**TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

**PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

**1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI**

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

1.2. **Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis ar viešasis juridinis asmuo, kita organizacija ir (ar) jų padalinys įskaitant ūkio subjektus, kurių pajėgumais remiamasi, Subteikėjus, darbuotojus ir kitus teisėtais pagrindais Paslaugų teikimui pasitelktus asmenis.

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

1.4. **Techninė specifikacija** **arba TS** – dokumentas, kuriame apibūdintas pirkimo objektas.

1.5. **Priežiūros paslaugos** - Sistemos palaikymo ir incidentų sprendimo paslaugos.

1.6. **Sertifikatų galiojimo tikrinimo OCSP paslauga -** tai pasirašytas atsakymas į OCSP užklausą, pažymintis sertifikato būseną.

1.7. **Transakcija** - tai užklausa, apimanti šiuos Sistemos funkcionalumus: asmenų autentifikavimas, elektroninių parašų sertifikatų galiojimo tikrinimas.

1. **PIRKIMO OBJEKTO PAVADINIMAS IR JO KIEKIAI/APIMTYS**
   1. **Fizinių asmenų autentifikavimo mobiliuoju parašu e. paslaugos** (toliau - **Paslaugos**).
   2. Pirkimo objektas nėra skaidomas į pirkimo objekto dalis.

**2.3. Kiekiai/Apimtys:** Perkamas Paslaugų kiekis **yra preliminarus.**

**Paslaugų kiekiai pateikiami žemiau esančioje Lentelėje Nr. 1:**

**Lentelėje Nr. 1**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Paslaugų pavadinimas** | **Mato vnt.** | **Preliminarus kiekis[[1]](#footnote-1)**  **Sutarties galiojimo**  **laikotarpiu** |
| **1.** | **Fizinių asmenų autentifikavimo mobiliuoju parašu e. paslaugos** | **Vnt. tinkamai suformuotų transakcijų** | **432 000** |

2.4.Paslaugų teikėjas visas galimas išlaidas įskaičiuoja į Paslaugų įkainį ir (ar) kainą. Siūlomame įkainyje ir (ar) kainoje turi būti įskaičiuotos visos Paslaugų teikėjo išlaidos ir mokėtini mokesčiai, būtini tinkamam Sutarties įvykdymui.

2.5. Paslaugų teikėjas prisiima visą riziką dėl ne nuo Paslaugų gavėjo priklausančių aplinkybių, dėl kurių padidės su Sutarties vykdymu susijusios Paslaugų teikėjo išlaidos ir Sutarties vykdymas taps sudėtingesnis (Paslaugų teikėjui padidės įsipareigojimų vykdymo kaina). Paslaugų kaina ir (ar) įkainiai jokiais atvejais nebus didinami, išskyrus Pirkimo sąlygose nustatytus kainos ir (ar) įkainių peržiūros procedūros atvejus.

1. **REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI**
   1. **Pirkimo objekto aprašymas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Funkcionalumas | Nr. | Reikalavimų sąrašas2 |
| Elektroninių parašų sertifikatų galiojimo tikrinimo funkcionalumas | 3.1.1. | Sistemos sertifikato galiojimo tikrinimo OCSP paslaugos turi būti teikiamos kaip numatyta standarte „X.509 Internet Public Key Infrastructure. Online Certificate Status Protocol – OCSP“. |
| Autentifikavimo funkcionalumas | 3.1.2. | Asmenų autentifikavimo mobiliuoju parašu paslaugos turi atitikti tokius reikalavimus: |
| 3.1.2.1. | Autentifikavimo tinklinės paslaugos sąsaja turi atitikti standarto ETSI TS 102 204 V1.1.4 „Mobile Commerce (M-COMM); Mobile Signature Service; Web Service Interface“ reikalavimus. Paslauga turi apimti sertifikato gavimą. |
| 3.1.2.2. | Paslauga turi būti teikiama HTTP protokolu, kaip saugi tinklinė paslauga pagal Paslaugų gavėjo autentifikuotą užklausą. Paslaugos turi užtikrinti pasirašomų duomenų konfidencialumą ir vientisumą. |
| Adaptyvioji sąsaja | 3.1.3. | Turi būti pilnai užtikrintos galimybės naudotis visais mobiliojo pasirašymo Sistemos funkcionalumais išmaniuosiuose mobiliuosiuose įrenginiuose, nepriklausomai nuo įrenginių tipo, t.y. turi turėti adaptyvią (angl. responsive) sąsają. |
| 3.1.4. | Programinės įrangos išvaizdos elementai turi būti lengvai manipuliuojami bei pritaikomi prie integruojamos informacinės sistemos, naudojant nuosavus „CSS“ stilius. |
| Saugumas ir konfidencialumas | 3.1.5. | Paslaugos turi būti teikiamos HTTP protokolu. Paslaugos turi užtikrinti pasirašomų duomenų konfidencialumą ir vientisumą. |
| Sistemos dokumentacija | 3.1.6. | Paslaugos teikėjas turi pateikti API techninę dokumentaciją lietuvių arba anglų kalba: |
| 3.1.6.1. | Galimi integravimo su sistema būdai, protokolai ir standartai; |
| 3.1.6.2. | Aprašyta sistemos integravimo sąsaja (API) bei jos panaudojimas (užklausos ir atsakymai); |
| 3.1.6.3. | Sistemos integravimo instrukcijos. |

