Specialiųjų pirkimo sąlygų 2 priedas

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

I. BENDRA INFORMACIJA

I.1. Valstybės skaitmeninių sprendimų agentūra (toliau – VSSA arba Perkančioji organizacija), vykdydama Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gegužės 13 d. nutarimą Nr. 498 „Dėl valstybės informacinių išteklių infrastruktūros konsolidavimo ir jos valdymo optimizavimo“ (aktuali redakcija), įgyvendino 2014–2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 2 prioriteto „Informacinės visuomenės skatinimas“ priemonės Nr. J06-CPVA-V „IRT infrastruktūros optimizavimas ir sauga“ lėšomis finansuojamą investicijų projektą „Valstybės debesijos paslaugų teikimo infrastruktūros sukūrimas“ (toliau – Projektas). Projekto tikslas – sukurti ir įdiegti valstybės debesijos paslaugų teikimo veiklai reikalingą informacinių ir ryšių technologijų (IRT) infrastruktūrą ir suformuoti žmogiškuosius išteklius, reikalingus valstybės debesijos paslaugoms teikti.

I.2. Projekto įgyvendinimo metu buvo:

I.2.1. parengta detali loginė debesijos paslaugų teikimo IRT infrastruktūros architektūra (toliau – Detali architektūra). Su Detalios architektūros dokumentu galima susipažinti adresu: IVPK loginė Debesijos paslaugų teikimo IT infrastruktūros architektūra v9_0.pdf (lrv.lt);

I.2.2. įsigyta ir parengta techninė įranga bei saugos sprendimo techninės priemonės debesijos paslaugų teikimui;

I.2.3. atliktas Detalioje architektūroje suprojektuoto sprendimo įdiegimas ir integravimas;

I.2.4. IRT infrastruktūroje patalpinta/sumigruota dalis konsoliduojamų įstaigų (toliau – Klientų) IT infrastruktūrų, įgalinus jų veikimą ir tvarkymą naudojant debesijos paslaugas.

I.2.5. suteiktos ir sustiprintos Valstybės informacinių technologijų paslaugų departamento (VITC) VITC institucinių ir žmogiškųjų išteklių žinios, gebėjimai bei kompetencijos, reikalingos teikti Debesijos paslaugas ir valdyti VITC vadovaujantis pasaulyje pripažintomis metodikomis ir gerosiomis praktikomis;

I.2.6. parengtos priemonės Projekto įgyvendinimui ir tęstinumui užtikrinti.

I.3. Šiuo metu Perkančioji organizacija vykdo Projekto metu sukurtos, centralizuotai valdomos (konsoliduotos) IRT infrastruktūros plėtrą, kuri numatyta įgyvendinant projektą „Valstybės informacinių technologijų valdymo pertvarka“, projekto Nr. 02-097-P-0001, panaudojant 2021–2027 m. Ekonomikos gaivinimo ir atsparumo didinimo priemonės finansavimą (EGADP, angl. – RRF). Šio projekto metu numatyta pasiekti šiuos uždavinius:

I.3.1. centralizuotai atnaujinti valstybės biudžetinių įstaigų naudojamą IRT infrastruktūrą, užtikrinant esamos debesijos informacinių ir ryšių technologijų infrastruktūros praplėtimą iki visoms Valstybės biudžetinėms įstaigoms reikalingos apimties;

I.3.2. valstybės biudžetinių įstaigų pasenusios bei saugumo reikalavimų neatitinkančios IRT infrastruktūros migravimas į centralizuotai valdomą debesijos informacinių ir ryšių technologijų infrastruktūrą;

I.3.3. valstybės biudžetinių įstaigų pasenusių bei saugumo reikalavimų neatitinkančių lokalių duomenų perdavimo tinkų techninės ir sisteminės programinės įrangos kompleksinis atnaujinimas ir pertvarka, saugaus centralizuoto valdymo sprendimo įdiegimas;

I.3.4. valstybės biudžetinių įstaigų pasenusios bei saugumo reikalavimų neatitinkančios kompiuterinių darbo vietų techninės ir sisteminės programinės įrangos kompleksinis atnaujinimas ir pertvarka, saugaus centralizuoto valdymo sprendimo įdiegimas.

I.4. Numatoma, kad iki 2026 metų II ketvirčio IRT infrastruktūroje bus nemažiau kaip 325 Konsoliduotos institucijos. Šiuo metu konsoliduotos IT paslaugos teikiamos institucijoms, nurodytoms Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gegužės 13 d. nutarime Nr. 498 „Dėl valstybės informacinių technologijų infrastruktūros konsolidavimo ir jos valdymo optimizavimo“.

I.5. Atsižvelgiant į abiejų projektų metu sukurtą ir planuojamą plėsti VSSA centralizuotai valdomos (konsoliduotos) IRT infrastruktūros apimtį bei į esamų ir numatomų sumigruoti Klientų IRT infrastruktūros apimtis, VSSA perka Konsoliduotos IRT infrastruktūros (debesijos valdymo platformos) ir klientų IT infrastruktūros priežiūros paslaugas.

