsiriboti VMI surinkta medžiaga. Išanalizavus VMI sukaupią medžiagą apie mokesčių mokėtojų patirtį naudojantis VMI teikiamomis paslaugomis – įvertinti duomenų pakankamumą ir papildomų duomenų poreikį dėl išvadų ir rekomendacijų naudotojų poreikių specifikacijos parengimui. TIEKĖJAS savo nuožiūra turi pasirinkti tyrimo metodus (apklausa / interviu / fokus grupė / stebėjimas / ekspertinis vertinimas / testavimas ar pan.), kad būtų pakankamai duomenų parengti naudotojų poreikių tyrimo ataskaitą, kurios apimtis yra pilna VMI kliento kelionė gauti VMI teikiamas paslaugas. Turi būti įvertinti ne tik rašytinės ar telefonu gautos pastabos, bet taip pat ekspertiniu ir testavimo su naudotojais būdu turi būti atliktas naudotojo patirties bei paslaugos proceso patogumo vertinimas paslaugų, teikiamų skaitmeniniais kanalais ir esamomis VMI sistemomis. Tiekėjas turi pasirinkti (sudaryti, pasiūlyti) optimalią esamų VMI IS naudotojo patirties testavimo metodiką, kuri maksimaliai galėtų atskleisti visas naudotojo patirties problemas.

1.1.2. Reikalavimai tyrimo ataskaitai:

1.1.2.1. Naudotojų poreikių tyrime turi būti aprašyti VMI paslaugų naudotojų poreikiai: paslaugos naudotojo patirčiai, prieinamumui ir įtraukčiai, paslaugos rezultato efektyvumui, naudotojų dalyvavimui, techninei ir teisinei bazei.

1.1.2.2. Naudotojų poreikių tyrime turi būti aprašyta: a) naudotojų tikslinės grupės ir kontekstas (apimant išorinius ir vidinius naudotojus); b) išplėtos VMI sukurtos naudotojo personas bei sukurtos papildomos, naujos, personas; c) parengta VMI kliento kelionė(-ės) naudojantis VMI paslaugomis; d) identifikuotos esminės naudotojo patirties problemos ir jų svarba; e) įvertinti aktualumą ir apimtį kuria turi būti realizuoti Europos standarto EN 301549 V3.2.1 (2021-03) IRT produktų ir paslaugų prieinamumo reikalavimai, ar lygiaverčio, Savitarnos portale bei el. paslaugose.

1.1.3. Rezultato pateiktis:

1.1.3.1. Dokumentas „Naudotojų poreikių tyrimas ir VMI paslaugų analizė“;

1.1.3.2. Tyrimo medžiaga.

1.2. Naudotojų Savitarnos portalo koncepcija ir naudotojų reikalavimų specifikacija

1.2.1. Naudotojų Savitarnos portalo koncepcijoje turi būti aprašyta ir vizualiai pateikta kaip iš naudotojo perspektyvos turi atrodyti pilnas visų VMI paslaugų portalas ateityje;

1.2.2. Aprašyti VMI paslaugų aplinką (ekosistemą) ir jos pokyčius sukūrus Savitarnos portalą (po VMI Skaitmeninės transformacijos):

1.2.2.1. kuriamo Savitarnos portalo sąsajos su kitomis VMI IS bei kitomis valstybės IS;

1.2.2.2. kuriamo Savitarnos portalo suinteresuotos šalys ir tikslinės naudotojų grupės (apimant išorinę neautorizuotą ir autorizuotą dalį bei vidinę dalį);

1.2.2.3. pokyčiai ir siūlomi sprendimai visos *end to end* naudotojo kelionės schemose gaunant VMI paslaugas (bendrai fiziniu ir skaitmeniniu būdu);

1.2.3. Parengti VMI naudotojų (išorinio naudotojo, ne darbuotojų) Savitarnos portalo koncepciją, apimančias visas VMI paslaugas:

1.2.3.1. iš visų VMI paslaugų katalogo, išskirti turinčius bendrų bruožų paslaugų tipus. Specifikuoti jų atvaizdavimą portale, parengti preliminaras apibendrintas tipinių paslaugų schemas. Jei bus žinomas MAP produktas – naudotojo reikalavimų specifikacija, turi būti rengiama atsižvelgiant į produkto, kuriame paslaugos bus realizuotos, savybes bei galimybes;

1.2.3.2. aprašyti siūlomą VMI komunikavimo su naudotojais sprendimą: kokie ir kaip komunikavimo kanalai naudojami naudotojo kelionėje.

1.2.3.3. remiantis naudotojų poreikių tyrimo duomenimis, specifikuoti kiek turi būti sukurta Savitarnos naudotojo sąsajos tipų (aplinkų), koks jose funkcionalumas turi būti prieinamas, koks puslapio šablonas, dizainas, navigacija.

1.2.4. Remiantis naudotojų poreikių tyrimo duomenimis, parengti reikalavimus, naudotojo panaudos atvejų scenarijus bei mažo detalumo prototipus, reikšmingus portalo pagrindinių puslapių ir el. paslaugų projektavimui:

1.2.4.1. puslapio informacinė architektūra ir navigacija;

1.2.4.2. centralizuotas naudotojo profilis (kontaktinė informacija);

1.2.4.3. centralizuotai valdomi nustatymai (identifikavimo būdo ir priemonių nustatymas, pranešimų valdymas, rinkodaros sutikimai ir kt.);

1.2.4.4. prisijungimas / atsijungimas / greitas persijungimas į kitą sistemą;

1.2.4.5. atstovaujamojo asmens rolių ir teisių valdymas;

1.2.4.6. centralizuotas visų tipų ir lygių komunikacijos valdymas (informacinės žinutės, pranešimai, dokumentai) ir jos valdymas (nustatymai, dokumentų / pranešimų peržiūra pagal pasirinktus parametrus, jų paieška, saugojimas, archyavimas, ištrynimasis, rūšiavimas ir pan.);

1.2.4.7. centralizuotas mokesčių mokėtojo duomenų pateikimas / atvaizdavimas;

1.2.4.8. interaktyvios pagalbos funkcija;

1.2.4.9. ataskaitos;

1.2.4.10. tipinės paslaugos užsakymo/teikimo eiga (user flow).

1.2.5. Tekstinė informacija naudotojo sąsajoje turi būti pateikta supaprastinta ir aiškia nekvalifikuotam naudotojui kalba, neturi būti naudojama teisiniai, techniniai, buhalteriniai, specifiniai tekstai (suprantami tik specialistams) ir negali būti referuojami paaiškinimai į įstatymus ar teisės aktus.

1.2.6. Pункte 1.2.4. išvardintų sprendimų tinkamumo naudotojams kokybė turi būti patikrinta testavimu su naudotojais. Kokybinis kriterijus: pasitenkinimas paslaugos užsakymo/gavimo procesu ne mažesnis kaip 80 proc. Atliekant patogumo testavimą su ne mažiau kaip 8 naudotojais testuojant kompleksinį (sudėtinių žingsnių) paslaugos procesą. Pvz. Individualios veiklos užsakymo procesas.

1.2.7. Naudotojų reikalavimų specifikacijoje turi būti specifikuoti ir kiti naudotojo reikalavimai, reikšmingi naudotojo kelionėje naudojantis VMI paslaugomis, kurie turėtų būti realizuoti Savitarnos portale.

1.2.8. Naudotojų reikalavimų specifikacija turi būti paremta naudotojų poreikių tyrimu ir paslaugų analize. Naudotojų reikalavimų specifikacijoje turi būti pateikti sprendimai, dėl naudotojų problemų, kurios yra įvardintos VMI atliktuose el. paslaugų naudotojų patirties tyrimuose ir tiekėjo atliktame naudotojų poreikių tyrime.

1.2.9. Pagal sukurta Savitarnos portalo koncepciją parengti paslaugų kokybės vertinimo kriterijus, pagal kuriuos VMI galėtų savarankiškai vykdyti VMI e.paslaugų vertinimus. Rengiant kokybės vertinimo kriterijus turi būti atsižvelgta į VMI el. paslaugų kokybės kriterijus (žr. 7.4. skyrius,). Turi būti parengti IS /el. paslaugų rodiklius, rodiklių reikšmės, rekomenduojamas matavimo priemonės.

1.2.10. Rezultato pateiktis:

1.2.10.1. Dokumentas „Naudotojų Savitarnos koncepcija ir naudotojų poreikių specifikacija“. Dokumento dalis „Naudotojų poreikių specifikacija“ gali būti pateikiama vizualiame formate, pvz. interneto platformoje *Miro Bord* ir turi apimti atlikto naudotojų poreikių tyrimo ir naudotojų poreikių specifikacijos reikalavimus (naudotojų reikalavimai, kelionė, ir t.t.);

1.2.10.2. Mažo detalumo (angl. low fidelity, *wireframe*) prototipai, kurie atspindi naudotojų savitarnos koncepcijos sprendimus (aplinkos, user flows).

1.2.11. Parengtas suplanuotų darbų sąrašas, išgryninti prioritetai pagal svarbą ir suderinta su MAP tiekėju bei UŽSAKOVU, kas bus įtraukta į plėtros (programavimo, tobulinimo) darbų apimtį VMI Skaitmeninės transformacijos projekto įgyvendinimo, MAP diegimo, konfigūravimo ir paslaugų perkėlimo MAP etapuose.

1.2.12. VMI el. paslaugų kokybės vertinimo kriterijų sąrašui parengti rodikliai, rodiklių reikšmės, rekomenduojamos matavimo priemonės.

1.3. Informacija apie VMI sukaupią el. paslaugų naudotojų patirties medžiagą

VMI kaupiami naudotojų atsiliepimai yra gaunami šiais būdais: bendra apklausa, naudotojų tyrimas konkretaus projekto metu, el. paslaugos vertinimas ir atsiliepimas po jos suteikimo, el. laišakai, skambučiai Mokesčių informacijos centrui.

VMI gautos išvados išanalizavus ir apibendrinus el. paslaugos vertinimo po jos suteikimo duomenis (2018-2019 m. bei 2021 m.), gautos išvados (Lentelė 2. El. paslaugos vertinimas po jos suteikimo Mano VMI portale):

- didžioji dalis naudotojų kaip svarbiausią problemą mato informacijos sudėtingumą, sistemos trikdžius bei procesų sudėtingumą;
- Sudėtingai pateikiama informacija apima tokius komentarus kaip: nekonkretūs, neaiškūs atsakymai į klausimus; kalba sudėtinga, biurokратиška ir nesuprantama; naudojamos painios, sudėtingos sąvokos; trūksta paaiškinamosios informacijos užsakant paslaugas ar ieškant reikiamos informacijos, trūksta grįžtamojo ryšio ir pan.;
- Sistemos trikdžiai apima tokius komentarus kaip: dažnos techninės klaidos; lėtas sistemos darbas; savaiminis atsijungimas nebaigus proceso ir pan.;
- Sudėtingas procesas apima tokius komentarus kaip: daug perteklinių žingsnių; prašoma pateikti perteklinę informaciją; ilgas formų pildymas; ilgai trunka užsakytos paslaugos gavimas; sudėtinga suprasti žingsnius, jų logiką ir prašomą pateikti informaciją; nelankstus procesas užsakant tą pačią paslaugą / dokumentą.