**Nefunkciniai reikalavimai sistemai:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Funkcionalumas | Nr. | Reikalavimų sąrašas2 |
| Prieinamumo (angl. availability) ir patikimumo (angl. reliability) reikalavimai | 3.1.7. | Sertifikatų galiojimo patikrinimo paslaugos (įskaitant infrastruktūrą) pasiekiamumą Paslaugos teikėjas privalo užtikrinti ne mažiau kaip 99,5 proc. laiko visą parą. Teikėjas neįpareigojamas užtikrinti mobilaus ryšio operatoriaus ir sertifikatų sudarytojo teikiamų OCSP paslaugų prieinamumą. |
| Naudotojo sąsajos (angl. usability) ir duomenų pateikimo reikalavimai | 3.1.8. | Sistema turi gebėti pranešti naudotojui apie elektroninio parašo Paslaugos teikėjo paslaugų sutrikimus. |
| 3.1.9. | Turi būti galimybė atvaizduoti konkrečių klaidų ir problemų pranešimus. |

2 Sistema gali pilnai atitikti keliamą reikalavimą, atitikti reikalavimą iš dalies (numatant sistemos modifikavimą, kad pilnai tenkintų keliamą reikalavimą) bei neatitikti (nėra ar negali būti išpildytas keliamas reikalavimas).

3.1.10. Fizinių asmenų autentifikavimo mobiliuoju parašu e. paslaugos apima Sistemos nuomą ir palaikymą, kuriuos sudaro:

3.1.10.1. Sistemos nuoma – galimybė naudotis Sistema, atitinkančia techninėje specifikacijoje apibrėžtus reikalavimus;

3.1.10.2. Sistemos palaikymas:

3.1.10.2.1. Techninių Sistemos darbo problemų sprendimas;

3.1.10.2.2. Sistemos konsultavimo paslauga.

1. **PASLAUGŲ TEIKIMO VIETA, TERMINAI IR TVARKA**
   1. **Paslaugų teikimo vieta –** paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu.
   2. **Paslaugų teikimo terminas (-ai)**- *36 (trisdešimt šeši) mėnesiai* nuo 2025-01-06.

**5. PASLAUGŲ KOKYBĖ IR TRŪKUMŲ ŠALINIMAS**

5.1. Paslaugų veikimas turi būti užtikrinamas visomis dienomis, bet kuriuo paros metu, įskaitant savaitgalių, švenčių dienas.

5.2 Paslaugų palaikymui Paslaugų gavėjo darbuotojai konsultuojami el. paštu ar telefonu darbo dienomis darbo valandomis. Tačiau iš anksto suderinus su Paslaugų gavėju ir Paslaugų teikėju, darbuotojų konsultacijos gali būti teikiamos ir ne darbo metu.

5.3. Apie planinius sistemos sutrikimus Paslaugų teikėjas informuoja Paslaugų gavėją raštu kaip įmanoma iš anksčiau.

5.4. Visi Sistemos/Paslaugų veikimo sutrikimai, t. y. incidentai, klasifikuojami taip:

|  |  |
| --- | --- |
| **Klasifikavimas** | **Paaiškinimas** |
| Aukšto lygio defektas | Paslauga neveikia, nepasiekiama, duomenų praradimas, esminiai greitaveikos sutrikimai. |
| Vidutinio lygio defektas | Paslauga (ar dažniausiai naudojama jos dalis / funkcija) veikia nestabiliai. |
| Žemo lygio defektas | Klaidos, neapribojančios funkcionalumo ir darbo našumo, negadinančios ir nepateikiančios klaidingų duomenų. |

Defektų reakcijos ir sprendimo laikų terminai:

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

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

5.5. Sistemos palaikymo paslaugos:

5.5.1. Konsultavimas telefonu, elektroniniu paštu arba užregistravus problemą Paslaugos teikėjo pagalbos sistemoje dėl Sistemos veikimo sutrikimų, kurių atsakymai nereikalauja papildomos duomenų analizės ir nesusiję su funkcionalumo praplėtimu specialiai Paslaugų gavėjui.

5.5.2. Sistemos palaikymo paslauga turi būti teikiama šalių rašytiniu susitarimu, Sistemos palaikymo paslaugos gali būti teikiamos Paslaugų gavėjo nedarbo metu.

5.5.3. Bet kokie pakeitimai produkcinėje aplinkoje, įskaitant klaidų ištaisymą, gali būti diegiami tik gavus Paslaugų gavėjo rašytinį leidimą.

