

KONSOLIDUOTOS IRT INFRASTRUKTŪROS (DEBESIJOS VALDYMO PLATFORMOS) IR KLIENTŲ IT INFRASTRUKTŪROS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

3 lentelė. Reikalavimai Priežiūros paslaugų teikimui

Eil. Nr.	Charakteristikos pavadinimas	Reikalaujama charakteristika (ne blogiau kaip)	Siūloma charakteristika (nurodo Tiekėjas)
1.	Priežiūros paslaugų teikimo valdymas		
1.1	Priežiūros paslaugų teikimo reglamentas (susitarimas)	<p>Šios veiklos vykdymo metu turi būti parengtas ir su Perkančiąja organizacija suderintas priežiūros teikimo paslaugų reglamentas, apimantis ne mažiau kaip:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Paslaugų teikimo laikus; 2. Detalų atsakomybių pasiskirstymą; 3. Paslaugų apimtį ir objektus; 4. Incidentų reakcijos ir sprendimo laikus atsižvelgiant į prioritetus priklausančius nuo skubumo ir poveikio teikiamoms paslaugoms arba Klientams lygių (aukštas/vidutinis/žemas); 5. Keitimų (diegimų ir atnaujinimų) valdymo apimtį, sąlygas ir tvarką; 6. Kokybės valdymą ir eskalavimo modelį, atsakomybes; 7. Užklausų (kreipinių) valdymo detalius susitarimus ir procesus; 8. Problemų sprendimo sąlygas ir tvarką; 9. Reagavimo į aukščiausio ir aukšto prioriteto (avarinius ir kritinius) incidentus ir jų sprendimo tvarką; 10. Keitimų (planinių darbų – diegimų, konfigūracijų ir atnaujinimų) planavimo šabloną; 11. Diegiamų sprendimų dokumentavimo reikalavimus. 	<p>Šios veiklos vykdymo metu bus parengtas ir su Perkančiąja organizacija suderintas priežiūros teikimo paslaugų reglamentas, apimantis ne mažiau kaip:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Paslaugų teikimo laikus; 2. Detalų atsakomybių pasiskirstymą; 3. Paslaugų apimtį ir objektus; 4. Incidentų reakcijos ir sprendimo laikus atsižvelgiant į prioritetus priklausančius nuo skubumo ir poveikio teikiamoms paslaugoms arba Klientams lygių (aukštas/vidutinis/žemas); 5. Keitimų (diegimų ir atnaujinimų) valdymo apimtį, sąlygas ir tvarką; 6. Kokybės valdymą ir eskalavimo modelį, atsakomybes; 7. Užklausų (kreipinių) valdymo detalius susitarimus ir procesus; 8. Problemų sprendimo sąlygas ir tvarką; 9. Reagavimo į aukščiausio ir aukšto prioriteto (avarinius ir kritinius) incidentus ir jų sprendimo tvarką; 10. Keitimų (planinių darbų – diegimų, konfigūracijų ir atnaujinimų) planavimo šabloną; 11. Diegiamų sprendimų dokumentavimo reikalavimus.
1.2	Reikalavimai prisijungimui per nuotolį	Prisijungimas nuotoliniu būdu prie Perkančiosios organizacijos VDP IRT infrastruktūros ir (ar) Tenantų turi būti atliekamas	Prisijungimas nuotoliniu būdu prie Perkančiosios organizacijos VDP IRT infrastruktūros ir (ar) Tenantų bus atliekamas

		<p>Perkančiosios organizacijos specializuotos programinės įrangos pagalba (<i>ang.</i> VPN), kurioje realizuota dviejų lygių autentifikacija, užtikrinanti, kad tik patvirtinti specialistai galės atlikti prisijungimą prie infrastruktūros. Visi prisijungimai ir jų trukmės turi būti fiksuojami specializuotoje programinėje įrangoje ir perkančiosios organizacijos IT pagalbos sistemoje. Prisijungimo prie infrastruktūros kanalas turi būti šifruojamas specializuotos programinės įrangos pagalba.</p> <p>Jungiantis prie visų IRT infrastruktūros ir (ar) Tenantų administravimo įrankių turi būti naudojamas Perkančiosios organizacijos privilegijuotų vartotojų valdymo sprendimas.</p> <p>Tiekėjas gali būti įsidiėgęs sprendimą, kurio pagalba visi nuotoliniai prisijungimai būtų įrašomi, ir esant perkančiosios organizacijos poreikiui, turi būti suteikta galimybė pateikti įrašytą sesiją. Sesijos turi būti saugomos ne trumpiau kaip 6 mėn.</p> <p>Tiekėjas turi turėti apsirašęs slaptažodžių valdymo procesą. Visi slaptažodžiai gauti iš Perkančiosios organizacijos turi būti saugojami specializuotame įrankyje, kuris turi šifruoti slaptažodžius AES-256 šriftu arba lygiaverčiu. Prisijungimas prie įrankio turi būti bent dviejų faktorių. Įrankis turi kaupti visus slaptažodžių panaudojimo žurnalinius įrašus.</p>	<p>Perkančiosios organizacijos specializuotos programinės įrangos pagalba (<i>ang.</i> VPN), kurioje realizuota dviejų lygių autentifikacija, užtikrinanti, kad tik patvirtinti specialistai galės atlikti prisijungimą prie infrastruktūros. Visi prisijungimai ir jų trukmės bus fiksuojami specializuotoje programinėje įrangoje ir perkančiosios organizacijos IT pagalbos sistemoje. Prisijungimo prie infrastruktūros kanalas bus šifruojamas specializuotos programinės įrangos pagalba.</p> <p>Jungiantis prie visų IRT infrastruktūros ir (ar) Tenantų administravimo įrankių bus naudojamas Perkančiosios organizacijos privilegijuotų vartotojų valdymo sprendimas.</p> <p>Tiekėjas yra įsidiėgęs sprendimą, kurio pagalba visi nuotoliniai prisijungimai yra įrašomi, ir esant perkančiosios organizacijos poreikiui, gali būti suteikta galimybė pateikti įrašytą sesiją. Sesijos bus saugomos ne trumpiau kaip 6 mėn.</p> <p>Tiekėjas yra apsirašęs slaptažodžių valdymo procesą. Visi slaptažodžiai gauti iš perkančiosios organizacijos saugomi specializuotame įrankyje, kuris turi šifruoti slaptažodžius AES-256 šriftu arba lygiaverčiu. Prisijungimas prie įrankio gali būti bent dviejų faktorių. Įrankis kaupia visus slaptažodžių panaudojimo žurnalinius įrašus.</p>
2. Incidentų ir problemų sprendimas			
2.1	Apimtys	<p>Pastebėtų klaidų, trikdžių (sutrikimų) ir neatitikimų šalinimas, VDP ir Tenantų darbingumo bei teikiamų IT paslaugų (įskaitant sistemas ir aplikacijas) atstatymas.</p>	<p>Incidentų ir problemų sprendimas apims pastebėtų klaidų, trikdžių (sutrikimų) ir neatitikimų šalinimą, VDP ir Tenantų darbingumo bei teikiamų IT paslaugų (įskaitant sistemas ir aplikacijas) atstatymą.</p>

