2021 m. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ d. Sutarties Nr. \_\_\_\_\_

1 priedas

# Naudotojų Aptarnavimo TARNYBOS INFORMACINĖS SISTEMOS SUKŪRIMO, ĮDIEGIMO IR PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ PIRKIMAS

# TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. PIRKIMO OBJEKTAS
   1. Pirkimo objektas (toliau – paslauga) susideda iš informacinių technologijų paslaugų valdymo informacinės sistemos, dabar vadinamos Naudotojų aptarnavimo tarnybos informacine sistema (toliau – NAT IS), modernizavimo ir priežiūros paslaugų:
      1. esamų IT paslaugų valdymo procesų analizė ir modernizavimas;
      2. modernizuotos Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VLK, Perkančioji organizacija arba Užsakovas) IT paslaugų valdymo sistemos ir jos programinės įrangos įdiegimas automatizuotam valdymui procesų:
      * Užklausų /Incidentų / Saugos incidentų,
      * Keitimų,
      * Įvykių,
      * Sąrankos vienetų,
      * Paslaugų lygio;
      * Laiko apskaitos.
      1. sukurta sistema turi apimti ir valdyti visas teikiamas VLK IT IS paslaugas, tuo pačiu turėtų būti realizuotas paslaugų prieinamumo ir katalogo, pajėgumų, žinių ir apklausų valdymas;
      2. programinės įrangos licencijos, būtinos NAT IS, ir jų palaikymas sutarties galiojimo laikotarpiu;
      3. įdiegtos NAT IS programinės įrangos garantinis aptarnavimas;
      4. NAT IS modifikavimas ir naudotojų konsultavimas po sistemos priėmimo eksploatuoti pagal perkančiosios organizacijos poreikį.
2. PERKAMOS PASLAUGOS
   1. VLK planuoja įsigyti NAT IS informacinę valdymo sistemos modernizavimo (sukūrimo ir įdiegimo) ir priežiūros paslaugas.
   2. Perkamų paslaugų tikslai:
      1. patobulinti esamus IT paslaugų valdymo procesus pagal pateiktas jų tobulinimo rekomendacijas, įskaitant procesų žemėlapius ir jų tvarkų aprašus;
      2. pagerinti teikiamų IT paslaugų kokybę įdiegtomis automatinėmis išorinių ir vidinių paslaugų lygio įsipareigojimų stebėjimo ir kontrolės priemonėmis;
      3. užtikrinti didesnį darbuotojų, prižiūrinčių paslaugų teikimą, darbo su informacine sistema skaičių ir patenkinti jų darbo su informacine sistema lūkesčius, įskaitant patogias ir lengvai suvokiamas sąsajas, ataskaitas ir grafinį informacijos vaizdavimą;
      4. turėti visas būtinas ISO 20000 ir saugos incidentų valdymo ataskaitas;
      5. pagerinti VLK IT teikiamų paslaugų kokybę jų naudotojams, suteikiant galimybę dirbti su paslaugų valdymo informacine sistema įvairiuose įrenginiuose, įvairiose naršyklėse ir el. paštu;
      6. užtikrinti patogią automatizuojamų procesų stebėjimo ir valdymo kontrolę, įskaitant ir grafinį veiklos kokybės rodiklių atvaizdavimą;
      7. užsitikrinti stabilų sistemos ir sąsajų darbą; savalaikį klaidų taisymą ir reikiamą pagalbą sistemos naudojimo ir modernizavimo klausimais sutarties vykdymo metu;
      8. palengvinti sutarčių su paslaugų teikėjais vykdymą, įdiegiant automatinę sutartyse numatytų paslaugų teikimo laikų stebėseną ir ataskaitų pagal nurodytus sutartyje laikus generavimą
      9. aprašyti ir įdiegti procesus visai VLK naudojamai IT teikiamų paslaugų infrastruktūrai, sisteminei kompiuterinei (techninei) įrangai, identifikuoti paslaugas ir SLA;
   3. Sutartis sudaroma 36 (trisdešimt šešių) mėnesių laikotarpiui.
   4. Perkančioji organizacija numato įsigyti papildomų 200 valandų sistemos vystymo ar konsultavimo paslaugoms be įsipareigojimo jas išnaudoti.
   5. Jeigu būtų taikomas siūlomos sistemos mišrus licencijavimo būdas, Perkančioji organizacija įsigytų ne mažiau 10 vardinių licencijų ir ne mažiau 20 konkurentinių licencijų. Paprastiems naudotojams (incidentų registruotojams) licencijos neturėtų būti taikomos ir jų skaičius negali būti ribojamas.
3. BENDROS SĄLYGOS
   1. Tiekėjas turės aprašyti VLK IT teikiamas paslaugas ir su jomis susijusius paslaugų aptarnavimo lygio susitarimus (Incidentų šalinimo trukmės ir incidentų prioritetai (avarija, kritinis, vidutinės arba mažos reikšmės, nereikšmingas; paslaugos teikimo chrakteristikos tai yra teikimo valandos, garantuojamas pasiekiamumas, reakcijos laikas nuo paskirto iki pradėto spręsti incidento). Perkančioji organizacija šiuo metu turi patvirtintą IT paslaugų katalogą, kuriame nurodyta 10 informacinių sistemų ir 34 paslaugų grupės. Paslaugų kataloge yra aprašytos paslaugų teikimo charakteristikos, incidentų šalinimo trukmės bei prioritetai. Projekto vykdymo metu, pagal paslaugų Tiekėjo rekomendacijas ir analizės rezultatus šie kiekiai gali keistis ir juos reikės aprašyti.
   2. Sudaryti ir suderinti su VLK atsakingais darbuotojais sistemos diegimo planą, nustatyti diegimo etapus, įsivardinti reikalingas priemones ir numatyti etapų įdiegimo terminus.
   3. Tiekėjas turės sukurti, aprašyti, ištestuoti ir įdiegti pagal ITIL geriausių praktikų rekomendacijas NAT IS pagalbos tarnybos sistemą.
   4. Atlikti aktualių duomenų (aktualių incidentų, kontaktinės informacijos ar pan.) perkėlimą iš esamos NAT IS sistemos į naujai įdiegtą sistemą. (Projekto vykdymo metu paslaugų Tiekėjas turės nuspręsti kurie duomenys aktualūs ir naudingi perkelti iš šiuo metu naudojamos NAT IS į naująją sistemą. VLK svarbu išlaikyti paslaugų tęstinumą, todėl reikės perkelti tuo metu esančius neišspręstus (aktyvius) incidentus (būna ~300 vnt.). Atsižvelgiant į skirtingų sistemų naudojamą skirtingą duomenų struktūra, tikėtina, kad aktyvius incidentus reikės perkelti rankiniu būdu. Duomenų eksportas galimas tik tam tikrų klasifikatorių, sąrankos vienetų ir kitos klasifikuotos informacijos, tačiau apie jos aktualumą turės nuspręsti pats paslaugų Tiekėjas).
   5. Įdiegti integracines sąsąjas su AD „active directory“ (vartotojai ir jų turima kompiuterinė įranga). (Šiuo metu AD vartotojų sąsajos su jų naudojamais kompiuteriais nėra, bet tą planuojama padaryti artimiausiu metu. Kaip alternatyva gali būti perkančiosios organizacijos turimas Excel failas su vartotojais ir jų turima kompiuterine įranga (vardas, inventorinis numeris), taip pat kitos Microsoft priemonės (SCCM).
   6. Nuskaityti VLK infastruktūros kompiuterių tinklą (kompiuteriai, serveriai, jų techniniai parametrai, OS, spausdintuvai, tinklo įranga kt.) ir inventorizuoti sąrankos vienetus, panaudojant Tiekėjo pasiūlytą sistemą ir sprendimo būdą. Sprendimas gali būti trumpalaikis ir vienkartinis. (Sąrankos vienetus, kurių techninėmis priemonėmis negalima nuskaityti, sąrašą pateiks Perkančioji organizacija, kad Tiekėjas suvestų į informacinę sistemą. Perkančioji organizacija bendradarbiaus, nustatant teisingus ryšius tarp sąrankos vienetų, tačiau už galutinį duomenų surinkimo ir suvedimo rezultatą bus atsakingas Tiekėjas. Aptinkamų sarankos vienetų kiekis gali būti iki 2000 vnt. Priklausomai nuo sąrankos vieneto, jį apibūdinantys parametrai gali skirtis, kaip pavyzdys gali būti personalinis kompiuteris ir jį apibūdinantys parametrai: pavadinimas, RAM, HDD, procesorius, MAC adresas ir panašiai.)
   7. Nuskaitytus ir šiuo metu naudojamus sąrankos vienetus (su galimybe juos sujungti sąryšiais) aprašyti naujoje sistemoje tokio detalumo, kaip nurodyti šios techninės specifikacijos priede „Sąrankos vienetų klasifikavimo sąrašas“;
   8. Parengti sistemos nuostatus ir aprašyti bei dokumentuoti 1.1.2 nurodytus procesus lietuvių kalba.
   9. Procesų dokumentacija turėtų apimti:
      * sąvokas
      * diagramas
      * proceso apimtį;
      * proceso tikslą;
      * vaidmenis ir atsakomybes;
      * proceso schemą;
      * gyvavimo ciklą;naudotojų veiksmų procedūras;
      * kategorijų, prioritietų, priežasčių, skubos ir įtakos nurodymo gaires;
      * pagalbos grupes ir 3-čių šalių sąrašus;
      * reagavimo ir sprendimo laikus;
      * proceso kokybės matavimą.
   10. Tiekėjas turi automatizuoti incidentų ir kitus 1.1.2. pukte nurodytus procesus įdiegtos Sistemos sprendime:
       * sukonfigūruoti objekto atributus, kad atitiktų automatizuotą procesą;
       * sukonfigūruoti aplikacijos lygio logiką taip, kad užtikrintų proceso vykdymą;
       * sukonfigūruoti objekto būsenų reikšmes taip, kad atitiktų gyvavimo ciklą;
       * sukonfigūruoti kategorijas, prioritetus, priežastis, įtakos reikšmes pagal nurodytas gaires proceso dokumentacijoje;
       * parengti pranešimų šablonus;
       * sukonfigūruoti įvykius, kuriu metu būtu siunčiami pranešimai;
       * sukonfigūruoti incidentų reagavimo ir šalinimo laikų reikšmes atitinkančias prioritizavimo gaires.
       * Tiekėjas turi atlikti automatizuoto valdymo proceso testavimą ir ištaisyti aptiktas klaidas;
       * Tiekėjas turi parengti naudotojo instrukciją ir apmokyti naudotojus darbui su įdiegtu procesu sistemoje.
       * Tiekėjas turi perkelti automatizuotą valdymo procesą į testavimo aplinką tolimesniam VLK naudotojų testavimui ir ištaisyti visas aptiktas klaidas;
       * Tiekėjas turi perkelti automatizuotą valdymo procesą iš testavimo aplinkos į gamybinę aplinką ir pradėti vykdyti priežiūros paslaugas.
   11. Tiekėjas turi organizuoti mokymus tikslinėms Sistemos naudotojų grupėms: analitikams ir administratoriams, o naudotojams parengti mokymo instrukcijas. Administratoriams organizuoti ne mažiau 5 dienų mokymus su praktiniais užsiėmimais, po kurių administratoriai galės ne tik konfigūruoti esamą funkcionalumą, bet ir kurti naują. (Perkančioji organizacija mokymų organizavimui skirs patalpas ir kompiuterinę įrangą. Tiekėjo pareiga bus aprūpinti mokymams skirta dalomąja medžiaga (jeigu būtina), parengti mokymo scenarijus, paruošti testinę mokymams skirtą įdiegtos sistemos aplinką ir pagal sudarytą planą pravesti mokymus.)
   12. Tiekėjas, teikdamas paslaugas privalės vadovautis Informacinių technologijų paslaugų valdymo aprašais ir metodika:
       1. Valstybės informacinių sistemų steigimo, kūrimo, modernizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašu, patvirtintu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. vasario 27 d. nutarimu Nr. 180 „Dėl valstybės informacinių sistemų steigimo, kūrimo, modernizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“;
       2. Informacinių technologijų paslaugų valdymo metodika, patvirtinta Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2013 m. birželio 19 d. įsakymu Nr. T-83 „Dėl informacinių technologijų paslaugų valdymo metodikos patvirtinimo“;
       3. Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodika, patvirtinta Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2014 m. vasario 25 d. įsakymu Nr. T-29 „Dėl Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodikos patvirtinimo“;
       4. Informacinių technologijų paslaugų valdymo standartu ISO/IEC 20000-1.
   13. Nuosavybės teisės bei visos autorių turtinės teisės į tiekėjo pirkimo sutarties vykdymo metu sukurtą programinę įrangą, įskaitant programinės įrangos išeities kodą, ir dokumentus pereina Užsakovui nuo paslaugų priėmimo-perdavimo akto pasirašymo datos.
4. ESAMOS SITUACIJOS APRAŠYMAS