II. PIRKIMO TIKSLAS IR APIMTIS

II.1. Pirkimo objektas – Konsoliduotos IRT infrastruktūros (debesijos valdymo platformos) ir klientų IT infrastruktūros priežiūros paslaugų (toliau – **Priežiūros paslaugos**) bei papildomų paslaugų (toliau – **Papildomos paslaugos**) įsigijimas (toliau kartu – Paslaugos).

II.2. Paslaugų teikimo terminas – 36 mėnesiai nuo sutarties įsigaliojimo dienos.

II.3. Šiuo Pirkimu įsigytas Papildomas paslaugas Perkančioji organizacija užsakys pagal poreikį, pateikiant atskirus užsakymus bei apmokant pagal faktiškai sugaištas valandas.

II.4. Atsižvelgiant į tai, kad Perkančioji organizacija siekia skatinti konkurenciją ir pritraukti kuo daugiau rinkos dalyvių ir skirtingų sričių aukštos kvalifikacijos specialistų bei užtikrinti patikimą sutarties vykdymą, pirkimas skaidomas į 6 (šešias) pirkimo objekto dalis – 1 lentelė.

REKOMENDACIJA: Rekomenduojame tiekėjams atidžiai įsivertinti pajėgumus ir pasiūlymą teikti tik toms dalims, kurias būtų pajėgūs tinkamai ir laiku vykdyti.

1 lentelė. Pirkimo objekto dalys.

Pirkimo objekto dalys	Perkamos paslaugos	Numatoma Priežiūros paslaugų trukmė ir Papildomų paslaugų preliminari apimtis
Pirma pirkimo objekto dalis	Valstybės debesijos platformos (toliau – VDP) IRT infrastruktūros Priežiūros paslaugos	36 mėn.
	Papildomos paslaugos	Per 36 mėn. 18 500 val.
Antra pirkimo objekto dalis	VDP IRT infrastruktūros ir Klientų IT infrastruktūros (Tenantų) saugumo sprendimų Priežiūros paslaugos	36 mėn.
	Papildomos paslaugos	Per 36 mėn. 6 750 val.
Trečia pirkimo objekto dalis	VDP IRT infrastruktūros Duomenų saugyklų, duomenų saugyklų duomenų perdavimo tinklų ir rezervinio duomenų kopijavimo ir atstatymo sprendimų priežiūros paslaugos	36 mėn.
	Papildomos paslaugos	Per 36 mėn. 6 000 val.
Ketvirta pirkimo objekto dalis	Klientų IT infrastruktūros (Tenantų) Microsoft Server operacinių sistemų ir tarnybų, Microsoft SQL duomenų bazių Priežiūros paslaugos	36 mėn.
	Papildomos paslaugos	Per 36 mėn. 4 500 val.
Penkta pirkimo objekto dalis	Klientų IT infrastruktūros (Tenantų) Linux server operacinių sistemų ir tarnybų duomenų bazių Priežiūros paslaugos	36 mėn.
	Papildomos paslaugos	Per 36 mėn. 4 500 val.
Šešta pirkimo objekto dalis	Klientų IT infrastruktūros (Tenantų) operacinių sistemų ir tarnybų, Oracle duomenų bazių Priežiūros paslaugos	36 mėn.
	Papildomos paslaugos	Per 36 mėn. 4 500 val.

II.5. Pirmoje pirkimo objekto dalyje įsigyjamos VDP IRT infrastruktūros Priežiūros paslaugos (šios pirkimo objekto dalies laimėtojas toliau vadinamas – **Pagrindinis paslaugų tiekėjas**). Antrojoje pirkimo objekto dalyje įsigyjamos VDP IRT infrastruktūros ir Klientų IT infrastruktūros (Tenantų) saugumo sprendimų Priežiūros paslaugos (šios pirkimo dalis laimėtojas toliau vadinamas – **Saugumo paslaugų tiekėjas**). Trečioje pirkimo objekto dalyje įsigyjamos VDPT IRT infrastruktūros duomenų saugyklų, duomenų saugyklų duomenų perdavimo tinklų ir rezervinio duomenų kopijavimo ir atstatymo sprendimų priežiūros paslaugos, Ketvirtoje, Penktoje ir Šeštojoje pirkimo objekto dalyse įsigyjamos

atskirų Klientų IT infrastruktūrų (Tenantų) Priežiūros paslaugos (šių pirkimo dalių laimėtojai toliau vadinami – **Tenantų paslaugų teikėjai**) (visi kartu toliau vadinami – Teikėjai).

III. BENDRIEJI REIKALAVIMAI PASLAUGOMS VISOSE PIRKIMO OBJEKTO DALYSE

III.1. Atitinkamas pirkimo objekto dalis laimėję Tiekėjai, siekdami užtikrinti saugų, kokybišką ir nepertraukiamą VDP IRT infrastruktūros ir Klientų IT infrastruktūros (Tenantų) veikimą (Techninės specifikacijos priede Nr. 1 pateikiama esama situacija ir informacija apie Konsoliduojamų įstaigų (Tenantų) IT infrastruktūrą) bei IT paslaugų teikimą, teikdami Priežiūros ir Papildomas paslaugas, privalės glaudžiai bendradarbiauti tarpusavyje, su Perkančiaja organizacija, su Klientų atsakingais atstovais, su kitais priežiūros proceso dalyviais (atsakomybių ribos aprašytos Techninės specifikacijos Priede Nr. 2 Atsakomybių matrica).

