

ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ INFORMACINĖS SISTEMOS (EPIS) POGARANTINĖS TECHNINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS IR VYSTYMO DARBŲ TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. ESAMA SITUACIJA

Lietuvos Respublikos valstybės saugumo departamento (toliau – VSD) elektroninių paslaugų informacinė sistema (toliau – EPIS), skirta sudaryti sąlygas naudojantis informacinėmis technologijomis rinkti, paskirstyti, apdoroti VSD tikrinamų asmenų teikiamų klausimynų informaciją ir nuotoliniu būdu supažindinti su įslaptintos informacijos apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimais asmenis, kurių darbas susijęs su įslaptintos informacijos naudojimu ir apsauga. EPIS yra pasiekama adresu www.epis.lt.

Pagrindinės EPIS funkcijos:

- teikti elektronines paslaugas VSD tikrinamiems asmenims, sudarant jiems sąlygas informacinių technologijų priemonėmis užpildyti ir, pasirašant elektroniniu parašu, pateikti Klausimyną, skirtą asmenims, pretenduojantiems gauti leidimą dirbti ar susipažinti su įslaptinta informacija, ir pasižadėjimą saugoti įslaptintą informaciją;
- teikti elektronines paslaugas VSD tikrinamiems asmenims, sudarant jiems sąlygas informacinių technologijų priemonėmis užpildyti ir, pasirašant elektroniniu parašu, pateikti Įslaptintų sandorių saugumo klausimyną;
- teikti elektronines paslaugas VSD patikrintiems asmenims, kurių darbas susijęs su įslaptintos informacijos naudojimu ar apsauga, sudarant jiems sąlygas informacinių technologijų priemonėmis susipažinti su įslaptintos informacijos apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimais ir testų pagalba patikrinti žinias.

EPIS sukurtas modulinio principu, naudojami pagrindiniai moduliai:

- mokymosi modulis, kuriame pateikiami vaizdo įrašai su įgarsinimu, tekstu, paveikslėliais ar animacija;
- testų modulis, skirtas kurti ir naudoti žinių patikrinimo testus. Testų rezultatai perduodami patikrą atliekančioms institucijoms tolimesniam informacijos apdorojimui;
- klausimynų pildymo modulis, kuriame yra elektroninės klausimynų formos bei jų pildymo instrukcijos. Užpildyti klausimynai pasirašomi bet kurio Lietuvos kvalifikuoto elektroninio parašo paslaugų teikėjo kvalifikuotu elektroniniu parašu. Klausimynų pildymo modulyje pasirašyti klausimynai perduodami patikrą atliekančioms institucijoms tolimesniam informacijos apdorojimui.

EPIS naudojama turinio valdymo sistema, veikianti WYSIWYG principu (angl. „What You See Is What You Get“, liet. „tai, ką matote, atitinka tai, ką gausite“), turinti turinio objektų integruotą peržiūrą naršyklėje, nuorodų įterpimo funkcionalumą, automatizuotą turinio objektų įgarsinimą, įgarsintų bylų susiejimą su tekstiniais objektais, klasifikuotų turinio objektų e-biblioteką.

EPIS pritaikyta vienu metu naudotis ne mažiau kaip 1000 vartotojų.

Naudojamos technologijos ir infrastruktūra:

- interneto svetainė veikia naudodama saugų HTTPS (angl. „Hypertext Transfer Protocol Secure“, liet. „Saugus hyper teksto perdavimo protokolas“) protokolą;
- naudotojų prisijungimas prie EPIS vykdomas per „Elektroninius valdžios vartus“;
- interneto svetainė (naudotojo sąsaja) skirta funkcionuoti bei būti atvaizduojama populiariausiose interneto naršyklėse (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge) ir atitinka HTML5 standartą;

- tarnybinėje stotyje naudojama operacinė sistema – Microsoft Windows Server 2012 R2 arba naujausia versija;
- Naudojama duomenų bazių valdymo sistema – Microsoft SQL Server 2012 Web Edition arba naujausia versija;
- Programinė įranga realizuota Microsoft .NET technologijos pagrindu, naudojant C# programavimo kalbą, taip pat JavaScript technologijas bei SQL užklausas.