Dabar IT pagalbos tarnybos informacinę sistemą sudaro duomenų bazės ir juose kaupiami bei tvarkomi duomenys. Sistema pavadinta Naudotojų Aptarnavimo Tarnybos informacinė sistema (NAT IS ) ir skirta centralizuotai valdyti visus VLK valdomų informacinių sistemų incidentus, problemas, pakeitimus, konfigūracijas ir versijas. Sistemos valdytoja yra VLK, o sistemos naudotojai yra VLK ir Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių bei Panevėžio teritorinės ligonių kasos (TLK) bei asmens sveikatos priežiūros įstaigų darbuotojai. Esant techninei problemai Naudotojams yra sudaryta galimybė registruoti incidentą į vieną centralizuotą VLK pagalbos tarnybą. Sistema naudojasi apie 1400 naudotojų. Sistemos licencija neriboja naudotojų skaičiaus ir prieinama visiems registruotiems vartotojams visą parą, 7 dienas per savaitę. Naudotojai identifikuojami taikant aktyvių katalogų sistemą (angl. active directory). Asmens sveikatos priežiūros įstaigų darbuotojai prisijungia prie minėtos informacinės sistemos naudodami VPN technologijas. Sistemos funkcinę struktūrą sudaro paslaugų lygio valdymo, sąrankų valdymo ir pakeitimų bei diegimų valdymo moduliai. Tai vidaus administravimo sistema veikianti nuo 2012 metų, sukurta CA Service Desk Manager (CA SDM) programinės įrangos pagrindu, nebeturinti palaikymo (garantinio aptarnavimo), nebeatitinkanti IT sistemų plėtros poreikių ir reikalaujanti modernizavimo darbų.

1. REIKALAVIMAI SISTEMAI

Iš tiekėjo yra reikalaujama pateiktose lentelėse kiekvieną eilutę įvertinti „S“, „M“ arba „N“ reikšmėmis ir pateikti kartu su pasiūlymu. Jeigu savybė nestandartinė, Tiekėjas lentelės stulpelyje „Sprendimo aprašymas“ privalo pateikti reikalavimo įgyvendinimo aprašymą.

* Reikalavimo įvertinimas „S“ reiškia, kad siūlomos NAT IS savybė standartiškai, be modifikacijų atitinka nurodytą reikalaujamą funkcionalumą.
* Reikalavimo įvertinimas „M“ reiškia, kad siūlomos NAT IS savybė atitinka nurodytą reikalaujamą funkcionalumą tik atlikus modifikacijas arba specialiai pritaikius.
* Reikalavimo įvertinimas „N“ reiškia, kad siūlomos NAT IS savybė neatitinka nurodyto reikalaujamo funkcionalumo.
  1. Bendrieji reikalavimai sistemai.

| Nr. | Reikalavimas | NAT IS savybės atitikimas (S, M, N) | Sprendimo aprašymas  (jei savybė nestandartinė) |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sistema turi būti suderinama su ITIL V3 arba ISO 20000-1 ir apimti šiuos procesus: užklausų /incidentų, keitimų, įvykių ir IT paslaugų prieinamumo (angl. availability) valdymas, sąrankų valdymas, paslaugų lygio valdymas, laiko apskaitos valdymas. | S |  |
|  | Sistema turi būti sertifikuota PinkElephant v3.1 arba lygiaverčiu sertifikatu. Siūloma programinė įranga turi turėti PinkVerify™ arba lygiavertę sertifikaciją, kaip atitinkančią visus apibrėžtus privalomus ir integravimo kriterijus ne mažiau kaip 13 (trylikai) IT paslaugų valdymo procesų. | S |  |
|  | Sistema turi būti laisvai platinama rinkoje ir įdiegta ne mažiau kaip 10 organizacijų. | S |  |
|  | Sistema turi būti web‘inė, nereikalaujanti klientinės dalies instaliacijų. | S |  |
|  | Sistema turi būti konfigūruojama, o ne programuojama, t. y. viso šiame dokumente nurodyto sistemos funkcionalumo keitimai turi būti atliekami konfigūravimo būdu nekeičiant sistemos išeities kodo. Integracijos, duomenų importavimas ir įvykių pranešimai gali būti programuojami. | S |  |
|  | Kartu su sistema turi būti pateikiamas sistemos naudotojo vadovas ir sistemos administratoriaus vadovas. | S |  |
|  | Visi naudotojų veiksmai turi būti registruojami sistemos duomenų bazėje, arba tam skirtose duomenų lentelėse. | S |  |
|  | Sistemoje turi būti įdiegtas funkcionalumas gauti ataskaitas, pateikiančias informaciją pagal nustatytą periodą apie:   * naudotojo atliktų darbų statistika; * visus konkretaus įrašo veiksmus; * veiksmus, skirtingose sistemos srityse, pvz. paslaugos, KPI, SLA vykdymas, užklausos, incidentai, keitimai.   Iki 3 ataskaitų kiekvienam procesui. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta IT specialistams peržiūrėti jiems arba jų darbo grupėms paskirtas užklausas, incidentus, keitimus bei darbo užduotis. | S |  |
|  | Klasifikatoriai. Sistema turi būti pritaikyta kurti norimus užklausų, incidentų, keitimų bei darbo užduočių klasifikatorius (pasirinkimo laukai, pagal juos daromos ataskaitos) su reikšmių sąrašais. Sistema turi leisti sukurti tiek klasifikatorių laukų, kiek jų reikia. | S |  |
|  | Klasifikatoriai. Turi būti įdiegtas funkcionalumas norimą klasifikatorių pažymėti kaip privalomą užpildyti visuomet arba įrašui esant tam tikroje būsenoje. | S |  |
|  | Klasifikatoriai. Sistema turi turėti galimybę nukreipti sutrikimą pagal aprašytą sistemos logiką priklausomai nuo to, kokia parinkta vieno ar kelių klasifikatorių reikšmių kombinacija. Pagal klasifikatoriaus reikšmę automatiškai parinkti tai reikšmei sukonfigūruotą sprendėją. Jei vykdytojas atostogauja – paskirti pavaduojančiam, kuriam suteikiama teisė tarp savo sutrikimų matyti ir pavaduojamo darbuotojo sutrikimus. | M | Galimybė nukreipti sutrikimą pagal aprašytą sistemos logiką priklausomai nuo to, kokia parinkta vieno ar kelių klasifikatorių reikšmių kombinacija. Pagal klasifikatoriaus reikšmę automatiškai parinkti tai reikšmei sukonfigūruotą sprendėją. Tai standartinis funkcionalumas.  Papildomai bus realizuota galimybė, jei vykdytojas atostogauja – paskirti pavaduojančiam, kuriam suteikiama teisė tarp savo sutrikimų matyti ir pavaduojamo darbuotojo sutrikimus. |
|  | Prisegami failai. Sistema turi būti pritaikyta prie užklausų, incidentų, keitimų, konfigūracijos elementų, organizacinių vienetų, IT paslaugų ir paslaugų lygio susitarimų prisegti skirtingų tipų (word, excel, pdf, ppt ) dokumentą ar kelis dokumentus. Prikabinamų dokumentų dydis turi būti valdomas. Sistema turi neriboti prisegamų dokumentų kiekio. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta užklausų, incidentų, keitimų, darbo užduočių vykdymo eigos aprašymą papildyti tarnybine informacija (matoma tik specialistams, bet nematoma klientams, arba taip pat ir matoma klientams). | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta stebėti vykdytojų apkrautumą, t.y. peržiūrėti užklausų, incidentų, keitimų bei darbo užduočių, priskirtų konkrečiam vykdytojui ar darbo grupei, kiekius ir/ar operatyviai generuoti ataskaitas pagal užsakytus parametrus. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta pakeisti įrašo statusą ir sprendimo datą. Pav. sustabdytas arba atidėtas diegimas iki numatytos dienos. | S |  |
|  | Sistemoje turi būti galima:   * Iš vieno tipo įrašo kurti kito tipo įrašus, perkeliant duomenis (pvz. iš incidento į užklausą, ar keitimą); * licencijos sistemai turi neriboti galutinių naudotojų priėjimo prie incidentų registravimo proceso;   turi būti galima pakeisti įrašo, kategoriją, prioritetą, statusą. | S |  |
|  | * Sistema turi turėti galimybę sudaryti darbo grupes su darbo grupei priskirtais atsakingais vykdytojais - sprendėjais. | S |  |
|  | Įrašų tipai. Sistema turi turėti galimybes:   * kurti reikiamus sutrikimų įrašų tipus (incidentai, užklausos, keitimai pagal poreikį); * skirtingo tipo įrašai turi turėti galimybę naudoti arba ne SLA mechanizmą;   skirtingo tipo įrašai turi turėti galimybę naudoti arba ne tvirtinimo mechanizmą. | S |  |
|  | * Sistema turi turėti galimybę integracijai su KIS sistema ir telefono skambučio nukreipimu į pagalbos tarnybos sistemą, kad registruojant sutrikimą iš karto būtų pakeliamas langas su pasirinktu sutrikimo pobūdžiu ir kontakto informacija. | M | Bus realizuotas funkcionalumas, kad registruojant sutrikimą iš karto būtų pakeliamas langas su pasirinktu sutrikimo pobūdžiu ir kontakto informacija. |
|  | Sistema turi turėti galimybę kurti ir pagal poreikį naudoti reikiamus eigos arba gyvavimo ciklus (angl. workflow).  Gyvavimo ciklų kūrimas, keitimas, priskyrimas turi būti gamintojo realizuotas funkcionalumas, nereikalaujantis jokių papildomų sistemos programavimo darbų. Šie ciklai turi būti atvaizduojami grafiškai.  Grafiniame vaizde turi atsispindėti informacija, kuriame eigos etape vyksta darbai esamuoju momentu. | S |  |
|  | Sistemoje registruoto incidento reakcijos laiko pradžia turi būti skaičiuojama nuo paskirto incidento įrašo pradžios laiko. | S |  |
|  | Priklausomai nuo sistemos logikos, darbo eigos ciklas gali būti parenkamas automatiškai. Pvz. jei keitimo tipas standartinis – standartinio keitimo reikiamus eigos ciklus (angl. workflow). | S |  |
|  | Sistema turi turėti informavimo mechanizmą. | S |  |
|  | Sistemoje turi būti galima nustatyti „ne darbe“ (angl. „out of office“) požymį:   * nustatyti nebuvimo laikotarpį ir priežastį;   skiriant sutrikimą atsakingam vykdytojui/sprendėjui, turi matytis „ne darbe“ statusas. | S |  |
|  | Jei sprendėjas uždeda „ne darbe“ požymį (angl. out of office), jam priskirtus sutrikimus gauna pavaduojantis darbuotojas. | M | Bus realizuotas funkcionalumas, kad, jei sprendėjas uždeda „ne darbe“ požymį (angl. out of office), jam priskirtus sutrikimus gauna pavaduojantis darbuotojas. |
|  | Sistemos analitikai ( atsakingi darbuotojai, sprendėjai, IT inžinieriai) turi turėti galimybę (filtrų pagalba) pritaikyti sistemos darbinį langą pagal atliekamą veiklą:   * matyti tik tam skirtus įrašų tipus (pvz. incidentai, užklausos, nerodyti keitimų);   matyti naujus ir sprendžiamus incidentus (pvz. „uždarytų/išspręstų“ nerodyti). | S |  |
|  | Teisių mechanizmas. Sistemos teisių mechanizmas turi leisti:   * kurti teisių roles (naudotojų, analitikų, administratorių); * priskirti naudotojams vieną arba kelias teisių roles; * griežtai apriboti skirtingų klientų informacijos pasiekiamumą tarp klientų; * apriboti skirtingų sprendėjų grupių informacijos pasiekiamumą (vienos sprendėjų grupės irašai, pvz. incidentai, būtų nematomi kitos grupės nariams); * atriboti skirtingų sistemos meniu pasiekiamumą; * apriboti sąrankos elementų (CI) įrašus, kol jie yra tvirtinami, naudojami diegiamam atnaujinimui; * valdyti užrakintų įrašų ar sąrankos elementų pasiekiamumą; * valdyti tvirtintojų sąrašus, atlikti tvirtinimus;   turi būti galima apriboti informacijos prieinamumą tarp grupių. | S |  |
|  | Apklausos:   * turi būti galima daryti klientų apklausas po įrašų uždarymo. Pvz. galima uždarant incidentą iš jo išsiųsti klientui įvertinimo anketą; * turi būti galima valdyti apklausas – pagal poreikį siųsti tik tam tikriems įrašams;   apklausų surinkti duomenys turi būti apdorojami, pvz., eksportuojami į Excel. | S |  |
|  | Apklausos. Sistema turi būti pritaikyta rinkti IT paslaugų naudotojų atsiliepimus apie teikiamas paslaugas. Paslaugų naudotojai turi turėti galimybę ne tik įvertinti balų skalėje, bet ir pateikti savo komentarą dėl paslaugų kokybės. | S |  |
|  | Priklausimai nuo įrašo sistema automatiškai turi automatiškai užpildyti dalį įrašo laukų. (Pasikartojantys/ dažnai pasitaikantys, tie patys naudotojai.) | S |  |
|  | Galima automatiškai valdyti gyvavimo ciklą . Pvz. praėjus 3 dienoms po išsprendimo automatiškai uždaryti incidentus t. y. turėtų būti įrašomas atlikto darbo pavadinimas pvz. „atnaujinta programinė įranga V.2.2”. | S |  |
|  | Šablonai (darbų sekos). Sistema turi būti pritaikyta sukonfigūruoti sudėtinius Keitimų įrašų šablonus. Pvz., užregistravus planinį programinės įrangos keitimą automatiškai turėtų susikurti reikiamos darbo užduotys skirtingiems IT specialistams: pvz. programinės įrangos atnaujinimas; paslaugų veikimo patikrinimas, duomenų bazės sutvarkymas. Įrašai sudėtiniuose šablonuose turi turėti galimybę būti susieti priklausomybe, t.y. nurodytas jų atlikimo eiliškumas. Turi būti galima sukonfigūruoti lygiagrečias užduotis. | S |  |
|  | Šablonai. Sistema turi būti galima automatiškai pagal nustatytą periodiškumą (kas savaitę, mėnesį, kasdien) kurti įrašus/užduotis pagal numatytus šablonus. Pvz. kartą per mėnesį atlikti autorizacijos duomenų patikrinimą (ištrinti iš sistemos nebedirbančius darbuotojus). | S |  |
|  | Sistemoje turi būti galima kaupti visą informaciją apie registruotus sutrikimus, įvykius tinkle, planinius keitimus, užduotis. Turi būti automatiškai fiksuojama atnaujinimų informacijos data, laikas, juos atlikęs asmuo, išsiųsti ir gauti el. laiškai.  Atnaujinimai turi būti matomi ir klientams, tačiau su ribojimo galimybe t. y. dalis informacijos gali būti tik vidiniam naudojimui. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta naudotis iš anksto parengtais filtrais ir klasifikatoriais, pvz. pagal sutrikimo požymį – žinių bazės instrukcijomis, patarimais kurie palengvintų darbą. Parinkus tam tikrą klasifikatorių registravimo lange butų automatiškai pateikiami reikalingi įrašai pvz.:   * parinkus sistemą - pateikiamos posistemės * parinkus posistemę – pateikiamos paslaugos * prinkus paslaugą – pateikiami galimi sutrikimo požymiai   pasirinkus požymį – pateikiamas konfigūracinis vienetas (CI) pvz. neveikia Intranetas (VLK vidinis portalas) – serv1, neveikia ESDK užsakymas - serv2, serv3, negali valdyti DP eilių - serv4. | M | Visas funkcionalumas standartinis, išskyrus konfigūracinius vienetus. Tam, kad pagal tam tikrus kriterijus būtų (iš CMDB) atfiltruojami ir pateikiami konfigūraciniai vienetai, būtų reikalinga įdiegti modifikaciją. |
|  | Parenkant sprendėją iš priežiūros grupės turi būti pasiekiama informacija, kas yra toje grupėje pirminis administratorius. | S |  |
|  | Sistemoje turėtų būti „skelbimų lenta“, kurioje naudotojai gautų pranešimus apie kilusius/žinomus/sprendžiamus svarbius incidentus. Lentos pildymas galimas turint atitinkamas teises. | S |  |
|  | Sistemoje turi būti galima valdyti įrašų tipus ir veiksmus, apimant:   * registraciją; * valdymą pagal reikiamą eigos ciklą; * susiejimą su atliekamais darbais, kitais įrašais, kurie yra vykdomi, siekiant įgyvendinti problemos sprendimą; * planavimą, (pav. naudotojų įrangos atnaujinimas); * informavimą (liko x% laiko, vėluojam atlikti) pranešimus vykdytojams ir prižiūrintiems vykdymą; * reikiamą klasifikavimą;   ataskaitas pagal sritis, vykdymo trukmes, vykdytojus. | S |  |
|  | Turi būti paieška žinių bazės įrašuose ir turinyje. | S |  |
|  | Galima naudotis sistema per išmaniuosius telefonus. | S |  |
|  | Sistema turi būti galima daryti masinius incidentų, keitimų įrašų pakeitimus, nustatant, kad būtų atnaujintas bet kuris pasirinktas įrašo laukas. | S |  |
|  | Sistema turi būti galima daryti masinius įrašų pakeitimus, nustatant, kad būtų atnaujintai šie laukai: atsakingas, sprendėjas, incidento prioritetas, statusas, informacijos apie įrašą gavėjas, atliktas veiksmas. | S |  |
|  | Sistemoje turi būti informavimas apie viršytą darbų atlikimo laiką. Pvz.. jei susitarta, kad sutrikimo šalinimo darbai atliekami per 3 val., o šalinama ilgiau - už darbus nemokama. Reikia, kad sistema sektų, kiek darbų atlikta, ir jei viršija nustatytą ribą pav. 3val. – informuoja pasirinktu būdu (pvz. SMS žinute arba elektroniniu paštu) | S |  |
|  | Sistema turi būti suderinama su naujausiomis naršyklėmis. | S |  |
|  | Sistemos įrašuose turi būti galima susikurti papildomų laukų, kurie būtų naudojami pagal poreikį. | S |  |
|  | Iš sistemos langų sutrikimų įrašams registruoti turi būti galima išimti „paslėpti“ nereikalingus laukus (redaguoti formą). | S |  |
|  | Sistema turi mokėti gauti ir siųsti el. laiškus POP3 (angl. Post Office Protocol Version 3) – trečios versijos protokolas, naudojamas elektroninių laiškų gavimui iš serverio; ir SMTP (angl. Simple Mail Transfer Protocol ) paprastas pašto perdavimo protokolas laiškų perdavimui internete. | S |  |
|  | Sistema turi gebėti siųsti SMS pranešimus pagal konfigūruojamus nustatymus. | S |  |
|  | Sistemoje turi būti įrašų paiešką pagal įrašo numerį, pagal incidento registruotoją, pagal šalintoją, pagal paskirtą grupę. | S |  |
|  | Sistema turi turėti galimybę prisijungti trečių šalių naudotojams – tiek partneriams, tiek klientams. Klientams - pasitikrinti su jais susijusių užklausų, incidentų, sprendimo statusus ir eigą. Trečios šalys – partneriai turi turėti galimybę dalyvauti procesuose tais atvejais, kai jie teikia paslaugų priežiūros paslaugas. | S |  |
|  | Sistema turi būti lengvai integruojama su elektroniniu paštu (pvz. klientui atlikus susirašinėjimo persiuntimą (angl. „replay“) ir nekeičiant temos (angl. subject) lauko pavadinimo, susirašinėjimas automatiškai prisegamas prie užregistruoto įrašo. Sistemos galutinių naudotojų sąsaja turi būti pritaikoma įvairiakalbiams klientams (pasirinkimas lietuvių, anglų, rusų kalbos). | S |  |