Lentelė 2. El. paslaugos vertinimas po jos suteikimo Mano VMI portale

Kategorija	Proc.
Ilgas / sudėtingas procesas	15
Sudėtingas apmokėjimas	5
Nėra / blogas grįžtamasis ryšys	7
Neinformatyvūs/netinkami duomenys	6
Sudėtingai pateikiama informacija	31
Perteklinės informacijos teikimas	2
Nepritaikyta mobiliems	1
Stringa / lėtai veikia sistema	18
Blogas UI	1
Nėra / neveikia funkcija	5
Sudėtingas / neaiškus dizainas	4
Kita	5

2. VMI PASLAUGŲ KATALOGO PROJEKTAVIMAS

2.1. VMI paslaugų katalogas naudotojui

- 2.1.1. VMI paslaugos - Savitarnos portalo dalis.
- 2.1.2. VMI paslaugų katalogo projektavimo tikslas - VMI paslaugų pateikimo optimizavimas.
- 2.1.3. VMI paslaugų pateikimo optimizavimas apima: paslaugos suradimo greitį, paslaugos greitą paiešką, paslaugų pavadinimų struktūrizavimą, grupavimą ir sąvokų aiškumą.
- 2.1.4. TIEKĖJAS turi suprojektuoti ir ištestuoti unifikuotą (vienoj visumoj) VMI paslaugų katalogo atvaizdavimo sprendinį, skirtą VMI į išorę teikiamų paslaugų naudotojams (autorizuotoje ir neautorizuotoje dalyje (MAP neautorizuota dalis arba VMI.LT svetainė), ir to paties VMI paslaugų katalogo atvaizdavimą vidiniam naudotojui (VMI darbuotojui).
- 2.1.5. Sprendimas turi būti paremtas VMI atlikta paslaugų sąrašo sisteminimo informacijos analize, VMI svetainėje skelbiamais paslaugų aprašymais <https://www.vmi.lt/evmi/paslaugos> bei kita, sprendimui turinčia įtakos informacija: šiame projekte atlikto naudotojų poreikių tyrimo duomenimis ir naudotojų poreikių specifikacija, paslaugų naudojimo statistika, MAP ir kitų VMI informacinių sistemų galimybės.
- 2.1.6. Visoms VMI paslaugų kataloge esančioms paslaugoms turi būti pateiktas informacijos architektūros brėžinys;
- 2.1.7. Sprendimo tinkamumo naudotojams kokybė turi būti patikrinta testavimo su naudotojais metu.
- 2.1.8. Rengiant VMI paslaugų katalogo informacinę architektūrą, paslaugų pavadinimus, sąvokas – turės būti organizuojami susitikimai su VMI darbuotojais (veiklos specialistais, teisininkais), kurių metu reikės pristatyti siūlomą sprendimą, jo pagrindimą, atsakyti į susitikimo dalyvių klausimus, svarstyti gautas pastabas, vertinti pateiktus alternatyvius pasiūlymus.

2.2. Informacija apie VMI paslaugų sąrašo sisteminimą

VMI atliko paslaugų sisteminimą pagal Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodiką, patvirtintą Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1.5 E). VMI paslauga apibrėžiama kaip VMI ir / ar VMI kliento inicijuotų veiksmų rezultatas. VMI klientas – mokesčių mokėtojai (tiek fiziniai tiek juridiniai asmenys), tretieji asmenys (pvz. teisėsaugos institucijos, VMI partneriai). Veiksmų iniciavimo būdai: tiesiogiai, telefonu, raštu (el. būdu). VMI paslaugų sisteminimui, VMI savo nuožiūra parinko klasifikavimo kriterijus. Iš viso VMI paslaugų sąrašė yra klasifikuota iki 300 paslaugų. Kiekviena deklaracija, prašymo forma, ataskaita – laikoma atskira paslauga.

2.3. Reikalavimai rezultatui:

- 2.3.1. Parengtas ir suderintas dokumentas „VMI paslaugų katalogas“ ir jo priedai:
 - 2.3.1.1. VMI paslaugų katalogo medis (brėžinys);
 - 2.3.1.2. Interaktyvus prototipas, kaip Savitarnos portalo dalis, atspindintis VMI paslaugų katalogo optimizuotą architektūrą;
- 2.3.2. Atliktas kiekybinis informacijos architektūros tinkamumo tyrimas su reprezentatyviu naudotojų skaičiumi;
- 2.3.3. Optimizuota informacijos architektūra turi užtikrinti ne mažesnę kaip 80 proc. paslaugos suradimo sėkmės kriterijų. T.y. 100 naudotojų turėjo surasti paslaugą ir 80 proc. surado ieškomą paslaugą.

3. SAVITARNOS PORTALO FRONTENDO ARCHITEKTŪROS PROGRAMAVIMAS, PROTOTIPO SUKŪRIMAS

3.1. Atsižvelgiant į COTS sprendimą ir suderinus techninius klausimus su MAP Teikėju sukurti prototipus:

3.1.1. Suprogramuoti naudotojo sąsajos (UI) prototipą Savitarnos portalo išoriniams naudotojams ir VMI darbuotojams, kuris apimtų Savitarnos portalo pagrindinių puslapių funkcionalumus ir 10 e. paslaugų;

3.1.2. Naudotojo sąsajos (UI) prototipas turi atitikti realaus portalo vaizdą ir leisti išbandyti lokaliai (be realaus prisijungimo prie MAP vidinės dalies (angl. backend) portalo veikimo principus.

3.1.3. Nereikalaujama prototipe suprogramuoti pilną funkcionalumą, tačiau jis turi apimti pagrindinius, svarbiausius funkcionalumus, pagrindines naudotojo sąsajos dalis: formų pildymą, sukūrimą, modifikavimą, meniu navigaciją, kitą esminį funkcionalumą.

3.1.4. Prototipas turi naudoti netikrus duomenis;

3.1.5. Prototipe vietoj tikros komunikacijos su duomenų baze ir servais - turi būti sukurtas "mockup'as" duomenų paėmimo ir perdavimo ir pan.

3.1.6. Naudotojo sąsajos (UI) prototipe turi būti pateikti duomenų komunikacijos su vidine MAP dalimi sprendimo pavyzdžiai, frontend'o logikos implementacijos sprendimo pavyzdžiai, pvz.: formos pasikeitimai realiu laiku priklausomai nuo duomenų;

3.1.7. Kaip papildomas paaiškinimas, turi būti parengtas dokumentas, paaiškinantis kaip frontendas turėtų komunikuoti su MAP vidine dalimi (angl. backend).

3.1.8. Funkcionalumams, kurių neapims suprogramuotas frontend'o prototipas, parengti aukšto detalumo prototipus (Figma ar pan.), naudojant VMI dizaino sistemos komponentus, bei atsižvelgiant į MAP produkto savybes ir galimybes.

3.1.9. Aukšto detalumo prototipas (prototipas turi atspindėti aktualią struktūrą ir turi būti sukurtas tikroviškas (realiai imituojantis sistemos veikimą) vaizdas. Prototipe neturėtų būti matomos pastabos, komentarai, paaiškinimai. Interakcijų detalumas: mygtuko interakcija; dinaminiai moduliai turi veikti tikroviškai, logiškai (išskleidžiamasis meniu (*angl. dropdown*), datos pasirinkimas ir pan.). Kartu su prototipu turi būti pateikta langų struktūra (*angl. window flow diagram*).

3.2. Savitarnos portalo pagrindinių puslapių funkcionalumų ir dešimties e.paslaugų sprendimus ištestuoti su naudotojais:

3.2.1. Savitarnos portalo pagrindinių puslapių funkcionalumai:

3.2.1.1. Savitarnos puslapio informacinė architektūra ir navigacija;

3.2.1.2. centralizuotas naudotojo profilis (kontaktinė informacija);

3.2.1.3. centralizuotai valdomi nustatymai (identifikavimo būdo ir priemonių nustatymas, pranešimų valdymas, rinkodaros sutikimai ir kt.);

3.2.1.4. prisijungimas / atsijungimas / greitas persijungimas į kitą sistemą;

3.2.1.5. atstovaujamojo asmens rolių ir teisių valdymas;

3.2.1.6. centralizuotas visų tipų ir lygių komunikacijos valdymas (informacinės žinutės, pranešimai, dokumentai) ir jos valdymas (nustatymai, dokumentų / pranešimų peržiūra pagal pasirinktus parametrus, jų paieška, saugojimas, archyavimas, ištrynimasis, rūšiavimas ir pan.);

3.2.1.7. centralizuotas mokesčių mokėtojo duomenų pateikimas / atvaizdavimas bei jų koregavimas;

3.2.1.8. interaktyvios pagalbos funkcija;

3.2.1.9. ataskaitos;

3.2.1.10. tipinės paslaugos užsakymo/teikimo eiga (user flow);

3.2.1.11. paslaugų išdėstymas, grupavimas, pavadinimai;

3.2.1.12. Paslaugos įvertinimo funkcionalumas.

3.2.2. VMI el. paslaugos: 1) Su mokesčių mokėtojų registravimu susijusios paslaugos: „Fizinių asmenų veiklos įregistravimas/ išregistravimas/ duomenų keitimas mokesčių mokėtojų registre (administracinė paslauga PASA00129)“, „Juridinių asmenų ir užsienio juridinių asmenų filialų ar atstovybių registrinių duomenų įregistravimas, išregistravimas, keitimas Mokesčių mokėtojų registre (administracinė paslauga PASA00518)“, „Pažymų, patvirtinančių Lietuvos rezidento rezidavimo vietą, išdavimas (administracinė paslauga PASA00770)“; 2) Asmenų registravimas akcizų lengvatų tikslais (apjungiamos administracinės paslaugos „Leidimų taikyti akcizų lengvatas naudotojams išdavimas/ keitimas/ panaikinimas“ (administracinė paslauga PASA00599); „Leidimų taikyti akcizų lengvatas tiekėjams išdavimas/ keitimas/ panaikinimas“ (administracinė paslauga PASA00934); „Registravimas akcizų mokėtojais“ (administracinė paslauga PASA00266)); 3) Mokesčių deklaracijų ir kitų mokestinių dokumentų priėmimas ir tikslinimas (administracinė paslauga PASA00520); 4) Paveldimo turto apmokestinamosios vertės pažymos išdavimas (administracinė paslauga PASA00877); 5) Verslo liudijimų išdavimas/

pratęsimas/ pakeitimas/ nutraukimas (administracinė paslauga PASA00346); 6) Deklaravimo laikotarpių tvarkymas ir kito mokestinio laikotarpio nustatymas.

