

TVIRTINU:

Muitinės departamento prie Lietuvos Respublikos
finansų ministerijos generalinio direktoriaus
pavadootoja Žaneta Rudaitienė

(parašas)

2025 m. d.

GARANTIJŲ VALDYMO SISTEMOS PRIEŽIŪROS IR PALAIKYMO PASLAUGŲ TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. ĮVADINĖ INFORMACIJA

1.1. Perkančioji organizacija

Integruotos muitinės informacinės sistemos posistemio – Garantijų valdymo sistemos priežiūros ir palaikymo paslaugos bus teikiamos Muitinės departamente prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – Muitinės departamentas), A. Jakšto g. 1, 01105 Vilnius, Lietuva; Muitinės informacinių sistemų centre, Vytenio g. 7, 03113 Vilnius, Lietuva.

Lietuvos Respublikos muitinės struktūrą sudaro: Muitinės departamentas, Vilniaus, Kauno ir Klaipėdos teritorinės muitinės (kartu su joms priklausančiais muitinės postais), Muitinės kriminalinė tarnyba, Muitinės informacinių sistemų centras, Muitinės mokymo centras ir Muitinės laboratorija.

1.2. Techninėje specifikacijoje naudojamos sąvokos ir sutrumpinimai

Terminas / Trumpinys	Aprašymas
BAP	Bendro naudotojų valdymo portalas – bendro naudotojų valdymo sistemos dalis, sąveikoje su muitinės išorinių naudotojų registravimo ir administravimo sistema, teikianti paslaugų gavėjo paskyros registravimo, paslaugų gavėjo atstovų autentifikavimo ir paslaugų gavėjo atstovų prieigos prie muitinės elektroninių paslaugų valdymo paslaugą, Integruotos MIS posistemis
Bendroji garantija	Mokestinių prievolių, atsirandančių arba galinčių atsirasti taikant vieną, kelias arba visas muitinės procedūras ar kitas mokestines prievoles, įvykdymo užtikrinimo tvarkos supaprastinimas, kuris apima ir atleidimą nuo pareigos pateikti garantiją
CGU leidimas	Leidimas pateikti bendrąją garantiją, įskaitant galimą sumažinimą arba atleidimą nuo pareigos ją pateikti, valdomas MSS
DMZ	Serveris, kompiuteris (arba keletas jų), įterptas tarp organizacijos vidinio tinklo ir viešojo (išorinio) tinklo ir neleidžiantis „svetimam“ išorės vartotojui pasiekti duomenų, esančių organizacijos tarnybinėje stotyje, bet paliekantis galimybę įprastu būdu naudotis viešomis paslaugomis (<i>Demilitarized zone</i>)
EDS	Elektroninių dokumentų ir pranešimų saugykla (repozitorius)
EK	Europos Komisija
EM-VARTAI	ESB modulis, skirtas išorinių IS komunikacijai su muitinės posistemiais
ES	Europos Sąjunga

Terminas / Trumpinys	Aprašymas
ESB	Organizacijos elektroninių ir žiniatinklio paslaugų (<i>webservices</i>) magistralė. Integracinės terpės (<i>middleware</i>) ir Integruotos MIS posistemių (komponenčių) tarpusavio integracijos ir integracijos su išorinėmis sistemomis sąsajų komponentė (<i>Enterprise Service Bus</i>)
EVV	Ekonominės veiklos vykdytojas
Garantas	Asmuo, sudaręs su muitine sutartį dėl jo pripažinimo garantu, kurio įsipareigojimai pripažįstami muitinėje
Garantija	Atsiradusių ir (arba) galinčių atsirasti mokesčių prievolių įvykdymo užtikrinimo priemonė
GMM	Garantų valdymo modulis, Integruotos MIS posistemis
GVS	Garantijų valdymo sistema, Integruotos MIS posistemis
iMDAS	Išmanioji muitinės deklaracijų apdorojimo sistema, Integruotos MIS posistemis.
Importo garantija	Garantija, užtikrinanti atsiradusių ir galinčių atsirasti mokesčių prievolių, susijusių su prekėmis taikomomis muitinės procedūromis (operacijomis), nurodytomis Komisijos Įgyvendinimo Reglamento (ES) 2015/2447 32-03 priedo 1a (išskyrus Sąjungos/ bendrąją tranzito procedūrą) ir 1b dalyse, įvykdymą
Integruota MIS	Integruota muitinės informacinė sistema
IT	Informacinės technologijos
IS	Informacinė(-s) sistema(-os)
ITPC	Informacinių technologijų paslaugų centras
Muitinė	Lietuvos Respublikos muitinė
LR	Lietuvos Respublika
MAKIS	Mokesčių apskaitos ir kontrolės informacinė sistema, Integruotos MIS posistemis
MD	Muitinės departamentas prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos
MIS	Muitinės informacinė sistema
MISC	Muitinės informacinių sistemų centras
MLS	Muitinės leidimų sistema, Integruotos MIS posistemis
MPR	Muitinės prievolinkų registras
MS <i>Active Directory</i>	<i>Microsoft Active Directory</i> – kompiuterių naudotojų autentiškumo nustatymo sistema
MSVS	Muitinės sprendimų valdymo sistema (<i>Customs Decision Management System – CDMS</i>) – programinė įranga, skirta muitinės formalumams, susijusiems su SMK Muitinės sprendimų sistemos proceso vykdymu, tvarkyti
NCTS	Naujoji kompiuterizuota tranzito sistema (<i>New Computerised Transit System</i>)
NOVIS	Normatyvinės informacijos valdymo sistema, Integruotos MIS posistemis
NTKS	Nacionalinė tranzito kontrolės sistema, Integruotos MIS posistemis
REST	Reprezentacinis būsenos perdavimas (<i>Representational State Transfer</i>) – programinės įrangos architektūros stilius kuriant ir plėtojant pasaulinio žiniatinklio architektūrą
SMK	Sąjungos muitinės kodeksas
SOA	Į paslaugas orientuota architektūra (<i>Service Oriented Architecture</i>)

Terminas / Trumpinys	Aprašymas
SOAP	XML dokumentų apsikeitimo per HTTP protokolas (<i>Simple Object Access Protocol</i>)
SSO	Vieningo prisijungimo funkcionalumas (<i>Single Sign-on</i>)
Tranzito garantija	Garantija, užtikrinanti mokestinių prievolių, galinčių atsirasti atliekant tranzito procedūrą, įvykdymą
Vienkartinė garantija	Garantijos rūšis, naudojama vienos atsiradusios arba galinčios atsirasti mokestinės prievolės įvykdymui užtikrinti.
VITC	Valstybės informacinių technologijų centras
VSSA	Valstybės skaitmeninių sprendimų agentūra
VLS	Vieno langelio informacinė sistema, Integruotos MIS posistemis
VN	ES valstybė(-s) narė(-s)
Žiniatinklio paslauga	Programinės įrangos sistema, skirta palaikyti įvairiose operacinėse sistemose veikiančių sistemų tarpusavio sąveiką tinkle apsikeičiant duomenimis
XML	Išplėstinė aprašų žymų kalba (<i>eXtensible Markup Language</i>)

1.3. Esamos padėties aprašymas

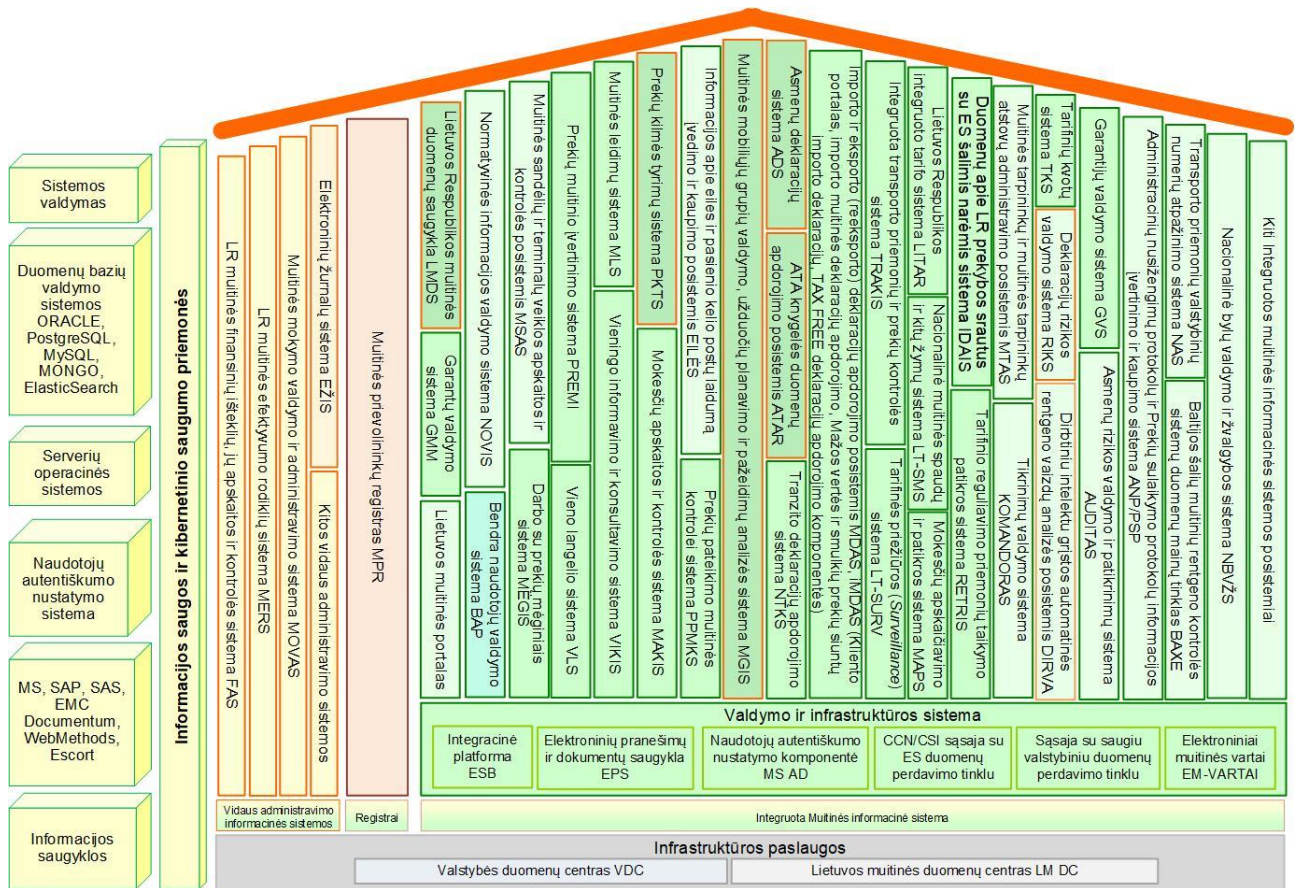
1.3.1. Muitinės informacinė sistema

Muitinės informacinę sistemą (MIS) sudaro Integruota MIS, Muitinės prievolinkų registras, vidaus administravimo informacinės sistemos ir kitos centralizuotos informacinės sistemos, kurių darbui naudojama Muitinės departamento techninės ir programinės įrangos infrastruktūra ir (arba) VSSA teikiama infrastruktūra, kurių veikimą užtikrina duomenų centras ir VITC.

Integruota MIS – LR muitinei LR ir ES teisės aktų nustatytoms funkcijoms atlikti reikalingą informaciją IT priemonėmis apdorojančių veiklos bei valdymo ir infrastruktūros informacinių posistemių, tarpusavyje susietų loginiais ryšiais ir besikeičiančių duomenimis, visuma.

Integruotą MIS sudaro:

- Muitinės veiklos informaciniai posistemiai, skirti vykdyti informacijos, būtinos muitinei teisės aktų nustatytoms funkcijoms, išskyrus vidaus administravimą, atlikti, apdorojimo procesus.
- Integruotos MIS valdymo ir infrastruktūros posistemis, skirtas sujungti Integruotos MIS posistemius į bendrą aplinką, pagrįstą šiuolaikinių IT panaudojimu, duomenų mainais tarp vidaus ir išorės informacinių sistemų bei posistemių, išvengiant duomenų dubliavimo (1 pav.).



1 pav. MIS struktūra

1.3.2. Integravimas

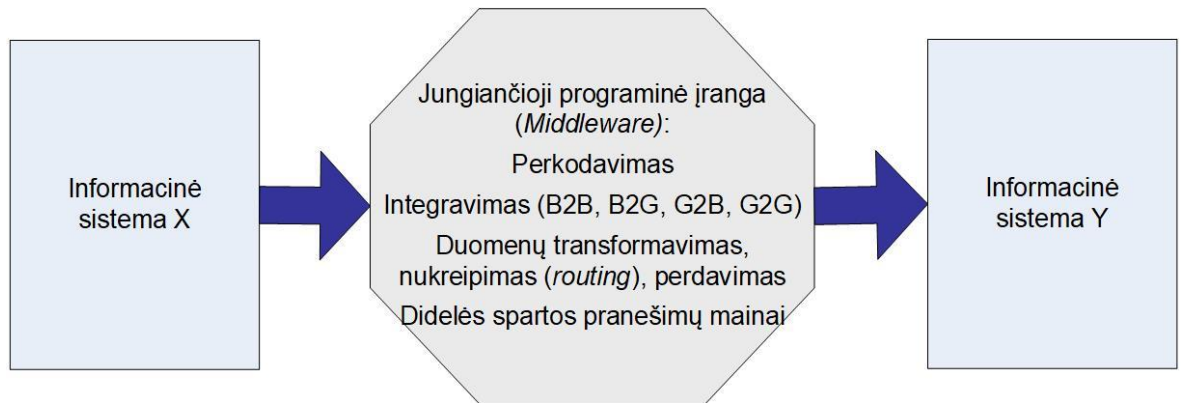
Siekiant įgyvendinti MIS tikslus, informaciniai posistemiai yra kuriami ir diegiami kaip modulinės sistemos, integruojant juos tarpusavyje arba su kitomis ne mūitinės (išorinėmis) informacinėmis sistemomis (toliau – IS), naudojant jungiančiąją programinę įrangą (*middleware*). Integruota MIS ir kitos mūitinės IS yra sukurtos bei tobulinamos laikantis žemiau išdėstytų taikomųjų programų integravimui keliamų reikalavimų.

