**VALSTYBINĖ MOKESČIŲ INSPEKCIJA**
**PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS FINANSŲ MINISTERIJOS**

Tiekėjams
(Siunčiama per CVP IS)

**DĖL SKAMBUČIŲ CENTRO VALDYMO SISTEMOS NUOMOS VIEŠOJO PIRKIMO**

Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2024 m. birželio 12 d. įsakymu Nr. V-188 „Dėl Skambučių centro valdymo sistemos nuomos viešojo pirkimo“ sudaryta viešojo pirkimo komisija (toliau — Komisija), vykdanti viešąjį pirkimą supaprastinto atviro konkurso būdu „Skambučių centro valdymo sistemos nuomos viešasis pirkimas“, pirkimo Nr. 742711 (toliau — Konkursas), Centrinės viešųjų pirkimų informacinės sistemos priemonėmis gavo tiekėjo pretenziją, dėl Konkurso dokumentų sąlygų.

**Pretenzijoje reikalaujama/prašoma:**

„1) patikslinti 3.1.6. punktą, nurodant kokiam tikslui bus naudojama 100 Mbps duomenų perdavimo linija, jeigu paslaugai naudojamas soft phone?

2) ilginti paslaugos atitinkančios techninę specifikaciją pateikimo terminą. Pagal pirkimo sąlygų 3.4 punktą terminas nurodytas 20 darbo dienų nuo sutarties pasirašymo. Toks terminas yra per trumpas išpildyti visus pirkimo reikalavimus ir sudaro konkurencinį pranašumą esamam paslaugų teikėjui. Prašome ilginti paslaugų suteikimo terminą iki 60 darbo dienų. Atkreipiame dėmesį, kad pagal pirkimo sąlygų 3.3 punktą paslaugų teikimo pradžia reikalinga nuo 2025-05-15.

3) patikslinti su kokia kita VMI skambučių centro valdymo sistema tiekėjas turi užtikrinti galimybę suintegruoti savo SCVS per SIP Trunk ryšio kanalą?

4) Kadangi pirkime reikalaujama pateikti ISO/IES 27001 sertifikatą, **prašome pašalinti iš pirkimo reikalavimų tiekėjui turėti ISO/IEC 27008 ir ISO/IEC 27017 sertifikatus**, nes juos padengia ISO/IES 27001 sertifikatas, todėl sertifikatų ISO/IEC 27008 ir ISO/IEC 27017 reikalavimas yra perteklinis.

5) Pagal 4) punktą SCVS naudotojai darbui su sistema naudos standartines kompiuterizuotas darbo vietas, įdiegtas vidiniame UŽSAKOVO kompiuteriniame tinkle su prieiga prie globalaus interneto tinklo, darbo vietose įdiegta Microsoft Windows 8 arba naujesne operacine sistema. Pagal 5) punktą SCVS naudotojų programinė įranga turi veikti WEB naršyklės pagrindu. SCVS turi dirbti su Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari naršyklių naujausiomis versijomis. **Kadangi Microsoft Windows 8 nėra suderinama su naujausiomis 5) punkte paminėtomis naršyklių versijomis, prašome Microsoft Windows8 panaikinti. , čia turėtų būti naujesnė Windows versija. Safari naujausios versijos nėra suderinamos su Microsoft Windows operacine sistema, prašome pašalinti Safari iš reikalaujamų naršyklių sąrašo.**

6) **Prašome įtraukti papildomą saugumo reikalavimą pokalbių įrašų darymui. Pokalbių įrašymas ir administravimas prašome papildyti:**

**Pokalbių įrašai turi būti užšifruoti visu savo gyvavimo laikotarpiu taikant visuotinai priimtų informacijos ir kibernetinės saugos gerųjų praktiškų rekomendacijas šifravimui; Šifravimo algoritmas ir jo parametrai (pvz., rakto ilgis, veikimo režimas ir pan.) turi atitikti naujausius šifravimo standartus ir būti laikomi atspariais užkoduotų pranešimų iššifravimo, neturint rakto, procesui (angl. cryptanalysis).**



VMI VALSTYBINĖ MOKESČIŲ INSPEKCIJA

Biudžetinė įstaiga,
Vasario 16-osios g. 14,
LT-01107 Vilnius

Tel. +370 5 266 8200,
El. p. vmi@vmi.lt,
www.vmi.lt
E. pristatymo dėžutės
adresas 188659752