3.3. Išplėtoti VMI dizaino sistemą:

3.3.1. VMI dizaino sistemoje (Figma) sukurti: naudotojo veiksmų sekas (user flows), duomenų įvedimo laukus, laukų pavadinimus, pasirinkimus (radio box), naudotojo dialogus, konkrečias formas. Turi būti pritaikyta prie išmaniųjų įrenginių palaikomų skirtingų naršyklių bei ekrano rezoliucijų (desktop, planšetės ir mobiliojo).

3.3.2. Parengti VMI dizaino sistemos interaktyvią versiją publikavimui internete.

3.3.3. Parengti HTML kodą (*angl. snippets*) Dizaino sistemos elementams, komponentams, pagrindiniams šablonams;

3.3.4. Papildyti bei atnaujinti Stiliaus gaires (VMI Confluence aplinkoje).

3.3.5. VMI dizaino sistema Figma aplinkoje, šiai dienai aktualus adresas: <https://www.figma.com/file/FT5M5A9wXdKQv2PW8VBQCj/VMI---Komponentai?type=design&node-id=2%3A9&mode=design&t=1SEn2E6LC8DBIfoz-1>

3.4. Parengti / atnaujinti dokumentaciją:

3.4.1. Turi būti parengta / atnaujinta ir suderinta su UŽSAKOVU bei MAP paslaugų teikėju dokumentacija: naudotojų reikalavimų specifikacija; paslaugų schemas; svetainės medis (naudotojo sąsajos puslapių struktūra); prieinamumo deklaracija.

3.4.2. Turi būti parengta / atnaujinta ir suderinta su UŽSAKOVU tinkamumo vertinimo ataskaita, tinkamumo testavimo ataskaita.

4. PAGAL POREIKĮ UŽSAKOMOS PASLAUGOS

Pagal poreikį bus užsakomi tokio pobūdžio darbai:

4.1. Atlikti naudotojų patirties tyrimus naudojant kiekybinius, kokybiniai tyrimo metodus bei naudotojo patirties tyrimo priemones;

4.2. Testuoti prototipus /realizuotus sprendimus su realiais naudotojais;

4.3. Projektuoti tinkamumo sprendimus;

4.4. Atlikti ekspertinį tinkamumo vertinimą;

4.5. Atlikti prieinamumo vertinimą pagal LST EN 301 549 V2.1.2:2018 IRT produktų ir paslaugų prieinamumo reikalavimus ar lygiavertį;

4.6. Rengti tekstus ir sąvokas (*angl. micro, macro copywriting*);

4.7. Su Dizaino sistemos naudojimu, komponentų kūrimu ir modifikavimu susiję darbai.

5. BENDRADARBIAVIMAS SU MAP TIEKĖJU

5.1. Siekiant e.paslaugų patogumo naudotojams kokybės, UŽSAKOVAS numatė, kad MAP tiekėjui TIEKĖJAS pateiks patogumo sprendimus, pagal kuriuos turi būti realizuotas MAP funkcionalumas.

5.2. Bendradarbiavimo principai su UŽSAKOVU ir kitais VMI skaitmeninės transformacijos projekto įgyvendinimo paslaugų tiekėjais:

5.3. TIEKĖJAS turės:

5.3.1. organizuoti bendrą darbo grupę darbui su MAP tiekėjo specialistais ir VMI UX grupės atstovais frontend'o techninių klausimų derinimui suderinimui ne rečiau kaip kartą per savaitę;

5.3.2. Susitikimus bus reikalinga rengti tol, kol bus suderinti sprendimai reikalingi Naudotojo patirties paslaugų tiekėjui suprogramuoti frontend'o architektūrą, naudotojo sąsajos prototipą, parengti duomenų komunikacijos su MAP vidine sistema (*angl. backend*) pavyzdžius, frontend'o logikos realizacijos pavyzdžius (pvz. formos pasikeitimai realiu laiku priklausomai nuo duomenų); suderintos paslaugos schemas

5.3.3. MAP tiekėjo specialistams suteikti galimybę naudoti bendradarbiavimo platformomis Figma ir Confluence ar analogiškoms, kurias naudos UX paslaugų teikėjas.

5.3.4. Užtikrinti naudotojo patirties specialistų dalyvavimą bendros darbo grupės susitikimuose ne rečiau kaip kartą per savaitę.

5.3.5. Esant konkurencijai tarp MAP funkcionalumo ir sprendimo patogumo naudotojui - prioritetas teikiamas sprendimo patogumui naudotojui.

5.4. TIEKĖJAS turės:

5.4.1. testuoti MAP TIEKĖJO realizuotą funkcionalumą pasirenkant situacijoje geriausiai tinkamą būdą bei metodą. Parengti rekomendacijas dėl klaidų ir neatitikimų taisymo, tinkamumo naudotojui gerinimo. Pagerinimai turės būti pakartotinai testuojami.

5.4.2. dalyvauti MAP priėmimo testavimo metu ir atlikti MAP tinkamumo ir prieinamumo naudotojui vertinimą. MAP patogumo ir prieinamumo kokybė bus laikoma priimtina tada, kai nebus kritinių ar didelių patogumo ir prieinamumo problemų.

5.4.3. Projektuojant MAP funkcionalumą, MAP veikimo logika turi būti kuriama atsižvelgiant į tinkamumą ir prieinamumą naudotojui, suderinama paslaugos schemoje..

6. NAUDOTOJO PATIRTIES METODŲ PANAUDOJIMO PRINCIPAI

Skyriuje aprašomi pavyzdiniai reikalavimai naudotojo patirties priemonėms remiantis IVPK rekomendacijomis. Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodines rekomendacijas, pavirtintas Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos direktoriaus 2014 m. gegužės 5 d. įsakymu Nr. T-65 „Dėl Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodines rekomendacijų pavirtinimo“.

6.1. Tikslinės naudotojų grupės aprašas. Dokumente turi būti aprašytas tikslinės naudotojų grupės dydis, tipiški tos grupės naudotojo bruožai, patirtis, žinios, įgūdžiai, tikslai, poreikiai ir naudojimosi elektronine paslauga kontekstas. Rengiant tikslinės naudotojų grupės aprašą, naudojami informacijos šaltiniai: naudotojų tyrimai, statistikos šaltiniai, paslaugos ekspertų informacija, Savitarna funkciniai reikalavimai, kiti patikimi šaltiniai. Pagal IVPK el. paslaugų tinkamumo naudotojams metodikos priemonės pavyzdį „Tikslinės naudotojų grupės aprašas“ (https://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/veikla/ES_strukturiniai_fondai/Metodines%20rekomendacijos/2_Tikslines_naudotoju_grupes_aprasas.pdf). Pagal poreikį, vėliau projekto metu, dokumentas gali būti papildytas, patikslintas projekto eigoje.

6.2. Fokus grupė. Su kiekvienos tikslinės grupės atstovais aptariami naudotojų poreikiai ir numatomas realizuoti Savitarna funkcionalumas. Tyrimo uždaviniai ir planas dokumentuojami pagal IVPK el. paslaugų tinkamumo naudotojams metodikos priemonės pavyzdį (https://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/veikla/ES_strukturiniai_fondai/Metodines%20rekomendacijos/8_Fokus%20grupe.pdf). Tyrimo „Fokus grupė“ ataskaitoje aprašomas atliktas tyrimas bei jo pastebėjimai, išvados ir įžvalgos dėl Savitarna sprendimo. Dokumentas teikiamas kiekvienos fokus grupės tyrimui atskirai.

6.3. Apklausos. Apklausa turi statistiškai patikimai atstovauti visoms tikslinėms naudotojų grupėms. TIEKĖJAS kartu su UŽSAKOVU turi suderinti tyrimo imties dydį. Pagrindinis reikalavimas visoms imtims yra jų reprezentatyvumas. Tyrimo metu gauti duomenys analizuojami taikant statistinės analizės metodus (ne tik aprašomąją statistiką). Naudojami statistiniai kriterijai, kurių dėka gaunami patikimi rezultatai. Apklausos metu turi būti gauti reikalingi tyrimui kiekybiniai klausimų įvertinimai. Apklausos ataskaitoje pateikiama anketos dalyvių informacija, rezultatų apibendrinimas, analizė, išvados ir nurodomas statistinis klausimyno patikimumas (cronbach alpha koeficientas $\geq 0,7$).

6.4. Stebėjimas. Atrenkami tikslinės naudotojų grupės atstovai (vienai tikslinei grupei reikalingi bent 2 naudotojai), kurie atidžiai stebimi jų įprastoje aplinkoje naudojant paslaugą. Stebėjimo ataskaitoje aprašomas atliktas tyrimas bei jo stebėjimai, išvados ir įžvalgos apie naudotojo įpročius atliekant veiksmus sistemoje, daromos klaidos, poreikiai kuriant el. paslaugą arba el. paslaugos tobulinimo galimybes.

6.5. Naudotojo kelionės schemas. Naudotojo kelionės schema(-os) turi apimti ir atspindėti visų tikslinių grupių sprendžiamus uždavinius. Pasirenkamas optimalus naudojo kelionės schemų skaičius. Paprastai, kiekvienai tikslinei grupei rengiama atskira naudotojo kelionės schema atskirai, tačiau gali būti apjungiamos ir kelios tikslinės grupės vienoje schemoje, svarbu, kad būtų aiškiai atspindėta kiekvienos tikslinės grupės sprendžiami uždaviniai, problemos. Naudotojo kelionės schema turi būti pagrįsta išanalizavus, fokus grupės, Savitarna techninės specifikacijos funkcinius reikalavimus ir kitą tyrimo metu sukaupią medžiagą. Pagal IVPK el. paslaugų tinkamumo naudotojams metodikos priemonės pavyzdį „Naudotojo kelionės schema“ (https://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/veikla/ES_strukturiniai_fondai/

Metodines%20rekomendacijos/11_Naudotojo_keliones_schema.pdf. Savitarna kūrimo eigoje, teikti dokumentus, aprašančius Naudotojo kelionės schemoje kiekvienos įvardintos problemos ir Savitarna sprendimų sąryšį. Naudotojo kelionės schemos(-ų), pagal poreikį, gali būti papildytas, patikslintas projekto eigoje.