2.2	Teikimo laikai	24x7 Ne darbo laiku sprendžiami tik aukščiausio (avariniai), aukšto (kritiniai) ir vidutinio prioriteto incidentai arba problemos. Visi kiti darbai turi būti atliekami darbo metu išskyrus darbus, kurie gali turėti įtakos įrangos ir (ar) paslaugos pasiekiamumui. Visi darbai turi būti atliekami su Perkančiąja organizacija suderintais laikais.	Incidentų ir problemų sprendimų laikai: 24x7 Ne darbo laiku bus sprendžiami tik aukščiausio (avariniai), aukšto (kritiniai) ir vidutinio prioriteto incidentai arba problemos. Visi kiti darbai bus atliekami darbo metu išskyrus darbus, kurie gali turėti įtakos įrangos ir (ar) paslaugos pasiekiamumui. Visi darbai bus atliekami su Perkančiąja organizacija suderintais laikais.
2.3	Reakcijos laikas	Reakcijos laikas – ne daugiau kaip 15 min. (aukšto, aukščiausio ir vidutinio prioriteto) arba 30 min. (žemo ir žemiausio prioriteto).	Incidentų ir problemų sprendimų reakcijos laikas – ne daugiau kaip 15 min. (aukšto, aukščiausio ir vidutinio prioriteto) arba 30 min. (žemo ir žemiausio prioriteto).
2.4	Incidentų sprendimo laikai	Incidento arba problemos prioritetas nustatomas atsižvelgiant į skubumo ir poveikio lygius (aukštas/vidutinis/žemas). Incidentų sprendimo laikai atsižvelgiant į prioritetus: <ul style="list-style-type: none"> • P-1 aukščiausias (avarinis) ≤1 val. • P-2 aukštas prioritetas (kritinis) ≤2 val. • P-3 vidutinis prioritetas ≤4 val. • P-4 žemas prioritetas ≤8 val. • P-5 žemiausias prioritetas ≤16 val. I incidento sprendimo laiką įrangos remonto laikas (įrangos gedimo atveju) neįskaičiuojamas su sąlyga, kad jis neturi poveikio teikiamoms IT paslaugoms ir (ar) jų kokybei. Ši sąlyga skatina Teikėją atstatyti paslaugų pasiekiamumą kaip įmanoma operatyviau. Problema sprendžiama tol, kol priežastis bus nustatyta ir visiškai pašalinta.	Incidento arba problemos prioritetas bus nustatomas atsižvelgiant į skubumo ir poveikio lygius (aukštas/vidutinis/žemas). Incidentų sprendimo laikai atsižvelgiant į prioritetus: <ul style="list-style-type: none"> • P-1 aukščiausias (avarinis) ≤1 val.; • P-2 aukštas prioritetas (kritinis) ≤2 val.; • P-3 vidutinis prioritetas ≤4 val.; • P-4 žemas prioritetas ≤8 val.; • P-5 žemiausias prioritetas ≤16 val. I incidento sprendimo laiką įrangos remonto laikas (įrangos gedimo atveju) neįskaičiuojamas su sąlyga, kad jis neturi poveikio teikiamoms IT paslaugoms ir (ar) jų kokybei. Ši sąlyga skatina Teikėją atstatyti paslaugų pasiekiamumą kaip įmanoma operatyviau. Problema bus sprendžiama tol, kol priežastis bus nustatyta ir visiškai pašalinta.
3.	Keitimų (diegimų, konfigūracijų ir atnaujinimų) vykdymas		
3.1	Keitimų (diegimų/konfigūracijų/atnaujinimų) vykdymo principai	Siekiant užtikrinti kaip įmanoma sklandesnį keitimų (diegimų, konfigūracijų ir atnaujinimų) darbų vykdymo procesą,	Siekiant užtikrinti kaip įmanoma sklandesnį keitimų (diegimų, konfigūracijų ir atnaujinimų) darbų vykdymo procesą,

