

PASLAUGOS TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**1. Vartojami trumpiniai:**

Trumpinys	Paaiškinimas
EDS	Valstybinės mokesčių inspekcijos elektroninio deklaravimo informacinė sistema
IS	Informacinė sistema
IT	Informacinės technologijos
Klaida	IS veikimo neatitikimas aprašytai specifikacijai, triktys dėl netinkamų technologinių sprendimų, neigiama susijusių standartinių komponentų įtaka IS veikimui, netinkamas specifinių programinių priemonių panaudojimas, dokumentacijos netikslumai, kiti programiniai bei technologiniai faktoriai, galintys turėti įtakos trikties atsiradimui
KOKYBĖS GARANTIJA	TIEKĖJO įsipareigojimas VMI prie FM grąžinti paslaugos kainą, pakeisti, sutaisyti ar kitaip pašalinti paslaugos trūkumus, kai paslauga neatitinka pirkimo sutartyje numatytų sąlygų ar reikalavimų, kurie nesusiję su paslaugos atitiktimi pirkimo sutarčiai, pagal Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą (toliau – Civilinis kodeksas)
Triktis (incidentas)	Tai iš dalies ar visas EDS funkcinis sutrikimas arba kokybės sumažėjimas
VMI	Valstybinė mokesčių inspekcija
VMI Pagalbos tarnyba	Valstybinės mokesčių inspekcijos programinė įranga Pagalbos tarnyba

2. PASLAUGA apima šiuos elementus (PASLAUGOS elementus):

2.1. Konsultavimo darbai - UŽSAKOVO nurodytų darbuotojų konsultavimas darbo su EDS klausimais;

2.2. Negarantinių EDS eksploatavimo trikčių šalinimo, klaidų taisymo paslaugos;

2.3. EDS bei jos serverių darbo stebėjimas savaitgaliais bei švenčių dienomis pagal su UŽSAKOVU suderintą poreikį ir tvarkaraštį, esant raštiškam UŽSAKOVO užsakymui su nurodytu stebėjimo terminu;

2.4. EDS darbingumo atstatymas ir/ar duomenų koregavimas (tvarkymas), kai gedimo priežastis yra ne TIEKĖJO pateiktos programinės įrangos netinkamas veikimas, arba jos neveikimas įvykus IS darbo sutrikimams. EDS darbingumo atstatymą ir/ar duomenų atstatymą, kai gedimo priežastis yra TIEKĖJO pateiktos programinės įrangos netinkamas veikimas arba jos neveikimas, TIEKĖJAS atlieka savo lėšomis;

2.5. Smulkūs modifikavimo darbai, nereikalaujantys esminių projektinių sprendimų keitimo ir nereikalaujantys iš TIEKĖJO daugiau kaip 100 žmogaus darbo valandų per mėnesį. Esant poreikiui bendru UŽSAKOVO ir TIEKĖJO sutarimu, gali būti perduoti ir daugiau žmogaus darbo valandų reikalaujantys darbai;

2.6. Kitų paslaugų tiekėjų EDS kūrimo ir/ar modifikavimo diegimui teikiamų sprendimų programinio kodo vertinimas ir analizė.

3. Techninė specifikacija:

3.1. Perkamų prekių, paslaugų ar darbų pavadinimai, kiekiai (apimtys), pirkimo objektui keliami reikalavimai:

3.1.1. Teisės aktai

Atliekant PASLAUGĄ turi būti vadovaujama šiais teisės aktais:

3.1.1.1. Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymas.

3.1.1.2. Lietuvos Respublikos gyventojų pajamų mokesčio įstatymas.

3.1.1.3. Lietuvos Respublikos gyventojų turto deklaravimo įstatymas.

3.1.1.4. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas.

3.1.1.5. Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymas.

3.1.1.6. Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas.

3.1.1.7. Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas.

3.1.1.8. Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymas.

3.1.1.9. 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas).

3.1.1.10. Valstybinės mokesčių inspekcijos projektų valdymo taisyklės, patvirtintos Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2013 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-306 „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. sausio 24 d. įsakymo Nr. V-48 „Dėl valstybinės mokesčių inspekcijos projektų valdymo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“.

3.1.1.11. Elektroninių dokumentų valdymo taisyklės, patvirtintos Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-158.

3.1.1.12. Techninių valstybės registų (kadastrų), žinybinių registų, 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 registų (kadastrų), žinybinių registų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašo ir Informacinių technologijų saugos atitikties vertinimo metodikos patvirtinimo“.

