



AB „PANEVĖŽIO ENERGIJA“ INFORMATIKOS IR RYŠIŲ TARNYBA

TVIRTINU

INFORMACINIŲ SISTEMŲ „ŠILUMOS IR KARŠTO VANDENS PARDAVIMŲ APSKAITOS“, „KLIENTŲ SAVITARNOS PORTALO“ IR „SUTARČIŲ PORTALO“ PALAIKymo IR VYSTymo PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

2026 m. rugsėjo d.

Panevėžys

I. ĮVADAS

Šiame dokumente pateikiama AB „Panevėžio energija“ (toliau – Užsakovas) „Šilumos ir karšto vandens pardavimų apskaitos“ (toliau – Bilingo sistema), „Klientų savitarnos portalo“ (toliau – KSP) ir „Sutarčių portalo“ informacinių sistemų palaikymo ir vystymo paslaugų (toliau – Palaikymo paslaugos) pirkimo techninė specifikacija.

II. BILINGO SISTEMOS, KSP IR SUTARČIŲ PORTALO APRAŠYMAS

1. Bilingo sistema yra įgyvendinta kaip atskira informacinė sistema ir yra skirta vykdyti šilumos ir karšto vandens pardavimų apskaitai. Sąsajų pagalba Bilingo sistema yra integruota su kitomis išorinėmis sistemomis.

2. Bilingo sistema yra sudaryta iš šių posistemų:

2.1. Tinklo elementų valdymas:

2.1.1. Objektų, jų apskaitos mazgų techninės informacijos tvarkymas;

2.1.2. Skaitiklių įrengimas ir administravimas;

2.1.3. Klientams priklausančių tinklų techninių parametrų tvarkymas;

2.2. Klientų ir sutarčių valdymas:

2.2.1. Klientų duomenų tvarkymas;

2.2.2. Sutarčių duomenų tvarkymas;

2.2.3. SABIS ir portalo sutarčių tvarkymas;

2.3. Rodmenų registravimas ir suvartojimo apskaičiavimas bei perskaičiavimas:

2.3.1. Rodmenų registravimas (pažymos, automatizuotos duomenų nuskaitymo apskaitos, užduotys);

2.3.2. Šilumos ir karšto vandens suvartojimo aktų registravimas;

2.3.3. Laikino šilumos ir karšto vandens tiekimo sustabdymo registravimas;

2.3.4. SABIS karšto vandens prognozuojamo suvartojimo deklaravimas.

2.4. Šilumos ir karšto vandens suvartojimo apskaičiavimas ir perskaičiavimas:

2.4.1. Šilumos paskirstymas pagal Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos sudarytus ir

patvirtintus, bei Bilingo sistemoje įgyvendintus šilumos paskirstymo metodus, ar kitus galiojančius teisės aktus, ar Užsakovo vidaus dokumentus;

