

UAB „Novian Technologies“

Gynėjų g. 14, LT-01109 Vilnius, Registro Nr. 20092844, Įm. k. 301318539, PVM mokėtojo kodas LT100003654017

Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie
Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos
(Adresatas (perkančioji organizacija))

PASIŪLYMAS
DĖL INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ INFRASTRUKTŪROS PRIEŽIŪROS
2022-10-24 Nr.01

Paslaugų teikėjo pavadinimas	UAB „Novian Technologies“
Paslaugų teikėjo adresas	Gynėjų g. 14, LT-01109 Vilnius
Už pasiūlymą atsakingo asmens vardas, pavardė	Valdimaras Anickis
Telefono numeris	852190000
El. Pašto adresas	Info.technologies@novian.lt

Šiuo pasiūlymu pažymime, kad sutinkame su visomis nustatytomis pirkimo sąlygomis.

Mes siūlome šias paslaugas, kurių kainos tokios:

1 lentelė

Paslaugos pavadinimas	Paslaugos teikimo apimtis	Paslaugos kaina 1 mėn. (Eur be PVM)	Iš viso kaina (Eur be PVM) 2x3
1	2	3	4
Informacinių technologijų infrastruktūros priežiūros paslaugos	12 mėn.	2 210,00	26 520,00
PVM 21 proc:			5 569,20
Kaina (A), Eur su PVM:			32 089,20

2 lentelė.

Paslaugos pavadinimas	Paslaugos teikimo apimtis	Paslaugos kaina 1 val. (Eur be PVM)	Iš viso kaina (Eur be PVM) (2x3)
1	2	3	4
Papildomos konsultacinės paslaugos (<i>pirkimo sąlygų 1 priedo 9 lentelėje nurodytos paslaugos</i>)	200 val.	40,00	8 000,00
PVM 21 proc:			1 680,00
Kaina (B), Eur su PVM:			9 680,00

3 lentelė

Pasiūlymo kaina (Eur su PVM) (kainų A+B):	41 769,20 (keturiasdešimt vienas tūkstantis septyni šimtai šešiasdešimt devyni eurai, 20 ct.) eurai su PVM.
--	---

Tame tarpe PVM (Eur) 7 249,20 (septyni tūkstančiai du šimtai keturiasdešimt devyni eurai, 20 ct.).

Tais atvejais, kai pagal galiojančius teisės aktus paslaugų teikėjui nereikia mokėti PVM, jis atitinkamų lentelės skilčių nepildo ir nurodo priežastis, dėl kurių PVM nemoka.

Paslaugų teikėjo siūlomos paslaugos visiškai atitinka pirkimo sąlygas ir jų savybės tokios: 4 lentelė.

Eil. Nr.	Reikalavimas	Minimali reikšmė, nustatyta pirkimo dokumentų 1 priede	Paslaugų teikėjo siūlomų paslaugų parametrai (pildo paslaugų teikėjas)
I. Bendrosios nuostatos:			
1.	Paslaugų teikimo laikas	Visą parą (24x7) – internetu. Darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 – telefonu ir elektroniniu paštu.	Visą parą (24x7) – internetu. Darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 – telefonu ir elektroniniu paštu.
2.	Pagalbos (tarnybos sistema (Service Desk))	<p>Pagalbos tarnybos sistema (Service Desk) perkančiosios organizacijos (toliau – PO) įgaliotiems naudotojams turi būti prieinama internetu ir apsaugota SSL protokolu.</p> <p>Pagalbos tarnybos sistema (Service Desk) privalo turėti incidentų, problemų, kompiuterių aparatinės įrangos gedimų, pakeitimų ir konfigūracijų valdymo funkcionalumą.</p> <p>Pagalbos tarnybos sistema (Service Desk) turi užtikrinti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PO įgaliotiems naudotojams registruoti incidentus, problemas ir kompiuterių aparatinės įrangos gedimus; - automatinį perkančiosios organizacijos įgaliotų naudotojų informavimą apie incidentų, problemų ir kompiuterių aparatinės įrangos gedimų užregistravimą sistemoje; - PO įgaliotiems naudotojams registruoti užklausas; - PO įgaliotiems naudotojams gauti ataskaitas įvairiais pjūviais (incidentai, problemos ir privalo būti 	<p>Pagalbos tarnybos sistema (Service Desk) perkančiosios organizacijos (toliau – PO) įgaliotiems naudotojams bus prieinama internetu ir apsaugota SSL protokolu.</p> <p>Pagalbos tarnybos sistema (Service Desk) turi incidentų, problemų, kompiuterių aparatinės įrangos gedimų, pakeitimų ir konfigūracijų valdymo funkcionalumą.</p> <p>Pagalbos tarnybos sistema (Service Desk) užtikrina:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PO įgaliotiems naudotojams registruoti incidentus, problemas ir kompiuterių aparatinės įrangos gedimus; - automatinį perkančiosios organizacijos įgaliotų naudotojų informavimą apie incidentų, problemų ir kompiuterių aparatinės įrangos gedimų užregistravimą sistemoje; - PO įgaliotiems naudotojams registruoti užklausas; - PO įgaliotiems naudotojams gauti ataskaitas įvairiais pjūviais (incidentai, problemos ir privalo būti filtruojamos pagal šiuos kriterijus: nepradėta, vykdoma, įvykdyta).

		filtruojamos pagal šiuos kriterijus: nepradėta, vykdoma, įvykdyta).	
3.	Saugios el. pašto komunikacijos užtikrinimas	Paslaugų teikėjas pateikia saugaus elektroninio pašto priemonę, skirtą saugiam (šifruotam) duomenų apsikeitimu el. paštu, palaikančią mažiausiai du	Paslaugų teikėjas pateiks saugaus elektroninio pašto priemonę, skirtą saugiam (šifruotam) duomenų apsikeitimu el. paštu, palaikančią mažiausiai du autentifikavimo

		<p>autentifikavimo veiksnus ir kuri atitiktų šiuos reikalavimus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siunčiamų pranešimų ir informacijos juose konfidencialumo užtikrinimas; - Siunčiamo pranešimo gavėjas neturi instaliuoti jokios papildomos programinės įrangos, greta įprastos pašto programos; - Turi būti galimybė nustatyti laiško galiojimo laiką, po kurio gavėjas negalės peržiūrėti laiško turinio ir prisegtų dokumentų; - Siunčiamo laiško atidarymas užtikrinamas papildomu kodu (turi būti galimybė užrakinti laišką PIN kodu, kliento numeriu, SMS žinute atsiųstu kodu); - Sprendime naudojamas šifravimas turėtų būti pagrįstas patikimomis šifravimo technologijomis (ne silpnesnėmis kaip AES-256.), ir užtikrinantis žinutės šifravimą nuo tiekėjo iki kliento darbo vietos. 	<p>veiksnus ir kuri atitiktų šiuos reikalavimus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siunčiamų pranešimų ir informacijos juose konfidencialumo užtikrinimas; - Siunčiamo pranešimo gavėjas neturi instaliuoti jokios papildomos programinės įrangos, greta įprastos pašto programos; - Bus galimybė nustatyti laiško galiojimo laiką, po kurio gavėjas negalės peržiūrėti laiško turinio ir prisegtų dokumentų; - Siunčiamo laiško atidarymas užtikrinamas papildomu kodu (turi būti galimybė užrakinti laišką PIN kodu, kliento numeriu, SMS žinute atsiųstu kodu); - Sprendime naudojamas šifravimas yra pagrįstas patikimomis šifravimo technologijomis (ne silpnesnėmis kaip AES-256.), ir užtikrinantis žinutės šifravimą nuo tiekėjo iki kliento darbo vietos.
--	--	--	---