5.5.4. Paslaugų teikėjas su Paslaugų gavėju raštu ( el. paštu) gali susiderinti kitus, Paslaugos gavėjui priimtinus defektų pašalinimo terminus.

5.5.5. Visi defektai registruojami ir sprendžiami el. paštu arba Paslaugų gavėjo incidentų valdymo sistemoje.

5.6. Sistemos prieinamumas („Availability“):

5.6.1. Sistemos prieinamumas (procentais) per 1 mėnesį yra matuojamas: Paslaugų teikėjo atsižvelgiant į visus užfiksuotus incidentus kiekvieno mėnesio pabaigoje pagal 5.6.3. formulę ir Paslaugų gavėjo prašymu yra pateikiamas Paslaugų gavėjui elektroniniu paštu ne vėliau kaip iki einamojo mėnesio 15-os dienos;

5.6.2. Sistemos prieinamumas turi būti ne mažesnis kaip 99,5 proc. sistemos palaikymo laiko.

5.6.3. Sistemos prieinamumo skaičiavimo formulė:



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

5.6.4. Defektų svoriai skaičiavimo formulėje: aukšto - 1, vidutinio – 0,3, žemo - 0,1.

5.6.5. Prevencinė sistemos priežiūra.

5.6.6. Sistemos greitaveika – puslapių atidarymas turi trukti ne ilgiau kaip 2 sekundes. Nurodyta greitaveika netaikoma puslapiams, kuriuose atvaizduojama „on-line“ integracijomis pateikiami duomenys.

1. **PASLAUGŲ GAVĖJO IR PASLAUGŲ TEIKĖJO ĮSIPAREIGOJIMAI**

**6.1. Paslaugų gavėjo įsipareigojimai:**

6.1.1.Bendradarbiauti su Paslaugų teikėju, teikiant reikalingą informaciją Sutarties vykdymo metu.

6.1.2. Priimti iš Paslaugų teikėjo jo kokybiškai suteiktas Paslaugas, atitinkančių teisės aktų ir Sutartyje numatytų Paslaugų reikalavimus, ir tinkamai bei laiku atsiskaityti su Paslaugų teikėju Sutartyje numatytomis sąlygomis.

**6.2. Paslaugų teikėjo įsipareigojimai:**

6.2.1. Teikti Paslaugas profesionaliai, kokybiškai ir laiku, vadovaujantis Sutartyje nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikoje galiojančiais įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojančiais Paslaugų teikimą.

6.2.2. Įsigyjamų Paslaugų Paslaugų teikėjas teikdamas Paslaugas privalo vadovautis Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymu ir Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams valdantiems ypatingos svarbos informacinę infrastruktūrą, aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. gruodžio 5 d. nutarimu Nr. 1209 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo" (galiojančiomis aktualiomis redakcijomis).

1. **PAPILDOMA INFORMACIJA**

7.1. Sąskaitos pateikimo būdas: Paslaugų teikėjas teikia sąskaitas per SABIS informacinę sistemą.

* 1. Sąskaitos pateikimo Paslaugų gavėjui terminas: pasibaigus Ataskaitiniam laikotarpiui iki kito Ataskaitinio laikotarpio 5 kalendorinės dienos. Ataskaitinis laikotarpis – kalendorinis mėnuo, už kurį Paslaugų teikėjas Paslaugų gavėjui pateikia Sąskaitą už suteiktas paslaugas.
  2. Paslaugų teikėjas užtikrina tinkamą ir Lietuvos Respublikos teisės aktus atitinkančią asmens duomenų apsaugą.
  3. Paslaugų teikėjas užtikrina paslaugų atitiktį galiojančiam ES Bendrajam duomenų apsaugos reglamentui, kuris įsigaliojo nuo 2018 m. gegužės mėnesio.
  4. Paslaugų teikėjas užtikrina Sistemos/Paslaugų atitiktį galiojantiems kibernetinio saugumo, taikomo valstybės informaciniams ištekliams, reikalavimams.
  5. Vykdomas žaliasis pirkimas vadovaujantis Aprašo 4.4.3 papunkčiu, t. y. perkama tik nematerialaus pobūdžio (intelektinė) ar kitokia paslauga, nesusijusi su materialaus objekto sukūrimu, kurios teikimo metu nėra numatomas reikšmingas neigiamas poveikis aplinkai, nesukuriamas taršos šaltinis ir negeneruojamos atliekos.

**8. PRIEDAI**

Priedas Nr. 1 -

Priedas Nr. 2 -

1. Nurodytas preliminarus Paslaugų kiekis. Sutarties galiojimo laikotarpiu Paslaugų gavėjas turi teisę koreguoti perkamų Paslaugų kiekį,

   neviršijant sutartyje nurodytos maksimalios Sutarties kainos. Paslaugų gavėjas neįsipareigoja išpirkti viso Paslaugų kiekio ar bet kokios jų dalies [↑](#footnote-ref-1)