Architektūrinė bei integravimo aplinkos susideda iš:

- „Integravimo sluoksnio“ – informacijos mainai vyksta tiek su Integruotos MIS posistemiais ir kitomis mūitinės IS, tiek su kitų LR institucijų, tiek ir su ES valstybių narių institucijų, EK bei tarptautinių organizacijų IS;

- „Veiklos procesų sluoksnio“ – kuriame automatizuojami visi veiklos procesai.

Informacijos srautų judėjimas tarp dviejų Integruotos MIS posistemų (Integruotos MIS posistemio ir išorinės IS) pavaizduotas 2 paveiksle. Vykstant informacijos mainams, tarpinė (jungiančioji) programinė įranga atlieka atrinkimo, vertimo, transformavimo, maršruto parinkimo ir perdavimo funkcijas, dėl to kiekviena IS gali siųsti bei gauti informaciją savo formatu, o jungiančioji programinė įranga susisiekiama su kiekviena IS per specifinę tai sistemai pritaikytą programinę suderintuvą (*adapter*).

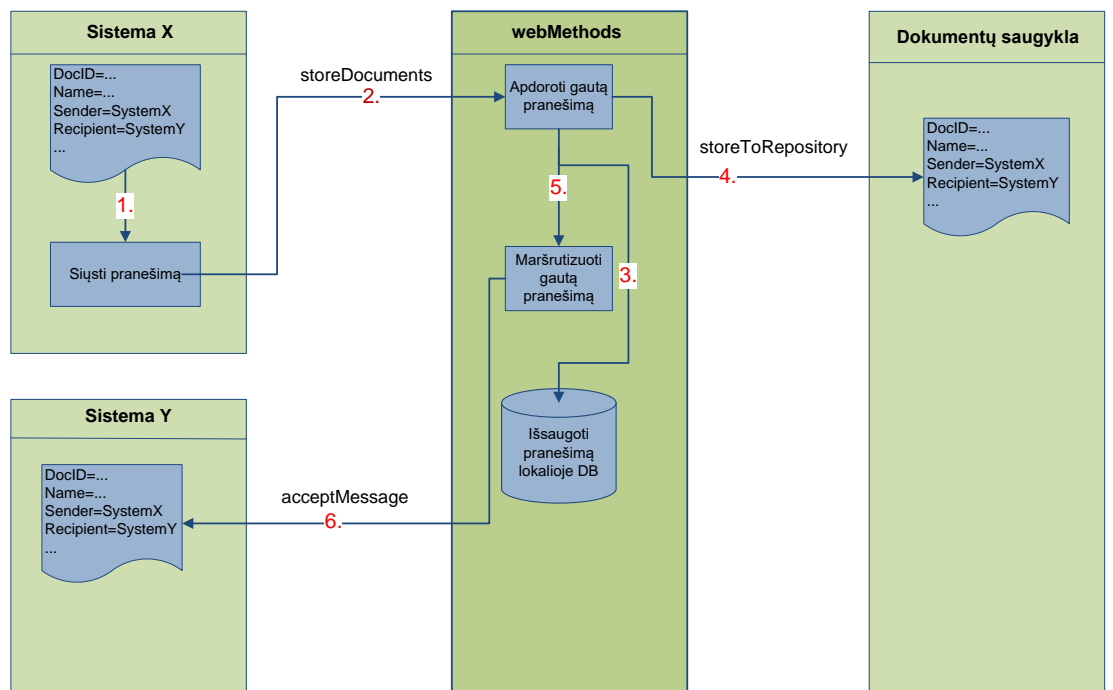


2 pav. Duomenų srautas tarp informacinių sistemų

Integruota MIS ir kitos munitinės IS yra kuriamos vadovaujantis pagrindiniais SOA principais. Veiklos procesuose dalyvaujančios IS gali būti traktuojamos kaip informacinių paslaugų tiekėjos ir/arba jų naudotojos, kurios tarpusavyje keičiasi duomenimis, naudodamos iš anksto apibrėžtus ir tarpusavyje suderintus pranešimus bei ryšio protokolus. Toks architektūrinis sprendimas įgalina lanksčiai susieti sistemas, užtikrina jų autonomiškumą, naujų paslaugų komponavimą panaudojant jau esamas paslaugas.

Technologiniam SOA principų įgyvendinimui, kuriant Integruotą MIS ir kitas munitinės IS, naudojama kompanijos *Software AG* sukurta *webMethods* jungiančioji programinė įranga. Jos panaudojimas ir leidžia įgyvendinti vieną iš pagrindinių architektūrinių principų – duomenų mainai tarp MIS informacinių posistemų vykdomi per jungiančiąją programinę įrangą.

Naujai kuriamas Integruotos MIS sąsajas galima suskirstyti į dvi grupes – tai sąsajos tarp vidinių Integruotos MIS posistemų (kitų munitinės IS) bei sąsajos su išorinėmis informacinėmis sistemomis. 3 paveiksle pavaizduota Integruotoje MIS įgyvendinta duomenų mainų tarp dviejų vidinių posistemų schema.

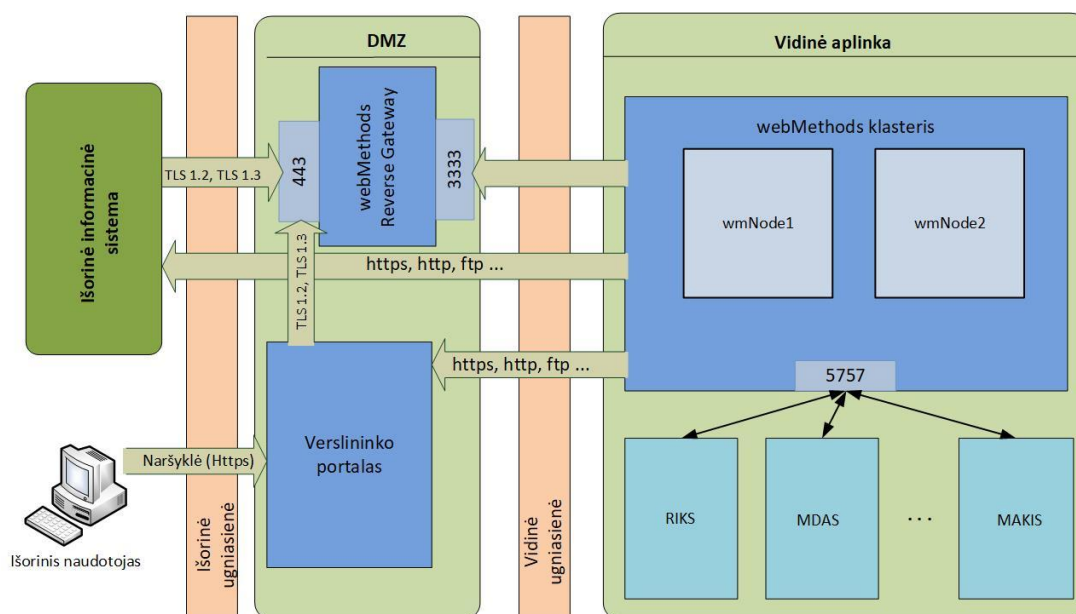


3 pav. Duomenų mainų tarp dviejų vidinių informacinių sistemų procesas

Duomenų mainų tarp dviejų informacinių posistemų procesą sudaro tokie žingsniai:

- sistema X parengia pranešimą. Šiame pranešime yra ne tik duomenys, kuriuos norima perduoti sistemai Y, bet ir metaduomenys, aprašantys patį pranešimą. Juose nurodomas pranešimo unikalus identifikatorius, vardas, tipas, siuntėjas, gavėjas ir kt. Toks pranešimas perduodamas jungiančiajai programinei įrangai, iškviečiant atitinkamą tinklinę paslaugą;
- jungiančioji programinė įranga analizuoja gautą pranešimą – tikrinama, ar jo tipas yra registruotas sistemoje, ar jis atitinka apibrėžtą struktūrą, nustatoma, kam tas pranešimas adresuotas ir kaip jį perduoti nurodytai sistemai. Jei pranešimas atitinka nustatytus kriterijus, procesas vykdomas toliau;
- pranešimas išsaugomas lokaliajose duomenų bazėje;
- pranešimas išsaugomas EDS;
- nustatomas pranešimo perdavimo būdas ir atliekama jo transformacija, jei tokios reikia;
- pranešimas perduodamas sistemai Y, iškviečiant atitinkamą tinklinę paslaugą.

Duomenų mainams su išorinėmis IS ar išoriniame tinkle esančiomis Integruotos MIS posistemų komponentėmis keliami papildomi saugos reikalavimai. Tokioms sistemoms neleidžiama tiesiogiai iškviešti vidinių tinklinių paslaugų, jos gali komunikuoti su Integruota MIS tik naudojamos TLS 1.20 protokolą, pateikdamos reikalingą sertifikatą. Kuriant sąsajas su išorinėmis IS, kiekvienai iš jų yra apibrėžiama tinklinių paslaugų aibė, kurią konkreti sistema gali naudoti. Šie saugos reikalavimai įgyvendinami atitinkamomis techninėmis ir jungiančiosios programinės įrangos priemonėmis. Principinė sąveikos su išorinėmis informacinėmis sistemomis schema pavaizduota 4 paveiksle.

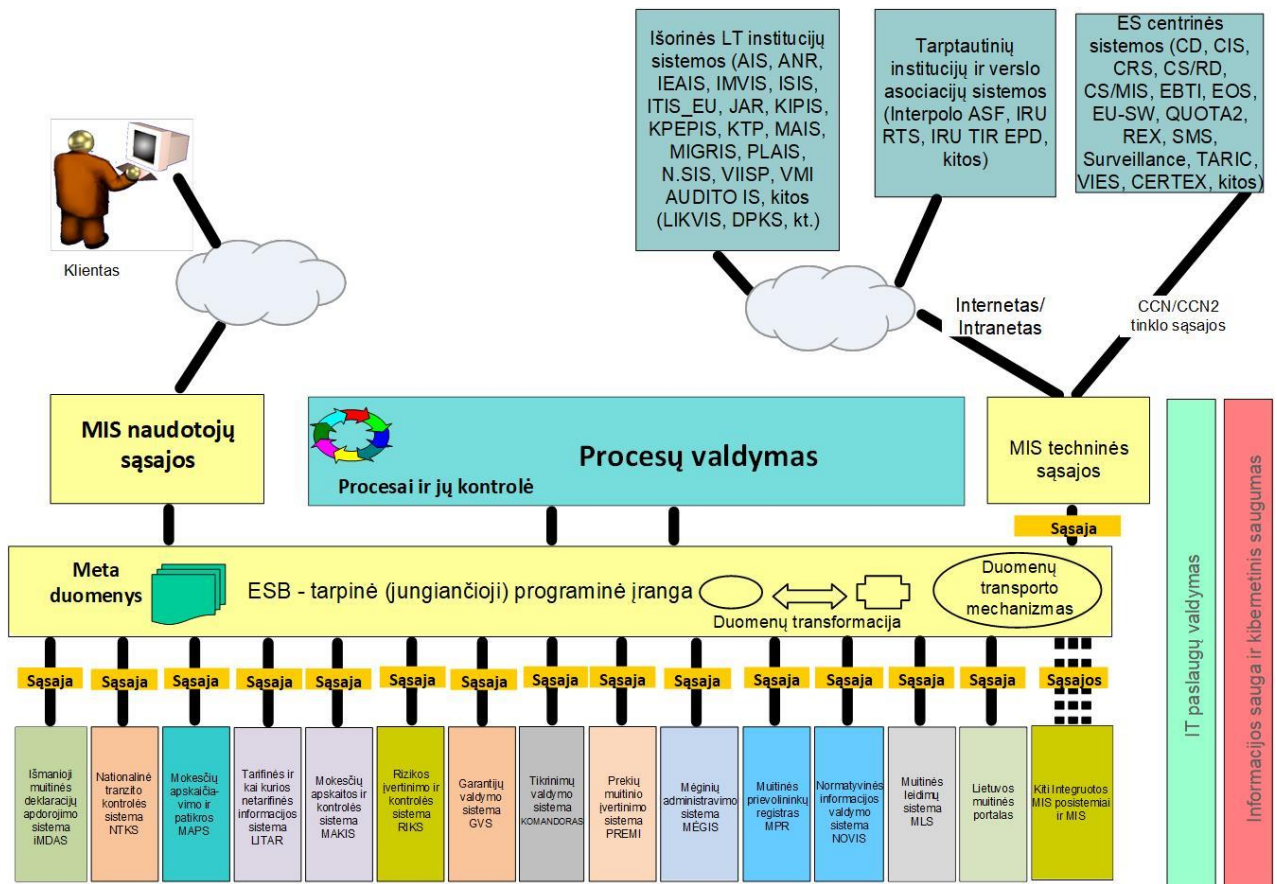


4 pav. Duomenų mainų su išorinėmis informacinėmis sistemomis principinė schema

Išorinės informacinės sistemos, naudodamos TLS 1.2 protokolą, per išorinę ugniasienę gali pasiekti tik jungiančiąją programinę įrangą, esančią DMZ zonoje ir veikiančią specialiu Reverse Gateway režimu. Šioje aplinkoje jokios tinklinės paslaugos nėra įdiegtos, ji naudojama tik saugumo užtikrinimui. Išorinės informacinės sistemoms kreipinys yra perduodamas jungiančiajai programinei įrangai, veikiančiai vidinėje aplinkoje. Čia patikrinama ar besikreipianti sistema turi teisę iškviešti nurodytą tinklinę paslaugą. Jei visi saugos reikalavimai yra tenkinami, kreipinys yra analizuojamas, transformuojamas į reikalaujamą formatą, ir vidinė jungiančioji programinė įranga inicijuoja pranešimo apdorojimo procesą taip, lyg šis pranešimas būtų gautas iš vidinės sistemos. Savo ruožtu,

