

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos Vyriausybės
2024 m. gegužės 15 d. nutarimu Nr. 349
(Lietuvos Respublikos Vyriausybės
2024 m. d. nutarimo Nr.
redakcija)

CENTRALIZUOTAI TEIKIAMŲ INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Centralizuotai teikiamų informacinių technologijų paslaugų teikimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato valstybės informacinių technologijų (toliau – IT) paslaugų teikėjo centralizuotai teikiamų IT paslaugų teikimo tvarką, kurios turi laikytis valstybės IT paslaugų teikėjai ir šių valstybės IT paslaugų teikėjų centralizuotai teikiamų IT paslaugų gavėjai.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymo 40 straipsnio 2 dalies 2 punktu ir 43 straipsniu.

3. Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme, Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatyme, Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatyme, Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatyme.

II SKYRIUS VALSTYBĖS IT PASLAUGŲ TEIKĖJŲ CENTRALIZUOTAI TEIKIAMŲ IT PASLAUGŲ GRUPĖS IR PASLAUGŲ GAVĖJAI

4. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu, kuriuo patvirtintas Aprašas, (toliau – Nutarimas) paskirti valstybės IT paslaugų teikėjai centralizuotai teikia šių grupių IT paslaugas priskirtiems IT paslaugų gavėjams:

4.1. Valstybės skaitmeninių sprendimų agentūra teikia Nutarimo 2.4–2.12 ir 2.15 papunkčiuose nurodytų grupių IT paslaugas valstybės institucijoms ir įstaigoms, įtrauktoms į Nutarimu patvirtintą Valstybės institucijų ir įstaigų, gaunančių centralizuotai teikiamas IT paslaugas, sąrašą.

4.2. Valstybės įmonė Registrų centras teikia Nutarimo 2.1 papunktyje nurodytos grupės IT paslaugas valstybės institucijoms ir įstaigoms.

4.3. Akcinė bendrovė Lietuvos radijo ir televizijos centras teikia Nutarimo 2.1–2.3 papunkčiuose nurodytos grupės IT paslaugas Saugiojo valstybinio duomenų perdavimo tinklo naudotojams, įtrauktiems į Saugiojo valstybinio duomenų perdavimo tinklo naudotojų sąrašą, patvirtintą Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 13 d. nutarimu Nr. 818 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“, neįtrauktiems į Nutarimu patvirtintą Valstybės institucijų ir įstaigų, gaunančių centralizuotai teikiamas IT paslaugas, sąrašą, ir Nutarimo 2.1 papunktyje nurodytos grupės IT paslaugas Aprašo 4.1 ir 4.2 papunkčiuose nurodytiems valstybės IT paslaugų teikėjams, kitiems subjektams, valdantiems ir (ar) tvarkantiems VII.

4.4. Informatikos ir ryšių departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos teikia Nutarimo 2.4–2.12 papunkčiuose nurodytų grupių IT paslaugas valstybės institucijoms ir įstaigoms ta apimtimi, kiek tai susiję su jo valdomos IT infrastruktūros, skirtos VII veiklos korupcinių nusikaltimų ikiteisminių tyrimų, korupcijos rizikos ir jos prevencijos

vertinimo, analitinės antikorupcinės žvalgybos, korupcijai atsparios aplinkos kūrimo, teisėsaugos ir viešojo saugumo užtikrinimo tikslais, funkcionavimu.

4.5. Valstybės duomenų agentūra teikia Nutarimo 2.13 ir 2.14 papunkčiuose nurodytų grupių IT paslaugas Lietuvos Respublikos oficialiosios statistikos įstatymo 25 straipsnio 2 dalyje nurodytiems subjektams, kai reikia sujungti ar kitaip apdoroti valstybės duomenis arba apibendrinti duomenis iš įvairių registrų informacinių sistemų ir (ar) valstybės informacinių sistemų arba kai šiuos duomenis reikia analizuoti naudojant Valstybės duomenų agentūros valdomos Valstybės duomenų valdysenos platformos priemones.