3.1.1.13. Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo objektams, aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 13 d. nutarimu Nr. 818 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“.

3.1.1.14. Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimu Nr. 480 „Dėl Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybės institucijų ir įstaigų interneto svetainės aprašo patvirtinimo“.

3.1.1.15. Elektroninių dokumentų valdymo taisyklės, patvirtintos Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-158 „Dėl Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių patvirtinimo“.

3.1.1.16. Valstybinės mokesčių inspekcijos 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 išteklių steigimo, kūrimo, diegimo, priežiūros ir likvidavimo taisyklių patvirtinimo“ (2012 m. lapkričio 29 d. įsakymo Nr. V-443 redakcija).

3.1.1.17. 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“ (2021 m. liepos 20 d. įsakymo V-281 redakcija).

3.1.1.18. Kiti Lietuvos Respublikos ir VMI prie FM teisės aktai ir metodiniai dokumentai, reglamentuojantys informacinių sistemų steigimą, kūrimą, diegimą, įteisinimą, priežiūrą, likvidavimą, duomenų apsaugą ir kt.

3.2. Pagrindiniai reikalavimai paslaugų kokybei:

3.2.1. PASLAUGOS kokybė turi atitikti PASLAUGAI keliamus reikalavimus, kurie numatyti PASLAUGOS techninėje specifikacijoje.

3.2.2. Jeigu PASLAUGOS sudėtyje esanti programinė įranga negalės tinkamai veikti dėl to, kad TIEKĖJAS neįtraukė į PASLAUGOS kainą visų reikalingų su taikomosios programinės įrangos eksploatacija susijusių išlaidų už laikotarpį nuo pirkimo sutarties pasirašymo dienos iki PASLAUGOS rezultato elementų kokybės garantijos pabaigos, programinės įrangos veikimas bus atstatomas TIEKĖJO sąskaita.

3.2.3. Jei PASLAUGOS rezultato elementų, kurių kokybės garantinius įsipareigojimus pagal pirkimo sutartį vykdo vienas TIEKĖJAS, modifikavimą ir / ar modernizavimą atliko kitas TIEKĖJAS, kad pastarajam pereina visi funkciškai glaudžiai tarpusavyje susijusių PASLAUGOS rezultato elementų kokybės garantiniai įsipareigojimai.

3.3. Pagrindiniai reikalavimai kokybės garantijai:

3.3.1. Bendrieji reikalavimai kokybės garantijai:

3.3.1.1. UŽSAKOVAS kartu su TIEKĖJU pasitvirtina PASLAUGOS teikimo tvarką.

3.3.1.2. PASLAUGOS elementai turi būti inicijuojami, apskaitomi ir analizuojami tik naudojant VMI Pagalbos tarnybą vadovaujantis Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos informacinių technologijų procesų valdymo taisyklių, patvirtintų Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2008 m. rugsėjo 23 d. įsakymu Nr. V-299 (2015 m. liepos 30 d. įsakymo Nr. V-343 redakcija), nuostatomis;

3.3.1.3. SUTARTIES vykdymo laikotarpiu TIEKĖJAS įsipareigoja išspręsti visas po SUTARTIES įsigaliojimo UŽSAKOVO VMI Pagalbos tarnybos nukreiptas triktis ir / ar klaidas. Triktys ir / ar klaidos sprendžiamos pagal jų kritiškumą (pirmiausiai kritinės klaidos, po to didelės klaidos, po to kitos klaidos) ir registravimo tvarką (pirmiausia sprendžiami anksčiausiai užregistruotos triktys ir / ar klaidos). Esant būtinybei UŽSAKOVAS, suderinęs su TIEKĖJU, gali pakeisti trikties ir / ar klaidos sprendimo prioritetą.

3.3.1.4. Visiems PASLAUGOS rezultato elementams (sudėtinėms dalims, pagal Lietuvos Respublikos Civilinį kodeksą), kuriems pagal Civilinį kodeksą būtų galimybė sutartiniu įsipareigojimu suteikti kokybės garantijos terminą, SUTARTIMI suteikiamas Civiliniame kodekse numatytas, tačiau ne trumpesnis nei 24 mėnesių kokybės garantijos terminas, kurio pradžia laikoma paskutinio Paslaugos dalies priėmimo–perdavimo akto pasirašymo diena.

