**FINANSŲ VALDYMO IR APSKAITOS INFORMACINĖS SISTEMOS PRIEŽIŪROS IR PLĖTROS PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

## **PERKANČIOJI ORGANIZACIJA**

* 1. Valstybinė ligonių kasa prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Perkančioji organizacija arba VLK), perka Finansų valdymo ir apskaitos informacinės sistemos (toliau – FVAIS) priežiūros ir plėtros paslaugas (toliau – Paslaugos).

## **TECHNINĖJE SPECIFIKACIJOJE NAUDOJAMI TERMINAI,**

**TRUMPINIAI IR JŲ APRAŠYMAS**

* 1. **1 lentelė. Terminų ir trumpinių paaiškinimas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Trumpinys** | **Aprašymas** |
| ASPĮ | Asmens sveikatos priežiūros įstaiga |
| EVIS | Eilių valdymo informacinė sistema |
| FVAIS | Finansų valdymo ir apskaitos informacinė sistema |
| KVAP | SVEIDRA kompensuojamųjų vaistų apskaitos posistemis |
| PSDF | Privalomojo sveikatos draudimo fondas |
| SVEIDRA | Privalomojo sveikatos draudimo informacinė sistema |

## **ESAMOS PADĖTIES APRAŠYMAS**

* 1. FVAIS priemonėmis yra tvarkoma VLK administruojamo PSDF finansų ir biudžeto vykdymo apskaita.
  2. FVAIS yra realizuoti šie moduliai:
  + Finansų apskaitos (FI);
  + Biudžeto apskaitos (FM);
  + Atsargų apskaitos (MM-IM);
  + Pirkimų apskaitos (MM-PUR);
  + Ilgalaikio turto apskaitos (AA);
  + Valdymo apskaitos (CO);
  + Personalo valdymo (HR).
  1. FVAIS realizuotos sąsajos su išorinėmis ir vidinėmis sistemomis:
     1. Lietuvos banku – valiutų kursų paėmimui. Valiutų kursų informacija atnaujinama kartą per dieną.
     2. SWEDBANK ir SEB bankais – mokėjimams perduoti bei gautiems išrašams įkelti į FVAIS. Failai į banką keliami ir iš banko paimami per e-bank puslapį.
     3. Juridinių asmenų registru (JAR) – kreditorių ir debitorių duomenims gauti (iš JAR į FVAIS).
     4. Eilių valdymo informacine sistema (EVIS) – sutarčių su ASPĮ, tiekėjų ir prekių pristatymo vietų duomenų perdavimui, sąskaitų faktūrų informacijai priimti.
     5. SVEIDRA kompensuojamųjų vaistų apskaitos posistemiu (KVAP) – vaistinių sąskaitų–faktūrų informacijai priimti.
  2. FVAIS pagrindiniai techniniai komponentai:
  + APP: S4HANA ON PREMISE 2022 02 (05/2023) FPS,
  + DB: HANA DB 2.0 (2.00.070.00.1679989823),
  + OS: Red Hat Enterprise Linux v8.6.
  1. Naudotojai dirba per SAP GUI klientą ir FIORI web aplinką (HTML5, SAPUI5).