* 1. Reikalavimai sistemos sutrikimų sąrašams (priežiūros langui).

| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT IS savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sutrikimų lango sąrašai turi būti “rodomi arba paslepiami“ filtrų pagalba naudotojui pagal jo poreikius. Išsaugojant nustatytą lango filtrą tolimesniam naudojimui. Sąrašų kiekis neribojamas. | S |  |
|  | Sąrašai turi būti sudaromi:   * pridedant reikiamus stulpelius; * rūšiuojant pagal reikiamus stulpelius; * keičiant stulpelius vietomis; * nustatant reikiamus filtrus * pagal įrašų tipus   nustatytas atvaizdavimas turi būti išsaugojamas. | S |  |
|  | Jei sutrikimo įrašas yra paskirtas šalintojui, bet buvo pakoreguotas kito naudotojo, įrašo darbų istorijoje turi matytis kas koregavo įrašą (data, Vardas Pavardė arba trumpinys). | S |  |
|  | Įrašų ataskaitų lange pateikiama informacija turi būti vaizduojama grafiškai, pateikiant statistinius duomenis – grafikus. Grafinis vaizdavimas turi užtikrinti aiškų vykdomos veiklos atvaizdavimą. Realiame laike ir už pasirinką periodą (kiek sutrikimų, kiek neišspręstų, kiek sprendžiama, kiek vėluojančių, kokie sutrikimų tipai. | S |  |
|  | Sąraše spalvomis turi išsiskirti tie įrašai, kuriems įsipareigojimai jau yra pažeisti arba bus pažeisti artimiausiu metu. Turi matytis informaciniai SLA šalinimo lygiai ir reakcijos laikai į paskirtą sutrikimą. Turi būti informatyvus spalvinis šviesoforo atvaizdavimas. | S |  |
|  | Incidentų analitiko / sprendėjo lange turi būti pateikiama tokia informacija (bet neapsiribojant):   * incidento užregistravimo informacija (užregistravimo metodas, laikas, kas užregistravo), sistema, posistemė, paslauga, sutrikimo požymis, prioritetas (skubumas); * sprendimo informacija (eigos būsena, statusas, sprendėjas, sprendėjo grupė, data, atliktas veiksmas. * SLA laikas, reakcijos laikas (vizualinis atvaizdavimas ar pažeisti reakcijos ir sprendimo terminai, kiek laiko liko reakcijai ir sprendimui, kada buvo pažeistas reakcijos ir sprendimo terminas);   incidento uždarymo informacija (sutrikimo priežastis, išsprendimo laikas). | S |  |
|  | Turi būti galima irašų sąrašų duomenis eksportuoti į .xlsx formatą tolimesniam duomenų apdorojimui, išlaikant duomenų korektiškumą, pvz. specifinius simbolius. (data, laikas) | S |  |
|  | Turi būti galima atfiltruoti susijusius sutrikimų įrašus, pvz. įrašas + su juo susiję įrašai. | S |  |
|  | Turi būti galima atrinkti incidentus incidentus dėl tinklo sistemų gedimų. | S |  |

* 1. Darbo laiko apskaita

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT IS savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
|  | Sistema turi leisti fiksuoti realiai panaudotas (dirbtas) darbo valandas. | S |  |
|  | Sistema turi apskaičiuoti ir pateikti sugaištą laiką, tačiau turi būti galima koreguoti pasiūlytą reikšmę, pvz., dirbtas laikas nuo statuso „priimta“ iki „pašalinta“ („išspręsta“). | S |  |
|  | Turi būti galima registruojamą laiką priskirti tam tikram veiklos tipui, pvz. sutrikimo nustatymas ir pašalinimas, planinių keitimų darbai, duomenų bazės atnaujinimas. | S |  |
|  | Turi būti galima fiksuoti viršvalandžius, kad būtų galima padaryti ataskaitą apie viršvalandžius. | S |  |
|  | Turi būti galima sugeneruoti ataskaitas pagal darbuotojo dirbtą laiką. | S |  |

* 1. Reikalavimai paslaugų kaštų apskaitai.

| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT IS savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sistema turi leisti susikurti paslaugų kaštų dedamąsias (darbo valandos, kainos). | S |  |
|  | Sistema turi leisti fiksuoti panaudotus kaštus prie įrašo pasirenkant reikiamą kaštų dedamąją. | S |  |
|  | Sistema turi leisti įvesti skirtingas kaštų dedamųjų kainas esant skirtingoms sąlygoms, pvz. skirtingiems vykdytojams, darbo/nedarbo valandos, skirtingų darbų tipams ir skirtingų kvalifikacijų darbuotojams. | S |  |
|  | Turi būti galima pažymėti, ar sutrikimo šalinimo, planinio keitimo ar kt. įrašo darbai turi būti apmokami, t. y. galimybė uždėti požymį, kad sutrikimui išspręsti reikalingas projekto keitimo užsakymas (PKU), tam reikia turėti redaguojamą lauką į kurį būtų galima įrašyti (PKU NR xxxxx) ir šalia kitą lauką kuriame būtų galima įrašyti reikalingas darbų valandas sutrikimui išspręsti (pakeitimui įgyvendinti). Integracijos su finansų valdymo ir apskaitos sistema (FVAIS) bei dukumentų valdymo sistema (DVS), kurioje registruojami PKU, šio projekto apimtyje nebus diegiamos. | S |  |

* 1. Reikalavimai darbų tvirtinimo mechanizmui.

| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT IS savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Tvirtinimas gali būti naudojamas visų tipų įrašams. | S |  |
|  | Keitimų, įrašai turi leisti (esant tam tikroje gyvavimo ciklo eigos būsenoje ar keliose būsenose) taikyti iš anksto parengtus tvirtinimo modulius. Vienam įrašui gali būti skirtingi tvirtinimo moduliai. Tvirtinimo modulyje turi būti galima nurodyti tvirtinantį asmenį, kelis asmenis, grupę. Taip pat tvirtinimo modulyje turi būti galima nurodyti, į kokią būseną automatiškai pereina darbo įrašas ir kokiam sprendėjui paskiriamas, jeigu įrašas patvirtinamas, atitinkamai, į kokią būseną (statusą) automatiškai pereina įrašas ir kokiam vykdytojui paskiriamas, jeigu įrašas nepatvirtinamas.  Kartu su tvirtintojų informacija, turi būti galima nurodyti papildomas reikšmes, kuriomis automatiškai užpildomas įrašas. Pvz. su keitimu susijusi informacija, darbų atlikimo planas, pakeitimų atstatymo planas. | S |  |
|  | Turi būti galima tvirtinimo modelius automatiškai priskirti atsakingiems pagal sistemas, posistemes, paslaugas, tinklo elementus (pvz. serverį). | S |  |
|  | Turi būti galima prie įrašo parinkus darbo tipą, sistemą, posistemę, paslaugą, tinklo elementą priskirti tvirtintoją iš atsakingų darbuotojų pav. už sistemas, posistemes, paslaugas, serverius - bendro sąrašo. | S |  |
|  | Darbą turi patvirtinti priskirti tam darbui atlikti atsakingi darbuotojai. | S |  |
|  | Jeigu nėra priskirtų darbuotojų, bet priskirta grupė, darbą turi patvirtinti bent vienas grupės narys ir laikoma, kad patvirtinta. | S |  |
|  | Esant poreikiui turi būti galima papildyti tvirtintojų sąrašą bet kuriame eigos ciklo momente. | S |  |
|  | Turi būti galima matyti tvirtinimo istorijos įrašus. | S |  |
|  | Turi būti galima įrašyti tvirtinimo tikslą/tekstą ir terminą. | S |  |
|  | Turi būti galima patvirtinti darbą pavaduojant priskirtą tvirtintoją. | S |  |

* 1. Reikalavimai sąsajai tarp įrašų.

| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT IS savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Prie visų įrašų tipus turi būti galima susieti su sistema, posisteme, paslauga, sąrankos vienetu (CI). | S |  |
|  | Iš įrašo turi būti galima paieškai, su galimybe paieškos ir filtravimo pagal reikalingą sistemos pavadinimą, klasifikatorių, kategorijas, vietą, sistemos savininką, naudotoją. | S |  |
|  | Galima susieti įrašą su sąrankos vienetu. Susiejimas turi būti matomas:   * sutrikimo poveikis kitiems konfigūracijos elementams (geriausiai, jei atvaizduojamas grafiniu vaizdu);   elemente atlikti pakeitimai, įvykę incidentai, registruotos užklausos, atlikti darbai. | S |  |
|  | Incidentą susiejant su inforamcine sistema, kaip sąrankos vienetu, turi būti galimybė automatiškai įtraukti į incidento aprašymą sistemos versijos numerį, kad vėliau būtų galima incidentus filtruoti pagal konkrečios sistemos konkrečią versiją. | M | Kreipinio registravimo metu iš susijusio sąrankos elemento perkeliama jo versija į kreipinio atributą. |
|  | Galima susieti įrašą su kitais įrašais. Iš įrašo turi būti galima kitų įrašų paieškai, su galimybe paieškos ir filtravimo pagal įvairius kriterijus (paslaugą, keitimo tipą, būseną, vykdytoją, SLA.) | S |  |
|  | Užtikrinami sąsajų tipai:   * hierarchinė sąsaja, turinti saugiklį: neuždaryti pagrindinio incidento, kol neuždaryti susieti įrašai. Pirminio įrašo duomenys turi būti kopijuojami į sekančias susietas užklausas; * paprastas ryšys – siejami skirtingi įrašai;   uždarant pagrindinį įrašą, sistema turi pasiūlyti įrašus uždaryti automatiškai arba palikti atvirus. | S |  |
|  | Skirtingų tipų įrašai gali būti susiejami su skirtingų tipų įrašais (be jokių ribojimų). | S |  |
|  | Turi būti galima, esant poreikiui, keičiant vieno susijusio įrašo statusą, į tokį patį statusą pakeisti ir visus susijusius įrašus. | S |  |
|  | Turi būti galima vykdyti susietų įrašų paiešką. Pvz. pagal požymį susietas su incidenu, pagal susietą elementą, pagal tipą. | S |  |

* 1. Reikalavimai registracijai/įrašų atnaujinimui el. paštu.

| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT is savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sistema turi turėti registravimo el. paštu galimybę. Laiškas turi būti užregistruotas kaip įrašas. Prisegti dokumentai turi būti įtraukti įraše. | S |  |
|  | Turi būti galima atsakyti į iš sistemos gautą laišką, prisegti dokumentus.  Atsakymas ir prisegti failai turi būti įdėti į įrašą, iš kurio buvo siųstas laiškas. | S |  |
|  | Registruojant ar atsakant į laišką, turi būti išlaikytas formatavimas. | S |  |
|  | Turi būti galima registracijai naudoti skirtingas elektroninio pašto dėžutes. | S |  |
|  | Galima prie įrašo prisegti el. laiškus, pridėti patvirtinimui dokumentus. | S |  |
|  | Turi būti galima patvirtinti el. paštu. | S |  |
|  | Turėtų pasikeisti įrašo statusas gavus išsiųsto laiško atsakymą ir prisegus prie įrašo ( pvz. iš laukiama į aktyvus). | S |  |
|  | Klientui registruojant sutrikimą ir siunčiant dokumentą (t. y. prisegant prie įrašo) jis saugomas pagal iš anksto (sistemos konfigūravimo metu) pasirinktą failų saugojimo strategiją (duomenų bazėje arba failinėje sistemoje, arba Tiekėjo pasiūlytu vienu iš paminėtų būdų). | S |  |
|  | Siunčiant elektroninį laišką turi būti galima siųsti kopiją papildomiems gavėjams. | S |  |
|  | Turi būti galima, esant poreikiui, siųsti laiškus iš sistemos įrašų, prisegti failus, nurodyti CC, To, BCC. Gavėjai gali būti parenkami iš sąrašų, įrašomi rankomis, įvedama jų tiek, kiek reikia. | S |  |

* 1. Reikalavimai pranešimų siuntimui iš sistemos.

| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT IS savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Pranešimai turi būti automatiškai siunčiamu pagal nustatytas taisykles. | S |  |
|  | Galima siųsti el. laiškus papildomai iš bet kurios užklausos, incidento, keitimo, užklausos ar kito įrašo rankiniu būdu, parenkant šabloną iš sąrašo. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta kuriant el. laiškų šablonus įterpti norimus laukus bei tekstą. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta pagal pasirinktą įrašo tipą automatiškai pasiūlyti pranešimo šabloną. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta nustatyti skirtingas el. laiškų siuntimo taisykles užklausoms, incidentams, planiniams pakeitimams ar darbo užduotims nurodant siuntimo inicijavimo įvykį (būsena, veiksmas ir kt.), šabloną, laiško temą bei gavėją ar kelis gavėjus (tvirtintojai, vykdytojai ir kt.). | S |  |
|  | Informacija apie išsiųstus el. laiškus, susijusius su tam tikra užklausa, incidentu, keitimu, darbo užduotimi ar kt., turi būti kaupiama prie įrašo. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta automatiškai siųsti informavimo pranešimus el. paštu. Informavimo laikai turi būti konfigūruojami atsižvelgiant į tai, kiek procentų likus iki reakcijos laiko ir/ar sprendimo laiko turi vykti informavimas. Turi būti galima informuoti ne tik paskirtus IT specialistus, tačiau ir jų vadovus ar kitus pasirinktus asmenis. | S |  |
|  | Sistema turi, siųsti automatiškai pranešimus pagal reikiamą gavėjų sąrašą (suformuotą sistemoje pagal reikiamas atsakomybių grupes). Gavėjai gavėjų sąrašai, kam yra aktualūs automatiniai pranešimai imami iš įmonės kontaktų sąrašo t. y. Adresų knygos. | S |  |
|  | Galima naudotojui pagal poreikį pačiam pakoreguoti pranešimą, siunčiamą pagal šabloną. | S |  |
|  | Turi būti galima esant poreikiui papildyti siunčiamo pranešimo gavėjų sąrašą pasirenkant juos iš Adresų knygos kontaktų sąrašo ar pačiam įvedant el. pašto adresą. | S |  |
|  | Turi būti galima prie pranešimų šablonų ir rankiniu būdu siunčiamų pranešimų įtraukti papildomus gavėjus, arba siųsti jiems pranešimo kopiją.. | S |  |
|  | Sistema turi būti galima siųsti automatiškai SMS pagal reikiamą gavėjų sąrašą (suformuotą sistemoje pagal reikiamas atsakomybių grupes). | S |  |
|  | Sistemoje turi būti galima sukurti SMS tekstų šablonus. | S |  |
|  | Sistema turi turėti lankstų informavimo mechanizmą: dėl reakcijos laikų, dėl priskirto gedimo ar užduoties, dėl sprendimo statuso laiku nevykdymo, dėl atsakingų darbuotojų informavimo, pagal poreikį. | S |  |
|  | Turi būti galima iš planinio keitimo įrašo praėjus tam tikram nustatytam laikui automatiškai siųsti pranešimus, priminimus tvirtintojams, vykdytojams. | M | Pranešimų siuntimas tvirtintojams ir vykdytojams bei priminimų siuntimas vykdytojams yra standartinis funkcionalumas.  Papildomai bus realizuota galimybė siųsti priminimus tvirtintojams. |
|  | Turi būti galima iš užklausos, incidento, keitimo siųsti klientui informaciją: įrašant reikalingą informaciją ar atlikto darbo ir komentarus. | S |  |
|  | Turi būti galima siųsti pranešimą klientui arba nesiųsti (nuimti/uždėti) informavimo galimybę. | S |  |
|  | Turi būti galima siųsti/ nesiųsti pranešimą klientui, vykdytojui, tuo atveju, jei pasikeitė incidento šalinimo terminai (SLA). | S |  |
|  | Turi būti galima siųsti informavimo pranešimus iš įrašų, kurių pradžios ir įvykdymo laikas yra suplanuotas iš anksto (ne pagal standartinį sutartą aptarnavimo laiką SLA), tais atvejais, kai baigėsi suplanuotas įvykdymo laikas. | S |  |
|  | Turi būti galima pranešimų tekste įdėti nuorodą (angl. link) į įrašą sistemoje arba savitarnos svetainėje. | S |  |
|  | Turi būti galima siųsti keitimų tvirtinimo pranešimus, kuriuose tvirtintojas keitimui gali pritarti arba atmesti keitimą, nesijungdamas prie sistemos ar savitarnos svetainės. | S |  |
|  | Siųsti SMS vykdytojams apie paskirtą darbą, kai darbas yra paskirtas po darbo valandų. Turi būti galima įvesti, keisti vykdytoją (tą, kuriam susitarta siųsti pranešimus). | M | Bus realizuota galimybė siųsti SMS vykdytojams apie paskirtą darbą, kai darbas yra paskirtas po darbo valandų. Bus galima įvesti, keisti vykdytoją (tą, kuriam susitarta siųsti pranešimus). |
|  | Galima siųsti pranešimą, kai įrašo statusas yra vykdymo būsenoje, per ilgą laiką (niekas nevyksta, nesprendžiama) | S |  |
|  | Galima siųsti pranešimus iš aukšto prioriteto incidentų, kurie klasifikuojami kaip krizė. Tokių pranešimų siuntimo tekstas ir gavėjai turi būti konfigūruojami pagal poreikį: priklausomai nuo įtakos poveikio sistemoms, paslaugoms, naudotojams / klientams. | S |  |
|  | Turi būti galima skirtingiems naudotojams siųsti skirtingus pranešimus esant tam pačiam įvykiui. | S |  |