Duomenys kaupiami ir saugomi
Juridinių asmenų registre,
Kodas 188659752

**Siekiant užtikrinti pokalbių įrašų konfidencialumą ir atitikimą duomenų apsaugos reikalavimams pokalbių iššifravimo raktas ir/ar slaptažodis turi būti saugomas pas Perkančiąją organizaciją; Tiekėjas neturi turėti galimybių iššifruoti saugomų pokalbių**;

Europos Parlamentas ir Taryba reglamento 2016/679 (toliau – BDAR) preambulėje konstatavo, jog asmens duomenys turėtų būti tvarkomi taip, kad būtų užtikrintas tinkamas asmens duomenų saugumas ir konfidencialumas (BDAR preambulės 39 punktas).

Atsižvelgiant į tai, jog Perkančioji organizacija yra šimtų tūkstančių Lietuvos gyventojų asmens duomenis tvarkanti valstybinė įstaiga, atsižvelgiant į tarptautinę geopolitinę situaciją, dėl kurios, kaip nurodo Lietuvos Respublikos valstybės saugumo departamentas metiniame grėsmių vertinime, kibernetinės grėsmės prieš Lietuvos institucijas yra išaugusios, taip pat atsižvelgiant į asmens duomenų bei kibernetinę apsaugą reglamentuojančius teisės aktus, **laikytina, jog šio viešojo pirkimo objekto techninėje specifikacijoje būtina numatyti paslaugos teikimo metu tvarkomų asmens duomenų šifravimą**. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2022/2555 (toliau – TIS2 direktyva), kurios visi reikalavimai Lietuvos nacionaliniuose teisės aktuose turi atsidurti iki 2024 m. spalio 17 d., preambulės 98 punktas numato, kad siekiant užtikrinti viešai prieinamų elektroninių ryšių paslaugų saugumą, turėtų būti skatinama naudoti šifravimo technologijas. TIS2 direktyvos 21 straipsnio 1 dalis numato, jog esminiai ir svarbūs subjektai privalo imtis tinkamų ir proporcingų techninių, operatyvinių ir organizacinių priemonių, siekdami valdyti tinklų ir informacinių sistemų, kurias tie subjektai naudoja savo veiklai arba teikdami savo paslaugas, saugumui kylančią riziką ir užkirsti kelią incidentų poveikiui jų paslaugų gavėjams ir kitoms paslaugoms arba juos sumažinti iki minimumo. 21 straipsnio 2 dalis tarp tokių techninių, operatyvinių ir organizacinių priemonių elementų nurodo ir šifravimo procedūras.

Europos Parlamentas ir Taryba nurodo, kad asmens duomenų šifravimas yra viena iš priemonių, skirtų asmens duomenų saugumo užtikrinimui bei neleistino duomenų tvarkymo užkardymui (BDAR preambulės 84 punktas). Siekiant užtikrinti, kad būtų laikomasi BDAR reikalavimų dėl duomenų tvarkymo, kurį duomenų tvarkytojas atlieka duomenų valdytojo vardu, duomenų valdytojas, patikėdamas duomenų tvarkytojui tvarkymo veiklą, turėtų pasitelkti tik tokius duomenų tvarkytojus, kurie suteikia pakankamų garantijų, susijusių visų pirma su ekspertinėmis žiniomis, patikimumu ir ištekliais, kad būtų įgyvendintos techninės ir organizacinės priemonės, kurios atitiks BDAR reikalavimus, įskaitant dėl tvarkymo saugumo (BDAR preambulės 81 punktas).

BDAR 5 straipsnio 1 dalies f) punktas numato, kad asmens duomenys turi būti tvarkomi tokiu būdu, kad taikant atitinkamas technines ar organizacines priemones būtų užtikrintas tinkamas asmens duomenų saugumas, įskaitant apsaugą nuo duomenų tvarkymo be leidimo arba neteisėto duomenų tvarkymo ir nuo netyčinio praradimo, sunaikinimo ar sugadinimo. Atkreiptinas dėmesys, kad kilus duomenų saugumo pažeidimams, duomenų šifravimas padeda itin sumažinti incidento sukeltą žalą duomenų subjektams.