- 2.4.2. Suvartojimo tarififikavimas;
- 2.4.3. Suvartojimo tarififikavimas pritaikant tarifų planus;
- 2.4.4. Sąskaitų paruošimas;
- 2.4.5. Kompensacijų apskaičiavimas;
- 2.4.6. Delspinigių arba palūkanų apskaičiavimas;
- 2.5. Duomenų apie įmokas surinkimas ir sugretinimas:
 - 2.5.1. Bankinių pavedimų importas ir tvarkymas;
 - 2.5.2. Surinkėjų išrašų importas ir tvarkymas;
 - 2.5.3. Mokėjimų kasoje apskaita;
 - 2.5.4. SABIS duomenų importas ir tvarkymas;
 - 2.5.5. Nepiniginių dokumentų duomenų tvarkymas;
 - 2.5.6. Suderinimo aktų ruošimas;
 - 2.5.7. Lėšų grąžinimas.
- 2.6. Skolų valdymas:
 - 2.6.1. Dokumentų dėl skolos už šilumą ir/arba karštą vandenį ruošimas;
 - 2.6.2. Skolos grąžinimo sutarčių duomenų tvarkymas;
 - 2.6.3. Išieškojimo per teisną proceso sekimas (ieškinio paruošimas, sprendimo registravimas, išieškojimo perdavimas antstoliams);
 - 2.6.4. Skolos nurašymas;
 - 2.6.5. Skolos išieškojimas per išorines įmones;
 - 2.6.6. Skolos/permokos perkėlimas kitam klientui;
 - 2.6.7. Vekselių duomenų tvarkymas;
- 2.7. Bilingo sistemos sąsajos su išorinėmis sistemomis:
 - 2.7.1. Sąsaja (importas) su apskaitos sistema: informaciją apie priskaitymus vartotojams pagal vartotojų grupes bei šilumos tiekimo tinklus; apmokėjimų duomenys pagal bankus; įmokų surinkimas bendrovės kasose, kompensacijų bei paslaugų priskaitymus ir apmokėjimus;
 - 2.7.2. Sąsaja su bankų ir mokėjimų informacinėmis sistemomis:
 - 2.7.2.1. Mokėjimo pavedimų išrašų importas;
 - 2.7.3. Sąsaja su įmokų surinkėjų informacinėmis sistemomis importuojant įmokų išrašus;
 - 2.7.4. Sąsaja su automatizuota rodmenų nuskaitymo informacine sistema;
 - 2.7.5. Sąsaja su gyventojų bendrijų informacinėmis sistemomis (importas iš MS Excel dok.);
 - 2.7.6. Sąsaja su sąskaitų paketo perdavimu išorinei įmonei;
 - 2.7.7. Sąsaja su sąskaitų perdavimu spausdinimui išorinei įmonei;
 - 2.7.8. Sąsaja su SMS trumpųjų žinučių siuntimo modulių;
 - 2.7.9. Sąsaja su savivaldybių informacinėmis sistemomis:
 - 2.7.9.1. Mažas pajamas gaunančių šeimų pajamų importas;
 - 2.7.9.2. Mažas pajamas gaunančių šeimų (asmenų) priskaičiuotų kompensacijų eksportas;
 - 2.7.9.3. Pažymos dėl karšto vandens tarifo kompensacijos importas;
 - 2.7.10. Sąsaja su KSP;
 - 2.7.11. Sąsaja su kredito biuro sistema;
 - 2.7.12. Sąsaja su vadybininkų mobiliaisiais telefonais Android platformoje;
 - 2.7.13. Sąsaja su SABIS, pakeitusia ankstesnę „eSąskaita“ integraciją:
 - 2.7.13.1. SABIS sutarčių gavimas per webservisą;
 - 2.7.13.2. Sąskaitų perdavimas į SABIS per webservisą;
- 2.8. Be pagrindinių veiklos funkcinių komponentų, Bilingo sistemoje yra realizuoti bendrieji sistemos komponentai, apimantys:
 - 2.8.1. naudotojų administravimą;
 - 2.8.2. duomenų auditavimą;
 - 2.8.3. vadybininkų darbų paskirstymą, administravimą per užduotis;
 - 2.8.4. interaktyviąją naudotojo pagalbą (angl. *on-line help*);

- 2.8.5. sistemos klasifikatorių tvarkymą;
- 2.8.6. ataskaitų kūrimą;
- 3. Bilingo sistema yra sukurta naudojant taikomųjų programų kūrimo priemonių rinkinį Oracle Developer Suite 10g rel. 2.
- 4. Bilingo sistema yra eksploatuojama šiose technologinėse platformose:
 - 4.1. Duomenų bazių valdymo sistema Oracle Database Server 10g rel. 2 Standard Edition;
 - 4.2. Aplikacijų serveris Oracle Internet Application Server 10g rel. 2 Forms & Reports.
- 5. KSP yra įgyvendintas kaip atskira, iš interneto prieinama informacinė sistema, kuri skirta dalį klientų aptarnavimo funkcijų perkelti į elektroninę erdvę. KSP įdiegta ir eksploatuojama kitoje, nei Bilingo sistema, kompiuterinės technikos infrastruktūroje. KSP sąsajos su Bilingo sistema įgyvendintos remiantis asinchroninių sąsajų principais tokiu būdu, kad KSP programinės įrangos veikimas nėra įtakojamas Bilingo sistemos.
- 6. „Sutarčių portalas“ veikia kaip nauja sistema lygiagrečiai „Klientų savitarnos portalui“ ir yra skirtas AB „Panevėžio energija“ darbuotojams sutarčių sudarymui su buities klientais.
- 7. „Sutarčių portalas“ naudoja KSP duomenų bazę ir programinius paketus joje.
- 8. Apmokėjimo nuorodų sistema, priklausanti KSP, naudoja KSP duomenų bazę ir programinius paketus joje.
- 9. KSP įgyvendinti šie komponentai:
 - 9.1. Administravimo komponentas:
 - 9.1.1. Sistemos veikimo parametrų reikšmių valdymas;
 - 9.1.2. Naudotojų prisijungimo valdymas;
 - 9.1.3. Audito informacijos peržiūra;
 - 9.2. Naudotojų autentifikavimo komponentas:
 - 9.2.1. Naudotojų identifikavimas;
 - 9.2.2. Naujų naudotojų paraiškų pildymas;
 - 9.2.3. Slaptažodžio keitimas;
 - 9.2.4. Slaptažodžio priminimas;
 - 9.3. Naudotojų nustatymų komponentas:
 - 9.3.1. Kontaktinių naudotojo duomenų tvarkymas;
 - 9.3.2. Slaptažodžio keitimas;
 - 9.4. Deklaravimo komponentas:
 - 9.4.1. Karšto vandens ir šilumos apskaitos prietaisų rodmenų deklaravimas;
 - 9.4.2. Ankstesniau deklaruotų rodmenų peržiūra;
 - 9.5. Sąskaitų pateikimo/apmokėjimo komponentas:
 - 9.5.1. Sąskaitų sąrašo peržiūra, eksportas į MS Excel;
 - 9.5.2. Pasirinktos sąskaitos peržiūra Adobe PDF formatu (portale sąskaitos PDF formatu yra saugomos ir bet kuriuo metu prieinamos sistemos parametro pagalba nurodomą mėnesių skaičių. Ankstesnių mėnesių sąskaitas portalo naudotojai gali užsisakyti ir PDF formatu);
 - 9.5.3. Sąskaitos apmokėjimas. KSP įgyvendinta Swedbank API v3 paslaugos integracija vietoje ankstesnės „Bank link“ (008) paslaugos integracijos.
 - 9.5.4. Automatinio sutarčių sudarymo funkcija.
- 10. KSP yra sukurtas ir eksploatuojamas šiose technologinėse platformose:
 - 10.1. Duomenų bazių valdymo sistema Oracle Database Server 11g rel. 11.2.0.4.0 64 bit.
 - 10.2. Taikomųjų programų kūrimo priemonė Oracle Application Express 20.2.00.20.
 - 10.3. Aplikacijų serveris Apache Tomcat.