		<p>keitimai (planiniai darbai) skirstomi į grupes: planiniai, standartiniai ir skubūs.</p> <p>Visi keitimai (diegimai, konfigūracijos ir atnaujinimai) turi būti vykdomi pagal suderintą su Perkančiąja organizacija darbų planą.</p> <p>Darbų planas ruošiamas pagal suderintą šablono pateiktą priežiūros paslaugų teikimo reglamente (susitarime).</p>	<p>keitimai (planiniai darbai) bus skirstomi į grupes: planiniai, standartiniai ir skubūs.</p> <p>Visi keitimai (diegimai, konfigūracijos ir atnaujinimai) bus vykdomi pagal suderintą su Perkančiąja organizacija darbų planą.</p> <p>Darbų planas bus ruošiamas pagal suderintą šablono pateiktą priežiūros paslaugų teikimo reglamente (susitarime).</p>
3.2	Planiniai keitimai (diegimų/konfigūracijų/atsinaujinimų darbai)	<p>Planiniais keitimais vadinami darbai, kurie vykdomi pagal iš anksto suplanuotą grafiką ir jų vykdymas nėra būtinas ar įtakojantis incidentų sprendimui. Planinių darbų grafikas metams į priekį turi būti suderintas su Perkančiąja organizacija per 15 d. d. nuo sutarties pasirašymo ir suderinamas kasmet iki einamųjų metų pabaigos.</p>	<p>Planiniais keitimais bus vadinami darbai, kurie bus vykdomi pagal iš anksto suplanuotą grafiką ir jų vykdymas nėra būtinas ar įtakojantis incidentų sprendimui. Planinių darbų grafikas metams į priekį bus suderintas su Perkančiąja organizacija per 15 d. d. nuo sutarties pasirašymo ir suderinamas kasmet iki einamųjų metų pabaigos.</p>
3.3	Standartiniai keitimai (diegimų/konfigūracijų/atsinaujinimų darbai)	<p>Detalus standartinio keitimo darbų planas pateikiamas Perkančiąjai organizacijai ne vėliau kaip likus 2 savaitėms iki planuojamos diegimų/konfigūracijų/atsinaujinimų vykdymo datos.</p> <p>Detalus standartinio keitimo darbų planas suderinamas su perkančiąja organizacija likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki planuojamos diegimų/konfigūracijų/atsinaujinimų vykdymo datos.</p>	<p>Detalus standartinio keitimo darbų planas bus pateikiamas Perkančiąjai organizacijai ne vėliau kaip likus 2 savaitėms iki planuojamos diegimų/konfigūracijų/atsinaujinimų vykdymo datos.</p> <p>Detalus standartinio keitimo darbų planas bus suderinamas su perkančiąja organizacija likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki planuojamos diegimų/konfigūracijų/atsinaujinimų vykdymo datos.</p>
3.4	Skubūs keitimai (diegimų/konfigūracijų/atsinaujinimų darbai)	<p>Skubiais keitimais vadinami diegimai/konfigūracijos/atsinaujinimai, kurių vykdymas būtinas incidento sprendimui arba siekiant išvengti incidento.</p> <p>Detalus skubių keitimų planas pateikiamas Perkančiąjai organizacijai kaip įmanoma greičiau bet ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo skubaus keitimo darbų identifikavimo momento.</p> <p>Detalus skubaus keitimo darbų planas turi būti suderinamas su Perkančiąja organizacija tą pačią arba ne vėliau kaip per 1 darbo</p>	<p>Skubiais keitimais bus vadinami diegimai/konfigūracijos/atsinaujinimai, kurių vykdymas būtinas incidento sprendimui arba siekiant išvengti incidento.</p> <p>Detalus skubių keitimų planas bus pateikiamas Perkančiąjai organizacijai kaip įmanoma greičiau bet ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo skubaus keitimo darbų identifikavimo momento.</p> <p>Detalus skubaus keitimo darbų planas bus suderinamas su Perkančiąja organizacija tą pačią arba ne vėliau kaip per 1 darbo</p>

