**VALDYMO INFORMACIJOS TAIKOMOSIOS SISTEMOS**

**VEIKIMO STEBĖJIMO, PRIEŽIŪROS IR MODIFIKAVIMO PASLAUGŲ**

**PIRKIMo TECHNINIŲ SĄLYGŲ APRAŠAS**

1. **BENDROSIOS NUOSTATOS**
   1. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Fondo valdyba), siekdama nuolat gerinti Fondo valdybos teritorinių skyrių ir kitų Valstybinio socialinio draudimo fondo įstaigų, susijusių su Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimu, klientų aptarnavimą bei norėdama užtikrinti šiuo metu eksploatuojamų taikomųjų sistemų atitikimą veiklos poreikiams, modernizuojant Fondo valdybos informacinę sistemą (toliau vadinama – Fondo valdybos IS), viešojo pirkimo būdu perka Fondo valdybos IS Valdymo informacijos taikomosios sistemos (toliau – VIS) veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo paslaugas. Pirkimą atlieka Fondo valdybos viešojo pirkimo komisija (toliau – Komisija).
   2. Šiose techninėse sąlygose naudojamos sąvokos:
      1. **Duomenų rinkinys –** pagal tam tikrus kriterijus arba reikalavimus suformuojama duomenų aibė.
      2. **Duomenų vitrinos** – logiškai susietų rodiklių bei jų analitinių savybių visuma, leidžianti sistemos naudotojui pasiekti ir analizuoti rodiklius.
      3. **Duomenų transformacijos** – duomenų modifikavimas vykdomas ETL procedūrų metu, kai pirminiai duomenys yra agreguojami arba kitaip modifikuojami pagal apibrėžtas taisykles.
      4. **Duomenų vitrinos rodikliai** – viena arba kelios bendromis dimensijomis tarpusavyje susietos skaitinės reikšmės, kurios yra saugomos atitinkamose duomenų vitrinos lentelėse ir naudotojui pateikiamos per VIS programines analizės priemones.
      5. **ETL procedūros** – specializuotos duomenų bazės struktūros ir duomenų valdymo procedūros, kurių pagalba periodiškai paruošiami duomenys perkėlimui iš taikomųjų sistemų duomenų bazių į VIS duomenų bazės pirminių duomenų sritį (angl. Staging Area) arba į VIS analitinę rodiklių duomenų vitriną.
      6. **Integracinė sąsaja** – visuma programinių priemonių, kurios užtikrina automatizuotą dviejų arba daugiau taikomųjų sistemų sąveiką, įskaitant apsikeitimą informacija, specifinių funkcijų, kurios realizuotos vienoje iš integruojamų sistemų, vykdymą ir jų rezultatų panaudojimą kitose integruojamose sistemose.
      7. **Integracinė terpė –** Oracle BI Publisher ir iš Oracle SOA Suite komponentų bei BPEL procedūrų sukurta aplinka, skirta suvestinių formavimui ir atvaizdavimui bei organizuojanti ir valdanti integracinius procesus bei duomenų srautus.
      8. **Fondo administravimo įstaigos** – Fondo valdyba, Fondo valdybos teritoriniai skyriai.
      9. **Fondo valdybos IS** – Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinė sistema**.**
      10. **Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistema** – Fondo valdybos viena iš IS taikomųjų sistemų, specializuota programinės įrangos užsakymų, užklausų bei pagalbos tarnybos procesų valdymui..
      11. **Fondo valdybos Veiklos skyrius** – Fondo valdybos skyrius, kuris inicijuoja VIS pakeitimus, formuluodamas TS keitimo reikalavimus, siekiant užtikrinti VIS atitikimą Fondo valdybos veiklos poreikiams.
      12. **Naudotojas –** Fondo administravimo įstaigos specialistas, dirbantis su VIS.
      13. **Objektas –** forma, ataskaita, duomenų rinkinys, integracinė sąsaja, BPEL procedūra, duomenų apdorojimo funkcija, duomenų bazės objektas.
      14. **Problema (Kreipinys) –** IT užklausa**.**
      15. **SLA** – Paslaugų (IS teikiamų unikaliai identifikuotų paslaugų IS naudotojams) lygio susitarimas. Tai susitarimas tarp Paslaugos valdytojo (asmens, nustatančio reikalavimus IS paslaugai, kad ji užtikrintų tikslų ir patogų Fondo administravimo įstaigų vykdomų funkcijų ir teikiamų administracinių paslaugų automatizavimą) ir Paslaugos tvarkytojo (asmens, nustatančio IT reikalavimus IS paslaugai). Jame fiksuojami Paslaugos valdytojo veiklos tikslais pagrįsti reikalavimai Paslaugai bei Paslaugos tvarkytojo ir vidinių grupių įsipareigojimai vykdyti paslaugos lygio priimtus įsipareigojimus.
      16. **Sutartis** – sutartis dėl VIS veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo paslaugų teikimo.
      17. **Trūkumas** – kai testavimo metu nustatoma, kad programinės įranga neveikia arba veikia ne taip, kaip numatyta suderintoje modifikavimo paslaugų funkcinėje specifikacijoje, arba jos veikimo rezultatas neatitinka nurodyto suderintoje modifikavimo paslaugų funkcinėje specifikacijoje.
      18. **IS –** Informacinė sistema.
      19. **TS** – Fondo valdybos IS taikomoji sistema.
      20. **VIS duomenų struktūros** – VIS reliacinės duomenų bazės lentelės, vaizdai, sąryšiai ir jų aprašomosios savybės.
      21. **VIS viešasis statistinių duomenų portalas** – integruotų VIS modulių visuma, užtikrinanti VIS duomenų vitrinų rodiklių bei kitos statistinės informacijos publikavimą dinaminių lentelių ir diagramų pavidalu interneto svetainėje, viešai prieinamoje neribotam naudotojų skaičiui adresu <http://atvira.sodra.lt>.
   3. Kitos vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatyme.
   4. Fondo valdybos struktūra ir trumpas veiklos apibūdinimas:
      1. Fondo valdyba yra Valstybinio socialinio draudimo fondą administruojanti centrinė institucija, turinti 4 jos įsteigtų teritorinių skyrių Lietuvos Respublikos teritorijoje.
      2. Fondo administravimo įstaigos yra juridiniai asmenys, turintys savo sąskaitas bankuose. Planuojama vykdyti Fondo administravimo įstaigų reorganizaciją.
      3. Fondo valdyba vykdo Fondo lėšų tvarkymą ir apskaitą, užtikrina priskaičiuotų valstybinio socialinio draudimo įmokų sumų, baudų, delspinigių surinkimą į Fondą ir jų išieškojimą, duomenų apie draudėjus, apdraustuosius asmenis ir išmokų gavėjus tvarkymą, įstatymuose nustatytų valstybinio socialinio draudimo išmokų ir kitų išmokų, kurių mokėjimas pavestas Fondo administravimo įstaigoms, skyrimą ir mokėjimą, administruoja Garantinį fondą, Ilgalaikio darbo išmokų fondą, vykdo išmokų, numatytų Lietuvos Respublikos vaikų išlaikymo išmokų įstatyme, skyrimą, mokėjimą ir išieškojimą, administruoja Lietuvos Respublikos pensijų kaupimo sutarčių registrą, tvarko jo duomenis, užtikrina kaupiamų duomenų saugą, teikia juos duomenų gavėjams, turintiems teisę juos gauti, teikia elektronines viešąsias paslaugas ir pan.
   5. VIS veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo paslaugos turi būti teikiamos adresu Konstitucijos pr. 12-101, Vilniuje.
   6. Tiekėjas privalo įvertinti aplinkybę, kad jokie išoriniai prisijungimai prie Fondo valdybos vidinių kompiuterinių tinklų negalimi, išskyrus šias aplinkybes:
      1. kai teisės aktais (Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais ir pan. (pvz., Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2020-03-14 nutarimu Nr. 207 „Dėl karantino Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbimo“) yra nustatytos specialios aplinkybės ir įvesti asmenų judėjimo, susibūrimų suvaržymai, nustatyti specialūs higienos reikalavimai darbui biuruose. Tokiu atveju Fondo valdybai ir tiekėjui suderinus nuotolinio darbo priemones, tiekėjui gali būti leidžiama prisijungti tik prie testavimo aplinkos;
      2. Fondo valdybai ir tiekėjui suderinus nuotolinio darbo priemones, tiekėjui gali būti leidžiama  per Fondo valdybos IS tiekėjo nuotoliniu būdu atliekamų veiksmų stebėjimo, kontrolės ir registravimo sistemą prisijungti tik prie testavimo aplinkos;
      3. Nesant aplinkybių, nurodytų 1.6.1 ir 1.6.2 punktuose, Fondo valdybos patalpose bus skirta darbo vieta tiekėjo sukurtos ir /arba pakeistos programinės įrangos diegimui į testinę aplinką ir tiekėjo testavimui.
2. **PASLAUGŲ KOKYBĖS GARANTIJA**
   1. Paslaugų garantija taikoma visoms paslaugų rezultato sudėtinėms dalims.
   2. Visiems į gamybinę aplinką įdiegtiems modifikavimo paslaugų rezultatams turi būti suteikiamas 12 mėn. nuo paskutinio perdavimo-priėmimo akto pasirašymo datos garantinis laikotarpis, per kurį visus aptiktus defektus tiekėjas privalo pašalinti neatlygintinai, t.y. kokybės garantija vykdoma nemokamai.
   3. Tiekėjas garantinio laikotarpio metu privalo turėti tinkamos kvalifikacijos specialistus, kad būtų užtikrintas garantinių Paslaugų teikimas per Sutartyje nustatytą laiką.
   4. Garantiniu laikotarpiu atliekamos paslaugos negali sugadinti veikiančio ir nekeičiamo TS funkcionalumo ar kitų Fondo valdybos IS dalių darbo.
   5. Kokybės garantija turi būti taikoma:
      1. visiems paslaugų teikimo metu modifikuotiems TS komponentams;
      2. Paslaugų teikimo metu modifikuotų TS komponentų suderinamumui tarpusavyje ir su kitais paskutinio perdavimo-priėmimo akto pasirašymo metu į gamybinę aplinką įdiegtais IS komponentais;
      3. TS komponentų tarpusavio apjungimo, diegimo darbams;
   6. Sugadintų bei prarastų IS duomenų atstatymą, kai gedimo priežastis yra Paslaugų tiekėjo pateiktos (įdiegtos) priemonės (programinė įranga, sukurta duomenų bazė, įdiegta technologija ir pan.) netinkamas veikimas arba jos neveikimas, tiekėjas atlieka savo lėšomis arba iš savo lėšų padengia su duomenų atstatymu susijusias išlaidas. Be to, kompensuoja Fondo valdybos patirtus nuostolius, atsiradusius dėl šių sugadintų arba prarastų duomenų.
   7. Incidentų, užregistruotų Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemoje, kaip kokybės garantija ir perduotų tiekėjui, analizės/išsprendimo terminai nurodyti 2 lentelėje.
   8. Konsultavimas bei dėl kitų asmenų (ne tiekėjo) veiksmų įvykusių incidentų sprendimas nėra garantijos objektas.
   9. Pasibaigus sutarties galiojimui tiekėjas neturi prieigos prie kūrimo, testavimo aplinkų, tačiau įvykus incidentui ar sutrikimui reikalingos prieigos suteikiamos. Nuo prieigos suteikimo momento skaičiuojamas incidento ar sutrikimo šalinimo laikas.
   10. Garantija nustoja galioti, kai:
       1. po paskutinio priėmimo-perdavimo akto pasirašymo dienos praeina 12 mėnesių;
       2. TS veikimo stebėjimas, priežiūra ir modifikavimas perduodama naujam tiekėjui (atliekami veiksmai, analogiški nurodytiems 5.15.1 punkte);
       3. į TS įdiegiami ne tiekėjo parengti programinės įrangos pakeitimai.
3. **TEISĖS AKTAI**
   1. Visos paslaugos, kurios sudaro pirkimo objektą, turi būti teikiamos vadovaujantis:
      1. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu (<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.5368B592234C/asr>);
      2. Lietuvos Respublikos Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymu (<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.415499/asr>);
      3. 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“ (https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.991A2006AA7C);
      4. Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodika, patvirtinta Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2014 m. vasario mėn. 25 d. įsakymu Nr. T-29 29 „Dėl Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodikos patvirtinimo“