3.3.1.5. Kokybės garantijos termino eiga prasideda tik nuo dienos, kai PASLAUGOS dalies priėmimo – perdavimo aktas yra pasirašytas. TIEKĖJO atsakomybė už kokybės garantiją užtikrinama taip, kaip numato konkurso dokumentai ir Civilinis kodeksas, t. y. nėra nustatyti jokie kiti TIEKĖJO suteikiamos kokybės garantijos užtikrinimo ar atsakomybės už kokybės garantiją apribojimai. Kokybės garantijos termino eiga sustabdoma laikotarpiui nuo pranešimo apie PASLAUGOS rezultato elemento trūkumą iki tokio PASLAUGOS rezultato elemento trūkumo pašalinimo momento.

3.3.1.6. Kokybės garantijos objektas yra visi PASLAUGOS rezultato elementai.

3.3.1.7. Kokybės garantiniai įsipareigojimai negali būti skaidomi į atskirus garantinius įsipareigojimus atskiriems funkciškai glaudžiai tarpusavyje susijusiems Paslaugos rezultato elementams (pvz., programinės įrangos moduliams), tai taip pat reiškia, kad:

3.3.1.7.1. Baziniam funkcionalumui (moduliams, užtikrinantiems kitų modulių sąveiką, aprūpinantiems pastaruosius reikiama informacija, leidžiantiems valdyti kitų modulių funkcionavimą, ir pan.) garantiniai įsipareigojimai taikomi ne trumpiau nei vėliausiai pasibaigiantys garantiniai įsipareigojimai priklausomiems moduliams;

3.3.1.7.2. Atlikus vieno susijusio Paslaugos rezultato elemento modifikavimus ar sukūrus naują glaudžiai susijusį Paslaugos rezultato elementą, kokybės garantija pratęsiama visiems glaudžiai susijusiems Paslaugos rezultato elementams;

3.3.1.8. Kiekvieno priežiūros paslaugų teikimo metu modifikuoto (kai modifikavimas nesusijęs su kokybės garantinių įsipareigojimų vykdymu, nėra klaidų taisymas ar defektų šalinimas) IS komponento bei su juo glaudžiai susijusių IS komponentų kokybės garantijos terminas tęsiasi iki priežiūros paslaugų teikimo pabaigos, bet negali būti trumpesnis už iki modifikavimo buvusį kokybės garantijos terminą ir negali būti trumpesnis nei pirkimo sutartyje numatytas TIEKĖJO suteikiamas kokybės garantijos terminas.

3.3.1.9. Jei TIEKĖJAS nesilaiko PASLAUGOS atlikimo terminų, kokybės garantijos termino eiga sustabdoma laikotarpiui nuo pranešimo per VMI Pagalbos tarnybą nukreipimo TIEKĖJUI apie PASLAUGOS rezultato elemento trūkumą (klaidą / triktį) iki tokio PASLAUGOS rezultato elemento trūkumo pašalinimo momento, kai UŽSAKOVAS patvirtina tokio trūkumo (klaidos / trikties) pašalinimą.

3.3.1.10. Sugadintų bei prarastų IS duomenų atstatymą, kai gedimo priežastis yra Tiekėjo pateiktos (įdiegtos) priemonės (programinė įranga, sukurta duomenų bazė, įdiegta technologija ir pan.) netinkamas veikimas arba jos neveikimas, Tiekėjas atlieka savo lėšomis arba iš savo lėšų padengia su duomenų atstatymu susijusias išlaidas. Be to, kompensuoja VMI prie FM patirtus nuostolius, atsiradusius dėl šių sugadintų arba prarastų duomenų.

3.3.2. Privalomi pagrindiniai reikalavimai kokybės garantijos PASLAUGOS atlikimo terminams:

3.3.2.1. Teikdamas PASLAUGĄ, TIEKĖJAS privalo kaip įmanoma greičiau patikslinti informaciją apie trikties ir / ar klaidos rimtumą bei apie preliminarų numatomą trikties ir / ar klaidos pašalinimo terminą;

