

**VAISTINIŲ PREPARATŲ INFORMACINĖS SISTEMOS IR VAISTINIŲ PREPARATŲ  
REGISTRO PRIEŽIŪROS IR VYSTYMO  
PASLAUGŲ PIRKIMO–PARDAVIMO SUTARTIS NR. (5.24)6B-89**

2023 m. birželio 29 d.  
Vilnius

**Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos**, atstovaujama viršininko Gyčio Andrulionio, veikiančio pagal Valstybinės vaistų kontrolės tarnybos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos nuostatus, patvirtintus Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. sausio 13 d. įsakymu Nr. V-27 „Dėl Valstybinės vaistų kontrolės tarnybos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos nuostatų patvirtinimo“ (toliau – **Užsakovas**), ir

**UAB „Elsis Pro“**, atstovaujama generalinio direktoriaus Rimvydo Jančiausko, veikiančio pagal bendrovės įstatus (toliau – **Paslaugų teikėjas**),

toliau **Užsakovas** ir **Paslaugų teikėjas** abu kartu vadinami **Šalimis**, o kiekvienas atskirai – **Šalimi**, sudarė šią Vaistinių preparatų informacinės sistemos ir vaistinių preparatų registro priežiūros (palaikymo) ir vystymo (modifikavimo) paslaugų pirkimo–pardavimo sutartį (toliau – **Sutartis**) ir susitarė dėl toliau išvardytų sąlygų.

## 1. Sutarties objektas

1.1. Šios Sutarties objektas yra Vaistinių preparatų informacinės sistemos (toliau – VAPRIS) ir vaistinių preparatų registro (toliau – VPREG) priežiūros (palaikymo) ir vystymo (modifikavimo) paslaugos (toliau – **Paslaugos** (kai aptariamos VAPRIS ir VPREG vystymo ir priežiūros paslaugos), **Vystymo paslaugos** (kai aptariamos VAPRIS ir VPREG vystymo (modifikavimo) paslaugos), **Priežiūros paslaugos** (kai aptariamos VAPRIS ir VPREG priežiūros (palaikymo) paslaugos, kurios bus teikiamos šioje Sutartyje numatytais sąlygomis ir terminais pagal Sutarties 1 priede „Techninė specifikacija“ (toliau – Sutarties 1 priedas „Techninė specifikacija“) nustatytus reikalavimus bei vadovaujantis VAPRIS ir VPREG priežiūros (palaikymo) ir vystymo paslaugų viešojo pirkimo atviro konkurso pirkimo dokumentais, patvirtintais Valstybinės vaistų kontrolės tarnybos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos viršininko 2023-04-04 įsakymu Nr. (1.4E)1A-495, (toliau – Pirkimo dokumentai) ir UAB „Elsis Pro“ pasiūlymo (reg. Nr. 15A-50) (toliau – Paslaugų teikėjo pasiūlymas)).

## 2. Sutarties kaina

2.1. Sutarties bendra vertė (kaina) yra bendra Paslaugų kaina, kurią Paslaugų teikėjas nurodė savo pateiktame pasiūlyme:

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	Kiekis	Mėn./val. kaina be PVM Eur	Mėn./val. kaina su PVM, Eur	Bendra kaina be PVM, Eur (4x5)	Bendra kaina su PVM, Eur (4x6)
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	VAPRIS ir VPREG priežiūros (palaikymo) paslaugos	Mėn.	12	2600,00	3146,00	31200,00	37752,00
2.	VAPRIS ir VPREG vystymo (modernizavimo) paslaugos	Val.	600	53,00	64,13	31800,00	38478,00
	Iš viso:						<b>76230,00</b>

Sutarties kaina: 76 230,00 (septyniasdešimt šeši tūkstančiai du šimtai trisdešimt eurų 00 centų) Eur su PVM.

2.2. Kainodaros taisyklė: Sutartyje fiksuojamas Sutarties 2.1 papunktyje nurodytas 1 mėn. ir 1 val. fiksuotas Paslaugų įkainis.

2.3. Sutarties kaina Sutarties galiojimo laikotarpiu perskaičiuojama (didinama ar mažinama):

2.3.1. pasikeitus (padidėjus ar sumažėjus) pridėtinės vertės mokesčio (toliau – PVM) tarifui, kuris turi tiesioginės įtakos Sutarties kainai. Šalims raštu susitarus ir ne vėliau kaip iki Paslaugų perdavimo–priėmimo akto pasirašymo dienos, perskaičiuojama tik ta Sutarties kainos dalis, kuriai turėjo įtakos PVM tarifas ir tik pasikeitusio mokesčio dydžiu. Sutarties kainos perskaičiavimą dėl pasikeitusio (padidėjusio ar sumažėjusio) PVM tarifo inicijuoja Paslaugų teikėjas, kreipdamasis į Užsakovą raštu, pateikdamas konkrečius skaičiavimus dėl pasikeitusio mokesčio įtakos Sutarties kainai. Sutarties kainos perskaičiavimas įforminamas Šalių pasirašomu susitarimu, kuriame užfiksuojama perskaičiuota Sutarties kaina bei šio perskaičiavimo įsigaliojimo sąlygos.

2.3.2. Sutartyje numatyti Paslaugų teikimo įkainiai ir Sutarties kaina gali būti perskaičiuojami, jeigu Valstybės duomenų agentūros ([www.stat.gov.lt](http://www.stat.gov.lt)) kas ketvirtį skelbiamo Ūkio subjektams suteiktų paslaugų kainų indekso J62. Kompiuterių programavimo, konsultacinė ir susijusi veikla pokytis (k), apskaičiuotas kaip nustatyta 2.8 papunktyje, yra didesnis kaip 5 (penki) procentai. 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.

2.4. Šalys privalo Susitarime dėl įkainių ir Sutarties kainos perskaičiavimo nurodyti indekso reikšmę laikotarpio pradžioje ir jos nustatymo datą, indekso reikšmę laikotarpio pabaigoje ir jos nustatymo datą, kainų pokytį (k), perskaičiuotus įkainius, perskaičiuotą pradinę sutarties vertę.

2.5. Perskaičiuotieji įkainiai taikomi Paslaugoms po to, kai Šalys sudaro susitarimą dėl įkainių ir Sutarties kainos perskaičiavimo.

2.6. Nauji įkainiai apskaičiuojami pagal formulę:

$a_1 = a + (k/100 \times a)$ , kur

a – įkainis (Eur be PVM), jei jis jau buvo perskaičiuotas, tai po paskutinio perskaičiavimo;

a<sub>1</sub> – perskaičiuotas (pakeistas) įkainis (Eur be PVM);

k – Pagal Ūkio subjektams suteiktų paslaugų kainų indeksą J62. Kompiuterių programavimo, konsultacinė ir susijusi veikla apskaičiuotas kainų pokytis (padidėjimas arba sumažėjimas) (%).

„k“ reikšmė skaičiuojama pagal formulę:

$k = \frac{[Ind]_{naujausias}}{[Ind]_{pradžia}} \times 100 - 100$ , (proc.), kur

Ind naujausias – kreipimosi dėl kainos perskaičiavimo išsiuntimo kitai šaliai data naujausias paskelbtas Ūkio subjektams suteiktų paslaugų kainų J62. Kompiuterių programavimo, konsultacinė ir susijusi veikla indeksas;

2.7. Ind pradžia – laikotarpio pradžios datos (mėnesio) Ūkio subjektams suteiktų paslaugų kainų J62. Kompiuterių programavimo, konsultacinė ir susijusi veikla pokytis vartojimo prekių ir paslaugų indeksas. Pirmojo perskaičiavimo atveju laikotarpio pradžia (mėnuo) yra Sutarties įsigaliojimo dienos mėnuo. Antrojo ir vėlesnių perskaičiavimų atveju laikotarpio pradžia (mėnuo) yra paskutinio perskaičiavimo metu naudotos paskelbto atitinkamo indekso reikšmės mėnuo. 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.

2.8. Vėlesnis Sutarties kainos ar Paslaugų vieneto įkainio perskaičiavimas negali apimti laikotarpio, už kurį jau buvo atliktas perskaičiavimas.

2.9. Pirmosios peržiūros terminas – ne anksčiau kaip po 6 (šešių) mėnesių nuo Sutarties įsigaliojimo. Kitos peržiūros gali būti vykdomos ne dažniau kaip kas 6 (šešis) mėnesius.

2.10. Jeigu Paslaugų teikėjas Sutarties vykdymui pasitelks subtiekęs, Paslaugų teikėjui sutikus, tarp Užsakovo, Paslaugų teikėjo ir subtiekęjo gali būti pasirašoma trišalė tiesioginio atsiskaitymo su subtiekęju sutartis, kurioje aprašoma tiesioginio atsiskaitymo su subtiekęju tvarka. Užsakovas ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo Sutarties įsigaliojimo (jei yra žinomi subtiekęjai), arba nuo informacijos apie subtiekęjo pasitelkimą iš Paslaugų teikėjo gavimo, raštu informuoja subtiekęjus apie tiesioginio atsiskaitymo galimybę, o subtiekęjas, norėdamas pasinaudoti tokia galimybe, raštu pateikia Užsakovui prašymą ir Paslaugų teikėjo sutikimą dėl tiesioginio mokėjimo atlikimo jam. Subtiekęjui negali būti mokamas avansas, tiesioginis atsiskaitymas subtiekęjui gali būti atliekamas tik po to, kai Užsakovas priims Paslaugas. Kilus ginčui tarp Paslaugų teikėjo ir subtiekęjo, jie ginčą sprendžia savarankiškai, Užsakovui nedalyvaujant. Subtiekęjui išmokėtų sumų dydžiu yra mažinamos Paslaugų teikėjui mokėtinos sumos.

### **3. Paslaugų užsakymas ir atsiskaitymo tvarka**

3.1. Vystymo paslaugų užsakymas, jų perdavimas–priėmimas ir apmokėjimas:

3.1.1. Vystymo paslaugos, bus užsakomos tik pagal Užsakovo poreikį. Paslaugų teikėjas pagal Užsakovo pateiktą Vystymo poreikį (užsakymą), per 10 (dešimt) darbo dienų nuo gauto poreikio (užsakymo) dienos, atlieka analizę ir parengia detalų Vystymo darbų planą, kuriame turi būti pateikta: detalus Vystymo paslaugų aprašymas, paslaugų atlikimo trukmė ir perdavimo Užsakovui planuojamos datos, rizikos vertinimas ir nustatytų rizikų valdymo planas. Užsakovas suderina planą ne vėliau kaip per 10 (dešimt) dienų (neįskaitant laiko, per kurį Paslaugų teikėjas patikslina planą pagal pateiktas pastabas ar siūlymus). Detalesnė Vystymo paslaugų užsakymo/vykdymo tvarka nustatyta Sutarties 1 priedo „Techninė specifikacija“ VI dalyje.

3.1.2. Paslaugų teikėjas, atlikęs Vystymo paslaugas, pateikia Užsakovui Vystymo paslaugų perdavimo–priėmimo aktą, kuriame detalizuotos suteiktos Vystymo paslaugos ir perduodama dokumentacija (jei numatyta), ir PVM sąskaitą faktūrą, kurioje nurodoma mokėtina suma. Užsakovas, įvertinęs suteiktas Vystymo paslaugas, el. parašu pasirašo arba atsisako pasirašyti paslaugų perdavimo–priėmimo aktą. Atsisakymas pasirašyti paslaugų perdavimo–priėmimo aktą pateikiamas Paslaugų teikėjui raštu ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo akto pateikimo dienos. Užsakovui atsisakius pasirašyti Vystymo paslaugų perdavimo–priėmimo aktą už Vystymo paslaugas nemokama ir Paslaugų teikėjui nurodomas terminas, per kurį jis turi pašalinti Užsakovo nustatytus Vystymo paslaugų trūkumus. Jeigu Užsakovas suteiktas Vystymo paslaugas įvertina kaip suteiktas tinkamai, jis pasirašo paslaugų perdavimo–priėmimo aktą ir sumoka už Vystymo paslaugas per 30 (trisdešimt) dienų nuo paslaugų perdavimo–priėmimo akto pasirašymo dienos.

3.2. Priežiūros paslaugų perdavimas–priėmimas ir apmokėjimas:

3.2.1. Už tinkamai suteiktas Priežiūros paslaugas mokama kas mėnesiniais mokėjimais Paslaugų teikėjui pateikus PVM sąskaitą faktūrą, kurioje nurodomos kalendorinį mėnesį suteiktos paslaugos ir paslaugų kaina, kuri buvo nurodyta Paslaugų teikėjo pasiūlyme.

3.2.2. Užsakovas sumoka už Priežiūros paslaugas per 30 (trisdešimt) dienų nuo PVM sąskaitos faktūros gavimo dienos.

3.3. Visos Paslaugų teikėjo sąskaitos apmokėjimui turi būti pateikiamos Užsakovui naudojantis informacinės sistemos „E. sąskaita“ priemonėmis. Kitomis priemonėmis pateikiamos sąskaitos nebus priimanamos ir apmokamos.