BDAR 32 straipsnio 1 dalies a punktas numato, jog asmens duomenų valdytojai ir tvarkytojai tarp kitų reikalingų priemonių įgyvendina asmens duomenų šifravimą. 32 straipsnio 1 dalies b punktas numato, jog duomenų valdytojai ir tvarkytojai užtikrina nuolatinį duomenų tvarkymo sistemų ir paslaugų konfidencialumą, ką įgyvendinti padeda asmens duomenų šifravimas.

BDAR 25 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad duomenų valdytojai įgyvendina tinkamas technines ir organizacines priemones, kuriomis užtikrina, kad standartizuotai būtų tvarkomi tik tie asmens duomenys, kurie yra būtini kiekvienam konkrečiam duomenų tvarkymo tikslui. Ta prievolė taikoma surinktų asmens duomenų kiekiui, jų tvarkymo apimčiai, jų saugojimo laikotarpiui ir jų prieinamumui. Visų pirma tokiomis priemonėmis užtikrinama, kad standartizuotai be fizinio asmens įsikišimo su asmens duomenimis negalėtų susipažinti neribotas fizinių asmenų skaičius. Europos duomenų apsaugos valdyba savo gairėse 4/2019 dėl 25 BDAR straipsnio apie tikslo ribojimo principą nurodo, kad duomenų valdytojas privalo rinkti duomenis nustatytais, aiškiai apibrėžtais ir teisėtais tikslais ir toliau netvarkyti duomenų tokiu būdu, kuris būtų nesuderinamas su jų surinkimo tikslu. Todėl duomenų tvarkymas rengiamas atsižvelgiant į tai, kas būtina tikslams pasiekti. Įgyvendinant tikslo ribojimo principą vienu iš pritaikomųjų ir standartizuotųjų elementų gali būti šifravimas su tikslu, kad būtų apribota galimybė pakeisti

asmens duomenų paskirtį. Duomenų šifravimas padeda įgyvendinti ir BDAR įtvirtintą duomenų vientisumo ir konfidencialumo principą,

**Remiantis aukščiau nurodytais argumentais laikytina, jog šio viešojo pirkimo objekto techninėje specifikacijoje būtina numatyti paslaugos teikimo metu tvarkomų asmens duomenų šifravimą.“**

**Informuojame, kad pretenzija yra išnagrinėta ir priimtas sprendimas iš dalies ją tenkinti.**

1) Atsakant į prašymą patikslinti, kokiam tikslui bus naudojama 100 Mbps duomenų perdavimo linija, paaiškiname, kad 100 Mbps duomenų perdavimo linija bus naudojama siekiant užtikrinti stabilų, saugų ir greitą duomenų mainų kanalą tarp Valstybinės mokesčių inspekcijos (VMI) ir siūlomos SCVS sistemos. Ši linija bus naudojama net tik balso duomenų perdavimui, bet ir aptarnaus kitus duomenų srautus, susijusius su paslaugos veikimu, tokius kaip saugumo užtikrinimo funkcijos, sisteminių atnaujinimų perdavimas bei galimų papildomų funkcionalumų palaikymas. Aukštos pralaidos linija užtikrins kokybišką paslaugų teikimą, išvengiant trikdžių net esant didesniam tinklo apkrovimui.

2) Panaikiname Konkurso dokumentų 3 priedo 1 objekto dalies ir Konkurso dokumentų 4 priedo 2 objekto dalies sutarties projekto 3.4 punktus.

3) Atsižvelgiant į prašymą patikslinameKonkurso dokumentų 3 priedo 1 objekto dalies paslaugos techninės specifikacijos 3.1.7 p. 3) papunktį ir jį išdėstome taip:

”3) TIEKĖJAS turi užtikrinti galimybę suintegruoti savo SCVS per SIP Trunk ryšio kanalą su VMI naudojama Genesys skambučių centro valdymo sistema.”.

4) Atsižvelgiant į prašymą patikslinameKonkurso dokumentų 3 priedo 1 objekto dalies paslaugos techninės specifikacijos 3.1.4 p. 35) papunktį ir jį išdėstome taip:

„35) Kartą per vienerius metus TIEKĖJAS privalo pateikti informacijos saugos valdymo pagal ISO/IES 27001, informacijos saugos ir kibernetinio saugumo priemonių pagal ISO/IEC 27017 standartų reikalavimus arba užtikrinimo lygiavertėmis priemonėmis vertinimo paslaugų rezultatus UŽSAKOVUI, kad UŽSAKOVAS galėtų įsitikinti, jog TIEKĖJAS užtikrina tinkamas organizacines ir technines duomenų saugumo priemones, naudojamas duomenų centre.“;