		dieną po skubaus keitimo darbų plano pateikimo momento.	dieną po skubaus keitimo darbų plano pateikimo momento.
3.5	Periodiškumas	<p>Smulkių diegimų / konfigūracijų /atnaujinimų (angl. Patch) rinkinių (angl. patch set) diegimas / konfigūracija /atnaujinimas produkto versijos ribose vykdomas reguliariai pagal poreikį ne rečiau kaip 1-2 kartus per metus, išskyrus atvejus, kai diegimus / konfigūracijas / atnaujinimus būtina įdiegti nedelsiant dėl identifikuotų saugumo pažeidžiamumų ar sprendžiant incidentus.</p> <p>Diegimai/konfigūracijos/atnaujinimai būtini saugumo pažeidžiamumų taisymui ar sprendžiant incidentus diegiami kaip įmanoma operatyviau atsižvelgiant į nustatytą prioritetą.</p> <p>Dideli diegimai patvirtinus Perkančiajai organizacijai gali būti atliekami pagal atskirus susitarimus ir traktuojami kaip Papildomos paslaugos.</p>	<p>Smulkių diegimų / konfigūracijų /atnaujinimų (angl. Patch) rinkinių (angl. patch set) diegimas / konfigūracija /atnaujinimas produkto versijos ribose bus vykdomas reguliariai pagal poreikį ne rečiau kaip 1-2 kartus per metus, išskyrus atvejus, kai diegimus / konfigūracijas / atnaujinimus būtina įdiegti nedelsiant dėl identifikuotų saugumo pažeidžiamumų ar sprendžiant incidentus.</p> <p>Diegimai/konfigūracijos/atnaujinimai būtini saugumo pažeidžiamumų taisymui ar sprendžiant incidentus bus diegiami kaip įmanoma operatyviau atsižvelgiant į nustatytą prioritetą.</p> <p>Dideli diegimai patvirtinus Perkančiajai organizacijai bus atliekami pagal atskirus susitarimus ir traktuojami kaip Papildomos paslaugos.</p>
3.6	Testavimas ir dokumentavimas	<p>Šios veiklos vykdymo metu turi būti atlikta ne mažiau kaip:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ištestuota atliktų keitimų (diegimų/konfigūracijų/atnaujinimų) veikimas; 2. Pakoreguoti testų metu nustatyti neatitikimai; 3. Detaliai pagal Perkančiosios organizacijos reikalavimus dokumentuotas įdiegtas sprendimas. 	<p>Šios veiklos vykdymo metu bus atlikta ne mažiau kaip:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ištestuota atliktų keitimų (diegimų/konfigūracijų/atnaujinimų) veikimas; 2. Pakoreguoti testų metu nustatyti neatitikimai; 3. Detaliai pagal Perkančiosios organizacijos reikalavimus dokumentuotas įdiegtas sprendimas.
4.	Paslaugų teikimo kokybės kontrolė		
4.1	Paslaugų teikimo ataskaitos, rezultatų ir gerinimo veiksmų aptarimai, sankcijų taikymas	<p>Kiekvieno mėnesio pirmoje pusėje (ne vėliau kaip 15-tą dieną) Teikėjas inicijuoja bendrą su Perkančiaja organizacija praėjusio mėnesio incidentų, problemų, keitimų ir kitų užklausų sprendimo ataskaitų, pasiekiamumo ir kitų rezultatų aptarimą apžvelgiant, bet neapsiribojant:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. VDP IRT infrastruktūros įrangos ir IT paslaugų 	<p>Kiekvieno mėnesio pirmoje pusėje (ne vėliau kaip 15-tą dieną) Teikėjas inicijuoja bendrą su Perkančiaja organizacija praėjusio mėnesio incidentų, problemų, keitimų ir kitų užklausų sprendimo ataskaitų, pasiekiamumo ir kitų rezultatų aptarimą apžvelgiant, bet neapsiribojant:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. VDP IRT infrastruktūros įrangos ir IT paslaugų

		<p>pasiekiamumo analizę, perduodant gerinimo veiksmus atsakingai sprendėjų grupei ir informuojant Techninės infrastruktūros skyriaus vadovą, Pagalbos tarnybą ir jos vadovą;</p> <p>2. Užklausų reakcijos ir sprendimo laikų analizę, perduodant gerinimo veiksmus atsakingai sprendėjų grupei ir informuojant, Techninės infrastruktūros skyriaus vadovą, Pagalbos tarnybą ir jos vadovą;</p> <p>3. Netinkamai priskirtų užklausų grupėms/skyriams analizę vėliau perduodant gerinimo veiksmus atsakingai sprendėjų grupei/skyriui ir informuojant Pagalbos tarnybą bei jos vadovą;</p> <p>4. Vykdytų užklausų istoriją ir identifikavimas, kurios užklauskos turi būti sprendžiamos 1/2 lygio bet priskirtos 3 lygio specialistų grupei, gerinimo veiksmų informacijos pateikiamas Pagalbos tarnybai bei jos vadovui.</p> <p>Nustačius sutarties arba Paslaugų teikimo reikalavimų pažeidimus arba ženklus nukrypimus, kurie yra dokumentuoti ir patvirtinti Konsoliduojamos įstaigos (Kliento), Perkančioji organizacija gali pritaikyti sankcijas, kurios turi būti adekvačios, motyvuojančios ir negali viršyti 100% ataskaitinio laikotarpio Paslaugų kainos.</p>	<p>pasiekiamumo analizę, perduodant gerinimo veiksmus atsakingai sprendėjų grupei ir informuojant Techninės infrastruktūros skyriaus vadovą, Pagalbos tarnybą ir jos vadovą;</p> <p>2. Užklausų reakcijos ir sprendimo laikų analizę, perduodant gerinimo veiksmus atsakingai sprendėjų grupei ir informuojant, Techninės infrastruktūros skyriaus vadovą, Pagalbos tarnybą ir jos vadovą;</p> <p>3. Netinkamai priskirtų užklausų grupėms/skyriams analizę vėliau perduodant gerinimo veiksmus atsakingai sprendėjų grupei/skyriui ir informuojant Pagalbos tarnybą bei jos vadovą;</p> <p>4. Vykdytų užklausų istoriją ir identifikavimą, kurios užklauskos buvo sprendžiamos 1/2 lygio bet priskirtos 3 lygio specialistų grupei, gerinimo veiksmų informacijos pateikimą Pagalbos tarnybai bei jos vadovui.</p> <p>Nustačius sutarties arba Paslaugų teikimo reikalavimų pažeidimus arba ženklus nukrypimus, kurie yra dokumentuoti ir patvirtinti Konsoliduojamos įstaigos (Kliento), Perkančioji organizacija galės pritaikyti sankcijas, kurios turės būti adekvačios, motyvuojančios ir negalinčios viršyti 100% ataskaitinio laikotarpio Paslaugų kainos.</p>
5. Tenantų kūrimas ir resursų išskyrimas			
5.1	Tenantų kūrimas ir resursų išskyrimas	<p>Šios veiklos vykdymo metu turi būti atlikta ne mažiau kaip:</p> <p>1. Sukurti nauji Perkančiosios organizacijos įvardinti Tenantai Debesijos paslaugų teikimo valdymo platformoje;</p> <p>2. Sukurti ir priskirti vartotojai tenantų valdymui;</p> <p>3. Sukurti ir priskirti resursai sukurtiems tenantams;</p>	<p>Šios veiklos vykdymo metu bus atlikta ne mažiau kaip:</p> <p>1. Sukurti nauji Perkančiosios organizacijos įvardinti Tenantai Debesijos paslaugų teikimo valdymo platformoje;</p> <p>2. Sukurti ir priskirti vartotojai tenantų valdymui;</p> <p>3. Sukurti ir priskirti resursai sukurtiems tenantams;</p>