4.	Reikalavimai tiekėjo administratorių veiksmų kontrolei	Paslaugų teikėjas turi būti įsidiegęs sprendimą, kurio pagalba visi privilegijuoti (administratoriaus) prisijungimai prie sprendimo techninės platformos būtų įrašomi, ir esant PO poreikiui suteikiama įrašyta sesija. Sesijos turi būti saugomos ne trumpiau kaip 6 mėn. Sesijų įrašymas suprantamas kaip automatinis prisijungimo vaizdo įrašymas ir klaviatūros naudojimo fiksavimas, kurio negalėtų išjungti prisijungiantis administratorius. Teikėjas turi laikytis teisės aktų, reglamentuojančių PO informacinių sistemų saugumą, reikalavimų.	Paslaugų teikėjas yra įsidiegęs sprendimą, kurio pagalba visi privilegijuoti (administratoriaus) prisijungimai prie sprendimo techninės platformos būtų įrašomi, ir esant PO poreikiui suteikiama įrašyta sesija. Sesijos turi būti saugomos ne trumpiau kaip 6 mėn. Sesijų įrašymas suprantamas kaip automatinis prisijungimo vaizdo įrašymas ir klaviatūros naudojimo fiksavimas, kurio negalėtų išjungti prisijungiantis administratorius. Teikėjas laikosi teisės aktų, reglamentuojančių PO informacinių sistemų saugumą, reikalavimų.
5.	Reikalavimai prieigų valdymui	Paslaugų teikėjas turi būti įsidiegęs sistemą, skirtą centralizuotai ir saugiai valdyti bei saugoti naudotojų prieigas (slaptažodžius).	Paslaugų teikėjas yra įsidiegęs sistemą, skirtą centralizuotai ir saugiai valdyti bei saugoti naudotojų prieigas (slaptažodžius).
6.	PO informacijos apsauga serveriuose	Paslaugų teikėjas užtikrina jog PO informacija, serveriuose (prisijungimai, keitimai, procedūros, schemas ir kita informacija) yra saugoma ir	Paslaugų teikėjas užtikrina jog PO informacija, serveriuose (prisijungimai, keitimai, procedūros, schemas ir kita informacija) yra saugoma ir stebima. Visos prieigos, dokumentų peržiūros, keitimų, panaikinimų ir kitos veiklos žurnalai privalo būti saugomi pagal nustatytus BDAR reikalavimus ne mažiau negu 2 metai. PO pareikalavus, teikėjas privalo pademonstruoti sistemos funkcionalumą atitinkantį BDAR reikalavimus.
7.	PO IT infrastruktūros stebėjimas	Paslaugų teikėjas turi būti stebėjimo programinės įrangos gamintojo ar jam lygiaverčio autorizuotas partneris, turintis teisę diegti ir prižiūrėti stebėsenos įrangą, kurią pasitelkus bus vykdomas nuolatinis PO informacinių sistemų infrastruktūros stebėjimas.	Paslaugų teikėjas yra stebėjimo programinės įrangos gamintojo autorizuotas partneris, turintis teisę diegti ir prižiūrėti stebėsenos įrangą, kurią pasitelkus bus vykdomas nuolatinis PO informacinių sistemų infrastruktūros stebėjimas.

8.	Migracijos paslaugų teikimo metodologija	<p>Paslaugų teikėjas privalo turėti nuo teikėjų nepriklausomą, nesusijusios trečios šalies patvirtintą migracijos paslaugų teikimo metodologiją kuri apima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esamos infrastruktūros/IS identifikavimą; • Analizę ir vertinimą; • Planavimą; • Strategijos parinkimą; • Detalų projektavimą/dizainą; • Pilotą (ang. Proof of Concept); • Migraciją ir validaciją; • Stabilizavimą ir po migracijos užduotis; • Palaikymą ir priežiūrą. 	<p>Paslaugų teikėjas turi nuo teikėjų nepriklausomą, nesusijusios trečios šalies patvirtintą migracijos paslaugų teikimo metodologiją kuri apima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esamos infrastruktūros/IS identifikavimą; • Analizę ir vertinimą; • Planavimą; • Strategijos parinkimą; • Detalų projektavimą/dizainą; • Pilotą (ang. Proof of Concept); • Migraciją ir validaciją; • Stabilizavimą ir po migracijos užduotis; • Palaikymą ir priežiūrą.
9.	Paslaugos įvedimas	<p>Sutarties teikimo pradžioje (per 1 mėnesį nuo pirkimo sutarties įsigaliojimo dienos), paslaugų teikėjas turės parengti IT infrastruktūros priežiūros procedūrą, kurioje nustatyta gedimų registracija, automatinis sistemos informavimas, konfigūracinių vienetų suvedimas į sistemą ir pan.). Visos pagalbos tarnybos paslaugos bei procesai (incidentų, pakeitimų, problemų, konfigūracijų) turi būti teikiamos remiantis ITIL praktika.</p>	<p>Sutarties teikimo pradžioje (per 1 mėnesį nuo pirkimo sutarties įsigaliojimo dienos), paslaugų teikėjas parengs IT infrastruktūros priežiūros procedūrą, kurioje bus nustatyta gedimų registracija, automatinis sistemos informavimas, konfigūracinių vienetų suvedimas į sistemą ir pan.). Visos pagalbos tarnybos paslaugos bei procesai (incidentų, pakeitimų, problemų, konfigūracijų) teikiamos remiantis ITIL praktika. Suderinus su PO procedūrą, pasirašomas įvedimo suderinimo protokolas.</p>

		Suderinus su PO procedūrą, pasirašomas įvedimo suderinimo protokolas.	
10.	Paslaugų vadovas	<p>Tai už IT infrastruktūros priežiūros ir aptarnavimo paslaugas atsakingas darbuotojas (projektų vadovas), kurio pagrindinės funkcijos yra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - planinis paslaugų teikimo aptarimas – 1 kartą per mėn.; - pakeitimų derinimas ir inicijavimas; - rekomendacijų teikimas dėl IT pakeitimų. 	<p>Paslaugų teikėjas turi ir skirs Paslaugų vadovą. Tai už IT infrastruktūros priežiūros ir aptarnavimo paslaugas atsakingas darbuotojas (projektų vadovas), kurio pagrindinės funkcijos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - planinis paslaugų teikimo aptarimas – 1 kartą per mėn.; - pakeitimų derinimas ir inicijavimas; - rekomendacijų teikimas dėl IT pakeitimų.

11.	Trečiųjų šalių valdymas	<ul style="list-style-type: none"> - Trečiųjų šalių valdymas inicijuojamas PO arba jeigu incidento sprendimas to reikalauja; - Trečiųjų šalių valdymas Centralizuotos pagalbos tarnybos pagalba. Trečiųjų šalių, esančių audito metu sudarytame trečiųjų šalių sąraše, kontrolės apimtis: - Įvykus SLA pažeidimui, Paslaugų teikėjas per nustatytą reakcijos laiką eskaluoja PO bei trečiajai šaliai apie SLA nesilaikymo faktą; - Paslaugų teikėjas stebi kiek laiko buvo pažeistas SLA ir eskaluoja PO; - Jei trečiosios šalys sukelia sutrikimą PO IT infrastruktūroje ar taikomose programose, Paslaugų teikėjas per su PO suderintą laiką atlieka analizę ir kontroliuoja, kad sutrikimus trečiosios šalys, jei nebuvo susitarta kitaip, pašalintų savo lėšomis įskaitant padarinius po sutrikimų; - Paslaugų teikėjas atlieka komunikaciją su trečiosiomis šalimis dėl SLA nesilaikymo priežasčių atsiradimo ir jų panaikinimo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trečiųjų šalių valdymas inicijuojamas PO arba jeigu incidento sprendimas to reikalauja; - Trečiųjų šalių valdymas Centralizuotos pagalbos tarnybos pagalba. Trečiųjų šalių, esančių audito metu sudarytame trečiųjų šalių sąraše, kontrolės apimtis: - Įvykus SLA pažeidimui, Paslaugų teikėjas per nustatytą reakcijos laiką eskaluoja PO bei trečiajai šaliai apie SLA nesilaikymo faktą; - Paslaugų teikėjas stebi kiek laiko buvo pažeistas SLA ir eskaluoja PO; - Jei trečiosios šalys sukelia sutrikimą PO IT infrastruktūroje ar taikomose programose, Paslaugų teikėjas per su PO suderintą laiką atlieka analizę ir kontroliuoja, kad sutrikimus trečiosios šalys, jei nebuvo susitarta kitaip, pašalintų savo lėšomis įskaitant padarinius po sutrikimų; - Paslaugų teikėjas atlieka komunikaciją su trečiosiomis šalimis dėl SLA nesilaikymo priežasčių atsiradimo ir jų panaikinimo.
12.	Teikiamos ataskaitos	<p>Kas mėnesį:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atliktų paslaugų ataskaita, kurioje nurodyti įvykdymo laikai ir atitikimas turimiems įsipareigojimams; - Planuojamų atlikti paslaugų ataskaita; 	<p>Kas mėnesį:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atliktų paslaugų ataskaita, kurioje nurodyti įvykdymo laikai ir atitikimas turimiems įsipareigojimams; - Planuojamų atlikti paslaugų ataskaita; Kas ketvirtį - problemų analizės ataskaita (proaktyvi analizė atliekama vieną kartą per ketvirtį).