(<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/296c87d09e8e11e383c0832a9f635113/asr>).

* 1. Fondo valdyba eksploatuoja ypatingos svarbos informacinę sistemą, kuriai taikomi atitinkami informacijos apsaugos reikalavimai. Teikdamas paslaugas tiekėjas turi užtikrinti tinkamą Fondo valdybos informacijos apsaugą, kiek tai yra susiję su perkamų paslaugų teikimu. Apsauga turi būti užtikrinama atsižvelgiant į Fondo valdybos vidinius teisės aktus (Viešojo pirkimo paraiškos 2.1-2.3 priedai) bei Lietuvos Respublikos teisės aktus, reglamentuojančius informacijos apsaugą:
     1. Lietuvos Respublikos Kibernetinio saugumo įstatymas (<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/15e540727ac211e89188e16a6495e98c>);
     2. 2021 m. balandžio 19 d. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus įsakymas Nr. V-267 „Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2018 m. vasario 5 d. įsakymo Nr. V-58 „Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos, Lietuvos Respublikos apdraustųjų valstybiniu socialiniu draudimu ir valstybinio socialinio draudimo išmokų gavėjų registro bei Lietuvos Respublikos pensijų kaupimo sutarčių registro duomenų saugos nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo" (<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/b5f70ae0a11a11ebb9bbd96a0c51af2c>).