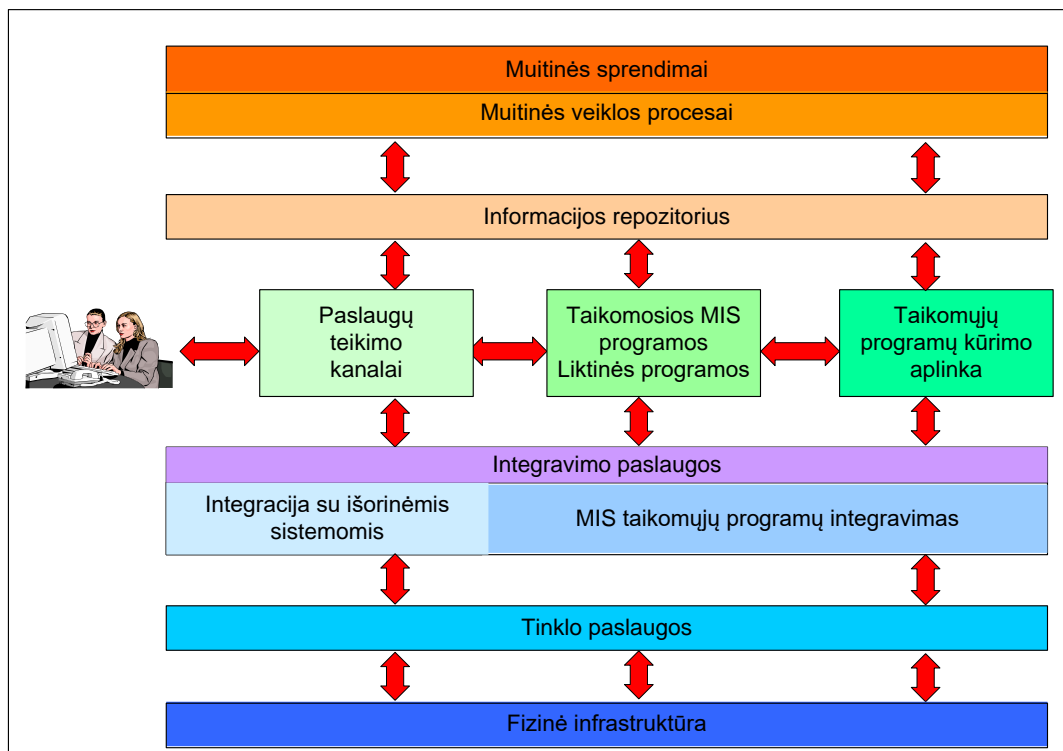
jungiančioji programinė įranga išorinei informacinei sistemai perduoda duomenis, naudodama duomenų mainų specifikacijoje apibrėžtą ryšio protokolą bei tinklines paslaugas.

5 paveiksle pateikta bendra Integruotos MIS posistemių (transakcinių sistemų), kitų muitinės ir išorinių informacinių sistemų integravimo schema.



5 pav. Informacinių sistemų integravimo schema

Remiantis konceptualiū Integruotos MIS organizacijos architektūros modeliu, IS turi būti kuriamos ir diegiamos tokiu principu, kad informacijos mainai ir veiklos procesai būtų suderinti tiek pačioje muitinėje, tiek tarp muitinės ir valstybės institucijų ir kitų trečiųjų šalių (6 pav.).



6 pav. Konceptualusis Integruotos MIS architektūros modelis

1.3.3. GVS

Garantijų valdymas yra muitinės deklaracijų apdorojimo proceso dalis, leidžianti užtikrinti, kad visos atsiradusios arba galinčios atsirasti muitinės administruojamos mokestinės prievolės bus įvykdytos. ES muitų teisės aktai numato galimybę naudoti dvi garantijų formas – vienkartinės garantijas, naudojamas vienos atsiradusios arba galinčios atsirasti mokestinės prievolės įvykdymui užtikrinti, ir bendrąsias garantijas, naudojamas vienos ar daugiau atsiradusių arba galinčių atsirasti mokestinių prievolių įvykdymui užtikrinti. Pastarosios gali būti naudojamos tik gavus muitinės leidimą jas pateikti.

Vystant MD IT infrastruktūrą, garantijų valdymas iki GVS sukūrimo buvo realizuotas decentralizuotai, atskirai importo (eksporto) ir tranzito procedūroms. IT priemonės išsklaidytos keliuose moduluose: garantijų valdymą aptarnauja dvi sistemos – NTKS (tranzito garantijų valdymo modulis GMS) ir GVS (garantijų, pateiktų išleidimo į laisvą apyvartą ir galutinio vartojimo, valdymas); garantų valdymą atlieka GMM, skirta LR registruotų garantų registravimui ir duomenų apie juos tvarkymui. CGU leidimai išduodami centralizuotoje MSVS, kurios valdytojas yra EK.

2018–2021 metais vykdytas garantijų valdymui skirtas projektas „Muitinės garantijų valdymo sistemos (GVS) sukūrimas“. Projekto apimtyje įgyvendintas centralizuotas visų tipų garantijų valdymas visų muitinės operacijų atvejais, automatinis garantijų apdorojimas (registravimas, tikrinimas, panaudojimas) bei automatizuotas keitimasis informacija apie garantijas su kitomis muitinės IS ir EVV (garantais). Sukurtas GVS paslaugų portalas, kuriuo gali naudotis autentifikuoti EVV ir garantai.

2023–2024 metais vykdyto projekto „Muitinės garantijų valdymo sistemos vystymas, II etapas“ apimtyje buvo atliktas GVS-NTKS sąsajos tobulinimas, kad būtų užtikrintas tranzito garantijų panaudojimo valdymas tranzito muitinės deklaracijų įforminimo procese, pasikeitus tranzito deklaracijų duomenų struktūroms ir formatams pagal SMK DA ir SMK IA B prieduose nustatytus reikalavimus bei nacionalinius reikalavimus, kai muitinės tranzito deklaracijos bus apdorojamos NCTS 5 etapo (NCTS-P5) funkcionalumui pritaikytos NTKS versijos priemonėmis, įskaitant esamos GVS-NTKS sąsajos atnaujinimą. Taip pat buvo atlikti GVS tobulinimo darbai: įgyvendintas užregistruotų vienkartinų garantijų, priimtų muitinės postuose per pamainą, registras; įnešančių/išeinančių pranešimų registras; vienkartinio piniginių užstato grąžinimų registras;

bendrosios garantijos referencinio dydžio nustatymo funkcionalumas; MSVS CGU leidimo versijos V3 priėmimas ir duomenų aibės įkėlimas; MLS-GVS sąsajos pakeitimas (užsato gražinimas per MLS); perėjimas prie naujos struktūros klasifikatorių rinkinio NOVIS BUNDLE; GVS duomenų bazės atskyrimas nuo aplikacijų ir t. t.

GVS realizuota kaip viena iš Integruotos MIS posistemių, kurioje vadovaujantis ES muitų teisės aktų nustatytais reikalavimais sukurti šie pagrindiniai garantijų valdymo funkcionalumai:

- importo garantijų registravimas su galimybe nurodyti jų naudojimą daugiau nei vienoje ES VN ir kelioms muitinės operacijoms;
- tranzito garantijų valdymas bendrosios, nacionalinės ir išorinės srities lygmenyje;
- automatinis CGU leidimo galiojimo tikrinimas ir bendrosios garantijos duomenų įkėlimas;
- unikalios garantijos registracijos numerio suteikimas;
- pirminių unikalių, su garantijos registracijos numeriu susijusių, prieigos prie garantijos duomenų kodų suteikimas, su galimybe priskirti ir pakeisti papildomus antrinius kodus;
- garantijos galiojimo ir garantijos sumos pakankamumo tikrinimas, garantijos galiojimo sustabdymas, garantijos atšaukimas;
- garantijos referencinio dydžio nustatymo ir stebėsenos pagal panaudojimą skirtingoms muitinės procedūroms (operacijoms) įgyvendinimas;
- audito būdu vykdomos garantijos referencinio dydžio stebėsenos ir pagal kiekvieną transakciją vykdomos stebėsenos atskyrimas;
- užklausų (ataskaitų) apie muitinei pateiktų garantijų būsenas ir panaudojimą formavimo funkcionalumo sukūrimas;
- garantams skirtos garantijų pateikimo, sustabdymo, anuliavimo ir informacijos apie jų išduotas garantijas gavimo elektroninės paslaugos;
- ekonominės veiklos vykdytojams skirtos informacijos apie jiems išduotas garantijas gavimo elektroninės paslaugos;
- išorinių naudotojų autentifikavimas ir autorizavimas BAP funkcionalumu.

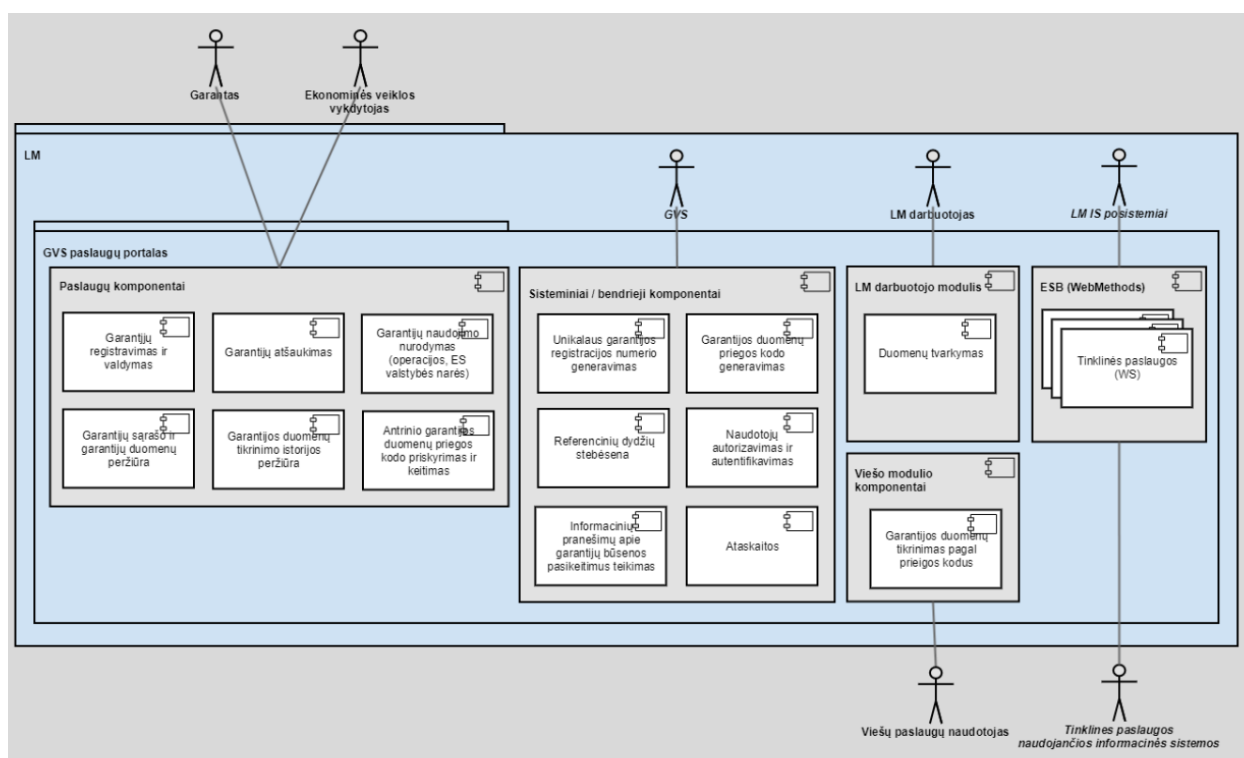
Pagrindinės GVS funkcijos:

- Automatizuotas muitinės garantijų valdymas, apimantis visą su muitinėje registruotų garantijų naudojimu susijusių veiksmų valdymo ciklą;
- Garantijų pateikimo ir informacijos apie jas gavimo elektroninių paslaugų teikimas garantams ir EVV;
- Duomenų apie muitinėje registruotas garantijas mainai su kitais Integruotos MIS posistemiais, kitomis muitinės vidinėmis ir išorinėmis IS;
- Ataskaitų formavimas.

GVS priemonėmis apdorojami šių tipų garantijų duomenys:

- atleidimas nuo pareigos pateikti garantiją (0);
- garanto bendrasis įsipareigojimas (1G);
- sutartinė hipoteka (įkeitimas) kaip bendroji garantija (1H);
- bendrasis piniginis užstatas (1U);
- garanto vienkartinis įsipareigojimas (2);
- vienkartinis piniginis užstatas (3);
- vienkartinė lakštų formos garantija (4);
- lakštai (4L);
- priverstinė hipoteka (įkeitimas) kaip vienkartinė garantija (IP);
- sutartinė hipoteka (įkeitimas) kaip vienkartinė garantija (IS);
- vienkartinė daugkartinio panaudojimo garantija (9).

5 pav. pateikta GVS funkcinė architektūra.



5 pav. Principinė GVS funkcinė architektūra

GVS funkcinėje architektūroje išskiriamos šios pagrindinės naudotojų grupės (dalyviai):

- Garantai;
- EVV;
- Muitinės darbuotojai;
- Viešų paslaugų naudotojai.