## **PERKAMOS PASLAUGOS**

* 1. Pagrindinis paslaugų teikimo sutarties tarp Paslaugų tiekėjo ir Perkančiosios organizacijos (toliau – Sutartis) uždavinys yra užtikrinti stabilų, nenutrūkstamą ir efektyvų FVAIS, įskaitant sąsajas su vidinėmis ir išorinėmis sistemomis, darbą, atliekamų funkcijų atitikimą Lietuvos Respublikos teisės aktams bei veiklos poreikiams ir pagalbos teikimą FVAIS bei jos realizavimo priemonių naudojimo ir priežiūros klausimais, taip pat pagal Perkančiosios organizacijos užsakymus atlikti plėtros darbus.
  2. Perkamos FVAIS priežiūros paslaugos apibrėžtos 6 skirsnyje.
  3. Perkamos FVAIS plėtros paslaugos apibrėžtos 7 skirsnyje.
  4. Perkamų paslaugų teikimas apima 3.2. punkte paminėtus ir planuojamus įsigyti FVAIS (SAP) modulius bei sąsajas.
  5. Sutartis sudaroma 12 mėnesių laikotarpiui su galimybe ją pratęsti du kartus po 12 mėnesių, tačiau bendras Sutarties su pratęsimu terminas negali būti ilgesnis kaip 36 (trisdešimt šeši) mėnesiai, neviršijant bendros Sutarties kainos (lėšų, skirtų Pirkimui prieš pradedant pirkimo procedūras, kurios buvo nustatytos ir užfiksuotos 2025 m. VLK viešųjų pirkimų plane).
  6. Bendra Paslaugų apimtis – iki 9000 Paslaugų teikėjo specialistų darbo valandų per Sutarties laikotarpį. Paslaugos užsakomos pagal poreikį, t. y. VLK neįsipareigoja užsakyti visą šių valandų kiekį per Sutarties laikotarpį.

## **BENDRIEJI REIKALAVIMAI**

* 1. Paslaugų teikėjas privalo vadovautis:
* 2024 m. gegužės 15 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 349 „Dėl Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymo įgyvendinimo“;
* 2014 m. vasario 25 d. Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus įsakymu Nr. T-29 „Dėl Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodikos patvirtinimo“;
* Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymu (2014 m. gruodžio 11 d. Nr. XII-1428);
* Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymu (2011 m. gruodžio 15 d. Nr. XI-1807);
* Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2013 m. birželio 19 d. įsakymu Nr. T-83 „Dėl informacinių technologijų paslaugų valdymo metodikos patvirtinimo“;
* 2024 m. lapkričio 6 d. Lietuvos Respublikos vyriausybės nutarimu Nr. 945 „Dėl Lietuvos Respublikos vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 13 d. nutarimo Nr. 818 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“ pakeitimo“;
* Lietuvos Respublikos standartus: LST ISO/IEC 12207:1995, LST ISO/IEC 20000-1:2015 bei LST ISO/IEC 27001.
  1. Paslaugų teikėjas ir Perkančioji organizacija privalo per 1 (vieną) mėnesį nuo Sutarties įsigaliojimo dienos parengti ir susiderinti FVAIS priežiūros ir modifikavimo paslaugų teikimo reglamentą (toliau – Reglamentas), nustatantį Paslaugų teikimo bei atsiskaitymo procedūras apibrėžtas Sutartyje nustatytomis sąlygomis. Visos Paslaugos turi būti teikiamos vadovaujantis Reglamentu.
  2. Tiekėjas privalo būti oficialus VLK naudojamos SAP programinės įrangos gamintojo atstovas. **Teikėjas kartu su pasiūlymu turi pateikti VLK naudojamos SAP programinės įrangos gamintojo (-ų) ar jo (-ų) atstovybės raštą** (-us), patvirtinantį (-ius), kad Tiekėjas yra įgaliotas parduoti programinę įrangą / licencijas, teikti minėtos įrangos techninio aptarnavimo (priežiūros) ir plėtros paslaugas. **Nepateikus šių dokumentų Tiekėjo pasiūlymas bus atmestas ir toliau nebus vertinamas.**
  3. Atliekamas žaliasis pirkimas. Pirkimas vykdomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymo Nr. D1-508 „Dėl aplinkos apsaugos kriterijų taikymo, vykdant žaliuosius pirkimus, tvarkos aprašo patvirtinimo“ (aktuali redakcija 2024-01-16 įsakymo Nr. D1-17) 4 punkto 4.4.3. papunkčiu.