1. **ŠIUO METU EKSPLOATUOJAMOS VIS APRAŠYMAS**
   1. VIS skirta valdymo informacijos pateikimui, analizei, veiklos pokyčių planavimui ir prognozavimui. VIS suprojektuota ir realizuota remiantis veiklos rodiklių architektūra ir veiklos analizės („Business Intelligence“) priemonių integralia aplinka. Viena pagrindinių sistemos funkcijų yra veiklos rodiklių pagrindu sukurtos rodiklių duomenų vitrinos, kurių pagalba Fondo valdybos vadovai ir veiklos specialistai gali greitai ir kryptingai atlikti tiek įprastą veiklos rodiklių lyginamąją analizę, generuoti ir kurti apibendrintas veiklos rodiklių ataskaitas, tiek ir atlikti sudėtingą detalių duomenų analizę. VIS priemonėmis veiklos rodiklių informacija gali būti skelbiama viešajame statistinių duomenų portale. Išmokų rizikos valdymo modulis atrenka išmokų skyrimo ir mokėjimo proceso rizikingus atvejus.
      1. Šiuo metu eksploatuojamą VIS sudaro tokie komponentai:
         1. Veiklos rodiklių analizės modulis:
            1. Veiklos rodiklių duomenų vitrinų analizės priemonės;
            2. Veiklos rodiklių analizės ataskaitos.
         2. VIS taikomieji moduliai:
            1. Teritorinių skyrių veiklos vertinimo sistema;
            2. Veiklos rodiklių stebėsena;
            3. Fondo valdybos rizikos valdymas;
            4. Fondo valdybos vidaus kontrolė;
            5. Planavimo dokumentų valdymo modulis;
            6. Duomenų kokybė;
            7. Viešas statistinių duomenų portalas.
         3. Administravimo modulis:
            1. Sisteminio administravimo priemonės;
            2. ETL procesų administravimo priemonės;
         4. Veiklos rodiklių duomenų vitrinų metaduomenų modelis;
         5. Duomenų bazė:
            1. Reliacinė duomenų saugykla;
            2. Taikomųjų VIS modulių reliacinės duomenų schemos;
         6. Integracinės sąsajos:
            1. Duomenų sąsajos su Įmokų TS ir Išmokų TS;
            2. Duomenų sąsajos su Dokumentų valdymo sistema;
            3. Duomenų sąsajos su Finansų valdymo sistema;
            4. Duomenų sąsajos su Kokybės vadybos sistema;
            5. Duomenų sąsajos su Pensijų kaupimo fondų valdymo sistema;
            6. Integracinės sąsajos su Naudotojų tapatybės ir prieigos teisių valdymo sistema (TPTVP).
         7. VIS išmokų rizikos valdymo modulis.
      2. Pagrindinės VIS funkcijos:
         1. Suteikti duomenų analizės posistemės naudotojams vieningą integruotą darbo aplinką veiklos rodiklių analizės uždaviniams spręsti;
         2. Pateikti įvairių lygių ir padalinių vadovams bei specialistams integruotą skirtingų pirminių duomenų šaltinių informaciją;
         3. Suteikti naudotojams duomenų analizės įrankius, skirtus netipinėms ataskaitoms paruošti ir naudoti;
         4. Suteikti galimybę analizuoti duomenis skirtingais pjūviais, vykdyti duomenų atrinkimą, atsižvelgiant į naudotojo turimas teises. Suteikti galimybę analizuoti tiek agreguotus, tiek susijusius detalius duomenis;
         5. Suteikti galimybę užregistruoti sistemoje veiklos vertinimo kriterijų ir jų rodiklių apibrėžimus, skaičiavimo specifikacijas pagal vieningą rodiklių apibrėžimo metodiką;
         6. Periodiškai kiekvieno vertinimo laikotarpio metu surinkti veiklos vertinimo kriterijų rezultatus, juos konsoliduoti ir išsaugoti;
         7. Operatyviai pateikti veiklos vertinimo rezultatų informaciją teritoriniams skyriams, Fondo valdybos vadovams bei visiems veiklos vertinime dalyvaujantiems specialistams;
         8. Pateikti Fondo valdybos vadovams diagramomis ir grafikais atvaizduojamus pagrindinius veiklos rodiklių rezultatus.
         9. Suteikti galimybę registruoti ir tvarkyti identifikuotus rizikos veiksnius, jų kokybinio vertinimo rezultatus, kontroliuoti skirtingų veiklos sričių rizikos faktorius, naudojantis rizikos rodikliais bei kriterijais, analizuoti rizikos veiksnių valdymo rezultatų informaciją;
         10. Pateikti Fondo valdybos vadovams veiklos operacijų, registruojamų pirminiuose šaltiniuose duomenis, apibūdinančius įtartinus atvejus, jų tolesnei analizei ir trūkumams šalinti;
         11. Pateikti į viešojo statistinių duomenų portalo puslapius dinaminėmis lentelėmis bei diagramomis atvaizduojamus veiklos rodiklių rezultatus.
         12. Suteikia galimybę kurti, rengti bei tvarkyti planavimo dokumentus, peržiūrėti, formuoti, pildyti bei tikslinti planą ir jo vykdymo faktinę informaciją.
         13. Suteikti galimybę tikrinti ir stebėti VIS pirminių šaltinių duomenų kokybę, naudojantis iš anksto apibrėžtomis duomenų kokybės taisyklėmis bei klaidų paieškos algoritmais;
         14. Suteikti galimybę duomenis iš pirminių šaltinių (Fondo valdybos taikomųjų sistemų duomenų bazių) perkelti į VIS duomenų struktūras.
         15. Suteikti galimybę konfigūruoti VIS techninę infrastruktūrą, stebėti techninius procesus ir atlikti kitas techninės priežiūros užduotis.
      3. VIS techninė architektūra bei sąveika su kitomis Fondo valdybos informacinės sistemos taikomosiomis sistemomis:
         1. Fondo valdybos VIS technologinį pagrindą sudaro „Oracle Business Intelligence“ ir „SAP Business Intelligence“ technologijų infrastruktūra bei įrankiai. Pirminių šaltinių duomenys yra perkeliami ir transformuojami į duomenų saugyklos analitines duomenų vitrinas ETL priemonės „Oracle Warehouse Builder“ pagalba. Sistemos naudotojai patys kuria ir pasiekia sukurtas ataskaitas naudodami „Business Intelligence“ dinaminių bei statinių ataskaitų realizavimo įrankius.
         2. Naudotojų sąsaja su VIS realizuojama HTTP protokolu, standartinės interneto naršyklės pagalba. Visos sistemos funkcijos veikia naudojant interneto naršykles. Įvairiapusis rezultatų atvaizdavimas ir publikavimas vidiniams naudotojams vykdomas per VIS portalą, sukurtą ir vystomą „Oracle Portal“ infrastruktūroje. Viešoji VIS informacija yra skelbiama VIS viešajame statistinių duomenų portale, realizuotame GERA Strategy Management Express Edition priemonių pagalba.
         3. Visi VIS duomenys kaupiami ir saugomi duomenų bazėje, sukurtoje ir veikiančioje Oracle 11g RDBVS aplinkoje;
         4. VIS yra integruota su kitomis Fondo valdybos informacinės sistemos taikomosiomis sistemomis integracinių sąsajų pagalba, sukurtų „Oracle“ žiniatinklio paslaugų infrastruktūroje. Šiuo metu yra realizuotos VIS integracinės sąsajos su:
            1. Draudėjų, apdraustųjų ir socialinio draudimo įmokų apskaitos taikomąja sistema. Ši sistema yra sukurta Oracle aplinkoje,
            2. Socialinio draudimo išmokų skyrimo ir mokėjimo taikomąja sistema. Ši sistema yra sukurta Oracle duomenų bazių valdymo sistemos pagrindu,
            3. Išmokų skyrimo ir mokėjimo pagal tarptautines sutartis, Europos Sąjungos teisyną ir nacionalinius teisės aktus, reglamentuojančius tarptautines išmokas taikomąja sistema,
            4. Pensijų kaupimo fondų valdymo sistema, skirta automatizuoti darbo procesus, administruojant pensijų kaupimo dalyvių ir pensijų kaupimo sutarčių registrą, skaičiuojant ir pervedant pinigines lėšas į pensijų kaupimo fondus ir atliekant kitas funkcijas, numatytas LR pensijų kaupimo įstatyme ir kituose teisės aktuose. Ši sistema yra sukurta Oracle aplinkoje,
            5. Finansų valdymo sistema,
            6. Dokumentų valdymo taikomąja sistema,
            7. Kokybės vadybos sistema,
            8. Projektų valdymo sistema;
            9. Fondo valdybos IS naudotojų tapatybės ir prieigos teisių valdymo sistema, skirta automatizuoti darbuotojo prieigos teisių ir darbuotojo informacijos valdymą. Sistema realizuota naudojant Microsoft Identity Manager (MIM) produktą, sukuriant reikalingas MIM integracijas su Fondo valdybos informacinės sistemos taikomosiomis sistemomis, išnaudojant MIM standartinius integravimo mechanizmus.
         5. VIS analizės įrankiais gali naudotis bet kuris informacinėje sistemoje autorizuotas Fondo valdybos arba kitų Fondo administravimo įstaigų darbuotojas.
2. **BENDRI PASLAUGŲ TEIKIMO REIKALAVIMAI**
   1. Visos paslaugos, kurios sudaro pirkimo objektą, turi atitikti Lietuvos ir tarptautiniu standartu LST EN ISO/IEC 27001:2023 „Informacijos saugumas, kibernetinis saugumas ir privatumo apsauga. Informacijos saugumo valdymo sistemos. Reikalavimai (ISO/IEC 27001:2022)“ grupės standartais, reglamentuojančiais saugų duomenų tvarkymą, nustatytus saugumo reikalavimus ir užtikrinti:
      1. prieigos prie sistemos registravimą ir kontrolę (angl. *authorisation system*),
      2. naudotojų ir naudotojų grupių galimybių naudotis sistema apribojimą,
      3. duomenų atkūrimą iki paskutinės patvirtintos operacijos (sistemos sutrikimo atvejais),
      4. duomenų archyvavimą, nenutraukiant naudotojų darbo sistemoje,
      5. naudotojų visų veiksmų sistemoje istorijos išsaugojimą ir dokumentavimą (auditavimą).
   2. VIS turi būti prižiūrima ir modifikuojama atsižvelgiant į 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyvos 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas arba Reglamentas (ES) 2016/679) reikalavimus. Su laimėjusiu tiekėju bus pasirašomas susitarimas dėl asmens domenų tvarkymo.
   3. Teikiant paslaugas tiekėjas turi laikytis organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, nustatytų Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams, apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 13 d. nutarimu Nr. 818.
   4. Įdiegta programinė įranga (kuriamos aplikacijos ar standartinė programinė įranga) negali turėti Open Web Application Security Project (OWASP) Top 10 periodiškai skelbiamame aktualiame dokumente ir ankstesnėse šio dokumento versijose nurodytų pažeidžiamumų.
   5. Turi būti užtikrinamas saugumas programos lygmeniu, duomenų bazės lygmeniu, tinklo lygmeniu, aparatiniu lygmeniu.
   6. Turi būti apsauga nuo:
      1. neautentifikuotos prieigos;
      2. nesankcionuoto naudotojo sesijos perėmimo;
      3. nesankcionuoto duomenų perėmimo ar jų įterpimo;
      4. žalingo kodo įterpimo (angl. *Injection, XSS (Cross-sitescripting*));
   7. kitų saugumo pažeidimų, kurie įvardijami OWASP TOP 10 (<https://www.owasp.org>) periodiškai skelbiamame aktualiame dokumente ir ankstesnėse šio dokumento versijose.
   8. Turi būti numatyta apsauga nuo kenkėjiško kodo įkėlimo į aplikaciją (pvz., apribota galimybė įkelti bylas su plėtiniais .com, .exe, .bat ir pan.).
   9. Aplikacijų ryšys su naudotojų darbo vietomis (interneto naršyklėmis ir/ar aplikacijomis) turi būti šifruojamas naudojant SSL (angl. *Secure Socket Layer*) / TLS (angl. *Transport Layer Security*) arba kitas lygiavertes šifravimo priemones.
   10. Tiekėjas turi sudaryti galimybes Fondo valdybai atlikti sistemos atsparumo įsilaužimams testavimą.
   11. Tiekėjas turi savo sąskaita šalinti sistemos saugumo trūkumus.
   12. VIS veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo paslaugos organizuojamos ir dokumentuojamos taip, kad Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemoje:
       1. būtų fiksuojami visi kreipiniai, programinės įrangos modifikavimo užsakymai, sprendimai ir sprendimų rezultatai;
       2. būtų sekama konkrečios paslaugos teikimo eigą.
   13. Tiekėjas paslaugų teikimo laikotarpiu turi kas mėnesį pateikti Fondo valdybai ataskaitas apie visus atliktus darbus, nurodant, kada ir kokios konsultacijos buvo suteiktos, kokie incidentai užregistruoti ir išspręsti, įvykdytus ir vykdomus TS modifikavimo darbus, užregistruotas problemas ir jų sprendimus, pastebėtus rizikos veiksnius.
   14. Rengiant specifikacijas bei sistemos projektavimo dokumentus, turi būti naudojama unifikuotos modeliavimo kalbos UML (angl. *Unified Modeling Language*) technika bei vaizdavimo priemonės.
   15. Šalių atsakomybė už stebimos, prižiūrimos ir modifikuojamos TS veikimą bei Fondo valdybos IS veikimą:
       1. Sutarties įsigaliojimo dieną Fondo valdyba uždaro ankstesniojo tiekėjo ir kitų asmenų (išskyrus Fondo valdybos atsakingą asmenį bei kitus Fondo valdybos direktoriaus įsakymu paskirtus darbuotojus) prieigą prie TS kūrimo ir testavimo aplinkų. Po to tiekėjui sukuriama prieiga prie esamų kūrimo ir testavimo aplinkų. Nuo to momento tiekėjas teikia Sutartyje numatytas paslaugas.
       2. Tiekėjas turi vykdyti incidentų šalinimą, konsultavimą, problemų sprendimą, modifikavimą ir kitus Sutartyje numatytus darbus taip, kad nesutriktų kitų TS darbas.
       3. Komunikacija tarp skirtingų Fondo valdybos IS taikomųjų sistemų paslaugų tiekėjų vyksta per Fondo valdybos atsakingus asmenis.
       4. Sugadintų bei prarastų VIS duomenų atstatymą, kai gedimo priežastis yra tiekėjo pateiktos (įdiegtos) priemonės (programinė įranga, sukurta duomenų bazė, įdiegta technologija ir pan.) netinkamas veikimas arba jos neveikimas, tiekėjas atlieka savo lėšomis arba iš savo lėšų padengia su duomenų atstatymu susijusias išlaidas. Be to, kompensuoja Fondo valdybos patirtus nuostolius, atsiradusius dėl šių sugadintų arba prarastų duomenų.
       5. Visa tiekėjo perduodama programinė įranga turi būti nešifruota ir turi būti galimybė prieš diegimą peržiūrėti jos turinį.
       6. VIS programinės įrangos išeities tekstai pateikiami kartu su visomis perkompiliavimui reikalingomis bibliotekomis.Visų programinių modulių kodai su išeities tekstais, techninė dokumentacija, TS naudotojų vadovai ir kt. turi būti talpinami Fondo valdybos IS taikomųjų sistemų programinės įrangos išeities tekstų ir kitų TS komponentų saugykloje.
   16. Visų teikiamų paslaugų valdymo organizavimas.
       1. Teikiamų paslaugų valdymui tiekėjas turės:
          1. Užtikrinti tinkamą paslaugų organizavimą, apibrėžiant vadovavimo, valdymo ir vykdymo atsakomybes ir atsiskaitymo būdus;
          2. Paskirti projekto vadovą, kuris bus atsakingas už paslaugų teikimo organizavimą, koordinavimą ir derinimą su Fondo valdybos atsakingais specialistais;
          3. Paskirti techninį projekto vadovą, kuris bus atsakingas už paslaugų teikimo metu taikomus techninius ir projektinius sprendimus.
       2. Fondo valdyba sudarys sutarties su tiekėju vykdymo priežiūros komitetą (toliau – SVPK), kuriam tiekėjas turės atsiskaityti už suteiktas paslaugas.
       3. VIS veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo metu Fondo valdyba teikia tiekėjui informaciją apie numatomus teisės aktų pakeitimus, veiklos pakeitimus ir kitą informaciją, kuri gali padėti tiekėjui planuoti ir valdyti Sutarties vykdymui reikalingus darbus bei resursus.
       4. Veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo paslaugų teikimui Fondo valdyba tiekėjo darbuotojams, pasirašiusiems konfidencialumo pasižadėjimus, pateikia projekto aktualios versijos dokumentus bei suteikia prieigas prie kūrimo, testavimo (palaikomos aktualiame stovyje) bei, esant poreikiui, gamybinės (tik skaitymo teisėmis) aplinkų.
       5. Fondo valdybos ir tiekėjo už Sutarties vykdymą atsakingi asmenys, esant poreikiui, organizuoja susirinkimus, kuriuose sprendžiamos aktualios VIS veikimo stebėjimo, priežiūros ir modifikavimo paslaugų teikimo problemos, peržiūrima bei kontroliuojama VIS programinės įrangos modifikavimo užsakymų vykdymo eiga, identifikuojamos bei vertinamos rizikos.
   17. Paslaugos perkamos pagal Fondo valdybos poreikį neviršijant bendros paslaugų pirkimo sutarties vertės. Pirkimo dokumentuose nurodyti paslaugų kiekiai skirti tik paslaugų pirkimo kainodarai ir pirkimo laimėtojui nustatyti. Sutarties galiojimas pasibaigia pasibaigus sutarties terminui arba įsigijus paslaugų už numatytą sutarties vertę.
   18. Paslaugų tiekėjas, esant poreikiui pasiruošti paslaugų teikimui ir susipažinti su VIS, ne vėliau, kaip per 1 darbo dieną nuo sutarties įsigaliojimo gali pateikti rašytinį prašymą Fondo valdybai dėl paslaugų teikimo atidėjimo ne ilgiau kaip 1 mėnesiui.
   19. Atidėjus paslaugų teikimą, paslaugų tiekėjui bus suteikta prieiga prie testinės aplinkos, sutarties galiojimo terminas nebus pratęsiamas, už paslaugas bus mokama tik pasibaigus paslaugų atidėjimo laikotarpiui už faktiškai teikiamas paslaugas.
3. **TEIKIAMŲ PASLAUGŲ APIBRĖŽIMAS IR PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA**
   1. **VIS veikimo stebėjimo ir priežiūros paslaugos.**
      1. Veikimo stebėjimo ir priežiūros paslaugos apima TS veikimo stebėjimą, konsultavimą, incidentų šalinimą ir problemų sprendimą.
      2. TS veikimo stebėjimas suprantamas kaip tiekėjui Fondo valdybos pateiktų prižiūrimos TS veikimo parametrų analizė, nukrypimų nuo SLA bei jų priežasčių analizė, siūlymų, kaip užtikrinti SLA nustatytus arba geresnius parametrus teikimas Fondo valdybai.
      3. Konsultavimo paslaugos VIS administravimo, eksploatavimo, modifikavimo, naudotinų technologinių sprendimų klausimais apima:
         1. Konsultavimo turinys:
            1. Konsultacijas dėl visų VIS ir integracinės terpės programinių ir techninių komponenčių, iš kurių yra sudarytas VIS ir visų integracinių sąsajų veikimo.
            2. Konsultacijas dėl VIS ir integracinės terpės funkcionavimo aplinkų administravimo ir eksploatavimo, naudotinų technologinių sprendimų.
            3. Konsultacijos teikiamos Fondo valdybos atsakingo asmens pateiktame sąraše nurodytiems specialistams.
         2. Konsultavimo teikimo priemonės ir tvarka:
            1. Konsultavimo paslaugos turi būti teikiamos keliais skirtingais kanalais ir būdais: Tiekėjo paslaugų tarnybą (angl. *Service desk*), telefonu, el. paštu ir Fondo valdybos specialistų darbo vietoje, per Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemą bei Fondo valdybos organizuojamuose susitikimuose. Jeigu konsultacijos nepavyksta suteikti telefonu ar elektroninio pašto pagalba, suderintu laiku tiekėjo specialistai turi atvykti ir teikti konsultacijas darbo vietoje.
            2. Tiekėjas sutarties vykdymui turės turėti reikalavimus atitinkančią pagalbos tarnybą, kuri turi turėti aprašytą ir veikiantį kreipinių ir incidentų sprendimo procesą, atitinkantį ITIL (ar lygiavertės metodikos) geriausių praktikų rekomendacijas.
            3. Tiekėjas sutarties vykdymui privalės turėti interneto portalą, atitinkantį ITIL (ar lygiavertės metodikos) IT paslaugų valdymo geriausių praktikų metodiką, kuriame įstaigų atsakingi asmenys turėtų galimybę registruoti gedimų kreipinius, sekti paslaugų teikimo eigą, generuoti ataskaitas.
            4. Tiekėjo pagalbos tarnyboje ir Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemoje turi būti komunikuojama lietuvių kalba. Tiekėjo pagalbos tarnyba turės suteikti galimybes registruoti kreipinius visais nurodytais kanalais:

per Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemą;

elektroniniu paštu;

fiksuoto arba mobilaus ryšio telefonu;

per web portalą.

* + - 1. Tiekėjo pagalbos tarnyba turi užtikrinti reakcijos laikų fiksavimą.
      2. Tiekėjas privalo per 6.1.3.5 punkte numatytus terminus pateikti atsakymą per Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemą, telefonu, el. paštu, pateiktus konsultavimo klausimus, susijusius su TS veikimu, jos eksploatacija, administravimu, modifikavimu bei naudojimu.
      3. Konsultavimo tipai ir konsultacijos suteikimo terminai:

1 lentelė

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Konsultavimo tipas** | **Reakcija** | **Laikas, per kurį turi būti suteikiamos konsultacijos** |
| Skubus | 2 darbo valandos | Per 5 valandas nuo reakcijos (sureagavimo) momento |
| Vidutinis | 4 darbo valandos | Per 8 darbo valandas nuo reakcijos momento |
| Neskubus | 8 darbo valandos | Per 32 darbo valandas nuo reakcijos momento |

* + - 1. Konsultavimo tipą nustato Fondo valdyba registruodama kreipinį.
      2. Reikalavimai VIS viešojo statistinių duomenų portalo infrastruktūros techninės priežiūros paslaugoms:
         1. Tiekėjas kartu su pasiūlymu turi pateikti Ketinimų protokolą/preliminarią sutartį su Duomenų centru dėl prieinamų išteklių.
         2. Tiekėjas per 5 d.d. nuo sutarties pasirašymo turi pateikti pasirašytos sutarties kopiją su duomenų centru, iš kurio bus teikiamos statistinio duomenų portalo virtualių tarnybinių stočių resursų nuomos paslaugos. Tiekėjo duomenų centras (-ai), iš kurio (-ių) bus teikiamos paslaugos, turi atitikti žemiau nurodytus reikalavimus:

Duomenų centras turi būti įrengtas Lietuvos Respublikos teritorijoje (pasiūlyme nurodyti tikslų adresą).

Duomenų centras neturi būti įrengtas požeminiame ar paskutiniame pastato aukšte. Jei duomenų centras įrengtas ne pagal nurodytą reikalavimą, tai tiekėjas kartu su pasiūlymu turi pateikti nepriklausomos kompetentingos institucijos išduotą dokumentą, įrodantį, kad duomenų centras yra apsaugotas nuo vandens poveikio (užliejimo) įvykus stichinėms nelaimėms arba avarijoms šalia esančiuose inžineriniuose tinkluose.

Tarnybinių stočių ir kitos technologinės duomenų centro patalpos (nepertraukiamo maitinimo šaltinių, oro kondicionavimo įrenginių, dujų gesinimo sistemos) negali turėti langų.

Tarnybinių stočių patalpa turi būti atspari ugnies ir vandens poveikiui.

Duomenų centro patalpose turi būti įrengta vaizdo stebėjimo sistema su įrašymo funkcija.

Duomenų perdavimo tinklo ir elektros tinklo kabeliai turi būti atskirti ne mažesniu nei 1 m atstumu.

Tarnybinių stočių laikymo patalpoje turi būti įrengta tikslaus klimato kontrolės sistema, palaikanti pastovią temperatūra 20-23 °C ir drėgnumą 40-60% ribose.

Tikslaus klimato kontrolės sistema turi būti dubliuota mažiausiai N+1 lygiu.

Tarnybinių stočių ir nepertraukiamo maitinimo šaltinio patalpose turi būti įrengta priešgaisrinė signalizacija.

Tarnybinių stočių ir nepertraukiamo maitinimo šaltinio patalpose turi būti įrengtos autonominės nepriklausomos gesinimo dujomis sistemos.

Elektros tiekimas į duomenų centrą turi būti užtikrinamas 2 (dvejomis) nepriklausomomis įvadinėmis linijomis.

Elektros srovės nepertraukiamas tiekimas tarnybinių stočių patalpai turi būti užtikrintas nepertraukiamo maitinimo šaltinio sistemos pagalba.

Nepertraukiamo maitinimo šaltinio sistema turi būti dubliuota mažiausiai N+1 lygiu.

Tarnybinių stočių, duomenų saugyklų, kompiuterinio tinklo įrangos naudojamos paslaugų teikimui iš duomenų centro maitinimas turi būti dubliuotas N+1 lygiu.

Duomenų centas turi turėti autonominį elektros srovės generatorių, užtikrinantį nepertraukiamą duomenų centro sistemų veikimą esant maksimaliam jo apkrovimui.

Tiekėjas turi užtikrinti, kad tiekėjo duomenų centre esantys perkančiosios organizacijos duomenys ir jų kopijos bus neprieinamos neįgaliotiems asmenims ar trečiosioms šalims.

Visi darbai ar medžiagos, kurie gali būti pagrįstai laikomi būtinais visų šioje techninėje užduotyje įvardintų paslaugų teikimui ir jų tinkamam eksploatavimui, turi būti be papildomo mokesčio privalomai atliktos ir (ar) pateiktos nepriklausomai nuo to, ar jos yra apibūdintos šioje techninėje užduotyje, ar ne.

Tarnybinių stočių patalpos turi būti apsaugotos nuo neteisėto asmenų patekimo į jas, įrengti gaisro ir įsilaužimo davikliai, kurių stebėsena ir kontrolė turi būti užtikrinama 24 valandas per parą.

Patekimas į tarnybinių stočių patalpas turi būti griežtai reglamentuotas ir patvirtintas Paslaugų tiekėjo vidaus tvarkos taisyklėmis, užtikrinant visapusę patenkančių asmenų atsakomybę, kontrolę ir palydą.

* + - * 1. VIS statistinio duomenų portalo virtualių tarnybinių stočių resursų nuomos paslaugos turi atitikti žemiau nurodytus reikalavimus:

Paslauga visą jos teikimo laikotarpį turi apimti visą jai teikti reikalingą techninę ir programinę įrangą, apimant jos įsigijimą, įdiegimą bei priežiūrą, šios įrangos veikimui reikalingos infrastruktūros užtikrinimą, visas jai teikti reikalingas elektros energijos sąnaudas bei kitas su paslaugos teikimu susijusias sąnaudas.

Tiekėjas turi pradėti teikti paslaugą pagal žemiau aprašytas charakteristikas ir techninius reikalavimus ne vėliau kaip po 7 (septynių) dienų nuo pirkimo sutarties įsigaliojimo dienos.

VIS viešojo statistinio duomenų portalo virtualių tarnybinių stočių resursai turi būti ne mažesni, kaip naudojami šiuo metu:

1. virtualių tarnybinių stočių procesoriai (vCPU) 2 vnt.,
2. virtualių tarnybinių stočių operatyvioji atmintis (RAM) 8 GB,
3. virtualių tarnybinių stočių duomenų kiekis (HDD) 100 GB.

