

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA KOMPIUTERINĖS ĮRANGOS IR IT SISTEMŲ APTARNAVIMO IR PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ PIRKIMUI

1. PERKAMŲ PASLAUGŲ APRAŠYMAS

- 1.1. Perkamos paslaugos (toliau – Paslaugos) suprantamos kaip:
 - 1.1.1. Kompiuterinės įrangos (įskaitant ir joje suinstaliuotą programinę įrangą, IT sistemų priežiūrą):
 - 1.1.1.1. Kompiuterizuotų darbo vietų priežiūra;
 - 1.1.1.2. Tarnybinių stočių (serverių, duomenų saugyklų) priežiūra;
 - 1.1.1.3. IT sistemų priežiūra;
 - 1.1.1.4. Tinklo įrangos priežiūra:
 - 1.1.1.4.1. Tinklinės aktyvinės įrangos priežiūra;
 - 1.1.1.4.2. Vietinių kompiuterių tinklų pasyviosios įrangos priežiūra, išplėtimas, įrengiant aktyviąją ir pasyviąją dalis (kabeliai, kompiuterinės rozetės, komutavimo kabeliai, šakotuvai, komutatoriai);
 - 1.1.1.4.3. Tinklinių daugiafunkcinių įrenginių ir spausdintuvų priežiūra (įskaitant tonerių keitimo paslaugą);
 - 1.1.2. Nepertraukiamų maitinimo šaltinių priežiūra;
 - 1.1.3. Konsultavimas IT sistemų diegimo, priežiūros ir vystymo klausimais;
 - 1.1.4. Naudojamos įrangos optimizavimo vertinimas;
 - 1.1.5. Duomenų saugumo ir archyvavimo vystymas ir tobulinimas;
- 1.2. Kompiuterinės ir kitos įrangos, kurios priežiūra turi būti atliekama, kiekiai nedidinant paslaugų kainos gali keistis iki 15 proc.

2. PASLAUGŲ TIKSLAI

- 2.1. Paslaugų tikslai yra:
 - 2.1.1. užtikrinti viešosios įstaigos „Klaipėdos šventės“ (toliau – Perkančioji organizacija) techninės ir programinės įrangos korektišką funkcionavimą, toje įrangoje laikomos informacijos saugumą ir prieinamumą;
 - 2.1.2. užtikrinti greitą reagavimą į gedimo incidentus, savalaikį darbingumo atstatymą, lankstumą ir problemų prevenciją.

3. PASLAUGŲ OBJEKTAS

- 3.1. Šiuo metu Perkančioji organizacija naudoja tokią techninę ir standartinę programinę įrangą / techninės ir standartinės programinės įrangos techninę priežiūrą perkama šiems kiekiams:
 - 3.1.1. Kompiuterizuotos darbo vietos, kuriose įdiegta įvairių versijų Microsoft Windows operacinė sistema, Microsoft Office biuro programų paketai, kita biuruose naudojama programinė įranga – 16 vnt.:
 - Stacionarus kompiuteris – 7 vnt.
 - Nešiojamas kompiuteris – 9 vnt.
 - 3.1.2. Fizinės tarnybinės darbo stotys (serveriai, duomenų saugyklos) – 3 vnt.:
 - Tinklinė duomenų saugykla – 2 vnt.;
 - Programinė įranga:
 - VMware;
 - Windows server;
 - Backup;
 - IIS Server;
 - UPS.
 - 3.1.3. Tinklinė aktyvioji įranga – 5 vnt.:
 - Šakotuvai – 1 vnt.;
 - Maršrutizatorius – 1 vnt.;
 - WiFi AP – 3 vnt.;