### **4. Sutarties šalių teisės ir pareigos**

4.1. Užsakovas įsipareigoja:

4.1.1. sudaryti Paslaugų teikėjui visas sąlygas, suteikti informaciją ar dokumentus, reikalingus Sutartyje numatytiems paslaugoms suteikti;

- 4.1.2. sumokėti už tinkamai ir laiku suteiktas Paslaugas pagal Sutartį.
- 4.2. Užsakovas turi teisę:
  - 4.2.1. gauti informaciją apie Paslaugų teikimo eigą;
  - 4.2.2. pareikšti pastabas dėl Paslaugų teikimo rezultato;
  - 4.2.3. nepirkti visos apimties Vystymo paslaugų, kuri nurodyta Sutarties 1 priedo „Techninė specifikacija“ ir Sutarties 2.1 papunktyje.
- 4.3. Paslaugų teikėjas įsipareigoja:
  - 4.3.1. suteikti Paslaugas pagal Sutarties sąlygas kaip įmanoma rūpestingai bei efektyviai;
  - 4.3.2. savo sąskaita ir laiku nedelsdamas ištaisyti netikslumus ir pašalinti pagrįstus trūkumus, kuriuos nurodo Užsakovas;
  - 4.3.3. jeigu Paslaugų teikėjo kvalifikacija dėl teisės verstis atitinkama veikla nebuvo tikrinama arba tikrinama ne visa apimtimi, Paslaugų teikėjas įsipareigoja, kad Sutartį vykdys tik tokią teisę turintis asmenys;
  - 4.3.4. atlyginti Užsakovui nuostolius, atsiradusius dėl Paslaugų teikėjo sutartinių įsipareigojimų nevykdymo, normatyvinių dokumentų reikalavimų pažeidimo;
  - 4.3.5. perleisti Paslaugų perdavimo–priėmimo aktais neterminuotam laikotarpiui nuosavybės ir kitas turtines (įskaitant intelektines) teises į Paslaugų teikimo rezultatus;
  - 4.3.6. turėti veikiančią klientų aptarnavimo (pagalbos) tarnybą, kuri gali registruoti gedimų paraiškas 24 (dvidešimt keturias) valandas per parą, 7 (septynias) dienas per savaitę ištisus metus ir kuri tenkintų šiuos reikalavimus:
    - 4.3.6.1. užtikrintų Užsakovo galimybę registruoti gedimų paraiškas;
    - 4.3.6.2. sektų paraiškų vykdymo eigą ir informuotų Užsakovą apie gedimų šalinimo rezultatus;
    - 4.3.6.3. užtikrintų Užsakovui galimybę naudoti vieną bendrą klientų aptarnavimo tarnybos telefono Nr. (8-37) 474011.
- 4.4. Paslaugų teikėjas turi teisę:
  - 4.4.1. Naudotis Lietuvos Respublikos įstatymuose numatytomis Paslaugų teikėjo teisėmis.
  - 4.4.2. Gauti apmokėjimą už tinkamai suteiktas Paslaugas pagal Sutartyje nustatytas sąlygas ir tvarką.

## **5. Sutarties įvykdymo užtikrinimas**

- 5.1. Sutarties įvykdymas užtikrinamas netesybomis: baudomis ir delspinigiais.
- 5.2. Užsakovas, nesumokėjęs už tinkamai suteiktas Paslaugas per nustatytus terminus, Paslaugų teikėjui raštiškai pareikalavus, už kiekvieną pavėluotą sumokėti dieną moka jam 0,02 (dviejų šimtųjų) procentų dydžio delspinigius, skaičiuojamus nuo laiku nesumokėtos sumos.
- 5.3. Paslaugų teikėjas, pavėlavęs tinkamai suteikti Paslaugas ar pašalinti jų trūkumus per nustatytus terminus, Užsakovui raštiškai pareikalavus, už kiekvieną pavėluotą dieną moka Užsakovui 0,02 (dviejų šimtųjų) procentų dydžio delspinigius, skaičiuojamus nuo vėluojamų suteikti Paslaugų vertės.
- 5.4. Paslaugų teikėjui vėluojant suteikti Paslaugas ar jas suteikus nekokybiškai, taip pat vilkinant Paslaugų teikimą, trūkumų šalinimą ar kitaip nevykdant sutartinių įsipareigojimų, Užsakovas, siekdamas apginti savo teisėtus interesus, gali atlikti neapmokėtų sumų įskaitymą į nuostolius (vienašalius sandorius).
- 5.5. Paslaugų teikėjas neturi teisės vienašališkai nutraukti Sutartį nesant pagrindo, nurodyto Sutartyje arba Lietuvos Respublikos teisės aktuose. Be pagrindo nutraukus Sutartį, Paslaugų teikėjas privalo Užsakovui sumokėti 10 (dešimties) procentų dydžio baudą nuo visos Sutarties kainos su PVM.

## **6. Sutarties pažeidimai, nutraukimas prieš terminą, sustabdymas**

- 6.1. Šalys susitaria, kad esminiu Sutarties pažeidimu bus laikomas:

6.1.1. pažeidimas, atitinkantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.217 straipsnio 2 dalies kriterijus, nepaisant to, kad toks konkretus pažeidimas Sutartyje neapibrėžtas;

6.1.2. pažeidimas, kai Paslaugų teikėjas raštiškai įspėtas be objektyvių priežasčių vilkina Paslaugų suteikimą, neužtikrina Paslaugų kokybės ar pažeidžia nustatytus prievolių vykdymo terminus;

6.1.3. Rezultato nebuvimu laikoma situacija, kai suteiktos Vystymo paslaugos arba Priežiūros paslaugos neleidžia Užsakovui tinkamai ir visapusiškai naudotis rezultatu pagal tiesioginę ir Sutartyje bei pirkimo dokumentuose ar užsakymuose numatytą paskirtį.

6.2. Sutarties nutraukimas prieš terminą:

6.2.1. Užsakovas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį ir pareikalauti iš Paslaugų teikėjo atlyginti Užsakovo patirtus nuostolius, jeigu:

6.2.1.1. Paslaugų teikėjas per pagrįstai nustatytą laikotarpį neįvykdo Užsakovo nurodymo ištaisyti netinkamai įvykdytus arba neįvykdytus sutartinius įsipareigojimus;

6.2.1.2. Paslaugų teikėjas bankrutuoja arba yra likviduojamas, kai sustabdo ūkinę veiklą, arba kai įstatymuose ir kituose teisės aktuose numatyta tvarka susidaro analogiška situacija;

6.2.1.3. po raštiško Užsakovo įspėjimo Paslaugų teikėjas neužtikrina Paslaugų kokybės ar nevykdo kitų Sutarties sąlygų arba raštiškai įspėtas dar kartą jas pažeidžia;

6.2.1.4. Paslaugų teikėjas nevykdo bent vieno Sutartimi priimto įsipareigojimo;

6.2.1.5. Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 90 straipsnio 1 dalyje nurodytais atvejais.

6.3. Užsakovas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį prieš terminą raštiškai įspėjęs Paslaugų teikėją apie esminį Sutarties pažeidimą prieš 30 (trisdešimt) dienų ir Sutartis laikoma nutraukta suėjus nurodytam terminui, jeigu Paslaugų teikėjas neištaiso esminio Sutarties pažeidimo. Laikoma, kad siuntimo ir gavimo diena sutampa, kai pranešimas yra siunčiamas el. paštu ar faksu.

6.4. Paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį prieš terminą, raštiškai įspėjęs Užsakovą prieš 30 (trisdešimt) dienų, kai Užsakovas nevykdo ar netinkamai vykdo savo sutartinius įsipareigojimus ir toks nevykdymas ar netinkamas vykdymas yra esminis Sutarties sąlygų pažeidimas –.

6.5. Užsakovui arba Paslaugų teikėjui vienašališkai nutraukus Sutartį, Paslaugų teikėjas privalo perduoti iki Sutarties nutraukimo datos suteiktas Paslaugas, šalims pasirašant perdavimo–priėmimo aktą. Užsakovas privalo apmokėti už faktiškai tinkamai suteiktas Paslaugas, iš mokėtinų sumų išskaičiuojant netesybas ir nuostolius, jeigu Sutartis nutraukiama dėl Paslaugų teikėjo kaltės.

6.6. Sutarties vykdymo sustabdymas:

6.6.1. jei Paslaugų suteikimas sustabdomas ilgiau kaip 30 (trisdešimt) dienų ir stabdoma ne dėl Šalies kaltės, Sutartis gali būti nutraukta rašytiniu bet kurios Šalies pranešimu, įspėjus kitą Šalį prieš 30 (trisdešimt) dienų;

6.6.2. Sutarties vykdymas gali būti sustabdomas, kad būtų galima patikrinti, ar iš tikrųjų buvo padarytos esminės klaidos arba pažeidimai, taip pat tais atvejais, kai nustatomi netikslumai techninėje dokumentacijoje ir (ar) atsiranda nuo Paslaugų teikėjo nepriklausančios aplinkybės sustabdyti Sutarties vykdymą. Jei įtarimai ar nuo Paslaugų teikėjo nepriklausančios aplinkybės nepasitvirtina, Sutartis vėl pradedama vykdyti. Esminė klaida ar pažeidimas – tai bet koks Sutarties, galiojančio teisės akto pažeidimas ar teismo sprendimo nevykdymas, atsiradęs dėl veikimo ar neveikimo. Šiuo atveju Užsakovui nebus taikomos sankcijos arba reikalavimai atlyginti nuostolius (pvz.: negautas pajamas, pelną ir kt.), numatytus Sutarties ar teisės aktais dėl Sutarties sustabdymo, o Paslaugų teikėjui – už prievolių atlikimo terminų nesilaikymą, jei nustatoma, kad minėta esminė klaida ar pažeidimas padaryti ne dėl Paslaugų teikėjo kaltės.

## **7. Ginčų sprendimo tvarka**

7.1. Kiekvienas ginčas, nesutarimas ar reikalavimas, kylantis iš Sutarties ar su ja susijęs, turi būti sprendžiamas derybų keliu vadovaujantis Civiliniu kodeksu, Viešųjų pirkimų įstatymu, kitais teisės aktais, pirkimo dokumentais, Paslaugų teikėjo pasiūlymo dokumentais. Jeigu anksčiau nurodyti

ginčai, nesutarimai ar reikalavimai negali būti išspręsti derybų keliu per 15 (penkiolika) dienų, tai šalys susitaria spręsti juos Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, paduodant ieškinį teismui pagal Užsakovo buveinės vietą, nurodytą juridinių asmenų registre.

7.2. Kilus ginčams dėl Sutarties sąlygų prieštaravimo Pirkimo dokumentams arba Paslaugų teikėjo pasiūlymui, aiškinantis šalių valią pirmenybė teikiama Pirkimo dokumentams.

## **8. Subtiekiejų pasitelkimo ir keitimo tvarka**

8.1. Paslaugų teikėjas Sutarties vykdymui turi teisę pasitelkti:

8.1.1. savo pasiūlyme nurodytus ūkio subjektus, kuriais grindžiama Paslaugų teikėjo kvalifikacija;

8.1.2. kitus subtiekiejus, jeigu pasiūlymo pateikimo metu jie buvo žinomi. Tuo atveju, jei pasiūlymo pateikimo metu Paslaugų teikėjui nebuvo žinomi kiti subtiekiejai, Paslaugų teikėjas po Sutarties įsigaliojimo įsipareigoja ne vėliau kaip likus 2 (dviem) darbo dienoms iki Sutarties etapo, kurio veiklas vykdys numatomas pasitelkti subtiekiejas, vykdymo pradžios Užsakovui pranešti tuo metu žinomų subtiekiejų pavadinimus, kontaktinius duomenis ir jų atstovus. Paslaugų teikėjas privalo informuoti Užsakovą apie minėtos informacijos pasikeitimus visu Sutarties vykdymo metu.

8.2. Subtiekiejo, kito ūkio subjekto pasitelkimas nekeičia Paslaugų teikėjo atsakomybės dėl sutarties įvykdymo.

8.3. Paslaugų teikėjas gali pakeisti ūkio subjektus, kurių pajėgumais remiamasi ir (ar) kuriais grindžiama Paslaugų teikėjo kvalifikacija, (toliau – ūkio subjektai) ir (ar) subtiekiejus, jeigu sutarties vykdymo metu jie:

8.3.1. netinkamai vykdo įsipareigojimus Paslaugų teikėjui, nepajėgūs vykdyti įsipareigojimų Paslaugų teikėjui dėl iškeltos restruktūrizavimo, bankroto bylos, bankroto proceso vykdymo ne teismo tvarka, inicijuotos priverstinio likvidavimo ar susitarimo su kreditoriais procedūros arba jiems vykdomų analogiškų procedūrų;

8.3.2. Paslaugų teikėjo pasiūlyme nurodytų ūkio subjektų ir (ar) subtiekiejų padėtis atitinka bent vieną iš pirkimo dokumentuose, vadovaujantis Viešųjų pirkimų įstatymo 46 straipsniu, nustatytų pašalinimo pagrindų.

8.4. Apie ketinimą keisti ūkio subjektus ir (ar) subtiekiejus Paslaugų teikėjas iš anksto raštu turi informuoti Užsakovą, nurodydamas šių ūkio subjektų ir (ar) subtiekiejų pakeitimo priežastis, ir būsimus ūkio subjektus ir (ar) subtiekiejus. Pasitelkdamas ir vėliau keisdamas ūkio subjektus ir (ar) subtiekiejus Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad jie yra pajėgūs ir kompetentingi tinkamam jiems pavestų užduočių vykdymui.

