Užkrečiamųjų ligų ir jų sukėlėjų valstybės informacinės sistemos PALAIKYMO IR VYSTYMO PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

**1. Pirkimo objektas.**

Užkrečiamųjų ligų ir jų sukėlėjų valstybės informacinės sistemos (toliau – ULSVIS) palaikymo ir vystymo paslaugos, kurias sudaro ULSVIS nepertraukiamo darbingumo užtikrinimas, modifikavimai ir konsultavimo paslaugos (toliau – paslaugos).

**2. Reikalavimai paslaugų atlikimui.**

2.1. Vykdytojas, gavęs Užsakovo prašymą (telefonu, el. paštu, per pagalbos tarnybos portalą) informacinės sistemos funkcionalumo modifikavimo, nepertraukiamo funkcionalumo atstatymo, užtikrinimo ar konsultavimo einamaisiais sistemos eksploatavimo klausimais, turi per poreikio kategorijoje nurodytą reakcijos laiką, pateikti raštišką prašymui atlikti būtino laiko sąnaudų vertinimą. Užsakovui pritarus laiko sąnaudoms, pasirašomas paslaugų užsakymo aktas ir Vykdytojas suteikia paslaugas.

2.2. Užsakovui įvertinus siūlomą sprendimą ir pateikus jam pritarimą, Vykdytojas suformuoja paketus diegimui į bandomąją Užsakovo aplinką. Užsakovui atlikus sprendimo testavimą bandomojoje aplinkoje ir nenustačius trūkumų, Vykdytojas atlieka diegimą į gamybinę aplinką.

2.3. Sėkmingai įdiegus pakeitimus Užsakovas ir Vykdytojas pasirašo paslaugų perdavimo-priėmimo aktą.

2.4. Suteiktoms paslaugoms turi būti suteikta garantija visam sutarties galiojimo laikotarpiui nuo pakeitimo įdiegimo į ULSVIS gamybinę aplinką dienos.

2.5. Paslaugos apmokamos pagal nustatytą valandinį įkainį.

2.6. Vykdytojas atlieka paslaugų valdymo su trečiosiomis šalimis paslaugą, komunikuodamas su Registrų centru, UAB Asseco Lietuva, IVPK, VDA per Užsakovo suderintus komunikacijos kanalus dėl turimų paslaugų valdymo, nepertraukiamo ULSVIS darbo užtikrinimo.

2.7. Vykdytojas suteikia Pagalbos tarnybos sistemos paslaugą (angl. Service Desk), Užsakovui prieinamą internetu, apsaugotą autentifikacija ir HTTPS protokolu.

2.8. Vykdytojas atlieka programinės įrangos atnaujinimus, atsižvelgiant į NVSC, NKSC, IVPK, programinės įrangos leidėjų rekomendacijas, stebi HTTPS sertifikatų galiojimo laiką ir vykdo jų savalaikį atnaujinimą (HTTPS sertifikatą apmoka paslaugos Vykdytojas), užtikrinant nepertraukiamą ULSVIS veikimą.

**3. Paslaugų teikimo terminai.**

3.1. Paslaugos turi būti teikiamos 6 (šešis) mėnesius nuo sutarties pasirašymo dienos su galimybe pratęsti sutarties galiojimą dar 6 (šešiems) mėnesiams Užsakovo ir Vykdytojo rašytiniu susitarimu. Paslaugos užsakomos atsižvelgiant į paslaugų pagal sutartį teikimo terminus ir turi būti suteiktos iki sutarties galiojimo pabaigos. Jei paslaugų neįmanoma suteikti iki sutarties galiojimo pabaigos, paslaugos neužsakomos.