## **REIKALAVIMAI FVAIS PRIEŽIŪRAI**

* 1. FVAIS priežiūros metu turi būti teikiamos šios FVAIS paslaugos:
     1. kritinių incidentų, kritinių situacijų ir mažos svarbos incidentų sprendimai (sąvokos apibrėžtos 6.5 punkte);
     2. atnaujinimų ir klaidų taisymo paketai, diegimas, atnaujinta dokumentacija (už gamintojo atnaujinimų ir klaidų taisymo paketų pateikimą atsako VLK);
     3. smulkių funkcinių pakeitimų atlikimas;
     4. sistemos naudotojų ir administratorių konsultavimas (lietuvių kalba):
        1. FVAIS sisteminės priežiūros, duomenų bazių, naudotojų administravimo ir kitais su FVAIS realizavimu ir jos aplinka susijusiais klausimais;
        2. FVAIS įdiegtų funkcinių sprendimų klausimais;
        3. FVAIS vykdomų apskaitos procesų problemų sprendimo klausimais;
        4. atliekant teisės aktų ir jų projektų, turinčių ar galinčių turėti įtakos FVAIS funkcionalumui, analizę bei teikiant išvadas ir rekomendacijas.
     5. atlikti FVAIS naudotojų mokymus arba konkrečios funkcinės srities žinių gilinimo mokymus.
     6. sisteminių klasifikatorių apibrėžtų 6.2 punkte ir parametrų tvarkymas;
     7. FVAIS veiklos ir sąsajų veikimo stebėsenos tam skirtų SAP įrankių pagalba vykdymas ir, Perkančiosios organizacijos prašymu, stebėsenos metu pastebėtų problemų sprendimas;
     8. FVAIS veiklos atkūrimas visiško arba dalinio funkcionavimo sutrikimo atvejais, įskaitant sutrikimų, atsiradusių dėl klaidų informacinėje sistemoje, šalinimą ir sugadintų duomenų sutvarkymą;
     9. funkcionalumo, patenkančio į FVAIS priežiūros darbų apimtį, modifikavimas. Esant pakeitimams sistemoje Paslaugų teikėjas parengia, suderina ir pateikia tvirtinimui:
        1. funkcinio modulio aprašymą, jeigu buvo keičiamas modulio funkcionalumas;
        2. sąsajų aprašymą, jei buvo keičiamos sąsajos;
        3. sistemos naudotojų vadovo pakeitimą, jeigu buvo keičiamas esamo modulio funkcionalumas;
        4. instaliavimo instrukciją (pagal poreikį);
        5. administratoriaus vadovo pakeitimą, jeigu dėl atliktų pakeitimų administratoriaus vadovas turėjo būti keičiamas;
        6. informaciją apskaitos vadovo atnaujinimui (jeigu dėl atliktų pakeitimų apskaitos vadovas turėjo būti keičiamas).
  2. Paslaugų teikėjas priežiūros metu turi tvarkyti FVAIS klasifikatorius, kurie detalizuoti 2 lentelėje:

**2 lentelė. FVAIS klasifikatoriai**

| **FVAIS modulis** | **Klasifikatoriaus pavadinimas** |
| --- | --- |
| Finansų apskaitos | Šalys |
| Kalbos |
| DK sąskaitos |
| Bankų kortelės |
| Debitorių grupės |
| Debitorių mokėjimo sąlygos |
| Debitorių priminimo procedūros |
| Debitorių vertės sumažėjimo metodai |
| Debitorių delspinigių skaičiavimo metodai |
| Kreditorių grupės |
| Kreditorių mokėjimo būdai |
| Banko sąskaitų kortelės |
| Sutarčių su PSDF kreditoriais tipai |
| Mokėjimo paraiškų tipai |
| Biudžeto apskaitos | Lėšų centrai |
| Finansavimo šaltiniai |
| Programos |
| Valstybės funkcijos |
| Biudžeto straipsniai |
| Biudžeto adresai |
| Registravimo adresai |
| Valdymo apskaitos | Išlaidų elementai |
| Išlaidų centrai |
| Išlaidų elementų grupės |
| Išlaidų centrų grupės |
| Atsargų ir pirkimo apskaitos | Pirkimo būdai |
| Matavimo vienetai |
| Pirkimų organizacija |
| Pirkimo sutarčių tipai |
| Pristatymo sąlygos |
| Pirkimo grupės |
| Atsargų ir paslaugų tipai |
| Atsargų ir paslaugų grupės |
| Atsargų įvertinimo klasės |
| Skyriai |
| Ilgalaikio turto apskaitos | Ilgalaikio turto klasės |
| Ilgalaikio turto grupės |
| Ilgalaikio turto nusidėvėjimo kodai |
| Ilgalaikio turto nusidėvėjimo sritys |