		Kas ketvirtį - problemų analizės ataskaita (proaktyvi analizė atliekama vieną kartą per ketvirtį).	
--	--	--	--

13.	Reakcijos laikas	2 darbo valandos (vartotojo informavimas el. paštu apie užregistruotą problemą).	2 darbo valandos (vartotojo informavimas el. paštu apie užregistruotą problemą).
II. Paslaugų lygio susitarimas:			
14.	Darbo valandos	Darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val	Darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val
15.	Reakcijos laikas kritiniams incidentams	2 darbo valandos	2 darbo valandos
16.	Reakcijos laikas kitiems incidentams, kreipiniams	4 darbo valandos	4 darbo valandos
17.	Darbingumo atstatymo laikas kritiniams incidentams	8 darbo valandų	8 darbo valandų
18.	Darbingumo atstatymo laikas kitiems incidentams, kreipiniams	16 darbo valandų	16 darbo valandų
19.	Papildomų paslaugų teikimo terminas	Pagal poreikį sutarties galiojimo laikotarpiu	Pagal poreikį sutarties galiojimo laikotarpiu
III. Paslaugos specifikacija paruošiamiesiems priežiūros darbams ir IRT infrastruktūros auditui:			
20.	PO IT infrastruktūros auditas	<p>Privalo būti išanalizuota esama informacinių sistemų infrastruktūra ir atliktas auditas bei parengti šie dokumentai:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programinės įrangos auditas (operacinės sistemos, taikomoji programinė įranga, funkcionalumas (servisai), versijos; - Informacinės sistemos elementų sąryšiai ir priklausomybės; - Licencijų valdymas ir būklė; - LAN/WAN duomenų perdavimo tinklo architektūra, techninė ir programinė įranga, konfigūracija; - Nuotolinio prisijungimo, tinklų sujungimo loginė architektūra ir konfigūracija. 	<p>Bus išanalizuota esama informacinių sistemų infrastruktūra ir atliktas auditas bei parengti šie dokumentai:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programinės įrangos auditas (operacinės sistemos, taikomoji programinė įranga, funkcionalumas (servisai), versijos; - Informacinės sistemos elementų sąryšiai ir priklausomybės; - Licencijų valdymas ir būklė; - LAN/WAN duomenų perdavimo tinklo architektūra, techninė ir programinė įranga, konfigūracija; - Nuotolinio prisijungimo, tinklų sujungimo loginė architektūra ir konfigūracija.

21.	Paslaugų teikėjas per 3 mėnesius nuo paslaugų teikimo pradžios privalo pateikti Oracle infrastruktūros	- Atlikti PO infrastruktūroje naudojamos programinės įrangos komponentų inventorizaciją ir susisteminti surinktą informaciją; - Atlikti surinktų bei susistemintų duomenų analizę;	- Bus atlikta PO infrastruktūroje naudojamos programinės įrangos komponentų inventorizaciją ir susisteminti surinktą informaciją; - Bus atlikta surinktų bei susistemintų duomenų analizę;
-----	--	---	--

	optimizavimo rekomendacijas	- Pateikti rekomendacijas infrastruktūros programinės įrangos optimizacijai ir vystymui; a) pateikti pagrįstus rekomenduojamus technologinius sprendimus, tenkinančius apibendrintus PO poreikius bei išdėstyti tokiais aspektais: b) programinės įrangos infrastruktūra, licencijų poreikis, technologiniai sprendimai; c) rekomendacijos funkcinių aplinkų platforminei konfigūracijai, išdėstymui ir valdymui. Teikėjas privalo atlikti surinktų bei susistemintų duomenų analizę ir pateikti PO rekomendacijas technologiniams sprendimams „Oracle“ infrastruktūros optimizavimui (trumpalaikiam ir ilgalaikiam laikotarpiui).	- Bus pateiktos rekomendacijos infrastruktūros programinės įrangos optimizacijai ir vystymui; a) bus pateikti pagrįsti rekomenduojami technologiniai sprendimai, tenkinantys apibendrintus PO poreikius bei išdėstyti tokiais aspektais: b) programinės įrangos infrastruktūra, licencijų poreikis, technologiniai sprendimai; c) rekomendacijos funkcinių aplinkų platforminei konfigūracijai, išdėstymui ir valdymui. Teikėjas atliks surinktų bei susistemintų duomenų analizę ir pateikti PO rekomendacijas technologiniams sprendimams „Oracle“ infrastruktūros optimizavimui (trumpalaikiam ir ilgalaikiam laikotarpiui).
22.	Konsultacines paslaugos licencijavimo klausimais	Visos sutarties metu paslaugų teikėjas privalo teikti: - konsultacines paslaugas Oracle licencijavimo klausimais; - rekomendacijas Oracle licencijavimo optimizavimo klausimais.	Visos sutarties metu paslaugų teikėjas teiks: - konsultacines paslaugas Oracle licencijavimo klausimais; - rekomendacijas Oracle licencijavimo optimizavimo klausimais.

IV. Paslaugos specifikacija organizacijos valdymo sistemos tobulinimo paslaugai

23.	PO valdymo sistemos analizė ir įvertinimas technologijų įveiklinimo srityje	Per 60 kalendorinių dienų nuo pirkimo sutarties įsigaliojimo paslaugų tiekėjas turi atlikti esamos PO valdymo sistemos analizę sąsajoje su IT infrastruktūra ir technologijų įveiklinimu – kiek pritaikyta esama struktūra, funkcinis pasiskirstymas, procesai, veiklos valdymo dokumentai, tikslų ir veiklos matavimo sistemos, kompetencijų valdymas apibrėžtiems IT susijusiems siekiams įgyvendinti.	Per 60 kalendorinių dienų nuo pirkimo sutarties įsigaliojimo paslaugų tiekėjas atliks esamos PO valdymo sistemos analizę sąsajoje su IT infrastruktūra ir technologijų įveiklinimu – kiek pritaikyta esama struktūra, funkcinis pasiskirstymas, procesai, veiklos valdymo dokumentai, tikslų ir veiklos matavimo sistemos, kompetencijų valdymas apibrėžtiems IT susijusiems siekiams įgyvendinti.
-----	---	--	--

24.	Technologijų valdymas organizacijoje, esamo skaitmenizavimo lygio vertinimas ir pagrindinių galimo e-VVKT organizacijos vystymo kryptių apibrėžimas	Pagal PO poreikį paslaugų tiekėjas turi atlikti vertinimą, kaip šiuo metu valdomos technologijos organizacijoje, nustatyti esamą skaitmenizavimo lygį ir pasiūlyti pagrindines tolimesnes vystymo kryptis, įgyvendinant e-VVKT organizacijos siekius.	Pagal PO poreikį paslaugų tiekėjas atliks vertinimą, kaip šiuo metu valdomos technologijos organizacijoje, nustatyti esamą skaitmenizavimo lygį ir pasiūlyti pagrindines tolimesnes vystymo kryptis, įgyvendinant e-VVKT organizacijos siekius.
-----	---	---	---