- 3.1.4. Tinkliniai multifunkciniai įrenginiai – 1 vnt.:
Samsung – 1 vnt.;
- 3.1.5. Nepertraukiamo maitinimo šaltiniai – 7 vnt.;
- 3.1.6. Tinklinė pasyvioji įranga:
Kompiuterinis LAN tinklas Turgaus g. 22-8, Klaipėda.
- 3.2. IT sistemų sąvoka ir perkančiosios organizacijos IT sistemų aprašymas:
 - 3.2.1. IT sistema – techninių ir standartinių programinių priemonių visuma;
 - 3.2.2. IT sistemos pasiekiamumas – standartinės programinės įrangos funkcionavimas leidžia naudotojams normaliu režimu dirbti su sistema;
 - 3.2.3. IT sistemų prieinamumas („Availability“): IT sistemos funkcionavimo laikas, atmetus gedimus ir prastovas profilaktikai;
 - 3.2.4. Kompiuterizuotos darbo vietos turi būti technologiškai funkcionalios (pasiekiamos) pagal principą „8 valandos per darbo dieną, 5 darbo dienos per savaitę, 251 darbo dienos per metus“. Vykdytojas turi atvykti (prisijungti nuotoliniu būdu prie sistemos, jeigu įmanoma) pas Užsakovą per 6 darbo valandas nuo iškvietimo registravimo darbo dienomis (vykdytojo darbo laikas nuo 9:00 iki 18:00 val.);
 - 3.2.5. Šiuo metu Perkančioji organizacija naudoja tokias IT sistemas/ techninę priežiūrą perkama šioms IT sistemoms:
 - 3.2.5.1. Apskaitos ir turto valdymo sistema (buhalterija) (šios IT sistemos priežiūrą vykdys kita įmonė, bet privaloma užtikrinti sklandų bendradarbiavimą šalinant sutrikimus ar vykdant pakeitimus);
 - 3.2.5.2. el. pašto paslauga, Interneto svetainių talpinimo paslauga Hostex (Telia), Interneto vizija hosting serveriuose;
 - 3.2.5.3. Interneto svetainių turinio valdymo sistema Hostex (Telia), Interneto vizija hosting serveriuose (šios IT sistemos priežiūrą vykdys kita įmonė, bet privaloma užtikrinti sklandų bendradarbiavimą šalinant sutrikimus ar vykdant pakeitimus).

4. REIKALAVIMAI PASLAUGOMS

4.1. BENDRIEJI REIKALAVIMAI:

- 4.1.1. Tiekėjas įsipareigoja:
 - 4.1.1.1. užtikrinti Perkančiosios organizacijos IT sistemų, kompiuterių tinklų, kompiuterinės įrangos bei joje suinstaliuotos programinės įrangos saugų bei nepertraukiamą funkcionavimą ir sąveiką;
 - 4.1.1.2. užtikrinti tarnybinių stočių ir jose kaupiamos informacijos tinkamą apsaugą;
 - 4.1.1.3. kaupti ir sisteminti su Perkančiosios organizacijos IT sistemomis ir kompiuterine įranga bei joje suinstaliuota programine įranga susijusią dokumentaciją;
 - 4.1.1.4. teikti ataskaitas apie surastas IT sistemų, kompiuterių tinklų, duomenų bazių klaidas ir siūlomus tobulinimus;
 - 4.1.1.5. Perkančiosios organizacijos turimą programinę įrangą instaliuoti tik į Perkančiosios organizacijos įrangą;
 - 4.1.1.6. Tiekėjas neatsako už reikalavimų, kurių negali įvykdyti ne dėl savo kaltės, vykdymą.

4.2. SAVOKOS IR REIKALAVIMAI PAGALBAI:

- 4.2.1. Veikimo sutrikimas – kai Perkančiosios organizacijos vidiniai arba išorės naudotojai dėl operacinės sistemos, techninės įrangos, sisteminės programinės įrangos funkcionalumo sutrikimų (esant tvarkingai IT infrastruktūrai) negali atlikti numatytų sistemos funkcijų;
- 4.2.2. Incidentas - aptarnaujamos IT infrastruktūros (techninės ir programinės Įrangos) sutrikimas, nepriklausomai nuo jo kilmės. Incidentu nelaikomas resursų (išteklių), kurie įrangos gamintojo techninėse specifikacijose apibūdinami kaip eksploatacinės medžiagos, trūkumas;
- 4.2.3. Problema – tai nežinomos gilios priežastys, dėl kurių IT sistemos veikimas įtakojamas neigiamai. Taip pat problema laikoma pasikartojantys tos pačios kilmės incidentai;
- 4.2.4. Pakeitimas – bet koks IT sistemos ar IT infrastruktūros konfigūracijos pakeitimas;
- 4.2.5. Pagalbos suteikimo laikas: darbo dienomis nuo 9:00 iki 18:00 kreipiantis telefonu, elektroniniu paštu; kreipiantis po darbo laiko valandų, reagavimo laikas skaičiuojamas nuo sekančios darbo dienos 9:00.