6.6. Paslaugų schemas. Schema turi būti sudaryta, atlikus į naudotojus orientuotą poreikių analizę, apibendrinant naudotojo patirtį naudojantis el. paslauga (funkciniai reikalavimai, el. paslaugos dokumentacija). Paslaugos schemoje turi būti įvertinti naudotojo poreikiai, paslaugos veiklos logika ir Savitarna projektavimo sprendimai. Paslaugos schemoje pateikiamas aiškus visos paslaugos vaizdas. Paslaugos schemoje vaizduojamas visos paslaugos veikimas. Jis apima informaciją apie: naudotojo navigaciją elektroninės paslaugos gavimo metu; naudotojo ir elektroninės paslaugos sąlyčio taškus; procesus, vykstančius elektroninės paslaugos teikimo metu, tačiau nematomus naudotojui. Pagal IVPK el. paslaugų tinkamumo naudotojams metodikos priemonės pavyzdį „Paslaugos schema“ https://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/veikla/ES_strukturiniai_fondai/Metodines%20rekomendacijos/12_Paslaugos_schema.png). Paslaugų schemas turi būti suderintos su Savitarna analitiku, projektuotoju, veiklos ekspertu.

6.7. Naudotojo sąsajos schemas. Naudotojo sąsajos schemose turi būti detalizuoti sprendimai, sprendžiantys naudotojo kelionės schemoje įvardintus uždavinius. Pagal IVPK el. paslaugų tinkamumo naudotojams metodikos priemonės pavyzdį „Naudotojo sąsajos schemas“ https://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/veikla/ES_strukturiniai_fondai/Metodines%20rekomendacijos/14_Naudotojo_sasajos_schemas.pdf. Naudotojo sąsajos schemas turi būti derinamos su Savitarna analitiku, projektuotoju, veiklos ekspertu.

6.8. Svetainės medis, informacijos struktūra. (Svetainės medis – sistemos naudotojo sąsajos puslapių struktūra. Informacijos struktūra – funkcijų grupavimas, meniu struktūra, terminai). Turi būti parengta svetainės informacijos struktūra, svetainės medis ir atliktas kiekybinis testavimas, sudarant galimybę naudotojams nuotoliniu būdu dalyvauti testavime. Prieš testavimą parengiamas testavimo planas ir testavimo scenarijai. Po testavimo pateikiamas dokumentas, testavimo ataskaita, kuriame aprašomas atliktas tyrimas bei jo rezultatai, išvados, įžvalgos, gerinimo rekomendacijos ir aprašomi preliminarūs sprendimai. Rezultatas yra: Svetainės medžio schema, kurioje pateikiama Sistemos naudotojo sąsajos puslapių struktūra ir testavimo ataskaita.

6.9. Kortelių rūšiavimas, skirtas išsiaiškinti, kaip naudotojai suvokia elektroninės paslaugos funkcijų grupavimą, struktūrą, pavadinimus, bei sužinoti, kokie elektroninės paslaugos terminai aiškesni naudotojui. Turi būti atliekamas testavimas, su kiekviena tikslinė grupe atskirai. Prieš testavimą parengiamas testavimo planas ir testavimo scenarijai. Po testavimo pateikiamas dokumentas, testavimo ataskaita, kuriame aprašomas atliktas tyrimas bei jo rezultatai, išvados, įžvalgos, gerinimo rekomendacijos ir aprašomi preliminarūs sprendimai. Tyrimo ataskaitoje aprašomas atliktas tyrimas bei jo rezultatai, išvados ir įžvalgos apie elektroninės paslaugos funkcijų grupavimą, meniu struktūros pakeitimų poreikius, terminų tinkamumą ir t. t.

6.10. Interaktyvus naudotojo sąsajos prototipas. Interaktyvus naudotojo sąsajos prototipas skirtas išbandyti naudotojo sąsają. Aukšto detalumo lygio prototipai rengiami atskirai: stalinio kompiuterinio (*angl. desktop*), planšetinė ir mobili prototipo versija. Aukšto detalumo prototipas turi atspindėti aktualią struktūrą ir turi būti sukurtas tikroviškas (realiai imituojantis sistemos veikimą) vaizdas. Prototipe neturėtų būti matomos pastabos, komentarai. Interakcijų detalumas: mygtuko interakcija; dinaminiai moduliai turi veikti realistiškai su logika (išskleidžiamasis meniu (*angl. dropdown*), datos pasirinkimas ir pan.) be paaiškinimų. Kartu su prototipu turi būti pateikta langų struktūra (*angl. window flow diagram*). Prototipai turi būti atnaujinami po kiekvieno įvykusio: tinkamumo vertinimo, naudotojų tinkamumo testavimo. Atnaujintame prototipe turi būti realizuoti sprendimai, priimti pagal testavimo / vertinimo metu gautas rekomendacijas. Naudotojo sąsajos išorinis programavimas / konfigūravimas (*angl. front-end*) turi būti pradedamas tik po to, kai naudotojo sąsajos sprendimas yra suprojektuotas aukšto detalumo lygio interaktyviame naudotojo sąsajos prototipe ir patikrintas tinkamumo testavimo metu. Rezultatas: Interaktyvus naudotojo sąsajos prototipas.

6.11. Tinkamumo vertinimas. Tinkamumo vertinimas atliekamas prototipui ir / arba sukurtai sistemai. Vertinamas prototipas turi būti aukšto detalumo (vaizdas, logika, interakcijos). Tinkamumo vertinimas atliekamas su sprendiniu, kuriame galima atlikti užduotis; veiksmai su klaidų pranešimais turi būti įgyvendinti. Tinkamumo vertinimas gali būti atliekamas

dalimis, tačiau visa sistema (stalinio kompiuterio (*angl. desktop*), planšetinei ir mobiliajai versijai) turi būti įvertinta. Tinkamumo vertinimą rekomenduojama atlikti remiantis euristiniais J. Nielsen kriterijais (sistemos būsenų matomumas; sistemos atitikimas realiam pasauliui, naudotojo kontrolės laisvė, nuoseklumas ir vientisumas, klaidų prevencija, atpažinimas o ne įsiminimas, lankstumas ir efektyvumas, estetika ir minimalizmas, pagalba ir dokumentacija) ar lygiaverčiais. T.y. naudotojo patirties specialistas, turi remtis pripažinta bei savo asmenine patirtimi ir parinkti vertinimo kriterijus geriausiai tinkamus testuojam atvejui. Tinkamumo vertinimo metu paprastai atliekamos tokios pačios užduotys, kokios numatomos atlikti naudotojams tinkamumo testavime. Tyrimo planas ir uždavinių dokumentavimo pavyzdys pagal IVPK el. paslaugų tinkamumo naudotojams metodiką: https://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/veikla/ES_strukturiniai_fondai/Metodines%20rekomendacijos/9_Tinkamumo_vertinimas.pdf. Dizainerio pateikti komentarai nelaikomi tinkamumo vertinimu. Tinkamumo vertinimą turi atlikti specialistas, turintis tarptautiniu mastu pripažįstamą naudotojo sąsajos tinkamumo analitiko sertifikatą. Tinkamumo vertinimą turi atlikti nepriklausomas TIEKĖJO specialistas, t. y., tiesiogiai nedalyvavęs el. paslaugos kūrime. Dokumentaciją sudaro: tinkamumo vertinimo planas, užduotys, tinkamumo vertinimo ataskaita, preliminarūs sprendimai bei pagal tinkamumo vertinimo rekomendacijas įgyvendintų sprendimų įvertinimo ataskaita.

6.12. Tinkamumo testavimas. Testavimas paprastai atliekamas su aukšto detalumo prototipu. Testuojamas prototipas turi būti pritaikytas staliniam kompiuteriui (*angl. desktop*) / planšetei / mobiliajam telefonui. Tinkamumo testavimas turi susidėti ne mažiau kaip iš dviejų iteracijų. Antrojo testavimo metu patikrinama, ar atlikti patobulinimai pagerina naudotojo patirtį. Tinkamumo testavimai vykdomi su kiekviena tiksline grupe gyvai / nuotoliniu būdu dalyvaujant jų atstovams. Grupėje turi būti bent 5 dalyviai iš vienos tikslinės naudotojų grupės arba 8 dalyviai, jei dalyvauja kelių tikslinių grupių atstovai. Testavimo dalyvių grupių sudarymas turi būti pagrįstas, kad optimaliausia leistų nustatyti testuojamo sprendimo tinkamumą naudotojams. TIEKĖJAS pasirūpina tinkamomis patalpomis ir reikalinga technine programine įranga testavimo eigos informacijai fiksuoti. Kiekvienos iteracijos tinkamumo testavimo dokumentacija rengiama ir pateikiama atskirai. Testavimo metu naudotojai turės atlikti realistinius veiksmus naudojant interaktyvų funkcinių prototipą, kuris turi būti parengtas ir atitikti testavimui reikalingą kokybę:

- testuojamas prototipas turės atitikti bazinius tinkamumo naudotis principus;
- naudotojai prototipe turės matyti maksimaliai realistinį naudotojo sąsajos dizainą;
- naudotojai turės prototipe naudotis maksimaliai realistišku interaktyvumu;
- naudotojams skirtos funkcijos turės būti pasiekiamos per realistiškai veikiantį meniu ir navigaciją;
- naudotojai turės prototipe naudotis maksimaliai realistiškai įgyvendintomis funkcijomis;
- naudotojai turės orientuotis pagal galutinius ir realistiškus paaiškinimus, dialogus, klaidų pranešimus, bei kitus naudotojo sąsajos tekstus;
- su vykdomu testavimu tiesiogiai nesusijęs funkcionalumas prototipe galės būti įgyvendintas nepilnai arba mažesniu detalumu, tačiau turi būti pasiekiamas per tą patį realistinį meniu. Tuose languose, kur nebus dar suprojektuotas funkcionalumas, turės būti įdėtas bendras pranešimas naudotojui pvz. „Šis funkcionalumas dar nėra įgyvendintas“.

- **Tinkamumo testavimas turi apimti:**

- Tyrimo uždavinių ir plano dokumentavimą: ką siekiama iširti, į kokius klausimus siekiama atsakyti ir kaip tai bus atliekama. Tyrimo uždavinių ir plano dokumentavimą turi įvertinti TIEKĖJO kvalifikuotas tinkamumo specialistas (jei dokumentavimą atliko ne kvalifikuotas tinkamumo specialistas);

- Tyrimo atlikimą: paslaugą arba jos dalį turi išbandyti tikslinės naudotojų grupės naudotojai tinkamumo testo metu. Kiekvienas testas turi būti atliekamas su vienu naudotoju atskirai. Kiekviename teste turi dalyvauti moderatorius. Kiekvieno testo eiga turi būti fiksuojama tokiomis priemonėmis, kad būtų prieinama tolimesnei analizei (UŽSAKOVAS planuoja stebėti tyrimą arba susipažinti su įrašais).

- Tyrimo rezultatų ir išvadų dokumentavimą.