III.2. Tiekėjai turi įvertinti tai, kad šiuo metu VDP IRT infrastruktūroje yra sukurta virš 200 IT paslaugų gavėjų (Tenantų) ir vyksta naujų Konsoliduojamų įstaigų migravimas bei kiti darbai VDP IRT infrastruktūroje.

III.3. Už Priežiūros paslaugas, kurios teikiamos 36 mėnesius nuo sutarties įsigaliojimo datos atsiskaitoma kas mėnesį pagal sutartyje numatytą fiksuotą mėnesio kainą. Sąskaita kartu su suteiktų Priežiūros paslaugų ataskaita už praėjusį kalendorinį mėnesį turi būti pateikta per 15 (penkiolika) kalendorinių einamojo mėnesio dienų.

III.4. Papildomas paslaugas Perkančioji organizacija užsakys pagal poreikį 36 (trisdešimt šešių) mėnesių laikotarpyje, pateikiant atskirus užsakymus bei apmokant pagal faktiškai sugaištas valandas.

III.5. Gavęs Papildomų paslaugų užsakymą, tiekėjas turės įvertinti užsakymo apimtis ir pasiūlyti galimus užsakymo įgyvendinimo terminus. Užsakymas pradedamas vykdyti Perkančiajai organizacijai suderinus ir patvirtinus užsakymo apimtį, rezultatus ir įgyvendinimo terminus.

III.6. Suteiktos Papildomos paslaugos yra priimamos pasirašant Paslaugų perdavimo–priėmimo aktą.

III.7. Perkančioji organizacija neįsipareigoja užsakyti viso (preliminaraus) perkamų Papildomų paslaugų kiekio, tačiau įsipareigoja užsakyti ne mažiau kaip 20 proc. nuo kiekvienoje pirkimo dalyje numatytos preliminarios apimties.

III.8. Šioje techninėje specifikacijoje naudojami terminai „turi būti“, „turi turėti“, „turi leisti“, „turi turėti galimybę“ yra lygiaverčiai ir reiškia, kad Tiekėjas šio pirkimo apimtyje privalo užtikrinti atitinkamą funkcionalumą ar suteikti atitinkamas paslaugas. Funkcionalumas, kuris yra nurodytas būsimuoju laiku (bus ir (ar) būtų, leis ir (ar) leistų, apims ir (ar) apimtų ir t.t.) nurodo siekiamą įgyvendinti būseną ir reiškia, kad Tiekėjas šio pirkimo apimtyje privalo užtikrinti atitinkamą funkcionalumą.

III.9. Pirkimo laimėtojai ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo sutarties įsigaliojimo dienos turės pasirašyti su Perkančiaja organizacija Asmens duomenų tvarkymo susitarimą.

III.10. Nacionalinio saugumo reikalavimai perkamam objektui:

III.10.1. Paslaugos neturi kelti grėsmės nacionaliniam saugumui, vadovaujantis LR Viešųjų pirkimų įstatymo 37 straipsnio 8 dalimi ir 9 dalies 2 punktu.

IV. KETVIRTA PIRKIMO OBJEKTO DALIS – KLIENTŲ IT INFRASTRUKTŪROS (TENANTŲ) MICROSOFT SERVER OPERACINIŲ SISTEMŲ IR TARNYBŲ, MICROSOFT SQL DUOMENŲ BAZIŲ PRIEŽIŪROS PASLAUGOS

IV.1. **Ketvirtos dalies pirkimo objektas:**

IV.1.1. Klientų IT infrastruktūros (Tenantų) Microsoft Server operacinių sistemų ir tarnybų, Microsoft SQL duomenų bazių Priežiūros paslaugų įsigijimas 36 mėnesių laikotarpiui:

VII.1.1.1. Microsoft server ir kitų operacinių sistemų priežiūra – 2910 vnt.;

VII.1.1.2. OS tarnybų (failų serverio, terminalinio, vartotojų tarnybos, DNS, DHCP ir pan.) priežiūra – 2030 vnt.;

VII.1.1.3. Duomenų bazių priežiūra – 880 vnt.

IV.1.2. Su Klientų IT infrastruktūros (Tenantų) Microsoft Server operacinių sistemų ir tarnybų, Microsoft SQL duomenų bazių Priežiūros paslaugomis susijusios papildomos paslaugos 36 mėnesių laikotarpiui. Perkančioji organizacija pagal poreikį gali užsakyti kitas su perkamu objektu susijusias Papildomas paslaugas pagal Tiekėjo pasiūlytą (turimą) kompetenciją. Preliminari perkamų Papildomų paslaugų apimtis 4500 val. Perkančioji organizacija neįsipareigoja užsakyti viso (preliminaraus) paslaugų kiekio. Perkančioji organizacija Papildomas paslaugas užsakys pagal poreikį pateikiant atskirus užsakymus. Gavęs paslaugų užsakymą šios pirkimo dalies laimėtojas turės įvertinti užsakymo apimtis ir pasiūlyti galimus užsakymo įgyvendinimo terminus. Užsakymas pradedamas vykdyti Perkančiajai organizacijai suderinus ir patvirtinus užsakymo apimtį, rezultatus ir įgyvendinimo terminus.

