22022 m. vasario 9 d.

paslaugų viešojo pirkimo–pardavimo

# sutarties Nr. 15R-57

# 1 priedas

**TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

**1. Registrų ir informacinių sistemų techninę ir sisteminę programinę įrangą (RISTSPĮ) sudarančių komponentŲ sąrašas**

1.1. Centrinė duomenų bazė (CDB), veikianti „Oracle Database 10g“ ir „Oracle Database 12“, taip pat „Real Application Cluster“ pagrindu, turinti sąsajas su kitomis vidinėmis ir išorinėmis informacinėmis sistemomis.

1.2. Duomenų bazių „Oracle Database 10g“ telkinys, veikiantis PowerVM Enterprise Edition pagrindu.

1.3 Produkcinės ir testavimo duomenų bazės, veikiančios „Oracle Database 10g“ ir „Oracle Database 12g“ pagrindu, Microsoft SQL server pagrindu.

1.4. Taikomųjų programų valdymo sistemos, veikiančios „Oracle Application Server 10g, Oracle Weblogic 12 v. Tomcat ir Java pagrindu.

1.4. Taikomųjų programų valdymo sistemos, veikiančios „Oracle Enterprise Service Bus.1.5. Didelio našumo skaičiavimo telkinys, veikiantis Windows Server 2012 Datacenter, Hyper-V ir VMware pagrindu.

1.6. Integracinė platforma, veikianti „WebMethods“ ir „Oracle Servis Bus“ pagrindu.

1.7. Rezervinio duomenų kopijavimo sistema, veikianti „IBM Tivoli Storage Manager“, HPE StoreOnce 5100 System ir „Veeam Backup & Replication” pagrindu.

1.8. Elektroninio pašto sistema, veikianti „Microsoft Exchange 2007“, „Windows Server“ ir “Linux” pagrindu.

1.9. Centralizuoto valdymo įranga, veikianti „IBM Tivoli“ ir „Active Directory“ pagrindu.

1.10. Internetinės svetainės, veikiančios „Windows Server“ ir “Linux” pagrindu.

1.11. Atviro kodo programinės įrangos sistemos (SVN, Redmine, Nextcloud, Nagios, Postfix, RoundCube, Dovecot, PolicyD, AWStats ir kt.).