4.3. REIKALAVIMAI KOMPIUTERIZUOTŲ DARBO VIETŲ PRIEŽIŪRAI:

- 4.3.1 Bendra priežiūros paslaugų apimtis:
 - 4.3.1.1. Kompiuterių ir kompiuterinio tinklo stebėjimas bei administravimas;
 - 4.3.1.2. Incidentų sprendimas;
 - 4.3.1.3. Pasikeitimų valdymas;
 - 4.3.1.4. Konfigūracijų valdymas;
 - 4.3.1.5. Problemų valdymas;
 - 4.3.1.6. Gedimų sistemoje šalinimas.
- 4.3.2. Reikalavimai paslaugos įvedimui:
 - 4.3.2.1. Techninės įrangos inventorizacija;
 - 4.3.2.2. Programinės įrangos inventorizacija.
- 4.3.3. Reikalavimai įrangos apskaitai:
- 4.3.4. Priežiūros paslaugos teikimo laikas: darbo dienomis nuo 9:00 iki 18:00;
- 4.3.5. Teikiamos kompiuterizuotų darbo vietų priežiūros paslaugos:
 - 4.3.5.1. Incidentų sprendimas (darbingumo atstatymas);
 - 4.3.5.2. Pakeitimų vykdymas, įskaitant naujų darbo vietų kūrimą;
 - 4.3.5.3. Problemų sprendimas;
 - 4.3.5.4. Incidentų (darbingumo atstatymo) sprendimo paslaugų apimtis:
 - 4.3.5.4.1. Techninės įrangos gedimų šalinimas;
 - 4.3.5.4.2. Standartinės programinės įrangos (operacinių sistemų, taikomosios programinės įrangos) gedimų šalinimas.
 - 4.3.5.5. Pakeitimų vykdymo apimtis:
 - 4.3.5.5.1. Techninės įrangos diegimas, perkėlimas, modernizavimas ir migravimas;
 - 4.3.5.5.2. Programinės įrangos diegimas, atnaujinimas, šalinimas, konfigūravimas.
- 4.3.6. Nuolatiniai darbai:
 - 4.3.6.1. Kompiuterių įvykių žurnalo peržiūra, klaidų įrašų analizė. Prireikus, klaidų įrašų priežasčių panaikinimas;
 - 4.3.6.2. Operacinės sistemos bei prižiūrimų aplikacijų pataisymų paketų (service pack) sekimas ir diegimas;
 - 4.3.6.3. Antivirusinės programos veikimo stebėjimas, atnaujinimų sekimas ir diegimas;
- 4.3.8. Mėnesiniai darbai: profilaktinis diskų patikrinimas bei defragmentavimas;
- 4.3.9. Kasmetiniai darbai: užsakomas nepertraukiamo maitinimo šaltinių veikimo išbandymas elektros dingimo atveju.
- 4.3.10. Paslaugos teikimo būdai: Nuotoliniu būdu arba Įrangos buvimo vietoje.
- 4.3.11. Reakcijos laikas: kompiuterinių darbo vietų incidentams (ne daugiau kaip 6 darbo val. pranešimo apie darbingumo sutrikimą iki atvykimo į įrangos eksploatacijos vietą, ar sprendimo nuotoliniu būdu pradžios).
- 4.3.12. Darbingumo atstatymo laikas kompiuterinėms darbo vietoms ne daugiau kaip darbo 8 val.;
- 4.3.13. Darbingumo sutrikimų tvarkymas esant ypatingos svarbos sutrikimui (kai dėl sutrikimo Perkančioji organizacija negali vykdyti savo funkcijų): reakcijos laikas – 4 darbo val., sutrikimo pašalinimo laikas – 4 darbo valandos
- 4.3.14. Pakeitimų įvykdymo laikas Ne daugiau kaip dvi darbo dienos.
- 4.4. REIKALAVIMAI TARNYBINIŲ STOČIŲ IR DUOMENŲ SAUGYKLOS PRIEŽIŪRAI:**
 - 4.4.1. Priežiūros paslaugos teikimo laikas darbo dienomis nuo 9:00 iki 18:00;
 - 4.4.2. Teikiamos IT sistemų priežiūros ir aptarnavimo paslaugos:
 - 4.4.2.1. Incidentų sprendimas (darbingumo atstatymas);
 - 4.4.2.2. Pakeitimų vykdymas;
 - 4.4.2.3. Problemų sprendimas.
 - 4.4.3. Reikalavimai paslaugos įvedimui:
 - 4.4.3.1. Techninės įrangos inventorizacija;
 - 4.4.3.2. Programinės įrangos inventorizacija.
 - 4.4.4. Nuolatiniai aptarnavimo darbai:
 - 4.4.4.1. Kiekvieno prižiūrimo serverio įvykių žurnalo peržiūra, klaidų įrašų analizė. Prireikus, klaidų įrašų priežasčių panaikinimas;