		<p>4. Sukurtas ir priskirtas Tenanto tinklas (tipinis organizacijos tinklas, kuris atitinka bendrąją organizacijos tinklo architektūrą bei bendrą tinklo saugos architektūrą su susijusiais tinklo ir saugos elementais, virtualizuotomis tinklo funkcijomis, sujungimais su kitomis platformomis, lokalių ir nutolusių organizacijos tinklo segmentų prijungimu, nuotolinio prisijungimo prie tinklo scenarijais);</p> <p>5. Remiantis politikomis sukurtos reikiamos saugumo zonos ir realizuoti tinklo praleidimai;</p> <p>6. Sukurti virtualūs serveriai iš paruoštų šablonų;</p> <p>7. Sukonfigūruotos aplikacijų lygio ugniasienės;</p> <p>8. Sukonfigūruotos srauto balansavimo taisyklės;</p> <p>9. Sukonfigūruotas VPN, rezervinis kopijavimas, stebėseną.</p> <p>10. Tenanto lygyje pagal perkančiosios organizacijos nustatytas taisykles įdiegtos ir sukonfigūruotos sklandų kliento prisijungimą prie infrastruktūros užtikrinančios priemonės;</p> <p>11. Tenanto lygyje pagal perkančiosios organizacijos nustatytas taisykles įdiegtos ir sukonfigūruotos saugumą ir stebėjimą užtikrinančios priemonės;</p> <p>12. Susijusios dokumentacijos aktualumo užtikrinimas ir perdavimas Perkančiajai organizacijai.</p>	<p>4. Sukurtas ir priskirtas Tenanto tinklas (tipinis organizacijos tinklas, kuris atitinka bendrąją organizacijos tinklo architektūrą bei bendrą tinklo saugos architektūrą su susijusiais tinklo ir saugos elementais, virtualizuotomis tinklo funkcijomis, sujungimais su kitomis platformomis, lokalių ir nutolusių organizacijos tinklo segmentų prijungimu, nuotolinio prisijungimo prie tinklo scenarijais);</p> <p>5. Remiantis politikomis bus sukurtos reikiamos saugumo zonos ir realizuoti tinklo praleidimai;</p> <p>6. Sukurti virtualūs serveriai iš paruoštų šablonų;</p> <p>7. Sukonfigūruotos aplikacijų lygio ugniasienės;</p> <p>8. Sukonfigūruotos srauto balansavimo taisyklės;</p> <p>9. Sukonfigūruotas VPN, rezervinis kopijavimas, stebėseną;</p> <p>10. Tenanto lygyje pagal perkančiosios organizacijos nustatytas taisykles įdiegtos ir sukonfigūruotos sklandų kliento prisijungimą prie infrastruktūros užtikrinančios priemonės;</p> <p>11. Tenanto lygyje pagal perkančiosios organizacijos nustatytas taisykles įdiegtos ir sukonfigūruotos saugumą ir stebėjimą užtikrinančios priemonės;</p> <p>12. Susijusios dokumentacijos aktualumo užtikrinimas ir perdavimas Perkančiajai organizacijai.</p>
6.	VDP išnaudojamumo optimizavimas		
6.1	Pajėgumų valdymas	<p>Šios veiklos vykdymo metu turi būti atliekami:</p> <p>1. Pajėgumų metrikų rinkimas, analizė, valdymas, periodinių ataskaitų pateikimas;</p> <p>2. Informavimas apie pasiektus kritinius pajėgumų lygius;</p>	<p>Šios veiklos vykdymo metu bus atliekami:</p> <p>1. Pajėgumų metrikų rinkimas, analizė, valdymas, periodinių ataskaitų pateikimas;</p> <p>2. Informavimas apie pasiektus kritinius pajėgumų lygius;</p>