8.5. Jeigu keičiami Paslaugų teikėjo pasiūlyme nurodyti ūkio subjektai ir (ar) subtiekiejai, Paslaugų teikėjas privalo pateikti jų pašalinimo pagrindų nebuvimą, kvalifikaciją patvirtinančius dokumentus tai dienai, kai Paslaugų teikėjas kreipiasi į Užsakovą su prašymu pakeisti ūkio subjektus ir (ar) subtiekiejus. Prieš duodamas sutikimą keisti Paslaugų teikėjo pasiūlyme nurodytus ūkio subjektus ir (ar) subtiekiejus, Užsakovas privalo patikrinti naujų ūkio subjektų ir (ar) subtiekiejų kvalifikacijos atitiktį ir pašalinimo pagrindų nebuvimą. Naujai pasitelkiami ūkio subjektai ir (ar) subtiekiejai turės atitikti jiems taikomą Konkurso pirkimo dokumentų 3 priedo 3-4 lentelėse nustatytus reikalavimus. Todėl atitinkamai, jeigu keičiami Paslaugų teikėjo pasiūlyme nurodyti ūkio subjektai ir (ar) subtiekiejai arba pasitelkiami nauji papildomi subtiekiejai, Paslaugų teikėjas privalo pateikti užpildytus Konkurso pirkimo dokumentų „Tiekėjo deklaracija“ (pirkimo dokumentų 8 priedas) ir „Nacionalinio saugumo reikalavimų atitikties deklaracija“ (pirkimo dokumentų 9 priedas) formas. Užsakovui kilus įtarimų, Paslaugų teikėjas privalės pateikti ir atitiktį pagrindžiančius dokumentus, nurodytus pirkimo dokumentuose, tai dienai, kai Paslaugų teikėjas kreipiasi į Užsakovą su prašymu juos pakeisti ar pasitelkti naujus papildomus ūkio subjektus ir (ar) subtiekiejus.

8.6. Ūkio subjektai ir (ar) subtiekiejai gali būti keičiami tik gavus rašytinį Užsakovo sutikimą.

## **9. Konfidencialumas ir duomenų apsauga**

9.1. Šalys sutinka laikyti šios Sutarties sąlygas, visą dokumentaciją ir informaciją, kurią gauna viena iš kitos vykdydamos šią Sutartį, konfidencialia ir be išankstinio kitos Šalies rašytinio sutikimo neplatinti jos trečiosioms šalims, išskyrus atvejus, kai to reikalaujama Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

9.2. Užsakovas tvarko Paslaugų teikėjo Sutartyje nurodytus asmens duomenis išimtinai Sutarties vykdymo tikslais ir tik tokia apimtimi, kuri būtina vykdant Sutartį, užtikrindamas technines ir organizacines Paslaugų teikėjo asmens duomenų apsaugos priemones.

9.3. Paslaugų teikėjas tvarko Užsakovo Sutartyje nurodytus asmens duomenis išimtinai Sutarties vykdymo tikslais ir tik tokia apimtimi, kuri būtina vykdant Sutartį, užtikrindamas technines ir organizacines Užsakovo asmens duomenų apsaugos priemones.

## **10. Nenugalimos jėgos aplinkybės (Force Majeure)**

10.1. Nė viena iš Šalių neatsako už Sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą, jeigu ji įrodo, kad Sutarties neįvykdė ar netinkamai įvykdė dėl aplinkybių, kurių ji negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti Sutarties sudarymo metu, ir kad negalėjo užkirsti kelio tokių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui.

10.2. Nenugalimos jėgos aplinkybėmis yra laikomos aplinkybės, nurodytos galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

10.3. Šalis turi nedelsdama, bet ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas, pranešti kitai Šaliai raštu apie nenugalimos jėgos aplinkybes, dėl kurių Sutarties įvykdymas gali pasunkėti ar tapti neįmanomas ir jų įtaką Sutarties įvykdymui. Jeigu šio pranešimo kita Šalis negauna per nustatytą laiką po to, kai Sutarties neįvykdžiusi ar netinkamai įvykdžiusi Šalis sužinojo ar turėjo sužinoti apie nenugalimos jėgos aplinkybę, tai pastaroji Šalis privalo atlyginti kitos Šalies dėl to patirtus nuostolius.

10.4. Jeigu nenugalimos jėgos aplinkybės tęsiasi ilgiau kaip 3 (tris) mėnesius nuo pranešimo apie jas gavimo dienos, bet kuri Šalis gali nutraukti Sutartį apie tai pranešusi kitai Šaliai prieš 5 (penkias) darbo dienas.

## **11. Kitos Sutarties sąlygos**

11.1 Sutartis įsigalioja tik po to, kai ją el. parašais pasirašo abiejų šalių įgalioti atstovai ir galioja iki visiško Sutarties šalių įsipareigojimų įvykdymo.

11.2. Paslaugų teikimo trukmė – 12 (dvylika) mėnesių nuo Sutarties įsigaliojimo dienos. Sutarties šalims susitarus, Paslaugų teikimo terminas gali būti pratęstas 1 (vieną) kartą ne ilgesniam kaip 12 (dvylikos) mėnesių terminui. Paslaugų pratęsimo iniciatyva priklauso Užsakovui. Siūlymą pratęsti Paslaugų teikimo terminą, Užsakovas raštu pateikia Paslaugų teikėjui likus ne mažiau kaip 15 (penkiolika) dienų iki Paslaugų teikimo pabaigos. Paslaugų teikimo termino pratęsimas nekeičia kitų Sutarties sąlygų. Jeigu Paslaugų teikėjas sutinka pratęsti sutartį, pasirašomas rašytinis susitarimas. Jeigu Paslaugų teikėjas nesutinka pratęsti Paslaugų teikimą, gavęs Užsakovo pasiūlymą, privalo raštu pateikti atsisakymą.

11.3. Sutarties galiojimo pabaiga neatleidžia Sutarties šalių nuo tinkamo sutartinių įsipareigojimų, atsiradusių iki Sutarties galiojimo pabaigos, pagal Sutartį įvykdymo.

11.4. Sutarties sąlygos Sutarties galiojimo laikotarpiu negali būti keičiamos, išskyrus tokias Sutarties sąlygas, kurias pakeitus nebūtų pažeisti Viešųjų pirkimų įstatymo 17 straipsnyje nustatyti principai ir tikslai bei tokius Sutarties sąlygų pakeitimus, kurie atitinka Viešųjų pirkimų įstatymo 89 straipsnio nuostatas.

11.5. Nė viena iš Šalių neturi teisės perduoti trečiajai šaliai teisių ir įsipareigojimų pagal Sutartį be išankstinio raštiško kitos Šalies sutikimo.

11.6. Sutarties 1 priedas „Techninė specifikacija“ yra neatskiriamas Sutarties dalis.

11.7. Šalys įsipareigoja per 5 (penkias) darbo dienas pranešti viena kitai apie Sutarties 11.8 ir 11.9 papunkčiuose bei 12 punkte nurodytų duomenų pasikeitimą. Šalis, nepranešusi apie šių

duomenų pasikeitimus laiku, negali reikšti pretenzijų dėl kitos Šalies veiksmų, atliktų vadovaujantis Sutartyje pateiktais duomenimis.

11.8. Užsakovas už tinkamą Sutarties vykdymą skiria atsakingą asmenį Administravimo ir išteklių valdymo skyriaus patarėją Stepą Gilį, tel. Nr. +370 659 13409, el. p. StepasGilys@vvkt.lt.

11.9. Paslaugų teikėjas už tinkamą Sutarties vykdymą skiria Vykdomąjį direktorių Raimundą Veikutį, tel. Nr. +370 686 86894, el. p. raimundas.veikutis@novian.lt.

## **12. Juridiniai Šalių adresai, rekvizitai, parašai**

### **Užsakovas:**

**Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos**

Studentų g. 45A, LT-08107 Vilnius

Tel. (8 5) 263 9264

Juridinio asmens kodas 191351864

Ne PVM mokėtoja

A/s Nr. LT347180300000345269

AB Šiaulių bankas

### **Paslaugų teikėjas:**

**UAB „Elsis Pro“**

Baltupio g. 14, LT-08304 Vilnius

Tel. (8 5) 268 8188

Juridinio asmens kodas 300064148

PVM kodas LT100001321717

A/s LT44 7044 0600 0454 2495

AB SEB bankas

Viršininkas

Gytis Andrulionis

Generalinis direktorius

Rimvydas Jančiauskas

(pasirašoma el. parašu)

(pasirašoma el. parašu)



**VAISTINIŲ PREPARATŲ INFORMACINĖS SISTEMOS IR VAISTINIŲ PREPARATŲ  
REGISTRO PRIEŽIŪROS (PALAIKYMO) IR VYSTYMO (MODIFIKAVIMO)  
PASLAUGŲ PIRKIMO  
TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

**VAISTINIŲ PREPARATŲ INFORMACINĖS SISTEMOS IR VAISTINIŲ PREPARATŲ  
REGISTRO PRIEŽIŪROS (PALAIKYMO) IR VYSTYMO PASLAUGŲ PIRKIMO  
TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

**I. Įvadinė informacija**

Perkančioji organizacija / VVKT – Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos.

Pirkimo objektas – Vaistinių preparatų informacinės sistemos (toliau – VAPRIS arba Sistema) ir Vaistinių preparatų registro (toliau – VPREG arba Sistema) priežiūros (palaikymo) ir vystymo paslaugos (toliau – paslaugos).

VVKT – biudžetinė įstaiga, kurios paskirtis yra saugoti žmonių sveikatą vertinant žmonėms skirtų vaistų kokybę, saugumą ir veiksmingumą bei kontroliuojant vaistinių preparatų rinką.

VAPRIS ir VPREG paskirtis yra vykdyti informacijos apdorojimo procesus VVKT, užtikrinant, kad Lietuvos Respublikos rinkoje būtų tik saugūs, geros kokybės, veiksmingi ir teisės aktų reikalavimus atitinkantys vaistiniai preparatai, bei įgyvendinant šiuos uždavinius:

- vykdyti farmacinės veiklos, t. y. farmacinės veiklos ir veiklos, susijusios su vaistiniais preparatais, kurių sudėtyje yra I sąrašo vaistinių medžiagų, ir II, III sąrašų narkotinėmis ir psichotropinėmis medžiagomis, ir II, III sąrašų narkotinėmis ir psichotropinėmis medžiagomis arba III sąrašo psichotropinėmis medžiagomis, licencijavimo procesą Lietuvos Respublikoje;
- vykdyti sveikatos priežiūros specialistų, t. y. vaistininkų ir vaistininkų padėjėjų (farmakotechnikų) spaudų numerių suteikimą ir vaistininkų praktikos licencijavimą, vaistininkų padėjėjų (farmakotechnikų) įrašymą į Vaistininkų padėjėjų (farmakotechnikų) sąrašą;
- kontroliuoti farmacijos produktų kokybę ir veiklą su jais Lietuvos Respublikoje;
- vertinti, ar vaistinių preparatų reklama atitinka teisės aktų nustatytus reikalavimus;
- kontroliuoti narkotinių ir psichotropinių medžiagų teisėtą apyvartą Lietuvos Respublikoje;
- išduoti leidimus atlikti klinikinį vaistinio preparato tyrimą;
- vykdyti vaistinių preparatų buvimo Lietuvos Respublikos rinkoje stebėseną;
- vertinti gautas nepageidaujamas reakcijas į vaistinį preparatą.

VAPRIS ir VPREG padeda efektyviau prižiūrėti vaistinių preparatų rinką, taikyti Europos Sąjungos vaistų kontrolės principus, užtikrinant vaistų kokybę, saugumą ir veiksmingumą.

VAPRIS ir VPREG pagalba siekiama pagerinti sąlygas VVKT svarbiausių tikslų įgyvendinimui ir funkcijų atlikimui, užtikrinti keitimąsi elektroniniais dokumentais ir duomenimis su ESPBI IS, ES ir LR institucijomis, farmacine veikla užsiimančiomis įmonėmis.

**II. Santrumpos**

*1 lentelė. Sąvokos ir terminai*

Sąvoka/terminas	Paaškinimas
DB	Duomenų bazė
DBVS	Duomenų bazių valdymo sistema.
DS	Duomenų saugykla. Šiame dokumente – tai duomenų bazės dalis.
DVS	Perkančiosios organizacijos turima dokumentų valdymo sistema - Labbis DVS.
eCTD	Angl. <i>Electronic Common Technical Document</i> . Tai - bendrinis formatas, kuriuo remiantis saugomos elektroninės vaistinių preparatų registravimo bylos.
ESPBI IS	E. sveikatos Paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinė sistema
GR	Gyventojų registras
HTML	Hyper Text Markup Language – tinklapių kūrimo programavimo kalba.
HTTP	Hyper Text Transfer Protocol – hiperteksto perdavimo protokolas, naudojamas informacijai tarp tinklapio ir vartotojo naršyklės perduoti.
HTTPS	Hypertext Transfer <i>Protocol</i> Secure – šifruotas duomenų perdavimo protokolas
ICH	Angl. International Conference on Harmonisation of Technical Requirements for Registration of Pharmaceuticals for Human Use
INN	International Nonpropriety Names. Tai klasifikatorius, naudojamas vaistų registre ir nusakantis vaistų ir medikamentų substancijas. Klasifikatorių ruošia ir atnauja pasaulinė sveikatos organizacija
IVPK	Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Susisiekimo ministerijos
JAR	Juridinių asmenų registras
Klaidos (incidentai)	Klaidomis ar incidentais bus laikomi atvejai, kai sistema nevykdo funkcijų, kurios yra aprašytos aktualiose VAPRIS ir VPREG techninėse specifikacijose.
Licencija	VVKT išduotas dokumentas su priedais (jeigu šis dokumentas juos turi), patvirtinantis, kad juridinis arba fizinis asmuo turi teisę verstis licencijoje nurodyta farmacine veikla.
LR	Lietuvos Respublika
Programinės įrangos pakeitimas	Programinės įrangos pakeitimai sistemos kūrimo, diegimo metu bei garantinio aptarnavimo metu, paašikėjus, kad eigoje pasikeitė Perkančiosios organizacijos procesai, teisės aktai, atsirado didesnės nenumatytos apimtys darbai arba atsisakyta nebeaktualių reikalavimų.
RC	Registų centras
RDBVS	Reliacinių duomenų bazių valdymo sistema.
SAM	Sveikatos apsaugos ministerija
Sistema	Perkamų Paslaugų apimtyje palaikoma (prižiūrima) vaistinių preparatų informacinė sistema ir vaistinių preparatų registras
VAISMIS	Šiuo metu VVKT naudojama vaistų suvartojimo monitoringo informacinė sistema
VAPRIS	Vaistinių preparatų informacinė sistema

VIISP	Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platforma
VP	Vaistinis preparatas
VPREG	LR Vaistinių preparatų registras
VVKT, Perkančioji organizacija	Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos
XML	Extensible Markup Language – duomenų perdavimo ir saugojimo formatas.
VMI MAIS	Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos Mokesčių apskaitos informacinė sistema.