1.11. Tarnybinių stočių virtualizavimo sprendimai, PowerVM Enterprise Edition, VMware vSphere.

1.12. Tarnybinės stotys, kuriose įdiegtos aukščiau išvardintos sistemos.

1.13. Tarnybinių stočių SAN tinklo ir duomenų saugyklų virtualizacijos įrenginiai.

1.14. Magnetinių juostų bibliotekos ir duomenų saugyklos, naudojamos rezerviniam kopijavimui.

1.15. Tarnybinių stočių duomenų perdavimo SAN ir LAN tinklai bei aktyvinė duomenų perdavimo įranga.

**2. RISTSPĮ techninės įrangos ir operacinių sistemų sąrašas**

* 1. Tarnybinės stotys IBM System p5 Server 1:9133 Model 55A, operacinė sistema AIX 5.3.
  2. Didelio našumo skaičiavimo telkinys, veikiantis modulinių tarnybinių stočių talpyklose IBM Blade Center H, „Blade“ tipo tarnybinėse stotyse IBM HS23, operacinė sistema Windows Server 2012 Datacenter, Hyper-V.
  3. Tarnybinės stotys IBM Power System S822, operacinė sistema AIX 5.3, virtualizavimo platforma PowerVM Enterprise Edition.
  4. Tarnybinės stotys IBM Power 550 (8204-E8A), operacinė sistema AIX 5.3, virtualizavimo platforma PowerVM Enterprise Edition.
  5. Tarnybinės stotys: IBM xSeries 3550, IBM xSeries 3650 ir IBM xSeries 3850, IBM xSeries 3250, HP Synergy serverių telkinys, operacinė sistema Redhat Linux .
  6. Duomenų saugyklos IBM DS 5020, IBM DS 3950, IBM DS4700, Storwize V7000, Storwize V3700, HP 3PAR 8200, HP 3PAR 8400, Lenovo thinksystem DE4000, IBM Flashsystem 5100.
  7. IBM Blade Centr E ir „Blade“ tipo tarnybinės stotys IBM HS21, IBM HS22, IBM LS22; modulinė tarnybinių stočių talpykla HPE Synergy 12000, modulinės tarnybinės stotys HPE 480 Synergy Gen 10.
  8. Tarnybinės stotys: IBM xSeries 3650 M2,.M3,M4, IBM xSeries 3550 M2, M3,M5 ir IBM xSeries 3850, operacinė sistema Redhat Linux.
  9. Juostų bibliotekos IBM TS4300.
  10. Centralizuoto valdymo tarnybinės stotys IBM xSeries 3550, operacinė sistema Microsoft Windows Server.
  11. Tarnybinių stočių duomenų perdavimo SAN ir LAN tinklo aktyvinė įranga SAN komutatoriai, IBM TotalStorage SAN48B-5, IBM TotalStorage SAN16B-2, LAN tinklo komutatoriai Cisco Catalyst 2960, 3650, 3560, C9500, IBM 2498, 2005,Brocade.
  12. Testavimui skirtos tarnybinės stotys IBM pSeries 620 model 6F1.
  13. „Big-IP i4000 series“ internetinių tinklapių ir aplikacijų terminavimas (SSL offload), ASM apsauga.
  14. Palo Alto PS-5020 išorinė ugniasienė
  15. Fortimail 400C pašto apsaugos įrenginys**.**

1. **REGISTRŲ IR INFORMACINIŲ SISTEMŲ TECHNINĖS IR SISTEMINĖS PROGRAMINĖS ĮRANGOS PRIEŽIŪROS APIMTIES REIKALAVIMAI**
   1. **RISTSPĮ sutrikimų šalinimas:**
   * sutrikimo priežasčių diagnostika;
   * specializuotos programinės įrangos klaidų diagnozavimas, pataisymų parengimas, testavimas ir diegimas;
   * pilnas veikimo atstatymas esant kritiniam sutrikimui;
   * sutrikimų prevencijos rekomendacijų teikimas ir jų įgyvendinimas;
   * RISTSPĮ sisteminis žurnalų analizavimas ir rekomendacijų, kaip išvengti galimų sutrikimų, teikimas;

* administratorių konsultavimas RISTSPĮ eksploatacijos klausimais.

Sutrikimų šalinimo paslaugos turi būti teikiamos 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę režimu (7x24).

Kreipiniai paslaugoms teikiami individualiai ir apskaitomi Kliento Informacinių technologijų ir telekomunikacijų paslaugų valdymo posistemėje (ITT pagalbos sistema).

Kliento įgaliotiems asmenims ITT pagalbos sistemoje užregistravus sutrikimą, iš ITT pagalbos sistemos kreipiniai dėl incidento elektroniniu paštu siunčiami į paslaugų teikėjo paslaugų tarnybos sistemą (angl. Service desk). Papildomai telefonu arba elektroniniu paštu pranešama apie užfiksuotą sutrikimą paslaugų teikėjo įgaliotiems asmenims.

RISTSPĮ veikimo atstatymo reikalavimai esant sutrikimams:

* užregistravus sutrikimą, reagavimo laikas neturi viršyti 1 valandos (per nurodytą laiką apie sutrikimo registravimą turi būti el. paštu [ittpagalba@vrm.lt](mailto:ittpagalba@vrm.lt) informuotas Klientas);
* kritinis sutrikimas: RISTSPĮ nustojo funkcionuoti, paslaugų teikėjas negali vykdyti savo veiklos arba vykdyti savo įsipareigojimų trečiosioms šalims, sutrikimas turi būti pašalinamas ne ilgiau kaip per 8 valandas nuo kreipinio užregistravimo laiko;
  1. **RISTSPĮ įrangos veikimo stebėsena, profilaktinė priežiūra ir kitų sutrikimų šalinimas pagal Kliento užsakymus:**
* naudojamų techninių ir programinės įrangos resursų optimizavimas;
* galimų sutrikimų ar resursų trūkumo prognozė;
* pilnas veikimo atstatymas esant kitam sutrikimui;
  + programinės įrangos atnaujinimų ir pataisymų diegimas;
  + kitas sutrikimas: RISTSPĮ veiklos procesai ir funkcionalumas paveiktas nežymiai bei sutrikimas RISTSPĮ duomenims ir funkcionalumui grėsmės nekelia, sutrikimo šalinimas vykdomas suderintomis su Klientu darbo valandomis kreipinyje nurodyta apimtimi ir terminais.