3.2. Paslaugų atlikimo terminai:

3.2.1. Vykdytojas turi užtikrinti ULSVIS kokybišką paslaugų suteikimą. Teikiamos paslaugos skirstomos pagal poreikio kategorijas, priklausomai nuo incidento ar poveikio sistemai svarbos:

3.2.1.1. **Kritinis poreikis** reiškia situaciją, kada **neveikia bent viena esminė funkcija arba visas ULSVIS modulis**. Pranešimai apie kritinį poreikį turi būti priimami telefonu, el. paštu arba per Vykdytojo pagalbos tarnybos portalą. Reakcijos laikas – ne ilgiau kaip 2 (dvi) val., incidento išsprendimo laikas – ne ilgiau kaip 4 (keturios) val. Incidento išsprendimo terminai gali būti keičiami Užsakovo sutikimu, suderinus laiką su Užsakovo paskirtu asmeniu, atsižvelgiant į incidento techninį sudėtingumą, jei jo neįmanoma pašalinti šiame papunktyje numatytais terminais.

Registrų centro sąsajos ESPBI gaunamų duomenų ir su šiais duomenimis susijusių ULSVIS programinės įrangos funkcionalumo trikčių šalinimas turi būti vykdomas 24x7, o reakcijos laikas ir trikties pašalinimo laikas turi užtikrinti tai, kad būtų gauti aktualaus laikotarpio ESPBI duomenys.

Vykdytojas privalo spręsti kitus kritinius incidentus Užsakovo darbo laiku: darbo dienomis nuo 8:00 val. iki 17:00 val.

3.2.1.2. **Svarbus poreikis** reiškia sutrikimą ar poreikį, leidžiantį dirbti su **ULSVIS moduliais**, kuomet dėl sistemos nekorektiškų rezultatų **sutrinka ULSVIS procesas**, t. y. bent vienam sistemos vartotojui dėl sistemos sutrikimo nepavyksta laiku atlikti reikalingų funkcijų. Jeigu vykdant operacijas, rezultato nepavyksta pasiekti per 10 (dešimt) min., traktuojama, kad sistema veikia lėtai, ir fiksuojamas „svarbus poreikis“. Tokiu atveju Vykdytojas privalo imtis operatyvių priemonių ir per kuo trumpesnį laiką pašalinti sutrikimus. Pranešimai apie „svarbius poreikius“ turi būti priimami telefonu, el. paštu arba per Vykdytojo pagalbos tarnybos portalą. „**Svarbaus** poreikio“ reakcijos laikas – ne ilgiau kaip 4 (keturios) val., incidento išsprendimo laikas – ne ilgiau kaip 8 (aštuonios) darbo val. Incidento išsprendimo terminai gali būti keičiami Užsakovo sutikimu, suderinus laiką su Užsakovo paskirtu asmeniu, atsižvelgiant į incidento techninį sudėtingumą, jei jo neįmanoma pašalinti šiame punkte numatytais terminais.Vykdytojasprivalo aptarnauti „svarbaus poreikio“ užklausas Užsakovo darbo laiku: darbo dienomis nuo 8:00 val. iki 17:00 val.;

3.2.1.3. **Nekritinis poreikis** reiškia bet kokį kitą sutrikimą ar poreikį ULSVIS modifikavimui kai poreikis negali būti priskirtas Kritiniam ar Svarbiam poreikiui. Sistemos funkcionalumo papildymo ir praplėtimo sėkmingas įdiegimas taip pat laikomas „nekritiniu poreikiu“. Pranešimai apie „nekritinį poreikį“ turi būti priimami telefonu, el. paštu arba per Vykdytojo pagalbos tarnybos portalą. Reakcijos laikas – ne ilgiau kaip 8 (aštuonios) darbo val., išsprendimo laikas – ne ilgiau kaip 10 (dešimt) darbo dienų. „Nekritinio poreikio“ paslaugų teikimo terminai gali būti keičiami šalių susitarimu. Vykdytojasprivalo aptarnauti „nekritinio poreikio“ užklausas Užsakovo darbo laiku: darbo dienomis nuo 8:00 val. iki 17:00 val.

3.2.2. Poreikio kategoriją nustato Užsakovas, Vykdytojo siūlymu incidento kategorija gali būti tikslinama.