III. BILINGO SISTEMOS, KSP IR SUTARČIŲ PORTALO APIMTIS

- 11. Bilingo sistemą sudaro:
 - 11.1. 1480 lentelių ir vaizdų duomenų bazėje;
 - 11.2. 1110 paketų duomenų bazėje;
 - 11.3. 430 ekraninės formos

- 11.4. 111 ataskaitų;
- 11.5. sistemoje administruojama apie 63000 klientų;
- 11.6. 58 Bilingo sistemos naudotojai.
- 12. KSP sudaro:
 - 12.1. 260 lentelės ir vaizdai duomenų bazėje;
 - 12.2. 192 paketų duomenų bazėje;
 - 12.3. 29 ekraninės formos;
 - 12.4. portalu naudojasi apie 11000 klientų.
 - 12.5. Sutarčių portalas veikia lygiagrečiai KSP ir naudoja KSP duomenų bazę bei programinius paketus.
 - 12.6. KSP apmokėjimo nuorodų sistema ir automatinio sutarčių sudarymo funkcija įtraukiamos į palaikymo ir vystymo paslaugų apimtį.

IV. PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

13. Užsakovas yra numatęs pirkti Bilingo sistemos, KSP ir Sutarčių portalą palaikymo paslaugas, kurios apima:

13.1. Defektų šalinimą – pastebėtų Bilingo sistemos, KSP ir/ar Sutarčių portalą sutrikimų, gedimų šalinimą;

13.2. Pokyčių įgyvendinimą – pagal Užsakovo užsakymus atliekamą Bilingo sistemos, KSP ir/ar Sutarčių portalą modifikavimą;

13.3. Konsultavimą, kitų paslaugų teikimą – Užsakovo naudotojų konsultavimas Bilingo sistemos, KSP ir/ar Sutarčių portalą naudojimo, veikimo ir eksploatavimo klausimais.

14. Visos aukščiau išvardintos paslaugos turi būti vykdomos vadovaujantis tokia tvarka:

14.1. Paslaugos užsakymas – Užsakovas Tiekėjo informacinėje sistemoje pateikia užsakymą, kuriame išdėsto informaciją apie reikiamą defekto šalinimą, pokytį arba konsultaciją;

14.2. Įvertinimas – Tiekėjas išsiaiškina užsakyme aprašytos reikalingos paslaugos esmę, apimtį, techninius, funkcinis, saugumo, kokybės ir greitaveikos reikalavimus, įvertina galimą neigiamą poveikį kitoms sistemos dalims bei Užsakovui pateikia įvertinimo dokumentą, kuriame nurodo paslaugos suteikimo trukmės įvertinimą valandomis ir siūlomą paslaugos kainą;

14.3. Įvertinimo patvirtinimas – Užsakovas, išnagrinėjęs Tiekėjo pateiktą įvertinimo dokumentą:

14.3.1. Patvirtina jį, jei įvertinimo dokumentas aiškus ir nurodytos sąnaudos tinkamos;

14.3.2. Jei įvertinimo dokumentas yra neaiškus, Užsakovas gali paprašyti Tiekėją detalizuoti įvertinime minimus darbus bei jų finansinį įvertinimą. Tiekėjas privalo atsakyti į Užsakovo pateiktus klausimus;

14.3.3. Jei nusprendžia, kad paslauga yra nereikalinga, nepatvirtina įvertinimo dokumento.

14.4. Užsakovui nustačius ir Tiekėjui pagrįstai išaiškinus, kad pokyčiui atlikti reikalingos sąnaudos yra daug mažesnės negu Tiekėjas nurodė, Tiekėjas privalo pagrįsti nustatytas sąnaudas arba iš naujo pateikti pataisytą įvertinimo dokumentą;

14.5. Sprendimas – Tiekėjas, gavęs įvertinimo dokumento patvirtinimą, suteikia pokyčio užsakymo dokumente nurodytas paslaugas bei sutarta forma perduoda patikrinti atlikto darbo rezultatus. Palaikymo paslaugų atliktų darbų dok. šablonus Tiekėjas privalo suderinti su Užsakovu.

14.6. Sistemos priežiūros ir vystymo darbai turi būti vykdomi testavimo Bilingo aplinkoje;

14.7. Atliktų darbų patikrinimas:

14.7.1. Tiekėjas, atlikęs užsakymo dokumente nurodytas paslaugas, pats patikrina, ar atlikti darbai tinka (pritaikyti) visai Bilingo sistemai, t.y. visiems Bilingo sistemos objektams, apskaitos taškams, klientams, sąskaitoms, ataskaitoms ir t.t.

14.7.2. Užsakovo atsakingi darbuotojai patikrina Tiekėjo atliktus darbus. Jei buvo nustatyta darbų trūkumų, Tiekėjas juos įsipareigoja pašalinti nemokamai ir pateikti visus rezultatus patikrintus iš naujo. Jei nebuvo nustatyta rezultatų trūkumų, apie tai informuojamas Tiekėjo atsakingas asmuo;

14.8. Pokyčių įgyvendinimo ir defektų šalinimo paslauga laikoma visiškai suteikta, kai

Užsakovo atsakingas asmuo informuoja Tiekėjo atsakingą asmenį apie tai, kad Tiekėjo pateikti rezultatai atitinka pokyčio užsakyme suformuluotą reikalingą bei įvertinimo dokumente patvirtintą paslaugą ir pokytis arba defekto ištaisymas buvo įdiegtas į darbinę aplinką.

14.9. Pokyčio reikalavimų pakeitimas/papildymas – Užsakovui pakeitus pokyčio, kurio įvertinimas jau patvirtintas, reikalavimus, yra užsakomas papildomas pokytis.

15. Konsultavimas turi būti vykdomas tokia tvarka:

15.1. Konsultavimo užsakymas – Užsakovo paskirti atsakingi asmenys sutarta forma kreipiasi į Tiekėjo paskirtą asmenį prašydami suteikti konsultavimo paslaugą;

15.2. Konsultavimo sprendimas – Tiekėjo paskirtas kontaktinis asmuo išsiaiškina poreikį ir suteikia reikiamą konsultavimo paslaugą;

15.3. Konsultavimo paslauga laikoma visiškai suteikta, jei buvo atsakyta į Užsakovo paskirto atsakingo asmens pateiktą poreikį, pateiktos atitinkamos detalios išvados, taip pat, jei įmanoma, pasiūlyti galimi problemų sprendimo variantai;

15.4. Konsultavimo paslauga vertinama pagal faktiškai sugaištą laiką;

15.5. Tiekėjui neturint pakankamai šilumos ir karšto vandens apskaitos veiklos srities žinių arba pakankamų Bilingo sistemos, KSP ir Sutarčių portalo funkcionalumo ir veikimo principų žinių, sugaištas Tiekėjo laikas šių žinių įgijimui negali būti įtraukiamas į apmokamą konsultacijos laiką, o Užsakovo sugaištas laikas kompensuojamas konsultacijų valandomis.

16. Kitos Užsakovo pagal poreikį užsakomos paslaugos, priklausomai nuo konkrečios paslaugos pobūdžio, Užsakovo ir Tiekėjo sutarimu turi būti vykdomos vadovaujantis arba pokyčių įgyvendinimo ir defektų šalinimo tvarka, arba konsultavimo tvarka.