24.	Įdiegtų ir/ar, diegiamų ar planuojamų diegti technologinių pakeitimų įveiklinimas, adaptuojant vadybinę sistemą organizacijoje.	Pagal PO poreikį paslaugų tiekėjas turi įvertinti įdiegtus ir/ar diegiamus technologinius pakeitimus ir pateikti siūlymus adaptuoti vadybinę sistemą organizacijoje, apimant: <ul style="list-style-type: none"> • Procesus; • Darbuotojų kompetenciją; • Organizacinę struktūrą; • Darbo metodus; • Strategiją. 	Pagal PO poreikį paslaugų tiekėjas įvertins įdiegtus ir/ar diegiamus technologinius pakeitimus ir pateiks siūlymus adaptuoti vadybinę sistemą organizacijoje, apimant: <ul style="list-style-type: none"> • Procesus; • Darbuotojų kompetenciją; • Organizacinę struktūrą; • Darbo metodus; • Strategiją.
25.	Pokyčių valdyrsu paslauga (darbuotojais susiję pokyčio dalis, ta pat ir galimo pasipriešinimo pokyčiui prevencija ir valdymas)	Pagal PO poreikį paslaugų tiekėjas turi parengti suplanuoto IT pokyčio įgyvendinimo planą, orientuotą į žmonių įtraukimą į pokytį, padedant užtikrinti, kad suplanuotas pokytis bus priimtas darbuotojų ir efektyviau veiks praktikoje. Pagal PO poreikį Paslaugų tiekėjas turi teikti konsultacijas dėl geresnio pokyčio įgyvendinimo, apimant pagalbą formuojant – pokyčio priežastis, komunikacijos planą, mokymų planą, naudų matavimo sistemą ir rodiklius.	Pagal PO poreikį paslaugų tiekėjas parengs suplanuoto IT pokyčio įgyvendinimo planą, orientuotą į žmonių įtraukimą į pokytį, padedant užtikrinti, kad suplanuotas pokytis bus priimtas darbuotojų ir efektyviau veiks praktikoje. Pagal PO poreikį Paslaugų tiekėjas teiks konsultacijas dėl geresnio pokyčio įgyvendinimo, apimant pagalbą formuojant – pokyčio priežastis, komunikacijos planą, mokymų planą, naudų matavimo sistemą ir rodiklius.
26.	Duomenų IT įveiklinimo ir vertinimas – valdymo pažeidžiamumo valdymo srityse	Pagal PO poreikį paslaugų tiekėjas turi atlikti vertinimą, kaip laikomasi duomenimis grįstų sprendimų priėmimo principo IT valdymo srityje VVKT, šiuo metu naudojamų matavimo parametrų tinkamumą ir pritaikomumą. Turi būti teikiami siūlymai gerinimui.	Pagal PO poreikį paslaugų tiekėjas atliks vertinimą, kaip laikomasi duomenimis grįstų sprendimų priėmimo principo IT valdymo srityje VVKT, šiuo metu naudojamų matavimo parametrų tinkamumą ir pritaikomumą. Pateiks siūlymus gerinimui.

V. Reikalavimai lokaliajje infrastruktūroje veikiančio elektroninio pašto serverio „Exchange Server 2013“ migravimo paslaugai:

27.	Lokalioje infrastruktūroje veikiančio elektroninio pašto serverio „Exchange Server 2013“ migravimo paslauga	<ul style="list-style-type: none"> - Per 60 kalendorinių dienų nuo sutarties įsigaliojimo paslaugų tiekėjas turi atlikti el.pašto sistemos migracijos darbus; - Paslaugų tiekėjas turės paruošti ir su PO suderinti funkcionalumo testavimo planą bei scenarijus; - Paslaugų tiekėjas turės atlikti esamo elektroninio pašto ir tenanto analizę, užfiksuoti ir tinkamai dokumentuoti konfigūracijas; 	<ul style="list-style-type: none"> - Per 60 kalendorinių dienų nuo sutarties įsigaliojimo paslaugų tiekėjas atliks el.pašto sistemos migracijos darbus; - Paslaugų tiekėjas paruoš ir su PO suderins funkcionalumo testavimo planą bei scenarijus; - Paslaugų tiekėjas atliks esamo elektroninio pašto ir tenanto analizę, užfiksuos ir tinkamai dokumentuos konfigūracijas; - Paslaugų tiekėjas atliks esamo elektroninio pašto sprendimo analizę,
-----	---	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> - Paslaugų teikėjas turės atlikti esamo elektroninio pašto sprendimo analizę, naujo sprendimo projektavimą, atnaujinimo darbų planavimą, suderinimą; - Paslaugų teikėjas, esant poreikiui turės atnaujinti ar pakelti esamos el.pašto sistemos versiją pagal suderintą elektroninio pašto sistemos migravimo paslaugų planą. Paslaugos turi būti atliekamos ne PO darbo metu; - Paslaugų teikėjas turės atlikti PO įrenginių (spausdintuvų, skanerių, IT sistemų) analizę, kurie naudoja anonymous relay; - Paslaugų teikėjas turės sukurti naują elektroninio pašto sistemos aplinką pagal suderintą elektroninio pašto sistemos migravimo paslaugų planą; - Paslaugų teikėjas turės pilnai paruošti naują elektroninio pašto sistemos aplinką sistemos migravimui pagal suderintą elektroninio pašto sistemos migravimo paslaugų planą; - Pagal suderintą migravimo planą paslaugų teikėjas turės atlikti el. pašto sistemos migravimą dalimis, neįtakojant visos PO el. pašto sistemos veikimo vienu metu; - Paslaugų teikėjas atlikęs el. pašto sistemos migraciją pagal suderintą migravimo planą, turės atlikti testavimą pagal funkcionalumo testavimo planą bei scenarijus; - Paslaugų teikėjas turės pašalinti senąją el.pašto sistemą iš esamos perkančiosios organizacijos IT infrastruktūros; - Suteikus visas paslaugas, paslaugų teikėjas turės dokumentuoti, pateikti įdiegtos el.pašto sistemos aprašus bei paruošti instrukcijas PO vartotojams. 	<p>naujo sprendimo projektavimą, atnaujinimo darbų planavimą, suderinimą;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paslaugų teikėjas, esant poreikiui atnaujins ar pakelti esamos el.pašto sistemos versiją pagal suderintą elektroninio pašto sistemos migravimo paslaugų planą. Paslaugos turi būti atliekamos ne PO darbo metu; - Paslaugų teikėjas turės atlikti PO įrenginių (spausdintuvų, skanerių, IT sistemų) analizę, kurie naudoja anonymous relay; - Paslaugų teikėjas turės sukurti naują elektroninio pašto sistemos aplinką pagal suderintą elektroninio pašto sistemos migravimo paslaugų planą; - Paslaugų teikėjas turės pilnai paruošti naują elektroninio pašto sistemos aplinką sistemos migravimui pagal suderintą elektroninio pašto sistemos migravimo paslaugų planą; - Pagal suderintą migravimo planą paslaugų teikėjas turės atlikti el. pašto sistemos migravimą dalimis, neįtakojant visos PO el. pašto sistemos veikimo vienu metu; - Paslaugų teikėjas atlikęs el. pašto sistemos migraciją pagal suderintą migravimo planą, turės atlikti testavimą pagal funkcionalumo testavimo planą bei scenarijus; - Paslaugų teikėjas turės pašalinti senąją el.pašto sistemą iš esamos perkančiosios organizacijos IT infrastruktūros; - Suteikus visas paslaugas, paslaugų teikėjas turės dokumentuoti, pateikti įdiegtos el.pašto sistemos aprašus bei paruošti instrukcijas PO vartotojams.
--	--	---	--

		el.pašto sistemos aprašus bei paruošti instrukcijas PO vartotojams.	
VIII. Paslaugos specifikacija Oracle infrastruktūros priežiūros paslaugai:			