### III. Esamos situacijos aprašymas

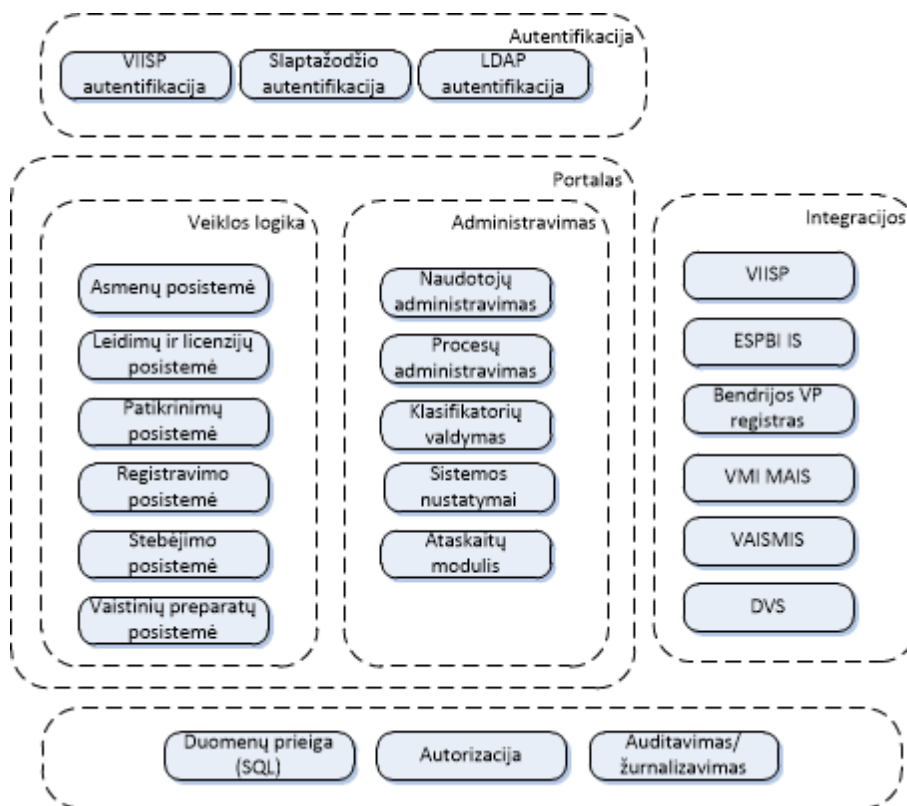
Perkančioji organizacija 2015 m. įgyvendino projektą „Licencijų farmacinei veiklai išdavimo ir vaistinių preparatų informacijos teikimo viešosios elektroninės paslaugos“ (pagal Ekonomikos augimo veiksmų programos 3 prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ įgyvendinimo priemonę Nr. VP2-3.1-IVPK-10-V „Elektroninės sveikatos paslaugos“).

Projekto įgyvendinimo laikotarpiu VVKT buvo sukurta ir įdiegta Vaistinių preparatų informacinė sistema (VAPRIS) ir Vaistinių preparatų registras (VPREG) bei perkeltas į elektroninę erdvę vaistininko praktikos licencijų išdavimas ir vaistininkų padėjėjų (farmakotechnikų) įrašymas į vaistininkų padėjėjų (farmakotechnikų) sąrašą, licencijų farmacinei veiklai išdavimas juridiniams asmenims, informacijos apie vaistinius preparatus teikimo Paslaugų teikimas.

Pasibaigus įdiegtos Sistemos garantinės priežiūros sutarčiai, Perkančioji organizacija vykdo Sistemos priežiūros (palaikymo) ir vystymo Paslaugų pirkimą.

## IV. Sistemos realizacijos schema

Sistemos realizacijos schema pateikta 1 pav.



1 pav. Sistemos realizacijos schema

### 4.1 Autentifikacija

Sistemoje numatyti tokie naudotojų autentifikacijos būdai:

1. VIISP – autentifikacija per E. valdžios vartus. Šis komponentas suteikia galimybę naudotojams prisijungti per elektroninius valdžios vardus. Prisijungimo principai yra paremti privataus/viešo rakto infrastruktūra (PKI). Komponentas sukuria/patikrina elektroninį parašą ir, esant sėkmingam scenarijui, gaunamas naudotojo asmens kodas, vardas ir pavardė ir naudotojas yra prijungiamas prie sistemos.
2. Naudotojo vardo/slaptažodžio autentifikacijos komponentas - sistemoje taip pat turi galimybę prisijungti pasinaudojus naudotojo vardu ir slaptažodžiu. Naudotojui įvedus slaptažodį, jis sutikrinamas su duomenų bazėje esančiu slaptažodžio šifru. Jei šifrai sutampa, naudotojas yra prijungiamas prie sistemos.
3. LDAP autentifikacija. Vidiniai sistemos naudotojai turi galimybę būti autentifikuoti naudojantis lokalia LDAP direktorija.

### 4.2 Veiklos logika

Veiklos logiką sudaro:

1. Asmenų posistemė. Posistemė skirta darbui su rinkodaros teisės turėtojo, jo atstovo, pareiškėjo, mokėtojo duomenimis. Ji taip pat apima naudotojų asmens duomenų tvarkymą.

2. Leidimų ir licencijų posistemė. Posistemė skirta darbui su leidimų ir licencijų paraiškomis ir leidimų bei licencijų duomenų tvarkymu.
3. Patikrinimų posistemė. Skirta duomenų, susijusių su įvairiais patikrinimais, duomenims tvarkyti.
4. Registravimo posistemė. Skirta vykdyti su VP registravimu susijusias veiklas.
5. Stebėjimo posistemė. Posistemė skirta darbui su įvairių subjektų pateikiamų pranešimų ir ataskaitų duomenimis.
6. Vaistinių preparatų posistemė. Skirta darbui su vaistinių preparatų duomenimis.
7. Portalas - skirtas pateikti informaciją Sistemos naudotojams. Jį taip pat apima viešų duomenų paieškos funkcionalumai - vaistinių preparatų paieška, farmacijos specialistų licencijų duomenų paieška, juridinių asmenų licencijų duomenų paieška.

#### **4.3 Administravimas**

Administravimo struktūrą sudaro:

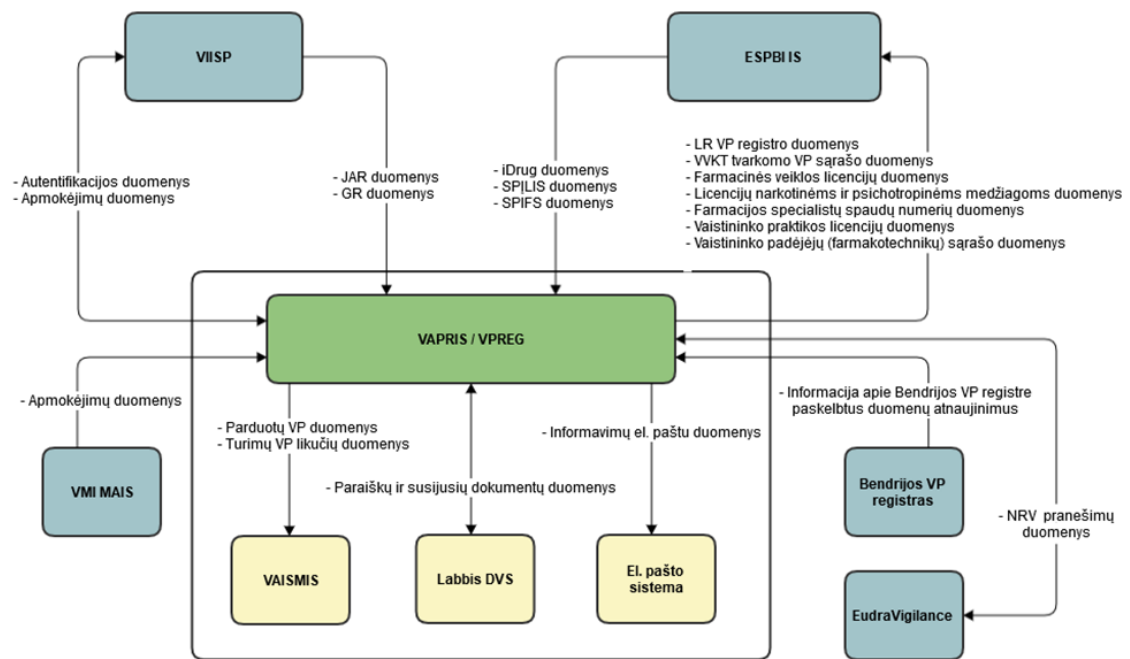
1. Naudotojų administravimas. Leidžia administratoriui valdyti sistemos naudotojus.
2. Procesų administravimas. Leidžia administratoriui tvarkyti veiklos procesus (užkrauti naują ar redaguotą procesą, redaguoti procesų užduočių formas), pavyzdžiui, "Spaudo numerio suteikimas", "Farmacinės veiklos licencijos išdavimas" ir t.t.
3. Klasifikatorių valdymas. Leidžia administratoriui kurti bei redaguoti sistemoje esančius klasifikatorius.
4. Sistemos nustatymai. Leidžia valdyti įvairius sistemos nustatymus.
5. Ataskaitų modulis. Duomenų pateikimas Open Data protokolu (ODATA). Šiuos duomenis galima importuoti į Microsoft Excel (ar analogišką programinę įrangą, palaikančią ODATA protokolą) ir analizuoti įvairiais pjūviais.

#### **4.4 Integracija su kitomis sistemomis**

VPRRIS ir VPREG turi integracines sąsajas su:

1. VIISP
2. ESPBI IS
3. VMI MAIS
4. VAISMIS
5. DVS
6. Bendrijos VP registras
7. Eudra Vigilance

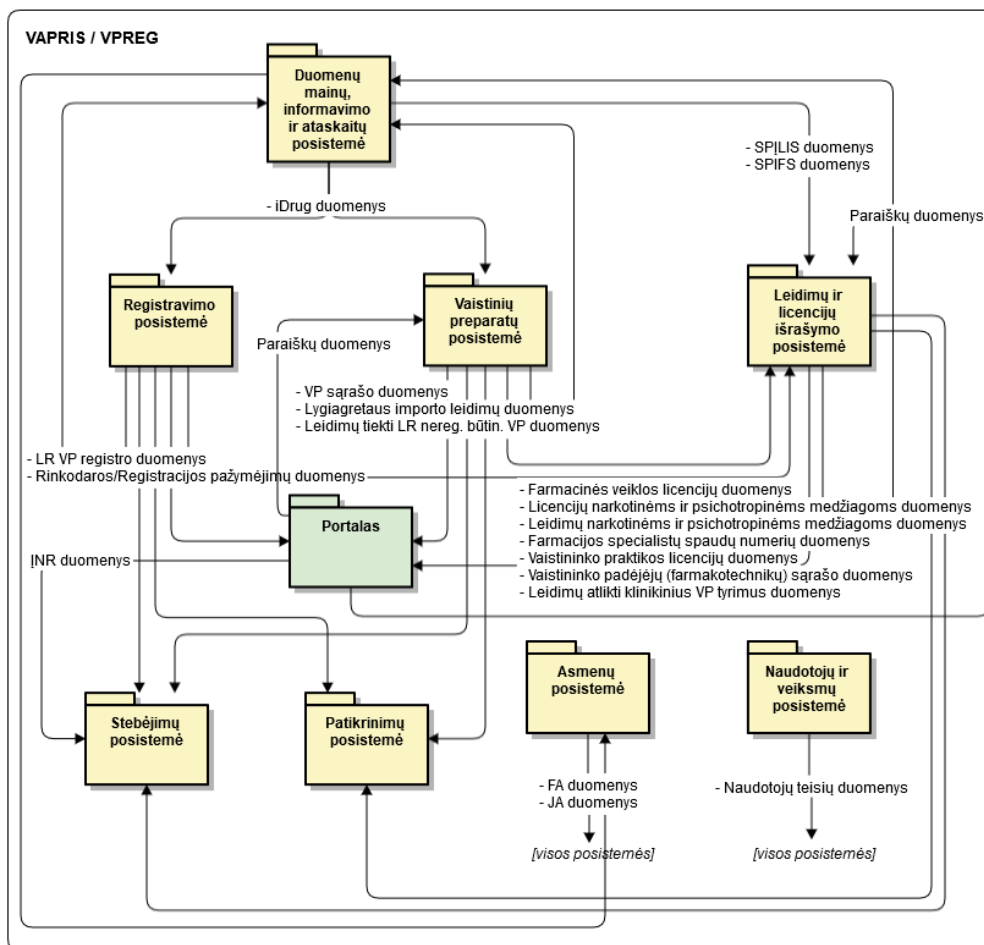
2 pav. pavaizduota kokios išorinės IS yra Sistemos duomenų šaltiniai ir kokie duomenys iš jų gaunami, kokios išorinės IS yra Sistemos duomenų gavėjai ir kokie duomenys joms perduodami.



2 pav. Sistemos duomenų šaltinių ir duomenų mainų schema

## 4.5 Vidiniai informacijos srautai

Vidiniai Sistemos informacijos srautai pavaizduoti 3 pav. Paveiksle pavaizduota už kokių duomenų perdavimą kitoms posistemėms atsako konkreti posistemė, kokių kitų posistemių duomenų reikia konkrečiai posistemei.