GVS funkcinuose / loginiuose komponentuose išskiriamos šios loginės funkcionalumo grupės / moduliai:

- Paslaugų modulis – paslaugų, susijusių su EVV išduotų garantijų valdymu, registravimu, muitinės operacijų, galiojimo ES šalyse narėse ir kt. nurodymu, duomenų ir būsenos peržiūra, tikrinimu ir t. t.;
- Sisteminiai / bendrieji komponentai – funkcijos / algoritmai, reikalingi visų numatytų su paslaugų teikimu susijusių funkcinų reikalavimų įgyvendinimui, įskaitant, bet neapsiribojant, užklausas / ataskaitas, unikalų garantijos numerį generavimą, informacinių pranešimų apie būsenų pasikeitimus siuntimą, autorizaciją ir autentifikaciją (panaudojant BAP sprendinius), referencinių dydžių stebėseną, garantijos duomenų prieigos kodo (-ų) generavimą;
 - Muitinės darbuotojo modulis – su GVS realizuojamų paslaugų teikimu susijusių duomenų tvarkymui;
 - *ESB (WebMethods)* duomenų mainų komponentas – žiniatinklio paslaugų teikimui, paslaugų teikimui reikalingų duomenų surinkimui iš kitų IS (principinė integravimo schema pateikta 6 pav.);
 - Viešas modulis – garantijos duomenų tikrinimui bei kitiems detalios analizės metu nustatytiems viešai prieinamiems funkcionalumams įgyvendinti.

GVS sąsajos su Integruotos MIS posistemiais bei registrais:

- **Sąsaja su NOVIS**, skirta normatyvinės informacijos perdavimui GVS, informacijos apie muitinės įstaigų duomenis, muitinės operacijų, garantijų tipų, šalių, prekių kodus, valiutų kursų duomenis ir t. t.;
- **Sąsaja su MPR**, skirta EVV duomenų perdavimui GVS garantijų registracijos ir jų atnaujinimo metu;
- **Sąsaja su GMM**, skirta garantų duomenų mainams: garanto duomenų perdavimui GVS registruojant ir atnaujinant garantiją, pasikeitus garanto statusui ar perdavus jo įsipareigojimus kitam garantui; GMM naudotojų informavimui apie galiojančius garanto įsipareigojimus;
- **Sąsaja su MAKIS**, skirta apsikeisti garantijų panaudojimo, atlaisvinimo bei piniginių užstato naudojimo (registravimo, atnaujinimo, grąžinimo) informacija;
- **Sąsaja su iMDAS**, skirta atlikti garantijų, pateiktų mokestinių prievolių sumokėjimui užtikrinti, panaudojimo importo procedūroms (operacijoms) kontrolę muitinės deklaracijų įforminimo metu: atlikti garantijos patikrinimą prieš panaudojant garantiją, garantijos panaudojimą, garantijos panaudojimo atšaukimą;
- **Sąsaja su NTKS**, skirta garantijų, taikomų Sąjungos/ bendrojo tranzito procedūrai, duomenų perdavimui deklaracijų įforminimo, garantijų registravimo ir jų panaudojimo metu (atliekant garantijos patikrinimą prieš panaudojant garantiją, garantijos panaudojimą, garantijos atlaisvinimą, garantijos panaudojimo atšaukimą arba tikslinimą). Realizuota galimybė pateikti užklausas į GVS informacijai apie tranzito garantijas gauti; realizuotas tranzito garantijų valdymas bendrojoje, nacionalinėje ir išorinėje srityse;
- **Sąsaja su MLS**, skirta teikti GVS informaciją apie MSVS priemonėmis LR muitinės bei kitų VN muitinių išduotus CGU leidimus, kuriuose susijusia šalimi yra LR, ir informuoti GVS apie CGU leidimo duomenų pasikeitimus (MLS įgyvendinta sąveika su EK MSVS, informacijos apie MSVS įformintus CGU leidimus atsiuntimui). Realizuotos Prašymo ir Leidimo laikinai saugoti prekes šių prekių turėtojo pageidaujamoje vietoje garantijos duomenų patikros, rezervavimo ir atlaisvinimo užklausa, taip pat vienkartinio piniginių užstato grąžinimo užklausa
- **Sąsaja su VLS**, skirta garantijos būsenos patikrinimui VLS portale. Pagal nurodytą garantijos registracijos numerį (GRN) pateikiama aktuali garantijos būsena.

GVS sąsajos su išorinėmis IS:

- **Sąsaja su EVV sistemomis** suteikia galimybę EVV naudojantis žiniatinklio paslaugomis (*web services*) pasiekti GVS paslaugas iš savo naudojamų IS.

EVV turi galimybę gauti iš EDS aktualius duomenis apie jų turimas GVS įregistruotas garantijas, teikti papildomų prieigos kodų kūrimo arba naikinimo pranešimus.

- **Sąsaja su garantų sistemomis** suteikia galimybę garantams naudojantis žiniatinklio paslaugomis gauti GVS paslaugas iš savo naudojamų IS.

Garantai turi galimybę gauti iš EDS aktualius duomenis apie jų išduotas garantijas, teikti garantijos registracijos, garantijos taisymo ir panaikinimo pranešimus, informuoti apie prarastas garantijas ir teikti užklausas informacijai apie tranzito garantijas gauti.

Elektroniniai pranešimai, perduodami iš EVV ir garantų IS išsaugojami ir išrenkami iš **EDS**.

Integracijoms tarp GVS ir kitų IS naudojamas duomenų perdavimas pagal jau egzistuojančias integracines sąsajas ir duomenų teikimo principus. GVS sąsajos su Integruotos MIS posistemiais ir kitomis muitinės bei išorinėmis IS realizuotos žiniatinklio paslaugų priemonėmis naudojant jungiančiąją programinę įrangą, realizuotą *webMethods* priemonėmis.

Duomenų mainams tarp GVS ir kitų sistemų naudojama muitinės elektroninių ir žiniatinklio paslaugų magistralė (ESB). Duomenų apsikeitimas tarp sistemų asinchroniniu būdu vykdomas SOAP žiniatinklio paslaugų protokolu. Duomenys suformuojami į XML pranešimus, kurie užkoduojami *Base64* koduote ir siunčiami dvejetainiu (*binary*) pavidalu. Duomenų apsikeitime dalyvaujančių pranešimų kopija yra įrašoma į EDS – vidinės muitinės sistemos tai atlieka per *MisRepository*

žiniatinklio paslaugą, o išorinės IS, įskaitant ir GVS paslaugų portalą – per EM-VARTAI teikiamą *S2SService* žiniatinklio paslaugą.

Asinchroninė komunikacija įgyvendinta šioms sąsajoms:

- GVS-GMM;
- GVS-MAKIS;
- GVS-iMDAS;
- GVS-MLS;
- GVS-NTKS;
- GVS-išorinės sistemos;
- GVS-GVS paslaugų portalas.

GVS vidiniai ir išoriniai naudotojai

GVS naudotojai pagal jų atliekamas funkcijas skirstomi į dvi grupes – vidinius ir išorinius naudotojus. GVS vidinių naudotojų administravimo funkcijos vykdomos sąveikoje su **MS Active Directory**, kuri naudojama naudotojų tapatybei, teisėms, pareigų atlikimo vietoms nustatyti.

Išorinių naudotojų prieigos prie GVS tvarkomos BAP ir EM-VARTAI priemonėmis. BAP, išoriniame tinkle esantis portalas, sąveikoje su EM-VARTAI suteikiantis LR muitinės elektroninių paslaugų gavėjų atstovams galimybę patvirtinti tapatybę prisijungimui prie LR muitinės IS.

Išoriniams GVS naudotojams (Garantams ir EVV) teikiamos GVS paslaugos prieinamos per GVS paslaugų portalą.

GVS paslaugų portalo funkcijos yra:

- garantų ir EVV atstovų prieigos suteikimas naudojant BAP priemones;
- garantams skirtos garantijų pateikimo ir informacijos apie jų išduotas garantijas gavimo paslaugos užtikrinimas;
- EVV skirtos informacijos apie jiems išduotas garantijas gavimo ir referencinio dydžio nustatymo paslaugų užtikrinimas.

Papildoma informacija apie GVS yra skelbiama LR muitinės interneto svetainės adresu <https://www.lrmuitine.lt/web/guest/987>.

1.3.4. GVS technologinė platforma ir vidinės komponentės

GVS realizavimo sprendimas remiasi komponentų sąveika, kurie realizuojami *SOA* architektūros pagrindu. Integracijoms tarp komponentų realizuoti naudojami sprendimai pagrįsti žiniatinklio paslaugomis, išnaudojant Muitinės turimą *WebMethods* programinę įrangą. GVS sprendimas realizuojamas keliais architektūros lygmenimis:

- *Naudotojo sąsajos lygmuo*, paremtas naudotojui teikiamomis ekraninėmis formomis per interneto naršyklę. Šio lygmens pagalba naudotojas dirba su IS, bet naudotojo lygmuo negali tiesiogiai komunikuoti nei su duomenų lygmeniu, nei su išorinėmis sistemomis.
- *Veiklos logikos lygmuo*, kuris apdoroja duomenų ir užklausų srautus. Šiame lygmenyje taip pat autentifikuojami naudotojai ir kontroliuojama jų prieiga prie IS.
- *Integravimo lygmuo*, kuris atsakingas už komunikaciją tarp įvairių IS. Šiame lygmenyje priimama informacija, struktūriškai patikrinama, jei reikia, transformuojama ir perduodama adresatui.
- *Duomenų lygmuo*, kurs atsakingas už darbinės informacijos išsaugojimą.

Naudotojo sąsajos lygmuo

GVS naudotojo sąsajos realizavimui naudojamas *Angular* karkasas, kuris leidžia iš karto pritaikyti aplikaciją keletui įrenginių, pakeičiant tik vaizdavimo taisykles taikant HTML5

technologijas. Rodomas turinys parengtas taip, kad jo vaizdavimas mobilijoje naršyklėje automatiškai prisitaiko prie naršyklės specifikos: identifikavus, kad klientas yra mobilusis įrenginys, pritaikomos kitos turinio vaizdavimo taisyklės, pvz. išdėstant turinį vienu stulpeliu, vaizduojant supaprastintą navigacijos įrankių kortelę. Rodomas turinys taip pat panaudojamas mobiliosios programėlės atskirose srityse.

GVS paslaugų portalo naudotojo sąsajos elementų veikimas pagrįstas naudotojo pusėje veikiančia taikomąja programa (*JavaScript*), kuri gauna duomenis iš serverinės aplikacijos, kur yra pasirūpinama duomenų apsauga.

Angular karkasas įgalina kurti *RIA (Rich Internet Application)* tipo sistemas, kurios naudoja *JavaScript*. Serverinėje dalyje aplikacija realizuojama *JAVA* programavimo kalba kuriant *RESTfull* servisus.

Naudotojo sąsajos generuojami veiksmai (pvz. mygtukų, pelės generuojami įvykiai) apdorojami naudotojo pusėje ir duomenys perduodami į serverinę aplikaciją, kur yra dar kartą patikrinami. Serverinėje aplikacijoje naudotojo veiksmai yra orkestruojami, o visi pakeitimai automatiškai perduodami į naudotojo naršyklę. Komunikacija tarp serverio ir naršyklės yra užtikrinama *WebFlux* pagrindu *HTTP/2* protokolu.

Aplikacija yra sukurta taip, kad leidžia išnaudoti visą *Java* technologijos steką, taip pat naudoja trečių šalių karkasus – *Hibernate*, *Spring*.

Komponentų grafiniam atvaizdavimui naudojama pritaikyta karkaso stiliaus schema, kuri realizuota *CSS3* priemonėmis.

GVS aplikacijos karkasas naudoja šias technologijas:

1. *Java* priemonės – veiklos aplikacijų logikai, serverio logikai realizuoti;
2. *JavaScript*, *TypeScript* – kliento pusėje esančio programinio kodo kūrimui;
3. *HTML5* ir *CSS3* – vaizduojamų elementų tvarkymui ir konstravimui;
4. Specializuotos kliento pusėje konstruojamos programėlės – *JavaScript*, realizuojančios *HTML* logiką;
5. *Bootstrap* – dinaminiam elementų pritaikymui skirtingiems įrenginiams.

Veiklos logikos lygmuo

Veiklos logikos lygmenyje vykdomi veiklos procesai, taikomos veiklos taisyklės, realizuojami naudotojo sąsajos apipavidalinimui naudojami komponentai. Šis lygmuo atsakingas už duomenų priėmimą bei perdavimą tarp duomenų lygmens ir naudotojo lygmens. Veiklos logikos lygmenyje taip pat autentifikuojami naudotojai ir kontroliuojama jų prieiga prie IS.

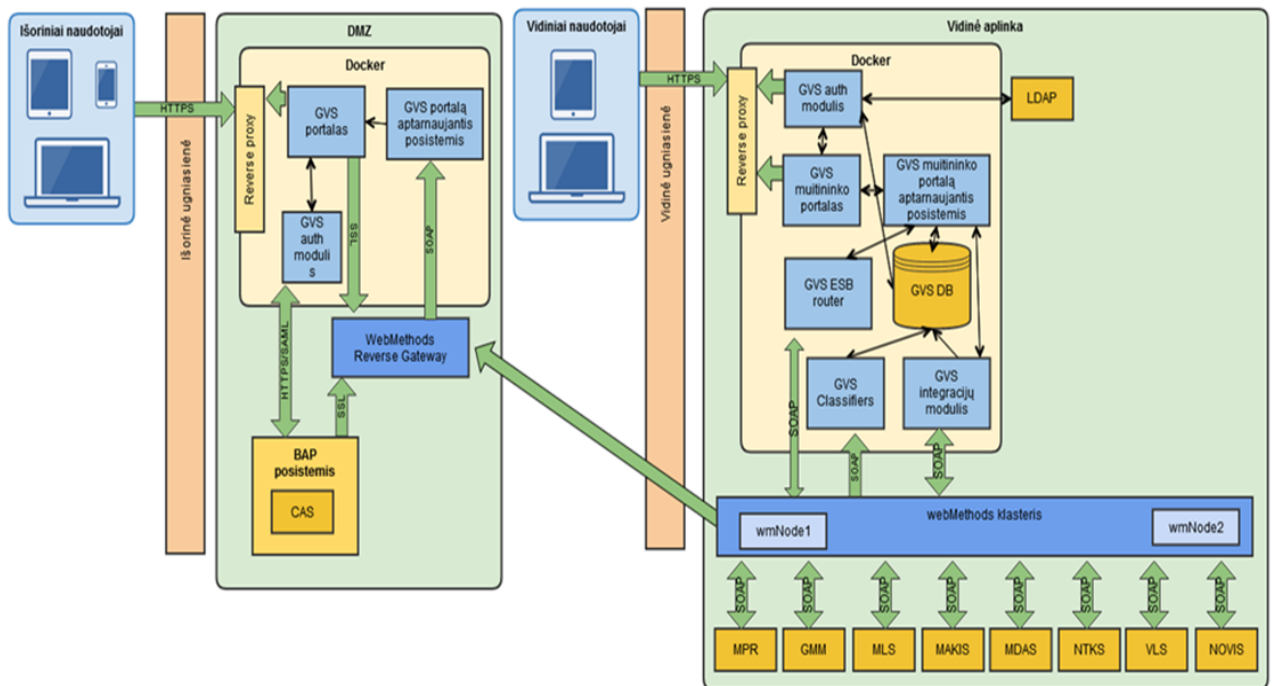
Veiklos logikos lygmenyje realizuojamos funkcijos, priimančios su GVS integruotų IS užklausas, atliekančios užklausų apdorojimą ir atsakymų formavimą.