Apibendrintos testavimo rezultatų ataskaitos turinio struktūra: dalyvis, situacija, apibendrinta informacija apie užduoties atlikimo eigą, trukmę, rezultatą, nurodant ar jis buvo sėkmingas ar ne.

Detalios testavimo rezultatų ataskaitos turinio struktūra: įvadinio klausimyno ataskaitos duomenys ir jų grafinis pateikimas; užduočių įvykdymo duomenys ir jų grafinis atvaizdavimas: klaidų skaičius, laikas, įvykdymo sėkmė; patogumo problemos; duomenys – tai visos gautos įžvalgos (sugrupuojama pagal užduotis, nurodomas testuojamojo kodas, problemos kategorija, rekomendacijos Nr.); dizaino vertinimas; lūkesčio vertinimas; baigiamojo klausimyno ataskaitos duomenys (visos įžvalgos).

Ataskaitos struktūra gali būti modifikuojama, atsižvelgiant į testavimui keliamus tikslus.

Ataskaitoje pateikiama nuasmeninta informacija apie kiekvieno testavimo dalyvio atliktas užduotis (situacijas) bei testavimo rezultatus. Testavimo duomenys yra svarbūs pagrindžiant Testavimo su naudotojais išvadas ir rekomendacijas.

Testavimo su naudotojais išvados ir rekomendacijos:

Pateikiamos apibendrintos svarbiausios dalyvių pateiktos pastabos ir poreikiai bei siūlomi keitimai prioriteto tvarka. Išvados ir rekomendacijos turi būti grindžiami testavimo su naudotojais rezultatų duomenimis;

Apibendrinta testavimo su naudotojais išvadų ir rekomendacijų forma: situacija, rezultatas, siūlomi keitimai, prioritetas, būseną / komentarai;

Detali išvadų ir rekomendacijų forma: aptariamas ekranvaizdis ir užduotis; rezultatas; problemos apibūdinimas; prioritetas; rekomendacija; sprendimas dėl keitimo.

Reikalavimas rezultatų pagrįstumui: testavimo su naudotojais rezultatus galima patikrinti ir nustatyti atsekamumą su pirminiais duomenimis: protokolai, garso ir vaizdo įrašai.

6.13. Ergonomiškumo (prieinamumo) testavimas. Vertinamas sprendimo atitikimas Europos standartas EN 301549 V3.2.1 (2021-03) IRT produktų ir paslaugų prieinamumo reikalavimams ar lygiaverčiams.

7. VMI NAUDOTOJO PATIRTIES PRAKTIKA IR KOMUNIKACIJA SU TIEKĖJAIS

7.1. VMI skaitmeninės transformacijos projekto įgyvendinimui VMI bus sudarytos darbo grupės: techninių klausimų, veiklos ekspertų, naudotojo patirties darbo grupės bei kitos darbo grupės. Naudotojų patirties darbo grupė (toliau – VMI UX Grupė) yra atsakinga už UX veiklų vykdymą, koordinavimą ir bendradarbiavimą su išorės Tiektėjais.

7.2. VMI UX Grupė veikia kaip jungtis tarp įvairių interesų grupių dalyvaujančių kuriant ir / ar modernizuojant el. paslaugas ir / ar IS, gerindama sklandų bendradarbiavimą ir informacijos mainus.

7.3. Darbo praktika:

7.3.1. VMI UX Grupė taiko dizaino mąstysenos praktiką (angl. design thinking) kaip pagrindinį darbo metodą. Dizaino mąstysena yra kūrybinis į naudotoją orientuotas sprendimų kūrimo procesas, kuris padeda išspręsti sudėtingas problemas ir rasti inovatyvius sprendimus.

7.3.2. Dizaino mąstysenos praktika apima šiuos etapus:

- Supratimas: Pradedama nuo giluminio naudotojų ir jų poreikių supratimo. UX Grupė atlieka naudotojų tyrimus, stebėjimus ir interviu, siekdama geriau suvokti naudotojų problemas, lūkesčius ir kontekstą.

- Apibrėžimas: UX Grupė susiformuoja aiškų supratimą apie naudotojų poreikius ir identifikuoja pagrindines problemas, kurias reikia spręsti. Šiame etape taip pat nustatomi projektų tikslai ir siekiai.

- Idėjų generavimas: UX Grupė skatina kūrybiškumą ir generuoja įvairias idėjas, kaip spręsti iškilusias problemas. Į šį procesą įtraukiami skirtingų sričių specialistai, siekiant gauti įvairiapusių ir inovatyvų požiūrį.

- Prototipavimas: UX Grupė kuria prototipus ir maketus, kurie leidžia greitai vizualizuoti ir išbandyti idėjas. Prototipai padeda suvokti, kaip naudotojai bendraus su sistema arba produktais ir rasti patobulinimų galimybes.

- Testavimas: Prototipai ir maketai yra testuojami su naudotojais. Stebima naudotojų reakcija, vertinami jų atsiliepimai, siekiant geriau suprasti, kaip pagerinti savo projektą ir el. paslaugas.

7.4. VMI el. paslaugų kokybės kriterijai. VMI siekia savo paslaugų į naudotoją orientuotos kokybės, todėl yra apibrėžusi kokybės kriterijus.

Lentelė 3. VMI el. paslaugų į naudotoją orientuotos kokybės kriterijai

Kriterijus / Rodiklis	Kriterijaus / Rodiklio aprašymas
PASLAUGOS NAUDOTOJO PATIRTIS	Matuojama, kaip naudotojai vertina savo patirtį naudojantis paslauga
Bendras pasitenkinimas paslauga	Paslaugose pirmenybė turėtų būti teikiama naudotojų poreikiams. Kai paslauga sukurta taip, kad atitiktų asmens poreikius, labiau tikėtina, kad jis bus patenkintas bendra proceso patirtimi. Pastaba. Šis rodiklis yra ribotas ta prasme, kad „pasitenkinimas“ nebūtinai yra tinkamas visų administracinių paslaugų rodiklis. Mažai tikėtina, kad asmuo nurodys, jog yra „patenkintas“ savo patirtimi mokant mokesčius.
Naudojimosi paprastumas	Naudojimo patogumas yra pagrindinė į žmogų orientuotos paslaugos sudedamoji dalis. Paslauga besinaudojantiems žmonėms turėtų būti lengva atlikti procesą; paslaugoje turėtų būti aiškiai nurodyta, ką jie turi padaryti, kad pereitų paslaugos etapus.
Paslaugos trukmė / efektyvumas	Paslaugų teikimas neturėtų būti nepagrįstai ilgas ir, kur įmanoma, turėtų būti trumpinamas naudotojo laikas, paslaugai atlikti / užsakyti.
Informacijos aiškumas	Paslaugose pirmenybė turėtų būti teikiama informacijos aiškumui, kad informacija apie paslaugas būtų lengvai suprantama ir nereikalautų nereikalingų kognityvinių pastangų.
Informacijos aiškumas (paslaugos paskirtis)	Paslaugoje iš pat pradžių turi būti aiškiai paaiškinta paslaugos paskirtis, kad naudotojas suprastų, ką jis gaus užsakęs paslaugą. Kad naudotojai be reikalo nešvaistytų savo laiką pasirinkę netinkamą jiems paslaugą.
Informacijos aiškumas (lūkesčiai naudotojui)	Paslaugoje iš pat pradžių turi būti aiškiai paaiškinta, ko tikimasi iš naudojo, kad jis: a) Suprastų, kad jis gali naudotis šia paslauga (kas gali naudotis paslauga) ir nešvaistytų savo laiko, jei šia paslauga jis negali naudotis; b) Pasiruoštų reikiamus dokumentus ar sumokėtų mokesčius; c) Skirtų atitinkamą laiką paslaugos užsakymui atlikti.
PRIEINAMUMAS IR ĮTRAUKTIS	Matuojama koku laipsniu paslaugos yra pasiekiamos visiems
Lengvai pasiekiamos	Paslaugos turėtų būti lengvai randamos ir prieinamos įvairiems žmonėms. Būdas, kuriuo žmonės nori gauti paslaugas, skiriasi priklausomai nuo naudotojų poreikių. Todėl paslaugos turėtų būti teikiamos keliais kanalais, kad būtų kuo labiau prieinamos.
Prieinamumas (el. paslaugų)	El. paslaugų interneto puslapiai turi būti prieinami visiems, įskaitant asmenis, kurie naudojami ekrano skaitytuvais arba pagalbinėmis skaitmeninėmis technologijomis.
Pasiekiamumas per	Yra daugiau gyventojų turinčių išmaniuosius telefonus, nei

mobiliašias priemonės	kompiuterius. Todėl el. paslaugos turi būti patogiai prieinamos mobiliuosiuose įrenginiuose.
Alternatyvūs būdai pasinaudoti paslauga	Ne visi naudotojai norės ar galės naudotis paslaugomis tais pačiais kanalais. Vieni gali teikti pirmenybę skaitmeninėms priemonėms, o kitiems reikia asmeninio paslaugos teikimo proceso. Į žmogų orientuotos paslaugos turėtų būti teikiamos keliais kanalais, kad būtų atsižvelgta į skirtingus naudotojų poreikius.
Pagalba ir palaikymas	Kartais naudotojams reikia specialiai pritaikytos asmeninės pagalbos, kad galėtų atlikti paslaugą; į žmogų orientuotos paslaugos turėtų būti teikiamos nurodant telefono numerį, o ne tik el. pašto adresą ar pokalbių robotą.
SEO, pritaikymas paieškos mechanizmams	Žmonės turi turėti galimybę lengvai gauti informaciją apie viešąsias paslaugas internetu. Į žmogų orientuotus paslaugų informacijos puslapius bus lengva rasti į paieškos sistemą įvedus atitinkamus terminus.
EFEKTYVUMAS (PASLAUGOS REZULTATO EFEKTYVUMAS)	Vertinama, ar naudotojai jaučiasi gavę reikiamą paslaugos rezultatą. T.y. vertinama, koku mastu paslaugos atitinka į naudotoją orientuotą principą „sudaryti sąlygas naudotojui pasiekti tikslą“.
Valdymo efektyvumas	Į naudotoją orientuota paslaugų kokybė, tikėtina, paveikia naudotojų požiūrį bendrai į administracinių paslaugų kokybę ir viešojo sektoriaus institucijos veiksmingumą.
Rezultatų pateikimas	Paslaugos turi suteikti gyventojams galimybę gauti tai, ko jiems reikia, kai jie turi tam teisę. O tiems, kas neturi tokios teisės, pasiūlyti kitus būdus, kaip jie gali gauti tai, ko jiems reikia
NAUDOTOJŲ DALYVAVIMAS	Matuojama, koku mastu į naudotoją orientuotos praktikos yra įtrauktos institucijoje
Įtraukimas į paslaugų kūrimą	Į žmogų orientuotos paslaugos turėtų būti kuriamos įtraukiant paslaugų vartotojus į šį procesą.
Naudotojai kviečiami teikti atsiliepimus	Žmonių atsiliepimai yra labai svarbūs norint suprasti, ar paslaugos yra naudingos jomis besinaudojantiems žmonėms. Geros, į žmogų orientuotos paslaugos turėtų aktyviai kviesti vartotojus teikti atsiliepimus
Pasitikėjimas institucija (apklausa)	Geros, į žmogų orientuotos paslaugos daro teigiamą įtaką žmonių ir vyriausybės organizacijos santykiams.
TECHNINĖ IR TEISINĖ BAZĖ	Analizuojama, ar institucija turi bazinę techninę ir teisinę infrastruktūrą, kad galėtų apsaugoti naudotojų asmens duomenis ir teikti saugias ir patikimas paslaugas.
Kibernetinis saugumas	Valdžios sektoriaus paslaugos turi būti gerai apsaugotos nuo kibernetinių atakų, kad būtų išvengta sutrikimų ir apsaugoti naudotojų duomenys.
Viešojo sektoriaus sistemų techninė branda	Efektvios ir techniškai patikimos viešojo sektoriaus paslaugos turi būti kuriamos remiantis tvirta technine architektūra, kuri apima vyriausybės debesiją, sąveikumo platformas ir atvirojo kodo sprendimus.