		3. Rekomendacijų pateikimas, kad būtų išlaikytas tinkamas pajėgumų lygis.	3. Rekomendacijų pateikimas, kad būtų išlaikytas tinkamas pajėgumų lygis.
6.2	Optimizavimas	Šios veiklos vykdymo metu turi būti atliekama: 1. Našumo metrikų rinkimas, ataskaitų formavimas; 2. Našumo problemų analizė, esminių priežasčių paieška; 3. Gerinimo veiksmų teikimas; 4. Gerinimo veiksmų diegimo planavimas; 5. Gerinimo veiksmų diegimas; 6. Platformos, komponentų optimizavimas.	Šios veiklos vykdymo metu bus atliekama: 1. Našumo metrikų rinkimas, ataskaitų formavimas; 2. Našumo problemų analizė, esminių priežasčių paieška; 3. Gerinimo veiksmų teikimas; 4. Gerinimo veiksmų diegimo planavimas; 5. Gerinimo veiksmų diegimas; 6. Platformos, komponentų optimizavimas.
7.	Duomenų bazių priežiūra		
7.1	Priežiūros paslaugų apimtis	Šios veiklos vykdymo metu turi būti atliekami: 1. Duomenų bazių valdymo programinės įrangos priežiūra; 2. Naujinimų diegimas; 3. Kritinių parametrų stebėseną; 4. Specifinių suderintų procedūrų vykdymas; 5. Duomenų bazių valdymo sistemos užduočių valdymas, optimizuojant taikomųjų sistemų duomenų bazės objektus; 6. Aukšto prieinamumo, klasterio, partijų, replikacijų ir pan. elementų valdymas; 7. Bazinių klausimų derinimas su duomenų bazių programinės įrangos gamintoju; 8. Kreipinių ir incidentų sprendimas. 9. Susijusios dokumentacijos aktualumo užtikrinimas ir perdavimas Perkančiajai organizacijai.	Šios veiklos vykdymo metu bus atliekami: 1. Duomenų bazių valdymo programinės įrangos priežiūra; 2. Naujinimų diegimas; 3. Kritinių parametrų stebėseną; 4. Specifinių suderintų procedūrų vykdymas; 5. Duomenų bazių valdymo sistemos užduočių valdymas, optimizuojant taikomųjų sistemų duomenų bazės objektus; 6. Aukšto prieinamumo, klasterio, partijų, replikacijų ir pan. elementų valdymas; 7. Bazinių klausimų derinimas su duomenų bazių programinės įrangos gamintoju; 8. Kreipinių ir incidentų sprendimas; 9. Susijusios dokumentacijos aktualumo užtikrinimas ir perdavimas Perkančiajai organizacijai.
8.	Standartinės programinės įrangos priežiūra		
8.1	Priežiūros paslaugų apimtis	Šios veiklos vykdymo metu turi būti atliekami: 1. Standartinės programinės įrangos valdymas; 2. Naujinimų diegimas; 3. Kritinių parametrų stebėseną; 4. Specifinių suderintų procedūrų vykdymas; 5. Aukšto prieinamumo, klasterio valdymas;	Šios veiklos vykdymo metu bus atliekami: 1. Standartinės programinės įrangos valdymas; 2. Naujinimų diegimas; 3. Kritinių parametrų stebėseną; 4. Specifinių suderintų procedūrų vykdymas; 5. Aukšto prieinamumo, klasterio valdymas;

		6. Bazinių klausimų derinimas su programinės įrangos gamintoju esamų sutarčių rėmuose.	6. Bazinių klausimų derinimas su programinės įrangos gamintoju esamų sutarčių rėmuose.
9. VDP ir Tenantų priežiūra			
9.1	Priežiūros paslaugų apimtis	<p>Šios veiklos vykdymo metu turi būti atliekami:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. VDP techninės ir programinės įrangos priežiūra; 2. Techninės įrangos programinio kodo naujinimai; 3. Operacinių sistemų valdymas ir naujinimas; 4. Operacinių sistemų žurnalinių failų priežiūra; 5. Operacinių sistemų konfigūracijų priežiūra; 6. Operacinių sistemų procesų priežiūra ir konfigūravimas; 7. Pakeitimų rekomendacijų teikimas; 8. Sisteminių prieigos teisių valdymas (tik suderinus su Perkančiąja organizacija); 9. Diskinės talpos esamos įrangos ribose valdymas. 10. Komponentų restartavimas, tarnybinių stočių atstatymas pagal poreikį. 11. Įrangos diegimas, konfigūravimas ir atnaujinimas. 12. Susijusios dokumentacijos aktualumo užtikrinimas ir perdavimas Perkančiajai organizacijai. 	<p>Šios veiklos vykdymo metu bus atliekami:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. VDP techninės ir programinės įrangos priežiūra; 2. Techninės įrangos programinio kodo naujinimai; 3. Operacinių sistemų valdymas ir naujinimas; 4. Operacinių sistemų žurnalinių failų priežiūra; 5. Operacinių sistemų konfigūracijų priežiūra; 6. Operacinių sistemų procesų priežiūra ir konfigūravimas; 7. Pakeitimų rekomendacijų teikimas; 8. Sisteminių prieigos teisių valdymas (tik suderinus su Perkančiąja organizacija); 9. Diskinės talpos esamos įrangos ribose valdymas; 10. Komponentų restartavimas, tarnybinių stočių atstatymas pagal poreikį; 11. Įrangos diegimas, konfigūravimas ir atnaujinimas; 12. Susijusios dokumentacijos aktualumo užtikrinimas ir perdavimas Perkančiajai organizacijai.
10. Stebėjimo (monitoringo) sprendimų priežiūra			
10.1	Įdiegtų stebėjimo (monitoringo) sprendimų priežiūros veiklos	<p>Šios veiklos vykdymo metu turi būti atliekama:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemos atnaujinimų ir saugos pataisų pagal gamintojo rekomendacijas diegimas; 2. Incidentų susijusių su sistemos veiklos sutrikimais sprendimas; 3. Rekomendacijų teikimas dėl sistemos tobulinimo, optimizavimo ir atitikimo gamintojo rekomenduojamoms geriausioms praktikoms; 4. Sprendimo konfigūravimo vykdymas pagal Perkančiosios 	<p>Šios veiklos vykdymo metu bus atliekama:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemos atnaujinimų ir saugos pataisų pagal gamintojo rekomendacijas diegimas; 2. Incidentų susijusių su sistemos veiklos sutrikimais sprendimas; 3. Rekomendacijų teikimas dėl sistemos tobulinimo, optimizavimo ir atitikimo gamintojo rekomenduojamoms geriausioms praktikoms; 4. Sprendimo konfigūravimo vykdymas pagal Perkančiosios