4.6. Kertinis valstybės telekomunikacijų centras teikia Nutarimo 2.1 papunktyje nurodytos grupės IT paslaugas Aprašo 4.1 papunktyje nurodytam valstybės IT paslaugų teikėjui.

III SKYRIUS

CENTRALIZUOTAI TEIKIAMŲ IT PASLAUGŲ KATALOGO TVARKYMAS

5. IT paslaugos užsakomos pagal centralizuotai teikiamų IT paslaugų katalogą, kurį tvarko Valstybės skaitmeninių sprendimų agentūra.

6. Valstybės skaitmeninių sprendimų agentūra, tvarkydama centralizuotai teikiamų IT paslaugų katalogą, atlieka šias funkcijas:

6.1. užtikrina centralizuotai teikiamų IT paslaugų katalogui tvarkyti reikalingos programinės įrangos veikimą;

6.2. vertina subjektų poreikį gauti į centralizuotai teikiamų IT paslaugų katalogą įtrauktų paslaugų ir teikia pasiūlymus Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerijai dėl šių poreikių tenkinimo;

6.3. stebi centralizuotai teikiamoms IT paslaugoms teikti reikalingų išteklių (skaičiavimo pajėgumų, saugyklų, duomenų centrų vietos, techninės ir programinės įrangos) panaudojimą, teikia išvadas ir pasiūlymus Ekonomikos ir inovacijų ministerijai dėl išteklių naudojimo apimties ir (ar) papildomų išteklių poreikio;

6.4. renka informaciją apie subjektų poreikį gauti naujų centralizuotai teikiamų IT paslaugų ir teikia pasiūlymus Ekonomikos ir inovacijų ministerijai dėl naujų centralizuotai teikiamų IT paslaugų kūrimo ir poreikio jas įtraukti į centralizuotai teikiamų IT paslaugų katalogą;

6.5. vadovaudamasi Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministro tvirtinamu IT paslaugų teikėjo centralizuotai teikiamų IT paslaugų katalogu, įtraukia į centralizuotai teikiamų IT paslaugų katalogą naujas IT paslaugas arba panaikina IT paslaugas, kurias atsisakoma centralizuotai teikti;

6.6. atlieka Nutarimo 4 punkte nurodytų IT paslaugų teikėjų teikiamų IT paslaugų, įtrauktų į centralizuotai teikiamų IT paslaugų katalogą, naudojimo stebėseną, teikia išvadas ir pasiūlymus Ekonomikos ir inovacijų ministerijai dėl valstybės IT paslaugų teikėjų teikiamų IT paslaugų, įtrauktų į centralizuotai teikiamų IT paslaugų katalogą, tobulinimo;

6.7. derina Nutarimo 4 punkte nurodytų IT paslaugų teikėjų rengiamus jų centralizuotai teikiamų IT paslaugų aprašus.

7. Valstybės IT paslaugų teikėjai pasirašo bendradarbiavimo sutartis su Valstybės skaitmeninių sprendimų agentūra ir:

7.1. valdo centralizuotai teikiamų IT paslaugų katalogo paslaugų užsakymus per IT paslaugų portalą ir teikia centralizuotai teikiamų IT paslaugų naudojimo ataskaitas;

7.2. stebi išteklių (skaičiavimo pajėgumų, saugyklų, duomenų centrų vietos, techninės ir programinės įrangos), reikalingų centralizuotai teikiamoms IT paslaugoms teikti, panaudojimą ir teikia jų panaudojimo ataskaitas;

7.3. renka informaciją apie naujų centralizuotai teikiamų IT paslaugų poreikį, rengia ir suderina su IT paslaugų gavėjais paslaugų aprašymus, teikia pasiūlymus dėl naujų paslaugų įtraukimo į centralizuotai teikiamų IT paslaugų katalogą.

