22020 m. d.

paslaugų viešojo pirkimo–pardavimo

# sutarties Nr.

# 1 priedas

**TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

1. **Bendra informacija**
   1. Informatikos ir ryšių departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – Perkančioji organizacija, Klientas arba Informatikos ir ryšių departamentas), Šventaragio g. 2, LT-01510 Vilnius, įmonės kodas 188774822 numato įsigyti Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinė sistemos (toliau - PASIS) programinės įrangos priežiūros paslaugas.
   2. Pirkimo objektas – PASIS programinės įrangos priežiūros paslaugos. Perkamų paslaugų apimtis:
      1. PASIS katalogo ir interneto svetainės priežiūros paslaugos, apimančios gedimų šalinimo, palaikymo ir konsultavimo paslaugas;
      2. papildomos programavimo paslaugos. Pasikeitus teisės aktams, ar esant būtinybei užtikrinti tinkamą PASIS funkcionavimą.
   3. Paslaugos turi būti teikiamos nuo Sutarties įsigaliojimo dienos Sutartyje nustatytomis sąlygomis ir tvarka neilgiau nei 24 (dvidešimt keturių) mėnesių laikotarpį. Maksimalus paslaugų kiekis – 2644 (du tūkstančiai šeši šimtai keturiasdešimt keturios) valandas.
   4. PASIS programinės įrangos priežiūros paslaugų teikimo valandų Perkančioji organizacija įsigys pagal poreikį ir neįsipareigoja įsigyti visos apimties valandų.
   5. Paslaugos turi būti suteiktos Informatikos ir ryšių departamente, adresu Šventaragio g. 2, Vilnius, Lietuva.
2. **Pirkimo objekto ir naudojamų technologijų aprašymas**
   1. PASIS yra valstybės informacinė sistema, kurios valdytojas yra Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija, o tvarkytojas – Informatikos ir ryšių departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – IRD).
   2. PASIS tikslas – informacinių technologijų priemonėmis operatyviai ir centralizuotai rinkti bei kaupti viešojo administravimo subjektų teikiamų ir (arba) administruojamų viešųjų ir administracinių paslaugų (toliau – Paslaugos) teikimo aprašymus, informaciją apie Paslaugų teikimo stebėsenos rodiklius (toliau – Rodikliai), sudaryti sąlygas atlikti Paslaugų ir Paslaugų teikimo aprašymų paiešką viešame kataloge.
   3. PASIS funkcijos:
   4. tvarkyti Paslaugų teikimo aprašymus bei duomenis apie Paslaugas ir Rodiklius;
   5. atlikti duomenų apie Paslaugas ir Rodiklius analizę;
   6. formuoti ataskaitas apie Paslaugas, Paslaugų teikimo aprašymus ir Rodiklius, taip pat kitas ataskaitas;
   7. skelbti Paslaugų, Paslaugų teikimo aprašymų, Rodiklių duomenis, kitus Paslaugų stebėsenos duomenis, užtikrinti jų paiešką.
   8. PASIS naudojamos technologijos ir sprendimai:

PASIS katalogo duomenų bazė: Oracle 11g

PASIS svetainės duomenų bazė: MySQL

Analizei naudojamas Oracle BI Standard Edition One.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sritis** | **Technologija, įrankis, biblioteka/Versija** | **Informacija** |
| Application build manager | Maven/3.x | <http://maven.apache.org> |
| Application framework | Spring Framework/ 3.2.3.RELEASE | <http://www.springsource.org/spring-framework> |
| Data access | Spring Data JPA/1.2.x + Hibernate/4.2.x | <http://www.springsource.org/spring-data/jpa> <http://www.hibernate.org/> |
| Database changes tracking, managing and applying | Flyway/2.x | <http://flywaydb.org/> |
| Web services framework | Apache CXF/2.x | <http://cxf.apache.org> |
| Web application framework | PrimeFaces/3.5 | <http://www.primefaces.org> |
| Testing frameworks | JUnit/4.x SoapUI/4.x | <http://junit.org/> <http://www.soapui.org/> |
| Logging framework | Logback/1.0.x | <http://logback.qos.ch/> |

* 1. Perkančiosios organizacijos turimi PASIS išeities tekstai bus pateikti Paslaugos teikėjui.

1. **Paslaugų apimtis ir teikimo taisyklės**
   1. **PASIS katalogo ir interneto svetainės priežiūros paslaugos:**
      1. konsultavimas telefonu, e. paštu. Perkančioji organizacija turi teisę gauti atsakymą telefonu ar el. paštu į klausimus, susijusius su PASIS veikimu, kurių atsakymai nereikalauja papildomos PASIS duomenų analizės;

3.1.2. konsultacijos ir užregistruotų gedimų šalinimas Paslaugos teikėjo sistemoje. Paslaugos teikėjas turi turėti nuolat veikiančią įvykių registravimo sistemą („Helpdesk“), kuri būtų pasiekiama internetu, perkančiosios organizacijos atstovams ir sistemos administratoriams. Joje būtų registruojami PASIS veiklos sutrikimai. PASIS veikimo sutrikimų prioritetai ir reakcijos laikai – laikas, per kurį Paslaugų teikėjas įsipareigoja sureaguoti į registruotą PASIS veikimo sutrikimą ir informuoti Perkančiosios organizacijos atstovą (-us) apie numatomus veiksmus trikdžiui pašalinti:

* + - I prioritetas: Kritiniai – PASIS nustojo funkcionuoti ir klientas negali tęsti darbo. Reakcijos laikas – ne ilgiau kaip 1 darbo valanda. Nustačius sutrikimo priežastis, sutrikimo šalinimo laikas ne ilgiau kaip 5 darbo valandos.
    - II prioritetas: Svarbūs – PASIS funkcionavimo sutrikimai, dėl kurių neįmanomas sklandus PASIS darbas, naudotojai turi galimybę dirbti, tačiau ne visu pajėgumu. Reakcijos laikas – ne ilgiau kaip 2 darbo valandos. Nustačius sutrikimo priežastis, sutrikimo šalinimo laikas 6 valandos.
    - III prioritetas: Kiti sutrikimai – Veiklos procesai ir PASIS funkcionavimas paveiktas nežymiai, sutrikimas nekelia grėsmės duomenims ir PASIS funkcionavimui, problemos sprendimas yra būtinas, bet ne svarbus ar kritinis. Reakcijos laikas – ne ilgiau kaip 8 darbo valandos. Nustačius sutrikimo priežastis, sutrikimo šalinimo laikas derinamas su Perkančiąja organizacija.
  1. PASIS katalogo ir interneto svetainės priežiūros paslaugos turi būti teikiamos pagal poreikį darbo dienomis.
  2. Paslaugos teikėjas turi teikti mėnesines darbų ataskaitas (Paslaugų kiekis per tam tikrą laikotarpį, vidutinis Paslaugų atlikimo laikas).
  3. **Papildomos programavimo paslaugos:**
     1. Papildomos programavimo paslaugos užsakomos pasikeitus teisės aktams, ar esant būtinybei užtikrinti tinkamą PASIS funkcionavimą.
  4. Esant poreikiui modifikuoti programinę įrangą Perkančiosios organizacijos atsakingi asmenys el. paštu pateikia paraišką Paslaugos teikėjo atsakingiems asmenims. Įgalioti Paslaugos teikėjo ir Perkančiosios organizacijos specialistai suderina reikalavimų specifikaciją, paslaugų apimtis ir paslaugos įvykdymo terminą. Šie susitarimai užfiksuojami raštiškai ir tampa paraiškos priedu.
  5. PASIS katalogo ir interneto svetainės priežiūros ir papildomos programavimo paslaugos turi būti teikiamos pagal sutartyje nurodytą paslaugų valandinį įkainį, Perkančioji organizacija įsigys pagal poreikį ir neįsipareigoja įsigyti visos apimties valandų.
  6. Papildomos programavimo paslaugos turi būti teikiamos tik esant Perkančiosios organizacijos užsakymams pagal suderintą užsakymo įvykdymo terminą.
  7. Laikas, kurį Paslaugos teikėjas skiria Perkančiosios organizacijos darbinėje PASIS aplinkoje turimų funkcionalumų analizei ir PASIS veikimą ir paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų analizei, nėra apmokamas. Laikoma jog Paslaugos teikėjas teikdamas paslaugas yra kompetentingas ir išmanantis aptarnaujamo produkto ypatybes, specifiką ir PASIS veikimą, bei paslaugų teikimą reglamentuojančius teisės aktus.