**3.3. RISTSPĮ veikimo optimizavimas, funkcionalumo vystymas pagal Kliento užsakymus:**

3.3.1 RISTSPĮ sisteminės ir programinės įrangos techninių parametrų optimizavimo našumui ir saugumui užtikrinti, atlikus RISTSPĮ sisteminės ar programinės įrangos vystymo pokyčius, vykdymas, techninės dokumentacijos atnaujinimas ir aktualizavimas;

3.3.2. naujo funkcionalumo detalios specifikacijos rengimas ir derinimas;

3.3.3. programinės įrangos papildomo funkcionalumo (patobulinimo) analizės, projektavo, kūrimo, testavimo darbų atlikimas, techninės dokumentacijos atnaujinimas ir aktualizavimas;

3.3.4. patobulinto funkcionalumo programinės įrangos diegimas;

Užduoties derinimas ir sprendimas vykdomas darbo valandomis pagal Kliento ir Paslaugų teikėjo susitarimą.

1. **REIKALAVIMAI RISTSPĮ PRIEŽIŪROS PASLAUGOMS**

4.1. RISTSPĮ techninės priežiūros paslaugos teikiamos pagal Kliento poreikį per visą sutarties galiojimo laikotarpį.

4.2. Kliento kreipiniai skirstomi į dvi kategorijas:

1 lentelė. Kreipinių kategorijos

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Kreipinio kategorija** | **Reakcijos laikas \*** | **Sprendimo laikas \*** |
| 1 | **I prioritetas.** RISTSPĮ techninės ir programinės įrangos funkcionalumo sutrikimai, kai Kliento pagrįsta nuomone, naudotojai negali tęsti darbo (techninės specifikacijos 3.1. punktas). | 1 val. | Sprendimo paieška vykdoma nepertraukiamai 24x7 režimu iki visiško problemos pašalinimo, bet ne ilgiau kaip per 8 valandas |
| 4 | **II prioritetas.** RISTSPĮ veikimo stebėsena, profilaktinė priežiūra ir kitų sutrikimų šalinimas, veikimo optimizavimas, funkcionalumo vystymas (techninės specifikacijos 3.2., 3.3. punktas) | 8 val. | Problemos sprendimas vykdomas darbo valandomis pagal Kliento ir Paslaugų teikėjo susitarimą |

**\* Reakcijos laikas** – tai laikotarpis nuo registravimo laiko pabaigos iki incidentas pradedamas spręsti arba kreipinyje nurodytas Kliento prašymas pradedamas vykdyti.

**\* Sprendimo laikas** – tai laikotarpis nuo reakcijos laiko pradžios iki kreipinyje nurodytų klausimų išsprendimo – visiško paslaugų funkcionalumo pagal paraiškoje nurodytus parametrus atkūrimo, arba Kliento kreipinyje prašyto darbo atlikimo.

Vykdant IT infrastruktūros techninę priežiūrą Paslaugų teikėjo ekspertai su Kliento organizacijos atstovais turi komunikuoti lietuvių kalba arba Paslaugų teikėjas turi užtikrinti vertimą į lietuvių kalbą.

4.3. I prioriteto kreipiniai paslaugoms teikti yra individualiai apskaitomi Kliento Informacinių technologijų ir telekomunikacijų paslaugų valdymo posistemėje (ITT pagalbos sistema).

Kliento įgaliotiems asmenims ITT pagalbos sistemoje užregistravus kritinę klaidą ar techninės įrangos gedimą (toliau – incidentas), iš ITT pagalbos sistemos I ir II prioriteto kreipiniai dėl incidento elektroniniu paštu siunčiamas į paslaugų teikėjo paslaugų tarnybos sistemą (angl. Service desk). Papildomai telefonu arba elektroniniu paštu pranešama apie užfiksuotą incidentą paslaugų teikėjo įgaliotiems asmenims.