2. REIKALAVIMAI POGARANTINĖS TECHNINĖS APTARNAVIMO (PRIEŽIŪROS) PASLAUGOMS IR VYSTYMO DARBAMS

1. Pogarantinės priežiūros paslaugos teikimo ir vystymo darbų vykdymo metu Paslaugos teikėjas įsipareigoja neatlygintinai atstatyti sugadintus ar prarastus duomenis, jei tai įvyko dėl Paslaugos teikėjo kaltės (veikimo ar neveikimo). Duomenų atstatymo proceso metu Paslaugų teikėjas užtikrina, kad jokia forma Paslaugų teikėjui nebus prieinami (nebus sudaroma galimybė Paslaugų teikėjui susipažinti) EPIS naudotojų asmens duomenys, tvarkomi EPIS.

2. Pogarantinis aptarnavimas turi apimti:

2.1. EPIS veikimo stebėjimą (gali būti naudojamos automatinės stebėjimo priemonės). Užsakovas turi būti nedelsiant informuojamas apie kritines EPIS situacijas (pavyzdžiui, diskinės talpos laisvos erdvės sumažėjimas iki kritinio dydžio, failų dydžiai artėja prie kritinės ribos, resursų naudojimas artėja prie kritinės ribos ir pan.). Nustačius sutrikimo ir (arba) kritinių situacijų priežastis Užsakovui turi būti pateiktos rekomendacijos kaip išvengti tokių situacijų susidarymo;

2.2. Bent kartą per dieną atliekamą įvykių žurnalų, pranešimų peržiūrą, o bent kartą į mėnesį – įvykių žurnalų ir sistemos darbo ataskaitų nagrinėjimą bei galimų programinės įrangos funkcionavimo problemų identifikavimą ir sprendimą;

2.3. EPIS programinės įrangos klaidų taisymą ir gedimų šalinimą, atsiradus gedimui ar neatitikimui numatytam veikimui, konsultacijas telefonu/elektroniniu paštu, susitikimus ir diskusijas EPIS naudojimo klausimais;

2.4. Problemų analizę, jei pasikeitė trečiųjų šalių programinės įrangos, darančios įtaką EPIS sistemos darbui, veikimas (pvz., trečiųjų šalių programinės įrangos atnaujinimai ir pan.) ir pasiūlymų kaip spręsti atsiradusias problemas pateikimą, EPIS programinės įrangos pritaikymą prie pasikeitusios trečiųjų šalių programinės įrangos, jei šie pakeitimai yra paprasti (ne daugiau 8 valandų darbo) ir, jei sprendimui reikia Užsakovo veiksmų, apie tai informuojamas Užsakovas tiksliai įvardinant, kokių veiksmų reikia imtis, kad klaidos nesikartotų;

2.5. EPIS programinės įrangos atnaujinimą, susijusį su klaidų taisymu, gedimų šalinimu ar EPIS programinės įrangos pritaikymu prie pasikeitusių trečiųjų šalių programinės įrangos.;

2.6. Naujų EPIS programinės įrangos versijų ir taikomųjų programų atnaujinimų diegimą ne darbo valandomis (nuo 20 val. iki 7 val.), prieš kiekvieną atnaujinimą pateikiant atnaujinimų sąrašą ir numatytą atlikti darbų laiką;

2.7. Esant poreikiui atlikti EPIS konfigūravimo pakeitimus;

2.8. Klasifikatorių palaikymą ir atnaujinimą;

2.9. EPIS programinės įrangos atstatymo darbus;

2.10. Bent kartą per 3 mėnesius atliekamą:

2.10.1. duomenų bazių valdymo sistemos, operacinės sistemos ir taikomosios programinės įrangos laikinų bylų pašalinimą;

2.10.2. procesų ir jų prioritetų, duomenų bazių indeksų optimizavimą, siekiant optimalios greitaveikos ir maksimalaus našumo.