IV.2. Specialieji reikalavimai Klientų IT infrastruktūros (Tenantų) Microsoft Server operacinių sistemų ir tarnybų, Microsoft SQL duomenų bazių Priežiūros paslaugų teikimui pateikiami 9 lentelėje.

9 lentelė. Reikalavimai Klientų IT infrastruktūros (Tenantų) Microsoft Server operacinių sistemų ir tarnybų, Microsoft SQL duomenų bazių Priežiūros paslaugų teikimui

Eil. Nr.	Charakteristikos pavadinimas	Reikalaujama charakteristika (ne blogiau kaip)	Siūloma charakteristika
1.	**Priežiūros paslaugų teikimo valdymas**		
1.1	Priežiūros paslaugų teikimo reglamentas (susitarimas)	Šios veiklos vykdymo metu turi būti parengtas ir su Perkančiąja organizacija suderintas priežiūros teikimo paslaugų reglamentas, apimantis ne mažiau kaip: 1. Paslaugų teikimo laikus; 2. Detalų atsakomybių pasiskirstymą; 3. Paslaugų apimtis 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 apimtis, sąlygas ir tvarką; 6. Kokybės valdymą ir eskalavimo modelį, atsakomybes; 7. Užklausų (kreipinių) valdymo detalius susitarimus ir procesus;	Šios veiklos vykdymo metu bus parengtas ir su Perkančiąja organizacija suderintas priežiūros teikimo paslaugų reglamentas, apimantis ne mažiau kaip: 1. Paslaugų teikimo laikus; 2. Detalų atsakomybių pasiskirstymą; 3. Paslaugų apimtis 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 apimtis, 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.	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 Perkančiosios organizacijos specializuotos programinės įrangos pagalba (angl. VPN), kurioje realizuota dviejų lygių autentifikacija, užtikrinant, kad tik patvirtinti specialistai galės atlikti prisijungimą prie infrastruktūros. Visi prisijungimai ir jų trukmės turi būti fiksuojamos specializuotoje programinėje įrangoje ir perkančiosios organizacijos IT pagalbos sistemoje. Prisijungimo prie tarnybinės stoties kanalas turi būti šifruojamas specializuotos programinės įrangos pagalba. Jungiantis prie visų IRT infrastruktūros ir (ar) Tenantų administravimo įrankių turi būti naudojamas Perkančiosios organizacijos privilegijuotų vartotojų valdymo sprendimas. Tiekėjas gali būti įsidiegęs 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. Tiekėjas turi turėti apsirašęs slaptažodžių valdymo procesą. Visi slaptažodžiai gauti iš Perkančiosios organizacijos ar tenanto turi būti saugojami specializuotame įrankyje, kuris turi šifruoti slaptažodžius AES-256 šriftu arba lygiaverčiu. Prisijungimas prie	Prisijungimas nuotoliniu būdu prie Perkančiosios organizacijos VDP IRT infrastruktūros ir (ar) Tenantų bus atliekamas Perkančiosios organizacijos specializuotos programinės įrangos pagalba (angl. VPN), kurioje realizuota dviejų lygių autentifikacija, užtikrinant, kad tik patvirtinti specialistai galės atlikti prisijungimą prie infrastruktūros. Visi prisijungimai ir jų trukmės bus fiksuojamos specializuotoje programinėje įrangoje ir perkančiosios organizacijos IT pagalbos sistemoje. Prisijungimo prie tarnybinės stoties kanalas bus šifruojamas specializuotos programinės įrangos pagalba. Jungiantis prie visų IRT infrastruktūros ir (ar) Tenantų administravimo įrankių bus naudojamas Perkančiosios organizacijos privilegijuotų vartotojų valdymo sprendimas. Tiekėjas gali būti įsidiegęs sprendimą, kurio pagalba visi nuotoliniai prisijungimai būtų įrašomi, ir esant Perkančiosios organizacijos poreikiui bus suteikta galimybė pateikti įrašytą sesiją. Sesijos bus saugomos ne trumpiau kaip 6 mėn. Tiekėjas turi apsirašęs slaptažodžių valdymo procesą. Visi slaptažodžiai gauti iš Perkančiosios organizacijos ar tenanto bus saugojami specializuotame įrankyje, kuris šifruoja slaptažodžius AES-256 šriftu arba lygiaverčiu. Prisijungimas prie įrankio yra bent