		organizacijos pateiktus reikalavimus; 5. Susijusios dokumentacijos aktualumo užtikrinimas ir perdavimas Perkančiajai organizacijai;	organizacijos pateiktus reikalavimus; 5. Susijusios dokumentacijos aktualumo užtikrinimas ir perdavimas Perkančiajai organizacijai.
11.	Duomenų srautas saugumo sistemoms		
11.1	Duomenų srauto saugumo sistemoms užtikrinimas	Šios veiklos vykdymo metu turi būti atlikta ne mažiau kaip: 1. Saugumo sistemų agentų diegimas į naujus platformos virtualius resursus; 2. Konfigūracijų atlikimas, užtikrinančių korektišką duomenų perdavimą virtualiuose serveriuose, ir platformos valdymo „Appliance“ tipo įrenginiuose; 3. Incidentų susijusių su duomenų perdavimo veiklos sutrikimais sprendimas.	Šios veiklos vykdymo metu bus atlikta ne mažiau kaip: 1. Saugumo sistemų agentų diegimas į naujus platformos virtualius resursus; 2. Konfigūracijų atlikimas, užtikrinančių korektišką duomenų perdavimą virtualiuose serveriuose ir platformos valdymo „Appliance“ tipo įrenginiuose; 3. Incidentų susijusių su duomenų perdavimo veiklos sutrikimais sprendimas.
12.	VPNaaS sprendimo priežiūra		
12.1	VPNaaS sprendimų priežiūros veiklos	Šios veiklos vykdymo metu turi būti atlikta ne mažiau kaip: 1. Instaliuoti VPNaaS paslaugą CheckPoint gamintojo pagrindu klientiniams tenant'ams pagal užsakovo užsakymus; 2. Atlikti paslaugos integraciją su kliento LDAP tarnyba; 3. Dokumentuoti įdiegtus sprendimus; 4. Instaliuoti sistemos atnaujinimus ir saugos pataisas pagal gamintojo rekomendacijas; 5. Spręsti incidentus susijusius su sistemos veiklos sutrikimais; 6. Bendrauti su gamintoju dėl incidentų sprendimo, kai negalima incidentų išspręsti vietoje.	Šios veiklos vykdymo metu bus atlikta ne mažiau kaip: 1. Instaliuojama VPNaaS paslaugą CheckPoint gamintojo pagrindu klientiniams tenant'ams pagal užsakovo užsakymus; 2. Atlikta paslaugos integracija su kliento LDAP tarnyba; 3. Dokumentuoti įdiegti sprendimai; 4. Instaliuoti sistemos atnaujinimai ir saugos pataisos pagal gamintojo rekomendacijas; 5. Sprendžiami incidentai susijusiję su sistemos veiklos sutrikimais; 6. Bendraujama su gamintoju dėl incidentų sprendimo, kai negalima incidentų išspręsti vietoje.
13.	Tinklo tarnybų NLB ir WAF sprendimų priežiūra		
13.1	Tinklo tarnybų NLB ir WAF sprendimų priežiūros veiklos	Šios veiklos vykdymo metu turi būti atlikta ne mažiau kaip: 1. Sukonfigūruoti NLB ir WAF paslaugas naudojant NSX-T funkcionalumus klientiniams tenant'ams pagal užsakovo užsakymus;	Šios veiklos vykdymo metu bus atlikta ne mažiau kaip: 1. Sukonfigūruotos NLB ir WAF paslaugos naudojant NSX-T funkcionalumus klientiniams tenant'ams pagal užsakovo užsakymus;

		2. Dokumentuoti įdiegtus sprendimus pagal perkančiosios organizacijos reikalavimus; 3. Diegti sistemos atnaujinimus ir saugos pataisas pagal gamintojo rekomendacijas; 4. Spręsti incidentus susijusius su sistemos veiklos sutrikimais. 5. Bendrauti su gamintoju dėl incidentų sprendimo, kai negalima incidentų išspręsti vietoje.	2. Dokumentuoti įdiegti sprendimai pagal perkančiosios organizacijos reikalavimus; 3. Diejami sistemos atnaujinimai ir saugos pataisos pagal gamintojo rekomendacijas; 4. Sprendžiami incidentai susiję su sistemos veiklos sutrikimais. 5. Bendraujama su gamintoju dėl incidentų sprendimo, kai negalima incidentų išspręsti vietoje.
14.	El. pašto sprendimo priežiūra		
14.1	El. pašto sprendimo priežiūros veiklos	Šios veiklos vykdymo metu turi būti atlikta ne mažiau kaip: 1. Pašto platformos veikimo užtikrinimas (įskaitant atkūrimą); 2. Pašto sistemos konfigūravimo vykdymas pagal Perkančiosios organizacijos pateiktus reikalavimus; 3. Bendrauti su gamintoju dėl incidentų sprendimo, kai negalima incidentų išspręsti vietoje; 4. Dokumentacijos aktualumo užtikrinimas pagal perkančiosios organizacijos reikalavimus.	Šios veiklos vykdymo metu bus atlikta ne mažiau kaip: 1. Pašto platformos veikimo užtikrinimas (įskaitant atkūrimą); 2. Pašto sistemos konfigūravimo vykdymas pagal Perkančiosios organizacijos pateiktus reikalavimus; 3. Bendraujama su gamintoju dėl incidentų sprendimo, kai negalima incidentų išspręsti vietoje; 4. Dokumentacijos aktualumo užtikrinimas pagal perkančiosios organizacijos reikalavimus.
15.	Virtualizavimo platformos komponentų priežiūra		
15.1	Priežiūros veiklos	Šios veiklos vykdymo metu turi būti atlikta ne mažiau kaip: 1. Sprendimo konfigūravimo vykdymas pagal Perkančiosios organizacijos pateiktus reikalavimus; 2. Atnaujinimų diegimas; 3. Susijusių Incidentų sprendimas; 4. Dokumentacijos aktualumo užtikrinimas pagal perkančiosios organizacijos reikalavimus.	Šios veiklos vykdymo metu bus atlikta ne mažiau kaip: 1. Sprndimo konfigūravimo vykdymas pagal Perkančiosios organizacijos pateiktus reikalavimus; 2. Atnaujinimų diegimas; 3. Susijusių Incidentų sprendimas; 4. Dokumentacijos aktualumo užtikrinimas pagal perkančiosios organizacijos reikalavimus.
16.	Tinklo komponentų priežiūra		
16.1	Priežiūros veiklos	Šios veiklos vykdymo metu turi būti atlikta ne mažiau kaip: 1. Sprendimo konfigūravimo vykdymas pagal Perkančiosios organizacijos pateiktus reikalavimus; 2. Sprendimo atnaujinimų diegimas; 3. Susijusių Incidentų sprendimas;	Šios veiklos vykdymo metu bus atlikta ne mažiau kaip: 1. Sprendimo konfigūravimo vykdymas pagal Perkančiosios organizacijos pateiktus reikalavimus; 2. Sprendimo atnaujinimų diegimas; 3. Susijusių Incidentų sprendimas;