Integravimo lygmuo

Integravimo lygmuo atsakingas už komunikaciją tarp įvairių IS. Šiame lygmenyje priimama informacija, struktūriškai patikrinama, jei reikia, transformuojama ir perduodama adresatui. Šiame lygmenyje taip pat realizuotas paslaugų registras. Lygmenį sudaro integracinės terpės programinė įranga.

Siekiant išlaikyti vientisą sistemų architektūrą visa komunikacija su vidinėmis sistemomis atliekama per *webMethods* programinę įrangą.

GVS DMZ zonoje nesaugomi jokie duomenys, išskyrus naudotojo sesijai valdyti reikalingus duomenis ir klasifikatorių kopija reikalinga greitam aplikacijos darbui, kuri atnaujinama kartą per parą. Dalis naudotojo sesijos duomenų saugomi *in-memory* tipo duomenų bazėje, taip eliminuojant duomenų nutekėjimo įsilaužimo ar piktnaudžiavimo suteikta prieiga atveju, kita dalis saugoma naudotojo naršyklėje taip eliminuojant duomenų panaudojimą trečiosioms šalims. Duomenys, kurie reikalingi GVS veikimui ir kurie turi būti saugomi *RDBVS* sistemoje, saugomi *PostgreSQL* duomenų bazėje, kuri pasiekama per *WebMethods* sukurtas sąsajas.



7 pav. GVS architektūra

1 lentelėje pateiktos GVS techninės aplinkos komponentės.

1 lentelė. GVS architektūros komponentų aprašymas

Elementas	Aprašymas
Reverse proxy	Išeinantis Docker infrastruktūros taškas, kuriuo pasiekiami vidiniai komponentai. Čia konfigūruojami aplikacijų portai, SSL sertifikatai ir vidinių komponentų prieigą (draudimai tam tikriems IP)
GVS paslaugų portalas	Išorinis garantijų valdymo portalas
GVS auth modulis	Modulis, kuris atsakingas už naudotojų autentifikavimą ir identifikavimą
GVS portalą aptarnaujantis posistemis	Modulis, kuris užtikrina komunikaciją su vidine dalimi per ESB
BAP	Bendro naudotojų valdymo portalas
GVS muitininko portalas	Garantijų valdymo portalas skirtas muitininkams
GVS muitininko portalo aptarnaujantis posistemis	Modulis, kuriame atliekama GVS logika, ir komunikacija su duomenų baze
GVS ESB router	Pranešimų konverteris skirtas perduoti pranešimus į išorinę aplikaciją (GVS portalą aptarnaujantį posistemį)
GVS Classifiers	NOVIS klasifikatorių sinchronizavimą atliekanti aplikacija
GVS integracijų modulis	Pranešimų priėmimas ir siuntimas asinchroniniu būdu į/iš kitų muitinės aplikacijų

Elementas	Aprašymas
MPR, GMM, MLS, MA-KIS, iMDAS, NTKS, VLS, NOVIS	Muitinės IS, su kuriomis integruojasi GVS

2 lentelėje nurodyta GVS naudojama programinė įranga (PI), jos versija ir panaudojimo paskirtis.

2 lentelė. Naudojama PI

Programinės įrangos pavadinimas	Versija	Paskirtis
<i>Red Hat Enterprise</i>	8.10	Operacinė sistema GVS modulio aplikacijų serveriams
<i>Apache Tomcat</i>	10.1.17	Aplikacijų serveriai GVS moduliui
<i>Nexus Repository OSS</i>	3.80.0-06	Programavimo paketų saugojimo ir kontrolės įrankis
<i>GitLab</i>	18.0	Išeities kodų tvarkymo įrankis
<i>Zabbix</i>	5.0.47	Serverių stebėjimo įrankis
<i>Graylog</i>	4.0.17	Serverių žurnalų stebėjimo įrankis
<i>PostgreSQL</i>	14.5	Duomenų bazių valdymo sistema
<i>nginx</i>	1.23.3	HTTP server, reverse proxy, load balancer, HTTP cache
<i>Docker</i>	26.1.3	Docker konteinerizavimas

3 lentelėje nurodytos GVS naudojamos bibliotekos, jų versijos ir panaudojimo paskirtis.

3 lentelė. Naudojamos bibliotekos

Bibliotekos pavadinimas	Versija	Paskirtis
<i>Spring Framework</i>	6.1.2	Komponentų konfigūravimui ir susiejimui
<i>Spring Boot</i>	3.2.1	Bibliotekų rinkinys, skirtas automatinėms serverių konfigūracijoms remiantis gerosiomis rinkos praktikomis
<i>Angular</i>	15.2.9	Naudotojo sąsajos kūrimui
<i>Bootstrap</i>	4.4.1	Naudotojo sąsajos prisitaikymui prie naudotojo naudojamo vaizdo išvesties įrenginio rezoliucijos
<i>Hibernate</i>	6.4.1.Final	Objektų duomenų saugojimui reliacinėse lentelėse
<i>JUnit-Jupiter</i>	5.10.1	Komponentų testavimui
<i>Apache Maven</i>	3.6.3	Aplikacijų paketų paruošimo sistema
<i>Lombok</i>	1.18.30	Šabloninio kodo generatorius
<i>JavaMelody</i>	2.1.0	Programinė įranga, skirta stebėti Java aplikacijų serverius. Naudojama kaip biblioteka java aplikacijose.

Bibliotekos pavadinimas	Versija	Paskirtis
CXF (JAX-WS ir JAX-RS)	4.0.3	GVS žiniatinklio paslaugų realizavimas
<i>Flyway</i>	9.22.3	Duomenų bazės versijavimas

GVS sukurtas atviros architektūros principais ir yra suderinamas su šiais standartais, protokolais bei programavimo sąsajomis:

4 lentelė. Standartai, protokolai bei programavimo sąsajos

Standarto santrumpa	Standarto pavadinimas	Paskirtis
<i>JAX-WS</i>	Java API for XML Web Services	<i>Java</i> žiniatinklio paslaugų standartas SOAP protokolui
<i>JAX-RS</i>	Java API for RESTful Web Services	<i>Java</i> žiniatinklio paslaugų standartas REST protokolui
<i>StAX 1.0</i>	Streaming API for XML	Didelių <i>XML</i> rinkmenų duomenų apdorojimas srautiniu būdu
<i>SOAP 2.0</i>	Simple Object Access Protocol	Žiniatinklio paslaugų xml protokolo standartas
<i>REST</i>	Representational State Transfer	Žiniatinklio paslaugų json protokolo standartas
<i>MTOM</i>	Message Transmission Optimization Mechanism	Naudojamas rinkmenos failo persiuntimo optimizavimui
<i>SAML</i>	Security Assertion Markup Language	Vieningo prisijungimo autentifikacijos duomenų paketas
<i>XML</i>	Extensible Markup Language	Rinkmenų duomenų kodavimas
<i>XSD</i>	XML schema definition	<i>XML</i> rinkmenų struktūros aprašymas
<i>JSON</i>	JavaScript Object Notation	Rinkmenų duomenų kodavimas
<i>JMX</i>	Java Management Extensions	Java aplikacijos komponentų valdymas nuotoliniu būdu
<i>AJAX</i>	Asynchronous JavaScript and XML	Asinchroninis naudotojų ekranų užkrovimas
<i>CSS 3</i>	Cascading style sheets	Kaskadiniai žiniatinklio puslapių stiliai
<i>HTML 5.2</i>	Hyper text Markup Language	Žiniatinklio puslapių kūrimo standartas

2. PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES UŽDAVINIAI

2.1. Bendrasis uždavinys

Pagrindinis numatomos sudaryti paslaugų teikimo sutarties tarp Tiekėjo ir Perkančiosios organizacijos (toliau – Sutartis) uždavinys yra užtikrinti stabilų, nenutrūkstamą ir efektyvų GVS, įskaitant sąsajas su kitomis muitinės ir išorinėmis IS, darbą, atliekamų funkcijų atitikimą teisės aktams bei veiklos poreikiams ir pagalbos teikimą GVS bei jos realizavimo priemonių naudojimo ir priežiūros klausimais.

2.2. Konkretūs uždaviniai

Tiekėjas Pirkimo dokumentuose bei Sutartyje numatytais sąlygomis ir tvarka turės suteikti GVS priežiūros ir palaikymo paslaugas 6 mėnesių laikotarpiu nuo Sutarties įsigaliojimo dienos, bet ne anksčiau kaip nuo 2026 m. kovo 20 d.

Perkančiajai organizacijai prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nepranešus Tiekėjui apie Sutarties nutraukimą, ji automatiškai pratęsiama 3 (trims) mėnesiams, o vėliau dar iki 9 kartų po 3 (tris) mėnesius. Bendra GVS priežiūros ir palaikymo paslaugų trukmė negali būti ilgesnė kaip 36 (trisdešimt šeši) mėnesiai.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 89 str. 1 d. 2 p. nuostatomis Sutartis jos galiojimo laikotarpiu gali būti keičiama neatliekant naujos pirkimo procedūros pagal Viešųjų pirkimų įstatymą, kai būtina iš to paties Tiekėjo pirkti papildomų GVS papildymų ir (arba) pataisymų paslaugų, kurios nebuvo įtrauktos į pirminį pirkimą, kai yra visos šios sąlygos kartu:

a) tiekėjo pakeitimas negalimas dėl ekonominių ar techninių priežasčių, tokių kaip pagal pirminį pirkimą įsigytų paslaugų pakeičiamumo ir sąveikumo reikalavimų užtikrinimas, ir dėl to, kad perkančiajai organizacijai sukeltų didelių nepatogumų ar nemažą išlaidų dubliavimą;

b) atskiro pakeitimo vertė neviršija 50 procentų pradinės GVS papildymų ir (arba) pataisymų vertės. Tokiais pakeitimais negali būti siekiama išvengti Viešųjų pirkimų įstatyme pirkimui nustatytos tvarkos taikymo.

3. PASLAUGŲ APIMTIS

3.1. Sutarties įgyvendinimo metu teikdamas GVS priežiūros ir palaikymo paslaugas Tiekėjas turės:

3.1.1. vadovaudamasis šios specifikacijos 4.1.7 papunktyje pateiktais reikalavimais kartu su Perkančiosios organizacijos paskirtais atstovais užtikrinti nenutrūkstamą, stabilų ir efektyvų GVS veikimą, šalinti sutrikimus, įskaitant sutrikimus, kurių priežastis – nustatytos klaidos programinėje įrangoje, dėl sutrikimų atsiradę praradimai ir netikslumai duomenyse (pvz., techniškai sugadinti įrašai duomenų bazėje, dėl klaidingo programinės įrangos veikimo ar sutrikimų, įtakotų su GVS susijusių IS ar susijusios infrastruktūros, netinkamai suformuotas įrašo (-ų) turinys ir pan.), kurių pašalinimui nepakanka Perkančiosios organizacijos specialistų kvalifikacijos.

3.1.2. Vadovaudamasis šios specifikacijos 4.1.8 papunktyje pateiktais reikalavimais, atlikti GVS papildymus ir (arba) pataisymus GVS įgyvendintuose veiklos procesuose ar GVS realizavimo priemonėse:

3.1.2.1. atnaujinus su GVS susijusias IS, jeigu šie atnaujinimai daro įtaką pakeitimų atsiradimui GVS ir (arba) jos aplinkoje;

3.1.2.2. šalinant GVS atliekamų funkcijų neatitikimą funkciniais ir techniniais reikalavimams;

3.1.2.3. realizuojant GVS naudojimo ir priežiūros metu atsiradusius papildomus muitinės veiklos ir priežiūros specialistų poreikius;

3.1.2.4. užtikrinant GVS funkcijų atlikimo priimtinumą naudotojui: tiek galutiniam naudotojui, tiek GVS administravimo ar priežiūros specialistams;

3.1.2.5. sprendžiant GVS projektavimo ir kūrimo metu nenumatytas problemas, įskaitant ir neracionaliai įgyvendintus sprendimus;

3.1.2.6. sprendžiant GVS stebėsenos metu identifikuotas problemas (pernelyg ilgas atskirų funkcijų vykdymo laikas, neracionalus techninių resursų bei duomenų panaudojimas ir pan.);

3.1.2.7. pritaikant GVS diegiamoms naujoms naudojamų operacinių ir duomenų bazių valdymo sistemų, programinės įrangos platformų versijoms;

3.1.2.8. šalinant GVS sutrikimus, kilusius dėl GVS veikimą užtikrinančios infrastruktūros ir (arba) kitų naudojamų informacinių technologijų sutrikimo;

3.1.2.9. esant poreikiui atlikti pakeitimus GVS kitais atvejais.