3.3.2.2. Klaidos ir / ar triktys klasifikuojamos:

a) kritinė klaida (VMI Pagalbos tarnyboje incidento prioritetas „Labai skubus“) – kai nustatyta triktis ir / ar klaida, dėl kurios naudotojas negali atlikti numatytų būtinų funkcijų ir nežinomas joks kitas alternatyvus šios funkcijos vykdymas;

b) didelė klaida (VMI Pagalbos tarnyboje incidento prioritetas „Skubus“) – tai nuolat pasikartojantis triktis ir / ar klaida, kuri kliudo naudotojui vykdyti būtinas funkcijas, tačiau yra žinomas alternatyvus funkcijos vykdymas;

c) kita klaida (VMI Pagalbos tarnyboje incidento prioritetas „Neskubus“) – triktis ir / ar klaida, dėl kurios naudotojas funkcijų vykdymą atlieka, tačiau jos atliekamos kitoku nei įprastas nuoseklumu arba gautas rezultatas yra ne visas, arba gautas rezultatas nesutampa su rezultatu, gautu kitais būdais, arba galimi kai kurių parametrų reikšmių nukrypimai nuo nurodytų dokumentacijoje;

d) konsultacija dėl trikties – naudotojas pageidauja konsultacijos;

e) smulkus modernizavimas – smulkus, nereikalaujantis esminių projektinių sprendimų PASLAUGOS rezultato elementų modernizavimo darbas.

3.3.2.3. Trikties ir / ar klaidos bei smulkaus modernizavimo atvejams numatomi tokie įvykdymo terminai, skaičiuojant nuo klaidos ir / ar trikties smulkaus modernizavimo nukreipimo per VMI Pagalbos tarnybą TIEKĖJUI momento iki klaidos ir / ar trikties pašalinimo (per šį laiką atliekamas smulkus modernizavimo bei VMI Pagalbos tarnyboje incidento statusas pakeičiamas į „Išspręstas“):

a) kritinės klaidos atveju – ne daugiau kaip 3 valandos. Jei per 3 valandas kritinės klaidos atvejo pašalinti nepavyksta, TIEKĖJAS UŽSAKOVUI padeda įvykdyti reikiamas funkcijas alternatyviomis priemonėmis. Tokiu atveju TIEKĖJAS kritinę klaidą įsipareigoja pašalinti per 8 darbo valandas, skaičiuojant nuo kritinės klaidos pirminio nukreipimo per VMI Pagalbos tarnybą TIEKĖJUI momento;

b) didelės klaidos atveju – ne daugiau kaip 16 darbo valandų. Jei per 16 darbo valandų didelės klaidos atvejo pašalinti nepavyksta, TIEKĖJAS UŽSAKOVUI padeda įvykdyti reikiamą funkciją alternatyviomis priemonėmis. Tokiu atveju TIEKĖJAS didelės klaidos atvejį įsipareigoja pašalinti per 40 darbo valandų, skaičiuojant nuo didelės klaidos pirminio nukreipimo per VMI Pagalbos tarnybą TIEKĖJUI momento;

c) kitos klaidos atveju – ne daugiau kaip 40 darbo valandų. Jei per 40 darbo valandų klaidos atvejo pašalinti nepavyksta, TIEKĖJAS UŽSAKOVUI padeda įvykdyti reikiamą funkciją alternatyviomis priemonėmis. Tokiu atveju TIEKĖJAS klaidos atvejį įsipareigoja pašalinti per 80 darbo valandų, skaičiuojant nuo kitos klaidos pirminio nukreipimo per VMI Pagalbos tarnybą TIEKĖJUI momento;

d) konsultacijos atveju – TIEKĖJAS labai skubios konsultacijos atveju įsipareigoja suteikti konsultaciją per 8 darbo valandas, skubios konsultacijos atveju įsipareigoja konsultaciją suteikti per 40 darbo valandų. Konkretų konsultacijos suteikimo laiką nustato UŽSAKOVAS;

e) smulkaus modernizavimo atveju – ne daugiau kaip 160 darbo valandų, neviršijant suminio mėnesinio darbo imlumo, apibrėžto pirkimo dokumentuose.

3.3.2.4. Konkretūs terminai, apibrėžti 3.3.2.3. punkte, skaičiuojami pagal oficialiai nustatytas darbo valandas.

3.3.2.5. TIEKĖJAS už kiekvieną pavėluotą valandą, suėjusią pasibaigus 3.3.2.3. punkte nurodytam TIEKĖJO įsipareigojimų terminui, šalinant klaidą ir / ar triktį ar suteikiant konsultaciją, moka UŽSAKOVUI 0,0006 proc., o kritinės klaidos atveju už kiekvieną pavėluotą valandą – 0,005 proc. SUTARTIES kainos be PVM dydžio baudą. Bauda negali būti mažesnė nei 4 Eurų už darbo valandą, kritinės klaidos atveju – mažesnė nei 30 eurų už darbo valandą. Baudų suma negali viršyti 5 procentų visos SUTARTIES kainos be PVM. Klaidos ir / ar trikties sprendimo vėlavimo terminai fiksuojami akte, kurį pasirašo TIEKĖJO ir UŽSAKOVO atstovai. Jeigu TIEKĖJO atstovas nepagrįstai atsisako pasirašyti aktą, TIEKĖJAS pripažįsta, kad UŽSAKOVO užfiksuotas klaidos ir / ar trikties sprendimo vėlavimo terminas yra teisingas.