28.	Reikalavimai Oracle infrastruktūros stebėjimui	<p>Oracle infrastruktūros stebėjimas turi būti vykdomas ištisą parą (24/7).</p> <p>Turi būti pateikta, įdiegta ir sukonfigūruota stebėsenos programinė įranga. Paslaugų teikėjo stebėsenos sistema privalo turėti galimybę pasinaudoti PO stebėsenos sistemoje sukaupta informacija.</p> <p>Paslaugų teikėjas periodiškai, bet ne rečiau kaip kartą per mėnesį, pateikia PO stebėsenos ataskaitas.</p> <p>Paslaugų teikėjas nedelsiant informuoja PO apie informacinių sistemų kritines situacijas, tokias kaip nepakankama laisva erdvė informacijos kaupikliuose, kritiniai failų dydžiai (duomenų bazės, sisteminiai failai) internetinių puslapių, duomenų bazių ar bet kokių kritinių servisų neveikimas ir pan.), kritiniai resursų (CPU, atmintis, tinklo apkrova ir pan.) panaudojimo dydžiai.</p>	<p>Oracle infrastruktūros stebėjimas bus vykdomas ištisą parą (24/7).</p> <p>Bus pateikta, įdiegta ir sukonfigūruota stebėsenos programinė įranga. Paslaugų teikėjo stebėsenos sistema turės galimybę pasinaudoti PO stebėsenos sistemoje sukaupta informacija.</p> <p>Paslaugų teikėjas periodiškai, bet ne rečiau kaip kartą per mėnesį, pateikis PO stebėsenos ataskaitas.</p> <p>Paslaugų teikėjas nedelsiant informuos PO apie informacinių sistemų kritines situacijas, tokias kaip nepakankama laisva erdvė informacijos kaupikliuose, kritiniai failų dydžiai (duomenų bazės, sisteminiai failai) internetinių puslapių, duomenų bazių ar bet kokių kritinių servisų neveikimas ir pan.), kritiniai resursų (CPU, atmintis, tinklo apkrova ir pan.) panaudojimo dydžiai.</p>
29.	Oracle informacinių sistemų priežiūra (paslaugų teikėjo kasdieniniai darbai)	<ul style="list-style-type: none"> - Kiekvieno priežiūrimo serverio įvykių žurnalo peržiūra, klaidų įrašų analizė. Prireikus, klaidų įrašų priežasčių panaikinimas. - Archyvavimo darbų ataskaitų stebėjimas, klaidų analizė. Prireikus, klaidų priežasčių panaikinimas bei archyvavimo pakartojimas. - Pasirodančių operacinės sistemos bei priežiūrimų programų (Oracle) pataisymų paketų (angl. patch) sekimas. Operacinės sistemos bei priežiūrimų programų pataisymų paketų įdiegimas. - Pasirodančių operacinės sistemos bei priežiūrimų programų (Oracle) atnaujinimų (angl. critical hotfix) sekimas. Oracle priežiūrimų sistemų būtinų atnaujinimų diegimas. - Laisvos diskinės vietos stebėjimas. Prireikus, 	<ul style="list-style-type: none"> - Kiekvieno priežiūrimo serverio įvykių žurnalo peržiūra, klaidų įrašų analizė. Prireikus, klaidų įrašų priežasčių panaikinimas. - Archyvavimo darbų ataskaitų stebėjimas, klaidų analizė. Prireikus, klaidų priežasčių panaikinimas bei archyvavimo pakartojimas. - Pasirodančių operacinės sistemos bei priežiūrimų programų (Oracle) pataisymų paketų (angl. patch) sekimas. Operacinės sistemos bei priežiūrimų programų pataisymų paketų įdiegimas. - Pasirodančių operacinės sistemos bei priežiūrimų programų (Oracle) atnaujinimų (angl. critical hotfix) sekimas. Oracle priežiūrimų sistemų būtinų atnaujinimų diegimas. - Laisvos diskinės vietos stebėjimas. Prireikus, atitinkamų priemonių ėmimasis, kad būtų užtikrinta reikiama laisva diskinė vieta. - Visų reikalingų servisų veikimo stebėjimas. Prireikus,

		atitinkamų priemonių ėmimasis, kad būtų užtikrinta reikiama laisva diskinė vieta.	atitinkamų priemonių ėmimasis, kad būtų užtikrintas reikalingų servisų veikimas.
--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> - Visų reikalingų servisų veikimo stebėjimas. Prireikus, atitinkamų priemonių ėmimasis, kad būtų užtikrintas reikalingų servisų veikimas. - Operacinių sistemų ir virtualizacijos programinės įrangos priežiūra, pataisymų įdiegimas. - Operatyvus operacinių sistemų ir virtualizacijos avarinių situacijų likvidavimas. - Atliekamas rezervinio kopijavimo procesų inspektavimas. - Operacinių sistemų ir virtualizacijos parametrų keitimai. - Operacinių sistemų ir virtualizacijos programinių gedimų diagnostika ir šalinimas. - Stebėjimo sistemos pranešimų peržiūrėjimas – pastebėtų problemų šalinimas. - „Vapris“ gamybinės duomenų bazės atstatymas į testinę aplinką. Resursų priežiūra, stebėjimas, sutrikimų analizė jeigu sutrikimas yra paslaugų teikėjo kompetencijoje (operacijų sistemoje arba DB programinėje platformoje) – pašalinti sutrikimą ir atstatyti prieinamumą. Kitu atveju – informuoti PO apie sutrikimo priežastis. - Reguliarus konsultacijų, susijusių su „Vapris“ teikimas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Operacinių sistemų ir virtualizacijos programinės įrangos priežiūra, pataisymų įdiegimas. - Operatyvus operacinių sistemų ir virtualizacijos avarinių situacijų likvidavimas. - Atliekamas rezervinio kopijavimo procesų inspektavimas. - Operacinių sistemų ir virtualizacijos parametrų keitimai. - Operacinių sistemų ir virtualizacijos programinių gedimų diagnostika ir šalinimas. - Stebėjimo sistemos pranešimų peržiūrėjimas – pastebėtų problemų šalinimas. - „Vapris“ gamybinės duomenų bazės atstatymas į testinę aplinką. Resursų priežiūra, stebėjimas, sutrikimų analizė jeigu sutrikimas yra paslaugų teikėjo kompetencijoje (operacijų sistemoje arba DB programinėje platformoje) – pašalinti sutrikimą ir atstatyti prieinamumą. Kitu atveju – informuoti PO apie sutrikimo priežastis. - Reguliarus konsultacijų, susijusių su „Vapris“ teikimas.
--	--	---	--

30.	Oracle duomenų bazių priežiūra ir palaikymas	<p>- Analizuoti DB sutrikimus, apie kuriuos praneša PO arba kuriuos nustato pats paslaugų teikėjas (šiuo atveju teikėjas informuoja PO). Jei sutrikimas yra paslaugų teikėjo kompetencijoje (operacijų sistemoje arba DB programinėje platformoje) – pašalinti sutrikimą. Kitu atveju – informuoti PO apie sutrikimo priežastis.</p> <p>- PO pageidaujant, įdiegti reikiamus smulkius atnaujinimus ir pataisymus, pataisančius ir/ar panaikinančius pažeidžiamumą tarnybinių stočių operacinėse sistemose ir/ar sisteminėje</p>	<p>- Analizuoti DB sutrikimus, apie kuriuos praneša PO arba kuriuos nustato pats paslaugų teikėjas (šiuo atveju teikėjas informuoja PO). Jei sutrikimas yra paslaugų teikėjo kompetencijoje (operacijų sistemoje arba DB programinėje platformoje) – pašalinti sutrikimą. Kitu atveju – informuoti PO apie sutrikimo priežastis.</p> <p>- PO pageidaujant, įdiegti reikiamus smulkius atnaujinimus ir pataisymus, pataisančius ir/ar panaikinančius pažeidžiamumą tarnybinių stočių operacinėse sistemose ir/ar sisteminėje programinėje įrangoje (smulkus atnaujinimas ir/ar pakeitimas – kai</p>
-----	--	---	--