IV SKYRIUS IT PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

8. Valstybės IT paslaugų teikėjas centralizuotai teikia IT paslaugas, vadovaudamasis IT paslaugų teikimo sutartyse nurodytomis sąlygomis bei IT paslaugų teikimo parametrais, taip pat šiais IT paslaugų teikimo reikalavimais:

8.1. IT paslaugų užsakymai turi būti teikiami ir vykdomi pagal valstybės IT paslaugų teikėjo aprašytus ir patvirtintus IT paslaugų užsakymo ir užsakymo vykdymo procesus. Užsakytos IT paslaugos turi būti teikiamos vadovaujantis valstybės IT paslaugų teikėjo aprašytais ir patvirtintais IT paslaugų teikimo procesais, kurie apima su IT paslaugų teikimu susijusių keitimų, incidentų, problemų, konsultavimo užklausų, konfigūracijų, žinių bazės ir įvykių valdymą.

8.2. IT paslaugų teikimo valdymas turi būti vykdomas vadovaujantis IT paslaugų valdymo standartu LST ISO/IEC 20000-1:2019 („Informacinės technologijos. Paslaugų valdymas. 1 dalis. Paslaugų vadybos sistemos reikalavimai“) ar naujesnio už paminėtąjį standarto reikalavimais. Jei yra būtina užtikrinti tinkamą IT paslaugų gavėjo veiklos tęstinumą, IT paslaugų užsakymo ir užsakymo vykdymo procesai gali būti adaptuoti pagal IT paslaugų gavėjo veiklos specifiką, kiek tai yra būtina veiklos tęstinumui užtikrinti, naudojantis valstybės IT paslaugų teikėjo teikiamomis IT paslaugomis.

8.3. Valstybės IT paslaugų teikėjas privalo turėti galiojančius veiklos tęstinumo valdymo planus, skirtus IT paslaugų teikimui atkurti. Veiklos tęstinumo valdymo planai turi būti patvirtinti, reguliariai testuojami ir, jei reikia, peržiūrimi ir papildomi. Veiklos tęstinumo valdymo planai turi apimti visas valstybės IT paslaugų teikėjo teikiamas IT paslaugas. Jei tai yra būtina IT paslaugų teikimui atkurti, į veiklos tęstinumo valdymo planus turi būti įtraukiami IT paslaugų gavėjo atsakingi asmenys ir nurodoma jų atsakomybė. Jei į veiklos tęstinumo valdymo planus yra įtraukti paslaugų gavėjo atsakingi asmenys, su patvirtintais veiklos tęstinumo valdymo planais ar jų pakeitimais jie turi būti supažindinti ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo veiklos tęstinumo valdymo plano ar jo pakeitimo patvirtinimo.

8.4. Valstybės IT paslaugų teikėjas, centralizuotai teikdamas IT paslaugas, privalo reguliariai atlikti planinius IT paslaugų veikimo palaikymo darbus. Planiniai IT paslaugų veikimo palaikymo darbai turi būti planuojami iš anksto ir atliekami tam tikromis IT paslaugų teikimo sutartyse numatytais mėnesio ir (arba) savaitės dienomis ir valandomis. Apie planinius IT paslaugų veikimo palaikymo darbus IT paslaugų gavėjai privalo būti informuojami iš anksto, laikantis IT paslaugų teikimo sutartyse nustatytų terminų.

8.5. Siekiant išvengti IT paslaugų veikimo sutrikimų ir jų neigiamos įtakos IT paslaugų gavėjų veiklai ar esant kitų nuo valstybės IT paslaugų teikėjo nepriklausančių nesuplanuotų situacijų, dėl kurių neįmanoma IT paslaugų gavėjų iš anksto informuoti apie skubių IT paslaugų veikimo palaikymo darbų atlikimą, IT paslaugų veikimo palaikymo darbai gali būti atliekami skubiai. Tokiu atveju IT paslaugų gavėjai informuojami iš karto, kai tik apie tokių skubių IT paslaugų veikimo palaikymo darbų vykdymo būtinybę yra sužinoma.

