

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Klientas** – AB „Energijos skirstymo operatorius“
- 1.2. **Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Klientas sudaro Sutartį.
- 1.3. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Kliento ir Paslaugų teikėjo dėl Pirkimo objekto.
- 1.4. **Paslaugos** – asmenų autentifikavimo paslaugos.
- 1.5. **Debesies technologija** – paslauga, kuriai pateikti reikalingas tik interneto ryšys. Debesį sudaro sistemos, kurių nereikia įdiegti į kompiuterį.
- 1.6. **Sistema** - Debesies technologijos pagrindu veikianti elektroninio asmenų autentifikavimo sisteminė bei integruojama vartotojo sąsaja veikianti kompiuterio ar mobiloje naršyklėje.
- 1.7. **SMART-ID** – oficiali sertifikuota tapatybės patvirtinimo ir kvalifikuoto e. parašo priemonė.
- 1.8. **SMART-CARD** – galimybė atlikti vartotojo autentifikaciją USB laikmena ir kortelių (asmens tapatybės ir kt.) skaitytuvu.
- 1.9. **MOBILE-ID** - skaitmeniniu parašu pagrįstas SIM kortelės sprendimas, kurio pagalba galima pasirašyti dokumentus.
- 1.10. **Sistemos aptarnavimo paslaugos** - Sistemos konsultavimo, tobulinimo/vystymo paslaugos.
- 1.11. **eIDAS reglamentas** – 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (OL 2014 L 257, p. 73);
- 1.12. **Pasiekiamumo lygis** – dydis, išreiškiantis Kliento galėjimą pasinaudoti Sistema.
- 1.13. **Incidentas** – Sistemos sutrikimas (Klaida arba Kritinė klaida).
- 1.14. **Klaida** - tai situacija, kai Sistemoje gaunamas klaidos pranešimas arba Sistemos funkcionalumas neatitinka nustatytų reikalavimų, tačiau nestabdo tolesnio Sistemos naudojimo.
- 1.15. **Kritinė klaida** - tai Sistemos klaida, kuri stabdo tolimesnį Sistemos naudojimą.
- 1.16. **Reakcija** – laikas iki sprendimo.
- 1.17. **Transakcija** – veiksmas, kurio metu gali būti atliekama autentifikavimo operacija naudojant Asmenų autentifikavimo sprendimą ir susijusias funkcijas.
- 1.18. **Asmenų autentifikavimo sprendimas** – fizinių asmenų autentifikavimo ir identifikavimo paslauga, kurią galima integruoti į esamus Kliento sprendimus, nurodytus šios techninės specifikacijos 5.1.1. punkte.
- 1.19. **Naudotojas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuris naudosis Paslaugomis.
- 1.20. **API (Application Programming Interfaces)** - programinės įrangos blokai, leidžiantys dviem programoms bendrauti tarpusavyje.
- 1.21. Kitos šioje techninėje specifikacijoje vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos aprašytos eIDAS reglamente.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

- 2.1. Paslaugos, naudojimasis Sistema, atitinkančia šioje techninėje specifikacijoje nurodytus reikalavimus, kurios pagalba atliekamos Transakcijos.
- 2.2. Sistemos aptarnavimo paslaugos, susidedančios iš:
 - 2.2.1. Konfigūravimo;
 - 2.2.2. Diegimo;
 - 2.2.3. Integravimo;
 - 2.2.4. Integracinių plėtinių.

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

- 3.1. Paslaugų kiekiai pateikiami žemiau esančioje Lentelėje Nr. 1:

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Mato vnt.	Preliminarus kiekis Sutarties galiojimo laikotarpiu
Asmenų autentifikavimo paslauga:			
1.	SMART-ID priemonė	Vnt.	253 233
2.	SMART-CARD priemonė	Vnt.	100
3.	Mobile-ID priemonė	Vnt.	413 333
4.	Sistemos aptarnavimo paslauga	Val.	10

3.2. Lentelėje Nr. 1 nurodytas preliminarus Paslaugų kiekis. Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas turi teisę koreguoti perkamų Paslaugų kiekį, neviršijant Sutartyje nurodytos bendros Sutarties kainos. Klientas neįsipareigoja išpirkti viso Paslaugų kiekio ar bet kokios jų dalies.

4. PASLAUGŲ TEIKIMO VIETA

4.1. Paslaugų teikėjas teikia Paslaugas nuotoliniu būdu naudodamas savo ir Kliento IT infrastruktūrą. Sistema turi veikti (identifikuoti ir autentifikuoti prisijungusius asmenis) Ignitis grupės veiklos zonoje Lietuvoje, naudojantis eIDAS reikalavimus atitinkančiomis sistemomis.

5. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

Pirkimo objekto aprašymas

5.1. Esamos situacijos aprašymas

5.1.1. Klientas yra įsidedęs šiuos Asmenų autentifikavimo sprendimus:

- **Mano.eso.lt** sistemoje integruotas elektroninis Asmenų autentifikavimo sprendimas su paruošta vartotojo sąsaja („Identity Gateway“). Naudojamos priemonės: Mobile-ID ir SMART-ID identifikacijos;
- Integruotas sprendimas teikiamas per sistemos integravimo sąsają (API).

5.2. Pirkimo objekto aprašymas

5.2.1. Pagrindiniai funkciniai reikalavimai Sistemai:

Lentelė Nr. 2

Funkcionalumas	Nr.	Reikalavimas	Nurodoma reikšmė „P“ reiškia privalomą reikalavimą Sistemai Nurodoma reikšmė „G“ reiškia galimą, bet nebūtiną reikalavimą Sistemai
1	2	3	4
Asmenų autentifikavimo funkcionalumas	2.1	Turi būti galimybė vartotojams autentifikuotis su SMART-ID. Aprašymas ir reikalavimai: https://www.smart-id.com/lt/ .	P
	2.2	Turi būti galimybė vartotojams autentifikuotis su SMART-CARD.	P
	2.3	Asmenų autentifikavimo Mobile-ID paslaugos turi atitikti tokius reikalavimus:	
	2.3.1	Asmenų autentifikavimo mobiliuoju elektroniniu parašu paslaugos turi būti teikiamos Lietuvos mobiliojo ryšio operatorių priemone „Mobile-ID“.	P
	2.4	Asmenų autentifikavimo Kvalifikuotu elektroniniu parašu paslaugos turi būti teikiamos naudojančioms	P

		Lietuvos visų modifikacijų asmens tapatybės kortelės, turinčias Kvalifikuotus elektroninio parašo sertifikatus.	
	2.5	Asmenų autentifikavimo tinklinė paslauga turi būti suprojektuota remiantis REST architektūros principais.	P
Adaptyvioji (ang. Responsive) sąsaja	3.1	Turi būti pilnai užtikrintos galimybės naudotis visais Sistemos funkcionalumais išmaniuosiuose mobiliuosiuose įrenginiuose, nepriklausomai nuo įrenginių tipo, t. y. turi turėti adaptyvią (angl. responsive) sąsają.	P
	3.2	Programinės įrangos išvaizdos elementai turi būti lengvai manipuliuojami bei pritaikomi prie integruojamos informacinės sistemos, naudojant nuosavus CSS stilius.	G
Naudojimosi paslaugomis apskaita	4.1	Turi būti sugeneruotas raktas, kurį naudojant galima identifikuoti ir apskaityti Sistemos naudojimo apimtis.	P
Sistemos dokumentacija	5.1	Visos Sistemos funkcijos ir API galimybės turi būti detalios aprašytos lietuvių kalba, dokumentuotos su pritaikymo pavyzdžiais.	P
	5.2	Paslaugų teikėjas turi pateikti Sistemos ir teikiamų paslaugų techninę dokumentaciją per 5 (penkias) darbo dienas po Sutarties pasirašymo:	P
		- Sistemos vartotojų vadovas;	
		- Sistemos funkcijų medis bei jų aprašymas;	
		- Sistemos administravimo ir priežiūros vadovas, kuriame:	
		a) aprašyti kiekvienos dienos operacijų ir priežiūros procesai taip, kad juos būtų galima atlikti be Paslaugų teikėjo įsikišimo;	
		b) aprašyti galimos klaidos ir incidentai bei sutrikimai, bei pateiktos jų sprendimo instrukcijos;	
		c) aprašyti neautomatizuotas procedūras, kaip atstatyti duomenų integralumą ar Sistemos veikimą;	
		d) aprašyti visi pagrindiniai žurnalų (log) įrašų tipai bei kur juos rasti ir kaip interpretuoti.	
		- Integracijų instrukcijoje turi būti:	
		a) galimi integravimo su Sistema būdai, protokolai ir standartai;	
		b) aprašyta Sistemos integravimo sąsaja (API) bei jos panaudojimas (užklausos ir atsakymai);	
		c) Sistemos integravimo instrukcijos.	

5.2.2. Sistemos aptarnavimo paslaugas sudaro:

5.2.3.1. Paslaugų teikėjo suteikiamos analizės paslaugos, kai Sistemos problemos/sutrikimo negalima išspręsti be detalios programinio kodo ir duomenų analizės.

5.2.3.2. Konfigūravimo darbai.

5.2.3.3. Duomenų tvarkymas. Papildomų duomenų importo, duomenų eksporto darbai iš/j iš anksto suderintas duomenų bylų formatus ir tipus. Sistemoje sukauptų duomenų patikslinimo darbai reikalingi sudėtingos

problemos/sutrikimo pašalinimui atlikus išsamią problemos analizę arba, kai darbų poreikis buvo sąlygotas Sistemos Naudotojų klaidų.