3.3.2.6. Jei klaida nepašalinama per Reikalavimų 3.3.2.3. papunktyje nurodytą terminą, baudą TIEKĖJAS sumoka UŽSAKOVUI mokėjimo pavedimu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo UŽSAKOVO raštu pateikto reikalavimo gavimo dienos.

3.3.2.7. Baudos sumokėjimas neatleidžia TIEKĖJO nuo pareigos pašalinti klaidą ir / ar triktį.

3.4. Pagrindiniai reikalavimai EDS priežiūrai:

3.4.1. Vykdydamas PASLAUGĄ pagal Klaida! Nerastas nuorodos šaltinis.6 papunktį, TIEKĖJAS įsipareigoja atlikti Kitų paslaugų tiekėjų IS kūrimo ir / ar modifikavimo diegimui teikiamų sprendimų testavimus bei programinio kodo vertinimus ir analizę, IS greitaveikos ir paslaugos teikimo kontekste.

3.4.2. Nustatęs veikimo sutrikimus UŽSAKOVO darbo metu, TIEKĖJAS įsipareigoja nedelsiant informuoti UŽSAKOVO atsakingus asmenis pagal atskirą paslaugos teikimo tvarkoje nurodytą sąrašą. PASLAUGOS teikimo tvarkoje numatytu periodiškumu TIEKĖJAS teikia stebėjimo ataskaitas su nuorodomis į tendencijas ir rekomendacijomis galimų problemų prevencijai. Pageidautina, kad stebėjimui TIEKĖJAS prisitaikytų prie VMI prie FM naudojamos programinės įrangos (Zabbix, Graylog, Microsoft System Center 2012 R2). Specializuotos stebėjimo programinės įrangos, kurios nenaudoja UŽSAKOVAS, įsigijimą bei diegimą TIEKĖJAS vykdo savo lėšomis. PASLAUGA apima:

3.4.2.1. serverių techninių resursų išnaudojimo / apkrovos rodiklių (procesorių, diskų, atminties, tinklo resursų) stebėjimą ir palaikymą EDS veikimui;

3.4.2.2. operacinių sistemų, aplikacijų serverių ir servisų bei kitų susijusių komponentų stebėjimą ir palaikymą EDS veikimui;

3.4.2.3. sistemos darbo rodiklių, prisijungusių prie sistemų naudotojų (sesijų) kiekio, naudotojų sesijų trukmės, atsako laiko į naudotojo užklausą, jei naudotojo užklausiai aptarnauti įtraukiami kiti sistemos komponentai (web tarnyba, integracinė platforma, duomenų bazės, trečiosios šalys) ir jų atsako laikų ir jų pokyčių stebėjimą, išvadų bei rekomendacijų pateikimą UŽSAKOVUI ir palaikymą EDS veikimui.

3.5. Pagrindiniai reikalavimai dokumentacijai ir programiniam kodui:

3.5.1. Jeigu, naudojantis PASLAUGA, paaiškės, kad VMI prie FM atitenkanti TIEKĖJO perduota susijusi su PASLAUGA dokumentacija yra nevisa ir jos nepakanka tam, kad būtų galima įvykdyti kokį nors iš pirkimo sutartyje numatytų PASLAUGOS tikslų, visus su tuo susijusius VMI prie FM nuostolius (įskaitant dokumentacijos sutvarkymo išlaidas) padengia TIEKĖJAS.

3.5.2. Turi būti palaikomas aktualus paslaugos rezultatų dokumentacijos rinkinys, t.y. visas dokumentacijos rinkinys papildomas naujomis / modifikuotomis dalimis ir perduodamas UŽSAKOVUI.