1. **Bendrieji reikalavimai**
   1. Atnaujintas funkcionalumas turi būti įkeltas į testavimo aplinką ir ištestuotas. Tik ištestuotas funkcionalumas keliamas į gamybinę aplinką.
   2. Defektų, atsiradusių po tobulinimo darbų dėl Paslaugos teikėjo kaltės, garantijos laikotarpiu šalinimas turi būti atliktas nemokamai ir neturi daryti įtakos kitoms teikiamoms Paslaugoms (terminui, kainai ir kt.).
   3. Funkcionalumas įkeltas į gamybinę aplinką neturi sutrikdyti kitų sistemos/registro esančių funkcijų darbo. Jeigu įkeltas funkcionalumas sutrikdo esančių funkcijų darbą, laikoma, kad Paslauga atlikta nekokybiškai. Informacinės sistemos atstatymo darbus atlieka Paslaugos teikėjas savo lėšomis.
   4. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti galimybę atstatyti PASIS katalogą, interneto svetainę ir visus jos duomenis į būseną iki diegimo, jei diegimas būtų nesėkmingas ir būtų prarasti ir/ar sugadinti interneto svetainės duomenys ir/ar funkcijos.
   5. Esant poreikiui Paslaugų teikėjas turi užtikrinti reikiamų PASIS katalogo, interneto svetainės duomenų migravimą, prieš tai duomenų migravimo procedūrą ir duomenų migravimo apimtį suderinęs su Perkančiąja organizacija.
   6. Naujai realizuoti (modernizuoti) PASIS funkcionalumai, sauga, greitaveika, patogumas turi būti ne blogesni nei dabartiniai.
   7. Paslaugos teikėjas privalės išeities tekstus perkelti į Perkančiosios organizacijos pateiktą programų išeities tekstų versijų kontrolės sistemos aplinką (toliau – SVN).
   8. Bet kokie programinės įrangos atnaujinimų diegimai į testavimo ir darbinę aplinkas turi būti galimi tik iš SVN esančių išeities tekstų.
   9. Paslaugų teikėjas, garantiniu laikotarpiu turi užtikrinti komunikacijai su Perkančiąja organizacija naudojamų priemonių veikimą. Taip pat turi užtikrinti galimybę, kad visos pastebėtos PASIS programinės įrangos klaidos ir (ar) netikslumai, duomenų tvarkymo poreikis, registruojami Perkančiosios organizacijos Informacinių technologijų ir telekomunikacijų pagalbos tarnybos posistemėje <https://ittpagalba.vrm.lt/MSM/> , pagal su Perkančiąja organizacija suderintą procedūrą būtų perduodamos į Paslaugos teikėjo serviso sistemą el. paštu ir grąžinamos aktualios klaidos sprendimo ar duomenų tvarkymo būsenos duomenys.
   10. Atliktų paslaugų priėmimui turės būti atnaujinta esama dokumentacija taip, kad atspindėtų visus paslaugų vykdymo eigoje įgyvendintus pakeitimus. Dokumentacijos sąrašas:
       1. PASIS techninis aprašas (specifikacija);
       2. Prisijungimo duomenys ir duomenų surinkimo įrankio naudojimo instrukcija.
   11. Sutarties galiojimo laikotarpiu patobulintam funkcionalumui turi būti suteikta garantija ne mažiau kaip 12 mėnesių nuo perdavimo – priėmimo akto pasirašymo dienos.
       1. Garantinė priežiūra turi apimti:
       * Perkančiosios organizacijos darbuotojų konsultavimą , telefonu ir (arba) el. paštu, dalyvavimą klaidų ir (ar) trukdžių aptarimuose;
       * neatitikimų šalinimą ir klaidų taisymą;
       * sugadintų duomenų atstatymą, kai gedimo priežastimi yra Paslaugų teikėjo tobulintos ir (ar) naujintos programines įrangos netinkamas veikimas.
       1. Defektų, atsiradusių po programinės įrangos modifikavimo darbų dėl Paslaugos teikėjo kaltės, garantijos laikotarpiu šalinimas turi būti atliktas nemokamai ir neturi daryti įtakos kitoms teikiamoms paslaugoms (terminui, kainai ir kt.).
       2. Garantinės priežiūros teikimo metu Paslaugų teikėjas turi užtikrinti visų pastebėtų trūkumų tinkamą pašalinimą, programinė įranga privalo būti darbinga, patikima ir atstatoma po trikdžių.
2. **Reikalavimai saugumui**
   1. Paslaugų teikėjas turi vadovautis informacijos saugumo valdymo standarto ISO/IEC 27001:2013 reikalavimais, nustatytais informacinės sistemos plėtojimui ir priežiūrai (angl. - System acquisition, development and maintenance).
   2. Po Paslaugų teikėjo atliktų modifikavimo darbų PASIS katalogas ir interneto svetainė turi atitikti OWASP TOP 10 <https://owasp.org/> saugumo reikalavimus. Ne vėliau kaip iki paskutinio paslaugų perdavimo – priėmimo akto pasirašymo dienos turi būti pateikta tai įrodanti ataskaita t.y. ataskaita su testavimo dėl pažeidimų rezultatais.
3. **PASIS veikimą ir paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai**
   1. Paslaugų teikėjas, vykdydamas sutartinius įsipareigojimus, privalo vadovautis sutarties metu galiojančiais (t. y. aktualiomis tuo metų jų redakcijomis) teisės aktais, metodikomis ir kitais reikalavimais, nurodytais šiame skyriuje bet ir kitais privalomais dokumentais:
      1. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas;
      2. Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas;
      3. Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinės sistemos nuostatai bei duomenų saugos nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2016 m. balandžio 8 d. įsakymu Nr. 1V-272 „Dėl Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinės sistemos steigimo ir Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinės sistemos nuostatų bei duomenų saugos nuostatų patvirtinimo“;
      4. Viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. gruodžio 1 d. įsakymo Nr. 1V-644 „Dėl administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo rekomendacijų patvirtinimo“;
      5. Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodikos, patvirtintos 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“, VI skyriaus nuostatomis.
      6. Kitais teisės aktais, metodiniais dokumentais ir kitais reikalavimais, reglamentuojančiais informacinių sistemų veiklą.

|  |  |
| --- | --- |
| **KLIENTAS**  **Informacijos ir ryšių departamentas**  **prie Lietuvos Respublikos vidaus**  **reikalų ministerijos**  Direktoriaus pavaduotoja, atliekanti direktoriaus funkcijas  A. V.  Alvyda Pupkovienė | **PASLAUGŲ TEIKĖJAS** UAB „Asseco Lietuva“ Generalinis direktorius  A. V.  Albertas Šermokas |