		<p>programinėje įrangoje (smulkus atnaujinimas ir/ar pakeitimas – kai atnaujinimo ir/ar pataisymo diegimas trunka iki 4 val. arba diegiant atnaujinimą ir/ar pataisymą nereikia papildomai diegti kitų susietų atnaujinimų ir/ar pataisymų). Atnaujinimai ir pataisymai taip pat gali būti diegiami, jeigu tai būtina sistemų veikimo sutrikimui pašalinti, tačiau toks diegimas irgi turi būti patvirtintas PO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizuoti PO rezervinio kopijavimo procesų techninius žurnalus, įvertinant, ar rezervinis aplinkų kopijavimas atitinka nustatytas procedūras, ir inicijuoti nustatytų problemų ar netikslumų sprendimą/ištaisymą. - Rezervinis kopijavimas ir duomenų atkūrimas iš rezervinės duomenų kopijos - Stebėti gamybinių aplinkų sisteminius žurnalus ir būtinus parametrus bei atlikti proaktyvius veiksmus (tokius, kaip „tablespace“ valdymas, laikinų duomenų šalinimas), siekiant išvengti sistemos veikimo sutrikimų, bei iš anksto informuoti PO, kai Teikėjas įžvelgia galimą resursų trūkumą arba pokyčio poreikį. - Atnaujinti sistemos modulių administratoriaus vadovus, kad dokumentai visiškai atitiktų galimus administratoriaus veiksmus, atliekant standartinę priežiūrą ir veikimo atkūrimą. Jeigu paslaugų teikėjas atlieka bet kokį administravimo veiksmą, kuris yra neaprašytas sistemos administravimo vadovuose, teikėjas privalo atnaujinti susijusius vadovus, detalai aprašydamas minėtą veiksmą, ir suderinti atnaujintą dokumentą su PO. Esant poreikiui, teikėjas privalės 	<p>atnaujinimo ir/ar pataisymo diegimas trunka iki 4 val. arba diegiant atnaujinimą ir/ar pataisymą nereikia papildomai diegti kitų susietų atnaujinimų ir/ar pataisymų). Atnaujinimai ir pataisymai taip pat gali būti diegiami, jeigu tai būtina sistemų veikimo sutrikimui pašalinti, tačiau toks diegimas irgi turi būti patvirtintas PO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizuoti PO rezervinio kopijavimo procesų techninius žurnalus, įvertinant, ar rezervinis aplinkų kopijavimas atitinka nustatytas procedūras, ir inicijuoti nustatytų problemų ar netikslumų sprendimą/ištaisymą. - Rezervinis kopijavimas ir duomenų atkūrimas iš rezervinės duomenų kopijos - Stebėti gamybinių aplinkų sisteminius žurnalus ir būtinus parametrus bei atlikti proaktyvius veiksmus (tokius, kaip „tablespace“ valdymas, laikinų duomenų šalinimas), siekiant išvengti sistemos veikimo sutrikimų, bei iš anksto informuoti PO, kai Teikėjas įžvelgia galimą resursų trūkumą arba pokyčio poreikį. - Atnaujinti sistemos modulių administratoriaus vadovus, kad dokumentai visiškai atitiktų galimus administratoriaus veiksmus, atliekant standartinę priežiūrą ir veikimo atkūrimą. Jeigu paslaugų teikėjas atlieka bet kokį administravimo veiksmą, kuris yra neaprašytas sistemos administravimo vadovuose, teikėjas privalo atnaujinti susijusius vadovus, detalai aprašydamas minėtą veiksmą, ir suderinti atnaujintą dokumentą su PO. Esant poreikiui, teikėjas privalės sukurti naują sistemos administravimo vadovą. - Pradėdamas teikti paslaugas, paslaugų teikėjas privalo atnaujinti sistemos architektūros dokumentą. Visu paslaugų teikimo laikotarpiu, atlikus bet kuriuos infrastruktūros pokyčius, nuolat atnaujinti dokumentaciją.
--	--	--	--

		<p>sukurti naują sistemas administravimo vadovą.</p> <p>- Pradėdamos teikti paslaugas, paslaugų teikėjas privalo atnaujinti sistemas architektūros</p>	
--	--	--	--

		<p>dokumentą. Visu paslaugų teikimo laikotarpiu, atlikus bet kuriuos infrastruktūros pokyčius, nuolat atnaujinti dokumentaciją.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paslaugų teikėjas privalo paruošti ir teikti per praėjusį mėnesį teikėjo įvykdytų darbų (atskirai nurodant darbus, įvykdytus teikiant paslaugas), padarytų pakeitimų ir įdiegtų atnaujinimų, įvykusių ir išspręstų incidentų ataskaitą (nurodant: 1. Kiek laiko sugaišta atliekant darbus ir sprendžiant incidentus; 2. Kokios sutrikimų priežastys; 3. Kokius vienareikšmiškus ir galimai mažiausiai sąnaudų reikalaujančius veiksmus PO galėtų atlikti ateityje, kad įsitikintų, jog sistema yra pasiekiamas/nepasiekiamas dėl šio konkretaus sutrikimo, o atliktų veiksmų rezultatas padėtų identifikuoti, ar sutrikimas turi būti šalinamas paslaugų teikėjo ar trečiųjų šalių). 	
31.	Kritinių incidentų sprendimas	<p>Kritinių incidentų sprendimas apima:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kritinės infrastruktūros labai skubių, didelę įtaką veiklai darančių incidentų sprendimą pagal numatytą reakcijos laiką; - Kritinės infrastruktūros funkcionalumo atstatymą per numatytą funkcionalumo atstatymo laiką; - Konsultacijas telefonu, sutrikimų šalinimus nuotoliniu būdu arba įrangos eksploatacijos vietoje; - Dokumentacijos po kritinio incidento atnaujinimo darbus. 	<p>Kritinių incidentų sprendimas apima: - Kritinės infrastruktūros labai skubių, didelę įtaką veiklai darančių incidentų sprendimą pagal numatytą reakcijos laiką;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kritinės infrastruktūros funkcionalumo atstatymą per numatytą funkcionalumo atstatymo laiką; - Konsultacijas telefonu, sutrikimų šalinimus nuotoliniu būdu arba įrangos eksploatacijos vietoje; - Dokumentacijos po kritinio incidento atnaujinimo darbus.
VII. Paslaugos specifikacija informacinių sistemų infrastruktūros priežiūros paslaugai:			

32.	Operacinių sistemų/virtualizacijos priežiūra	<ul style="list-style-type: none"> - Operacinių sistemų/virtualizacijos programinės įrangos priežiūra, pataisymų įdiegimas ir IP adresų konfigūravimas; - Operatyvus operacinių sistemų/virtualizacijos platformų incidentų ir problemų sprendimas, veikimo atstatymas įvykus gedimui; 	<ul style="list-style-type: none"> - Operacinių sistemų/virtualizacijos programinės įrangos priežiūra, pataisymų įdiegimas ir IP adresų konfigūravimas; - Operatyvus operacinių sistemų/virtualizacijos platformų incidentų ir problemų sprendimas, veikimo atstatymas įvykus gedimui;
-----	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - Operacinių sistemų/virtualizacijos platformų konfigūracijos keitimas. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja; - Operacinių sistemų/virtualizacijos platformų pataisymų diegimas. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja; - Operacinių sistemų/virtualizacijos platformų saugumo lygio patikrinimas; - Įvykių žurnalų ir sistemos darbo ataskaitų nagrinėjimas; - Rezervinio kopijavimo procesų inspektavimas; - Stebėjimo sistemos pranešimų peržiūrėjimas; - Rekomendacijos procesų optimizavimui, prioritetų nustatymui, siekiant optimalios sistemų greitaveikos bei maksimalaus našumo; - Administratoriaus slaptažodžių pakeitimas. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja. 	<ul style="list-style-type: none"> - Operacinių sistemų/virtualizacijos platformų konfigūracijos keitimas. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja; - Operacinių sistemų/virtualizacijos platformų pataisymų diegimas. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja; - Operacinių sistemų/virtualizacijos platformų saugumo lygio patikrinimas; - Įvykių žurnalų ir sistemos darbo ataskaitų nagrinėjimas; - Rezervinio kopijavimo procesų inspektavimas; - Stebėjimo sistemos pranešimų peržiūrėjimas; - Rekomendacijos procesų optimizavimui, prioritetų nustatymui, siekiant optimalios sistemų greitaveikos bei maksimalaus našumo; - Administratoriaus slaptažodžių pakeitimas. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja.
--	--	---	---

33.	Rezervinio kopijavimo paslauga	<p>- Atsarginio duomenų kopijavimo proceso užtikrinimas, informacijos atkūrimas iš rezervinių kopijų po incidento. Jei sutrikimas yra paslaugų teikėjo kompetencijoje – pašalinti sutrikimą. Kitu atveju – informuoti PO apie sutrikimo priežastis.</p> <p>- Rezervinio duomenų kopijavimo procesų techninių žurnalų patikra ir vertinimas ar kopijavimo procesas atitinka nustatytas procedūras, nustatytų problemų taisymas. Jei sutrikimas yra paslaugų teikėjo kompetencijoje – pašalinti sutrikimą. Kitu atveju – informuoti PO apie sutrikimo priežastis.</p>	<p>- Atsarginio duomenų kopijavimo proceso užtikrinimas, informacijos atkūrimas iš rezervinių kopijų po incidento. Jei sutrikimas yra paslaugų teikėjo kompetencijoje – pašalinti sutrikimą. Kitu atveju – informuoti PO apie sutrikimo priežastis.</p> <p>- Rezervinio duomenų kopijavimo procesų techninių žurnalų patikra ir vertinimas ar kopijavimo procesas atitinka nustatytas procedūras, nustatytų problemų taisymas. Jei sutrikimas yra paslaugų teikėjo kompetencijoje – pašalinti sutrikimą. Kitu atveju – informuoti PO apie sutrikimo priežastis.</p>
34.	Microsoft sistemų priežiūros paslaugų apimtis	<p>- Analizuoti informacinių sistemų, veikiančių Microsoft programinės įrangos pagrindu sutrikimus. Jei sutrikimas yra paslaugų teikėjo kompetencijoje – pašalinti sutrikimą. Kitu atveju – informuoti PO apie sutrikimo priežastis;</p> <p>- Reikiamų Microsoft programinės įrangos atnaujinimų ir pataisymų diegimas. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja;</p>	<p>- Analizuoti informacinių sistemų, veikiančių Microsoft programinės įrangos pagrindu sutrikimus. Jei sutrikimas yra paslaugų teikėjo kompetencijoje – pašalinti sutrikimą. Kitu atveju – informuoti PO apie sutrikimo priežastis;</p> <p>- Reikiamų Microsoft programinės įrangos atnaujinimų ir pataisymų diegimas. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja;</p>

