2025-09-09 Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo informacinės sistemos priežiūros paslaugų viešojo pirkimo-pardavimo sutarties Nr. D4-152 / ___
1 priedas

EUROPOS PAGALBOS LABIAUSIAI SKURSTANTOIEMS ASMENIMS FONDO INFORMACINĖS SISTEMOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

I. BENDROJI INFORMACIJA

1.1. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija (toliau – Perkančioji organizacija) planuoja įsigyti Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo informacinės sistemos (toliau – EPLSAFIS) priežiūros paslaugas, kurios apima šių komponentų priežiūrą ir nuolatinį atnaujinimą: duomenų bazių (toliau – DB) valdymo sistemos (SQL), operacinės sistemos (toliau – OS), EPLSAFIS sistemos (toliau kartu vadinama – Paslaugos).

1.2. Šioje techninėje specifikacijoje vartojamos sąvokos:

1.2.1. **Incidentas** – aptarnaujamos IT infrastruktūros (techninės ir programinės įrangos) sutrikimas, nepriklausomai nuo jo kilmės. Incidentu nelaikomas resursų (išteklių), kurie įrangos gamintojo techninėse specifikacijose apibrėžiami kaip eksploatacinės medžiagos, trūkumas;

1.2.2. **Įgaliotas naudotojas** – Perkančiosios organizacijos darbuotojas. Įgaliotų naudotojų sąrašas pateikiamas prieš pradedant teikti Paslaugą ir gali būti keičiamas visos Paslaugos teikimo laikotarpiu;

1.2.3. **Klaida** – EPLSAFIS veikimo neatitikimas aprašytai specifikacijai;

1.2.4. **Pakeitimas** – bet koks IT sistemos ar IT infrastruktūros konfigūracijos pakeitimas;

1.2.5. **Priežiūra** – veiksmai, skirti palaikyti esamą EPLSAFIS funkcionalumą, kuris realizuotas remiantis EPLSAFIS dokumentacija, patvirtinta Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2020 m. sausio 28 d. įsakymu Nr. A1-71 „Dėl Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo informacinės sistemos nuostatų, Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo informacinės sistemos duomenų saugos nuostatų, Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo informacinės sistemos saugaus elektroninės informacijos tvarkymo taisyklių, Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo informacinės sistemos naudotojų administravimo taisyklių ir Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo informacinės sistemos veiklos tęstinumo valdymo plano patvirtinimo“ (toliau – Dokumentacija) bei užtikrinimas, kad EPLSAFIS tenkina Dokumentacijoje apibrėžtus reikalavimus. Į šią sąvoką įeina EPLSAFIS naudotojų konsultavimas darbo su EPLSAFIS klausimais per pagalbos sistemą, telefonu, elektroniniu paštu, EPLSAFIS funkcionalumo atstatymas, įvykus duomenų bazės ar atskirų jos komponentų funkcionavimo sutrikimams;

1.2.6. **Problema** – tai nežinomos priežastys, dėl kurių IT sistemos veikimas įtakojamas neigiamai. Taip pat problema laikoma pasikartojantys tos pačios kilmės incidentai;

1.2.7. **Trikdis** – dalinis arba pilnas EPLSAFIS ar jos komponentės sutrikimas;

1.2.8. **Veikimo sutrikimas** – kai Perkančiosios organizacijos vidiniai arba išorės naudotojai dėl OS, techninės įrangos, programinės įrangos funkcionalumo sutrikimų (esant tvarkingai IT infrastruktūrai) negali atlikti numatytų sistemos funkcijų.

1.3. **Paslaugų suteikimo terminas** – Paslaugos turi būti teikiamos ne trumpiau kaip 12 (dvylika) mėnesių nuo Paslaugų sutarties pasirašymo dienos.

1.4. **Paslaugos tikslas** – užtikrinti nenutrūkstamą EPLSAFIS programinės įrangos (toliau – PĮ) ir infrastruktūros veikimą, operatyvų sutrikimų sprendimą ir PĮ klaidų taisymą.

II. INFORMACIJA APIE PROGRAMINĘ ĮRANGĄ

2.1. EPLSAFIS realizuotas naudojant šiuos įrankius ir technologijas:
2.1.1. Programavimo aplinka: Microsoft Visual Studio 2017;
2.1.2. Programavimo gyvavimo ciklo valdymas: Microsoft Team Foundation Server;
2.1.3. Programavimo kalbos: C#, TypeScript/Javascript;
2.1.4. Technologijos / karkasai: ASP.Net, SPA, MVC, MVVM;
2.1.5. Naudotojo sąsajos komponentai: bootstrap (http://getbootstrap.com/);
2.1.6. Duomenų bazė: Microsoft SQL Server 2016;
2.1.7. Ataskaitos: Microsoft SQL Server Reporting Services, Word, Excel;
2.1.8. WebServices / SOAP: Microsoft .Net WCF technologija.
2.2. EPLSAFIS programinis sprendimas sukurtas daugiasluoksnės architektūros principais.
2.3. EPLSAFIS PĮ įdiegimo vieta Valstybės duomenų centras, esantis adresu: Sausio 13-osios g. 10, Vilnius, Lietuva.