3.1.3. Teikti pagalbą (konsultacijas ir praktinę pagalbą) Perkančiosios organizacijos specialistams, vadovaudamasis šios specifikacijos 4.1.9 punkto reikalavimais:

3.1.3.1. GVS priežiūros, duomenų bazių, naudotojų administravimo ir kitais su GVS realizavimu ir jos aplinka susijusiais klausimais;

3.1.3.2. GVS įdiegtų funkcinių sprendimų ir naudojimo klausimais.

3.1.4. Atlikti su GVS susijusių kitų veiklos reikalavimų ir su jais susijusių dokumentų, Perkančiosios organizacijos išskeltų problemų analizę bei teikti išvadas ir rekomendacijas GVS klausimais pagal Perkančiosios organizacijos prašymus (toliau – analizės darbas).

3.1.5. Atlikti GVS darbo ir sąsajų su kitomis IS stebėseną (*monitoring*) iškilus veikimo problemoms, ištaisius klaidas, įdiegus naujas GVS naudojamos programinės įrangos versijas bei atlikus kitus GVS nenutrūkstamam ir efektyviam veikimui turinčius įtakos pakeitimus ir spręsti stebėsenos metu pastebėtas sistemos stabilumo, efektyvumo, greitaveikos, pasikartojančių sutrikimų ir pan. problemas.

3.1.6. Atlikti su sistemos administravimu susijusias paslaugas (sistemos pakeitimų paketo įdiegimas, sistemos techninių parametrų keitimas, susietų sistemų skaitmeninio sertifikato atnaujinimas, GVS veikimui užtikrinti būtinų nustatymų, klasifikatorių tvarkymas, dokumentacijos papildymas ar atnaujinimas ir panašiai) pagal Perkančiosios organizacijos specialistų prašymus.

4. REIKALAVIMAI SUTARTIES VYKDYMO VEIKLOMS

4.1. Reikalavimai GVS priežiūros ir palaikymo paslaugoms

4.1.1. GVS priežiūros ir palaikymo paslaugos teikiamos taikant du apmokėjimo tipus:

4.1.1.1. fiksuotą mėnesinį mokestį (toliau – abonentinis mokestis) apmokant už suteiktas GVS priežiūros ir palaikymo paslaugas, nurodytas 3.1.1, 3.1.3–3.1.6 papunkčiuose, įskaitant sutarties valdymą, (bendra GVS abonentinio mokesčio suma negali sudaryti daugiau nei 50 proc. Sutartyje numatytos bendros GVS priežiūros ir palaikymo paslaugų sumos);

4.1.1.2. apmokėjimą pagal Sutartyje nustatytus ekspertinių darbo valandų įkainius (toliau – įkainiai): apmokant už suteiktas GVS priežiūros ir palaikymo paslaugas, nurodytas 3.1.2 papunktyje.

4.1.2. Paslaugai suteikti reikalingų kaštų įvertinimas (toliau – kaštų įvertinimas) atliekamas Tiekėjui parengus ir pateikus Perkančiajai organizacijai detalią išvadą, kurioje nurodoma: darbų apimtis ją detalizuojant pagal skirtingą darbų (veiklų) pobūdį ir etapus, paslaugai suteikti reikalingų ekspertinių darbo valandų kiekis ir jų kaina pagal Sutartyje nustatytus įkainius, juos paskirstant pagal įvardytą darbų ir jų atlikimo etapų detalizavimą. Tiekėjo pateiktas kaštų įvertinimas derinamas su Perkančiąja organizacija ir, jei reikia, tikslinamas.

4.1.3. Į kaštų įvertinimą neturi būti įtraukiami Perkančiajai organizacijai pateikto rezultato įdiegimo ir testavimo ir gamybinės aplinkas, priėmimo testavimo ir klaidų taisymo bei konsultacijų testavimo metu kaštai, taip pat paslaugos įgyvendinimui reikalingų susitikimų (Tiekėjo kelionės, apgyvendinimo ir pan.) kaštai.

4.1.4. Kaštų įvertinimas atliekamas prieš suteikiant paslaugą, išskyrus 3.1.2.8. papunktyje nurodytą atvejį. 3.1.2.8. papunktyje nurodytu atveju kaštų įvertinimas pateikiamas ir suderinamas su Perkančiąja organizacija atlikus darbus.

4.1.5. Perkančioji organizacija nemoka už Tiekėjo atliktą ir pateiktą kaštų įvertinimą ir pasilieka sau teisę neužsakyti įvertintos paslaugos, išskyrus 3.1.2.8. papunktyje nurodytą atvejį.

4.1.6. Perkančiosios organizacijos ir Tiekėjo suderintas kaštų įvertinimas yra fiksuotas ir nekeičiamas nei paslaugos įgyvendinimo metu, nei ją įgyvendinus.

4.1.7. Reikalavimai GVS sutrikimams šalinti

4.1.7.1. **Sutrikimas** – tai:

- visiškas arba dalinis GVS darbo sutrikimas, kai GVS nebeatlieka tų funkcijų, kurias atlikdavo iki sutrinkant darbui;

- klaida GVS realizavimo priemonėse, dėl kurios visai arba iš dalies neįmanoma atlikti tam tikrų funkcijų arba šios funkcijos pateikiami rezultatai yra klaidingi.

4.1.7.2. **Sutrikimų tipai:**

4.1.7.2.1. **kritiniai**, kai:

- neveikia GVS arba jos komponentė, daranti kritinę įtaką GVS įgyvendintų muitinės funkcijų vykdymui;

- neveikia arba klaidingai veikia GVS komponentė arba atskiros jos funkcijos, darančios kritinę įtaką muitinės joje įgyvendintiems veiklos procesams, ir nėra kitų problemos išsprendimo galimybių;

4.1.7.2.2. **svarbūs**, kai neveikia arba klaidingai veikia GVS komponentė arba atskiros jos funkcijos, kritiškai neįtakojančios veiklos procesų, ir nėra kitų problemos išsprendimo galimybių;

4.1.7.2.3. **vidutiniai**, kai naudotojai negali naudotis arba gali tik iš dalies naudotis tam tikromis GVS funkcijomis, bet yra laikini sutrikimo sprendimo būdai;

4.1.7.2.4. **maži** – nereikalaujantys skubaus sprendimo sutrikimai.

4.1.7.3. Kiekvienam sutrikimo tipui priskiriamas atitinkamas prioritetas, sąryšis tarp jų pateiktas 3 lentelėje.

4.1.7.4. Reakcijos ir sutrikimo pašalinimo laikai:

4.1.7.4.1. **Reakcijos laikas** – tai laikas nuo momento, kai Perkančioji organizacija Priežiūros reglamente nustatyta forma praneša Tiekėjui apie sutrikimą, iki laiko momento, kai Tiekėjas realiai pradeda sutrikimo šalinimo darbus, prieš tai patvirtinęs informacijos apie sutrikimą gavimą.

4.1.7.4.2. **Sutrikimo pašalinimo laikas** – tai laikas nuo momento, kai Perkančioji organizacija Priežiūros reglamente nustatyta forma praneša Tiekėjui apie sutrikimą, iki momento, kai sutrikimas pašalintas (klaida ištaisyta), ir sutrikimo pašalinimo faktas fiksuojamas Priežiūros reglamente nustatyta tvarka.

4.1.7.5. Reakcijos laikas ir sutrikimo pašalinimo laikas priklauso nuo sutrikimo tipo, kuris nustatomas pagal sutrikimo įtaką muitinės veiklai ir naudotojų skaičiaus, kuriems padarė įtaką sutrikimas bei atitinkamo sutrikimo pasikartojimo dažnį.

4.1.7.6. 3 lentelėje pateikta informacija apie reakcijos ir sutrikimų pašalinimo laikus pagal sutrikimų tipus ir juos atitinkančius prioritetus:

3 lentelė

Sutrikimo tipas	Prioritetas	Reakcija	Sutrikimo pašalinimo laikas
Kritinis	Kritinis	iki 1 darbo* val.	2 darbo* val.
Svarbus	Aukštas	iki 2 darbo* val.	1 darbo* diena
Vidutinis	Vidutinis	iki 4 darbo* val.	5 darbo* dienos
Mažas	Žemas	iki 2 darbo* dienų	15 darbo* dienų

* Perkančiosios organizacijos darbo valandos arba darbo dienos

4.1.7.7. Sutrikimo tipą ir prioritetą nustato Perkančioji organizacija, Tiekėjo siūlymu ir Perkančiosios organizacijos sutikimu sutrikimo tipas ir prioritetas gali būti tikslinami.

4.1.7.8. Į sutrikimo sprendimo laiką neįskaičiuojamas laikas, kai sprendimo iniciatyva yra Perkančiosios organizacijos pusėje (Tiekėjo prašymu teikiami patikslinimai, tikrinami (testuojami) sprendimo rezultatai ir pan.), taip pat laikas nuo Tiekėjo pranešimo apie sutrikimo išsprendimą iki Perkančiosios organizacijos patvirtinimo apie sprendimo tinkamumą.

4.1.7.9. Jeigu sutrikimo neįmanoma pašalinti per nustatytą sutrikimo pašalinimo laiką, Tiekėjas privalo apie tai, Priežiūros reglamente nustatyta tvarka, informuoti Perkančiąją organizaciją, ir, pateikęs argumentuotą pagrindimą, suderinti naują sutrikimo šalinimo terminą. Tiekėjui paprašius ilgesnio sutrikimo sprendimo laiko, nei buvo nustatytas pradinis sutrikimo sprendimo laikas, Perkančioji organizacija pasilieka sau teisę su siūlomu ilgesniu sprendimo terminu nesutikti ir pratęsti terminą laiku, ne ilgesniu, nei pradinis sprendimo laikas.

4.1.7.10. Jeigu sutrikimo pašalinimui galima pritaikyti laikiną sprendimą, o problemą, sukėlusią sutrikimą, spręsti atskirai, Perkančiosios organizacijos sprendimu sutrikimas gali būti laikomas išspręstu, o problema sprendžiama registruojant Tiekėjui atitinkamą paslaugos prašymą, kuris įgyvendinamas šios specifikacijos 4.1.8 papunktyje nustatyta tvarka.

4.1.7.11. Tiekėjo pagrįstas prašymas pratęsti sutrikimo šalinimo terminą gali būti teikiamas ne daugiau, kaip 2 kartus. Pateiktas prašymas trečią kartą pratęsti terminą Perkančiosios organizacijos traktuojamas kaip termino nesilaikymas. Prašymas pratęsti terminą pateikiamas iki pasibaigiant

nustatytam sutrikimo išsprendimo terminui. Nepateikus prašymo pratęsti sutrikimo sprendimo termino iki jo pabaigos, laikoma, kad sutrikimo sprendimas vėluoja.

4.1.7.12. Tiekėjui dėl savo kaltės nesilaikant nustatytų sutrikimų pašalinimo terminų arba naujai suderintų laikų, jam skiriama bauda, kuri apskaičiuojama procentais nuo mėnesiui tenkančios¹ Sutartyje numatytos didžiausios GVS priežiūrai ir palaikymui skirtos sumos²:

- esant kritiniam sutrikimui – 10 proc., kai fiksuojami 2 terminų nesilaikymo atvejai;
- esant svarbiam sutrikimui – 5 proc., kai fiksuojami 2 terminų nesilaikymo atvejai;
- esant vidutiniam sutrikimui – 4 proc., kai fiksuojami 3 terminų nesilaikymo atvejai;
- esant mažam sutrikimui – 2 proc., kai fiksuojami 3 terminų nesilaikymo atvejų.

4.1.7.13. Jeigu sutrikimo šalinimo terminas pratęsiamas dėl ne nuo Tiekėjo priklausančių aplinkybių (pvz., Perkančiosios organizacijos atliekamų veiklų, būtinų sutrikimui pašalinti), jam negalioja sąlygos, numatytos šios specifikacijos 4.1.7.11 ir 4.1.7.12 papunkčiuose.

4.1.8. Reikalavimai GVS paslaugų prašymams

4.1.8.1. Paslaugos prašymas apima šios specifikacijos 3.1.2 papunktyje nurodytus GVS papildymus (pataisymus) ir 3.1.4–3.1.6 papunkčiuose nurodytas paslaugas.

4.1.8.2. 3.1.2 papunktyje nurodytos paslaugos įgyvendinamos taikant įkainių apmokėjimo tipą, 3.1.4–3.1.6 papunkčiuose nurodytų paslaugų apmokėjimui taikomas abonentinis mokestis.

4.1.8.3. GVS papildymas apima naujų GVS ir (arba) jos aplinkos, įskaitant sąsajas su kitomis IS, elementų, atliekančių tam tikras funkcijas, sukūrimą.

4.1.8.4. GVS pataisymas apima GVS ir (arba) jos aplinkos, įskaitant sąsajas su kitomis IS, elementų, atliekančių tam tikras funkcijas, pataisymą.

4.1.8.5. Paslaugos prašymai atliekami Perkančiajai organizacijai Priežiūros reglamente nustatyta tvarka pateikus Tiekėjui atitinkamą prašymą ir 3.1.2 papunktyje nurodytų paslaugų atvejais Tiekėjui parengus bei pateikus paslaugos kaštų įvertinimą ir Perkančiajai organizacijai jam pritarus.

4.1.8.6. Tiekėjas, gavęs Perkančiosios organizacijos prašymą suteikti 3.1.2 papunktyje nurodytą paslaugą, per 5 darbo dienas (Tiekėjui paprašius šis terminas gali būti pratęstas iki 10 darbo d.) turi objektyviai įvertinti paslaugos prašymui įgyvendinti reikalingų darbų apimtį bei sudėtingumą ir Perkančiajai organizacijai pateikti kaštų įvertinimą bei realizavimui būtinas laiko sąnaudas darbo dienomis.