* 1. Reikalavimai organizaciniams vienetams ir kontaktinei informacijai.

| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT IS savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Organizacinė struktūra sistemoje turi būti saugoma hierarchiniu pavidalu. | S |  |
|  | Turi būti realizuotas duomenų paveldimumas pagal hierarchiją, pvz. jei pasikeitė grupės pavadinimas, atsakingų darbuotojų kontaktai gali būti paveldėti automatiškai. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta kaupti informaciją apie paslaugų teikėją, paslaugų naudotojus bei III šalis: organizacijas, tarnybas bei aptarnaujančius asmenis: pavadinimas, vardas, pavardė, kontaktinė informacija, buvimo vieta, kompetencija, rolės, teisės, prisijungimo prie sistemos duomenys. Turi būti galima susieti tarpusavyje (remiantis medžio duomenų struktūra) sistemas ir posistemes atsakingus ir aptarnaujančius asmenis, jų įsipareigojimus ir aptarnavimo laikus. | S |  |

* 1. Saugumo reikalavimai sistemai.

| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT is savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Slaptažodžio nustatymo reikalavimai. | S |  |
|  | Sistemoje turi būti teisių mechanizmas, užtikrinantis prieigos prie tam tikrų duomenų, valdymą. | S |  |
|  | Sistemos pasiekiamumas – autorizuotiems naudotojams pagal suteiktas roles. | S |  |
|  | Saugos incidentams turi būti sukurtas atskiras objektas. Prieiga prie šios objekto būtų valdoma per roles | S |  |
|  | Pagal suteiktas roles turi būti galima apriboti arba nuimti ribojimus įrašui kurie nebūtų matomi visiems, o tik atitinkamam saugumo lygmeniui. | S |  |
|  | Turi būti galima apriboti prieinamumą prie ataskaitų pagal suteiktas roles, t.y. taikyti skirtingas saugumo politikas skirtingiems naudotojams. | S |  |

* 1. Reikalavimai sistemos integravimui

| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT is savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Turi būti realizuota sąsaja leidžianti importuoti sistemos naudotojų kontaktinę informaciją, organizacinę struktūrą, adresus iš įmonės aktyvių katalogų sistemos. Sąsaja turi palaikyti csv, xml,bei excel failus. | S |  |
|  | Sistemoje, sukūrus sąsają su aktyvių katalogų sistema (angl. Active Directory), turi būti įdiegtas automatinis naudotojų autorizavimas, kad sistemos naudotojams jungiantis prie sistemos nereikėtų įvedinėti naudotojo vardo ir slaptažodžio. | S |  |
|  | Sistema turi turėti duomenų mainų sąsajas su kitomis sistemomis realizuotas naudojantis:   * standartinėmis žiniatinklio paslaugomis (angl. web-services), naudojantis API technologijomis (SOAP, REST);   galimais standartiniais atvirais duomenų perdavimo formatais (XML, JSON, HTML). | S |  |
|  | Sistema turi gauti skambučius naudotojui pasirinkus IT kryptį, IP telefonija IVR. (Realizuota KIS klientų aptarnavimo sistemoje). Galėtų būti papildoma atšaka IVR sistemoje kuri nukreiptų skambutį pagal sukonfigūruotą sutrikimo pobūdį pvz.: el. pašto sutrikimas, SVEIDRA sutrikimas, darbo vietos sutrikimas.  Integracija turi sugebėti nukreipti skambutį laisvam operatoriui ir pakelti sutrikimo langą su iš anksto nustatytomis laukų reikšmėmis priklausomai nuo skambinančiojo pasirinkimų IVR sistemoje.  Papildoma šaka turi būti realizuota integracijos pagalba siūlomame sprendime, KIS sistemos IVR atliktų tik pirminį nukreipimą į reikiamą numerį. Integracija turėtų būti realizuota SIP protokolo pagalba, kurį palaiko KIS sistema. Vienu metu dirbančių operatorių, aptarnaujančių IT kryptį, planuojama iki dviejų. | M | Bus realizuota integracija, kuri sugebės pakelti sutrikimo langą su iš anksto nustatytomis laukų reikšmėmis priklausomai nuo skambinančiojo pasirinkimų IVR sistemoje. |
|  | Turi būti galima iš sistemos vykdyti apklausas. | S |  |
|  | Sistemos savitarnos svetainėje turėtų būti atvaizduojami paslaugų grupės prieinamumo rodikliai; svarbūs /kritiniai incidentai darantys įtaką paslaugų veikimui, svarbūs keitimų darbai darantys įtaką sistemų veikimui.  Galėtų būti naudojamos skirtingos spalvos (pvz., šviesoforo principu). Paslaugų prieinamumas, incidentai, keitimai -ok /žalia. | S |  |

* 1. Funkciniai reikalavimai IT pagalbos tarnybos palaikymui.

| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT is savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sistemos analitikai (sprendėjai) turi galėti sistemoje registruoti, pašalinti, uždaryti, stebėti, paskirti, sustabdyti, atšaukti, susieti incidentus, priskirti atsakingą vykdytoją, informuoti apie nevykdymą, keisti statusą su keitimais, informuoti atsakingus, diagnozuoti/ nustatyti ir kontroliuoti vykdymą. | S |  |
|  | Sistemos naudotojai turi turėti galimybę naudotis pagalbine informacija registravimo metu: instrukcijomis, naudotojo vadovu, patarimais, žinių baze. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta paskirti užklausą, incidentą, keitimą ar darbo užduotį konkrečiam IT specialistui arba darbo grupei. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta automatiškai parinkti reikiamą IT specialistą atsižvelgiant į tai, iš kurio miesto kreipėsi paslaugos vartotojas. | S |  |
|  | Sistemos naudotojas darbinaime sistemos lange dar neatidaręs įrašo (INC) turėtų matyti datą, įrašo numerį, įrašo statusą, paskirtą grupę, sprendėjo (trumpinį „username“ arba Vardą Pavardę) | S |  |
|  | Sistema turi automatiškai priskirti įrašus atsakingam sprendėjui ir informuoti apie priskirtą įrašą (el. paštu arba sms). | S |  |
|  | Sistemos analitikas / sprendėjas turi turėti galimybę sistemoje nusistatyti priminimus prie tam tikro pvz. INC XXX paskambinti (alert). | S |  |
|  | Sistemos analitikui / sprendėjui turi būti prieinama informacija apie besikreipiančio kliento ankstesnius incidentus, užklausas ir jų būklę. | S |  |
|  | Sistemoje turi būti galimas užklausų, incidentų susiejimas su tinklo gedimo incidentu. | S |  |

* 1. Reikalavimai užklausų, incidentų ir įvykių valdymui.

| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT IS savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sistemoje turi būti pritaikyta klasifikuoti užklausas ir incidentus, kurti papildomus laukus, susikonfigūruoti norimus vaizdus, filtruoti duomenis. | S |  |
|  | Uždarant užklausą ar incidentą, turintį susijusių įrašų, sistema turi leisti pasirinkti, ar uždaryti ir visus susijusius įrašus, ar tik kai kuriuos pasirinktus. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta esant poreikiui iš incidento registruoti keitimą / darbus. Tokiu atveju sistema iš incidento į keitimą automatiškai turi perkelti tokius duomenis, kaip paslaugos vartotojas, vartotojo kontaktinė informacija, vartotojui neveikianti paslauga, trumpas aprašymas. | S |  |
|  | Sistema turi turėti incidentų registravimui skirtą mechanizmą, kuris apima:   * incidento numeris; * incidento pobūdis, statusas, kategorija, prioritetas, grupė, * turi būti informavimo mechanizmas;   turi būti galima paskelbti sistemoje svarbius incidentus ar planinius keitimus naudotojų informatyvumui padidinti. | S |  |
|  | Įvykus gedimui sistema turi turėti galimybę fiksuoti neprieinamumą pagal sistemą, paslaugą, elementą. Sistema turi pateikti visų paveiktų paslaugos komponentų sąrašą. | S |  |
|  | Sistema turi turėti galimybes sustabdyti sutrikimų aptarnavimo laiką (SLA). | S |  |
|  | Registruojant incidentą sistemos naudotojas turi matyti sistemas, prie kurių jam suteiktos prieigos teisės. | S |  |
|  | Sistemoje turi matytis sprendžiamo incidento (keitimo ar tinklo elemento gedimo) poveikis paslaugoms. Kiti sistemos naudotojai taip pat turi matyti, kad neveikia xxx sistema, įvykęs gedimas, neteikiamos xxx paslaugos. | S |  |
|  | Saugos incidentų valdymui turi būti atskiras objektas. Turi būti galima pritaikyti sistemą saugumo incidentų valdymui pagal šiuos reikalavimus:   * incidento data registravimo data (įsirašo automatiškai); * incidento kategorija pagal svarba; * incidento pavadinimas; * incidento aprašymas; * incidento priskyrimas (vidinis, klientų, etc.); * sistema/posistemė/paslauga/ naudotojo PC/IP ; * turi būti galima pridėti reikalingus dokumentus; * detalus incidento aprašymas (redaguojamas laukas aprašymui); * atlikti veiksmai (atliktų veiksmų klasifikatoriaus parinkimas); * to pačio vartotojo incidentų, pasikartojančių incidentų suradimas;   įvairus incidento statusas (išspręsta, neišspręsta, informuota, sprendžiama) | S |  |
|  | Sistemoje turi būti galima matuoti nustatytus pvz. incidentų eigos vykdymo KPI siunčiant automatines ataskaitas (el. paštu arba talpinant informaciją internetiniame puslapyje.) Tokie pat reikalavimai galioja visiems sistemoje realizuotiems procesams. | S |  |

* 1. Reikalavimai įvykių valdymui

| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT IS savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sistema turi palaikyti nuorodas į išorinę informaciją, pvz., informavimas įvykus kritiniam sistemos gedimui. | S |  |
|  | Atsakingų įvykio sprendimo dalyvių informavimas el. laišku , SMS. | S |  |
|  | Galimybę susieti kelis incidentus su kritiniu sitemos gedimu. | S |  |
|  | Turėti galimybę sugeneruoti įvykių ataskaitą – gedimų skaičius pagal sistemas, datas, vietą, sprendėjus, priežastis pagal poreikį ir kas mėnesį. Turi būti filtravimas. | S |  |
|  | Ataskaitą su susietais incidentais, susijusiais su sistemos gedimu. | S |  |
|  | Ataskaitą gedimai pagal paslaugas, pagal tinklo elementus. | S |  |
|  | Inicijuoti keitimą iš įvykusio gedimo incidento kortelės. | S |  |
|  | Turėti galimybę atlikti sprendimų paiešką duomenų bazėje. Konkretaus gedimo atveju – matyti gedimo priežastis susijusių incidentų kortelėse. | M | Sprendimų paieška duomenų bazėje galima – tai standartinis funkcionalumas.  Įdiegus modifikaciją gedimo priežastis būtų kopijuojama į susijusių incidentų pastabų lauką ar kitą lauką. |
|  | Galima registruoti įvykio sprendimui diegimą per keitimų valdymą išlaikant nuorodą į užegistuotą incidentą. | S |  |