III. PIRKIMOS PASLAUGOS APIMTIS

3.1. Paslaugų teikėjas Paslaugų teikimo metu vadovaujasi 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (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), Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo, Kibernetinio saugumo reikalavimų aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 13 d. nutarimu Nr. 818 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“ ir Dokumentacijos, nuostatomis.
3.2. **Paslaugų apimtis dėl DB, OS, EPLSAFIS**:
3.2.1. problemų ir incidentų sprendimas, prieinamumo atstatymas įvykus gedimui;
3.2.2. duomenų atstatymas iš rezervinės kopijos po incidento;
3.2.3. atstatymas, įvykus techninės įrangos gedimui, dėl žmogiškosios klaidos arba kitų aplinkybių;
3.2.4. pakeitimų bei pataisų susijusių su saugumu diegimas;
3.2.5. papildomų aplinkų kūrimas (klonavimas arba atkūrimas iš kopijos) pagal Perkančiosios organizacijos užklausą;
3.2.6. vykdomos proaktyvios paslaugos:
3.2.6.1. DB, OS, EPLSAFIS stebėjimas numatant būsimus incidentus ir problemas;
3.2.6.2. greitaveikos stebėjimas.
3.3. Paslaugų teikimo metu Perkančiosios organizacijos nurodymu ar Paslaugų teikėjui savarankiškai aptikus EPLSAFIS PĮ trūkumus, turi būti atliekami šie veiksmai:
3.3.1. klaidų ar netikslumų registravimas;
3.3.2. klaidų ar netikslumų taisymas, testavimas;
3.3.3. atnaujinimas, diegiant klaidų ir netikslumų pataisymus.
3.4. Klaidos ir (ar) trikdžiai klasifikuojami:
3.4.1. kritinė klaida – kai nustatyti trikdžiai ir (ar) problema, dėl kurių EPLSAFIS naudotojas negali vykdyti numatytų būtinų funkcijų ir nežinomas joks kitas alternatyvus šios funkcijos vykdymas;

3.4.2. svarbi klaida – kai nustatyti trikdžiai ir (ar) problema, kurie kliudo vykdyti būtinas funkcijas, tačiau yra žinomas alternatyvus funkcijos vykdymas;

3.4.3. kita klaida – kai nustatyti trikdžiai ir (ar) problema, kurie sukelia sunkumus naudojantis EPLSAFIS, bet neįtakoja EPLSAFIS veikimo ir nedaro jokio kito poveikio EPLSAFIS.

3.5. Paslaugų teikėjas privalo išanalizuoti ir pašalinti trikdžius ir (ar) klaidas tokiu grafiku:

3.5.1. kritinės klaidos atveju – ne vėliau kaip per 4 (keturias) darbo valandas;

3.5.2. svarbios klaidos atveju – ne vėliau kaip per 8 (aštuonias) darbo valandas;

3.5.3. kitos klaidos – ne vėliau kaip per 24 (dvidešimt keturias) darbo valandas.

3.6. Klaida nebenagrinėjama toliau, jei:

3.6.1. bandant atkartoti situaciją, kurioje įvyksta klaida, ji nepasikartoja;

3.6.2. patikslinimo metu nustatyta, kad už klaidos pataisymus atsakingas ne Paslaugos teikėjas;

3.6.3. klaidos įvyksta dėl EPLSAFIS naudotojo darbo vietoje įdiegtos netinkamos programinės įrangos arba įdiegtos programinės įrangos netinkamų nustatymų;

3.6.4. kai klaida įvyksta dėl EPLSAFIS korektiškam veikimui rekomenduojamų parametrų nustatymų nesilaikymo.

3.7. Nuo Paslaugų sutarties pasirašymo dienos per 20 (dvidešimt) darbo dienų turės būti suderintos šios Paslaugos procedūros: gedimų registracija, automatinis sistemos informavimas, konfigūracinių vienetų suvedimas į sistemą ir pan. Visos pagalbos tarnybos paslaugos bei procesai (incidentų, pakeitimų, problemų, konfigūracijų) turi būti teikiamos remiantis ITIL praktika. Suderinus procedūras, pasirašomas įvedimo suderinimo protokolas.

3.8. Pagalbos tarnybos sistema (Service Desk) Perkančiosios organizacijos įgaliotiems naudotojams turi būti prieinama internetu ir apsaugota SSL protokolu. Pagalbos tarnybos sistema (Service Desk) privalo turėti incidentų, problemų, kompiuterių aparatinės įrangos gedimų, pakeitimų ir konfigūracijų valdymo funkcionalumą. Pagalbos tarnybos sistema (Service Desk) turi užtikrinti:

3.8.1. Perkančiosios organizacijos įgaliotiems naudotojams registruoti incidentus, problemas ir kompiuterių aparatinės įrangos gedimus;

3.8.2. automatinį Perkančiosios organizacijos įgaliotų naudotojų informavimą apie incidentų, problemų ir kompiuterių aparatinės įrangos gedimų užregistravimą sistemoje;

3.8.3. Perkančiosios organizacijos įgaliotiems naudotojams registruoti užklausas;

3.8.4. Perkančiosios organizacijos įgaliotiems naudotojams gauti ataskaitas įvairiais pjūviais (incidentai, problemos privalo būti filtruojamos pagal šiuos kriterijus: nepradėta, vykdoma, įvykdyta).