17. Užsakovas kiekvieną mėnesį moka Tiekėjui abonentinį mokestį. Abonentinį mokestį sudaro šios konsultacijos ir paslaugos:

17.1. įvedant ir redaguojant duomenis;

17.2. ruošiant sąskaitas Užsakovo klientams;

17.3. rengiant ataskaitas;

17.4. uždarant/atidarant ataskaitinį laikotarpį;

17.5. pagalba sugadintų duomenų atstatymo metu;

17.6. informacijos/duomenų išrinkimo, pokyčiui iš sistemos duomenų bazės užklausų sakinių parengimas;

17.7. naudotojų apmokymas ir instrukcijų paruošimas;

17.8. konsultavimas duomenų bazės, aplikacijų serverio administravimo klausimais;

17.9. defektų šalinimas;

17.10. 30 nemokamų valandų konsultacijų arba defektų šalinimo paslaugų (Užsakovo darbo valandomis). Viršijus nustatytą valandų skaičių papildomos paslaugos yra apmokamos vadovaujantis šiose sąlygose aprašyta tvarka. Mėnesinio abonentinio mokesčio dydį Tiekėjas turi pasiūlyti teikdamas šį pasiūlymą.

18. Paslaugos turi būti teikiamos Tiekėjui su Užsakovui suderinus paslaugų teikimo planą, kuris turi būti sudaromas ir atnaujinamas, atsiradus naujiems paslaugų užsakymams, įtraukiant tarp Užsakovo ir Tiekėjo suderintus Palaikymo paslaugų suteikimo terminus.

19. Tiekėjas, teikdamas Palaikymo paslaugas (išskyrus paslaugų, teikiamų už mėnesinį abonentinį mokestį, kai paslaugos susijusios su kilusių probleminių situacijų sprendimu, teikimo terminai pateikti 22 punkte), privalo sudaryti pradinį paslaugų teikimo planą ir suderinti su Užsakovu, vadovaudamasis šiais Palaikymo paslaugų teikimo terminais:

Nr.	Paslauga	Įvertinimo trukmė	Sprendimo trukmė
1.	Pokyčių įgyvendinimas	Iki 10 d. d.	iki 20 d. d.
2.	Defektų šalinimas	Iki 2 d. d.	iki 4 d. d.
3.	Konsultavimas	Iki 1 d. d.	iki 2 d. d.

20. Jei Tiekėjas dėl objektyvių priežasčių negali laiku atlikti darbų 22 punkte nurodytais terminais, jis turi informuoti Užsakovą apie priežastis ir atitinkamai siūlyti pakoreguoti terminus.

21. Teikdamas pasiūlymą, Tiekėjas turi pasiūlyti paslaugų darbų įkainius:

Paslaugos pavadinimas	Mato vnt.	Kiekis	Vieneto kaina, EUR be PVM	Viso, EUR be PVM
Mėnesinis abonentinis mokestis	mėn.	12+12		
Konsultacijos, Defektų šalinimas, Pokyčių įgyvendinimas	val.	1000*		

* Pateikti preliminarūs kiekiai.

22. Teikdamas paslaugas už mėnesinį abonentinį mokestį, kai paslaugos susijusios su kilusių probleminių situacijų sprendimu, Tiekėjas privalo reaguoti į Užsakovo išsakytą poreikį bei spręsti kilusias problemas vadovaudamasis šiais terminais ir laikotarpiu:

Problemų svarbumas	Reagavimo ir sprendimo trukmė, val.
Skaičiavimo laikotarpiu kritinė ir didelė	4
Kitu laikotarpiu kritinė, didelė	8
Skaičiavimo laikotarpiu vidutinė ir maža	8
Kitu laikotarpiu vidutinė ir maža	16

Skaičiavimo laikotarpis - kurio metu suvedami klientų apskaitos duomenys ir vykdomi klientų sąskaitų skaičiavimai, bei ataskaitų pateikimai.

22.1. Užsakovo užregistruota problema turi būti išspręsta 22 punkte lentelėje nurodytą laiką. Jei Tiekėjas dėl objektyvių priežasčių negali išspręsti užregistruotos problemos per nurodytą laiką, jis turi pateikti Užsakovui pagrįstas priežastis ir atitinkamai siūlyti koreguoti terminus.