8.6. Valstybės IT paslaugų teikėjas privalo planuoti IT paslaugų veikimo palaikymo darbus atsižvelgdamas į intensyviausius IT paslaugų gavėjo IT paslaugų naudojimo periodus taip, kad IT paslaugų veikimo palaikymo darbai būtų atliekami užtikrinant minimalų įmanomą IT paslaugų teikimo sutrikimo poveikį IT paslaugų gavėjų veiklai ir laikantis IT paslaugų teikimo sutartyse nustatytų sąlygų.

8.7. Siekdamas išvengti IT paslaugų veikimo sutrikimų, valstybės IT paslaugų teikėjas privalo organizuoti IT paslaugoms teikti naudojamų technologinių ar programinių priemonių veikimo palaikymo darbus taip, kad atliekami įvairių IT paslaugoms teikti naudojamų technologinių ar programinių priemonių veikimo palaikymo darbai nesutaptų arba neturėtų įtakos vienas kitam.

8.8. Valstybės IT paslaugų teikėjas IT paslaugų veikimo sutrikimus turi šalinti nedelsdamas, laikydamasis IT paslaugų teikimo sutartyse nustatytų IT paslaugų teikimo parametrų.

8.9. Visi IT paslaugų teikimo sutarčių pažeidimai (toliau – Pažeidimas, Pažeidimai) privalo būti fiksuojami IT paslaugų teikėjo nustatyta tvarka. Valstybės IT paslaugų teikėjai privalo išnagrinėti visus tokius atvejus ir, jei tai yra jų atsakomybė, šalinti Pažeidimą sukėlusias priežastis.

8.10. Valstybės IT paslaugų teikėjas turi įgyvendinti technines ir organizacines priemones, kad valstybės IT paslaugų teikėjo darbuotojai, atliekantys IT paslaugoms teikti naudojamos techninės ir programinės įrangos priežiūrą ir dalyvaujantys atliekant IT paslaugų teikimo procesus, neturėtų prieigos prie IT paslaugų gavėjo duomenų ir (arba) informacijos, kuriuos IT paslaugų gavėjas apdoroja ir tvarko, naudodamasis valstybės IT paslaugų teikėjo teikiamomis IT paslaugomis. Prieiga gali būti suteikiama tik tuo atveju, jei tai būtina IT paslaugai teikti ir yra apibrėžta IT paslaugų teikimo sutartyse.

8.11. IT paslaugų gavėjo paskirti atsakingi darbuotojai turi turėti galimybę savarankiškai patys valdyti IT paslaugų gavėjo vardu užsakytas IT paslaugas, naudodamiesi valstybės IT paslaugų teikėjo tam suteiktomis savitarnos priemonėmis (kai tai gali būti taikoma dėl konkrečių paslaugų specifikos).

8.12. IT paslaugos turi būti teikiamos taip, kad IT paslaugų gavėjas, naudodamasis centralizuotai teikiamų IT paslaugų katalogu, galėtų užsisakyti tiek IT paslaugų, kiek reikia IT paslaugų gavėjo veiklai užtikrinti, ir mokėti už užsakytas ir naudojamas IT paslaugas (tais atvejais, kai yra teikiamos mokamos paslaugos).

8.13. IT paslaugų teikimo sutartyse nustatyti teikiamų IT paslaugų parametrai turi būti matuojami ir stebimi. IT paslaugų stebėsenos informacija turi būti registruojama valstybės IT paslaugų teikėjo sistemose taip, kad IT paslaugų gavėjas bet kuriuo metu galėtų patikrinti, kaip yra naudojamos užsakytos IT paslaugos, kokios apimtys ir (arba) kokios kokybės IT paslaugos jam yra teikiamos. Tais atvejais, kai yra teikiamos Nutarimo 2.1 papunktyje nurodytos grupės paslaugos, šių IT paslaugų stebėsenos ataskaita IT paslaugų gavėjui gali būti teikiama pagal atskirą jo užklausą (prašymą).

8.14. Valstybės IT paslaugų teikėjo teikiamos IT paslaugos Saugiojo valstybinio duomenų perdavimo tinklo naudotojams turi būti pasiekiamos naudojant Saugųjų valstybinį duomenų perdavimo tinklą.