		įrankio turi būti bent dviejų faktorių. Įrankis turi kaupti visus slaptažodžių panaudojimo žurnalinius įrašus.	dviejų faktorių. Įrankis kaupia visus slaptažodžių panaudojimo žurnalinius įrašus.
2.	**Incidentų ir problemų sprendimas**		
2.1	Apimtys	Pastebėtų (sutrikimų) ir neatitikimų šalinimas, Tenantų darbingumo bei teikiamų IT paslaugų (įskaitant sistemas ir aplikacijas) veikimo atstatymas.	Pastebėtų (sutrikimų) ir neatitikimų šalinimas, Tenantų darbingumo bei teikiamų IT paslaugų (įskaitant sistemas ir aplikacijas) veikimo atstatymas.
2.2	Teikimo laikai	24x7 Ne darbo laiku sprendžiami tik aukščiausio (avariniai), aukšto (kritiniai) ir vidutinio prioriteto incidentai. 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 tenantu suderintais laikais.	24x7. Ne darbo laiku bus sprendžiami tik aukščiausio (avariniai), aukšto (kritiniai) ir vidutinio prioriteto incidentai. Visi kiti darbai bus atliekami darbo metu išskyrus darbus, kurie gali turėti įtakos įrangos ir/ar paslaugos pasiekiamumui. Visi darbai bus atliekami su tenantu 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).	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 aproblemos prioritetas nustatomas atsižvelgiant į skubumo ir poveikio lygius. Incidentų sprendimo laikai atsižvelgiant į prioritetus: • 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. Į incidento sprendimo laiką rezervinių kopijų atstatymo laikas (programinės 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. Incidentų sprendimo laikai atsižvelgiant į prioritetus: • 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. Į incidento sprendimo laiką rezervinių kopijų atstatymo laikas (programinės 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 /	Siekiant užtikrinti kaip įmanoma sklandesnį keitimų (diegimų,	Siekiant užtikrinti kaip įmanoma sklandesnį keitimų (diegimų,

	atnaujinimų) vykdymo principai	konfigūracijų ir atnaujinimų) darbų procesą, darbai skirstomi į grupes: planiniai, standartiniai ir skubūs. Visi keitimai (diegimai, konfigūracijos ir atnaujinimai) turi būti vykdomi pagal suderintą su Perkančiąja organizacija darbų planą. Darbų planas ruošiamas pagal suderintą šabloną pateiktą priežiūros paslaugų teikimo reglamente (susitarime).	konfigūracijų ir atnaujinimų) darbų procesą, darbai bus skirstomi į grupes: planiniai, standartiniai ir skubūs. Visi keitimai (diegimai, konfigūracijos ir atnaujinimai) bus vykdomi pagal suderintą su Perkančiąja organizacija darbų planą. Darbų planas bus ruošiamas pagal suderintą šabloną pateiktą priežiūros paslaugų teikimo reglamente (susitarime).
3.2	Planiniai keitimai (diegimų /konfigūracijų/ atnaujinimų darbai)	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 darbo dienų nuo sutarties pasirašymo ir suderinamas kasmet iki einamųjų metų pabaigos.	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 bus suderintas su Perkančiąja organizacija per 15 darbo dienų nuo sutarties pasirašymo ir suderinamas kasmet iki einamųjų metų pabaigos.
3.3	Standartiniai keitimai (diegimų/ konfigūracijų/ atnaujinimų darbai)	Detalus standartinio keitimo darbų planas pateikiamas Perkančiajai organizacijai ne vėliau kaip likus 2 savaitėms iki planuojamos diegimų/konfigūracijų/atnaujinimų vykdymo datos. Detalus standartinio keitimo darbų planas suderinamas likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki planuojamos diegimų / konfigūracijų/atnaujinimų vykdymo datos.	Detalus standartinio keitimo darbų planas bus pateikiamas Perkančiajai organizacijai ne vėliau kaip likus 2 savaitėms iki planuojamos diegimų/konfigūracijų/atnaujinimų vykdymo datos. Detalus standartinio keitimo darbų planas suderinamas likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki planuojamos diegimų / konfigūracijų/atnaujinimų vykdymo datos.
3.4	Skubus keitimai (diegimų/ konfigūracijų/ atnaujinimų darbai)	Skubiais keitimais vadinami diegimai/konfigūracijos/atnaujinimai, kurių vykdymas būtinas incidento sprendimui arba siekiant išvengti incidento. Detalus skubių keitimų planas pateikiamas Perkančiajai organizacijai per 1 darbo dieną nuo skubaus keitimo identifikavimo momento. Detalus skubaus keitimo darbų planas turi būti susuderinamas su Perkančiąja organizacija tą pačią arba ne vėliau kaip per 1 darbo dieną po skubaus keitimo darbų plano pateikimo momento.	Skubiais keitimais vadinami diegimai/konfigūracijos/atnaujinimai, kurių vykdymas būtinas incidento sprendimui arba siekiant išvengti incidento. Detalus skubių keitimų planas bus pateikiamas Perkančiajai organizacijai per 1 darbo dieną nuo skubaus keitimo identifikavimo momento. Detalus skubaus keitimo darbų planas bus susuderinamas su Perkančiąja organizacija tą pačią arba ne vėliau kaip per 1 darbo dieną po skubaus keitimo darbų plano pateikimo momento.