Paslaugų teikėjas, dėl I prioriteto kreipinių turi įgyvendinti šiuos reikalavimus tvarkydamas informaciją apie I prioriteto kreipinius:

* Gautą pranešimą apie incidentą automatiškai ar nedelsiant rankiniu būdu užregistruoti paslaugų teikėjo paslaugų valdymo sistemoje.
* Apie incidento sprendimo būsenas, incidento išsprendimą, paslaugų Paslaugų teikėjas, el. paštu [ittpagalba@vrm.lt](mailto:ittpagalba@vrm.lt), laukelyje „Tema“ ( angl. Subject) nurodydamas tą patį kreipinio numerį, kuris buvo gautas iš Kliento, turi informuoti Klientą.

II prioriteto kreipinys dėl **veikimo stebėsenos, profilaktinės priežiūros ir kitų sutrikimų šalinimo**, **veikimo optimizavimo, funkcionalumo vystymo** (toliau – keitimai) yra individualiai apskaitomi Kliento pavedimų sistemoje. Kreipiniai registruojami ir į juos reaguojama šia tvarka:

* Klientas užregistruoja pokyčio poreikį https://pavedimai.vrm.lt sistemoje. Apie užregistruotą darbą sistema automatiškai informuoja Paslaugų teikėjo paskirtus atstovus.
* Paslaugų teikėjas įvertina planuojamo pokyčio darbo laiko sąnaudas ir nurodo tai pavedime. Klientui patvirtinus planuojamas laiko sąnaudas, Paslaugų teikėjas vykdo planuojamus pokyčius.
* įvykdęs pokytį, Paslaugų teikėjas nurodo faktines darbo laiko sąnaudas ir pakeičia pavedimo statusą į „laukia patvirtinimo“ .
* Klientui priėmus pokytį, pavedimo statusas pakeičiamas kaip įvykdytas.

Formuojant aktą nurodomas pavedimo numeris bei faktiškai sugaištos laiko sąnaudos vykdant pokytį.

Funkcionalumo vystymo paslaugai Paslaugų teikėjas suteikia 12 mėnesių garantinį laikotarpį nuo šios paslaugos perdavimo-priėmimo akto pasirašymo dienos, kurio metu nemokamai šalina sutrikimus, kurių priežastimi yra atlikti pakeitimai.

**5. REIKALAVIMAI KOMPONENTŲ KEITIMUI NAUJAIS**

5.1. Paslaugų teikėjas, vykdydamas RISTSPĮ techninės įrangos sutrikimų šalinimo paslaugas, privalo užtikrinti komponentų, nurodytų techninės specifikacijos 2.1-2.15 punktuose, pilną funkcionavimą.

5.2. Paslaugų teikėjas privalo informuoti Klientą apie - keičiamus komponentus (nurodant pavadinimą, modelį).

5.3. Sutarties galiojimo laikotarpiu pakeistiems komponentams į naujus turi būti suteikta garantija ne mažiau kaip 12 mėnesių nuo komponento pakeitimo (komponento pakeitimo akto pasirašymo) dienos.

5.4. Jeigu paslaugų teikėjas negali užtikrinti komponento veikimo funkcionalumą komponentas keičiamas į analogiškai veikiantį.

5.5. Pakeisti komponentai atstatomi į komponentų buvimo vietą.

5.6. Paslaugų teikėjui, atlikus komponento pakeitimą, pakeitimas įforminamas vadovaujantis galiojančiais teisės aktais ir surašomas pakeitimo aktas, kuriame nurodomas buvęs komponento numeris, pavadinimas ir modelis, naujo komponento pavadinimas modelis bei numeris.

5.7. Pakeistas komponentas yra atiduodamas Klientui.

|  |  |
| --- | --- |
| **KLIENTAS**  **Informacijos ir ryšių departamentas**  **prie Lietuvos Respublikos vidaus**  **reikalų ministerijos**  Direktorius  Tomas Stankevičius | **PASLAUGŲ TEIKĖJAS** UAB „Asseco Lietuva“ Generalinis direktorius  Albertas Šermokas |