* 1. Reikalavimai planinių keitimų valdymui

| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT is savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sistema turi būti pritaikyta klasifikuoti planinius keitimus ir darbo užduotis, kurti papildomus laukus, susikonfigūruoti norimus sistemos darbinio lango vaizdus, turi turėti galimybę filtruoti duomenis. | S |  |
|  | Uždarant keitimą, turi būti galimybė patikrinti ar visos susijusios užduotys uždarytos. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta skirtingų tipų keitimams bei darbo užduotims priskirti skirtingus eigos ciklus. Eigos ciklų kūrimas, keitimas, priskyrimas turi būti gamintojo realizuotas funkcionalumas, nereikalaujantis jokių papildomų sistemos programavimo darbų. Eigos ciklai turi būti atvaizduojami grafiškai. Grafiniame vaizde turi atsispindėti informacija, kuriame eigos ciklo etape vyksta darbai esamuoju momentu. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta nurodyti pageidaujamą keitimo ar darbo užduoties vykdymo pradžios ir pabaigos datą bei laiką, įvertintas valandas darbams atlikti. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta atvaizduoti planinių keitimų planą-grafiką pasirinktam laikotarpiui. Plane-grafike (planinių keitimų sąraše) turi būti atvaizduojama informacija apie planinius keitimus, patvirtinimo būseną, atlikimo laikus, planuojamų keitimų vykdymo pradžios ir pabaigos datas. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta nustatyti reikiamus keitimų vykdymo/nevykdymo laikus, datas. Sistema turi automatiškai įspėti, kada yra suplanuotas numatytas planinis keitimas. | S |  |
|  | Galima paruošti šablonus standartiniams planiniams pakeitimams su iš anksto užpildytais reikalingais laukais, užduotimis, eiliškumu. | S |  |
|  | Galima įdėti papildomų reikiamų laukų į planinių keitimų formas. | S |  |
|  | Turi būti galima keitimams sukurti SLA, pagal tai kontroliuoti vykdymą ir tvirtinimą, informuoti vėluojant vykdyti ar tvirtinti. Įvairių automatinių pranešimų siuntimo konfigūravimas priklausomai nuo keitimo tipo ir kontroliuojamų vykdymo SLA laikų. | S |  |
|  | Formuojant keitimo darbo užduotis turi būti galima nurodyti užduočių vykdymo eiliškumą pav. atnaujinti programinę įrangos versiją, patikrinti paslaugų veikimą, sutvarkyti duomenis duomenų bazėje. | S |  |
|  | Perplanuoti numatytus pakeitimus. | S |  |
|  | Turi būti galima matyti visus keitimus tai pačiai sistemai, posistemei, paslaugai, tinklo elementui. | S |  |

* 1. Reikalavimai sąrankų valdymui.

| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT is savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sistema turi būti pritaikyta kaupti informaciją apie IT infrastruktūros konfigūracijos elementus (sąrankos vienetus). Turi būti galim kaupti informaciją tokią, kaip elemento identifikacinis numeris, pavadinimas, savininkas, būsena, buvimo vieta, gamintojas, serijinis numeris arba inventorinis numeris, programinė įranga, licencijų kiekis ir galiojimo pabaigos data, aptarnavimo sutartis, IP adresas, ir kt., pagal poreikį. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta konfigūracijos elementui priskirti reikiamas kategorijas (pvz. tipą, potipį; sistemą, posistemę). | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta skirtingiems sąrankos elementų kategorijoms (pvz. serveriai, operacinės sistemos) sukurti papildomus laukus. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta atvaizduoti sąrankos elemento kortelėje: įvykusius incidentus, keitimus ar kt., įvykius susietus su tuo sąrankos elementu. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta konfigūracijos elementams pagal kategoriją, tipą arba potipį priskirti piktogramas. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta konfigūracijos elementus susieti su kitais konfigūracijos elementais (vienu ar daugiau). Siejant konfigūracijos elementus tarpusavyje, turi būti galima parinkti reikiamą ryšio tipą, pvz., tėvas-vaikas, sistema, posistemė. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta konfigūracijos elementus susieti su paslaugomis. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta sąryšius tarp konfigūracijos elementų bei paslaugų atvaizduoti grafiškai. Grafinis vaizdas gali būti keičiamas, t.y. tai nėra nuotrauka. | S |  |
|  | Skirtingo tipo ryšiai grafiniame vaizde turi turėti galimybę būti atvaizduojami skirtingomis spalvomis arba ryšiai turi turėti matomus pavadinimus nusakančius ryšio tipą. | S |  |
|  | Ryšius tarp konfigūracijos elementų turi būti galima keisti naudojantis sistemos sąsaja (be programavimo darbų). | S |  |
|  | Sistemos CMDB valdymas turi būti ribojamas naudojant teisių mechanizmą. | S |  |
|  | Turi būti galima naudoti paslaugų sąrankos šablonus. Paslaugos sąrankos šablone naudojant įvairius ryšius atvaizduojama paslaugų priklausomybė nuo kitų sąrankos elementų. Pasirinkus elementą turi būti galima matyti, kokios paslaugos gali būti paveiktos, nustojus veikti pasirinktam elementui. | S |  |
|  | Turi būti galima nustatyti sistemos elemento paslaugų prieinamumo / pasiekiamumo tikslus ir gauti ataskaitas už periodą. | S |  |
|  | Turi būti galima valdyti sąrankos vienetų informaciją ir esant poreikiui keisti ryšius. Pvz. sistema, posistemė, tinklo elementas turi garantinį aptarnavimą, turi būti atnaujintos licencijos, pasikeitė tiekėjas ir kt. Informuoti el. paštu arba SMS pvz. baigiasi garantinis aptarnavimas. | S |  |
|  | Turi būti galima valdyti informaciją apie sistemą, posistemę elementą prižiūrinčią III šalį. Matyti įsipareigojimus priežiūrai SLA, iki kada garntinis aptarnavimas. | S |  |
|  | Turi būti galima kurti ir naudoti statusus pagal poreikį. | S |  |
|  | Turi būti galima fiksuoti neatitiktis sulyginus sistemos CMDB sąrankos vienetų duomenis su infentorizuotais kompiuterinio tinklo duomenimis. Pasitelkiant inventorizacijos programinę įrangą inventorizuoti VLK kompiuterinį tinklą ir fiksuojant neatitiktis atlikti duomenų auditą. | S |  |
|  | Masinis atnaujinimas, jei keičiasi ryšiai tarp sistemų, įrangos, aptarnavimo. | S |  |
|  | Masinis duomenų palyginimas: importuojant duomenis iš išorinės laikmenos turi būti galima matyti kas pasikeitė ir išsaugoti tik patvirtintus pakeitimus. | S |  |
|  | Turi būti duomenų paieška pagal įvairius laukus. | S |  |
|  | Turi būti galima pagal paieškos kriterijus susiformuoti reikiamų sąrankos elementų ataskaitas | S |  |
|  | Turi būti galima ataskaitą eksportuoti į Excel, pdf, csv ar kt. formatą. | S |  |
|  | Turi būti galima sudaryti grafinius vaizdus (sąrankos vienetų žemėlapį). | S |  |
|  | Turi būti perspėjimas el. paštu dėl naujų elementų atsiradimo, duomenų atnaujinimo atveju. | S |  |
|  | Galima keisti klasifikacijas, kai sistemos elementas jau turi ryšių. | S |  |
|  | Sistema turi eksportuoti duomenis automatiškai, be rankinio įsikišimo, pvz. periodiškai eksportuojant dalį duomenų į susitartą ataskaitų vietą sistemoje (Savaitiniai, mėnesiniai duomenys). | S |  |
|  | Turi būti galima tvirtinti duomenų įvestus/pakeistus duomenis. Tvirtintojas turi gauti el. laišką su informacija apie tvirtinimo poreikį. Patvirtinus/atmetus duomenų keitėjas turi gauti laišką. | S |  |
|  | Galima tvirtinti duomenų pakeitimus turi būti valdoma teisėmis. | S |  |

* 1. Reikalavimai Paslaugų katalogui ir paslaugų lygio valdymui.

| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT is savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sistema turi būti pritaikyta įvesti IT paslaugų duomenis (sąrankos vienetai ir paslaugos aprašymas su sąryšiais, paslaugos naudotojai, paslaugos administratorius, paslaugos sutrikimų šalinime dalyvaujantys sprendėjai ir kt.). | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta įvesti paslaugų aptarnavimo lygio susitarimų (SLA) duomenis (paslaugų lygio įsipareigojimai – paslaugos teikimo laikai, reakcijos laikai, vykdymo ar išsprendimo laikai, informavimo tvarka) bei stebėti paslaugų lygio susitarimų pažeidimus. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta priskirti skirtingus paslaugų lygio susitarimus skirtingo tipo irašams (užklausoms, incidentams, keitimams). | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta paslaugos lygio susitarime nurodyti paslaugos teikimo valandas. | S |  |
|  | Sistema turi skaičiuoti IT paslaugų metrikas (duomenis, apibūdinančius reakcijos bei vykdymo/ sprendimo laikus) bei generuoti ataskaitas apie pasiektus ar neįvykdytus įsipareigojimus pagal apskaičiuotas paslaugų metrikas. Sistema turi būti pritaikyta nagrinėti kiekvieną paslaugos lygio pažeidimo atvejį individualiai. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta kiekvienam paslaugos lygio susitarimui nurodyti reikiamas išimtis skirtingiems prioritetams, tam tikroms metų/ mėnesio ar savaitės dienoms, ne darbo valandoms, konkrečiam konfigūracijos elementui, paslaugai, ar sprendėjui. Išimtinis paslaugos lygio susitarimui turi apimti reakcijos ir sprendimo laikus, paslaugos valandas, informavimo tvarką. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta registruoti sutarčių su išorinėmis organizacijomis (vykdytojais) informaciją (paslaugos valandas, reakcijos ir sprendimo laikus, informavimo tvarka, konfigūracijos elementai) bei kontroliuoti vykdytojų teikiamų paslaugų kokybę, t. y generuoti ataskaitas apie vykdytojų sprendžiamus incidentus bei įsipareigojimų (dėl reakcijos ir sprendimo laikų) laikymąsi. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta atfiltruoti užklausas, incidentus, keitimus, kuriems reakcijos ir vykdymo įsipareigojimai jau pažeisti arba bus pažeisti per ateinantį laiko periodą (nurodant valandų skaičių). | S |  |
|  | Sistema turi leisti kurti paslaugų katalogą, paslaugų katalogo registracijos formas savitarnos portale (nereikalaujant programavimo darbų). | S |  |
|  | Prie įrašo turi būti pateikiama informacija apie paslaugos SLA ir reakcijos laiką. | S |  |
|  | Sistemoje turi būti galima prie paslaugos grafiškai atvaizduoti, kokie sarankos elementai įtakoja paslaugos teikimą. | S |  |

* 1. Reikalavimai prieinamumo valdymui.

| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT is savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sistema turi būti pritaikyta paslaugai arba konfigūracijos elementui nustatyti prieinamumo tikslus (prieinamumas, išreikštas procentais, nuo incidentų lėmusių neprieinamumą, skaičiaus per tam tikrą laikotarpį). | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta nurodyti įvykio, lėmusio neprieinamumą, savininką (pvz., paslaugos administratorius, sprendėjas -III šalis). | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta nurodyti prie incidento lėmusio neprieinamumą, ar tai buvo pilnas neprieinamumas, ar dalinis, ar sulėtėjimas. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta stebėti paslaugos ar paslaugų sąrankos konfigūracijos elemento prieinamumo istoriją už praėjusius laikotarpius. (Ataskaitos, grafinis atvaizdavimas) | S |  |

* 1. Reikalavimai savitarnos svetainei.

| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT is savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sistema turi būti pritaikyta paslaugų naudotojams registruoti užklausas, incidentus ir keitimus savitarnos internetinėje svetainėje. Registruojant turi būti galima prisegti failus, tiek kiek jų reikia. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta paslaugų naudotojams savitarnos internetinėje svetainėje stebėti užregistruotų užklausų, incidentų ir keitimų vykdymo statusą. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta paslaugų naudotojams savitarnos internetinėje svetainėje peržiūrėti jau uždarytas užklausas, incidentus ir planinius pakeitimus. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta asmenims, turintiems tvirtinimo teisę, savitarnos internetinėje svetainėje tvirtinti planinius keitimus. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta paslaugų naudotojams savitarnos internetinėje svetainėje peržiūrėti Žinomas klaidas ir Dažniausiai užduodamus klausimus, vykdyti žinomų klaidų paiešką pagal raktinius žodžius. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta asmenims, turintiems atitinkamą teisę, savitarnos internetinėje svetainėje peržiūrėti ne tik savo užregistruotas užklausas, incidentus ir keitimus, bet ir kitų darbuotojų užregistruotas užklausas, incidentus ir keitimus. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta paslaugų naudotojams savitarnos internetinėje svetainėje peržiūrėti gaunamas IT paslaugas. | S |  |
|  | Turi būti galima be papildomo programavimo darbų adaptuoti galutinių naudotojų savitarnos svetainę į reikiamą kalbą, pvz. lietuvių, rusų, anglų. | S |  |
|  | Turi būti galima keisti savitarnos portalo logotipą. | S |  |
|  | Savitarnos portalas turi turėti interaktyvią paiešką žinių bazėje, t.y. paieška vyktų automatiškai, renkant sutrikimo tekstą. | S |  |
|  | Turi būti galima savitarnos portale rodyti tik autorizuotam ir eiliniam klientui skirtus žinių bazės įrašus. | S |  |
|  | Naudotojai turi galiėti savitarnos svetainėje naudotis pagalbine informacija registruojant incidentus. (Naudotojo vadovas) | S |  |
|  | Naudotojai turi galėti savitarnos svetainėje uždaryti savo registruotus incidentus. | S |  |
|  | Naudotojai turi galėti savitarnos svetainėje įvertinti incidento sprendėją ar aptarnavimą (jei toks poreikis būtų sukonfigūruotas sistemoje). | S |  |
|  | Naudotojas turi turėti galimybę tvirtinti pakeitimus savitarnos svetainėje. Jam turi būti pateikta reikalinga tvirtinimui informacija, kitų tvirtintojų įvertinimai. | S |  |
|  | Turi būti galima nustatyti konkrečiam naudotojui matyti ne tik savo, bet ir priskirtos grupės incidentus. | S |  |
|  | Savitarnos portale turėtų būti „skelbimų lenta“, kurioje būtų galima pateikti naudotojams aktualią informaciją. | S |  |
|  | Savitarnos portale turėtų būti skirtingos teisės registruoti incidentus, užklausas vidiniams vartotojams (VLK darbuotojai) ir išorėms vartotojams (ligoninės, vaistinės ir kt.).  Išorės vartotojai kuriami VLK AD arba lokaliai perkamoje NAT IS. Sprendimą, kaip valdyti išorės vartotojus turi pateikti Tiekėjas. Šiuo metu išorės vartotojams sukuriami AD prisijungimai (atskiroje šakoje, nei yra VLK darbuotojai) ir AD sinchronizuojama su naudojama NAT IS. (Išorės vartotojai, skirtingai nuo vidinių turi matyti ir registruoti tik tų sistemų (paslaugų) sutrikimus, prie kurių turi prisijungimus, t. y. išorės vartojai negali galėti registruoti pvz. VLK spausdintuvo ar darbo vietos sutrikimo. | S |  |

* 1. Reikalavimai žinių valdymo bazei.

| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT is savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sistemoje turi būti sukurta žinių valdymo bazė, kuri palengvintų paslaugų naudotojų ir IT specialistų darbą: turi būti galima atlikti incidentų sprendimų aprašymų paiešką pagal raktinius žodžius, bei išsaugoti žinių bazėje sprendimus susijusius su gedimų požymiais. Pvz. aprašymais. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta susieti įrašo sprendimą su žinių bazės įrašu (žinoma klaida) – kad nereiktų įvesti informacijos per naują. | S |  |
|  | Žinių bazės įrašas turi apimti informaciją apie klasifikatorius, laikinus sprendimus, raktinius žodžius, pagal kuriuos galima būtų daryti paiešką žinių bazėje. | S |  |
|  | Turi būti prieinama statistinė informacija apie žinių bazės įrašą t. y. įrašus, kurie buvo išspręsti pasinaudojus žinių bazės įrašu. | S |  |
|  | Žinių bazės įrašai turi turėti galimybę būti matomi tik įmonės viduje arba tik savitarnos portale, arba ir ten ir ten. | S |  |
|  | Tik patvirtinti žinių bazės įrašai gali būti matomi. | S |  |
|  | Sistema turi turėti žinių bazę, kuri registruojant veiktų interaktyviai t. y. paieškai atlikti ir pateikti rezultatus nereikia papildomai įvesti kriterijų, jie imami iš registravimo informacijos. | S |  |

* 1. Reikalavimai ataskaitų moduliui.

| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT is savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sistema turi būti pritaikyta pateikti bendrą ataskaitą pagal poreikį atfiltruojant užklausas, incidentus, planinius keitimus, darbo užduotis, paslaugų naudotojus, IT specialistus, IT paslaugas ir sąrankos konfigūracijos elementus, dirbto laiko sąnaudas.  Jeigu ataskaitų modulis būtų licencijuojamas atskirai, reikėtų, kad 10 darbuotojų galėtų dirbti su ataskaitų moduliu vienu metu. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta užtikrinti bendrą IT paslaugų būklės atvaizdavimą vienoje vietoje, skirtoje matyti gedimų sprendimo efektyvumą bei paslaugų prieinamumą. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta alternatyviai pasirinkti ir naudoti kelių tipų ataskaitas:   * paieškos metu suformuojamus sąrašus (užklausų, incidentų, keitimų, darbo užduočių, konfigūracijos elementų); * standartinio pavidalo ataskaitas (mėnesiai, savaitės) generuojamas ataskaitų modulyje; * ataskaitas, generuojamas užklausų būdu iš sistemos duomenų bazės. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta keisti ataskaitų duomenų parinkimo (paieškos) kriterijus. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta sistemos naudotojams patiems susikurti ir išsisaugoti norimų ataskaitų šablonus parenkant reikiamus parametrus. | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta eksportuoti duomenis į reikalingo tipo formatus (word, excel, pdf, ppt ir kt.). | S |  |
|  | Sistema turi būti pritaikyta sukurti grafines ataskaitas: stulpelines diagramas, skritulines diagramas. | S |  |
|  | Sistema turi galėti sugeneruoti realiai panaudoto/ dirbto laiko ataskaitas. | S |  |
|  | Sistema turi galėti sugeneruoti prieinamumo ataskaitas pagal pasirinktą sąrankos elementą ir paslaugas. | S |  |
|  | Sistemos analitikai patys turėtų galėti susikurti (be programavimo, interaktyviai) keisti reikiamus ataskaitos atvaizdavimo parametrus. | S |  |
|  | Sistemoje turi būti užtikrintas duomenų konfidencialumas. | S |  |
|  | Būtų galimas periodiškas ataskaitų siuntimas el. paštu reikiamiems (atsakingiems) darbuotojams. | S |  |
|  | Turi būti galima visas suformuotas ataskaitas eksportuoti į peržiūrai tinkamo formato dokumentą (excel, word, pdf ir kt.) | S |  |
|  | Iš ataskaitos būtų galima betarpiškai atsidaryti sistemos įrašus. | S |  |
|  | Turi būti galima vienoje ataskaitoje naudoti kelis skirtingus duomenų šaltinius, pvz. užklausos, incidentai, keitimai, sarankos elementai, sprendėjai (username) | S |  |
|  | Turi būti galima daryti ataskaitas skirtingų laikotarpių atžvilgiu: metų, mėnesių, dienų. Ir laisvai keisti periodus pagal poreikį. | S |  |
|  | Turi būti galima viename brėžinyje sugretinti skirtingus kokybės rodiklių (KPI) atvaizdavimą, pvz. kiek užregistruojama per dieną ir kiek išsprendžiama per tą pačią dieną, gedimų trukmė, sprendimo laikas (nuo priimta iki pašalinta),filtruojant pagal pasirinktą grupę, pagal sprendėją, pagal perduotus spręsti trečiai šaliai, pagal gedimo statusą. | S |  |

* 1. Reikalavimai mobiliai aplikacijai.

| **Nr.** | **Reikalavimas** | **NAT is savybės atitikimas (S, M, N)** | **Sprendimo aprašymas (jei savybė nestandartinė)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sistema turi turėti mobilią aplikaciją, tinkamą naudoti Android, iPhone, iPad platformose. | S |  |
|  | Naudotojas turi galėti keisti įrašo statusą ir atlikti tvirtinimą. | M | Įrašo statuso keitimas – standartinis funkcionalumas. Papildomai bus realizuota galimybė atlikti tvirtinimą. |