Paslaugų integracija	Integruotos viešojo sektoriaus paslaugos padeda sukurti teigiamą patirtį paslaugų naudotojams. Paslaugų integracija leidžia valdžios institucijoms keisti informacija ir nukreipti vartotoją į tinkamiausią paslaugą, net jei jis iš pradžių nepradeda dirbti tinkamoje vietoje. Pvz. vieningas prisijungimas prie paslaugų.
Geriausios techninės praktikos	Geriausios techninės praktikos laikymasis yra labai svarbus siekiant padidinti viešojo sektoriaus tinklalapių patogumą ir techninį patikimumą.
Duomenų apsaugos teisinis reglamentavimas	Duomenų apsaugos teisės aktai yra labai svarbūs siekiant užtikrinti piliečių asmens duomenų apsaugą teikiant viešojo sektoriaus el. paslaugas.
Elektroninių sandorių teisinis reglamentavimas	E. sandorių reguliavimas, kuriuo pripažįstamas popierinių ir elektroninių mainų formų teisinis lygiavertiškumas, yra būtina sąlyga, kad naudotojai galėtų mokėti mokesčius už paslaugas internetu.

7.5. Dizaino sistema:

7.5.1. VMI vysto ir projektuose siekia taikyti savo dizaino sistemą, kuri yra saugoma „Figma“ prieigoje ir TIEKĖJAMS prieinama pagal poreikį PROJEKTO metu. Siekiant užtikrinti TIEKĖJŲ atliekamų darbų vientisumą ir kokybę, visi paslaugų TIEKĖJAI, bendradarbiaujantys su VMI turi naudotis šia dizaino sistema.

7.5.2. Dizaino sistema apima gaires, taisykles, elementus ir principus, kurie padeda užtikrinti vizualinį nuoseklumą ir naudotojų patirties harmoniją tarp visų grafinės naudotojo sąsajos elementų. Šiam tikslui pasitelkiamos priemonės apima spalvų paletę, šriftus, formų ir elementų stilių, elementų hierarchiją bei standartizuotus dizaino sprendimus (šablonus).

7.5.3. Dizaino sistemos taikymu siekiama, kad visos VMI paslaugos būtų vizualiai patrauklios, nuoseklios, naudotojams patogios ir atitiktų jų lūkesčius bei prieinamumo reikalavimus.

7.6. Komunikacijos organizavimas:

7.6.1. Efektyvią komunikaciją su TIEKĖJAIS užtikrinti numatyti pagrindiniai reikalavimai:

7.6.2. UX dokumentacija. TIEKĖJAS turi naudotis, kitų paslaugų TIEKĖJŲ ar VMI anksčiau parengta paslaugoms aktualia UX dokumentacija, pvz., reikalavimais naudotojams - jei tokia dokumentacija yra. Tai padeda užtikrinti, kad TIEKĖJAS supranta paslaugoms keliamus reikalavimus ir taiko tinkamas žinias savo darbe. UX dokumentacija TIEKĖJAMS pateikiama pradiniam projekto etape ir reguliariai atnaujinama, jei yra poreikis.

7.6.3. UX veiklos rezultatų dokumentavimas. TIEKĖJAS turi dokumentuoti visus savo veiklos rezultatus ir perduoti juos UŽSAKOVUI. Įprastai tai apima tyrimų rezultatus ir išvadas, kitus svarbius projekto aspektus. Dokumentacija turi būti teikiama laiku ir su aiškia struktūra, kad būtų galima lengvai suprasti ir peržiūrėti pateiktą informaciją.

7.6.4. Dialogas ir bendradarbiavimas. Komunikacija ir bendradarbiavimas tarp UŽSAKOVO ir VMI skaitmeninės transformacijos projekto įgyvendinimo paslaugų tiekėjų neturėtų būti vienkartinis procesas, bet nuolat palaikomas dialogas ir bendradarbiavimas. Atsakingi Tiekėjo asmenys turi būti pasiruošę atsakyti į klausimus, suteikti papildomą informaciją ir būti pasiekiami, jei reikia greitos reakcijos arba sprendimų priėmimo.

7.7. Rezultatų vertinimas:

7.7.1. VMI UX Grupė TIEKĖJŲ pateikiamus rezultatus vertina atsižvelgiant į SUTARTIES techninę specifikaciją ir bendruosius gerosios UX taikymo praktikos principus. Pagrindinis dėmesys yra skiriamas tam, kad pateiktys nebūtų tik deklaratyvus techninės užduoties išpildymas, tačiau jų turinys turėtų realią naudą, tinkamą taikyti praktikoje. Taikomi metodai ir priemonės bei jų įgyvendinimo eiliškumas ir tarpusavio derinimas taip pat turi prisidėti prie siekiamo rezultato.

7.8. Vertinant UX ir naudotojų tyrimų veiklų rezultatus, VMI UX Grupė taiko lentelėje aprašytus rodiklius.

Lentelė 4. UX veiklų rezultatų vertinimas

Nr.	Rodikliai	Vertinimo rezultatas
1.	Išsami rezultatų patikra Ar analizės atliekamos pagal iš anksto suderintus metodus ir priemones, o rezultatai yra pagrįsti?	
2.	Validumo patikra Ar naudoti tyrimo metodai yra tinkamai pritaikyti nagrinėjamam klausimui ar tikslui? Ar tyrimo metodas atitinka geriausias praktikas ir užtikrina duomenų patikimumą ir tikslumą?	
3.	Rezultatų ir tikslų palyginimas Ar gauti rezultatai dera su iš anksto nustatytais tikslais ar numatomais rezultatais? Ar tyrimo rezultatai atitinka arba viršija numatytus rezultatų lygmenis?	
4.	Kritinė peržiūra Gauti rezultatai pateikiami kitiems ekspertams arba savo komandai kritinės peržiūros atlikimui. Kitos nuomonės gali padėti identifikuoti galimas silpnąsias vietas, patikslinti analizės rezultatus ir užtikrinti, kad darbas yra tinkamai atliktas.	
5.	Atsekamumas Ar tyrimo rezultatų išvados ir rekomendacijos aiškiai pagrįstos surinktais duomenimis? Esant abejonėms dėl atsekamumo, svarbu fiksuoti konkrečius faktus pastabose.	
6.	Atsakymų įvertinimas Ar specialistai tinkamai ir nuosekliai atsakė į tyrimo užduotis, klausimus ar scenarijus? Ar jų atsakymai yra aiškūs, išsamūs ir susiję su tyrimo tikslais?	

7.9. Rezultatų pateikimo ir pristatymo tvarka:

7.9.1. Paslaugos įgyvendinimo laikotarpiu, pateiktųjų pristatymui ir aptarimui yra organizuojami VMI UX grupės posėdžiai, kurių metu turi būti pristatyti ir aptarti UX veiklų rezultatai, išvados, rekomendacijos, koks jų poveikis kuriamai informacinei sistemai. Posėdyje priimami sprendimai dėl suformuluotų rekomendacijų ir jų įgyvendinimo ar pagrįsto atmetimo. Pavyzdžiui, VMI UX grupės posėdžio metu gali būti svarstomi naudotojų testavimo rezultatų klausimai, sprendžiama kokie su jais susiję pakeitimai turi arba neturi būti daromi testuotoje informacinėje sistemoje, el. paslaugoje ar prototipe. Remiantis gautais rezultatais taip pat nustatoma ar reikalingos papildomos taikytų UX priemonių iteracijos.

7.9.2. Pristatydamas UX veiklų rezultatus paslaugų TIEKĖJAS atstovauja naudotojo interesus. Tuo atveju, kai iškyla konkurencija tarp naudotojo reikalavimų ir sistemos funkcionalumo – klausimas sprendžiamas prioriteta teikiant naudotojo patogumui.

7.9.3. Paslaugų TIEKĖJO rengiamos pateiktys turi būti paruoštos taip, kad darbo grupės posėdžio metu nekiltų diskusijų dėl pačios pateikties parengimo kokybės, o visas dėmesys galėtų būti skiriamas UX gerinimui.