3 pav. Vidiniai Sistemos informacijos srautai

## 4.6 Bendrasisteminiai komponentai

1. Duomenų bazių prieigos komponentai - tai komponentai, atsakingi už duomenų saugojimą PostgreSQL duomenų bazėje.
2. Autorizacijos komponentai. Užtikrinama, kad naudotojas gali prieiti tik prie tos informacijos, prie kurios jie turi teises prieiti.
3. Auditavimo ir žurnalizavimo komponentai. Aplikacijos audito ir sisteminių įvykių žurnalas pildomas "log4j" bibliotekų pagalba.

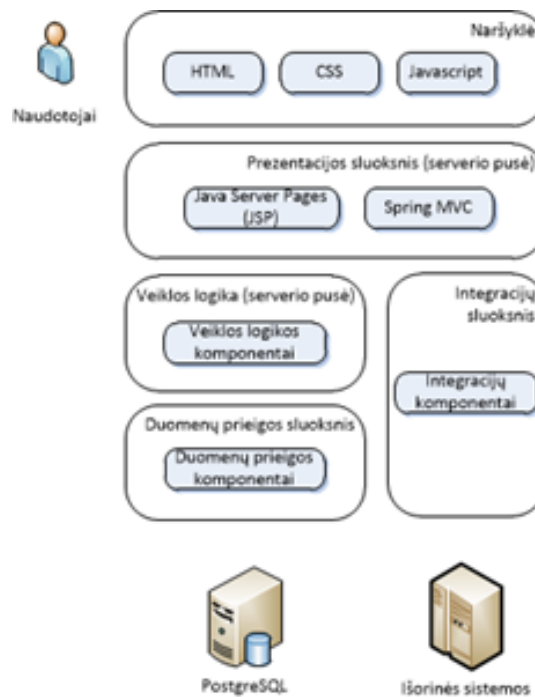
## V. Loginė ir fizinė architektūra

### 5.1 Loginių sistemos sluoksnių aprašymai

Loginiai Sistemos sluoksniai yra pavaizduoti 4 pav. Sistema naudotojams pasiekama per interneto naršyklę. Sistema palaiko aibę naršyklių: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer ir kt. versijomis. Sistema taip pat veikia mobiliuose įrenginiuose, kuriuose sudiegtos standartizuotos interneto naršyklės. Sistemoje, interaktyvumo ir naudojimosi patogumo sumetimais dalis funkcionalumo yra realizuota interneto naršyklėje, pasinaudojant moderniomis

interneto naršyklių galimybėmis - pvz. animacija, valdymo priemonių pateikimas, įvedamų duomenų korekcija, pagalba pildant formos elementus. Tai realizuota tiek statiškai (HTML ir CSS pagalba), tiek dinamiškai - pasinaudojant JavaScript programavimo kalba ir papildomomis JavaScript bibliotekomis (jQuery). Šios bibliotekos leido kurti dinamiškus sistemos puslapius bei formas.

Sistemos architektūra išskaidyta į sluoksnius – prezentacijos, veiklos, integracijos bei duomenų prieigos. Šie sluoksniai ypatingi tuo, kad jiems priklausančys architektūriniai komponentai turi tam tikras atsakomybes. Sluoksnių komponentai gali bendrauti tik tarpusavyje arba tik su žemesnio sluoksnio komponentais.

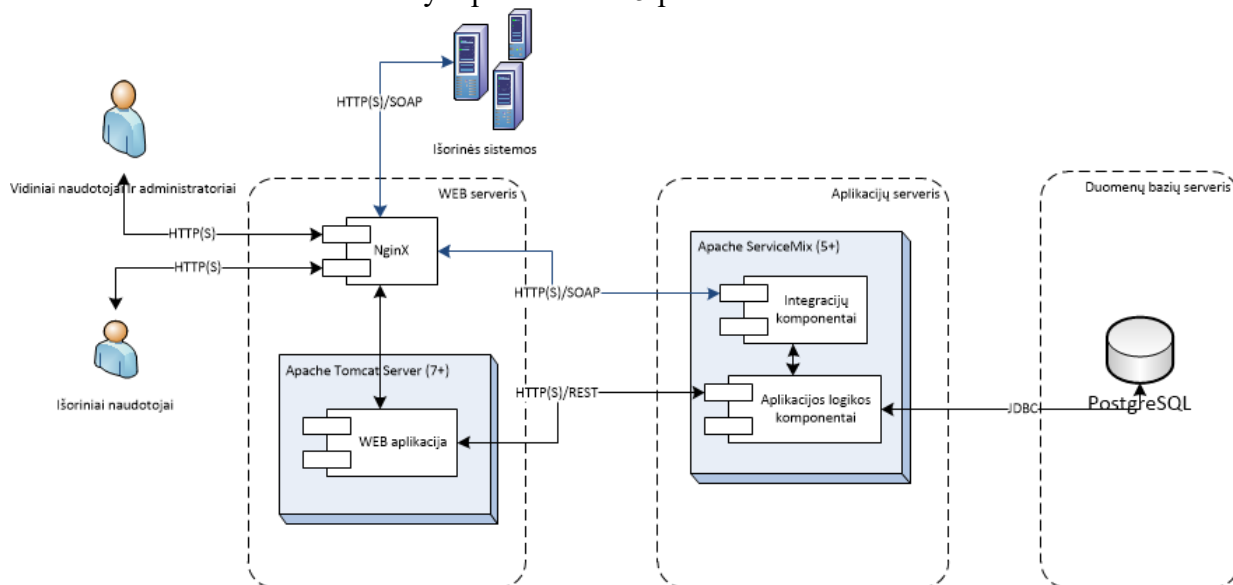


4 pav. Loginiai Sistemos sluoksniai



## 5.2. Fizinė VAPRIS ir VPREG architektūra

Sistemos fizinė architektūra yra pavaizduota 5 pav.



5 pav. VAPRIS ir VPREG fizinė architektūra

### 5.2.1 WEB serveris

Perkančioji organizacija turi dubliuotus web serverius, kuriuose sudiegta atviro kodo operacinė sistema. Srautas į šiuos serverius yra paskirstomas. Galimas aparatūrinis arba programinis srauto paskirstymas. Srauto paskirstytojas palaiko "HTTP Sticky Sessions" funkcionalumą. Serveryje įdiegti tokie komponentai:

- NginX (1.7+, <http://wiki.nginx.org/Main>)

Saugumo ir kitais sumetimais, web aplikacijos veikia už Http Web Proxy serverio. Sistemoje web proxy serverio užduotį atlieka NginX serveris. Pagrindinės jo užduotys - pateikti statinius failus (File cache), iššifruoti SSL srautą (SSL Offload), bei nukreipti HTTP srautą į sistemos web aplikaciją arba integracinius komponentus aplikacijų serveryje (web servisų atveju). Licencija - nemokamas (Open Source).

- Apache Tomcat Server (7+, <http://tomcat.apache.org/>)

Apache Tomcat serveris yra naudojamas kaip Java Web Aplikacijų serveris. Licencija - Apache Licence (Open Source) Šiame serveryje įdiegti visi web aplikacijos komponentai. Java komponentai įdiegti WAR archyvo pagalba (kai visi kompiliuoto JAVA kodo ir kiti reikalingi failai supakuojami į vieną archyvą). Į archyvą taip pat įtraukiami ne tik ankstesniame skyriuje išvardinti suprogramuoti funkciniai komponentai, tačiau ir visos naudojamos bibliotekos, žemiau pateikiamas esminių naudojamų bibliotekų sąrašas:

1. Spring Framework (4.0.6) - vienas dažniausiai naudojamų Java Inversion of Control (IoC) ir Dependency Injection (DI) karkasų. Šio karkaso pagalba realizuojamos visos esminės sistemos dalys. <http://projects.spring.io/spring-framework/>
2. Spring Security (3.2.5) – aplikacijos saugumo (naudotojų rolės, teisės) biblioteka. <http://projects.spring.io/spring-security/>
3. Apache Log4J (1.2+) - sistemos auditavimo biblioteka. <http://logging.apache.org/log4j>
4. Jackson Mapper (1.9+) - JSON biblioteka.
5. Įvairios Apache Commons bibliotekos ir Java komponentai - Commons, Codec, IO ir kt.

## 5.2.2 Aplikacijų serveris

Perkančioji organizacija turi dubliuotus aplikacijų serverius, kuriuose sudiegta atviro kodo operacinė. Srautas į šiuos serverius yra paskirstomas. Aplikacijų serveris nuo web serverio yra atskirtas ugniasiene, paliekant atidarytus tik tuos prievadus, kurie reikalingi funkcionalumui.

- Apache ServiceMix (5.1+, <http://servicemix.apache.org/>)

Licencija – Apache Licence v2 (Open Source). Lanksti integracinė platforma, orientuota į servisais grindžiamą architektūrą (SOA). Tai yra rinkinys integracijos komponentų, sukomplektuotų į OSGi konteinerį. Programinė įranga diegiama kaip JAR failų rinkinys. Pagrindinės naudojamos bibliotekos:

1. Activiti (5.15) – Veiklos procesų bei darbų sekos valdymo Java bibliotekos. Palaikomas BPMN2 (Business Process Model and Notation) standartas. Licencija – Apache Licence (Open Source). <https://activiti.org/>
2. Spring Framework (3.2.4) - Java Inversion of Control (IoC) ir Dependency Injection (DI) karkasas. <https://projects.spring.io/spring-framework>
3. Apache CXF (2.7) – bibliotekos web servisų kūrimui. Palaikomi WS-\* standartai. <http://cxf.apache.org/>
4. Apache Camel (2.13) – bibliotekos, įgyvendinančios integracijos šablonus. <https://camel.apache.org/>
5. Jetty (7.6) – integruotas http serveris, naudojamas web servisams. <http://www.eclipse.org/jetty/>
6. Hibernate (3.4) - duomenų bazės abstrakcijos komponentas (ORM įrankis). <http://hibernate.org/>
7. Jackson Mapper (1.9+) - JSON biblioteka.
8. Įvairios Apache Commons bibliotekos – Commons, Codec, Lang, IO ir kt.
9. Pax Logging (1.7) – sistemos auditavimo biblioteka. <https://ops4j1.jira.com/wiki/display/paxlogging/Pax+Logging>

## 5.2.3 Duomenų bazių serveris

Naudojamas aktyvus/pasyvus (master/slave) serverių principas – vienu metu naudojamas vienas serveris, o duomenys replikuojami į pasyvų serverį. Sutrikus aktyvaus serverio darbui, vienas iš pasyvių serverių tampa aktyvus ir sistema galima naudotis. Duomenų bazių serveriai yra atskirti ugniasiene, paliekant atidarytus tik tuos prievadus, kurie reikalingi funkcionalumui.

- PostgreSQL (9.3) duomenų bazė.

Reliacinė duomenų bazė. Licencija - Postgres SQL licence (Open Source). <http://www.postgresql.org/>

## VI. Reikalavimai Sistemos priežiūros (palaikymo) ir vystymo paslaugoms

### 6.1 Bendrieji reikalavimai Sistemos priežiūros (palaikymo) ir vystymo Paslaugų teikimui

Pagrindinis Paslaugų teikėjo tikslas - užtikrinti tinkamą ir stabilų Sistemos veikimą, pažangių ir interaktyvių elektroninių Paslaugų teikimą saugant žmonių sveikatą, vertinant žmonėms skirtų vaistų kokybę, saugumą ir veiksmingumą bei kontroliuojant vaistinių preparatų rinką.

Pagrindiniai Paslaugų teikėjui keliami uždaviniai:

1. Sėkmingai prižiūrėti esamą Sistemą, atlikti programinės įrangos atnaujinimus.
2. Sistemą vystyti, diegiant naujus funkcionalumus, įskaitant jų projektavimą, programavimą, testavimą, įdiegimą, dokumentavimą ir garantinę priežiūrą.

Pirkimo objektą sudaro:

1. VVKT eksploatuojamos Sistemos, kuri yra įdiegta gamybinėje ir testinėje aplinkose, priežiūros, palaikymo ir adaptacijos paslaugos: incidentų analizė, trikdžių šalinimas, duomenų pateikimas iš duomenų bazių ir Perkančiosios organizacijos specialistų konsultavimas su Sistemos veikimu susijusiais klausimais. Taip pat priežiūros (palaikymo) paslaugos turi apimti priežiūros (palaikymo) ir vystymo paslaugų teikimo metu sukurtus rezultatus.

2. VVKT eksploatuojamos Sistemos, kuri yra įdiegta gamybinėje ir testinėje aplinkose, vystymo paslaugos: programinės įrangos kūrimas, programavimas, naujų funkcijų automatizavimas, esamų funkcijų keitimas ar patobulinimas ir pan. pagal Perkančiosios organizacijos poreikius.