* 1. Esant veiklos arba techniniam poreikiui FVAIS turi būti atnaujinami gamintojo pateiktais atnaujinimais – SAP Notes, Support Packages. SAP atnaujinimus pateikia VLK.
  2. Sutrikus FVAIS darbui, iškilus sistemos taisymo ar papildymo, stebėsenos ir pagalbos techniniais ar funkciniais klausimais poreikiui, yra registruojamas **kreipinys** VLK IT pagalbos sistemoje NAT IS ir valdomas pagal VLK direktoriaus 2016 m. liepos 18 d. įsakymu Nr. 1K-222 „Dėl informacijos saugos valdymo sistemos ir informacinių technologijų paslaugų valdymo sistemos nuostatų, taisyklių ir tvarkos aprašų patvirtinimo“ (VLK direktoriaus 2025 m .birželio 16 d. įsakymo Nr. 249 redakcija) patvirtintus informacinių technologijų paslaugų kreipinių ir problemų valdymo tvarkos aprašą ir informacinių technologijų paslaugų gyvavimo ciklo valdymo tvarkos aprašą, kuris gali būti kvalifikuojamas kaip **sutrikimas**, **paslaugos prašymas** arba **pagalbos prašymas**.
  3. **Sutrikimas (incidentas)** – tai:
     1. visos sistemos (įskaitant ir integracine sąsaja susietas VLK ar išorės informacines sistemas, kurių veikimas sąlygotas integracinės sąsajos sutrikimais) funkcijos neprieinamos arba veikia nekorektiškai, dėl sistemos funkcijų nekorektiško veikimo yra iškilusi grėsmė sistemos duomenų korektiškumui ir vientisumui (toliau – **Kritiniai incidentai**);
     2. viena arba dalis sistemos (įskaitant ir integracine sąsaja susietas VLK ar išorės informacines sistemas, kurių veikimas sąlygotas integracinės sąsajos sutrikimais) funkcijų neprieinamos arba veikia nekorektiškai, bet nėra iškilusi grėsmė sistemos korektiškumui ir vientisumui) (toliau – aukštos ir vidutinės svarbos incidentai arba **Kritinės situacijos**);
     3. viena arba dalis sistemos (įskaitant ir integracine sąsaja susietas VLK ar išorės informacines sistemas, kurių veikimas sąlygotas integracinės sąsajos sutrikimais) funkcijų elementų veikia nekorektiškai, bet nėra iškilusi grėsmė sistemos korektiškumui ir vientisumui (toliau – Mažos svarbos incidentai).
  4. **Paslaugos prašymas (užklausa)** – tai neesminių FVAIS patobulinimų ir funkcionalumo keitimų, patenkančių į FVAIS priežiūros darbų apimtį, poreikis:
     1. pagal Perkančiosios organizacijos prašymą atsiradus naujiems teisės aktams arba pasikeitus FVAIS šiuo metu įgyvendintiems teisės aktams, dėl kurių reikalinga tikslinti/papildyti realizuotą funkcionalumą arba Paslaugų teikėjo centralizuotai tvarkomus konfigūruojamus klasifikatorius;
     2. realizuojant FVAIS priežiūros metu atsiradusius naudotojų papildomus poreikius;
     3. trečioms šalims atnaujinus integruotos sistemos komponentus;
     4. Paslaugų teikėjo centralizuotai tvarkomų klasifikatorių smulkių keitimų poreikiai;
     5. sprendžiant FVAIS veikimo stebėsenos (monitoringo) metu identifikuotas problemas.
  5. **Pagalbos prašymas (užklausa)** – tai konsultacijų arba pagalbos teikimas VLK specialistams:
     1. FVAIS administratorių ir naudotojų konsultavimas informacinės sistemos priežiūros bei realizuoto sistemos funkcionalumo klausimais;
     2. FVAIS naudotojų vykdomų apskaitos procesų problemų informacinėje sistemoje sprendimo klausimais;
     3. centralizuotai tvarkomų bazinių duomenų įvedimo ir koregavimo poreikiai, klasifikatorių įvedimo bei koregavimo poreikiai.
  6. FVAIS užklausų pašalinimo laikai pagal sutrikimų sprendimo prioritetus pateikiami 3 lentelėje:

**3 lentelė. Užklausų sprendimo laikas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Prioritetas | Užklausos išsprendimo trukmė, darbo val. | Reakcijos trukmė, darbo val. |
| Aukštas | 10 | 2 |
| Vidutinis | 22 | 2 |
| Žemas | 38 | 2 |

* 1. **Sutrikimai (incidentai)** gali būti identifikuoti kaip: „Kritinis incidentas“, „Aukštos svarbos“, „Vidutinės svarbos“, „Mažos svarbos“.
  2. Sutrikimų tipai ir jų sprendimo prioritetai pateikiami 4 lentelėje:

**4 lentelė. Sutrikimų tipai ir jų sprendimo prioritetai**

| Sutrikimo tipas | | Sutrikimo/incidento detalizavimas |
| --- | --- | --- |
| Incidento klasifikacija | Prioritetas |
| Kritinis | 1 | Neveikia visa sistema |
| Aukštas | 2 | Neveikia arba neteisingai veikia atitinkamas funkcijas atliekantys FVAIS komponentai, kritiškai darantys įtaką VLK veiklai ir nėra alternatyvių šios problemos išsprendimo galimybių |
| Vidutinis | 3 | Vienas arba dalis sistemos funkcijų elementų veikia nekorektiškai, bet nėra iškilusi grėsmė korektiškumui ir vientisumui |
| Žemas | 4 | FVAIS naudotojai negali naudotis tam tikromis informacinės sistemos funkcijomis, nedarančiomis įtakos VLK veiklai. |

* 1. **Pagalbos (konsultacijos) prašymas** gali būti labai svarbus ir paprastas. Atitinkamai pagalbos suteikimo prioritetas gali būti aukštos svarbos ir žemas. Aukštos svarbos pagalbos prašymas yra tuomet, kai naudotojas be konsultacijos negali atlikti / užbaigti veiklos proceso, susijusio su išlaidų kompensavimu gydymo įstaigoms.
  2. **Sutrikimo (incidento) pašalinimo laikas** – tai laikas nuo momento, kai sutrikimas buvo perduotas Paslaugų teikėjui iki sprendimo parinkimo ir sutrikimo pašalinimo.
  3. FVAIS sutrikimų pašalinimo laikai pagal sutrikimų sprendimo prioritetus pateikiami 5 lentelėje:

**5 lentelė. Sutrikimų sprendimo laikai**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Prioritetas | Incidento išsprendimo trukmė, darbo val. | Reakcijos trukmė, darbo val. |
| Kritinis | 6 | 1 |
| Aukštas | 10 | 2 |
| Vidutinis | 18 | 2 |
| Žemas | 38 | 2 |

* 1. Jeigu sutrikimo neįmanoma pašalinti per aukščiau nurodytą sutrikimo pašalinimo laiką, Paslaugų teikėjas apie tai informuoja VLK, pateikia priežastis ir suderina sutrikimo šalinimo planą ir toliau sutrikimo šalinimo darbus vykdo plane numatytais terminais.
  2. **Pagalba (konsultacija)** FVAIS priežiūros ir FVAIS įgyvendintų funkcinių sprendimų klausimais turi būti teikiama lietuvių kalba visą priežiūros laikotarpį telefonu, faksu, el. paštu, internetiniame tinklalapyje, naudotojų darbo vietose ar kitais sutartais būdais darbo dienomis 8 valandas per dieną.
  3. Nepavykus per suderintą laiką atsakyti į pateiktą klausimą, pagalbos prašymas turi būti perkvalifikuojamas į sutrikimą arba į paslaugos prašymą.
  4. **Plėtros paslaugų užsakymai (keitimai)**, susiję su poreikiu papildyti (sukurti naują funkcionalumą) FVAIS dėl naujų teisės aktų, jų pakeitimų įgyvendinimo ar atnaujinus trečių šalių programinę įrangą vykdomi per suderintą laiką.
  5. Paslaugų teikėjas priežiūros paslaugas turi teikti darbo dienomis 8 valandas per dieną.
  6. FVAIS priežiūros metu Paslaugų teikėjas turi užtikrinti FVAIS priežiūros paslaugų prieinamumą – 96 proc. Paslaugų prieinamumas matuojamas taip: per nustatytą periodą 95 proc. visų atvejų, kai buvo kreipiamasi pagalbos aptarnavimo valandomis, incidentai buvo užregistruoti ir pradėta sprendimo procedūra nepažeidžiant reakcijos laikų.