8.15. Visos IT paslaugų gavėjų naudojamos IT paslaugos turi būti atskirtos loginiame lygmenyje, naudojant technines ir (arba) programines priemones.

8.16. Keičiantis IT paslaugų teikimo sutartyse nustatytiems IT paslaugų teikimo parametrams, IT paslaugų gavėjai privalo būti apie tai informuojami likus ne mažiau kaip 20 darbo dienų iki IT paslaugų teikimo naujų parametrų įsigaliojimo dienos.

9. Valstybės IT paslaugų teikėjui IT paslaugų gavėjas privalo pateikti asmenų, kurių dalyvavimas valstybės IT paslaugų teikėjui yra būtinas valdant kibernetinio saugumo incidentus ir (ar) kitas nenumatytas situacijas, kontaktinius duomenis (vardą, pavardę, mobiliojo ryšio telefono numerį, elektroninio pašto adresą). Veiklos tęstinumo valdymo planuose turi būti aprašyta tvarka, kuria vadovaudamiesi atsakingi IT paslaugų gavėjo asmenys informuojami apie nenumatytų situacijų šalinimo veiksmus ir planuojamą veiklos ir (arba) IT paslaugų atkūrimo terminą.

10. Aprašo 4.2 ir 4.4 papunkčiuose nurodyti valstybės IT paslaugų teikėjai privalo:

10.1. rengti planuojamų teikti ir (ar) teikiamų IT paslaugų aprašus ir, suderinus juos su Valstybės skaitmeninių sprendimų agentūra, teikti Ekonomikos ir inovacijų ministerijai įtraukti į centralizuotai teikiamų IT paslaugų katalogą;

10.2. ne rečiau kaip kartą per ketvirtį (pasibaigus ketvirčiui – iki kito mėnesio paskutinės dienos) teikti Valstybės skaitmeninių sprendimų agentūrai suteiktą centralizuotai teikiamų IT paslaugų skaičiaus ataskaitas.

11. Valstybės IT paslaugų teikėjai privalo tvarkyti IT paslaugų gavėjų naudojimosi Valstybės IT paslaugų teikėjo teikiamomis IT paslaugomis apskaitą.

12. Visi valstybės IT paslaugų teikėjai privalo analizuoti IT paslaugų gavėjų poreikius gauti centralizuotai teikiamų ir į centralizuotai teikiamų IT paslaugų katalogą neįtrauktų IT paslaugų ir (arba) IT priemonių ir planuoti centralizuotoms IT paslaugoms teikti reikalingų

IT paslaugų ir (ar) IT priemonių plėtrą taip, kad teikiamos IT paslaugos maksimaliai atitiktų pagrįstus IT paslaugų gavėjų poreikius. Visų plėtros poreikių įgyvendinimas privalo būti derinamas su Valstybės skaitmeninių sprendimų agentūra.

V SKYRIUS INFORMACIJOS APIE IT PASLAUGAS TEIKIMAS

13. Valstybės IT paslaugų teikėjas privalo IT paslaugų gavėjams teikti informaciją vadovaudamasis Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymo 43 straipsnio 8 dalies 4 punktu IT paslaugų teikimo sutartyse nustatytais terminais.

14. Informacija turi būti pateikiama pagal kiekvieną IT paslaugų teikimo sutartyse nustatytą IT paslaugos teikimo parametą, nurodoma reikšmė iš atitinkamai IT paslaugai galiojančios IT paslaugų teikimo sutarties ir faktinė išmatuota parametro reikšmė per praėjusį mėnesį.

15. Visais atvejais, kai yra pažeidžiamos IT paslaugų teikimo sutartys (t. y. vienas ar keli faktiniai IT paslaugų teikimo sutartyse nustatyti IT paslaugų teikimo parametrai neatitinka įsipareigotų), valstybės IT paslaugų teikėjas per 3 darbo dienas nuo Pažeidimo užfiksavimo dienos IT paslaugų gavėjui raštu privalo pateikti paaiškinimą, kodėl įvyko toks Pažeidimas, ir informuoti apie priemones, kuriomis bus šalinamas Pažeidimas ir su juo susiję padariniai, taip pat apie priemones, kurios bus taikomos ar yra pritaikytos, siekiant išvengti Pažeidimų.