		<p>- Konsultavimas Microsoft programinės įrangos klausimais, rekomendacijos ir konsultacijos IS sutrikimų prevencijos, optimizavimo, funkcionalumo atkūrimo ar išplėtimo klausimais. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja;</p> <p>- Microsoft 365 debesijos paslaugų (planas E3) valdymas. Paslaugų konfigūravimas, sistemos sutrikimų paieška ir jų taisymas inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja.</p> <p>- El. pašto sistemos (Microsoft Exchange 2013) veikimo stebėjimas. Sistemos konfigūravimas, sistemos sutrikimų paieška ir jų taisymas inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja.</p> <p>- Active Directory vartotojų ir grupių administravimas, tai yra sukūrimas, šalinimas, išjungimas, teisių keitimas. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja.</p>	<p>- Konsultavimas Microsoft programinės įrangos klausimais, rekomendacijos ir konsultacijos IS sutrikimų prevencijos, optimizavimo, funkcionalumo atkūrimo ar išplėtimo klausimais. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja;</p> <p>- Microsoft 365 debesijos paslaugų (planas E3) valdymas. Paslaugų konfigūravimas, sistemos sutrikimų paieška ir jų taisymas inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja.</p> <p>- El. pašto sistemos (Microsoft Exchange 2013) veikimo stebėjimas. Sistemos konfigūravimas, sistemos sutrikimų paieška ir jų taisymas inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja. - Active Directory vartotojų ir grupių administravimas, tai yra sukūrimas, šalinimas, išjungimas, teisių keitimas. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja.</p>
--	--	--	---

35.	<p>Aktyvios kompiuterių tinklo įrangos (ugniasienių, šakotuvų, belaidžių prieigos taškų) priežiūros darbai</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aktyvių kompiuterių tinklo įrangos darbingumo stebėjimas; - Incidentų ir problemų sprendimas, veikimo atstatymas įvykus gedimui; - Konfigūracijos keitimas. <p>Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja; - Pataisymų diegimas. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dubliuotos tinklo įrangos, veikiančios „aukšto patikimumo“ režimu, testavimas; - Ugniasienių prieigos kontrolės sąrašų, maršrutizavimo lentelių, IP adresų ir jų transliavimo pakeitimai; - Tinklo saugumo lygio patikrinimas; - Tinklo įrangos gamintojo programinės įrangos atnaujinimas (jeigu buvo gamintojo pateiktas); - Ugniasienių įvykių žurnalu patikrinimai; - Stebėjimo sistemos pranešimų peržiūrėjimas; - Rekomendacijos tinklo ir informacinių sistemų infrastruktūros saugumo pagerinimui. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aktyvių kompiuterių tinklo įrangos darbingumo stebėjimas; - Incidentų ir problemų sprendimas, veikimo atstatymas įvykus gedimui; - Konfigūracijos keitimas. <p>Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja; - Pataisymų diegimas. Inicijuojamas klientui prašant arba jei incidento sprendimas to reikalauja;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dubliuotos tinklo įrangos, veikiančios „aukšto patikimumo“ režimu, testavimas; - Ugniasienių prieigos kontrolės sąrašų, maršrutizavimo lentelių, IP adresų ir jų transliavimo pakeitimai; - Tinklo saugumo lygio patikrinimas; - Tinklo įrangos gamintojo programinės įrangos atnaujinimas (jeigu buvo gamintojo pateiktas); - Ugniasienių įvykių žurnalu patikrinimai; - Stebėjimo sistemos pranešimų peržiūrėjimas; - Rekomendacijos tinklo ir informacinių sistemų infrastruktūros saugumo pagerinimui.
VIII. Paslaugos specifikacija informacinių sistemų infrastruktūros stebėjimo sistemai:			

36.	Reikalavimai paslaugos įvedimui	Per 2 savaites nuo sutarties įsigaliojimo suderintas stebimų parametrų sąrašas. Įdiegta sistema per 1 mėnesį nuo sutarties įsigaliojimo dienos.	Per 2 savaites nuo sutarties įsigaliojimo suderintas stebimų parametrų sąrašas. Įdiegta sistema per 1 mėnesį nuo sutarties įsigaliojimo dienos.
-----	---------------------------------	---	---

37.	Reikalavimai kritinės informacinių sistemų infrastruktūros stebėjimui	<p>Informacinių sistemų infrastruktūros stebėjimas turi būti vykdomas ištisą parą (24/7).</p> <p>Turi būti pateikta, įdiegta ir sukonfigūruota stebėsenos programinė įranga. Paslaugų teikėjo stebėsenos sistema privalo turėti galimybę pasinaudoti PO stebėsenos sistemoje sukaupta informacija.</p> <p>Paslaugų teikėjas periodiškai, bet ne rečiau kaip kartą per mėnesį, pateikia PO stebėsenos ataskaitas.</p> <p>Paslaugų teikėjas nedelsiant informuoja PO apie informacinių sistemų kritines situacijas, tokias kaip nepakankama laisva erdvė informacijos kaupikliuose, kritiniai failų dydžiai (duomenų bazės, sisteminiai failai) internetinių puslapių, duomenų bazių ar bet kokių kritinių servisų neveikiamas ir pan.), kritiniai resursų (CPU, atmintis, tinklo apkrova ir pan.) panaudojimo dydžiai.</p>	<p>Informacinių sistemų infrastruktūros stebėjimas bus vykdomas ištisą parą (24/7).</p> <p>Bus pateikta, įdiegta ir sukonfigūruota stebėsenos programinė įranga. Paslaugų teikėjo stebėsenos sistema turės galimybę pasinaudoti PO stebėsenos sistemoje sukaupta informacija.</p> <p>Paslaugų teikėjas periodiškai, bet ne rečiau kaip kartą per mėnesį, pateiks PO stebėsenos ataskaitas.</p> <p>Paslaugų teikėjas nedelsiant informuos PO apie informacinių sistemų kritines situacijas, tokias kaip nepakankama laisva erdvė informacijos kaupikliuose, kritiniai failų dydžiai (duomenų bazės, sisteminiai failai) internetinių puslapių, duomenų bazių ar bet kokių kritinių servisų neveikiamas ir pan.), kritiniai resursų (CPU, atmintis, tinklo apkrova ir pan.) panaudojimo dydžiai.</p>
38.	Reikalavimai stebėsenos programinės įrangos funkcionalumui	<p>Stebėsenos programinė įranga turi fiksuoti konfigūruojamus įvykius bei duomenis iš šių duomenų šaltinių:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standartinės ICMP užklauskos (PING); - Visi SNMP protokolu veikiančys duomenų šaltiniai; - Atsako i parengta HTTP užklauską formatas bei trukmė; - Windows System ir Application žurnalai; - HP Systems Insight Manager įvykiai; - WMI; - Windows Performance Monitor skaitliukai (taip pat ir trečiųjų šalių programų); - IPMI įrenginiai. <p>Programinė įranga turi būti pajėgi serveriuose stebėti šiuos arba daugiau parametrų:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visa/laisva erdvė megabaitais tam tikrame diske; - Tam tikro failo tapatumo patikrinimas(kontrolinė suma); - Vidutinis disko skaitymo eilės ilgis; 	<p>Stebėsenos programinė įranga fiksuos konfigūruojamus įvykius bei duomenis iš šių duomenų šaltinių:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standartinės ICMP užklauskos (PING); - Visi SNMP protokolu veikiančys duomenų šaltiniai; - Atsako i parengta HTTP užklauską formatas bei trukmė; - Windows System ir Application žurnalai; - HP Systems Insight Manager įvykiai; - WMI; - Windows Performance Monitor skaitliukai (taip pat ir trečiųjų šalių programų); - IPMI įrenginiai. <p>Programinė įranga bus pajėgi serveriuose stebėti šiuos arba daugiau parametrų:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visa/laisva erdvė megabaitais tam tikrame diske; - Tam tikro failo tapatumo patikrinimas(kontrolinė suma); - Vidutinis disko skaitymo eilės

