

PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

1.1. **Paslaugų gavėjas** – Uždaroji akcinė bendrovė „VILNIAUS VANDENYS“.

1.2. **Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis ar viešasis juridinis asmuo, kita organizacija ir jų padalinys arba tokių asmenų grupė, įskaitant laikinas ūkio subjektų asociacijas, su kuriuo Paslaugų gavėjas sudaro Sutartį.

1.3. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Paslaugų teikėjo ir Paslaugų gavėjo dėl Pirkimo objekto.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

2.1. Kvalifikuotų elektroninių laiko žymų teikimo paslaugos (toliau- Paslaugos)

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS/KIEKIAI

3.1. **Apimtis:** Maksimalus kvalifikuotų elektroninių laiko žymų kiekis iki 72000 vnt. per 36 (trisdešimt šešis) mėnesius.

4. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA

Paslaugos teikiamos Uždarajai akcinei bendrovei „VILNIAUS VANDENYS“.

5. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

5.1. Pirkimo objekto aprašymas

5.1.1. Kvalifikuotų elektroninių laiko žymų teikimo paslaugos turi atitikti 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (toliau – Reglamentas (ES) Nr. 910/2014) reikalavimus.

5.1.2. Kvalifikuotas patikimumo užtikrinimo Paslaugų teikėjas turi užtikrinti kvalifikuotų elektroninių laiko žymų teikimą vadovaujantis Lietuvos Vyriausiojo archyvaro 2016 m. birželio 16 d. įsakymo Nr. (1.3 E) VE-62 „Dėl Lietuvos Vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymo Nr. V-158 „Dėl elektroninių dokumentų valdymo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ 3.2 punktu.

5.1.3. Paslaugų gavėjo užklauso dėl kvalifikuotų elektroninių laiko žymų turi būti atpažįstamos pagal Paslaugų gavėjo pateiktus interneto protokolo adresus (IP).

5.1.4. Kvalifikuotos elektroninės laiko žymos turi atitikti šiuos reikalavimus:

5.1.4.1. ji susieja datą ir laiką su duomenimis taip, kad pagrįstai neliktų galimybės nepastebimai pakeisti duomenų;

5.1.4.2. ji grindžiama tikslu laiko šaltiniu, susietu su suderintuoju pasauliniu laiku;

5.1.4.3. ji pasirašyta naudojant kvalifikuoto patikimumo užtikrinimo paslaugų teikėjo pažangųjį elektroninį parašą arba patvirtinta jo pažangiuoju elektroniniu spaudu arba lygiaverčiu būdu;

5.1.4.4. turi atitikti standarto Reglamento (ES) Nr. 910/2014 bei jo įgyvendinimo standartų ETSI EN 319 421 ir ETSI EN 319 422 (įskaitant šiuose standartuose nurodomus kitus dokumentus) reikalavimus. Pasikeitus elektroninės laiko žymos teikimą reglamentuojantiems reikalavimas, paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad teikiamos elektroninės laiko žymos atitiktų šiuos pasikeitusius reikalavimus.

5.1.5. Kvalifikuoto patikimumo užtikrinimo paslaugų teikėjo kvalifikuotų elektroninių laiko žymų paslaugų tarnybos sertifikatas, kuriuo patvirtinamos kvalifikuotos elektroninės laiko žymos, turi galioti ne trumpiau kaip 2 metus po sutarties galiojimo pabaigos. Paslaugų gavėjui paprašius, Paslaugų teikėjas per 3 d. d. nuo prašymo pateikimo dienos, turi pateikti nurodytą sertifikatą, patvirtinantį kvalifikuotos elektroninės laiko žymos galiojimą.

5.1.6. Kvalifikuoto elektroninio parašo kvalifikuota elektroninė laiko žyma turi būti pateikta per laiko tarpą, neviršijantį 20 sekundžių nuo kreipimosi pateikimo. Kreipinių srautui neturi būti taikomi apribojimai.

5.1.7. Laiko žymų naudojimui neturi būti taikomi jokie apribojimai.

5.1.8. Paslaugų teikėjas turi suteikti neatlygintai Paslaugų gavėjui ar jo įgaliotiems tretiesiems asmenims sąsają skirtą kvalifikuotų elektroninių laiko žymos teikimo paslaugos testavimui, kurią naudojant Paslaugų gavėjas ar jo įgalioti tretieji asmenys galėtų neatlygintai atlikti iki 50 užklausų ir gauti jų atsakymus per metus.