Paslaugų teikėjas, teikdamas paslaugas privalo vadovautis:

- Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymo (2011 m. gruodžio 15 d. Nr. XI-1807) ir jo poįstatyminių teisės aktų nuostatomis bei Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo (2014 m. gruodžio 11 d. Nr. XII-1428) ir jo poįstatyminių teisės aktų nuostatomis;
- Valstybės informacinių sistemų steigimo, kūrimo, modernizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašu, patvirtintu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. vasario 27 d. nutarimu Nr. 180 „Dėl valstybės informacinių sistemų steigimo, kūrimo, modernizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ bei jo aktualia redakcija;
- Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašu, Saugos dokumentų turinio gairių aprašu ir Valstybės informacinių sistemų, registrų ir kitų informacinių sistemų klasifikavimo elektroninės informacijos, sudarančios valstybės informacinius išteklius, svarbos įvertinimo ir valstybės informacinių sistemų, registrų ir kitų informacinių sistemų klasifikavimo gairių aprašu, patvirtintais Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. liepos 24 d. nutarimu Nr. 716 „Dėl bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašo, saugos dokumentų turinio gairių aprašo ir valstybės informacinių sistemų, registrų ir kitų informacinių sistemų klasifikavimo ir elektroninės informacijos svarbos nustatymo gairių aprašo patvirtinimo“ bei jo aktualia redakcija;
- 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (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);
- Informacinių technologijų Paslaugų valdymo metodika, patvirtinta Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2013 m. birželio 19 d. įsakymu Nr. T-83 „Dėl informacinių technologijų Paslaugų valdymo metodikos patvirtinimo“ bei jo aktualia redakcija;
- 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“ bei jo aktualia redakcija;
- Sutarties metu galiojančiais teisės aktais ir kitais reikalavimais bei metodikomis, atitinkamai – teisės aktais ir kitais dokumentais, reglamentuojančiais IS kūrimą / modernizavimą (teisės aktų sąrašą galima rasti [www.ivpk.lrv.lt](http://www.ivpk.lrv.lt) tinklapyje); Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme (ADTAĮ) ir kituose duomenų apsaugos teisės aktuose nustatytais reikalavimais; Specialiaisiais teisės aktais ir kitais dokumentais, reglamentuojančiais su sutartimi susijusių priežiūros institucijų veiklą ir pan. dokumentais; Nacionalinė kibernetinio saugumo centro (NKSC) reglamentavimu (šiuos dokumentus galima rasti <https://www.nksc.lt> tinklapyje);
- Nuosavybės teisės bei visos autorių turtinės teisės į Paslaugų teikėjo Pirkimo sutarties vykdymo metu sukurtą programinę įrangą, įskaitant programinės įrangos išeities kodą,

ir dokumentus pereina Užsakovui nuo Paslaugų priėmimo-perdavimo akto pasirašymo datos;

- Paslaugų teikimo metu tiekėjas privalės derinti veiksmus ir sprendimus su projekto vykdymo laikotarpiu vykstančiais kitais projektais, vykdomais pagal kitas sutartis, VVKT informacinių technologijų techninės ir technologinės infrastruktūros pokyčiais bei kitų VVKT informacinių sistemų plėtra;
- Valstybinės vaistų kontrolės tarnybos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos Vaistinių preparatų informacinės sistemos nuostatai, patvirtinti Valstybinės vaistų kontrolės tarnybos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos viršininko 2011-01-14 įsakymu Nr. 1A-33 (2015-07-14 įsakymo Nr. (1.72E)1A-784 redakcija);
- Lietuvos Respublikos farmacijos įstatymas;
- Lietuvos Respublikos narkotinių ir psichotropinių medžiagų kontrolės įstatymas.

## **6.2 Sistemos priežiūros (palaikymo) paslaugos apimtis**

VAPRIS ir VPREG priežiūros (palaikymo) Paslaugų objektas yra pirkimo dokumentuose nurodyti sukurti ir įdiegti programinės įrangos komponentai bei nauja priežiūros ir vystymo metu sukurta ar modifikuota programinė įranga bei sisteminė programinė įranga (duomenų bazių valdymo sistemos, operacinės sistemos).

Sistemos priežiūros paslaugų apimtis:

- Esamos programinės įrangos trikių ir klaidų šalinimas.
- Eksploatuojamos programinės įrangos darbingumo atstatymas, pavyzdžiui, įvykus duomenų bazės ar atskirų jos komponentų darbų sutrikimams.
- Išgadintų (sugadintų) duomenų atstatymas, kai gedimo priežastis yra programinės įrangos netinkamas veikimas.
- Smulkūs veikiančių taikomųjų programų modifikavimo darbai, nereikalaujantys dokumentacijos keitimų ir programinės įrangos bandymų.
- Sistemos veikimą ir greitaveiką optimizuojantys pakeitimai.
- Defektų šalinimas, pastebėtų Sistemos sutrikimų ir gedimų šalinimas, veikimo, neatitinkančio aprašyto dokumentuose, taisymas. Defektu taip pat laikomas greitaveikos sulėtėjimas po pakeitimo / defekto ištaisymo įdiegimo į darbinę aplinką bei aptiktos saugumo spragos (angl. vulnerability).
- Sistemos parametrų keitimas pagal Perkančiosios organizacijos poreikius, klasifikatorių palaikymas ir atnaujinimas.
- Standartinių programinės įrangos atnaujinimo paketų diegimas – pagal poreikį, jei nenustatytas automatinis diegimas.
- Procesų, jų prioritetų, duomenų bazių ir pan. optimizavimas, siekiant maksimalios Sistemos greitaveikos – kas tris mėnesius.
- Periodiniai Sistemos programinės įrangos atnaujinimai – ne rečiau kaip kas ketvirtį.
- Duomenų bazės, kuriose kaupiamos šių informacinių sistemų duomenys.
- Sistemos duomenų bazių kopijų priežiūra ir atstatymas Perkančiosios organizacijos esančioje infrastruktūroje.
- Turi būti išlaikomos reikiamos integracijos tarp sistemų ar jų duomenų bazių. Sistemų tarpusavio integracijų analizė, integracijų su kitomis informacinėmis sistemomis sutrikimų šalinimas, servisų atstatymas.
- Perkančiajai organizacijai prašant Paslaugų teikėjas turės atlikti sistemos peržiūrą (reviziją) ir rekomendacijų dėl sistemos konfigūravimo ar parametrų nustatymo teikimą ir jų pritaikymą, vartotojų konsultavimą.

- Programinės įrangos priežiūros paslaugos pradedamos teikti nuo pirkimo sutarties įsigaliojimo dienos. Pradėjus vykdyti pirkimo sutartį, turi būti parengtas ir suderintas priežiūros Paslaugų vykdymo planas pagal kurį bus vykdomos priežiūros paslaugos.
- Numatoma palaikymo (priežiūros) paslaugų apimtis iki 240 valandų/12 mėn. laikotarpyje. Nurodyta palaikymo (priežiūros) apimtis yra maksimali.
- Sistemos atsarginių kopijų darymas (atsarginių kopijų saugojimui skirtą vietą pateikia Perkančioji organizacija).
- Sistemos veikimo atstatymas, jei jis buvo sutrikdytas dėl Perkančiosios organizacijos ar trečiųjų šalių kaltės.
- Perkančiosios organizacijos darbuotojų konsultavimą taikomosios programinės įrangos funkcionavimo sutrikimo klausimais telefonu ir elektroniniu paštu (darbo dienomis nuo 8.00 iki 17.00 Lietuvos laiku).
- Dokumentacijos pateikimą Perkančiajai organizacijai.

### 6.3 Reikalavimai Sistemos priežiūros (palaikymo) paslaugoms

Programinės įrangos sutrikimai ir klaidos turi būti registruojamos internetinėje Klientų aptarnavimo, sutrikimų ir klaidų registravimo sistemoje, programinėje įrangoje. Tokią programinę įrangą privalo turėti, naudoti ir Perkančiajai organizacijai suteikti prie jos prieigą Paslaugų teikėjas. Klientų aptarnavimo sistemos vartotojų skaičius neturi būti ribojamas. Tiekėjo Klientų aptarnavimo sistemoje turi būti galimybė Perkančiajai organizacijai registruoti užklausas (24x7x365) internetu (apsaugotu SSL protokolu kanalu – savitarnos svetainė). Esant skubiam atvejui ar sutrikus internetiniam ryšiui, sutrikimus ir klaidas Perkančiosios organizacijos darbuotojai gali registruoti telefonu.

Paslaugos turi būti vykdomos laikantis griežtai apibrėžtų sistemos Paslaugų vykdymo metodų ir procedūrų. Paslaugų vykdymo metodus ir procedūras Paslaugų teikėjas turi suderinti su Perkančiąja organizacija.

Palaikymo (priežiūros) paslaugas Paslaugų teikėjas turi organizuoti ir dokumentuoti taip, kad būtų galima:

- fiksuoti visas problemas, jų sprendimus ir sprendimų rezultatus;
- sekti konkrečios problemos sprendimų eigą.
- paslaugų teikimo laikotarpiu kas mėnesį pateikti Perkančiajai organizacijai ataskaitas apie visas problemas ir jų sprendimus.

Sistemos priežiūrą (palaikymą) apima:

- programinės įrangos sutrikimų analizę, taisymą, testavimą, diegimą;
- sistemos programinės įrangos darbo klaidų ir neatitikimų pateiktuose programinės įrangos keitimo užsakymuose ir juos detalizuojančiuose dokumentuose numatytiems reikalavimams šalinimą;
- taikomųjų programų ir duomenų bazių tinkamo funkcionavimo užtikrinimą, apimant jų veiklos stebėjimą, veiklos sutrikimų fiksavimą, priežasčių nustatymą bei pašalinimo suderinimą, konfigūracinių parametrų optimizavimą;
- tarnybinių stočių administravimas, jų operacinių sistemų tinkamas konfigūravimas ir atnaujinimas laiku;
- duomenų saugos užtikrinimas, operacinių sistemų, Sistemos taikomųjų tarnybinių stočių programų ir duomenų bazių automatinio kopijų darymo užtikrinimas;
- tarnybinių stočių techninės įrangos stebėsena ir dalyvavimas sprendžiant iškilusias problemas;
- sistemų naudotojų administravimas (naujų sukūrimas, nereikalingų panaikinimas, teisių priskyrimas, teisių atstatymas), klaidingų duomenų taisymas pagal Perkančiosios organizacijos pateiktą informaciją, naudotojų konsultavimas ir mokymai;

- sistemos darbingumo atkūrimą visiško ar dalinio jos funkcionavimo sutrikimo atvejais. Šie darbai, priklausomai nuo aplinkybių, gali apimti:
  - duomenų bazės atkūrimą;
  - programinės įrangos perinstaliavimą bei tarnybinių stočių programinės įrangos, kurios aplinkoje veikia sistemų programiniai moduliai, konfigūravimą;
  - duomenų bazių bei portalo informacijos atkūrimą iš atsarginių kopijų.
- Sistemų perkėlimą į naujas tarnybines stotis, Perkančiosios organizacijos informacinių sistemų infrastruktūros sutvarkymas, keitimas pagal poreikius. Šios paslaugos apima:
  - tarnybinių stočių standartinės programinės įrangos instaliavimą ir konfigūravimą;
  - duomenų bazių ir portalo informacijos perkėlimą;
  - programinės įrangos instaliavimą, konfigūravimą, dokumentavimą.
- dokumentacijos atnaujinimą, pašalinus sutrikimus;
- perkančiosios organizacijos darbuotojų konsultavimą taikomosios programinės įrangos funkcionavimo sutrikimo klausimais telefonu ir elektroniniu paštu (darbo dienomis nuo 8.00 iki 17.00 Lietuvos laiku).
- perkančiosios organizacijos specialistų konsultavimą sistemos programinės įrangos vystymo, eksploatavimo, tarnybinių stočių administravimo klausimais;
- konsultacijos bei pasiūlymai sistemų veikimui ir programinės įrangos charakteristikoms bei specifikacijai gerinti;
- „Help desk“ paslaugos užtikrinimas (telefoninės linijos sukūrimas ir palaikymas darbo valandomis);

Paslaugų teikėjas, teikdamas priežiūros paslaugas turi vadovautis šiais reikalavimais:

- Priežiūros metu bendravimo kalba – lietuvių kalba arba Paslaugų teikėjo sąskaita užtikrinamas kokybiškas vertimas, neturintis neigiamos įtakos teikiamų Paslaugų operatyvumu.
- Paslaugų teikėjas, dirbdamas su sistemose kaupiama ir saugoma informacija, privalo laikytis visų duomenų saugos reikalavimų
- Visa dokumentacija sutarties vykdymo metu privalo būti rengiama lietuvių kalba
- Atsakymas turi būti pateikiamas ne vėliau kaip kitą darbo dieną po paklausimo gavimo.
- Užregistravus klausimą dėl programinės ir/ar techninės įrangos veikimo, susijusį su prižiūrimomis informacinėmis sistemomis, Paslaugų teikėjas privalo išsamiai atsakyti į klausimą, kuriame būtų nurodytas problemos sprendimas. Jei Paslaugų teikėjas nustato, kad klausimas nėra susijęs su programinės ar techninės įrangos sutrikimais, jis apie tai privalo pranešti klausiančiajam ir jei yra galimybė – nurodyti kitus.
- Paslaugų teikėjas turi pateikti:
  - Priežiūros vykdymo planą, kuriame privalo būti nurodytas: priežiūros eigos aprašymas, priežiūros komandos sudėtis (detalizuojant kiek ir kokių darbuotojų vykdys priežiūrą, kiek valandų numato skirti per mėnesį ir kt.).
  - Kokybės užtikrinimo proceso aprašymą.

**Paslaugų teikėjas turi vadovaudamasis, bet neapsiribodamas, pateiktais reikalavimais pasiūlyme pateikti siūlomos paslaugos detalų aprašymą.**

## 6.4 Vartotojų konsultacijos

VVKT paskirtų atsakingų darbuotojų konsultavimas darbo su VAPRIS ir VPREG klausimais

turi būti atliekamas Paslaugų teikėjo nurodytu telefonu („karšta“ linija) arba elektroniniu paštu. Konsultacijas darbo su VAPRIS ir VPREG klausimais Paslaugų teikėjas turės teikti VVKT darbo valandomis.