4.4.4.2. Archyvavimo darbų ataskaitų stebėjimas, klaidų analizė. Prireikus, klaidų priežasčių panaikinimas bei archyvavimo pakartojimas;

4.4.4.3. Pasirodančių operacinės sistemos bei prižiūrimų aplikacijų (IIS, SQL ir pan.) pataisymų paketų (service pack) sekimas. Operacinės sistemos bei prižiūrimų aplikacijų pataisymų paketų įdiegimas;

4.4.4.4. Pasirodančių operacinės sistemos bei prižiūrimų aplikacijų (IIS, SQL ir pan.) atnaujinimų (critical hotfix) sekimas. Operacinės sistemos bei prižiūrimų aplikacijų būtinų atnaujinimų diegimas;

4.4.4.5. Laisvos diskinės vietos stebėjimas. Prireikus, imtis priemonių, kad būtų užtikrinta laisva diskinė vieta;

4.4.4.6. Visų reikalingų kompiuterio servisų veikimo stebėjimas. Prireikus, atitinkamų priemonių ėmimasis, kad užtikrinti reikalingų servisų veikimą;

4.4.4.7. Prieigų antivirusinės programos veikimo stebėjimas. Prireikus, atitinkamų priemonių ėmimasis, kad užtikrinti antivirusinės programos veikimą;

4.4.4.8. Pasirodančių antivirusinės programos atnaujinimų sekimas. Antivirusinės programos atnaujinimų diegimas;

4.4.4.9. Antivirusinės programos skanavimo įvykių žurnalo peržiūra. Prireikus, atitinkamų priemonių ėmimasis, kad panaikinti viruso buvimą duomenyse;

4.4.4.10. Vidinių bei išorinių tinklų apkrovimo stebėjimas. Prireikus, blogo veikimo priežasčių panaikinimas;

4.4.4.11. Nepertraukiamo maitinimo šaltinių veikimo stebėjimas (tinklinių);

4.4.4.12. Pateikiamų kitų servisų veikimo stebėjimas. Prireikus, blogo veikimo priežasčių panaikinimas;

4.4.4.13. Atnaujinimų diegimas pagal gamintojo rekomendacijas;

4.4.4.14. Techninė aplinkos peržiūra.

4.4.5. Naktiniai aptarnavimo darbai: nustatytų archyvavimo darbų vykdymas, duomenų skanavimas antivirusine programa.

4.4.6. Mėnesiniai aptarnavimo darbai: profilaktinis diskų patikrinimas bei defragmentavimas pagal sudarytą grafiką.

4.4.7. Kasmetiniai darbai: Užsakomas nepertraukiamo maitinimo šaltinių veikimo išbandymas elektros dingimo atveju.

4.4.8. Operacinių sistemų priežiūra ir valdymas:

4.4.8.1. Tarnybų statuso nuolatinė patikra ir valdymas;

4.4.8.2. Sisteminio žurnalo (System Event Log) patikra;

4.4.8.3. Saugos žurnalo (Security Event Log) patikra;

4.4.8.4. Veiklos žurnalų patikra (application Event Log);

4.4.8.5. Antivirusinės programos atnaujinimų valdymas;

4.4.8.6. Nepertraukiamo maitinimo šaltinių (UPS) darbą fiksuojančių bylų peržiūra;

4.4.8.7. Saugos pataisymų patikra;

4.4.8.8. Atnaujinimų (Service Pack/Hot Fix) diegimas;

4.4.8.9. Naujos programinės įrangos tinkamumo nustatymas;

4.4.8.10. Veiklos ataskaitų patikra ir valdymas;

4.4.8.11. Reguliariai leidžiamų užduočių kūrimas, patikra;

4.4.8.12. Serverio perstartavimas;

4.4.8.13. Atsarginio duomenų kopijavimo valdymas;

4.4.8.14. Duomenų diskų defragmentavimas;

4.4.8.15. Duomenų archyvavimas;

4.4.8.16. Serverio duomenų atstatymas įvykus gedimui;

4.4.8.17. Paslaugos teikimo būdai: nuotoliniu būdu arba įrangos buvimo vietoje.

4.4.8.18. Kiti darbai: naujų tarnybinių stočių diegimas ir konfigūravimas;

4.4.9. Reakcijos laikas: ne daugiau kaip 6 darbo val.

4.4.10. Darbingumo atstatymo laikas incidentams: ne daugiau kaip darbo 8 val.

4.4.11. Darbingumo sutrikimų tvarkymas esant ypatingos svarbos sutrikimui (kai dėl sutrikimo Perkančioji organizacija negali vykdyti savo funkcijų): reakcijos laikas – 4 darbo val., sutrikimo pašalinimo laikas 4 darbo valandos.