Tiekėjas, teikdamas paslaugą, turi suteikti perkančiajai organizacijai savitarnos portalą, kuris turi leisti perkančiajai organizacijai savarankiškai atlikti tokius veiksmus:

1. kurti, stabdyti, perkrauti, ištrinti virtualias tarnybines stotis;
2. dinamiškai keisti visus virtualios tarnybinės stoties parametrus vCPU, RAM, HDD;
3. virtualiai tarnybinei stočiai priskirti ne mažiau kaip 2 (du) virtulius tinklo adapterius;
4. kurti virtualias tarnybines stotis iš paruoštų šablonų;
5. kurti virtualias tarnybines stotis pasinaudojant virtualiais ISO atvaizdais;
6. daryti momentines virtualių tarnybinių stočių kopijas (angl. Snap Shots) ir saugoti virtualios tarnybinės stoties kopijas;
7. turi būti galimybė pasinaudojant savitarnos portalu prisijungti prie virtualios tarnybinės stoties, nenaudojant papildomų programinių įrankių. Virtuali tarnybinė stotis turi būti pasiekiama ir tuo atveju, kai jai nėra prijungtas ar suteiktas virtualus tinklo adapteris ar IP adresas;
8. turi būti suteiktos dvi grupės VLAN (vidinis ir išorinis tinklas) tinklų, kad savitarnos portalo naudotojas galėtų dinamiškai valdyti ir priskirti virtualias tarnybines stotis į reikiamus tinklus ir potinklius;

Tarnybinių stočių virtualizavimo platformos turi palaikyti šias operacines sistemas, apimant, bet neapsiribojant: - Microsoft Windows Server 2008/2008R2, 2012, Suse Linux Enterprise 9, RedHat Enterprise Linux 6.X, Centos 6.X Linux.

Tiekėjas turi užtikrinti įdiegtų virtualių tarnybinių stočių operacinių sistemų legalumą. Visas reikiamas licencijas legalumui užtikrinti be papildomo mokesčio pateikia tiekėjas.

Tiekėjas atlieka veikiančių virtualių tarnybinių stočių stebėseną, stebi 10 (dešimt) pasirinktų paslaugos teikimo/našumo parametrų.

Tarnybinių stočių virtualizavimo platformoje turi būti techninės sąlygos naudoti USB/HASP licencijavimo, šifravimo laikmenas su galimybe priskirti bet kuriai virtualiai tarnybinei stočiai.

Turi būti galimybė kurti ne mažiau nei 5 vnt. naujų operacinių sistemų aplinkų (angl. Operating System Environment).

Turi būti galimybė didinti ir mažinti kiekvienai virtualiai tarnybinei stočiai skiriamus resursus (vCPU, RAM, HDD).

Turi būti galimybė vienai virtualiai tarnybiniai stočiai priskirti nemažiau kaip 8 vnt. virtualių procesorių.

Fizinės tarnybinės stotys, skirtos tarnybinių stočių virtualizacijos platformai, turi būti ne mažiau nei 3 (trys) ir apjungtos į aukšto patikimumo blokinį (angl. cluster).

Fizinių tarnybinių stočių skirtų, tarnybinių stočių virtualizacijos platformai, procesorių našumas 2 (dviejų) procesorių aparatinėje platformoje turi būti ne mažiau negu:

1. SPECint\_base2006 = 30
2. SPECfp\_base2006 = 35
3. SPECint\_rate\_base2006 = 259
4. SPECfp\_rate\_base2006 = 189

Pastaba: Našumo rezultatai turi būti išmatuoti su siūlomu procesoriumi bet kurioje aparatinėje platformoje. Našumo testų rezultatai turi būti viešai publikuoti www.spec.org puslapyje. Pasiūlyme būtina nurodyti fizinių tarnybinių stočių, kurios bus skiriamos tarnybinių stočių virtualizavimo platformai, procesorių skaičių, gamintoją ir modelį, dažnį, veikiančių branduolių skaičių, spartinančiosios atminties dydį, sisteminės magistralės dažnį.

Suminis fizinių tarnybinių stočių operatyvinės atminties kiekis (RAM) turi būti ne mažesnis nei 64 GB.

Fizinių tarnybinių stočių, skirtų tarnybinių stočių virtualizacijos platformai, resursų (CPU ir RAM) panaudojimas neturi viršyti 70 %.

Duomenų saugyklos, parametrai turi būti ne blogesni kaip:

1. Visi komponentai dubliuojami, įskaitant:

* Ne mažiau kaip du valdymo moduliai.
* Ne mažiau kaip du maitinimo šaltiniai.

1. Duomenų saugykla su fizinėmis tarnybinėmis stotimis turi būti sujungta ne blogesne nei: iSCSI arba FC sąsaja, kurios greitaveika ne mažiau kaip 8 Gbps;

Paslaugos teikimo laikas turi būti 24 (dvidešimt keturios) valandos per parą ir 7 (septynios) dienos per savaitę.

Paslaugos pasiekiamumas turi būti > 99,4 % (devyniasdešimt devyni ir keturios dešimtosios procento) per mėnesį.

Iki kiekvieno einamojo mėnesio 10 (dešimtos) dienos tiekėjas pateikia paslaugos kokybės parametrų ataskaitą už praėjusį mėnesį. Ataskaitoje nurodomi šie duomenys:

1. Vidutinės incidentų reakcijos bei išsprendimo trukmės;
2. Visų incidentų sąrašas su nurodytais reakcijos bei išsprendimo laikais;
3. Mėnesio paslaugos pasiekiamumas, %.

Duomenų rezervinis kopijavimas ir atstatymo paslaugos, turi būti teikiami visą sutarties galiojimo laikotarpį ir turi apimti visą reikalingą techninę ir programinę įrangą, apimant jos įsigijimą, įdiegimą bei priežiūrą, šios įrangos veikimui reikalingos infrastruktūros užtikrinimą, visas jai teikti reikalingas elektros energijos sąnaudas bei kitas su paslaugos teikimu susijusias sąnaudas.

Tiekėjas turi pradėti teikti duomenų rezervinių kopijų kūrimo ir atstatymo paslaugą pagal žemiau aprašytas charakteristikas ir techninius reikalavimus kartu su tarnybinių stočių perkėlimo paslauga.

Rezervinis kopijavimas turi būti atliekamas visoms virtualioms tarnybinėms stotims.

Turi būti užtikrintos tokios rezervinio kopijavimo funkcijos

1. Virtualių tarnybinių stočių duomenų rezervinių kopijų sukūrimas;
2. Virtualios tarnybinės stoties duomenų atstatymas iš pasirinktos duomenų rezervinės kopijos (14 (keturiolika) paskutinių parų).

Virtualių tarnybinių stočių duomenų rezervinių kopijų sukūrimas turi būti atliekamas bent 1 (vieną) kartą per parą.

Turi būti saugomos ne mažiau kaip 14 (keturiolika) paskutinių parų duomenų rezervinės kopijos.

Virtualių tarnybinių stočių duomenų rezervinės kopijos privalo būti laikomos nemažiau kaip 1 km nutolusiame duomenų centre, nei yra pačios tarnybinės stotys.

Tiekėjas suteikia galimybę nemokamai atstatyti kiekvieno virtualaus serverio pasirinktą rezervinę kopiją 1 (vieną) kartą per mėnesį, taip siekiant įsitikinti ar sukurtos rezervinės kopijos yra funkcionuojančios.

VIS statistinių duomenų portalui turi būti užtikrinta, apsauga nuo įsilaužimų iš interneto, duomenų vagysčių, kibernetinių atakų, internetinio tinklapio iškraipymo, web aplikacijos sustabdymo ir kitų paslaugos tiekimo momentu žinomų internetinių aplikacijų ir tinklapių pažeidžiamumų.

Apsauga turi būti teikiama iš tiekėjo duomenų centre įdiegto specializuoto internetinių aplikacijų ugniasienės (angl. web application firewall) sprendimo. Būtina nurodyti specializuotos internetinių aplikacijų ugniasienės gamintoją ir pavadinimą.

Paslaugos tiekėjas turi užtikrinti, kad teikiamos apsaugos greitaveika turi būti ne mažiau kaip 100 Mbps.

Visas internetinių vartotojų duomenų srautas į Fondo valdybos internetinę aplikaciją turi būti nukreiptas į tiekėjo duomenų centrą. Nukreipimas turi būti realizuojamas atliekant internetinio vardo (angl. domain) DNS įrašų nukreipimą į tiekėjo nurodytą IP adresą.

Apsaugos teikimui užtikrinti neturi būti reikalingi papildomi Fondo valdybos internetinės aplikacijos programinio kodo pakeitimai ar naudojami kiti techniniai ar programiniai sprendimai Fondo valdybos IT infrastruktūroje.

Paslauga turi saugoti nuo šių pažeidžiamumų:

1. apsauga nuo kibernetinių atakų;
2. apsauga nuo konfidencialių vartotojų duomenų perėmimo;
3. apsauga nuo duomenų bazių vagysčių;
4. apsauga nuo „sausainėlių“ (angl. Cookies) vagysčių;
5. informacinių sistemų valdymo perėmimo apsauga;
6. apsauga nuo turinio sistemos valdymo perėmimo;
7. apsauga nuo SQL injection;
8. apsauga nuo atminties buferio perpildymo;
9. apsauga nuo L4 Denial of Service (DoS);
10. apsauga nuo L7 HTTP/URL turinio perrašymo
11. apsauga nuo XML Denial of Service (DoS);
12. apsauga nuo Cross-site Scripting (XS);
13. apsauga nuo turinio iškraipymo;

Iki kiekvieno mėnesio 10 dienos tiekėjas pateikia apsaugos kokybės parametrų ataskaitą už praėjusį mėnesį. Ataskaitoje nurodomi šie duomenys:

1. detalus saugumo incidentų sąrašas;
2. tinklapio greitaveikos parametrai.
   * + - 1. VIS viešojo statistinių duomenų portalo virtualių tarnybinių stočių sisteminio administravimo paslaugos turi tenkinti tokius reikalavimus:

Turi būti vykdomi nuolatiniai profilaktiniai priežiūros darbai:

1. operacinės sistemos įvykių žurnalo peržiūra, klaidų įrašų analizė bei klaidų priežasčių panaikinimas, vykdomi ne rečiau kaip kartą per mėnesį;
2. pasirodančių prižiūrimų operacinių sistemų pataisymų paketų sekimas ir jų įdiegimas, vykdomi ne rečiau kaip kartą per tris mėnesius;
3. pasirodančių prižiūrimų operacinių sistemų kritinių atnaujinimų sekimas ir jų įdiegimas, vykdomi ne rečiau kaip kartą per mėnesį;
4. prie prižiūrimų operacinių sistemų prisijungusių terminalo sesijų peržiūra, perteklinių sesijų panaikinimas, vykdomi ne rečiau kaip kartą per savaitę.