16. Teikiant informaciją apie IT paslaugas, IT paslaugų gavėjui turi būti užtikrinta galimybė IT paslaugų teikėjo informacinėse sistemose peržiūrėti informaciją apie jo užsakytas IT paslaugas. Tais atvejais, kai yra teikiamos Nutarimo 2.1 papunktyje nurodytos grupės paslaugos, IT paslaugų gavėjas gali gauti minėtą informaciją pagal IT paslaugų teikėjui pateiktą užklausą (prašymą).

17. Valstybės IT paslaugų teikėjas turi sudaryti galimybę IT paslaugų gavėjui savarankiškai suformuoti ir išsisaugoti bet kurio ataskaitinio laikotarpio ataskaitas už IT paslaugų teikimo sutarties galiojimo metu suteiktas IT paslaugas. Tais atvejais, kai yra teikiamos Nutarimo 2.1 papunktyje nurodytos grupės paslaugos, IT paslaugų stebėsenos ataskaita IT paslaugų gavėjui gali būti teikiama pagal atskirą jo užklausą (prašymą).

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

18. IT paslaugų gavėjai, kurie centralizuotai naudojami IT paslaugomis, tebėra savo valdymo srities informacinių sistemų valdytojai ir (ar) tvarkytojai, atsakingi už šių informacinių sistemų ir jų naudojimo tikslų bei uždavinių įgyvendinimą, duomenų valdymą, tvarkymą, kibernetinį saugumą ir informacinių technologijų plėtros planų rengimą ir įgyvendinimą.

19. Jei subjektams reikalingos IT paslaugos nėra centralizuotai teikiamų IT paslaugų kataloge ir (ar) nėra techninės ir (ar) finansinės galimybės suteikti reikiamų IT paslaugų, subjektai šias paslaugas ar reikalingą IT infrastruktūrą, nepažeisdami Valstybės informacinių išteklių įstatymo 44 ir 45 straipsnių reikalavimų, turi teisę įsigyti Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo nustatyta tvarka.

20. Valstybės institucijos ir įstaigos, išlaikomos iš valstybės biudžeto ir neįtrauktos į Nutarimu patvirtintą Valstybės institucijų ir įstaigų, gaunančių centralizuotai teikiamas IT paslaugas, sąrašą, tačiau turinčios poreikį gauti valstybės IT paslaugų teikėjo centralizuotai teikiamas Nutarimo 2 punkte nurodytų grupių IT paslaugas, likus ne mažiau kaip 3 mėnesiams iki pageidaujamo IT paslaugų centralizuoto teikimo pradžios turi Valstybės skaitmeninių sprendimų agentūrai raštu pateikti prašymą dėl IT paslaugų poreikio, o Valstybės skaitmeninių sprendimų agentūra per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos raštu praneša minėtai institucijai, ar yra techninė ir (ar) finansinė galimybė suteikti reikiamas IT paslaugas.

21. Subjektai, Aprašo 19 punkte nurodytu atveju reikiamą IT paslaugą ar IT infrastruktūrą įsigyjantys Viešųjų pirkimų įstatymo nustatyta tvarka, privalo šios paslaugos ar IT infrastruktūros poreikį suderinti su Valstybės skaitmeninių sprendimų agentūra.

22. Subjektai ar kiti valstybės IT paslaugų teikėjai gali kreiptis į Valstybės skaitmeninių sprendimų agentūrą dėl išvados apie jų įsigyjamos IT infrastruktūros atitiktį Valstybės skaitmeninių sprendimų agentūros nustatytiems ir jos interneto svetainėje paskelbtiems organizacinę IT architektūrą sudarančios IT infrastruktūros reikalavimams. Valstybės skaitmeninių sprendimų agentūra išvadą turi pateikti per 20 darbo dienų nuo subjekto ar kito valstybės IT paslaugų teikėjo kreipimosi dienos.