3.9. PĮ diegimas, konfigūravimas, Perkančiosios organizacijos PĮ problemų sprendimas gali būti atliekamas nuotoliniu būdu. Paslaugų teikėjui bus suteikta prieiga nuotoliniam kompiuterinės įrangos administravimui.

3.10. PĮ diegimas, konfigūravimas pirmiausia turės būti ištestuoti TEST aplinkoje. Esant sėkmingam rezultatui, Perkančiai organizacijai turės būti pateiktos diegimo instrukcijos į PROD aplinką.

3.11. Visa EPLSAFIS dokumentacija ir jos pakeitimai turės būti tvarkomi Perkančiosios organizacijos JIRA (Confluence).

IV. PASLAUGŲ TEIKIMO LAIKAS IR KALBA

4.1 Paslaugos teikiamos Perkančiosios organizacijos darbo laiku:

4.1.1. pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 08:00 val. iki 17:00val.;

4.1.2. penktadieniais nuo 08:00 val. iki 15:45 val.

4.2. Paslaugos teikiamos ir visas bendravimas vyksta lietuvių kalba.

V. DUOMENŲ SAUGOS IR INFORMACIJOS KONFIDENCIALUMO REIKALAVIMAI

5.1. Po Paslaugų pirkimo sutarties pasirašymo tarp Perkančiosios organizacijos ir Paslaugų teikėjo turės būti pasirašoma Duomenų tvarkymo sutartis ir Perkančiajai organizacijai pateikti Paslaugų teikėjo specialistų pasirašyti konfidencialumo ir duomenų saugos reikalavimų laikymosi pasižadėjimai.

5.2. Paslaugų teikėjas privalo:

5.2.1. neskleisti ir neperduoti kitiems fiziniams ar juridiniams asmenims iš Perkančiosios organizacijos gautos informacijos, užtikrinti tinkamą jos saugą, laikyti ją paslaptyje net pasibaigus Paslaugų pirkimo sutarties galiojimui;

5.2.2. apie informacijos paskleidimo ar perdavimo kitiems fiziniams ar juridiniams asmenims faktą nedelsiant, ir jei įmanoma, praėjus ne daugiau kaip 24 (dvidešimt keturioms) valandoms nuo galimo informacijos saugumo incidento nustatymo, informuoti Perkančiąją organizaciją ir imtis visų būtinų veiksmų užkirsti kelią tolesniam informacijos paskleidimui.

VI. APLINKOSAUGINIAI REIKALAVIMAI

6.1. Pirkimas vykdomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2022 m. gruodžio 13 d. įsakymo Nr. D1-401 „Dėl Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymo Nr. D1-508 „Dėl Produktų, kurių viešiesiems pirkimams ir pirkimams taikytini Aplinkos apsaugos kriterijai, sąrašo, Aplinkos apsaugos kriterijų ir aplinkos apsaugos kriterijų, kuriuos perkančiosios organizacijos ir perkantieji subjektai turi taikyti pirkdami prekes, paslaugas ar darbus, taikymo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“ 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 (pvz., atlikėjų, fotografų, dizaino, garso inžinierių, vaizdo inžinierių, renginių vedėjų, vertėjų, tekstų rengėjų paslaugos; mokymų, socialinių ir mokslinių tyrimų, studijų ir koncepcijų parengimo paslaugos; rinkodaros ir viešinimo strategijų, skaitmeninės reklamos, publikacijų paruošimo paslaugos; programavimo ir informacinių sistemų priežiūros paslaugos; audito, draudimo, teisinės ir konsultantų teikiamos paslaugos ir kitos paslaugos) arba perkama prekė: programinė įranga, programinės įrangos nuoma, licencijos, elektroniniai leidiniai ar elektroninės knygos.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

7.1. Pagrindinė reikalavimų tenkinimo nuostata: teikiant Paslaugas EPLSAFIS PĮ funkcionalumai, sauga, greitaveika, patogumas turi būti ne prastesni nei dabartiniai.

7.2. Paslaugų teikėjas Perkančiajai organizacijai privalo nedelsdamas raštu pranešti, jeigu Paslaugų teikėjo, (jungtinės veiklos partnerių, subtiekėjų ar ūkio subjektų, kurių pajėgumais remiamasi), informacinių technologijų infrastruktūroje įvyksta kibernetinio saugumo, elektroninės informacijos saugos ar asmens duomenų apsaugos incidentas, nurodydamas incidento datą, laiką, faktines aplinkybes, galimas priežastis, kokį poveikį incidentas turėjo ar gali turėti Perkančiajai organizacijai bei paslaugų teikimui, incidento suvaldymo būdą, kokių priemonių imtasi, kad incidentas būtų išspręstas ir nepasikartotų.

7.3. Už Paslaugas bus atsiskaitoma mokant mėnesinį abonentinį mokestį.

_____