**Pagalbos prašymas** – tai konsultacijų arba pagalbos teikimas VVKT specialistams:

- VAPRIS ir VPREG administratorių bei naudotojų konsultavimas informacinės sistemos priežiūros bei realizuoto sistemos funkcionalumo klausimais;
- VAPRIS ir VPREG naudotojų prisijungimo prie informacinės sistemos sutrikimo šalinimo klausimais;
- centralizuotai tvarkomų bazinių duomenų įvedimo bei koregavimo poreikiai, klasifikatorių įvedimo bei koregavimo poreikiai;
- naujų naudotojų sukūrimo ir/ arba naudotojo teisių praplėtimo/ sumažinimo poreikiai arba naujų naudotojų darbo vietų parengimo poreikiai;
- sprendžiant VAPRIS ir VPREG naudotojų pastabų taikymą sutarties vykdymo dokumentacijai.

**Pagalbos (konsultacijos) prašymas** gali būti labai svarbus ir paprastas. Atitinkamai pagalbos suteikimo prioritetą gali būti kritinis ir žemas. Kritinis pagalbos prašymas yra tuomet, kai naudotojas be konsultacijos negali atlikti/užbaigti veiklos proceso, susijusio su išlaidų kompensavimu gydymo įstaigoms.

## 6.5 Neatitikimų šalinimas ir darbingumo atstatymas

Paslaugų teikėjas turės vykdyti neatitikimų šalinimą, kai gedimo priežastis yra prižiūrimos Sistemos netinkamas veikimas.

Paslaugų teikėjas turės užtikrinti Sistemos darbingumą bei sistemoje esančių duomenų korektiškumą, vientisumą ir pasiekiamumą.

Trečiųjų šalių (ESPBI, VMI MAIS ir kitų) teikiamų duomenų korektiškumo užtikrinimas nėra šios paslaugos objektas.

Teikdamas pasiūlymą Paslaugų teikėjas turi įvertinti tai, kad perkama ne atskirų komponentų priežiūra, o išbaigtas sprendimas centralizuotai Sistemos priežiūrai.

Paslaugų teikėjas gavęs pranešimą apie trikį privalo kaip įmanoma greičiau pateikti VVKT preliminarų numatomą trikio ir/ar klaidos pašalinimo terminą.

Informacija apie pašalintas/pataisytas klaidas ir/ar trikius turi būti atnaujinama ir ataskaita pateikiama kartą per mėnesį.

Visos Paslaugų teikėjui skiriamos užduotys bus skirstomos į dvi dalis:

- **Klaidos (incidentai)** – Klaidomis ar incidentais bus laikomi atvejai, kai sistema nevykdo funkcijų, kurios yra aprašytos aktualiose VAPRIS ir VPREG techninėse specifikacijose;
- **Sistemos vystymo (modifikavimo) paslaugos** – vystymo (modifikavimo) paslaugų užsakymu bus laikomi atvejai, kai VVKT nurodys sukurti papildomus sistemos funkcionalumus, kurie nėra aprašyti aktualiose VAPRIS ir VPREG techninėse specifikacijose.

Sistemos vystymo (modifikavimo) paslaugų užsakymai, susiję su poreikiu papildyti (pakeisti, pataisyti) VAPRIS ir VPREG dėl naujų teisės aktų, jų pakeitimų įgyvendinimo ar numatytų sistemos vystymo darbų vykdomi per suderintą laiką. Sistemos vystymo (modifikavimo) paslaugų apimtis ir reikalavimai detaliau aprašyti 6.6 ir 6.7 papunkčiuose.

**Klaidos (incidentai)** gali būti identifikuotos kaip: „Kritinis sutrikimas“, „Svarbus sutrikimas“, „Vidutinis sutrikimas“, „Mažas sutrikimas“.

Reikalavimai sutrikimams šalinti:

- Sutrikimų šalinimas turi būti pradedamas per nustatytą reagavimo į pranešimą apie sistemos sutrikimą laiką (reakcijos laikas) ir atliktas per nustatytą sutrikimo pašalinimo laiką.

- Sutrikimu laikomas visiškas arba dalinis sistemų veiklos sutrikimas, kai neįmanoma atlikti tų funkcijų, kurios buvo atliekamos iki sutrikimo;
- Reakcijos laikas – tai laikas nuo momento, kai Perkančioji organizacija praneša Paslaugų teikėjui apie sutrikimą, iki laiko momento, kai Paslaugų teikėjas realiai pradeda sutrikimo šalinimo darbus, prieš tai patvirtinęs informacijos apie sutrikimą gavimą;
- Sutrikimo pašalinimo laikas – tai laikas nuo momento, kai baigėsi reakcijos laikas, iki momento, kai sutrikimas pašalintas, ir sutrikimo pašalinimo faktas fiksuojamas nustatyta tvarka;
- Reakcijos laikas ir sutrikimo pašalinimo laikas priklauso nuo sutrikimo tipo, kuris nustatomas pagal sutrikimo įtaką Perkančiosios organizacijos veiklai.
- Sutrikimų tipai:
  - kritiniai, kai:
    - neveikia visa sistema ar jos dalis, funkcijos neveikia grupei arba pavieniams sistemos vartotojams, nesant alternatyvaus būdo veiklai tęsti, problema labai svarbi veiklai vykdyti;
    - klaidingai veikia sistemos dalis, daranti kritinę įtaką joje įgyvendintiems veiklos procesams ir nėra kitų problemos išsprendimo galimybių;
    - neveikia sistema, sąveikaujanti su kitomis vidinėmis ar išorinėmis sistemomis ir daranti kritinę įtaką sistemos dalių ar sistemų veiklai, ir nėra kitų problemos išsprendimo galimybių.
  - svarbūs, kai:
    - neveikia arba klaidingai veikia sistema, nedaranti kritinės įtakos veiklos procesams, ir nėra kitų problemos išsprendimo galimybių;
    - neveikia arba klaidingai veikia sistema, sąveikaujanti su kitomis vidinėmis arba išorinėmis IS ir nėra kitų problemos išsprendimo galimybių;
  - vidutiniai, kai naudotojai negali naudotis arba gali tik iš dalies naudotis tam tikromis sistemos dalimis, bet yra laikini sutrikimo sprendimo būdai;
  - maži – nereikalaujantys skubaus sprendimo sutrikimai.
- Kiekvienam sutrikimo tipui Perkančiosios organizacijos atsakingas darbuotojas priskiria atitinkamą prioritetą. Kiekvienam prioritetui nustatomas reakcijos laikas (darbo dienomis nuo 8.00 iki 17.00 Lietuvos laiku) ir laiko limitas, skirtas sutrikimui pašalinti (darbo dienomis nuo 8.00 iki 17.00 Lietuvos laiku):

Sutrikimo tipas	Reakcijos laikas	Sutrikimo pašalinimo laikas
Kritinis	iki 1 val.	iki 8 valandų
Svarbus	iki 2 val.	iki 12 valandų
Vidutinis	iki 3 val.	iki 40 valandų
Mažas	iki 4 val.	iki 96 valandų

- Į sutrikimo sprendimo laiką neįskaičiuojamas laikas, kai sprendimo iniciatyva yra Perkančiosios organizacijos pusėje (Paslaugų teikėjo prašymu teikiami patikslinimai, tikrinami (testuojami) sprendimo rezultatai ir pan.), taip pat laikas nuo Paslaugų teikėjo pranešimo apie sutrikimo išsprendimą iki Perkančiosios organizacijos patvirtinimo apie sprendimo tinkamumą.
- Jeigu sutrikimo neįmanoma pašalinti per nustatytą sutrikimo pašalinimo laiką, Paslaugų teikėjas privalo apie tai informuoti Perkančiąją organizaciją, pateikti ir suderinti naują sutrikimo šalinimo terminą.
- Paslaugų teikėjo pagrįstas prašymas pratęsti sutrikimo šalinimo terminą gali būti teikiamas ne daugiau, kaip 2 kartus. Pateiktas prašymas trečią kartą pratęsti terminą Perkančiosios organizacijos gali būti traktuojamas kaip termino nesilaikymas. Prašymas pratęsti terminą pateikiamas iki pasibaigiant nustatytam sutrikimo



išsprendimo terminui. Nepateikus prašymo pratęsti sutrikimo sprendimo termino iki jo pabaigos, laikoma, kad sutrikimo sprendimas vėluoja.

- Reikalavimų terminai skaičiuojami pagal oficialiai nustatytas VVKT darbo valandas (pirmadieniais – ketvirtadieniais – nuo 8:00 iki 17:00, penktadieniais – nuo 8:00 iki 15:45).

Klientų aptarnavimo (pagalbos) tarnyboje suspenduoti Paslaugos elemento sprendimą, esant objektyvioms priežastims, gali tik Perkančioji organizacija, išskyrus atvejus, kai tolimesniam sprendimui reikalinga papildoma informacija iš Perkančiosios organizacijos ir Perkančioji organizacija apie tai informuota klientų aptarnavimo (pagalbos) tarnybos pagalba.

Jei Paslaugų teikėjo pateiktas sprendimas netenkina Perkančiosios organizacijos, incidentas grąžinamas Paslaugų teikėjui. Suderinus raštiškai su Perkančiąja organizacija, terminai gali būti keičiami, pvz., kai analizės metu išaiškėja papildomos aplinkybės, reikalaujančios esminių incidento formulavimo patikslinimo.

Pirkimo sutarties vykdymo metu Paslaugų teikėjas turi turėti veikiančią klientų aptarnavimo (pagalbos) tarnybą, kuri būtų suderinama su ITIL bei portalą (angl. Service Desk) ir tenkintų šiuos reikalavimus:

1. užtikrintų perkančiajai organizacijai galimybę registruoti gedimų paraiškas,
2. sektų paraiškų vykdymo eigą ir informuotų perkančiąją organizaciją apie gedimų šalinimo rezultatus;
3. užtikrintų perkančiajai organizacijai galimybę naudoti vieną bendrą klientų aptarnavimo tarnybos telefono numerį.

## **6.6 Sistemos vystymo (modifikavimo) paslaugos apimtis**

VVKT yra numčiusi pirkti Sistemos vystymo (modifikavimo) paslaugas, apimančias visą Sistemos ir jos integracijų funkcionalumą per visą Pirkimo sutarties galiojimo laikotarpį.

Bendrieji Sistemos vystymo (modifikavimo) paslaugų uždaviniai apima:

- Sistemų tobulinimą ir vystymą (pakeitimų pagal VVKT poreikius specifikavimą, projektavimą, programavimą, testavimą, klaidų taisymą) užtikrinant visišką sistemų atitikimą VVKT poreikiams;
- Naujų naudotojo sąsajos ekraninių formų, ataskaitų, duomenų apdorojimo funkcijų, duomenų bazės objektų, saugomų sistemoje kūrimą;
- Naujų funkcijų kūrimą.

Sistemos vystymo (modifikavimo) paslaugas sudarėnenumatytų funkcinių reikalavimų, modifikacijų pagal pateiktus VVKT užsakymus, taikant Paslaugų teikėjo pasiūlytą fiksuotą vystymo paslaugų įkainį, įgyvendinimas.

Nenumatytų funkcinių reikalavimų modifikavimo pagal pateiktus VVKT užsakymus tvarka:

- Funkcinių reikalavimų vystymo, modifikavimo paslaugos teikiamos Pirkimo sutarties galiojimo metu pagal VVKT poreikį. Atsiradus poreikiui, VVKT pateiks Paslaugų teikėjui poreikį (užsakymą) konkrečioms Sistemos vystymo, modifikavimo paslaugoms suteikti;

- Funkcinių reikalavimų vystymo, modifikavimo Paslaugų užsakymui VVKT rengia keitimo aprašymą užpildydamas keitimo aprašymą. Paslaugų teikėjas, išsiaiškinęs keitimo aprašyme pateiktą reikalingos paslaugos esmę bei apimtį ir įvertinęs siūlymo techninius, funkcinius, saugumo ir kokybės reikalavimus, galimą pakeitimo poveikį Sistemos ir Sistemos vykdomiems procesams, greitaveikai ir sąsajoms su kitomis IS, IT paslaugos valdytojui pateikia išvadas bei nurodo tobulinimo paslaugos suteikimo trukmės įvertinimą darbo valandomis. Paslaugų teikėjas, rengdamas įvertinimo dokumentą, privalo įvertinti pakeitimo sąveiką su visais Sistemos vykdomais procesais ir kitais jau testuojamais tobulinimais, turimomis sąsajomis ir, nurodydamas priežastis, pasiūlyti IT paslaugos valdytojui rekomenduojamą ruošiamo tobulinimo diegimo eiliškumą ir grafiką. Taip pat Paslaugų teikėjas pateikia įvertinimo dokumentą, kuriame aprašo, kokie sistemos funkcijų ir sąsajų tobulinimai bus atliekami. Įvertinimo dokumente Paslaugų teikėjas papildomai privalo aprašyti, koku būdu numato realizuoti užsakyme suformuluotus tobulinimo reikalavimus, pateikdamas numatomų veiksmų planą-grafiką.

- IT paslaugos valdytojas kartu su Paslaugų teikėju įvertina pateiktus keitimo aprašymo įvertinimą, jį patvirtina arba atmeta;

- Patvirtinus keitimo aprašymą, Paslaugų teikėjas įgyvendina keitimo aprašymą sutartais terminais ir darbų apimties ribose;

- Paslaugų teikėjas kartu su IT paslaugos valdytoju organizuoja sudėtingo keitimo įgyvendinimą vadovaudamasis keitimo aprašyme suplanuotais veiksmais. Atliekant keitimą gali dalyvauti kiti VVKT darbuotojai (pagal kompetenciją). Keitimui įgyvendinti gali būti sudaroma darbo grupė;

- Paslaugų teikėjas atlieka gamyklinį keitimo testavimą, atsižvelgiant į iškeltus keitimui reikalavimus.