3.5	Periodiškumas	Smulkių diegimų / konfigūracijų /atnaujinimų (angl. Patch) rinkinių (angl. Patch Set) diegimas / konfigūravimas/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. Diegimai / konfigūracijos/atnaujinimai būtini saugumo pažeidžiamumų taisymui ar sprendžiant incidentus diegiami kaip įmanoma operatyviau atsižvelgiant į nustatytą prioritetą. Dideli diegimai patvirtinus Perkančiąjai organizacijai gali būti atliekami pagal atskirus susitarimus ir traktuojami kaip Papildomos paslaugos.	Smulkių diegimų / konfigūracijų /atnaujinimų (angl. Patch) rinkinių (angl. Patch Set) diegimas / konfigūravimas/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. Diegimai / konfigūracijos/atnaujinimai būtini saugumo pažeidžiamumų taisymui ar sprendžiant incidentus bus diegiami kaip įmanoma operatyviau atsižvelgiant į nustatytą prioritetą. Dideli diegimai patvirtinus Perkančiąjai organizacijai bus atliekami pagal atskirus susitarimus ir traktuojami kaip Papildomos paslaugos.
3.6	Testavimas ir dokumentavimas	Šios veiklos vykdymo metu turi būti atlikta ne mažiau kaip: 1. Ištestuota atliktų keitimų (diegimų/konfigūracijų/atnaujinimų) veikimas; 2. Pakoreguoti testų metu nustatyti neatitikimai; 3. Detaliai pagal Perkančiosios organizacijos reikalavimus dokumentuotas įdiegtas sprendimas.	Šios veiklos vykdymo metu bus atlikta ne mažiau kaip: 1. Ištestuotas 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	Kiekvieno mėnesio pirmoje pusėje (ne vėliau kaip 15-tą dieną) Teikėjas inicijuoja bendrą su Perkančiąja organizacija praėjusio mėnesio incidentų, problemų, keitimų ir kitų užklausų sprendimo ataskaitų, pasiekiamumo ir kitų rezultatų aptarimą apžvelgiant, bet neapsiribojant: 1. Tenantų ir IT paslaugų pasiekiamumo analizę, perduodant gerinimo veiksmus atsakingai sprendėjų grupei ir informuojant Techninės infrastruktūros skyriaus vadovą, Pagalbos tarnybą ir jos vadovą; 2. Užklausų reakcijos ir sprendimo laikų analizę, perduodant gerinimo veiksmus atsakingai sprendėjų	Kiekvieno mėnesio pirmoje pusėje (ne vėliau kaip 15-tą dieną) Teikėjas inicijuos bendrą su Perkančiąja organizacija praėjusio mėnesio incidentų, problemų, keitimų ir kitų užklausų sprendimo ataskaitų, pasiekiamumo ir kitų rezultatų aptarimą apžvelgiant, bet neapsiribojant: 1. Tenantų ir IT paslaugų pasiekiamumo analizę, perduodant gerinimo veiksmus atsakingai sprendėjų grupei ir informuojant Techninės infrastruktūros skyriaus vadovą, Pagalbos tarnybą ir jos vadovą; 2. Užklausų reakcijos ir sprendimo laikų analizę, perduodant gerinimo veiksmus atsakingai sprendėjų

		grupei ir informuojant Pagalbos tarnybą ir jos vadovą; 3. Netinkamai priskirtų užklausų grupėms/skyriams analizę vėliau perduodant gerinimo veiksmus atsakingai sprendėjų grupei/skyriui ir informuojant Pagalbos tarnybą bei jos vadovą; 4. Vykdytų užklausų istoriją ir identifikavimas, kurios užklausos turi būti sprendžiamos 1/2 lygio bet priskirtos 3 lygio specialistų grupei, gerinimo veiksmų informacijos pateikiamas Pagalbos tarnybai bei jos vadovui. Nustačius sutarties arba Paslaugų teikimo reikalavimų pažeidimus arba ženklius 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.	grupei ir informuojant Pagalbos tarnybą ir jos vadovą; 3. Netinkamai priskirtų užklausų grupėms/skyriams analizę vėliau perduodant gerinimo veiksmus atsakingai sprendėjų grupei/skyriui ir informuojant Pagalbos tarnybą bei jos vadovą; 4. Vykdytų užklausų istoriją ir identifikavimas, kurios užklausos turi būti sprendžiamos 1/2 lygio bet priskirtos 3 lygio specialistų grupei, gerinimo veiksmų informacijos pateikiamas Pagalbos tarnybai bei jos vadovui. Nustačius sutarties arba Paslaugų teikimo reikalavimų pažeidimus arba ženklius 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.
5.	**Valstybės debesijos platformos klientų (tenantų) priežiūros paslaugų apimtis**		
5.1.	Microsoft Server ir kitų operacinių sistemų priežiūra	Šios veiklos vykdymo metu, turi būti atliekama: 1. Operacinės sistemos diegimas ir konfigūravimas; 2. Serverio techninės įrangos ir (ar) virtualių resursų valdymo tvarkyklių diegimas, atnaujinimas; 3. Operacinės sistemos tarnybų (angl. Services) konfigūravimas ir veikimo užtikrinimas; 4. Antivirusinės programinės įrangos diegimas, konfigūravimas; 5. Integruotos OS ugniasienės bei jos išplėstinių funkcijų konfigūravimas; 6. Sistemos vartotojų paskyrų, prieigos teisių valdymas; 7. OS veikimo stebėjimo, programinės įrangos inventorizavimo, atsarginio kopijavimo ir pan. agentų diegimas, konfigūravimas; 8. OS veikimo kritinių ir našumo parametrų stebėsena; 9. Operacinės sistemos valdomų resursų, jų našumo analizė,	Šios veiklos vykdymo metu, bus atliekama: 1. Operacinės sistemos diegimas ir konfigūravimas; 2. Serverio techninės įrangos ir (ar) virtualių resursų valdymo tvarkyklių diegimas, atnaujinimas; 3. Operacinės sistemos tarnybų (angl. Services) konfigūravimas ir veikimo užtikrinimas; 4. Antivirusinės programinės įrangos diegimas, konfigūravimas; 5. Integruotos OS ugniasienės bei jos išplėstinių funkcijų konfigūravimas; 6. Sistemos vartotojų paskyrų, prieigos teisių valdymas; 7. OS veikimo stebėjimo, programinės įrangos inventorizavimo, atsarginio kopijavimo ir pan. agentų diegimas, konfigūravimas; 8. OS veikimo kritinių ir našumo parametrų stebėsena; 9. Operacinės sistemos valdomų resursų, jų našumo analizė,