3.5.3. Priežiūros paslaugos teikimo ar kokybės garantijos metu modifikavus EDS komponentą, TIEKĖJAS paskelbia VMI prie FM naudojamoje rinkinių versijų saugykloje (toliau – SVN) tokius VMI prie FM patvirtintus rezultatus:

3.5.3.1. duomenų modelį ir duomenų struktūrų aprašą, jeigu buvo keičiami duomenų bazės objektai;

3.5.3.2. funkcinį modelį ir komponentų aprašą, jeigu buvo keičiamas komponento funkcionalumas;

3.5.3.3. PASLAUGOS rezultato elementų naudojimo instrukciją, jeigu buvo keičiamas šio PASLAUGOS rezultato elemento funkcionalumas;

3.5.3.4. kompiuterizuotos informacinės pagalbos (ar kitos sutartos priemonės) suteikimo PASLAUGOS rezultato elementų naudotojui sistemą, jeigu buvo keičiamas šių PASLAUGŲ rezultato elementų funkcionalumas;

3.5.3.5. instaliavimo instrukciją, jei buvo keičiama instaliavimo veiksmų vykdymo tvarka;

3.5.3.6. duomenų rinkinių tvarkymo / perkėlimo taisyklės ir nekoduatą duomenų rinkinių tvarkymo / perkėlimo programinę įrangą (pvz., vykdymo scenarijus), jeigu buvo keičiama duomenų rinkinių tvarkymo / perkėlimo programinė įranga;

3.5.3.7. demontuojamų duomenų perkėlimo instrukciją ir nekoduatą duomenų perkėlimo programinę įrangą (pvz., vykdymo scenarijus), jeigu buvo keičiama duomenų rinkinių demontavimo programinė įranga;

3.5.3.8. duomenų tvarkymo ataskaitą, jei buvo atliekami duomenų tvarkymai;

3.5.3.9. administratoriaus instrukciją ir naudotojo instrukciją, jeigu tokios instrukcijos turėjo būti keičiamos;

3.5.3.10. ištaisytus nekoduos programinius kodus kartu su visomis perkompiliuoti reikalingomis bibliotekomis;

3.5.3.11. visą kitą dokumentaciją, reikalingą EDS modifikuoti, keisti, tvarkyti ir pan.

3.6. Privalomi bendrieji reikalavimai:

3.6.1. Paslaugos turi būti inicijuojamos, apskaitomos ir analizuojamos tik VMI Pagalbos tarnybos programinėmis priemonėmis.

3.6.2. Pirkimo sutarties vykdymo laikotarpiu TIEKĖJAS įsipareigoja išspręsti visas po pirkimo sutarties įsigaliojimo VMI Pagalbos tarnybos nukreiptas triktis ir / ar klaidas. Triktys ir / ar klaidos sprendžiamos pagal jų kritiškumą (pirmiausiai kritinės klaidos, po to didelės klaidos, po

to kitos klaidos) ir registravimo tvarką (pirmiausia sprendžiamos anksčiausiai užregistruotos triktys ir / ar klaidos). Esant būtinybei, UŽSAKOVAS, suderinęs su TIEKĖJU, gali pakeisti trikties ir / ar klaidos sprendimo prioritetą.

3.6.3. EDS privalo tinkamai veikti, būti patikima, greitai atstatoma po trikčių. Visi TIEKĖJO veiksmai su EDS bei duomenimis turi būti fiksuojami.

3.6.4. Visi TIEKĖJO vykdyti perduodami scenarijai turi būti nekoduoti ir turi būti galimybė peržiūrėti jų turinį prieš jų vykdymą.

3.6.5. EDS diegti ar atnaujinti skirti diegimo paketai kartu su programiniu kodu bei diegimo instrukcijomis pateikiami pagal VMI prie FM ir TIEKĖJO tarpusavyje suderintoje PASLAUGOS teikimo tvarkoje nustatyta tvarka paskelbiant SVN.

3.6.6. Kartu su PASLAUGOS dalies priėmimo – perdavimo aktu turi būti pateikta atskira suvestinė, kurioje nurodoma visa SVN saugykloje saugoma PASLAUGOS teikimo metu pateikta ir suderinta dokumentacija, instaliaciniai paketai, programinis kodas, diegimo instrukcijos, ataskaitos ir kita su PASLAUGOS teikimu susijusi informacija.