- Paslaugų teikėjas kartu su IT paslaugos valdytoju organizuoja keitimo testavimą. Jeigu testavimo metu nustatyta, kad pakeitimai neatitinka nustatytų reikalavimų arba yra kitų neatitikimų, Paslaugų teikėjas atlieka korekcinių veiksmų atlikimą ir pakartotinį testavimą;

- Keitimo aprašymo darbai laikomi suteikti, kai VVKT informuoja, kad Paslaugų teikėjo pateikti rezultatai atitinka keitimo aprašyme sutartas apimtis, yra sėkmingai ištestuoti ir suformuota laida įdiegta į darbinę aplinką. Vystymo paslaugos priimamos, pasirašant jų perdavimo-priėmimo aktą.

Už funkcinių reikalavimų, modifikacijų pagal pateiktus VVKT užsakymus su Paslaugų teikėju atsiskaitoma pagal Paslaugų teikėjo pasiūlyme pateiktą vystymo paslaugų valandinį įkainį.

Reikalavimai Paslaugoms, susijusioms su Sistemos vystymu (modifikavimu), apima:

- Sistemos programinės įrangos ir duomenų bazės pakeitimų ar naujo funkcionalumo kūrimą;
- Sistemos vystymo paslaugos atliekamos šalims suderinus ir patvirtinus Užsakymo formą.
- Atsiradus poreikiui, iš anksto suderinti VVKT atstovai, gali užsakyti Sistemos vystymo darbus.
- Sistemos integracinių sąsajų su kitomis Perkančiosios organizacijos ar kitų šalių taikomosiomis sistemomis keitimą.
- Bibliotekų atnaujinimą.
- DB užklausų optimizavimą.
- Spartinančiosios atminties naudojimo optimizavimą.
- Programinės įrangos instaliavimą bei aplinkų konfigūravimą.
- Duomenų bazių informacijos perkėlimą.

- Vystymo paslaugos turi būti vykdomos, laikantis griežtai apibrėžtų sistemos paslaugų vykdymo metodų ir procedūrų. Paslaugų vykdymo metodus ir procedūras Tiekėjas turi suderinti su Perkančiąja organizacija.
- Galutinį sprendimą dėl sistemos vystymo užsakymų vykdymo metu naujai sukurtos ar pakeistos programinės įrangos diegimo gamybinėje aplinkoje priima Perkančiosios organizacijos atsakingi darbuotojai.
- Visais atvejais sistemos vystymo užsakymų vykdymo metu naujai sukurtą ar pakeistą programinę įrangą Tiekėjas turi perduoti Perkančiosios organizacijos specialistams, tik pilnai ją ištestavęs ir įsitikinęs, kad ją įdiegus „Gamybinėje“ aplinkoje, nebus sutrikdytas tos sistemos ar jos dalies funkcijų arba kitų taikomųjų sistemų darbas ir visi įdiegti pakeitimai veiks taip, kaip buvo numatyta užsakyme ir kituose dokumentuose, nustatančiuose funkcinius reikalavimus kuriamai ar keičiamai programinei įrangai;
- Užsakytos vystymo paslaugos turi būti atliktos per Perkančiosios organizacijos ir Tiekėjo nustatytą ir suderintą laiko tarpą.
- Tiekėjas, atlikęs sistemos programinės įrangos pakeitimus, prieš juos pateikdamas Perkančiajai organizacijai, privalės atitinkamai pakeisti: sistemų techninę dokumentaciją, naudotojų instrukcijas.
- Programinių priemonių išeities tekstų atnaujinimą ir pateikimą Perkančiajai organizacijai.
- Sistemų naudotojo vadovų, specifikacijų atnaujinimas, šių dokumentų kopijų pateikimas Perkančiajai organizacijai kaskart juos atnaujinus ir iki sutarties nutraukimo, pasibaigimo likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms.
- Naudotojų instrukcijas (turi būti aprašytos visos naujos funkcijos, pateiktos detalios (žingsnis-po-žingsnio) jų naudojimo instrukcijos kartu su ekraninių langų vaizdais (vizualizacijomis). Naudotojų instrukcijos turi būti pateikiamos skaitmeniniu redaguojamu formatu ir popierine forma (ne mažiau kaip 2 kopijos). Tiekėjas, prieš rengdamas (ir vėliau pateikdamas) naudotojų instrukcijas, jos struktūrą ir turinį turi suderinti su užsakovu).
- Vystymo – analizės ir projektavimo reikalaujantys Sistemos pakeitimai atsiradus Perkančiosios organizacijos poreikiams ar pokyčiams veikloje:
  - Perkančiosios organizacijos pateiktas VAPRIS ir VPREG vystymo, tobulinimo darbų sąrašas;
  - dėl pasikeitusių įstatymų, teisės aktų ir kitų susijusių norminių aktų pakeitimų;
  - dėl su Europos Sąjungos institucijomis susijusių nurodymų;
  - dėl technologinio ar funkcinio atnaujinimo siekiant įgyvendinti naujas reikalingas priemones;
  - dėl susijusių veiklos procesų automatizavimo efektyvinimo ar kokybės gerinimo.

## 6.7 Reikalavimai sistemos vystymo (modifikavimo) paslaugoms

Paslaugų teikėjas turi turėti veikiančią Pagalbos tarnybą (elektroninę incidentų registravimo sistemą (angl. Help Desk), kuri suteikia galimybes registruoti Užsakovo kreipinius bei stebėti jų sprendimo būsenas įvairiais kanalais (internetine sąsaja, telefonu, el. paštu).

Sistemos vystymo (plėtos, tobulinimo, modifikavimo) paslaugas Paslaugų tiekėjas turi organizuoti ir dokumentuoti taip, kad būtų galima:

- fiksuoti visus vystymo, tobulinimo užsakymus, jų sprendimus ir sprendimų rezultatus;
- sekti konkretaus vystymo, tobulinimo darbo eigą.

Sistemos vystymo paslaugos turi būti teikiamos darbo dienomis nuo 8.00 iki 17.00 val.

Vystymo paslaugų teikimo apimtis skaičiuojama už faktiškai sunaudotą ir vystymo užsakyme abiejų šalių suderintą laiką. Preliminari Sistemos vystymo paslaugų teikimo apimtis per 12 mėnesių – 600 val. Perkančioji organizacija neįsipareigoja užsakyti viso nurodyto valandų kiekio.

Paslaugų teikėjas turi įsipareigoti užtikrinti reakcijos laiką:

- Kreipiniai tobulinimui – reakcijos laikas yra 8 (aštuonios) darbo valandos;
- Kreipinio tobulinimui sprendimo laikas nustatomas šalių sutarimu suderinant pakeitimo aprašą, apimtį valandomis ir nustatant terminą, bet ne ilgesnį kaip iki sutarties galiojimo pabaigos.

Paslaugų teikėjas vystymo paslaugas teikia naudodamas Perkančiosios organizacijos informacinių technologijų infrastruktūrą. Perkančioji organizacija priežiūros ir vystymo paslaugoms teikti Paslaugų teikėjui gali suteikti nuotolinio prisijungimo prie Sistemos (gamybinės ir testinės aplinkų) galimybę.

Iki kiekvieno mėnesinio paskutinės dienos Paslaugų teikėjas turės pateikti Perkančiajai organizacijai Sistemos vystymo suteiktų paslaugų ataskaitą už praėjusį laikotarpį (periodą), kurią abiejų Šalių atstovai turės suderinti elektroniniu paštu per 3 (tris) darbo dienas. Ši ataskaita bus pagrindas Paslaugų teikėjui išrašyti sąskaitą faktūrą už suteiktas vystymo paslaugas.

Vystymo paslaugoms turi būti priskirtas Paslaugų teikėjo pagalbos tarnybos darbuotojas bei tobulinimo administratorius, o Perkančioji organizacija paskirs Sistemos administratorių (-ius). Sistemos administratorius turi turėti galimybę registruoti Kreipinius Paslaugų teikėjo pagalbos tarnybos internetiniame puslapyje (turi būti nurodytas URL), kreiptis į Paslaugų teikėjo Pagalbos tarnybą el. paštu (turi būti nurodytas el. pašto adresas) arba telefonu (turi būti nurodytas telefono numeris).

Sistemos administratorius turi turėti galimybę Paslaugų teikėjo Pagalbos tarnybos internetiniame puslapyje stebėti visas Kreipinio būsenas. Sistemos administratorius el. paštu iš Paslaugų teikėjo Pagalbos tarnybos turi gauti pranešimą apie Kreipinio užregistravimą ir pranešimą apie jo įvykdymą.

Perkančiosios organizacijos atsakingi darbuotojai patikrina Paslaugų teikėjo pateiktus rezultatus. Jei buvo nustatyta rezultatų trūkumų, Tiekėjas įsipareigoja pašalinti juos nemokamai ir pateikti visus rezultatus iš naujo patikrinti. Jei rezultatų trūkumų nebuvo nustatyta, apie tai informuojamas Paslaugų teikėjas.

Paslaugų teikėjas, vadovaudamasis pateiktais reikalavimais, per 10 (dešimt) darbo dienų pasirašius sutartį turi pateikti detalų tobulinimo paslaugų teikimo tvarkos aprašymą, kuriame detalizuojama paslaugų apimtis, komunikacijos tvarka, kreipinių aptarnavimo ir klasifikavimo tvarka su Paslaugų teikėjo kreipinių valdymo sistema, suderinamas dokumentų ir dokumentacijos pildymas.

Perkančiajai organizacijai paprašius arba dėl kokių nors aplinkybių nutrūkus sutarčiai, Paslaugų teikėjas turi pateikti Perkančiosios organizacijos nuosavybei visus tobulinimo sutarties laikotarpiu sukurtus/koreguotus Sistemos išeities kodus bei kitą Paslaugos tiekėjo turimą su Paslaugų teikimu susijusią sistemos dokumentaciją (sistemos dokumentacija turi apimti funkcijų ir funkcinių komponentų aprašus, duomenų modelio ir struktūrų bei sistemos sąsajų aprašus, detali sistemos specifikacija, sistemos naudotojų dokumentacija, naudotojų grupių ir administratorių instrukcijos, naudotojų vadovai sistemos administratoriams ir sistemos naudotojams ir kt.)

## **6.8 Reikalavimai kokybės garantijai**

Paslaugų teikėjas(ai) turi suteikti 12 (dvylika) mėnesių kokybės garantiją atliktiems programinės įrangos pataisymams, naujoms funkcijoms ir modifikacijoms. Kokybės garantijos terminas prasideda nuo modernizuotos Sistemos perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos. Garantijos laikotarpiu Paslaugų teikėjas turi užtikrinti kad programinė įranga veiks pagal tiekėjo ir VVKT pasirašytas technines specifikacijas. Jei garantinio laikotarpio metu programinė įranga veikia ne pagal tiekėjo ir VVKT pasirašytas technines specifikacijas ir tokie sutrikimai atsiranda dėl Paslaugų tiekėjo kaltės (t. y. Paslaugų tiekėjo atliktų programinės įrangos pataisymų, sukurtų naujų funkcijų ir modifikacijų trūkumų ir neatitikties techninėms specifikacijoms), tokiu atveju tiekėjas

privalo:

- Atlikti sukurto programinės įrangos klaidų/trikių ar netikslumų taisymą ir atliktų pakeitimų testavimą;
- Sukurto programinės įrangos darbingumo atstatymą, pvz., įvykus duomenų bazės ar atskirų jos komponentų darbų sutrikimams, kai tai įvyksta dėl Paslaugų teikėjo pateiktų pakeitimų atnaujinimų ar kitų Paslaugų teikėjo veiksmų;
- Išgadintų (sugadintų) duomenų atstatymą, kai gedimo priežastis yra Paslaugų teikėjo pateiktos programinės įrangos netinkamas veikimas;
- Techninės dokumentacijos tikslinimą pagal atliktus programinės įrangos pakeitimus;
- Naudotojo vadovo tikslinimą pagal atliktus taikomosios programinės įrangos pakeitimus suteikus garantines paslaugas.

Kokybės garantijos objektas yra visi Sistemos priežiūros ir vystymo paslaugų rezultatų elementai. Kokybės garantija turi būti taikoma:

- Visiems paslaugos teikimo metu modifikuotiems VAPRIS ir VPREG komponentams;
- Paslaugos teikimo metu modifikuotų Sistemos komponentų suderinamumui tarpusavyje ir su kitais (jau esančiais) komponentais;
- Bet kokiems įsikišimams į programinės įrangos ir/ar atskirų jos elementų sandarą, kurie galėtų įtakoti (pakeisti, sutrikdyti) Sistemos ir/ar jos elementų veikimą, turėtų įtakos programinės įrangos ir/ar jos elementų funkcionavimui, tikslumui, saugumui, kokybei, tinkamumui, integracijai, naudotojo darbui su programine įranga ir/ar jos elementais, neigiamai paveiktų (sugadintų, sunaikintų, sumažintų saugumą) programoje sukauptus ir saugomus bei naujai įvedamus duomenis ir informaciją, turėtų neigiamos įtakos (sutrikdytų, pakeistų) kitų, pagalbinių ir/ar nepriklausomų, programų bei programinės įrangos veiklai.

Išgadintų bei prarastų Sistemos duomenų atstatymą, kai gedimo priežastis yra Paslaugų teikėjo pateiktos (įdiegtos) priemonės (programinė įranga, sukurta duomenų bazė, įdiegta technologija ir pan.) netinkamas veikimas arba jos neveikimas, Paslaugų teikėjas atlieka savo lėšomis arba iš savo lėšų padengia su duomenų atstatymu susijusias išlaidas. Be to, kompensuoja Perkančiosios organizacijos patirtus tiesioginius nuostolius, atsiradusius dėl šių sugadintų arba prarastų duomenų.

**Užsakovas:**

**Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos**

Viršininkas  
Gytis Andrulionis

(pasirašoma el. parašu)

**Paslaugų teikėjas:**

**UAB „Elsis Pro“**

Rimvydas Jančiauskas

(pasirašoma el. parašu)