		<ul style="list-style-type: none">- Vidutinis disko rašymo eilės ilgis;	<ul style="list-style-type: none">ilgis;- Vidutinis disko rašymo eilės ilgis;
--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> - Perskaitytu iš disko baitu skaičius per sekunde; - Įrašytų į diską skaičius per sekunde; - Visa/laisva atmintis; - Serverio statusas (aktyvus/neaktyvus); - Serverio aktyvios būsenos trukmę (val.); - Procesų/gijų skaičius; - Procesoriaus apkrova. <p>Programinė įranga turi būti pajėgi automatiškai reaguoti į įrangos siunčiamus aliarmo pranešimus (SNMP traps), priklausomai nuo suderintos politikos atitinkamai užregistruojant incidentą paslaugų teikėjui.</p> <p>Programinė įranga turi palaikyti automatinį įrenginių tinkle identifikavimą (discovery).</p> <p>Programinė įranga turi palaikyti hierarchinį metrikų duomenų konsolidavimą (pvz., komponentai>serveriai-> paslaugos), kad būtų galima stebėti kompleksinių paslaugų būklę.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Perskaitytu iš disko baitu skaičius per sekunde; - Įrašytų į diską skaičius per sekunde; - Visa/laisva atmintis; - Serverio statusas (aktyvus/neaktyvus); - Serverio aktyvios būsenos trukmę (val.); - Procesų/gijų skaičius; - Procesoriaus apkrova. <p>Programinė įranga bus pajėgi automatiškai reaguoti į įrangos siunčiamus aliarmo pranešimus (SNMP traps), priklausomai nuo suderintos politikos atitinkamai užregistruojant incidentą paslaugų teikėjui.</p> <p>Programinė įranga palaikys automatinį įrenginių tinkle identifikavimą (discovery).</p> <p>Programinė įranga palaikys hierarchinį metrikų duomenų konsolidavimą (pvz., komponentai>serveriai-> paslaugos), kad būtų galima stebėti kompleksinių paslaugų būklę.</p>
IX. Papildomos konsultacinės paslaugos – ne daugiau kaip 200 val. (orientacinis kiekis metams, bus perkama tik pagal PO poreikį):			
39.	Kritinių incidentų sprendimas ne darbo valandomis	<p>Kritinių incidentų sprendimas apims: - Kritinės infrastruktūros labai skubių, didelę įtaką veiklai darančių incidentų sprendimą pagal numatytą reakcijos laiką;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kritinės infrastruktūros funkcionalumo atstatymą per numatytą funkcionalumo atstatymo laiką; - Konsultacijas telefonu, sutrikimų šalinimus nuotoliniu būdu arba įrangos eksploatacijos vietoje; - Dokumentacijos po kritinio incidento atnaujinimo darbus. 	<p>Kritinių incidentų sprendimas apims: - Kritinės infrastruktūros labai skubių, didelę įtaką veiklai darančių incidentų sprendimą pagal numatytą reakcijos laiką;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kritinės infrastruktūros funkcionalumo atstatymą per numatytą funkcionalumo atstatymo laiką; - Konsultacijas telefonu, sutrikimų šalinimus nuotoliniu būdu arba įrangos eksploatacijos vietoje;

			- Dokumentacijos po kritinio incidento atnaujinimo darbus.
40.	Konsultacinės paslaugos	<p>Konsultacinės paslaugos apims:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konsultacijas naujų tarnybinių stočių diegimo, konfigūravimo, migravimo klausimais; - Tarnybinių stočių migravimo iš fizinės į virtualią aplinką darbus; - Operacinių sistemų ir duomenų bazių valdymo sistemų naujausių pakeitimų, pakeitimų rinkinių bei pataisų įvertinimą bei esant poreikiui migravimo į aukštesnę sistemos versiją darbus; 	<p>Konsultacinės paslaugos apims:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konsultacijas naujų tarnybinių stočių diegimo, konfigūravimo, migravimo klausimais; - Tarnybinių stočių migravimo iš fizinės į virtualią aplinką darbus; - Operacinių sistemų ir duomenų bazių valdymo sistemų naujausių pakeitimų, pakeitimų rinkinių bei pataisų įvertinimą bei esant poreikiui
		<ul style="list-style-type: none"> - Infrastruktūros konsolidavimo bei centralizavimo darbus; - Informacinių sistemų analizės, projektavimo, diegimo ir migravimo darbus; - Rekomendacijas ir darbus, apimant bet neapsiribojant: <ul style="list-style-type: none"> a) Prieinamumo ir našumo gerinimu; b) Ekonomiškumo bei aplinkosauginių aspektų gerinimu; c) Ekspertines konsultacijas virtualizacijos aplinkos optimizavimui ir gerinimui; d) Active Directory tarnybos optimizavimui ir gerinimui; e) El. pašto sistemos optimizavimu ir gerinimu; f) Duomenų bazių infrastruktūros optimizavimu ir tikrinimu; g) Licencijavimo optimizavimui. 	<p>migravimo į aukštesnę sistemos versiją darbus;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Infrastruktūros konsolidavimo bei centralizavimo darbus; - Informacinių sistemų analizės, projektavimo, diegimo ir migravimo darbus; - Rekomendacijas ir darbus, apimant bet neapsiribojant: <ul style="list-style-type: none"> a) Prieinamumo ir našumo gerinimu; b) Ekonomiškumo bei aplinkosauginių aspektų gerinimu; c) Ekspertines konsultacijas virtualizacijos aplinkos optimizavimui ir gerinimui; d) Active Directory tarnybos optimizavimui ir gerinimui; e) El. pašto sistemos optimizavimu ir gerinimu; f) Duomenų bazių infrastruktūros optimizavimu ir tikrinimu;

			g) Licencijavimo optimizavimui.
--	--	--	---------------------------------

5 lentelė. Kartu su pasiūlymu pateikiami šie dokumentai:

Eil. Nr.	Pateiktų dokumentų pavadinimas	Dokumento puslapių skaičius
1.	1.1. ir 1.2. atsiliepinimas	1
2.	1.2. Gamintojo sertifikatas	1
3.	1.3. Atsiliepinimas	1
4.	1.3. PPA	1
5.	2.1. ISO 20000 standartas	1
6.	3. CV	5
7.	3. Sertifikatas	1
8.	3.1. CV	6
9.	3.1. Sertifikatas	3
10.	3.2. CV	3
11.	3.2. Sertifikatas	3
12.	3.3. ir 3.6. CV	6
13.	3.3. Sertifikatas	3
14.	3.4. CV	10
15.	3.4. Sertifikatas	1
16.	3.5. CV	4
17.	3.5. Sertifikatas	3
18.	3.6. Sertifikatas	1
19.	Igaliojimas	1
20.	Konfidencialu Specialistai	1
21.	Konfidencialu Sutartys	2
22.	Įsakymas dėl pavadavimo	1

6 lentelė. Sutarties vykdymui bus pasitelkti šie subteikėjai:

Eil. Nr.	Subteikėjo pavadinimas	Paslaugų pavadinimas, apimtys, kurių vykdymui bus pasitelkti subteikėjai

Pastaba. Pildyti tuomet, jei bus pirkimo sutarties vykdymui pasitelkti subteikėjai.

7 lentelė. Ši pasiūlyme nurodyta informacija yra konfidenciali:

Eil. Nr.	Pateikto dokumento pavadinimas (rekomenduojama pavadinime vartoti žodį „Konfidencialu“)	Dokumento puslapių skaičius
1.	Konfidencialu Specialistai	1
2.	Konfidencialu Sutartys	2

Pastaba. Teikėjui nenurodžius, kokia informacija yra konfidenciali, laikoma, kad konfidencialios informacijos pasiūlyme nėra.

Pasiūlymas galioja iki pirkimo sąlygose nurodyto termino.

Centralizuotų pardavimų ir
operacijų skyriaus vadovas

Valdimaras Anickis

(Teikėjo arba jo įgalioto asmens (Vardas ir pavardė) pareigų pavadinimas)