4.1.8.7. Perkančioji organizacija priima sprendimą dėl paslaugos prašymo įgyvendinimo įvertinusi Tiekėjo pateiktą, ir, jei reikia, pagal pastabas patikslintą kaštų įvertinimą. Priėmusi sprendimą įgyvendinti paslaugos prašymą Perkančioji organizacija pateikia Tiekėjui atitinkamą prašymą ir nurodo realizavimo terminą, atsižvelgdama į paslaugos prašymo svarbą Perkančiosios organizacijos veiklai, įskaitant teisės aktų ar kitus reikalavimus, Tiekėjo pateiktas jo realizavimui būtinas laiko sąnaudas ir kitų tuo metu įgyvendinamų paslaugų prašymų kiekį bei prioritetus.

4.1.8.8. Tiekėjas, gavęs Perkančiosios organizacijos prašymą įgyvendinti paslaugą, įvardytą 3.1.4–3.1.6 papunkčiuose, turi įvertinti paslaugos prašymui įgyvendinti reikalingas laiko sąnaudas bei siūlomą įgyvendinimo terminą ir savo išvadą pateikti Perkančiajai organizacijai. Per 5 darbo dienas nepateikus išvados dėl termino, laikoma, kad Tiekėjas sutinka su Perkančiosios organizacijos pasiūlytu terminu.

4.1.8.9. Jeigu Tiekėjas dėl objektyvių priežasčių negali realizuoti paslaugos prašymo per su Perkančiąja organizacija suderintą laiką, jis privalo apie tai Priežiūros reglamento nustatyta tvarka informuoti Perkančiąją organizaciją ir, pateikęs argumentuotą pagrindimą, suderinti naują realizavimo terminą. Tiekėjui paprašius ilgesnio paslaugos prašymo sprendimo laiko, nei pusė nustatyto pradinio paslaugos prašymo sprendimo laiko, Perkančioji organizacija pasilieka sau teisę su siūlomu ilgesniu sprendimo terminu nesutikti ir pratęsti terminą laiku, ne ilgesniu nei pusė pradinio paslaugos prašymo sprendimo laiko.

¹ Tai Sutartyje numatyta didžiausia galima suma GVS priežiūros ir palaikymo paslaugoms teikti, padalinta iš 36 (maksimalus paslaugų teikimo mėnesių skaičius)

² Pasiiekus terminų nesilaikymo atvejų ribą, už kurią skiriama bauda, terminų nesilaikymo atvejai skaičiuojami iš naujo, ši nuostata taip pat taikoma skaičiuojant pradelsimo atvejus tam pačiam incidentui (sutrikimui).

4.1.8.10. Pagrįstas prašymas pratęsti gali būti teikiamas ne daugiau kaip 2 kartus, prašymas trečią kartą pratęsti terminą Perkančiosios organizacijos traktuojamas kaip termino nesilaikymas.

4.1.8.11. Tiekėjui sistemingai nesilaikant su Perkančiąja organizacija suderintų sprendimo terminų (pradelsus sprendimo terminus daugiau nei 2 kartus³, įskaitant 4.1.8.9 p. numatytus atvejus) Perkančioji organizacija pareikalauja Tiekėjo sumokėti baudą, kurios dydis – 5 procentai nuo mėnesiui tenkančios Sutartyje numatytos didžiausios GVS priežiūrai ir palaikymui skirtos sumos⁴.

4.1.8.12. Jeigu paslaugos prašymo atlikimo terminas pratęsiamas ne dėl Tiekėjo kaltės, pvz., Perkančiosios organizacijos iniciatyva (įskaitant Perkančiosios organizacijos laiko sąnaudas atliekant papildymo arba pataisymo testavimą, teikiant pastabas ar Tiekėjo prašomus patikslinimus) ir pan., jam negalioja sąlygos, numatytos šios specifikacijos 4.1.8.10–4.1.8.11 papunkčiuose.

4.1.8.13. Paslaugos prašymai, susiję su GVS papildymais ir (arba) pataisymais, gali būti pateikti Tiekėjui ne vėliau, kaip prieš 2 mėnesius iki Sutartyje numatytos priežiūros ir palaikymo paslaugų teikimo pabaigos. Ši sąlyga negalioja Perkančiajai organizacijai ir Tiekėjui sutarus dėl kito prašymų atlikti papildymus (pataisymus) pateikimo pabaigos termino.

4.1.9. Reikalavimai pagalbos teikimui

4.1.9.1. Pagalba turi būti teikiama GVS naudotojams ir priežiūros specialistams. Pagalba teikiama elektroniniu paštu, papildomai gali būti tikslinama telefonu, o pagal atskirus Perkančiosios organizacijos prašymus – naudotojų darbo vietose (tiesiogiai arba nuotoliniu būdu).

4.1.9.2. Pagalbos tipai ir suteikimo terminai pateikti 4 lentelėje:

4 lentelė

Pagalbos tipas	Prioritetas	Reakcija	Pagalbos suteikimo laikas
Kritinis	Kritinis	iki 1 darbo* val.	4 darbo* val.
Svarbus	Aukštas	iki 2 darbo* val.	1 darbo* diena
Vidutinis	Vidutinis	iki 1 darbo* dienos	5 darbo* dienos
Mažas	Žemas	iki 1 darbo* dienos	10 darbo* dienų

* Perkančiosios organizacijos darbo valandos arba dienos

4.1.9.3. Į pagalbos suteikimo laiką neįskaitomas patikslinimų, prašomų iš Perkančiosios organizacijos, laikas.

4.1.9.4. Pagalbos tipą ir prioritetą nustato Perkančioji organizacija, Paslaugų teikėjo siūlymu pagalbos tipas ir prioritetas gali būti tikslinami.

4.1.9.5. Jeigu pagalbos neįmanoma suteikti per šios specifikacijos 4.1.9.2 papunktyje numatytą pagalbos suteikimo laiką, Paslaugų teikėjas privalo apie tai Priežiūros reglamento nustatyta tvarka informuoti Perkančiąją organizaciją, pateikti ir suderinti naują pagalbos suteikimo terminą.

4.1.9.6. Atskirais atvejais (pvz., diegiant atnaujintas GVS versijas ir (arba) pakeitimus susijusiose IS ir (arba) sąsajose su kitomis sistemomis, atnaujinant ar keičiant techninę aplinką), kai yra poreikis gauti pagalbą ilgesniam periodui ir (arba) ne darbo valandomis, Perkančioji organizacija prieš 10 dienų sudaro papildomo darbo laiko poreikio grafiką ir, suderinusi su Paslaugų teikėju, nustato pagalbos suteikimo laiką.

4.2. Bendrieji reikalavimai GVS priežiūros ir palaikymo paslaugų teikimui

4.2.1. Per 1 mėnesį nuo Sutarties įsigaliojimo dienos Paslaugų teikėjas turės parengti ir pateikti derinti Priežiūros ir palaikymo reglamentą (toliau – Priežiūros reglamentas), aprašantį priežiūros ir palaikymo atlikimo procedūras ir metodus, įskaitant Perkančiosios organizacijos ir Paslaugų teikėjo bendravimo Priežiūros sutarties vykdymo metu nuostatas ir Paslaugų teikėjo teiktiną dokumentaciją. Į Priežiūros reglamentą turi būti įtraukti šios specifikacijos 4.1 papunktyje pateikti reikalavimai ir nuostatos. Priežiūros reglamento projektas turės būti parengtas pagal tipinį Priežiūros

³ Pasiiekus terminų nesilaikymo atvejų ribą, už kurią skiriama bauda, terminų nesilaikymo atvejai skaičiuojami iš naujo, ši nuostata taip pat taikoma skaičiuojant pradelsimo atvejus tam pačiam paslaugos prašymui

⁴ Tai Sutartyje numatyta didžiausia galima suma GVS priežiūros ir palaikymo paslaugoms teikti, padalinta iš 36 (maksimalus paslaugų teikimo mėnesių skaičius)

reglamento projektą (šabloną), kurį Perkančioji organizacija pateiks Paslaugų teikėjui pasirašius Sutartį. Iki Priežiūros reglamento patvirtinimo priežiūros ir palaikymo paslaugos teikiamos vadovaujantis šioje specifikacijoje nustatytais reikalavimais. Priežiūros reglamento parengimas yra pasirengimas teikti GVS priežiūros ir palaikymo paslaugas, todėl šis darbas nebus apmokamas.

4.2.2. Komunikacija tarp Paslaugų teikėjo ir Perkančiosios organizacijos teikiant priežiūros ir palaikymo paslaugas turės būti vykdoma per vieną prieigos tašką – ITPC. ITPC sistemoje Priežiūros reglamento nustatyta tvarka turės būti registruojami visi Paslaugų teikėjui spręsti perduodami kreipiniai (sutrikimai, pagalbos ir paslaugos prašymai), Paslaugų teikėjo suteiktų paslaugų rezultatai, jų aprašymai ir kita susijusi informacija. El. laiškų, kuriais bus keičiamasi informacija tarp ITPC ir Paslaugų teikėjo, formos ir jų siuntimo sąlygos turės atitikti Perkančiosios organizacijos reikalavimus.

4.2.3. Paslaugų teikėjas turi taip organizuoti savo veiklą, kad savo techninėmis ir organizacinėmis priemonėmis valdytų su GVS priežiūra ir palaikymu susijusius kreipinius, Perkančiosios organizacijos perduodamus spręsti Paslaugų teikėjui elektroniniu paštu, fiksuoto arba mobilaus ryšio telefonu, ir užtikrintų kokybišką ir savalaikį paslaugų teikimą pagal šioje specifikacijoje pateiktus reikalavimus. Informacija apie perduotų Paslaugų teikėjui spręsti kreipinių būklę (registravimo, reakcijos, planuojamo išsprendimo, faktinio išsprendimo datas ir laikus, sprendimo eigą ir pan.) turi būti prieinama Perkančiajai organizacijai Priežiūros reglamente nustatytu būdu.

4.2.4. Esant pakeitimams, su perkančiąja organizacija sutartu būdu ir periodiškumu, Paslaugų teikėjas turės pateikti Sutarties vykdymo metu pakeistos GVS išeities kodus (*source codes*), kuriuose turės būti įrašyti komentarai ir paaiškinimai, ir kompiliavimo skriptus bei kartu su Perkančiosios organizacijos atstovais Perkančiosios organizacijos pateiktoje techninėje infrastruktūroje įdiegti pakeitimus pagal pateiktus išeities kodus ir kompiliavimo skriptus ir įrodyti, kad jie yra pakankami veikimui užtikrinti. Turi būti parengta instrukcija Perkančiosios organizacijos specialistams, kuria vadovaujantis būtų galima atlikti pakeistos GVS kompiliavimą iš išeities kodų.

4.2.5. Priežiūros ir palaikymo darbus Paslaugų teikėjas turės organizuoti ir dokumentuoti taip, kad Perkančioji organizacija turėtų galimybę:

4.2.5.1. sekti kiekvieno su GVS priežiūra ir palaikymu susijusio kreipinio (sutrikimo, pagalbos ar paslaugos prašymo) sprendimo eigą;

4.2.5.2. gauti išsamią informaciją apie visus GVS priežiūros ir palaikymo metu registruotus kreipinius, jų sprendimų būdus ir rezultatus bei rekomendacijas, skirtas problemų bei neefektyvaus resursų naudojimo prevencijai;

4.2.5.3. perimti konkrečių priežiūros problemų diagnostikos bei sprendimo patirtį, Paslaugų teikėjui perteikiant žinias apie tipinių priežiūros veiklų atlikimo galimybes ir sutrikimų (klaidų) šalinimo atvejus GVS priežiūros specialistams.

4.2.6. Pašalinęs sutrikimą, įgyvendinęs paslaugos prašymą ar suteikęs pagalbą Paslaugų teikėjas Priežiūros reglamente nustatyta tvarka turės pateikti koncentruotą ir aiškų atliktos veiklos bei jos rezultato aprašymą.

4.2.7. Visi Paslaugų teikėjo atliekami darbai, susiję su GVS papildymų ir pataisymų įgyvendinimu turės būti testuojami ir diegiami į gamybinę aplinką Perkančiosios organizacijos sprendimu. Įgyvendinant papildymus (pataisymus) Perkančiosios organizacijos prašymu turės būti pateikti analizės (projektavimo, testavimo) dokumentai, taip pat turės būti papildytas (patikslintas) sistemos aprašymas, papildytos (patikslintos) instrukcijos naudotojams ir priežiūros specialistams.

4.2.8. GVS ir jos realizavimo priemonių pakeitimai ir papildymai turi tapti integralia veikiančios GVS dalimi, panaudojant tą pačią techninę platformą ir nepažeidžiant esamos architektūros reikalavimų. Jeigu diegiamos funkcijos pareikalautų technologinių veikiančios GVS pakeitimų, pastarieji turi būti suderinti su Perkančiąja organizacija.

4.2.9. Atliekant GVS papildymus (pataisymus) turės būti kreipiamas dėmesys ne tik į funkcijos atlikimo teisingumą, bet ir į jos atlikimo efektyvumą ir priimtinumą naudotojui, siekiant, kad GVS naudotojo aplinka (angl. *user interface*) būtų lengvai suprantama, pritaikyta vidutinio lygio naudotojams, naudojanti galutiniams naudotojams suprantamas ir jų veikloje naudojamas sąvokas.

4.2.10. Paslaugų teikėjas, teikdamas GVS priežiūros ir palaikymo paslaugas ir siūlydamas papildymų (pataisymų) įgyvendinimo būdus, turi atsižvelgti į jų suderinamumą su jau įdiegtais LM sprendimais ir jų atitikimą Integruotos MIS funkcinės ir techninės architektūros reikalavimams, siekiant išsaugoti įdėtas investicijas (angl. *investment saving*).

4.2.11. Visi pakeitimai turi būti realizuojami mutinės turimoje informacinių technologijų architektūroje, naujų operacinių sistemų, duomenų bazių valdymo sistemų versijų ir papildomų techninių resursų poreikis turės būti derinamas su Perkančiąja organizacija GVS pakeitimų analizės etapuose.