3.6.7. TIEKĖJAS kartu su PASLAUGOS dalies priėmimo – perdavimo aktu teikia UŽSAKOVUI tokią informaciją:

Informacija apie EDS priežiūros Duomenų bazių ir aplikacijų serverių garantinius objektus

Aplikacijos pavadinimas	Modulio kodas (realus fizinis objekto pavadinimas)	Pavadinimas	Tipas	Incidento Nr.	Garantija galioja		Pastabos
					Nuo (data)	Iki (data)	

3.6.8. Paslaugos turi būti teikiamos taip, kad sukurta ir / ar modernizuota programinė įranga (PASLAUGOS rezultatai) galėtų funkcionuoti realaus laiko režimu, tiek vykdant tokios programinės įrangos bandomąją eksploataciją, tiek jai taikant kokybės garantiją.

3.6.9. TIEKĖJAS paslaugų teikimo metu turi užtikrinti EDS veikimo nenutrūkstumą.

3.6.10. TIEKĖJO darbuotojams, teikiantiems PASLAUGĄ, prieiga prie EDS ir VMI IT suteikiama tik iš UŽSAKOVO tam tikslui paruoštų darbo vietų per VMI prie FM įdiegtą Administratorių veiksmų kontrolės sistemą (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 „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos informacinių sistemų naudotojų administravimo taisyklių patvirtinimo“ (2018 m. rugpjūčio 16 d. įsakymo Nr. V-403 redakcija), nuostatomis (toliau – Naudotojų administravimo taisyklės).

3.6.11. Nuotoliniai prisijungimai prie VMI IT ir EDS serverių gali būti leidžiami tik Naudotojų administravimo taisyklių nustatyta tvarka.

3.7. Duomenų saugos ir informacijos konfidencialumo reikalavimai

3.7.1. 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 nuostatomis ir teikti pasiūlymus dėl šios sutarties sąlygų. TIEKĖJAS turės teisę tvarkyti realius duomenis tik po Duomenų tvarkymo sutarties pasirašymo.

3.7.2. Testavimas negali būti vykdomas su realiais duomenimis, išskyrus būtinus atvejus, suderintus su VMI prie FM, kurių metu naudojamos organizacinės ir techninės duomenų saugumo priemonės, užtikrinančios realių duomenų saugumą. Prieš pradėdant testavimą su realiais duomenimis, organizacinės ir techninės duomenų saugumo priemonės turi būti aprašytos laisvos formos dokumente ir suderintos su UŽSAKOVU.

3.7.3. Visi sukurti ar modifikuoti programiniai moduliai, susiję su plėtra ir/ar technine priežiūra, į IS darbinę aplinką turės būti diegiami vadovaujantis VMI prie FM patvirtintomis versijų ir pakeitimų valdymo procedūromis.

3.7.4. TIEKĖJO darbuotojams griežtai draudžiama savavališkai atlikti EDS keitimus bei kitokius konfigūravimo darbus.

3.7.5. TIEKĖJAS turi modifikuotą EDS sistemą ar atskiras modifikuotas jos dalis VMI prie FM pateikti diegimui tik pilnai jas išbandžius, užtikrinant, kad diegiama programinė įranga yra be kenksmingo programinio kodo, neautorizuotos prieigos galimybių ir/ar pažeidžiamumų. Tai turi būti patvirtinta TIEKĖJO atsakingų asmenų.

3.7.6. TIEKĖJAS privalo pagrįstai nedelsdamas ir, jei įmanoma, praėjus ne daugiau kaip 24 valandoms nuo galimo duomenų saugumo incidento nustatymo, privalo apie įvykusį ar galimai įvykusį duomenų saugumo incidentą informuoti UŽSAKOVĄ el. paštu duomenu_sauga@vmi.lt.

3.7.7. TIEKĖJUI ir jo darbuotojams gali būti taikoma Lietuvos Respublikos baudžiamajame kodekse, Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodekse ir kituose Lietuvos Respublikos galiojančiuose teisės aktuose numatyta atsakomybė, jeigu TIEKĖJAS ir / ar jo darbuotojai PASLAUGOS vykdymo metu pažeis informacijos saugumo (konfidencialumo, vientisumo ir prieinamumo) reikalavimus. TIEKĖJAS turės atlyginti nuostolius, susijusius su neteisėtu informacijos tvarkymu ar kitais informacijos saugumo pažeidimais.

3.7.8. Visi VMI IS ir VMI IT naudotojų administravimo, informacijos ir duomenų saugumo reikalavimai, taikomi TIEKĖJUI, yra taikomi ir jo subtiekejams.