1. REIKALAVIMAI GARANTIJAI IR PRIEŽIŪROS PASLAUGOMS
   1. Garantinis aptarnavimo laikotarpis prasideda po visos informacinės sistemos priėmimo ir tinkamumo eksploatuoti akto pasirašymo dienos ir trunka 12 mėnesių. Jeigu sistema priduodama dalimis (etapais), tai garantija konkrečiai daliai prasideda nuo tos dalies priėmimo ir tinkamumo eksploatuoti akto pasirašymo dienos ir trunka iki 12 mėnesių nuo visos sistemos priėmimo ir tinkamumo eksploatuoti akto pasirašymo dienos. Sistemos ar jos dalies priėmimo ir tinkamumo eksploatuoti aktas pasirašomas po diegimo ir konfigūravimo darbų, atlikus testavimus ir bandomają eksploataciją. Projektą galima skaidyti etapais, tačiau atskirų sistemos komponenčių (dalių pagal procesus) priėmimas galimas tik tų komponenčių bandomajai eksploatacijai pasibaigus.
   2. Jeigu siūlomos sistemos gamintojas, įsigyjant licencijas, suteikia gamintojo garantiją, ši garantija turi galioti mažiausiai iki šio pirkimo sutarties pabaigos.
   3. Garantijos laikotarpiu VLK darbo dienomis nuo 8.00 iki 17.00 (arba kitu suderintu laiku, jeigu sistemos pakeitimas turės įtakos VLK darbuotojų darbui) turės būti atliekami tokie darbai:
      1. tiekėjas turės taisyti visas sukurtos ir įdiegtos programinės įrangos veikimo klaidas (klaidas, dėl kurių visai arba iš dalies neįmanoma atlikti tam tikrų specifikacijoje numatytų funkcijų, arba šios funkcijos pateikiami rezultatai yra klaidingi), taisyti neatitikimus apibrėžtiems reikalavimams specifikacijoje. (Tuo tikslu Tiekėjui (diegėjams), Perkančioji organizacija sudarys galimybę saugiai prisijungti prie VLK infrastruktūros, dedikuotos šios sistemos poreikiams, nuotoliniu būdu tiek diegimo, tiek priežiūros etapuose.)
      2. turės spręsti iškilusias programinės įrangos panaudojimo technines problemas, atsiradusias sistemos darbo eigoje;
      3. jeigu garantinio laikotarpio metu sistemos gamintojas išleis naują sistemos versiją (atnaujinimą ar pataisymą (angl. patch)), pagal Perkančiosios organizacijos poreikį tiekėjas turės įdiegti (atnaujinti) produkto versiją.
   4. Garantijos laikotarpiu tiekėjas pagal Perkančiosios organizacijos poreikį turės teikti pagalbą (techninę konsultaciją) visais įgyvendintų funkcinių sprendimų klausimais telefonu, elektroniniu paštu, susitikimo metu, lietuvių kalba VLK, TLK sistemos naudotojams iš vystymui ir konsultavimui numatytų valandų.
   5. Turės informuoti apie programinės įrangos gamintojo naujausią programinę įrangą ir jos versijas, reikalingus keitimus.
   6. Tiekėjas privalės pradėti šalinti sutrikimą ne vėliau kaip per 4 (keturias) Perkančiosios organizacijos darbo laiko valandas nuo pranešimo apie sutrikimą gavimo.
   7. Eksploatuojamos programinės įrangos darbingumo atstatymas turi būti užtikrintas per 8 darbo val. nuo sutrikimo šalinimo pradžios.
   8. Sutrikimo šalinimo trukmė privalės neviršyti 16 (šešiolika) Perkančiosios organizacijos darbo laiko valandų nuo pranešimo apie sutrikimą gavimo, jeigu sutrikimas nėra susijęs su standartiniu gamintojo funkcionalumu ir Perkančioji organizacija dalinai gali tęsti darbą su sistema ar jos dalimi. Išskirtiniais atvejais, jei sutrikimo per nurodytą laiką pašalinti neįmanoma (pvz. jei reikalingos gamintojo programinės korekcijos ar panašiai), su Perkančiąja organizacija suderinamas atskiras sutrikimo pašalinimo terminas. (Atskirą sprendimo terminą, galės pasiūlyti Tiekėjas, atsižvelgdamas į galimą gamintojo reagavimą į užregistruotą klaidą ar naujos programinės įrangos versijos išleidimo periodiškumą. Tiekėjo pasiūlytas sprendimo terminas turės būti derinamas, kad tenkintų abi šalis. Nesuderinus sprendimo termino, Tiekėjui reikės išspręsti problemą kitomis priemonėmis, kad eliminuotų programinės įrangos klaidą.).
   9. Sistemų dokumentacijos atnaujinimas atsižvelgiant į atliktus sistemos pakeitimus turi būti atnaujinta ir pateikta perkančiajai organizacijai per 10 dienų. (Sistemos vystymo atvejais dokumentacijos atnaujinimo darbai galės būti vykdomi iš vystymui ir konsultavimui numatytų valandų).
2. REIKALAVIMAI DUOMENŲ SAUGAI
   1. Tiekėjas, vykdydamas pirkimo sutarties įsipareigojimus, turi atitikti nustatytus valstybės informacinių sistemų kūrimo, plėtros, modifikavimo, techninės priežiūros, asmens duomenų konfidencialumo, prieinamumo, vientisumo ir informacijos saugos reikalavimus, kurie taikomi valstybės informacinėms sistemoms, ir vadovautis aktualiais duomenų saugą reglamentuojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais ir reikalavimų aprašais:
      1. Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. liepos 24 d. nutarimu Nr.716 „Dėl bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašo, saugos dokumentų turinio gairių aprašo ir elektroninės informacijos, sudarančios valstybės informacinius išteklius, svarbos įvertinimo ir valstybės informacinių sistemų, registrų ir kitų informacinių sistemų klasifikavimo gairių aprašo patvirtinimo“ reikalavimuose;
      2. Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams, aprašu, patvirtintu 2018 m. rugpjūčio 13 d. Lietuvos respublikos vyriausybės nutarimu Nr. 818 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“;
      3. Techniniais valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimais, patvirtintais Respublikos krašto apsaugos ministro 2020 m. gruodžio 4 d. įsakymu Nr. V-941 „Dėl techninių valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašo ir informacinių technologijų saugos atitikties vertinimo metodikos patvirtinimo“ (Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2013 m. spalio 4 d. d. įsakymas Nr.1V-832 „Dėl Techninių valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimų patvirtinimo“ neteko galios 2020 01 29 įsakymu Nr. 1V-76 (nuo 2020 12 01));
   2. Pirkimo sutarties sąlygas ir reikalavimus tiekėjas privalės vykdyti vadovaudamasis duomenų saugą reglamentuojančių VLK teisės aktų nuostatomis ir reikalavimais:
      1. tiekėjui neskelbtina informacija teikiama tik tokios apimties, kuri būtina pirkimo sutarčiai vykdyti ir Paslaugoms atlikti. Tiekėjo darbuotojai pasirašo duomenų ir informacijos saugojimo (konfidencialumo) pasižadėjimą. Tiekėjas turi imtis visų priemonių gautai informacijai apsaugoti;
      2. neskleisti ir neperduoti kitiems fiziniams ar juridiniams asmenims iš Užsakovo gautos informacijos, užtikrinti tinkamą jos saugą, laikyti ją paslaptyje net pasibaigus pirkimo sutarties galiojimui;
      3. tiekėjas turi užtikrinti ir garantuoti, kad tiekėjo darbuotojai, kurie atliks Paslaugas, saugos VLK informacinių sistemų naudojamų duomenų paslaptį tiek Paslaugų teikimo metu, tiek perėjus dirbti į kitas pareigas, tiek pasibaigus pirkimo sutarčiai, tiek pasibaigus tiekėjo darbuotojų darbo ar kitokiems santykiams su tiekėju;
      4. apie informacijos paskleidimo ar perdavimo kitiems fiziniams ar juridiniams asmenims faktą nedelsiant raštu informuoti VLK ir imtis visų būtinų veiksmų užkirsti kelią tolesniam informacijos paskleidimui;
      5. atlyginti dėl informacijos neteisėto paviešinimo kilusius nuostolius.
   3. Visi informacinių sistemų ir informacijos saugumo reikalavimai, kurie taikomi tiekėjui, yra taikomi ir jo subtiekėjams (subrangovams).
   4. Siūlomi saugumo sprendimai turi atitikti Lietuvos Respublikos, VLK teisės aktuose numatytus reikalavimus, susijusius su duomenų saugumu, bei užtikrinti VLK infrastruktūros ir duomenų saugą.
3. REIKALAVIMAI PROJEKTO VYKDYMUI
   1. Per 15 darbo dienų nuo sutarties įsigaliojimo dienos Vykdytojas pateikia Užsakovui preliminarų darbų grafiką, kurį per 5 darbo dienas Užsakovas apsvarsto ir, nesant trūkumų, patvirtina.
   2. Įgyvendinant projektą vadovautis Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodiką, patvirtintą Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2014 m. vasario 25 d. įsakymu Nr. T-29 „Dėl Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodikos patvirtinimo“, projekto vykdymo stadijos: analizė, projektavimas, konstravimas/kūrimas, mokymai, testavimas, diegimas, duomenų migravimas, bandomoji eksploatacija, dokumentacijos parengimas, gamybinė eksploatacija. Priduodant pilna apimtimi veikiančią sistemą į eksploatavimą, turi būti atlikti darbai per 24 mėnesius nuo sutarties įsigaliojimo dienos.
   3. Projektas gali būti vykdomas etapais, kai eksploatavimui sistema yra priduodama dalimis (pagal procesus), jeigu priduodamas sistemos komponentas gali veikti savarankiškai be kitų dar neįdiegtų komponentų ir vėliau diegiami komponentai neįtakos priimto (- ų) komponento (-ų) veikimo. Etapo (sistemos komponento) pridavimui taikoma 8.2 nurodyta metodika. Projekto etapų vykdymo terminai gali būti pakeisti tik bendru sutarimu Užsakovui ir Vykdytojui suderinus naujus terminus.
   4. Visi sprendimai turi turėti atvirais standartais pagrįstas sąsajas, kurios leistų integraciją su kitomis sistemomis.
   5. Projekto kalba yra lietuvių kalba, tai yra visas su paslaugos atlikimu susijęs vykdytojo ir VLK atstovų bendravimas turi vykti lietuvių kalba (vertimą, jei toks reikalingas, savo lėšomis užtikrina Tiekėjas). Visa paslaugos atlikimui ir atlikime rengiama dokumentacija pateikiama lietuvių kalba.
   6. IT Informacinės Sistemos garantija prasideda nuo programinės įrangos priėmimo-perdavimo akto pasirašymo dienos.
4. REIKALAVIMAI PASIŪLYMO PATEIKIMUI
   1. Tiekėjas turi pateikti: projekto valdymo planą; paslaugų suteikimo ir darbų planą – grafiką; paslaugų suteikimo rizikos valdymo planą; specialistų atliekamų funkcijų aprašymą.
   2. Turi pateikti programinės įrangos funkcinių savybių ir funkcinės architektūros aprašymą, reikalavimus užsakovo kompiuterinei įrangai bei atitikimo techninės specifikacijos reikalavimams aprašymą (ne mažiau kaip 70% reikalaujamo funkcionalumo turi būti standartinis, be programavimo darbų). Prie reikalavimų reikia nurodyti sprendimas standartinis ar programuojamas.
   3. Turi pateikti programinės įrangos techninės architektūros schemas bei veikimo aprašymus.
   4. Turi pateikti programinės įrangos diegimo paruošiamųjų darbų, bei sistemos testavimo darbų tvarką, sprendimų aprašymą.
   5. Turi pateikti programinės įrangos licencijavimo tvarkos aprašymą.
   6. Turi pateikti paslaugų teikimo apimtis ir teikimo tvarką.
   7. Nepateikus reikalaujamų dokumentų bus laikoma, kad pasiūlymas neatitinka konkurso sąlygų.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Naudotojų aptarnavimo tarnybos informacinės sistemos sukūrimo, įdiegimo ir priežiūros paslaugų pirkimo techninės specifikacijos

# priedas

**SĄRANKOS VIENETŲ KLASIFIKAVIMO SĄRAŠAS**

Sąrankos vienetų, kurie būtini IT paslaugų teikimui užtikrinti, klasifikavimo sąrašas:

1. **Dokumentai** (saugomi visų tipų elektroniniai dokumentai, kurie susiejami su įvairiais sąrankos vienetais (toliau – SV) (technine bei programine įranga, sutartimis ir kt.)):
   1. sutartys;
   2. paslaugų lygio susitarimai (SLA);
   3. techninės ir programinės įrangos techninės specifikacijos;
   4. IT PVS dokumentai (pvz., išteklių priskyrimo informacinių technologijų paslaugoms planas);
   5. kita.
2. **Techninė įranga** (techninė įranga (angl. hardware), taip pat virtuali įranga (pvz., virtualūs serveriai)):
   1. tarnybinė stotis (serveris):
      1. fizinė;
      2. virtuali;
   2. tinklo įrenginys:
      1. komutatorius;
      2. maršrutizatorius;
      3. ugniasienė;
      4. apkrovos balansavimo įrenginys;
      5. kita;
   3. atsarginio kopijavimo įrenginys;
   4. duomenų saugykla;
   5. spausdintuvas;
   6. kita.
3. **Įranga:**
   1. nepertraukiamo maitinimo šaltinis;
   2. oro kondicionavimo sistema;
   3. kita.
4. **Programinė įranga** (toliau – PĮ) (IT paslaugoms užtikrinti naudojama sisteminė ir taikomoji programinė įranga bei informacinės sistemos):
   1. sisteminė PĮ:
      1. operacinės sistemos;
      2. duomenų bazių valdymo sistemos;
      3. tarnybinių stočių virtualizavimo programinė įranga;
      4. kontrolės ir diagnostikos sistemos;
      5. kita;
   2. taikomoji PĮ:
      1. bendro darbo organizavimo ir komunikavimo programinė įranga;
      2. biuro programinė įranga;
      3. finansų ir apskaitos valdymo programinė įranga;
      4. darbo užmokesčio skaičiavimo programinė įranga;
      5. personalo valdymo programinė įranga;
      6. dokumentų valdymo programinė įranga;
      7. veiklos analitikos programinė įranga;
      8. turinio valdymo programinė įranga;
      9. projektų valdymo programinė įranga;
      10. žinių valdymo programinė įranga;
      11. kita;
   3. informacinė sistema (gali sujungti kelis informacinių sistemų (toliau – IS) sprendimus, programinę ir techninę įrangą ir pan. Naudojama aprašant IS architektūrą (pvz., VLK IS)):
      1. valstybės IS;
      2. registras;
      3. vidaus administravimui naudojamos IS.
5. **PĮ licencijos.**
6. **Kompiuterių tinklai:**
   1. LAN;
   2. WAN;
   3. SAN;
   4. WLAN;
   5. VPN (virtualus privatus tinklas – šifruotas duomenų perdavimo tinklas, leidžiantis saugiai nuotoliniu būdu prisijungti prie vietinio kompiuterių tinklo per internetą);
   6. kita.
7. **Duomenų centras** (registruojama informacija apie turimą duomenų centrą (naudojant sąsajas su kitais SV sujungiama informacija, užtikrinanti duomenų centro veiksmingą kontrolę, pvz.: serverinės infrastruktūrą, duomenų centro techninę, programinę ir kitą įrangą)).
8. **IT Paslauga** (ligonių kasų valdomų ir (arba) tvarkomų valstybės informacinių išteklių palaikymas ir priežiūra, informacinių technologijų priemonių, reikalingų ligonių kasų darbuotojui vykdyti savo funkcijas, teikimas ir priežiūra):
   1. IT paslaugos aprašymas;
   2. IT paslaugų katalogas.
9. **Metaduomenys** (angl. reference data):
   1. kontaktai:
      1. asmuo,
      2. sprendėjų grupė;
   2. organizacija:
   3. vieta:
      1. pastatas;
      2. miestas;
      3. šalis;
      4. duomenų centras.
10. **Klasteris** (SV grupė, galinti sujungti įvairius SV objektus (techninę ir programinę įrangą, asmenis ir kt.).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_