Turi būti vykdomi administravimo darbai (pagal užklausas)

1. Prieigos teisių suteikimas;
2. Prieigos teisių pašalinimas;
3. Katalogų struktūros papildymas;
4. Nurodytų failų/katalogų atstatymas ir rezervinės duomenų kopijos.
   * + - 1. VIS viešojo statistinių duomenų portalo tarnybinių stočių perkėlimas į tiekėjo duomenų centrą turi tenkinti tokius reikalavimus:

Fondo valdybos viešojo statistinių duomenų portalo tarnybinių stočių virtualizavimas, tarnybinių stočių migravimas į tiekėjo duomenų centrą, turi būti atliekamas ne ilgiau kaip per 7 (septynias) dienas nuo pirkimo sutarties įsigaliojimo dienos.

Fondo valdybos viešojo statistinių duomenų portalo tarnybinių stočių virtualizavimas, tarnybinių stočių migravimas į tiekėjo duomenų centrą, turi būti vykdomas minimaliai trikdant naudotojų darbą, tarnybinių stočių stabdymas galimas ne darbo valandomis, pagal su perkančiosios organizacijos iš anksto suderintą grafiką. Tarnybinės stoties stabdymas negali būti ilgesnis nei 8 (aštuonios) val. Darbai turi būti atliekami perkančiosios organizacijos ne darbo metu.

* + 1. Incidentų šalinimas.
       1. Incidentas – tai:
          1. visiškas arba dalinis VIS darbo sutrikimas, kai VIS nebeatlieka tų funkcijų, kurias atlikdavo iki sutrinkant darbui;
          2. klaida VIS programinėje įrangoje, dėl kurios visai arba iš dalies neįmanoma atlikti tam tikrų funkcijų arba šios funkcijos pateikiami rezultatai yra klaidingi.
       2. Incidentų šalinimas turi būti pradedamas per nustatytą reagavimo į pranešimą apie sistemos sutrikimą laiką (reakcijos laikas) ir atliktas per nustatytą incidento pašalinimo laiką.
       3. Reakcijos laikas – tai laikas nuo momento, kai Fondo valdyba praneša tiekėjui apie incidentą, iki laiko momento, kai tiekėjas realiai pradeda incidento šalinimo darbus.
       4. Incidento pašalinimo laikas – tai laikas nuo momento, kai baigėsi Reakcijos laikas, iki momento, kai sistema atstatyta į būseną, buvusią prieš incidentą (klaida ištaisyta), ir VIS incidento pašalinimo faktas užfiksuotas tiekėjo bei Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemoje.
       5. Reakcijos laikas ir incidento pašalinimo laikas priklauso nuo incidento tipo, kuris nustatomas pagal incidento įtaką Fondo valdybos veiklai ir incidento įtakotą naudotojų skaičių bei atitinkamo incidento pasikartojimo dažnį.
       6. Incidentų tipai:
          1. kritiniai, kai Fondo valdyba ir TS naudotojai negali vykdyti jiems LR įstatymų ir kitų teisės aktų deleguotų funkcijų, t. y., kai:

neveikia VIS komponentė, kuri įtakoja VIS įgyvendintus veiklos procesus, arba

klaidingai veikia VIS komponentė, kritiškai įtakojanti joje įgyvendintus veiklos procesus, ir nėra kitų problemos išsprendimo galimybių, arba

neveikia VIS komponentė, sąveikaujanti su kitomis Fondo valdybos taikomosiomis sistemomis ir kitų organizacijų informacinėmis sistemomis ir kritiškai įtakojanti šių komponenčių, posistemių ar sistemų veiklą, ir nėra kitų problemos išsprendimo galimybių;

* + - * 1. svarbūs, kai:

neveikia arba klaidingai veikia VIS komponentė, kritiškai neįtakojanti teisės aktuose nustatytų veiklos procesų ar paslaugų, bet įtakojanti papildomus veiklos procesus ir nėra kitų problemos išsprendimo galimybių arba (ir)

neveikia arba klaidingai veikia VIS komponentė, sąveikaujanti su kitomis Fondo valdybos taikomosiomis sistemomis ir kitų organizacijų informacinėmis sistemomis ir neturintis kritinės įtakos šių posistemių veiklai, ir nėra kitų problemos išsprendimo galimybių;

* + - * 1. vidutiniai, kai naudotojai negali naudotis arba gali tik iš dalies naudotis tam tikromis VIS funkcijomis, bet yra laikini sutrikimo sprendimo būdai;
        2. maži – nereikalaujantys skubaus sprendimo sutrikimai ir (arba) yra nesudėtingi laikini sutrikimų sprendimo būdai.
      1. Kiekvienam incidentui pašalinti nustatomas reakcijos laikas ir laikas skirtas incidentui pašalinti:

2 lentelė

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Incidento tipas** | **Reakcija, iki** | **Laikas, per kurį turi būti pašalinamas incidentas** |
| Kritinis | 1 darbo valandos | 2 darbo valandos |
| Svarbus | 2 darbo valandos | 6 darbo valandos |
| Vidutinis | 1 darbo diena | 10 darbo dienų |
| Mažas | 2 darbo dienos | 15 darbo dienų |

* + - * 1. Į incidento pašalinimo laiką neįskaičiuojamas laikas, kai tiekėjas negali vykdyti incidento šalinimo dėl ne nuo tiekėjo priklausančių aplinkybių, pvz., Fondo valdybos atliekamų Fondo valdybos IS keitimo darbų, kitų tiekėjų teikiamų paslaugų. Apie tokias aplinkybes tiekėjas turi informuoti Fondo valdybą.
        2. Jeigu incidento neįmanoma pašalinti per nustatytą incidento pašalinimo laiką, tiekėjas privalo apie tai informuoti Fondo valdybą, pateikti ir suderinti su ja pagrįstą sutrikimų šalinimo planą ir naują, kiek įmanoma trumpesnį, incidento šalinimo terminą.
        3. Tiekėjui dėl savo kaltės nesilaikant nustatytų reakcijos bei incidento pašalinimo terminų arba naujai suderintų incidentų pašalinimo laikų, bus skaičiuojami delspinigiai procentais nuo mėnesinio mokesčio, mokamo už VIS veikimo stebėjimo ir priežiūros paslaugas:

esant kritiniam incidentui – 1 %, už kiekvieną valandą;

esant svarbiam incidentui – 0.5 %, už kiekvieną valandą;

esant vidutiniam incidentui – 0.25 %, už kiekvieną darbo valandą;

esant mažam incidentui – 1 %, už kiekvieną darbo dieną.