## **REIKALAVIMAI FVAIS PLĖTROS PASLAUGŲ TEIKIMUI**

* 1. FVAIS plėtros paslaugos apibrėžiamus kaip naujo funkcionalumo kūrimas arba esamo FVAIS funkcionalumo modifikavimas, sukeliantis esminius pakeitimus FVAIS įgyvendintuose veiklos procesuose ir jų realizavimo priemonėse.
  2. Perkančioji organizacija plėtros paslaugas įsigis pagal atskirus užsakymus.
  3. FVAIS Plėtros paslaugos teikiamas pagal VLK direktoriaus 2025 m. birželio 27 d. įsakymu Nr. 1K-296 „Dėl Valstybinės ligonių kasos prie sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2016 m. vasario 11 d. įsakymo Nr. 1K-47 „Dėl Valstybinės ligonių kasos prie sveikatos apsaugos ministerijos ir teritorinių ligonių kasų projektų valdymą reglamentuojančių teisės aktų ir projektų valdymo organizacinės struktūros patvirtinimo“ pakeitimo“ patvirtinta informacinių technologijų projektų valdymo tvarkos aprašą:
     1. VLK atsakingas asmuo pateikia Paslaugų teikėjo paskirtam asmeniui FVAIS plėtros paslaugų užsakymą (toliau – Plėtros užsakymas);
     2. Paslaugų teikėjas įvertina ir aprašo Plėtros užsakymo realizavimo būdą bei paslaugų apimtį, nurodo paslaugos suteikimo trukmės įvertį darbo valandomis ir pateikia VLK atsakingam asmeniui;
     3. VLK, įvertinusi Paslaugų teikėjo pateiktą Plėtros užsakymo realizavimo būdą ir paslaugų apimties įvertinimą, pateikia pastabas dėl VLK galimai nepriimtino sprendimo, neadekvačios kainos ar įgyvendinimo laiko. Priklausomai nuo pastabų pobūdžio, derinamas Plėtros užsakymo pataisymo terminas.
     4. Abipusiai pasirašius suderintą Plėtros užsakymo dokumentą, Paslaugų teikėjas atlieka programinės įrangos kūrimo ir testavimo veiklas ir informuoja VLK atsakingą asmenį apie užsakymo rezultatų pateikimą VLK testavimui.
  4. Sukūrus naują funkcionalumą ar atlikus esminius pakeitimus FVAIS įgyvendintuose veiklos procesuose ar jų realizavimo priemonėse Paslaugų teikėjas parengia, suderina ir pateikia tvirtinimui Perkančiajai organizacijai:
     1. funkcinio modulio aprašymą, jeigu buvo keičiamas modulio funkcionalumas;
     2. sąsajų aprašymą, jei buvo keičiamos sąsajos;
     3. sistemos naudotojų vadovo pakeitimą, jeigu buvo keičiamas modulio funkcionalumas;
     4. instaliavimo instrukciją (pagal poreikį);
     5. administratoriaus vadovo pakeitimą, jeigu dėl atliktų darbų administratoriaus vadovas turėjo būti keičiamas;
     6. informaciją apskaitos vadovo atnaujinimui, jeigu dėl atliktų darbų apskaitos vadovas turėjo būti keičiamas.