5.2.3.4. Sprendimo loginės architektūros aprašymas / atnaujinimas. Pateikiama principinė sprendimo funkcinės architektūros schema ir detalizuojami jos funkciniai komponentai, pateikiamas jų aprašymas pagal diegimo sritis, bei reikalingų integracijų specifikacijos (sąrašas, autentifikacijos mechanizmai).

5.2.3.5. Sprendimo techninės architektūros aprašymas, įskaitant reikalingų aplinkų aprašymą. Aprašyme pateikiama, kaip techninė architektūra įgyvendina loginę sprendimo architektūrą.

5.2.3. Kliento pateikti Naudotojo duomenys turi būti naudojami teisėtai ir nepažeidžiant Lietuvos Respublikos asmens elektroninio parašo naudojimą reglamentuojančių teisės aktų, aktualios redakcijos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir kitų Lietuvos Respublikos teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų naudojimą ir saugą, reikalavimų.

6. PASLAUGŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI

6.1. Paslaugų teikimo terminas – 12 (dvylika) mėn. nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.

6.2. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti nepertraukiamą Sistemos veikimą 24 (dvidešimt keturias) valandas per parą visus metus, išskyrus aplinkybes, kurių Paslaugų teikėjas negali kontroliuoti bei protingai numatyti Paslaugų teikimo metu ir negali užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui.

6.3. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti Incidentų sprendimą darbo dienomis (I-V) 7.30–16.30 val. Šis reikalavimas nepašalina Paslaugų teikėjo pareigos, nustatytos šios Techninės specifikacijos 6.2 punkte, t. y. užtikrinti nepertraukiamą Sistemos veikimą 24 (dvidešimt keturias) valandas per parą visus metus, tuo atveju, jei Incidentas įvyksta ne darbo valandomis, nustatytomis šiame punkte, arba ne darbo dienomis.

6.4. Techninių - Sistemos \ darbo problemų sprendimą sudaro:

6.4.1. Kritinių klaidų šalinimas;

6.4.2. Klaidų šalinimas;

6.4.3. Sistemos incidentų, kurie susiję su atliktais pakeitimais, neatitinkančiais Sistemos funkcinių reikalavimų pagal suderintus techninius reikalavimus, taisymas;

6.4.4. Konsultavimas telefonu, elektroniniu paštu arba užregistravimas problemos Paslaugų teikėjo pagalbos sistemoje dėl Sistemos veikimo sutrikimų, kurių atsakymai nereikalauja papildomos duomenų analizės ir nesusijęs su funkcionalumo praplėtimu specialiai Klientui;

6.4.5. Pranešimus apie techninius Sistemos sutrikimus ir atstatytą Paslaugų teikimą Kliento įgalioti atstovai pateikia Paslaugų teikėjui el. paštu ar kita Paslaugų teikėjo pasiūlyta forma, kurioje būtų galima nustatyti Sistemos sutrikimo laiką, trukmę ir paveiktos Paslaugos pavadinimą.

6.5. Reakcijos į Incidentą ir Incidentų išsprendimo laikai:

a) **Reakcijos laikas** Kritinių klaidų atveju – ne ilgiau kaip 2 (dvi) val. darbo laiku, nustatytu šios techninės specifikacijos 6.3 punkte, skaičiuojant nuo pranešimo iš Kliento išsiuntimo momento, arba ne ilgiau kaip 6 (šešios) val. ne darbo laiku skaičiuojant nuo pranešimo iš Kliento išsiuntimo momento. Reakcijos į Incidentus terminas suprantamas kaip laiko tarpas nuo pranešimo iš Kliento išsiuntimo momento iki sprendimo pradžios (sprendimo pradžia - Paslaugų teikėjo deklaravimas el. paštu Klientui dėl Incidento sprendimo);

b) **Reakcijos laikas** Klaidų atveju – ne ilgiau kaip 8 (aštuonios) valandos darbo laiku, nustatytu šios Techninės specifikacijos 6.3 punkte, skaičiuojant nuo pranešimo iš Kliento išsiuntimo momento.

c) **Išsprendimo laikas Kritinių klaidų atveju** – ne ilgiau kaip 4 (keturios) valandos nuo reakcijos laiko pabaigos (sprendimo pradžios);

d) **Išsprendimo laikas Klaidų atveju** - ne ilgiau kaip 2 (dvi) darbo dienos nuo reakcijos laiko pabaigos (sprendimo pradžios);

e) Jeigu dėl objektyvių priežasčių Kritinių klaidų ir/ar Klaidų šalinimui reikalingas ilgesnis laikas, negu šios techninės specifikacijos 6.5 punkto b) ir c) papunkčiuose numatyti terminai, dėl ilgesnio termino Paslaugų teikėjas su Klientu susitaria atskirai, tačiau atskiru sutarimu nustatomas terminas negali būti ilgesnis kaip 30 kalendorinių dienų;

f) Išspręstas Incidentas laikomas uždarytu, jeigu per 2 (dvi) darbo dienas, skaičiuojant nuo Paslaugų teikėjo pranešimo apie atstatytą Paslaugos teikimą, Klientas nepateikia Paslaugų teikėjui pretenzijos dėl Incidentų šalinimo.