		rekomendacijų, pasiūlymų teikimas; 10. Sistemos plėtočių (angl. Service Pack), atnaujinimų (angl. Updates), bei pataisų (angl. Patches) diegimas suderintu profilaktinių darbų grafiku; 11. Gedimų identifikavimas, registravimas, diagnostika ir šalinimas; 12. Sistemos įrašų dienyno periodinė peržiūra; 13. *.temp, *.log failų archyvavimas, trynimas; 14. Atsarginių kopijų vykdymo plano suderinimas; 15. Operacinės sistemos darbingumo atstatymas po serverio techninio ar programinio gedimo. 16. Trečiųjų šalių saugumo (antivirusinės PĮ, ugniasienės ir kt.) programinių įrankių priežiūra; 17. Kreipinių ir incidentų analizė, sprendimas bei gerinimo veiksmų inicijavimas.	rekomendacijų, pasiūlymų teikimas; 10. Sistemos plėtočių (angl. Service Pack), atnaujinimų (angl. Updates), bei pataisų (angl. Patches) diegimas suderintu profilaktinių darbų grafiku; 11. Gedimų identifikavimas, registravimas, diagnostika ir šalinimas; 12. Sistemos įrašų dienyno periodinė peržiūra; 13. *.temp, *.log failų archyvavimas, trynimas; 14. Atsarginių kopijų vykdymo plano suderinimas; 15. Operacinės sistemos darbingumo atstatymas po serverio techninio ar programinio gedimo. 16. Trečiųjų šalių saugumo (antivirusinės PĮ, ugniasienės ir kt.) programinių įrankių priežiūra; 17. Kreipinių ir incidentų analizė, sprendimas bei gerinimo veiksmų inicijavimas.
5.2.	Duomenų bazių priežiūra	Šios veiklos vykdymo metu turi būti atliekami: 1. Duomenų bazių valdymo sistemos programinės įrangos diegimas ir konfigūravimas; 2. Duomenų bazių kūrimas, konfigūravimas ir naikinimas; 3. Vartotojų paskyrų ir prieigos teisių valdymas; 4. Duomenų bazių valdymo sistemos paslaugų tarnybų, sudedamųjų dalių (angl. Analysis services, Reporting services, Integration services ir pan.) valdymas; 5. Duomenų bazių valdymo sistemos prieigos ir saugumo nustatymų konfigūravimas; 6. Atnaujinimų (angl. Updates), pataisų (angl. Patches), atnaujinimų paketų (angl. Service Pack) diegimas; 7. Duomenų bazių veiklos parametrų stebėjimas, įvykių, klaidų ir kitų įrašų peržiūra; 8. Duomenų bazių veiklos tęstinumo užtikrinimas;	Šios veiklos vykdymo metu bus atliekami: 1. Duomenų bazių valdymo sistemos programinės įrangos diegimas ir konfigūravimas; 2. Duomenų bazių kūrimas, konfigūravimas ir naikinimas; 3. Vartotojų paskyrų ir prieigos teisių valdymas; 4. Duomenų bazių valdymo sistemos paslaugų tarnybų, sudedamųjų dalių (angl. Analysis services, Reporting services, Integration services ir pan.) valdymas; 5. Duomenų bazių valdymo sistemos prieigos ir saugumo nustatymų konfigūravimas; 6. Atnaujinimų (angl. Updates), pataisų (angl. Patches), atnaujinimų paketų (angl. Service Pack) diegimas; 7. Duomenų bazių veiklos parametrų stebėjimas, įvykių, klaidų ir kitų įrašų peržiūra; 8. Duomenų bazių veiklos tęstinumo užtikrinimas;