4.4.12. Pakeitimų įvykdymo laikas: ne daugiau kaip dvi darbo dienos.

4.5. REIKALAVIMAI TINKLO ĮRANGOS PRIEŽIŪRAI:

- 4.5.1. Aptarnavimo darbo valandos: darbo dienomis nuo 9:00 iki 18:00;
- 4.5.2. Teikiamos tinklo įrangos priežiūros ir aptarnavimo paslaugos:
 - 4.5.2.1. Tinklo įrangos stebėsena;
 - 4.5.2.2. Incidentų sprendimas (darbingumo atstatymas);
 - 4.5.2.3. Pakeitimų vykdymas;
 - 4.5.2.4. Problemų sprendimas.
- 4.5.3. Reikalavimai paslaugos įvedimui:
 - 4.5.3.1. Techninės įrangos inventorizacija;
 - 4.5.3.2. Programinės įrangos inventorizacija.
- 4.5.4. Reikalavimai tinklo įrangos priežiūrai:
 - 4.5.4.1. Vidinių bei išorinių tinklų apkrovimo stebėjimas;
 - 4.5.4.2. Aktyvios tinklo įrangos darbingumo stebėjimas;
 - 4.5.4.3. Maršrutizatorių įvykių žurnalo peržiūra;
 - 4.5.4.4. Ugniasienės įvykių peržiūra.
- 4.5.5. Tinklų kūrimas Pagal Perkančiosios organizacijos poreikius sukurti fizinius, bevielius ir virtualius tinklus, juos sukonfigūruoti, administruoti prieigos teises;
- 4.5.6. Paslaugos teikimo būdai: Nuotoliniu būdu arba Įrangos buvimo vietoje;
- 4.5.7. Reakcijos laikas: ne daugiau kaip 4 darbo val.;
- 4.5.8. Darbingumo atstatymo laikas incidentams: ne daugiau kaip darbo 4 val.
- 4.5.9. Darbingumo sutrikimų tvarkymas esant ypatingos svarbos sutrikimui (kai dėl sutrikimo Perkančioji organizacija negali vykdyti savo funkcijų): reakcijos laikas – 2 darbo val., sutrikimo pašalinimo laikas – 4 darbo valandos;
- 4.5.10. Pakeitimų įvykdymo laikas: ne daugiau kaip dvi darbo dienos.

4.6. REIKALAVIMAI SPAUSDINIMO IR SKENAVIMO ĮRANGOS PRIEŽIŪRAI:

- 4.6.1. Aptarnavimo darbo valandos: darbo dienomis nuo 9:00 iki 18:00;
- 4.6.2. Reakcijos laikas ne ilgiau 1 diena;
- 4.6.3. Įrangos paruošimas (sukonfigūravimas) darbui: ne ilgiau kaip per 1 darbo dieną;
- 4.6.4. Perkančiosios organizacijos darbuotojų konsultavimas spausdinimo ir kopijavimo įrangos naudojimo klausimais - pagal poreikį;
- 4.6.5. Eksploatacinių medžiagų keitimas (naudojant Perkančiosios organizacijos turimas eksploatacines medžiagas): ne ilgiau kaip per 6 val.;
- 4.6.6. Spausdinimo ir kopijavimo įrangos funkcionalumo atstatymas (jei gedimas nėra sudėtingas): ne ilgiau kaip per 4 valandas;

4.7. REIKALAVIMAI IT KONSULTAVIMO PASLAUGOMS:

- 4.7.1. Konsultuoti Perkančiąją organizaciją kompiuterinės įrangos (taip pat ir programinės), tinklų eksploatavimo ir modernizavimo klausimais, informuojant apie kompiuterinės įrangos naujus modelius bei įrangos išplėtimus, galimus programinės įrangos atnaujinimus;
 - 4.7.2. padėti Perkančiosios darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis, naudoti, prižiūrėti ir tobulinti naudojamą kompiuterines programas, konsultuoti juos specializuotų programų eksploatavimo, įrangos ir joje suinstaliuotos programinės įrangos klausimais.
-