7.10. Reikalavimai projekto valdymo dokumentacijai

7.10.1. PASLAUGOS teikimo metu, TIEKĖJAS, parengia tokius dokumentus:

7.10.2. Projekto valdymo dokumentus:

7.10.3. Parengti pradinį darbų grafiką;

7.10.4. Projekto valdymo susitikimų protokolus;

7.10.5. Nenumatytų darbų / užsakymų / pakeičių sąvadą;

7.10.6. Reikalavimų išpildymo matricą;

7.10.7. Terminų žodyną;

- 7.10.8. Darbo grupių posėdžių protokolus;
- 7.10.9. Nenumatytų darbų / užsakymų / pokyčių dokumentus;
- 7.10.10. Paslaugos rezultatų dokumentus, sukurtus pagal techninės specifikacijos reikalavimus.
- 7.10.11. Kitus su UŽSAKOVU suderintus dokumentus.
- 7.11. TIEKĖJAS rengdamas dokumentus turi vadovautis aktualiomis teisės aktų redakcijomis.
- 7.12. Pateikčių dokumentai turi būti teikiami lietuvių kalba bei vartojant dalykinės srities terminiją. Esant poreikiui, suderinus su UŽSAKOVU, dalis medžiagos ir dokumentų gali būti pateikiami anglų kalba.
- 7.13.
- 7.14. Dizaino sistemos Figma aplinkoje naudojama kalba – anglų, stiliaus gide parengtos instrukcijos – lietuvių ir anglų kalbomis.
- 7.15. TIEKĖJAS su UŽSAKOVU privalo suderinti visų pateikiamų rezultatų turinį ir formą prieš pateikdamas dokumentus UŽSAKOVUI;
- 7.16. TIEKĖJAS turi pateikti parengtus dokumentų projektus UŽSAKOVO darbo grupei derinti. Projektai pristatomi ir aptariami UŽSAKOVO ir TIEKĖJO darbo grupių susitikimuose. UŽSAKOVUI išreiškus poreikį, pasitarimuose papildomai naudojama projektų medžiaga skaidrių formatu;
- 7.17. TIEKĖJAS visus su UŽSAKOVU suderintus dokumentus turi pateikti patalpindamas į UŽSAKOVO naudojamą SVN, o esant poreikiui – ir Projekto valdymo sistemoje.
- 7.18. Perduodamoje IS dokumentacijoje esančios teksto šaltinių nuorodos turi nukreipti arba į kitą perduodamo dokumento skyrių, arba į kitą perduodamą dokumentą, bet ne į TIEKĖJO aplinkoje valdomą dokumentaciją.
- 7.19. TIEKĖJAS visus su UŽSAKOVU suderintus dokumentus turi įkelti į UŽSAKOVO naudojamą SVN, panaikinęs nuorodas.
- 7.20. Pagal poreikį, suderinus su UŽSAKOVU, bendraujama gali būti ir anglų kalba.
- 7.21. Pagal poreikį gali būti bendraujama anglų kalba ir su kitais VMI skaitmeninės transformacijos projekto dalyviais, paslaugų teikėjais.

8. DARBŲ UŽSAKYMAS PAGAL NENUMATYTIEMS POREIKIAMS SKIRTAS VALANDAS

- 8.1. Kitas PASLAUGAS UŽSAKOVAS užsako raštu per projekto valdymo sistemą (pvz., Confluence ar kitą pagal SUTARTIES Error: Reference source not found punktą) (kiekvieną kartą užsakant ir priimant PASLAUGOS dalies atlikimą, tai bus įforminama atskiru rašytiniu susitarimu ar kitu dokumentu (protokolu) (toliau atitinkamai – užsakymas ar užsakymo priėmimas);
- 8.2. Užsakyme privalo būti nurodytos pagrįstos ir suderintos su UŽSAKOVU užsakomų darbų atlikimo trukmės valandų apimtys ir priežastys jų užsakymui. Užsakyta darbų atlikimo trukmė privalo būti proporcinga užsakymo vykdymo rezultatui;
- 8.3. Papildomų valandų nenumatytiems poreikiams užsakymai inicijuojami pagal poreikį. Papildomų valandų nenumatytiems poreikiams apimtis yra tik orientacinis skaičius ir negali būti pagrindas reikalauti iš UŽSAKOVO išnaudoti visą įsigytų valandų kiekį. Įsigytų valandų naudojimas priklauso tikrai nuo UŽSAKOVO poreikio ir valios, todėl SUTARTIMI UŽSAKOVAS neįsipareigoja išnaudoti visų valandų.
- 8.4. Užsakymo darbai gali būti pradedami tik tada, kai TIEKĖJO Projekto vadovas ir UŽSAKOVO Projekto vadovas suderina užsakymo įgyvendinimo sąlygas (t.y. UŽSAKOVO Projekto vadovui tinka užsakyme pateiktas įgyvendinimo sprendimas, terminai bei darbo apimčių vertinimas) ir patvirtina užsakymą;
- 8.5. Užsakyme privalo būti nurodytas faktiškai sunaudotas TIEKĖJO darbo valandų skaičius ir ar jis atitinka užsakyme nustatytą darbų atlikimui skirtą laiką ir kokybę.

9. TEISĖS AKTAI, KURIŲ TURI BŪTI LAIKOMASI ĮGYVENDINANT PROJEKTĄ

- 9.1. LST EN 301 549 V2.1.2:2018 IRT produktų ir paslaugų prieinamumo reikalavimai;
- 9.2. Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas;
- 9.3. Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymas;
- 9.4. Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas;
- 9.5. Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. gruodžio 12 d. nutarimu Nr. 1261 „Dėl Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybės institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms aprašo patvirtinimo“;
- 9.6. Nacionalinė kibernetinio saugumo strategija, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 13 d. nutarimu Nr. 818 „Dėl Nacionalinės kibernetinio saugumo strategijos patvirtinimo“;
- 9.7. Valstybės informacinių sistemų steigimo, kūrimo, modernizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. vasario 27 d. nutarimu Nr. 180 „Dėl valstybės informacinių sistemų steigimo, kūrimo, modernizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“;
- 9.8. Elektroninių paslaugų kūrimo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1.5 E) „Dėl metodinių dokumentų patvirtinimo“;
- 9.9. Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodika, Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1.5 E) „Dėl metodinių dokumentų patvirtinimo“;
- 9.10. Techninių valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos krašto apsaugos ministro 2020 m. gruodžio 4 d. įsakymu Nr. V-941 „Dėl Techninių valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašo ir Informacinių technologijų saugos atitikties vertinimo metodikos patvirtinimo“;
- 9.11. Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodines rekomendacijas, pavirtintos Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos direktoriaus 2014 m. gegužės 5 d. įsakymu Nr. T-65 „Dėl Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodines rekomendacijų pavirtinimo“. Priemonių pavyzdžiai ir Tinkamumo problemų sprendimo gairės paskelbtos Informacinės visuomenės plėtros komiteto interneto puslapyje <https://ivpk.lrv.lt/lt/ivpk-leidiniai/viesuju-ir-administraciniu-elektroniniu-paslaugu-patogumo-naudotojams-metodiniai-dokumentai>;
- 9.12. Neįgaliesiems pritaikytų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių kūrimo, testavimo ir įvertinimo metodinės rekomendacijos, patvirtintos Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos direktoriaus 2004 kovo 31 d. įsakymu Nr. T-40 „Dėl Neįgaliesiems pritaikytų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių kūrimo, testavimo ir įvertinimo metodinių rekomendacijų patvirtinimo“ (2013 m. gegužės 23 d. įsakymo Nr. T-72 redakcija);
- 9.13. 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“;
- 9.14. Valstybinės mokesčių inspekcijos informacinių sistemų duomenų saugos nuostatai, patvirtinti Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2005 m. spalio 10 d. įsakymu Nr. V-197 „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos informacinių sistemų duomenų saugos nuostatų patvirtinimo“ (2020 m. vasario 10 d. įsakymo V-57 redakcija);
- 9.15. Valstybinės mokesčių inspekcijos interneto ir intraneto svetainių (e. VMI portalo) tvarkymo taisyklės, patvirtintos Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2014 m. rugpjūčio 24 d. įsakymu Nr. V-307 „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos interneto ir intraneto svetainių (e. VMI portalo) tvarkymo taisyklių patvirtinimo“ (2021 m. vasario 3 d. įsakymo Nr. V-54 redakcija);
- 9.16. Valstybinės mokesčių inspekcijos projektų valdymo taisyklės, patvirtintos Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. sausio 24 d. įsakymu Nr. V-48 „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos projektų valdymo taisyklių patvirtinimo“ (2022 m. sausio 7 d. įsakymo Nr. V-18 redakcija);

9.17. Valstybinės mokesčių inspekcijos valstybės informacinių išteklių steigimo, kūrimo, diegimo, priežiūros ir likvidavimo taisyklės, patvirtintos Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2006 m. birželio 12 d. įsakymu Nr. V-216 „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos informacinių sistemų bei taikomosios programinės įrangos kūrimo, diegimo, ir techninės priežiūros taisyklių patvirtinimo“ (2012 m. lapkričio 29 d. įsakymo Nr. V-443 redakcija);

9.18. ES Reglamentu 2018/1724, nuo 2023 m. pagal kurį tarpvalstybiniu lygiu teikiamoms el. paslaugoms turės būti taikomas vieno karto principas (angl. „once only“), todėl siekiama pasirengti šio principo, kuris leis ES institucijoms operatyviai, skaidriai ir saugiai pakartotinai naudoti ar dalintis klientų ar įmonių jau pateiktais duomenimis ir dokumentais, įgyvendinimui;

9.19. 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 (angl. eIDAS electronic IDentification, Authentication and trust Services);

9.20. Užsienietis, kuris siekia naudotis Lietuvos Respublikoje teikiamomis administracinėmis, viešosiomis ar komercinėmis elektroniniu (nuotoliniu) būdu teikiamomis paslaugomis, gali pateikti prašymą dėl Lietuvos Respublikos elektroninio rezidento statuso suteikimo. Užsienietis e. rezidento statuso teikiamomis galimybėmis gali pradėti naudotis, kai jam Lietuvos Respublikos įstatymo „Dėl užsieniečių teisinės padėties“ (2022 m. birželio 30 d. Nr. IX-2206) nustatyta tvarka yra suteiktas e. rezidento statusas bei išduota elektroninės atpažinties ir elektroninio parašo priemonė;

9.21. 2016 m. spalio 26 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2016/2102 dėl viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo;

9.22. Komisijos įgyvendinimo sprendimas (ES) 2021/1339 2021 m. rugpjūčio 11 d. kuriuo dėl interneto svetainių ir mobiliųjų programų darniojo standarto iš dalies keičiamas įgyvendinimo sprendimas (ES) 2018/2048;

9.23. Europos standartas EN 301549 V3.2.1 (2021-03) IRT produktų ir paslaugų prieinamumo reikalavimai;

9.24. Žmogaus ir sistemos sąveikos ergonomika. 110 dalis. Dialogo principai. (LST EN ISO 9241-110:2006 EN, ISO 9241-110:2006);

9.25. Žmogaus ir sistemos sąveikos ergonomika. 210 dalis. Į žmogų orientuotas sąveikiųjų sistemų projektavimas. LST EN ISO 9241-210 EN, ISO 9241-210:2010(E);

9.26. Žmogaus ir sistemos sąveikos ergonomika. 220 dalis. Procesai į žmogų orientuoto projektavimo sąlygoms organizacijose sudaryti, jam atlikti ir vertinti. (LST EN ISO 9241-220:2019, ISO 9241-220:2019).