22.2. Problemų klasifikacija:

22.2.1. Kritinė – problema, dėl kurios visi arba absoliuti dauguma naudotojų visiškai negali naudotis sistema;

22.2.2. Didelė – problema, dėl kurios vienas ar keli naudotojai negali vykdyti numatytų būtinų funkcijų ir nežinomas joks kitas alternatyvus šios funkcijos vykdymo būdas;

22.2.3. Vidutinė – problema, kuri kliudo vykdyti būtinas funkcijas, tačiau yra žinomas alternatyvus funkcijos vykdymo būdas;

22.2.4. Maža – problema, kuri sukelia sunkumus, nepatogumą naudojantis sistema, bet neįtakoja svarbių sistemos funkcijų veikimo ir nedaro jokio kito poveikio sistemai;

23. Defektų, atsiradusių dėl Tiekėjo kaltės, šalinimas turi būti atliktas nemokamai, vadovaujantis tokia pat tvarka, kuri aprašyta 14 punkte.

24. Konsultavimo paslaugos, susijusios su defektais, atsiradusiais dėl Tiekėjo kaltės, turi būti atliekamos nemokamai.

25. Užsakovui paprašius arba dėl kokių nors aplinkybių nutrūkus sutarčiai, Tiekėjas turi pateikti Užsakovo nuosavybei visus Bilingo sistemos, KSP ir Sutarčių portalo išeities kodus.

26. Paslaugų teikimui Tiekėjas turi naudoti savo turimą pokyčių, konsultacijų bei kitų darbų registravimo, valdymo ir kontrolės informacinę sistemą. Užsakovo kontaktiniams asmenims turi būti pateikti prisijungimo prie šios sistemos duomenys bei suteiktos jos naudojimui reikiamos teisės.

27. Paslaugos turi būti teikiamos vadovaujantis nustatytais terminais, tačiau dėl to neturi nukentėti teikiamų paslaugų kokybė.

28. Tiekėjas taip pat privalo teikti paslaugas, kurių mokestis į pasiūlymą turi būti įskačiuotas su paslaugų teikimo įkainiu:

28.1. Bilingo sistemos, KSP ir Sutarčių portalo vystymo aplinkų sukūrimas ir palaikymas pas Tiekėją;

28.2. Projektą atliekančių tiekėjo ekspertų darbų koordinavimas;

28.3. Projekto darbų planavimas;

- 28.4. Projekto vykdomų darbų kontrolė;
- 28.5. Dalyvavimas esminių klausimų aptarime Užsakovo organizuojamuose susitikimuose ar telekonferencijose;
- 28.6. Dalyvavimas sprendžiant kritinius paslaugų teikimo klausimus.
29. Bendravimas tarp Užsakovo ir Tiekėjo darbuotojų turi būti vykdomas atitinkamais, iš anksto suderintais telefonų numeriais, elektroninio pašto adresais ir 26 punkte nurodytu būdu.
30. Užsakovas turi teisę iš Tiekėjo pareikalauti atlyginti už netinkamai ir ne laiku (nustatyti terminai, numatytos darbo valandos ir pan.) šioje techninėje specifikacijoje ar kituose raštiškuose Šalių dokumentuose nurodytus darbus, paslaugas, užduotis, pokyčius, problemų sprendimą ir kt. Atlyginimo už netinkamai ar ne laiku atliktus darbus dydis (suma) numatoma paslaugų tiekimo sutartyje.

V. KIBERNETINIO SAUGUMO REIKALAVIMAI

31. Bendrieji kibernetinio saugumo reikalavimai

- 31.1. Tiekėjas, teikdamas Bilingo sistemos, Klientų savitarnos portalo ir Sutarčių portalo palaikymo, priežiūros ir vystymo paslaugas, privalo laikytis Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo, Kibernetinio saugumo reikalavimų aprašo, taikytinų TIS2/NIS2 direktyvos reikalavimų ir Užsakovo nustatytų kibernetinio saugumo taisyklių.
- 31.2. Tiekėjas privalo taikyti technines ir organizacines saugumo priemones, užtikrinančias sistemų ir jose tvarkomų duomenų konfidencialumą, vientisumą, prieinamumą ir autentiškumą.