4.2.12. Paslaugų teikėjas turės kas ketvirtį pateikti ketvirčio ataskaitas ir galutinę ataskaitą už visą GVS priežiūros ir palaikymo laikotarpį. Į ketvirtines ataskaitas turės būti įtraukti visų Paslaugų teikėjo suteiktų paslaugų aprašymai, jei buvo atlikti papildymai (pataisymai) – nurodant atnaujintos GVS kreipinio numerį ir įdiegimo datą. Į ataskaitas priedų formą turės būti įtraukti ir visi per ataskaitinį ketvirtį suteiktų paslaugų kaštų įvertinimai. Detalūs reikalavimai ataskaitoms pateikti šios techninės specifikacijos 5 punkte.

4.2.13. Perkančiosios organizacijos mokėjimas Paslaugų teikėjui už suteiktas paslaugas bus vykdomas periodiškai, t. y. už faktiškai per kalendorinį ketvirtį suteiktas ir ketvirtinėse ataskaitose aprašytas paslaugas, vadovaujantis suteiktų paslaugų perdavimo aktais, kuriuose įkainiais vertinamų paslaugų informacija turės atitikti šių paslaugų kaštų įvertinimuose pateiktą informaciją.

4.2.14. Ataskaitų rengimas yra periodinio atsiskaitymo už suteiktas paslaugas rezultatas, todėl nebus apmokamas.

4.2.15. Jeigu Paslaugų teikėjas praėjus 2 mėnesiams nuo priežiūros ir palaikymo paslaugų teikimo termino pradžios nepateikia nė vieno jam perduoto spęsti sutrikimo (klaidos) ar papildymo (pataisymo) sprendimo, tinkamo diegti į gamybinę aplinką, jis sumoka Perkančiajai organizacijai baudą, kurios dydis – 20 procentų nuo mėnesiui tenkančios⁵ Sutartyje numatytos didžiausios GVS priežiūros ir palaikymo paslaugoms skirtos sumos, Paslaugų teikėjui nepateikus nė vieno jam pateikto spęsti sutrikimo (klaidos) ar papildymo (pataisymo) sprendimo, tinkamo diegti į gamybinę aplinką, per 3 mėnesius, Perkančioji organizacija pasilieka sau teisę nutraukti sutartį.

5. BENDRIEJI REIKALAVIMAI VISOMS SUTARTIES VYKDYMO METU ATLIKTOMS VEIKLOMS

5.1. Visi Paslaugų teikėjo atliekami darbai, susiję su GVS papildymų ir (arba) pataisymų atlikimu, turi apimti analizės, projektavimo, kūrimo, testavimo, naudotojų mokymo, diegimo gamybinėje aplinkoje ir, Perkančiajai organizacijai paprašius, bandomosios eksploatacijos etapus. Atliekant šiuos darbus atitinkamuose etapuose turi būti pateikta analizės, specifikavimo, projektavimo bei testavimo dokumentai, instrukcijos naudotojams bei priežiūros specialistams.

5.2. Atlikdamas Sutartyje numatytas veiklas Paslaugų teikėjas privalės laikytis Perkančiosios organizacijos nustatytų saugaus darbo su Integruotos MIS ir išorinėmis IS reikalavimų.

5.3. Sutarties vykdymo metu Paslaugų teikėjas Perkančiajai organizacijai turės pateikti GVS priežiūros ir palaikymo ketvirčio ir galutinę ataskaitas.

5.4. Ataskaitų pateikimo terminai:

5.4.1. GVS ketvirčio ataskaitos apie visas per kalendorinį ketvirtį suteiktas GVS priežiūros ir palaikymo paslaugas turi būti pateikiamos iki kito ketvirčio pirmo mėnesio 10 kalendorinės dienos⁶;

5.4.2. GVS priežiūros ir palaikymo darbų galutinės ataskaitos projektas turi būti pateiktas ne vėliau kaip likus 10 kalendorinių dienų iki priežiūros ir palaikymo paslaugų teikimo pabaigos ir ne vėliau kaip iki galutinės Sutarties įgyvendinimo datos turi būti pateikta galutinė GVS priežiūros ir palaikymo paslaugų teikimo ataskaita.

5.5. GVS priežiūros ir palaikymo ketvirčio ataskaitoje turi būti nurodyta:

⁵ Tai Sutartyje numatyta didžiausia galima suma GVS priežiūros ir palaikymo paslaugoms teikti, padalinta iš 36 (maksimalus paslaugų teikimo mėnesių skaičius)

⁶ Paskutinė priežiūros ir palaikymo ketvirčio ataskaita pateikiama 5.4.2 papunktyje nurodytos galutinės priežiūros ir palaikymo paslaugų teikimo ataskaitos terminais.

5.5.1. per ataskaitinį laikotarpį registruotų ir perduotų Paslaugų teikėjui spręsti kreipinių suvestinė, pateikiant kreipinio kategoriją (sutrikimas, pagalba ar paslaugos prašymas), prioritetą, registravimo ITPC ir Paslaugų teikėjo reakcijos datas ir laikus, kreipinio išsprendimo ir išsprendimo patvirtinimo datas, trumpą kreipinio apibūdinimą;

5.5.2. per ataskaitinį laikotarpį išspręstų ir atmestų kreipinių suvestinė, pateikiant kreipinio trumpą apibūdinimą ir sprendimo aprašymą;

5.5.3. ataskaitinio laikotarpio pabaigai likusių sprendžiamų kreipinių suvestinė;

5.5.4. per ataskaitinį laikotarpį įdiegtų GVS atnaujinimų sąrašas;

5.5.5. kitos ataskaitiniu laikotarpiu atliktos veiklos;

5.5.6. rizikos, problemos ir pasiūlymai, susiję su GVS priežiūros ir palaikymo paslaugų teikimu.

5.6. GVS priežiūros ir palaikymo galutinėje ataskaitoje turi būti nurodyta:

5.6.1. atlikta veikla ir pasiekti rezultatai per GVS priežiūros ir palaikymo įgyvendinimo laikotarpį;

5.6.2. likusi rizika ir problemos bei pasiūlymai, kaip jas išspręsti;

5.6.3. tolesnių veiksmų ir (ar) papildomų priemonių ar uždavinių, kurių turėtų imtis Perkančioji organizacija, siūlymas.

6. REIKALAVIMAI DOKUMENTAMS

6.1. Visi dokumentai, įskaitant dokumentų projektus, turi būti rengiami ir pateikiami lietuvių kalba.

6.2. Visi dokumentai, įskaitant dokumentų projektus, turi būti pateikiami elektronine forma (naudotini standartiniai *Microsoft Office* produktai (*MS Word*; *MS Excel*; *MS Visio*; *MS PowerPoint*) bei *MS Project* priemonės). Galutinės elektroninės dokumentų versijos turi būti pateikiamos ir PDF formatu.

6.3. Rengdamas Priežiūros reglamento ir ataskaitų projektus Paslaugų teikėjas turės naudoti Perkančiosios organizacijos pateiktus šablonus. Naudojant kitų dokumentų šablonus pirmenybė bus teikiama Perkančiosios organizacijos pateiktiesiems.

7. SUTARTIES ĮGYVENDINIMO PRIEŽIŪRA IR VERTINIMAS

7.1. Sutarties įgyvendinimas bus vertinamas pagal šiuos kriterijus:

7.1.1. Suteiktos šioje specifikacijoje pirmiau išvardytos GVS priežiūros ir palaikymo paslaugos.

7.1.2. Pateikti dokumentai:

7.1.2.1. Priežiūros reglamentas;

7.1.2.2. GVS priežiūros ir palaikymo ketvirčio ir galutinė ataskaitos;

7.1.2.3. analizės, projektavimo dokumentai, skirti GVS funkcionalumo papildymo ir (arba) pataisymo darbams aprašyti;

7.1.2.4. atliktų GVS papildymų ir (arba) pataisymų arba (ir) jos realizavimo priemonių pagrindu atnaujintas sistemos aprašymas, instrukcijos naudotojams, priežiūros specialistams ir kita sistemą aprašanti dokumentacija.

7.1.3. Esant pakeitimams, pateikti GVS atnaujinto programinio kodo išėties kodai (angl. *source codes*).

8. SPECIFINIAI REIKALAVIMAI

8.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja užtikrinti atitiktį organizaciniams ir techniniams kibernetinio saugumo reikalavimams, kaip tai nurodyta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. gruodžio 5 d. nutarimo Nr. 1209 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 13 d. nutarimo Nr. 818 „Dėl Nacionalinės kibernetinio saugumo strategijos patvirtinimo“ pakeitimo“ 1.3

papunkčiu patvirtintame Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams, apraše.

8.2. Paslaugų teikėjas įsipareigoja laikytis Perkančiosios organizacijos reikalavimų, užtikrinančių saugų muitinės informacinių sistemų elektroninės informacijos valdymą ir tvarkymą, kaip tai nurodyta Muitinės departamento generalinio direktoriaus 2015 m. spalio 15 d. įsakyme Nr. 1B-791 „Dėl Muitinės informacinių sistemų duomenų saugos nuostatų patvirtinimo“.

8.3. Paslaugų teikėjas įsipareigoja užtikrinti GVS sprendimų atitiktį asmens duomenų saugos reikalavimams, kaip tai nurodyta 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas).

8.4. Visi rezultatai ir su jais susijusios teisės, įgytos vykdant Sutartį, įskaitant autorines ir kitas intelektinės ar pramoninės nuosavybės teises, yra Perkančiosios organizacijos nuosavybė, kurią Perkančioji organizacija gali naudoti, publikuoti, perleisti ar perduoti kaip mano esant tinkama ir be jokių geografinių ar kitų apribojimų.

8.5. Paslaugų teikėjas įsipareigoja be raštiško išankstinio Perkančiosios organizacijos sutikimo neatskleisti jokiam kitam asmeniui (išskyrus nurodytus šios specifikacijos 8.6 papunktyje) iš Perkančiosios organizacijos vykdant sudarytą Sutartį gautos informacijos, duomenų, gautų dokumentų turinio nepriklausomai nuo to, koku būdu ir forma (žodine, rašytine, elektronine, kita) tokia informacija, duomenys, dokumentai Paslaugų teikėjui buvo pateikti ar jis juos sužinojo vykdydamas Sutartį. Ši nuostata galioja net ir nutraukus sudarytą Sutartį ar jai pasibaigus.

8.6. Paslaugų teikėjas turi teisę teikti informaciją, duomenis, dokumentus tik asmenims, kurie pagal sudarytą su Perkančiąja organizacija Sutartį, teisės aktų reikalavimus (pagal darbo sutartį, įgaliojimą, subrangos sutartį ar kitu teisėtu pagrindu) Paslaugų teikėjo ir Perkančiosios organizacijos paskirti vykdyti Sutartį. Sutarties turinys tokiems asmenims atskleidžiamas tik tiek, informacijos ir duomenų suteikiama tokia apimtimi, kiek tai būtina Sutarties vykdymo tikslais.

8.7. Nutraukus Sutartį ar jai pasibaigus, Paslaugų teikėjas privalo ne vėliau kaip per 30 dienų sunaikinti visą iš Perkančiosios organizacijos gautą ar Sutarties vykdymo metu sužinotą informaciją, duomenis, dokumentus (nepriklausomai nuo jų formos ir turinio), išskyrus, jeigu LR įstatymai reikalauja, kad tokia informacija, duomenys, dokumentai būtų išsaugoti.

8.8. Paslaugų teikėjas ir jo paskirti vykdyti Sutartį asmenys privalo pasirašyti Perkančiosios organizacijos pateikto turinio konfidencialumo pasižadėjimus. Šiame papunktyje nurodyti asmenys turi teisę atsisakyti pasirašyti tokius konfidencialumo pasižadėjimus tik tuo atveju, jei jų turinys prieštarauja LR įstatymams.

9. ATITIKIMAS NACIONALINIO SAUGUMO INTERESAMS

9.1. GVS priežiūros paslaugas teikiantis Paslaugų teikėjas ar jo pasitelkti subteikėjai neturi turėti interesų, galinčių kelti grėsmę nacionaliniam saugumui.

9.2. GVS priežiūros paslaugas teikiantis Paslaugų teikėjas negali naudoti ar siūlyti naudoti Sutarties įgyvendinimo tikslams jokios techninės ir programinės įrangos, kuri galėtų kelti grėsmę nacionaliniam saugumui.

9.3. GVS priežiūros ir palaikymo paslaugas teikiantis Paslaugų teikėjas turi atitikti 2014 m. liepos 31 d. tarybos reglamento (ES) Nr. 833/2014 dėl ribojimo priemonių atsižvelgiant į Rusijos veiksmus, kuriais destabilizuojama padėtis Ukrainoje reikalavimus.

10. INFORMACIJOS, VADOVAUJANTIS VIEŠŪJŲ PIRKIMŲ ĮSTATYMO 28 STRAIPSNIO „PIRKIMO OBJEKTO SKAIDYMAS Į DALIS“ REIKALAVIMAMS, PATEIKIMAS

Šis pirkimas į dalis neskaidomas, todėl pasiūlymai turi būti teikiami visai nurodytai 2 punkto paslaugų apimčiai. Pirkimas nėra skaidomas į dalis todėl, kad dėl skaidymo į dalis pirkimo sutarties

vykdymas taptų per daug brangus ir sudėtingas techniniu požiūriu, nes tiek GVS priežiūros, tiek GVS palaikymo paslaugos būtų teikiamos tam pačiam – GVS – objektui. Atliekant GVS priežiūrą vienam teikėjui, o GVS palaikymo paslaugas teikiant kitam teikėjui, koreguojant tos pačios sistemos programinį kodą, praktiškai būtų neįmanoma nustatyti vieno ir kito teikėjo atsakomybės už jų darbo rezultatą ir GVS tinkamą funkcionavimą. Pirkimo objekto dalys yra neatsiejamai tarpusavyje susiję, tad pirkimo skaidymas į dalis padidintų riziką, kad Sutartis nebus įgyvendinta.