* + - * 1. Jeigu incidento šalinimo terminas pratęsiamas dėl ne nuo tiekėjo priklausančių aplinkybių (pvz. Fondo valdybos ar trečiųjų šalių atliekamų veiksmų), jam negalioja sąlygos, numatytos 5.1.4.7 punkte.
    1. VIS darbingumo atkūrimas po visiško ar dalinio funkcionavimo sutrikimo.
       1. Šie darbai apima (pagal poreikį):
          1. VIS duomenų bazės atkūrimo konsultavimą darbo vietoje;
          2. VIS programinės įrangos perinstaliavimo bei tarnybinių stočių programinės įrangos, kurios aplinkoje veikia sistemų programiniai moduliai, konfigūravimo konsultavimą darbo vietoje;
          3. Duomenų bazių bei portalo informacijos atkūrimo iš atsarginių kopijų konsultavimą darbo vietoje.
       2. Funkcionalumo sutrikimai dėl nuo tiekėjo nepriklausančių veiksnių pagal svarbą klasifikuojami taip pat, kaip ir incidentai (6.1.4.6 punktas), jiems nustatomi tokie pat reakcijos bei sutrikimo pašalinimo laikai (6.1.4.7 punktas), tačiau sutrikimo pašalinimo laikas pradedamas skaičiuoti nuo tada, kai Fondo valdyba ar kitas tiekėjas pašalina sutrikimą sukėlusį veiksnį.
    2. Maksimali VIS veikimo stebėjimo ir priežiūros paslaugų vertė gali sudaryti ne daugiau kaip 30 proc. visų paslaugų vertės.
    3. Problemų (kreipinių) sprendimas.
       1. Problema – situacija, kai Fondo valdybos darbuotojai ar klientai negali naudotis VIS arba kai Fondo valdyba gauna informaciją, kad VIS veikia netinkamai, tačiau priežastis, kodėl taip, yra nežinoma ir jai išsiaiškinti būtina išsami analizė.
       2. Fondo valdybos problemos bus registruojamos ir aprašomos Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemoje. Nukreipus problemą tiekėjui, tiekėjas paskiria už problemos sprendimą atsakingą darbuotoją (toliau – Paskirtas darbuotojas), kuris per 3 valandas turi susipažinti su problema ir susisiekti su Fondo valdybos Atsakingu asmeniu.
       3. Jei tiekėjo Paskirtam darbuotojui problemos priežastys aiškios, problema sprendžiama. Jei priežasčių nustatymui trūksta informacijos, tiekėjo Paskirtas darbuotojas ir Fondo valdybos Atsakingas asmuo bendradarbiauja siekdami gauti problemos sprendimui reikalingą informaciją ir spręsti problemą.
       4. Problema laikoma išspręsta, kai:
          1. Išsiaiškinama, kad TS veikia tinkamai, Fondo valdybos darbuotojui ar klientui suteikiama konsultacija;
          2. Išsiaiškinama, kad TS veikimas atitinka funkcinę specifikaciją, tačiau pastarojoje yra klaidų ir problema performuluojama į užsakymą;
          3. Problema perkvalifikuojama į incidentą.
       5. Išsprendus problemą, apie tai pranešama į Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemą nurodant, koks sprendimas priimtas.
  1. **VIS modifikavimo paslaugos,** kurias planuojama užsakyti ir kurias tiekėjas turės įgyvendinti, išvardintos šio techninių sąlygų aprašo 6.2.10. ir 6.2.11 punktuose. VIS programinės įrangos modifikavimo užsakymai realizuojami detalios funkcionalumo analizės ataskaitoje nurodyta apimtimi. Pasikeitus modifikavimo poreikiui teikiamas naujas programinės įrangos modifikavimo užsakymas. Į kitais komunikavimo kanalais pateiktus užsakymo tikslinimus ar keitimus neatsižvelgiama.
     1. Visą paslaugų teikimo laikotarpį tiekėjas turi pagal Fondo valdybos teikiamus modifikavimo užsakymus keisti VIS ir jos sudedamąsias dalis taip, kad jie funkcionalumu ir darbo našumu tenkintų naudotojų ir Fondo valdybos poreikius, atitiktų galiojančių ir ruošiamų Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatas, Fondo administravimo įstaigų veiklos procesus, gebėtų tiek duomenų mainų, tiek ir žiniatinklio paslaugų (angl. Web Services) lygyje keistis informacija su kitomis Fondo valdybos taikomosiomis sistemomis bei kitų organizacijų informacinėmis sistemomis.
     2. Naujai sukurtą ar pakeistą VIS programinę įrangą tiekėjas privalo perduoti Fondo valdybos atsakingam už sutarties vykdymą (ar jį pavaduojančiam) asmeniui tik pilnai ją ištestavęs ir įsitikinęs, kad:
        1. ją įdiegus gamybinėje aplinkoje nebus sutrikdytas VIS ar kitų Fondo valdybos IS dalių darbas,
        2. įdiegti pakeitimai veiks taip, kaip buvo numatyta TS programinės įrangos modifikavimo užsakyme ir kituose dokumentuose, nustatančiuose funkcinius ir techninius reikalavimus kuriamai ar keičiamai programinei įrangai.
     3. Tiekėjas, atlikęs VIS pakeitimus, prieš juos pateikdamas Fondo valdybai, privalės aprašyti ir atitinkamai pakeisti VIS techninę dokumentaciją, naudotojų instrukcijas bei elektronines pagalbos priemones.
     4. Visi sutarties vykdymo metu planuojami taikyti programinės įrangos projektiniai ar technologiniai sprendimai bei numatoma naudoti kitų gamintojų ar atviro kodo programinė įranga turi būti suderinta su Fondo valdybos atsakingais už sutarties vykdymą specialistais.
     5. VIS programinė įranga turi būti kuriama ir keičiama moduliniu principu, užtikrinant sistemos vientisumą, lankstumą, lengvas plėtimo galimybes.
     6. Naujų ataskaitų duomenų formavimas pagal galimybę turi būti atskirtas nuo suformuotų duomenų atvaizdavimo.
     7. Integracijai su kitomis Fondo valdybos IS taikomosiomis sistemomis bei BPEL procedūroms vykdyti turi būti naudojama Fondo valdybos Integracinė terpė, jeigu, vykdant užsakymą keisti TS programinę įrangą, nėra susitariama kitaip.
     8. Teikdamas modifikavimo paslaugas tiekėjas turės palaikyti aktualiame stovyje Fondo valdybos pateiktoje kompiuterinėje techninėje įrangoje TS kūrimo ir testavimo aplinkas.
     9. Užsakomos VIS modifikavimo paslaugos turi būti atliktos per 6.2.15 punkte nurodytą terminą.
     10. VIS modifikavimo paslaugos apima:
         1. Esamo VIS funkcionalumo keitimą, įskaitant:
            1. Integracinės sąsajos;
            2. Analitinės ataskaitos;
            3. ETL procedūros;
            4. Analitinių duomenų vitrinų rodiklių skaičiavimo algoritmai;
            5. Portalo funkcijos.
         2. Naujo VIS funkcionalumo kūrimą ir integravimą į esamą TS, pritaikant ją papildomiems naudotojų poreikiams bei pasikeitusių ar naujai priimtų Lietuvos Respublikos įstatymų, Lietuvos Respublikos Vyriausybės, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Fondo valdybos bei kitų žinybų teisės aktų reikalavimams, įskaitant:
            1. Integracinės sąsajos;
            2. Analitinės ataskaitos;
            3. ETL procedūros;
            4. Duomenų rinkiniai;
            5. Analitinių duomenų vitrinų rodiklių skaičiavimo algoritmai;
            6. Portalo funkcijos.
     11. Tam tikrais atvejais Fondo valdybos užsakymu prieš vykdant programinės įrangos modifikavimą gali būti atliekamas modifikavimo įvertinimas:
         1. Programinės įrangos modifikavimo įvertinimo paslaugas tiekėjas atlieka gavęs iš Fondo valdybos nustatytos formos modifikavimo įvertinimo užsakymą, kuriame fiksuojama užsakomų paslaugų poreikis ir kokybės reikalavimai, modifikavimo įvertinimo atlikimo terminas.
         2. Modifikavimo įvertinimo metu tiekėjas atlieka detalią modifikavimo funkcionalumo analizę, aprašytą šių techninių sąlygų aprašo 6.2.17 punkte ir pasiūlo preliminarią modifikavimo užsakymo kainą. Faktinė modifikavimo užsakymo kaina negali viršyti įvertinimo metu nustatytos preliminarios modifikavimo kainos daugiau nei 20%.
     12. VIS Programinės įrangos modifikavimo paslaugos turi būti vykdomos tokiomis stadijomis:
         1. Detalios modifikuojamo funkcionalumo analizės;
         2. Projektavimo;
         3. Kūrimo ir tiekėjo testavimo;
         4. Fondo valdybos testavimo.
     13. Programinės įrangos projektavimo ir vėlesnės stadijos vykdomos tik Fondo valdybai priėmus (suderinus ir pasirašius) detalios modifikuojamo funkcionalumo analizės rezultatus.
     14. Programinės įrangos modifikavimo paslaugas tiekėjas pradeda teikti tik iš Fondo valdybos gavęs nustatytos formos programinės įrangos modifikavimo užsakymą (toliau – PĮ užsakymas). PĮ užsakymas tiekėjui rengiamas pagal Fondo valdybos Veiklos skyriaus Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemoje registruotą TS keitimą, kuriame turi būti pateikiama: paslaugų apibūdinimas, t.. y. teisės aktas arba teisės akto projektas, kurio įgyvendinimui yra teikiamas keitimas, veiklos situacija, dėl kurios turi būti sukurta ar pakeista programinė įranga, preliminarus veiklos proceso aprašymas arba jo schema, pageidaujamas funkcionalumas, pageidaujama TS naudotojo veiksmų seka, naudotojo sąsajos pavyzdžiai (formos, ataskaitos vaizdas), TS keitimo sudėtingumas bei pageidaujamas pakeistos ar sukurtos PĮ pateikimo testavimui Fondo valdybai terminas. Teikdama PĮ užsakymą teikėjui Fondo valdyba nurodo, kuriai sudėtingumo kategorijai (žemo, vidutinio ar aukšto) priskirtinas teikiamas PĮ užsakymas bei pagal sudėtingumo kategoriją nustato užsakymo pateikimo Fondo valdybos testavimui terminą, kaip nurodyta 6.2.15 punkte. Jei Fondo valdyba ir tiekėjas nesutaria dėl PĮ užsakymo sudėtingumo, ginčas sprendžiamas SVPK
     15. Modifikavimo paslaugų atlikimo terminai:

3 lentelė

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Eil.Nr.** | **PĮ užsakymo sudėtingumas** | **PĮ užsakymo pateikimo Fondo valdybos testavimui terminas** |
| 1. | Žemas | 10 darbo dienos |
| 2. | Vidutinis | 9 savaitės |
| 3. | Aukštas | 4 mėnesiai |