32. Prieigos prie sistemų reikalavimai

- 32.1. Tiekėjo darbuotojams prieiga prie Užsakovo sistemų suteikiama tik tiek, kiek ji būtina konkrečioms paslaugoms atlikti, vadovaujantis mažiausių būtinų teisių principu.
- 32.2. Tiekėjo darbuotojams turi būti naudojamos individualios vardinės paskyros. Bendro naudojimo administratoriaus paskyros gali būti naudojamos tik išimtiniais, su Užsakovu suderintais atvejais, kai jų naudojimas yra techniškai neišvengiamas.
- 32.3. Administravimo funkcijoms turi būti naudojamos atskiros administratoriaus paskyros, kurios negali būti naudojamos įprastoms naudotojo funkcijoms vykdyti.
- 32.4. Nuotolinė Tiekėjo prieiga prie Užsakovo infrastruktūros leidžiama tik Užsakovo patvirtintomis saugiomis ryšio priemonėmis, naudojant VPN Užsakovo suteiktą saugaus nuotolinio prisijungimo sprendimą ir kelių veiksmų tapatumo patvirtinimą (MFA).
- 32.5. Jeigu Užsakovas nuotolinei privilegijuotai prieigai suteikia PAM ar kitą privilegijuotos prieigos valdymo sistemą, Tiekėjas privalo naudotis šia sistema.
- 32.6. Tiekėjo prieiga suteikiama tik konkrečiam asmeniui ir tik reikalingam laikotarpiui. Pasibaigus poreikiui arba Tiekėjo darbuotojui nustojus vykdyti su Užsakovu susijusias funkcijas, Tiekėjas privalo nedelsdamas informuoti Užsakovą, kad prieiga būtų panaikinta.
- 32.7. Tiekėjui draudžiama perduoti Užsakovo suteiktus prisijungimo duomenis kitiems asmenims.

33. Prieigų ir veiksmų registravimas

- 33.1. Tiekėjo atliekami prisijungimai ir administravimo veiksmai yra identifikuojami ir, techniškai registruojami.
- 33.2. Registruojami Tiekėjo autentifikavimo įvykiai, privilegijuotų paskyrų veiksmai, prieigos teisių pakeitimai, programinės įrangos diegimas ir reikšmingi sistemos konfigūracijos pakeitimai.
- 33.3. Su Tiekėjo veikla susiję saugumo žurnaliniai įrašai yra apsaugoti nuo nesankcionuoto pakeitimo ar sunaikinimo ir saugomi ne trumpiau kaip 90 kalendorinių dienų, jeigu Užsakovas nenustato ilgesnio termino.

34. Kibernetinių incidentų valdymas

- 34.1. Tiekėjas privalo nedelsdamas, bet ne vėliau kaip per 1 d. nuo sužinojimo, informuoti Užsakovą apie nustatytą ar įtariamą kibernetinį incidentą, pažeidžiamumą, neteisėtą prieigą, duomenų atskleidimą, praradimą ar kitą saugumo įvykį, kuris gali turėti įtakos Bilingo sistemai, KSP, Sutarčių portalui, jų duomenims ar integracijoms.
- 34.2. Pirminiame pranešime turi būti pateikta visa tuo metu žinoma informacija apie incidento pobūdį,

nustatymo laiką, paveiktas sistemas, galimą poveikį ir jau atliktus veiksmus.

34.3. Tiekėjas privalo bendradarbiauti su Užsakovu valdant incidentą, išsaugoti tyrimui reikalingus įrodymus ir žurnalinius įrašus bei pagal kompetenciją teikti informaciją, reikalingą pranešimams Nacionaliniam kibernetinio saugumo centrui ir kitoms kompetentingoms institucijoms.

34.4. Tiekėjas neturi teisės savarankiškai viešinti informacijos apie su Užsakovo sistemomis susijusius kibernetinius incidentus be išankstinio Užsakovo rašytinio sutikimo, išskyrus teisės aktuose nustatytus atvejus.

35. Pažeidžiamumų ir programinės įrangos saugumo valdymas

35.1. Tiekėjas, vykdydamas sistemų priežiūrą ir vystymą, privalo stebėti jo naudojamų programinės įrangos komponentų ir bibliotekų žinomus saugumo pažeidžiamumus.

35.2. Nustačius pažeidžiamumą, galintį turėti įtakos Užsakovo sistemoms, Tiekėjas privalo nedelsdamas apie jį informuoti Užsakovą ir pateikti pažeidžiamumo rizikos, poveikio bei pašalinimo arba rizikos sumažinimo priemonių įvertinimą.

35.3. Jeigu pažeidžiamumo pašalinti techniškai neįmanoma arba atnaujinimas gali sutrikdyti sistemos veikimą, Tiekėjas turi pateikti rizikos vertinimą ir pasiūlyti kompensuojančias saugumo priemones.

35.4. Tiekėjas privalo informuoti Užsakovą apie naudojamus komponentus, kurių gamintojo saugumo palaikymas yra nutrauktas arba artėja jo pabaiga, ir pateikti jų atnaujinimo, pakeitimo arba rizikos mažinimo rekomendacijas.

36. Pasenusių technologijų rizikos valdymas

36.1. Atsižvelgiant į sistemose naudojamas Oracle Database, Oracle Application Server, Oracle Developer Suite, Oracle Application Express, Apache Tomcat ir kitų komponentų versijas, Tiekėjas turi stebėti jų gamintojų palaikymo būklę.