10. DUOMENŲ SAUGOS IR INFORMACIJOS KONFIDENCIALUMO

10.1. Jeigu PASLAUGOS vykdymo metu TIEKĖJUI bus būtina tvarkyti realius duomenis, TIEKĖJAS ir UŽSAKOVAS turės pasirašyti UŽSAKOVO Duomenų tvarkymo sutartį. TIEKĖJUI bus sudarytos sąlygos susipažinti su Duomenų tvarkymo sutarties tekstu ir teikti pasiūlymus dėl šios sutarties sąlygų, TIEKĖJAS turės teisę tvarkyti realius **duomenis tik po duomenų tvarkymo sutarties pasirašymo**;

10.2. TIEKĖJAS privalo:

10.2.1. **neskleisti ir neperduoti kitiems fiziniams ar juridiniams asmenims iš UŽSAKOVO gautos informacijos, užtikrinti tinkamą jos saugą, laikyti ją paslapyje net pasibaigus pirkimo SUTARTIES galiojimui**;

10.2.2. apie informacijos paskleidimo ar perdavimo kitiems fiziniams ar juridiniams asmenims faktą nedelsiant ir jei įmanoma, praėjus ne daugiau kaip 24 valandoms nuo galimo informacijos saugumo incidento nustatymo, informuoti UŽSAKOVĄ el. p. duomenų_sauga@vmi.lt ir imtis visų būtinų veiksmų užkirsti kelią tolesniam informacijos paskleidimui;

10.2.3. atlyginti informacijos neteisėto **paviešinimo nuostolius**.

10.3. **TIEKĖJAS** turi užtikrinti ir garantuoti, kad TIEKĖJO darbuotojai, kurie atliks PASLAUGĄ, saugos paslapyje viešai neskelbtiną informaciją tiek PASLAUGOS teikimo metu, tiek pasibaigus SUTARČIAI, tiek pasibaigus TIEKĖJO darbuotojų darbo ar kitokiems santykiams su TIEKĖJU;

10.4. TIEKĖJUI ir jo darbuotojams, pažeidusiems informacijos saugumo (konfidencialumo, vientisumo ir prieinamumo) reikalavimus, gali būti taikoma Lietuvos Respublikos baudžiamajame kodekse, Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodekse ir kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatyta atsakomybė;

10.5. PASLAUGOS atlikimo metu turi būti vadovaujama 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (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), Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo, Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams, aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 13 d. nutarimu Nr. 818 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“ ir kitų teisės aktų nuostatomis.

10.6. TIEKĖJUI viešai neskelbtina informacija teikiama tik tokios apimties, kuri būtina PASLAUGAI atlikti. TIEKĖJAS turi imtis visų teisinių, techninių ir organizacinių priemonių gautai informacijai apsaugoti.

10.7. PASLAUGOS vykdymui TIEKĖJO darbuotojams prieiga suteikiama tik iš UŽSAKOVO tam tikslui paruoštų darbo vietų per VMI įdiegtą AVKS, vadovaujantis Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos informacinių sistemų naudotojų administravimo taisyklių, patvirtintų Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-455 (2018 m. rugpjūčio 16 d. įsakymo Nr. V-403 redakcija), nuostatomis (toliau – Naudotojų administravimo taisyklės). Nuotoliniai prisijungimai gali būti leidžiami tik atitinkamais teisės aktais bei Naudotojų administravimo taisyklėmis nustatyta tvarka.

10.8. TIEKĖJAS turi užtikrinti ir garantuoti, kad TIEKĖJO darbuotojai, kurie atliks PASLAUGĄ, bus supažindinti su Informaciniu pranešimu apie paslaugų / prekių tiekėjų darbuotojų asmens duomenų tvarkymą (su pranešimo forma galima susipažinti <https://www.vmi.lt/evmi/documents/20142/837401/PASLAUGU+PREKIU+TEIKEJU+DARBUOTOJU+ASMENS+DUOMENU+TVARKYMAS.pdf>). Supažindinimas privalo būti atliktas iki PASLAUGOS teikimo pradžios.

10.9. TIEKĖJO pasitelktas informacijos saugumo ekspertas (-ai) privalo vertinti, ar SUTARTIES vykdymo metu TIEKĖJO priimami sprendimai atitinka informacijos saugumo reikalavimus.

11. REZULTATAI

Lentelė 5. Paslaugų, veiklų rezultatai

Projekto etapai	Paslaugos dalies rezultatas
Projekto valdymo planavimas	
Projekto apibrėžimas	Suderintas Projekto valdymo planas
	Parengtas ir suderintas Darbų grafikas
I. Naudotojų poreikių tyrimas ir naudotojų reikalavimų Savitarnos platformai specifikavimas	
Tyrimas (supratimas ir apibrėžimas)	Atliktas tyrimas, parengtas ir su UŽSAKOVU suderintas dokumentas „Naudotojų poreikių tyrimas ir VMI paslaugų analizė“
	Tyrimo medžiaga
Poreikių specifikavimas (idėjų generavimas ir prototipavimas)	Parengtas ir su UŽSAKOVU suderintas dokumentas „Naudotojų Savitarnos koncepcija ir naudotojų poreikių specifikacija“
	Parengti ir ištestuoti mažo detalumo (angl. low fidelity) wireframe, kurie atspindi naudotojų savitarnos koncepcijos sprendimus (aplinkos, user flows).
	Parengtas ir su UŽSAKOVU ir MAP tiekėju suderintas dokumentas: Suplanuotų darbų sąrašas, kas bus įtraukta į plėtros (programavimo, tobulinimo) darbų apimtį VMI Skaitmeninės transformacijos projekto

Projekto etapai	Paslaugos dalies rezultatas
	įgyvendinimo, MAP diegimo, konfigūravimo ir paslaugų perkėlimo MAP etapuose.
	Parengtas ir su UŽSAKOVU suderintas dokumentas: VMI el. paslaugų kokybės vertinimo kriterijų sąrašo rodikliai, rodiklių reikšmės, rekomenduojamos matavimo priemonės.
	Tinkamumo vertinimo ir tinkamumo testavimo su naudotojais duomenys ir rezultatai
II. VMI paslaugų katalogo projektavimas	
Sprendimų projektavimas	Parengtas ir suderintas dokumentas „VMI paslaugų katalogas“
	VMI paslaugų katalogo medis (brėžinys);
	Interaktyvus prototipas, kaip Savitarnos portalo dalis, atspindintis VMI paslaugų katalogo optimizuotą architektūrą;
	Tinkamumo tyrimo duomenys ir rezultatai.
III. Savitarnos portalo frontend'o architektūros programavimas, prototipo sukūrimas	
Sprendimų projektavimas	Suprogramuotas frontend'o prototipas Savitarnos portalo pagrindiniams funkcionalumams ir e. paslaugoms (rezultatas gali būti skaidomas dalimis)
	Sukurtas Figma ar pan aplinkoje Savitarnos portalo pagrindinių funkcionalumų ir e. paslaugų aukšto detalumo prototipas (rezultatas gali būti skaidomas dalimis)
	Išplėtota VMI Dizaino sistema Figma sistemoje
	Parengta VMI dizaino sistemos interaktyvi versija publikavimui internete
	Parengti .html kodai (angl. snippets) VMI dizaino sistemos elementams, komponentams, pagrindiniams šablonams
	Papildytos ir atnaujintos VMI dizaino sistemos stiliaus gairės
	Parengta / atnaujinta dokumentacija: naudotojų reikalavimų specifikacija; paslaugų schemas; svetainės medis (naudotojo sąsajos puslapių struktūra); prieinamumo deklaracija; tinkamumo vertinimo ataskaita (-os); tinkamumo testavimo ataskaita (-os).
Sprendimų vertinimas ir tobulinimo sprendimų projektavimas	Naudotojų patirties tyrimų rezultatai
	Tinkamumo testavimo su naudotojais rezultatai
	Tinkamumo sprendimų projektavimo rezultatai
	Ekspertinio tinkamumo vertinimo rezultatai
	Prieinamumo vertinimo rezultatai
	Tekstų ir sąvokų rengimo rezultatai
	Su Dizaino sistemos naudojimu, komponentų kūrimu ir modifikavimu susijusių darbų rezultatai

DETALŪS METADUOMENYS

Dokumento sudarytojas (-ai)	Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos 188659752, Vasario 16-osios g. 14, Vilniaus m., Vilniaus m. sav. Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos 188659752, Vasario 16-osios g. 14, Vilniaus m., Vilniaus m. sav. UAB "INSOFT" 302294870, Juozo Rutkausko g. 6, Vilniaus m., Vilniaus m. sav.
Dokumento pavadinimas (antraštė)	NAUDOTOJO PATIRTIES (ANGL. USER EXPERIENCE, UX) IR DIZAINO EKSPERTŲ PASLAUGŲ VIEŠOJO PIRKIMO SUTARTIS
Dokumento registracijos data ir numeris	2024-09-25 Nr. (1.10-04-2 E) 22-138
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	–
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Suderinimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Jurga Augustaitytė, Vyriausiasis specialistas, Informacinių sistemų ir elektroninių paslaugų plėtros skyrius
Sertifikatas išduotas	JURGA AUGUSTAITYTĖ LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2024-09-23 14:48:12 (GMT+03:00)
Parašo formatas	XAdES-EPES
Laiko žymoje nurodytas laikas	–
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016, AS Sertifitseerimiskeskus EE
Sertifikato galiojimo laikas	2021-05-10 14:53:46 – 2026-05-09 23:59:59
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Martynas Endrijaitis, VMI prie FM viršininko pavaduotojas, Vadovybė
Sertifikatas išduotas	MARTYNAS ENDRIJAITIS, Valstybinė mokesčių inspekcija prie FM LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2024-09-25 11:28:02 (GMT+03:00)
Parašo formatas	XAdES-T
Laiko žymoje nurodytas laikas	2024-09-25 11:28:23 (GMT+03:00)
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	ADIC CA ECC, Asmens dokumentu israsymo centras prie LR VRM LT
Sertifikato galiojimo laikas	2024-06-12 09:15:52 – 2028-06-11 09:15:52
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	MINDAUGAS MIKULĖNAS, atstovas, UAB "INSOFT"
Sertifikatas išduotas	MINDAUGAS MIKULĖNAS LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2024-09-25 14:11:16 (GMT+03:00)
Parašo formatas	XAdES-T
Laiko žymoje nurodytas laikas	2024-09-25 14:11:32 (GMT+03:00)
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016, AS Sertifitseerimiskeskus EE
Sertifikato galiojimo laikas	2023-05-29 12:24:05 – 2028-05-27 23:59:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	"Registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA, VI Registru centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "Darbo organizavimo ir dokumentų valdymo sistema, Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, j.k.188659752 LT", sertifikatas galioja nuo 2022-12-08 09:05:46 iki 2025-12-07 09:05:46
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	1
Pagrindinio dokumento priedamų dokumentų skaičius	–
Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)	–
Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	–
Priedamo dokumento registracijos data ir numeris	–

DETALŪS METADUOMENYS	
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Dokumentų valdymo sistema Avilys, versija 3.5.76.3
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2024-09-25 14:18:23)
Paieškos nuoroda	–
Papildomi metaduomenys	Nuorašą suformavo 2024-09-25 14:18:24 Dokumentų valdymo sistema Avilys