* + 1. Kokios PĮ modifikavimui nustatyto laiko dalys turi būti skiriamos atskirų modifikavimo stadijų – Detalios funkcionalumo analizės, Projektavimo bei Kūrimo ir tiekėjo testavimo – įgyvendinimui, sprendžia tiekėjas.
    2. **Detalios funkcionalumo analizės stadija.**
       1. Detalios funkcionalumo analizės stadijos metu tiekėjas turi išsiaiškinti PĮ modifikavimo užsakyme pateiktą funkcionalumo poreikį, numatyti realizavimo būdą, naudotojo veiksmų scenarijus, techninius, saugumo ir kokybės reikalavimus, poveikį kitoms Fondo valdybos IS posistemėms, sąveiką su kitais vykdomais modifikavimais, pagal poreikį parengti naudotojo sąsajos langų ir ataskaitų projektus. Tiekėjas, jei reikia, per už sutarties vykdymą atsakingą Fondo valdybos asmenį gali inicijuoti susitikimus PĮ modifikavimo užsakyme išdėstytos informacijos patikslinimui, susitikimo metu patikslintas poreikis fiksuojamas Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemoje. Fondo valdyba turi užtikrinti, kad susitikimas įvyktų ne vėliau, kaip kitą darbo dieną po tiekėjo pageidaujamos datos. Jei nurodytu terminu susitikimas neįvyksta, PĮ užsakyme nurodyti modifikavimo atlikimo terminai pratęsiami tiek dienų, kiek vėliau įvyko susitikimas. Jei susitikimų metu tiekėjas negauna visos analizei atlikti reikalingos informacijos, jis klausimus pateikia raštu, tai fiksuojant Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemoje, o PĮ užsakyme nurodyti modifikavimo atlikimo terminai pratęsiami tiek dienų, per kiek Fondo valdyba pateikia atsakymus į klausimus.
       2. Baigęs detalią funkcionalumo analizę, tiekėjas Fondo valdybos atsakingam asmeniui pateikia Detalią funkcionalumo analizės ataskaitą. Detalios analizės trukmė negali viršyti 50% viso užsakymo realizavimui skirto laiko.
       3. Fondo valdyba, išnagrinėjusi tiekėjo pateiktą Detalios funkcionalumo analizės ataskaitą, ją suderina arba pateikia pastabas dėl Fondo valdybai nepriimtino ar neišsamaus funkcionalumo, netinkamų techninių sprendimų, galimai nebūtinų objektų, ataskaitos neišsamumo ar neaiškumo. Detalios funkcionalumo analizės ataskaita turi būti suderinta su Fondo valdyba arba pastabos pateiktos per 2 darbo dienas po ataskaitos gavimo. Jei suderinama ar pastabos pateikiamos vėliau, PĮ užsakyme nurodyti modifikavimo atlikimo terminai pratęsiami tiek, kiek buvo pavėluota suderinti ataskaitą ar pateikti pastabas. Suderinimo ar pastabų teikimo faktas fiksuojamas Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemoje.
       4. Detalios funkcionalumo analizės ataskaita laikoma priimta, kai ją pasirašo Fondo valdybos atsakingas už sutarties vykdymą asmuo, paslaugos valdytojas ir tiekėjas.
    3. Fondo valdybos Veiklos skyrius yra atsakingas už skirtingose TS vykdomų pakeitimų funkcinį suderinamumą bei PĮ keitimų tinkamų įvykdymo laikų parinkimą. Jei paaiškėja, kad kitų TS pakeitimai, reikalingi užtikrinti Fondo valdybos pageidaujamas modifikuotos programinės įrangos veikimą, neregistruoti arba registruoti ne laiku, Fondo valdyba su tiekėju derina kitą PĮ užsakymo įvykdymo laiką.
    4. **Projektavimo stadija.**
       1. Projektavimo ir kūrimo stadijų darbai pradedami vykdyti priėmus Detalios funkcionalumo analizės ataskaitą, kaip nurodyta 6.2.17.4 punkte.
       2. Projektavimo stadijoje yra atliekami projektavimo darbai ir parengiama projekto techninė dokumentacija. Taip pat yra parengiamos tvarkomų/perkeliamų/konvertuojamų duomenų taisyklės.
       3. Projektavimo stadijos rezultatai:
          1. duomenų struktūrų aprašymas – lentelių ryšių diagrama, lentelių, jų laukų, indeksų ir ryšių tarp lentelių aprašymai, lentelių vaizdų (angl. view ) ir jų laukų aprašymai;
          2. VIS pakeitimų aprašymas, sąveika su kitais moduliais ir kitomis IS TS, moduliais realizuotų veiklos funkcijų aprašymai, algoritmai ir algoritmų schemos, modulių naudojami duomenys, modulių ekraniniai vaizdai;
          3. paruoštos duomenų tvarkymo/perkėlimo/konvertavimo taisyklės.
       4. Jei užsakymo įgyvendinimui reikalingi pokyčiai skirtingų tiekėjų palaikomose ir modifikuojamose TS, Fondo valdyba koordinuoja Detalios funkcionalumo analizės ataskaitų, duomenų struktūrų aprašymų, lentelių aprašymų, lentelių vaizdų, algoritmų ir kitų techninių sprendimų derinimą.
    5. **Kūrimo ir tiekėjo testavimo stadija.**
       1. Kūrimo stadijoje atliekami programavimo darbai, paruošiami reikalingi klasifikatoriai.
       2. Kūrimo stadijos rezultatai:
          1. realizuoti TS pakeitimai;
          2. sutvarkyti TS funkcionavimui reikalingi duomenys, klasifikatoriai;
          3. paruošti testavimo scenarijai;
          4. paruoštos programinės įrangos diegimo, naudojimo ir administravimo instrukcijos;
          5. parengta pagalbos (HTML help, jeigu tokia yra sukurta konkrečiai TS) instrukcija komponentų naudotojui, jeigu buvo keičiamas modulio funkcionalumas;
          6. aktualizuotos integracijų specifikacijų versijos.
    6. Tiekėjas, baigęs programinės įrangos projektavimo bei kūrimo darbus, atlieka PĮ testavimą testavimo aplinkoje.
    7. Tiekėjas, ištestavęs ir įsitikinęs, kad programinė įranga tenkina visus PĮ modifikavimo užsakyme nustatytus funkcinius ir techninius reikalavimus, veikia teisingai ir netrikdo kitų TS dalių darbo, perduoda programinę įrangą testuoti Fondo valdybai. Kartu Fondo valdybos atsakingam asmeniui pateikia testavimo instrukciją, testavimo žurnalą, pakeistų programinių modulių sąrašą, techninę specifikaciją, TS naudotojo instrukciją ir perdavimo momentui aktualią modifikavimo darbų sąmatą. Šis momentas laikomas PĮ pateikimo Fondo valdybos testavimui data ir fiksuojamas Fondo valdybos Paslaugų valdymo sistemoje.
    8. Jei Tiekėjas nurodytus darbus atlieka vėliau, nei nustatyta PĮ pateikimo Fondo valdybos testavimui data, jam skaičiuojami 0,03% delspinigiai už kiekvieną pavėluotą dieną nuo galutinės šių modifikavimo darbų sąmatos.
    9. Testavimo aplinkoje tiekėjas turi būti įdiegęs paskutinę testuojamos TS versiją.
    10. Fondo valdybos **testavimo stadija**.
        1. Fondo valdybos testavimo tvarka:
           1. Fondo valdybos atsakingas asmuo organizuoja tiekėjo pateiktų PĮ modifikavimo rezultatų testavimą Fondo valdybos testinėje aplinkoje. Testavimo metu užpildomas testavimo žurnalas, nurodant, ar sukurta/pakeista programinė įranga tenkina nurodytus reikalavimus. Jei testavimo metu nustatomi rezultatų trūkumai (neatitikimai suderintai detaliai modifikavimo darbų funkcionalumo ar techninei specifikacijai, klaidingi rezultatai, kitų TS vykdomų funkcijų sutrikimai), Fondo valdyba grąžina tiekėjui sukurtą/pakeistą programinę įrangą trūkumams pašalinti (grąžinimo tiekėjui pastabos ir bei trūkumų pašalinimo pateikimo Fondo valdybai data fiksuojamos testavimo žurnale).
           2. Tiekėjas privalo pašalinti trūkumus nemokamai ir visus rezultatus pateikti pakartotiniam Fondo valdybos testavimui per:

4 lentelė

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Nr.*** | ***Užsakymo sudėtingumas*** | ***Trūkumų pašalinimo trukmė nuo grąžinimo tiekėjui*** |
|  | Žemas | 2 d. d. |
|  | Vidutinis | 3 d. d. |
|  | Aukštas | 5 d. d. |

* + - 1. Tiekėjui nepašalinus trūkumų per 6.2.25.1.2 punkte nustatytą laiką, jam skaičiuojami 0,03% delspinigiai už kiekvieną pavėluotą dieną nuo galutinės šių modifikavimo darbų sąmatos.
      2. Tiekėjui pateikus rezultatą arba, kai tiekėjas pakartotinius trūkumus pašalina per 6.2.25.1.2 punkte nustatytą laiką, programinė įranga perduodama testuoti Fondo valdybos Veiklos skyrių ir/arba teritorinių skyrių specialistams testavimo aplinkoje. Testavimo metu užpildomas testavimo žurnalas, nurodant, ar pakeista programinė įranga tenkina nurodytus reikalavimus. Jei atliekamo testavimo metu nustatomi rezultatų trūkumai (neatitikimai suderintai modifikavimo paslaugų funkcinei ar techninei specifikacijai, klaidingi rezultatai, kitų TS vykdomų funkcijų sutrikimai), Fondo valdyba grąžina tiekėjui sukurtą/pakeistą programinę įrangą trūkumams pašalinti. Tiekėjas turi pašalinti trūkumus per tokį patį laiką, kaip nurodyta 6.2.25.1.2 punkte. Jei trūkumai per nurodytą laiką nepašalinami, tiekėjui skaičiuojami 0,03% delspinigiai už kiekvieną pavėluotą dieną nuo galutinės šių modifikavimo darbų sąmatos.
         1. Trūkumų šalinimo bei grąžinimo tiekėjui ciklas, aprašytas 6.2.25.1 - 6.2.25.3 punktuose kartojamas tol, kol Fondo valdyba testuodamas nenustato trūkumų.
         2. Jei testavimo aplinkoje metu nebuvo nustatyta trūkumų, susijusių su užsakytu PĮ pakeitimu, tuomet testavimo žurnalą pasirašo tiekėjo ir Fondo valdybos atsakingi asmenys, PĮ užsakymas laikomas įvykdytu ir perduodamas Fondo valdybai. Po to užsakymas gali būti traukiamas į mėnesio suteiktų paslaugų perdavimo ir priėmimo aktą, kuriam pritarus SVPK, apmokama sutartyje nustatyta tvarka. Akte turi būti įskaityti visi delspinigiai ir baudos už priimamas paslaugas.
  1. **Ypatingos skubos situacija.**
     1. Situacija laikoma ypatingos skubos, jei dėl aplinkybių, kurios nepriklausė nuo Fondo valdybos, būtina skubiai modifikuoti VIS ir to padaryti neįmanoma vadovaujantis 6.2.12 - 6.2.25 punktuose nustatyta tvarka. Pavyzdžiui, priimamas teisės aktas (Lietuvos Respublikos įstatymas, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas), kurio reikalavimų vykdymui būtina modifikuoti Fondo valdybos IS, tačiau iki teisės akto įsigaliojimo datos atlikti PĮ modifikavimą nurodyta tvarka neįmanoma.
     2. Ypatingos skubos situacijoje kiti vykdomi modifikavimo darbai Fondo valdybos sprendimu gali būti sustabdomi nė vienai šaliai netaikant baudų, delspinigių ir kitokių sankcijų ir visi Fondo valdybos ir tiekėjo resursai skiriami darbams, būtiniems Fondo valdybos veikos funkcijų vykdymui reikalingų modifikacijų įgyvendinimui.
     3. Ypatingos situacijos atveju Fondo valdyba pateikia tiekėjui užsakymą, kuriame pateikta visa informacija, kuri Fondo valdybai tuo metu žinoma (nebūtinai išsami). Gautą papildomą informaciją Fondo valdyba nedelsiant perduoda tiekėjui.
     4. Ypatingos situacijos atveju gavęs užsakymą tiekėjas per 3 darbo dienas pateikia jo įgyvendinimo planą. Abi šalys dirba glaudžiai bendradarbiaudamos, analizės, projektavimo, kūrimo bei testavimo darbai gali būti derinami vienu metu. Tokiu atveju, už darbus apmokama už įdiegtą programinę įrangą pagal detalios modifikavimo darbų funkcionalumo analizės, projektavimo bei kūrimo ir tiekėjo testavimo stadijas kartu.
     5. Baudos, delspinigiai ar kitos sankcijos ypatingos skubos atveju netaikomos.

1. **NUOSAVYBĖS TEISĖS**
   1. Visi rezultatai ir su jais susijusios teisės, įgytos vykdant Sutartį, įskaitant autorines ir kitas intelektinės nuosavybės teises, yra Fondo valdybos nuosavybė.
   2. Tiekėjas garantuoja nuostolių atlyginimą Fondo valdybai dėl bet kokių reikalavimų, kylančių dėl autorių teisių, patentų, licencijų, brėžinių, modelių, Paslaugų (prekių) pavadinimų ar Paslaugų (prekių) ženklų naudojimo, išskyrus atvejus, kai toks pažeidimas atsiranda dėl Fondo valdybos kaltės.
2. **SUTARTIES SĄLYGOS**
   1. Pirkimo sutartis negali būti sudaroma tol, kol nesibaigė Viešųjų pirkimų įstatyme nustatyti tiekėjų pretenzijų pateikimo ir ieškinio pareiškimo terminai, išskyrus atvejus, kai pasiūlymą pateikia tik vienas tiekėjas.
   2. Pateikiamas sutarties projektas.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_