36.2. Tiekėjas ne rečiau kaip kartą per metus ir kiekvieną kartą nustačius reikšmingą saugumo riziką turi informuoti Užsakovą apie nepalaikomas arba saugumo atnaujinimų nebegaunančias komponentų versijas.

36.3. Nepalaikomiems komponentams Tiekėjas turi pateikti galimų rizikų vertinimą, saugumo priemonių rekomendacijas ir modernizavimo arba migravimo planą.

37. Saugaus programinės įrangos kūrimo reikalavimai

37.1. Internetu prieinamų sistemų, įskaitant KSP ir su juo susijusius komponentus, pakeitimai turi būti tikrinami dėl aktualių dažniausiai pasitaikančių interneto aplikacijų pažeidžiamumų.

37.2. Programiniame kode draudžiama saugoti slaptažodžius, API raktus, privačius kriptografinius raktus ar kitus autentifikavimo duomenis atviru tekstu.

37.3. Tiekėjas turi užtikrinti tinkamą įvedamų duomenų tikrinimą, prieigos teisių kontrolę, apsaugą nuo SQL Injection, Cross-Site Scripting (XSS), netinkamo autentifikavimo, prieigos kontrolės pažeidimų ir kitų aktualių aplikacijų pažeidžiamumų.

38. Pakeitimų ir diegimo saugumas

38.1. Programinės įrangos kūrimo, testavimo ir darbinės aplinkos turi būti logiškai arba fiziškai atskirtos.

38.2. Bilingo sistemos, KSP ir Sutarčių portalo pakeitimai pirmiausia turi būti atliekami ir patikrinti testavimo aplinkoje, išskyrus avarinį pakeitimą, kurio atlikimo tvarka iš anksto suderinama su Užsakovu.

38.3. Prieš diegiant reikšmingą pakeitimą į darbinę aplinką turi būti įvertintas jo poveikis kibernetiniam saugumui.

38.4. Pakeitimas į darbinę aplinką gali būti diegiamas tik gavus Užsakovo atsakingo asmens patvirtinimą.

38.5. Nustačius, kad Tiekėjo atliktas pakeitimas sukėlė saugumo pažeidžiamumą, Tiekėjas privalo jį pašalinti savo sąskaita.

39. Duomenų apsaugos reikalavimai

39.1. Tiekėjas turi teisę prieiti tik prie tų Užsakovo duomenų, kurie būtini paslaugoms teikti.

39.2. Užsakovo duomenys be išankstinio rašytinio Užsakovo sutikimo negali būti kopijuojami į Tiekėjo ar trečiųjų šalių sistemas, nešiojamas laikmenas, debesijos paslaugas ar kitas išorines informacines sistemas.

39.3. Draudžiama Užsakovo duomenis, programinį kodą, konfigūracijas, prisijungimo duomenis ar kitą neviešą informaciją teikti viešai prieinamoms dirbtinio intelekto sistemoms ar kitoms trečiųjų šalių paslaugoms be išankstinio rašytinio Užsakovo leidimo.

40. Išeities kodo ir programinės įrangos valdymas

40.1. Visi pagal sutartį Tiekėjo sukurti ar pakeisti išeities kodai turi būti valdomi versijų kontrolės priemonėmis taip, kad būtų galima nustatyti pakeitimų autorių, datą ir atliktus pakeitimus.

40.2. Užsakovui pareikalavus Tiekėjas privalo pateikti aktualią išeities kodo versiją, programinės įrangos diegimui reikalingas instrukcijas, konfigūracijos aprašymus ir kitą informaciją, reikalingą sistemos priežiūrai ar atkūrimui.

40.3. Išeities kode ar perduodamuose konfigūracijos failuose neturi būti veikiančių slaptažodžių, privačių kriptografinių raktų ar kitų slaptų autentifikavimo duomenų.

41. Subtiekjų ir tiekimo grandinės saugumas

41.1. Tiekėjas privalo informuoti Užsakovą apie subtiekjus, kuriems teikiant paslaugas būtų suteikiama prieiga prie Užsakovo sistemų, programinio kodo arba neviešų duomenų.

41.2. Tokius subtiekjus galima pasitelkti tik gavus išankstinį Užsakovo sutikimą.

41.3. Tiekėjas privalo užtikrinti, kad subtiekjams būtų taikomi ne mažesni kibernetinio saugumo ir konfidencialumo reikalavimai negu pačiam Tiekėjui.

41.4. Tiekėjas lieka atsakingas už subtiekjų veiksmus ir jų atitiktį šiems reikalavimams.