		4. Perkančiosios organizacijos konsultavimas visais susijusiais klausimais; 5. Dokumentacijos aktualumo užtikrinimas pagal perkančiosios organizacijos reikalavimus.	4. Perkančiosios organizacijos konsultavimas visais susijusiais klausimais; 5. Dokumentacijos aktualumo užtikrinimas pagal perkančiosios organizacijos reikalavimus.
17.	Hyperkorvengencinio sprendimo priežiūra		
17.1	Priežiūros veiklos	Šios veiklos vykdymo metu turi būti atlikta ne mažiau kaip: 1. Sprendimo konfigūravimo vykdymas pagal Perkančiosios organizacijos pateiktus reikalavimus; 2. Sprendimo atnaujinimų diegimas; 3. Bendravimas su klientais ir incidentų sprendimas; 4. Dokumentacijos aktualumo užtikrinimas pagal perkančiosios organizacijos reikalavimus.	Šios veiklos vykdymo metu bus atlikta ne mažiau kaip: 1. Sprendimo konfigūravimo vykdymas pagal Perkančiosios organizacijos pateiktus reikalavimus; 2. Sprendimo atnaujinimų diegimas; 3. Bendravimas su klientais ir incidentų sprendimas; 4. Dokumentacijos aktualumo užtikrinimas pagal perkančiosios organizacijos reikalavimus.
18.	Konteinerizacijos platformų priežiūra		
18.1	Priežiūros veiklos	Šios veiklos vykdymo metu, turi būti atliekama: 1. Tanzu standard ir OpenShift konteinerizavimo aplinkų atnaujinimų diegimas 2. Kubernetes aplinkos atsarginių kopijų kūrimas; 3. Naudojamų SSL sertifikatų atnaujinimas; 4. Rezervinės kopijos gyvavimo ir saugojimo ciklo politikų sukūrimas, pakeitimas ir panaikinimas; 5. Kubernetes telkinio žurnalų lygio konfigūravimas; 6. Resursų tenantams išskyrimas. 7. Standartizuotų ir automatinio būdu įdiegtų infrastruktūros komponentų stebėjimas, atnaujinimas ir incidentų sprendimas.	Šios veiklos vykdymo metu, bus atliekama: 1. Tanzu standard ir OpenShift konteinerizavimo aplinkų atnaujinimų diegimas; 2. Kubernetes aplinkos atsarginių kopijų kūrimas; 3. Naudojamų SSL sertifikatų atnaujinimas; 4. Rezervinės kopijos gyvavimo ir saugojimo ciklo politikų sukūrimas, pakeitimas ir panaikinimas; 5. Kubernetes telkinio žurnalų lygio konfigūravimas; 6. Resursų tenantams išskyrimas; 7. Standartizuotų ir automatinio būdu įdiegtų infrastruktūros komponentų stebėjimas, atnaujinimas ir incidentų sprendimas.
19.	Disaster recovery testavimas		
19.1	Priežiūros veiklos	Šios veiklos vykdymo metu turi būti suplanuoti, suderinti ir reguliariai vykdomi Disaster Recovery platformos elementų bei visos platformos bandymai.	Šios veiklos vykdymo metu bus suplanuoti, suderinti ir reguliariai vykdomi Disaster Recovery platformos elementų bei visos platformos bandymai.
20.	VDP ir Tenantų saugumo užtikrinimas		
20.1	Priežiūros veiklos	Šios veiklos vykdymo metu turi būti stebimi saugumo įvykiai,	Šios veiklos vykdymo metu bus stebimi saugumo įvykiai,

		sprendžiami saugumo incidentai ir problemos, instaliuojami saugumo atnaujinimai, siūlomi VDP ir Tenantų valdymo gerinimo veiksmai saugumo didinimui.	sprendžiami saugumo incidentai ir problemos, instaliuojami saugumo atnaujinimai, siūlomi VDP ir Tenantų valdymo gerinimo veiksmai saugumo didinimui.
--	--	--	--