3.7.9. PASLAUGOS vykdymo metu modifikuojant EDS ar atskiras jo dalis ir atlikus pakeitimus, kurie įtakoja naudotojų atliekamus veiksmus su duomenimis, veiksmus su naudotojų ar jų grupių bei administratorių teisių naudotis sistemos ištekliais pakeitimais, sistemos parametrų, laiko ir / ar datos pakeitimais ir kitus veiksmus, turi būti papildytas esamas EDS auditavimo sprendimas.

3.7.10. Atlikus esminį EDS komponentų keitimą, po kurio šių komponentų kokybės garantija pereina TIEKĖJUI, TIEKĖJAS turi užtikrinti EDS komponentų atsparumą įsilaužimui. Tiekėjas privalo atlikti atsparumo įsilaužimui vertinimą (testavimą) ir jo rezultatų ataskaitą pateikti UŽSAKOVUI. TIEKĖJAS privalo pašalinti visus trūkumus, nustatytus jo paties, taip pat, nustatytus UŽSAKOVO ar nepriklausomo atsparumo įsilaužimui vertinimo paslaugų tiekėjo.

3.7.11. TIEKĖJO pasitelktas informacijos saugos specialistas (-ai) privalo vertinti, ar projekto metu TIEKĖJO priimami sprendimai atitinka informacijos saugumo reikalavimus.

3.8. Informacija apie pirkimo objektui galimai reikalingus duomenis ir sąryšius su kitomis VMI paslaugomis ar IS, būtinų integracijai vertinti

3.8.1. EDS infrastruktūra:

- RDBVS: MS SQL 2008 SP4;
- Aplikacijų serveris: IIS 7/7.5 web server;
- Aplikacijų serveris: Oracle GlassFish Server 3.1.2.2;
- Aplikacijų serveris: Tomcat 6.0.32;
- Apache HTTP Server 2.2.21. Kiti komponentai.

3.8.2. Kita VMI prie FM ir apskrities valstybinės mokesčių inspekcijos (toliau – AVMI) IT techninė infrastruktūra:

- VMI prie FM ir AVMI sistemoje yra apie 3500 kompiuterių, 300 serverių, 1000 spausdintuvų, iš jų VMI prie FM 300 kompiuterių, 140 serverių, 70 spausdintuvų, 7 SAN diskinės saugyklos;
- Personaliniuose kompiuteriuose naudojama tokia sisteminė programinė įranga:
 - Microsoft Windows XP; Microsoft Windows 7, Microsoft Windows 7 x64; Windows 8, Windows 10;
 - Microsoft Office arba ekvivalentiška programinė įranga suderinama su Microsoft Office programinėmis priemonėmis sukurtais duomenų failais ir galinti juos apdoroti;
 - Internet Explorer 11 naršyklės ir aukštesnės versijos;
 - Microsoft Edge aktuali versija ir aukštesnės;
 - Chrome 47 versija ir aukštesnės;
 - FireFox 38.4.0 versija ir aukštesnės;
 - Kita sisteminė programinė įranga reikalinga VMI funkcijoms vykdyti.
- VMI prie FM ir AVMI funkcijoms vykdyti reikalingų informacinių sistemų funkcionavimo užtikrinimui naudojami tokie kompiuterių tinklai:
 - Vietiniai (lokalūs) kompiuterių tinklai (LAN);
 - Valstybinės mokesčių inspekcijos teritorinis kompiuterių tinklas (WAN);
 - Žiniatinklis (Internet).
- Tinklo naudotojų aprašymo ir valymo katalogai- Microsoft Active directory.

- LAN diegiami VMI prie FM ir AVMI priklausančiose ar nuomojamose patalpose. Tinklai diegiami laidinio - UTP (Unshielded Twisted Pair) tinklo pagrindu. Skirtingų pastatų sujungimui naudojamos optinės linijos. Kompiuterinis radijo tinklas pastate diegiamas, jei tai būtina VMI funkcijų vykdymui;

- Personaliniai kompiuteriai prie LAN jungiami per 100 Mbps ir 1Gbps prieigas.

3.8.3. TIEKĖJUI bus suteikta galimybė susipažinti su esamais sprendimais, apibrėžiančiais EDS architektūrą ir EDS sprendinius, kurie nėra viešai platinami, taip pat su kitų VMI prie FM informacinių sistemų, su kuriomis EDS realizuota integracija, infrastruktūra, tiek kiek tai reikalinga PASLAUGOS vykdymui.