5.2. Sutartinių įsipareigojimų vykdymo tvarka ir terminai

5.2.1. Paslaugų teikimo laikotarpis: 36 (trisdešimt šešis) mėnesiai nuo sutarties pasirašymo dienos.

5.3. Kokybė ir trūkumų šalinimas

5.3.1. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti tinkamą sutrikimų šalinimą:

5.3.1.1. sutrikimų šalinimas turi būti pradedamas per 5.3.1.3. papunktyje nustatytą reagavimo į pranešimą apie sistemos sutrikimą laiką (reakcijos laikas) ir atitikti 5.3.1.3. papunktyje nustatytą sutrikimo pašalinimo laiką;

5.3.1.2. reakcijos laikas ir sutrikimo pašalinimo laikas priklauso nuo sutrikimo tipo, kuris nustatomas pagal sutrikimo įtaką Paslaugos gavėjo veiklai ir sutrikimo įtakotų naudotojų skaičiaus bei atitinkamo sutrikimo pasikartojimo dažnį;

5.3.1.3. Visi Sistemos veikimo sutrikimai, t. y. incidentai, klasifikuojami taip:

Klasifikavimas	Paaiškinimas
Aukšto lygio defektas	neveikia laiko žymų paslauga
Vidutinio lygio defektas	iš dalies veikia laiko žymų paslauga ir paslaugos pasiekiamumo lygis yra mažesnis už 99 %
Žemo lygio defektas	Klaidos, neapribojančios funkcionalumo ir darbo našumo, negadinančios ir nepateikiančios klaidingų duomenų.

Defektų reakcijos ir sprendimo laikų terminai:

Defektas	Reakcijos trukmė (Sistemos palaikymo valandomis)*	Sprendimo trukmė (Sistemos palaikymo valandomis)
Aukštas	Ne ilgiau kaip per 1 (vieną) Pirkėjo darbo valandą nuo Pirkėjo pranešimo pateikimo momento.	Ne ilgiau kaip per 2 (dvi) Pirkėjo darbo valandas nuo pranešimo apie Sistemos defektą pateikimo momento.
Vidutinis	Ne ilgiau kaip per 4 (keturias) Pirkėjo darbo valandas nuo Pirkėjo pranešimo pateikimo momento.	Ne ilgiau kaip per 8 (aštuonias) Pirkėjo darbo valandas nuo pranešimo apie Sistemos defektą pateikimo momento.
Žemas	Ne ilgiau kaip per 8 (aštuonias) Pirkėjo darbo valandas nuo Pirkėjo pranešimo pateikimo momento.	Ne ilgiau kaip per 24 (dvidešimt keturias) darbo valandas nuo pranešimo apie Sistemos defektą iš Pirkėjo gavimo, tuo atveju, jeigu atlikus defekto analizę paaiškėja, kad defektui ištaisyti nereikia keisti programinio kodo. Ne ilgiau kaip per 2 savaites nuo pranešimo apie Sistemos defektą iš Pirkėjo gavimo, tuo atveju, jeigu atlikus defekto analizę paaiškėja, kad defektui ištaisyti reikia programinio kodo keitimo.

***Reakcija – Reakcijos į Sistemos defektus terminas suprantamas kaip laiko tarpas nuo Paslaugų gavėjo pranešimo pateikimo iki jo sprendimo pradžios**

5.3.1.4. Paslaugos tiekėjas su Paslaugų gavėju gali susiderinti kitus, Paslaugų gavėjui priimtinius, defektų pašalinimo terminus.

5.4.2. Paslaugos turi būti teikiamos 7 dienas per savaitę ir 24 valandas per parą. Paslaugų pasiekiamumo lygis turi būti ne mažesnis, kaip 99,5 %. Paslaugų prieinamumas skaičiuojamas taip:

$$\text{Prieinamumas} = \frac{\text{AST} - \text{DT}}{\text{AST}} \times 100\%$$

Sutartas palaikymo laikas = AST, prastova (sutrikimai) = DT

5.4.2.1. jeigu sutrikimo neįmanoma pašalinti per 5.3.1.3 papunktyje nustatytą sutrikimo pašalinimo laiką, Paslaugos teikėjas privalo nedelsiant apie tai informuoti Paslaugų gavėją, pateikti ir suderinti su juo gedimų šalinimo planą ir naują sutrikimo šalinimo terminą;

5.4.2.2. paslaugos teikėjo pagrįstas prašymas pratęsti sutrikimo šalinimo terminą gali būti teikiamas ne daugiau, kaip 1 kartą.

5.4.3. Visi defektai registruojami ir sprendžiami Paslaugų gavėjo incidentų valdymo sistemoje.

6. PASLAUGŲ GAVĖJO ĮSIPAREIGOJIMAI

6.1. Sutarties galiojimo metu kiekvieną mėnesį už suteiktas paslaugas Paslaugų gavėjas įsipareigoja sumokėti Paslaugų teikėjui per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Sąskaitos pateikimo dienos per informacinę „E. Sąskaita“ sistemą.

7. PAPILDOMA INFORMACIJA

7.1. Paslaugų teikėjas turi laikytis Paslaugų gavėjo 2021-01-04 įsakymu Nr. VTA-I21-3 patvirtinto Rangovų saugaus darbo organizavimo ir vykdymo UAB „Vilniaus vandenys“ objektuose tvarkos aprašo reikalavimų (išskyrus 4 ir 5 priedus), kuris viešai paskelbtas <http://www.vv.lt/lt/partneriams>.