Konkurso dokumentų 4 priedo 2 objekto dalies paslaugos techninės specifikacijos 2.2 p. 33) papunktį ir jį išdėstome taip:

„33) Kartą per vienerius metus TIEKĖJAS privalo pateikti informacijos saugos valdymo pagal ISO/IES 27001, informacijos saugos ir kibernetinio saugumo priemonių pagal ISO/IEC 27017 standartų reikalavimus arba užtikrinimo lygiavertėmis priemonėmis vertinimo paslaugų rezultatus UŽSAKOVUI, kad UŽSAKOVAS galėtų įsitikinti, jog TIEKĖJAS užtikrina tinkamas organizacines ir technines duomenų saugumo priemones, naudojamas duomenų centre.“.

5) Atsižvelgiant į prašymą patikslinameKonkurso dokumentų 3 priedo 1 objekto dalies paslaugos techninės specifikacijos 3.1.2.1 p. 4) ir 5) papunkčius bei juos išdėstome taip:

„4) SCVS naudotojai darbui su sistema naudos standartines kompiuterizuotas darbo vietas, įdiegtas vidiniame UŽSAKOVO kompiuteriniame tinkle su prieiga prie globalaus interneto tinklo, darbo vietose įdiegta **Microsoft Windows 10** arba naujesne operacine sistema.

1) SCVS naudotojų programinė įranga turi veikti WEB naršyklės pagrindu. SCVS turi dirbti su Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome naršyklių naujausiomis versijomis.“.

2) **Prašymo įtraukti papildomą reikalavimą netenkiname**, nes konkurso dokumentuose yra nurodyti detalūs saugos reikalavimai, kuriais užtikrinama informacijos sauga lygiavertėmis siūlomam įtraukti reikalavimui priemonėmis. Taip pat siūlomas įtraukti reikalavimas ribotų kitų tiekėjų galimybes dalyvauti konkurse.

Komisija, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymu ir Konkurso dokumentų 14.2.4 punktu, nukelia pasiūlymų pateikimo terminą iki 2025 m. sausio 31 d. 10 val.

Komisijos pirmininkė Ramunė Rakauskienė

| DETALŪS METADUOMENYS | |
|---|---|
| **Dokumento sudarytojas (-ai)** | Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos 188659752, Vasario 16-osios g. 14, Vilniaus m., Vilniaus m. sav. |
| **Dokumento pavadinimas (antraštė)** | DĖL SKAMBUČIŲ CENTRO VALDYMO SISTEMOS NUOMOS VIEŠOJO PIRKIMO |
| **Dokumento registracijos data ir numeris** | 2025-01-21 Nr. (3.20-41 Mr) RV-24 |
| **Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris** | – |
| **Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo** | ADOC-V1.0 |
| **Parašo paskirtis** | Pasirašymas |
| **Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos** | Ramunė Rakauskienė, Vyriausiasis specialistas (paslaugų), Strateginio valdymo skyrius |
| **Sertifikatas išduotas** | RAMUNĖ RAKAUSKIENĖ LT |
| **Parašo sukūrimo data ir laikas** | 2025-01-21 15:09:21 (GMT+02:00) |
| **Parašo formatas** | XAdES-T |
| **Laiko žymoje nurodytas laikas** | 2025-01-21 15:09:39 (GMT+02:00) |
| **Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją** | EID-SK 2016, AS Sertifitseerimiskeskus EE |
| **Sertifikato galiojimo laikas** | 2023-03-07 17:14:27 – 2028-03-05 23:59:59 |
| **Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti** | "Registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA, VI Registru centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "Darbo organizavimo ir dokumentų valdymo sistema, Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, į.k.188659752 LT", sertifikatas galioja nuo 2022-12-08 09:05:46 iki 2025-12-07 09:05:46 |
| **Pagrindinio dokumento priedų skaičius** | – |
| **Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius** | – |
| **Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)** | – |
| **Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)** | – |
| **Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris** | – |
| **Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas** | Dokumentų valdymo sistema Avilys, versija 3.5.82 |
| **Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)** | Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus.<br>Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2025-01-21 15:13:02) |
| **Paieškos nuoroda** | – |
| **Papildomi metaduomenys** | Nuorašą suformavo 2025-01-21 15:13:02 Dokumentų valdymo sistema Avilys |