3. Pogarantinio EPIS aptarnavimo metu turi būti užtikrinami reakcijos į pranešimą apie EPIS veikimo sutrikimą ir gedimų šalinimo laikai ne ilgesni kaip:

Lentelė Nr. 1

Gedimo lygis	Reakcijos laikas	Gedimo šalinimo laikas
Kritinis	2 darbo valandos nuo pranešimo apie gedimą išsiuntimo	1 darbo diena nuo pranešimo apie gedimą gavimo
Aukštas	1 darbo diena nuo pranešimo apie gedimą išsiuntimo	7 darbo dienų nuo pranešimo apie gedimą gavimo
Žemas	3 darbo dienos nuo pranešimo apie gedimą išsiuntimo	1 mėn. nuo pranešimo apie gedimą gavimo

Gedimų lygiai:

3.1. kritinis – kai EPIS negalima naudotis, programinė įranga stringa, saugoma svetainėje informacija tampa nepasiekiama arba dalis dingsta;

3.2. aukštas – kai EPIS veikimas yra apribotas, tačiau EPIS veikia ir egzistuoja alternatyvus būdas veiksams atlikti;

3.3. žemas – klaidos, praktiškai neturinčios įtakos EPIS funkcionalumui ir našumui, sukelia nepatogumų vartotojams, tačiau EPIS veikia.

Jeigu dėl objektyvių priežasčių gedimo šalinimui reikalingas ilgesnis laikas, negu numatyti terminai, dėl ilgesnio laiko su Užsakovu susitariama atskirai.

4. Paslaugos teikėjas ne rečiau kaip kartą per pusmetį turi parengti EPIS naudojimo vertinimo ataskaitą, kurioje atsispindėtų per pusmetį atlikti darbai, nustatytos probleminės sritys ir tobulinimo rekomendacijos.

5. Informacija Paslaugos teikėjui apie pastebėtus sutrikimus yra pateikiama elektroniniu paštu ir (ar) telefonu, Paslaugos teikėjo nurodytu telefono numeriu ir elektroninio pašto adresu. Informuotas Paslaugos teikėjas privalo pašalinti pastebėtus sutrikimus per Lentelėje Nr. 1 nurodytus terminus.

6. Įvykus asmens duomenų saugumo pažeidimui (šio pažeidimo požymius pastebėjus Paslaugų teikėjui savarankiškai arba Užsakovui informavus apie tai Paslaugų teikėją), Paslaugų teikėjas įsipareigoja atlikti visus nuo jo priklausančius veiksmus ir imtis priemonių, kiek tai susiję su Paslaugų teikimu, tam, kad būtų nedelsiant imtasi veiksmų tinkamam šio įvykusio pažeidimo suvaldymui ir teisės aktuose numatytų Užsakovo, kaip EPIS tvarkomų asmens duomenų valdytojai, pareigų vykdymui.

7. Visi pogarantinio techninio aptarnavimo (priežiūros) apimtyje nenumatyti darbai ir paslaugos gali būti atliekami pagal papildomus susitarimus dėl vystymo darbų atlikimo, laikantis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo reikalavimų. Vystymo darbai apima EPIS tobulinimo, naujų funkcijų kūrimo ir integravimo paslaugas, t. y., tokias veiklas kaip analizė, projektavimas, programavimas, diegimas, dokumentacijos rengimas. Iš viso turi būti numatyta preliminarai 600 val. EPIS vystymo darbų trukmė. Užsakovas neįsipareigoja panaudoti viso nurodyto EPIS vystymo darbų valandų skaičiaus ir (ar) pirkti papildomų, šiame priede nenumatytų, EPIS vystymo darbų.

8. Užsakovui pateikus užsakymą dėl EPIS vystymo darbų, darbai gali būti pradėti vykdyti tik su Užsakovu suderinus planuojamų darbų apimtį, turinį bei atlikimo trukmę valandomis.

Teikėjas

UAB „Vadovėlis Online“

Direktorius

Gediminas Cibas

Užsakovas

Lietuvos Respublikos valstybės saugumo
departamentas

Direktoriaus pavaduotojas

Vaidotas Mažeika