6.6. Sistemos aptarnavimo paslaugos teikiamos tik suderinus su Kliento atstovu darbų/paslaugų turinį, apimtis ir terminus. Maksimalus Sistemos aptarnavimo paslaugų teikimo terminas negali būti ilgesnis kaip 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo suderinimo dienos.

7. KOKYBĖ IR TRŪKUMŲ PAŠALINIMAS

7.1. Paslaugų kokybė turi atitikti šioje techninėje specifikacijoje keliamus reikalavimus ir standartus, nurodytus teisės aktuose, reglamentuojančiuose tokio pobūdžio Paslaugų teikimą.

7.2. Paslaugų ir (ar) Paslaugų rezultato trūkumais laikomi Sutarties galiojimo metu Kliento ar (ir) trečiųjų asmenų nustatyti Kliento Sistemos veiklos sutrikimai ir (ar) kokybės neatitikimai teisės aktų reikalavimams, paslėpti defektai ar pan., dėl kurių Paslaugų rezultato nebūtų galima naudoti tam tikslui, kuriam Klientas

Paslaugų rezultatą ketino naudoti arba dėl kurių Paslaugų naudingumas sumažėtų taip, kad Klientas, apie tuos trūkumus žinodamas, arba apskritai nebūtų tų Paslaugų pirkęs arba nebūtų už Paslaugas mokėjęs tokio dydžio kainos.

7.3. Klientas turi teisę kreiptis į Paslaugų teikėją dėl Paslaugų ir (ar) Paslaugų rezultato trūkumų pašalinimo ne vėliau kaip per 2 (dvi) kalendorines dienas nuo suteiktų Paslaugų trūkumų užfiksavimo dienos.

7.4. Kliento nustatytiems Paslaugų, išskyrus Sistemos aptarnavimo paslaugų, trūkumams šalinti nustatomas 2 (dviejų) darbo dienų terminas.

7.5. Kliento nustatytiems Sistemos aptarnavimo paslaugų trūkumams šalinti nustatomas 5 (penkių) darbo dienų terminas.

8. APMOKĖJIMO SĄLYGOS

8.1 Klientas sumoka Paslaugų teikėjui už faktiškai per praėjusį mėnesį suteiktas kokybiškas Paslaugas per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Sąskaitos gavimo dienos.

8.2 Sąskaitas už faktiškai per praėjusį mėnesį suteiktas Paslaugas Paslaugų teikėjas pateikia Klientui iki einamojo mėnesio 8 (aštuntos) dienos.

9. KARTU SU TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS PATEIKIAMI DOKUMENTAI

9.1 Paslaugų teikėjas ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo Sutarties įsigaliojimo turi pateikti šiuos dokumentus:

- a) Sistemos vartotojų vadovą;
- b) Sistemos funkcijų medį bei jo aprašymą;
- c) Sistemos administravimo ir priežiūros vadovą, kuriame būtų:
 - aprašyti kiekvienos dienos operacijų ir priežiūros procesai, taip, kad juos būtų galima atlikti be Paslaugų teikėjo įsikišimo;
 - aprašytos galimos klaidos ir incidentai bei sutrikimai bei pateiktos jų sprendimo instrukcijos;
 - aprašytos neautomatizuotos procedūros, kaip atstatyti duomenų integralumą ar sistemos veikimą;
 - aprašyti visi pagrindiniai žurnalų (log) įrašų tipai bei kur juos rasti ir kaip interpretuoti.

Integracijų instrukciją, kurioje turi būti aprašyti galimi integravimo su Sistema būdai, protokolai ir standartai, bei aprašyta Sistemos integravimo sąsaja (API) bei jos panaudojimas (užklausos ir atsakymai), Sistemos integravimo instrukcijos.

10. KITI REIKALAVIMAI

10.1. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad Paslaugų teikime dalyvaujantys specialistai laisvai kalbėtų lietuvių kalba. Jeigu Paslaugų teikėjas negali užtikrinti, kad jo pasitelkti specialistai laisvai kalbėtų lietuvių kalba, jis turi užtikrinti vertėjo į lietuvių kalbą paslaugas savo sąskaita.