		9. Duomenų bazių atsarginių kopijų valdymas; 10. Duomenų bazių aukšto prieinamumo ir replikavimo sprendimų (angl. Replication, Log Shipping, Always-On, Mirroring, Real aplication cluster, Data Guard) diegimas, valdymas; 11. Duomenų bazių greitaveikos stebėjimas ir rekomendacijų teikimas; 12. Duomenų bazių pertvarkymas, defragmentavimas, optimizavimo užduočių konfigūravimas; 13. Duomenų bazių valdymo sistemos versijos, leidimo (angl. Version, Edition) atnaujinimas. 14. Kreipinių ir incidentų analizė, sprendimas bei gerinimo veiksmų inicijavimas. 15. Susijusios dokumentacijos aktualumo užtikrinimas ir perdavimas Perkančiajai organizacijai.	9. Duomenų bazių atsarginių kopijų valdymas; 10. Duomenų bazių aukšto prieinamumo ir replikavimo sprendimų (angl. Replication, Log Shipping, Always-On, Mirroring, Real aplication cluster, Data Guard) diegimas, valdymas; 11. Duomenų bazių greitaveikos stebėjimas ir rekomendacijų teikimas; 12. Duomenų bazių pertvarkymas, defragmentavimas, optimizavimo užduočių konfigūravimas; 13. Duomenų bazių valdymo sistemos versijos, leidimo (angl. Version, Edition) atnaujinimas. 14. Kreipinių ir incidentų analizė, sprendimas bei gerinimo veiksmų inicijavimas. 15. Susijusios dokumentacijos aktualumo užtikrinimas ir perdavimas Perkančiajai organizacijai.
5.3.	OS tarnybų (failų serverio, terminalinio, vartotojų tarnybos, DNS, DHCP ir pan.) priežiūra	Šios veiklos vykdymo metu, turi būti atliekama: 1. Reikalingos serverio rolės diegimas; 2. Tarnybos konfigūravimas; 3. Nuostatų, susijusių su saugumu, konfigūravimas; 4. Reikalingą rolę palaikančių tarnybų diegimas ir konfigūravimas; 5. Bendrai naudojamų aplankų valdymas; 6. Teisių ir teisių rinkinių prieigai valdymas; 7. Atnaujinimų diegimas; 8. Funkcionalumo atstatymas po tarnybos serverio gedimo; 9. Tarnybos naudotojų konsultavimas naudojimosi klausimais; 10. Licencijų valdymas (taikoma tarnyboms kurioms tai aktualu); 11. Sesijų valdymas (taikoma tarnyboms kurioms tai aktualu); 12. Kreipinių ir incidentų analizė, sprendimas bei gerinimo veiksmų inicijavimas.	Šios veiklos vykdymo metu bus atliekama: 1. Reikalingos serverio rolės diegimas; 2. Tarnybos konfigūravimas; 3. Nuostatų, susijusių su saugumu, konfigūravimas; 4. Reikalingą rolę palaikančių tarnybų diegimas ir konfigūravimas; 5. Bendrai naudojamų aplankų valdymas; 6. Teisių ir teisių rinkinių prieigai valdymas; 7. Atnaujinimų diegimas; 8. Funkcionalumo atstatymas po tarnybos serverio gedimo; 9. Tarnybos naudotojų konsultavimas naudojimosi klausimais; 10. Licencijų valdymas (taikoma tarnyboms kurioms tai aktualu); 11. Sesijų valdymas (taikoma tarnyboms kurioms tai aktualu); 12. Kreipinių ir incidentų analizė, sprendimas bei gerinimo veiksmų inicijavimas.

		13. Susijusios dokumentacijos aktualumo užtikrinimas ir perdavimas Perkančiajai organizacijai.	13. Susijusios dokumentacijos aktualumo užtikrinimas ir perdavimas Perkančiajai organizacijai.
5.	Tenantų saugumo užtikrinimas		
5.1.	Priežiūros veiklos	Šios veiklos vykdymo metu turi būti stebimi saugumo įvykiai, sprendžiami saugumo incidentai ir problemos, instaliuojami saugumo atnaujinimai, siūlomi Tenantų valdymo gerinimo veiksmai saugumo didinimui.	Šios veiklos vykdymo metu bus stebimi saugumo įvykiai, sprendžiami saugumo incidentai ir problemos, instaliuojami saugumo atnaujinimai, siūlomi Tenantų valdymo gerinimo veiksmai saugumo didinimui.

IV.3. Detalūs reikalavimai Papildomų paslaugų teikimui pateikiami 10 lentelėje.

10 lentelė Reikalavimai Papildomų paslaugų teikimui

Eil. Nr.	Charakteristikos pavadinimas	Reikalaujama charakteristika (ne blogiau kaip)
1.	**Papildomos paslaugos**	
1.1	Papildomų paslaugų teikimas	Šios veiklos vykdymo metu, pagal Perkančiosios organizacijos poreikius, gali būti užsakomos papildomų Konsoliduojamų įstaigų (Tenantų) naudojamų sprendimų diegimo, konfigūravimo, projektavimo, priežiūros, konsultavimo ir kitos su pirkimo objektu susijusios paslaugos. Paslaugos bus užsakomos atskirais užsakymais. Užsakyme bus tiksliai įvardinta užsakomų paslaugų apimtis. Gavus užsakymą Tiekėjas ne vėliau kaip per 5 (penkias) d. d. (terminas gali būti pratęstas atsižvelgiant į poreikio apimtis) pateikia preliminarų darbų apimčių vertinimą bei galimas darbų atlikimo datas. Užsakymas pradedamas vykdyti tik gavus Perkančiosios organizacijos patvirtinimą. Papildomos paslaugos laikomos tinkamai suteiktos, kai abiejų šalių yra pasirašytas Papildomų paslaugų perdavimo-priėmimo aktas, t. y. į paslaugų suteikimo terminą įeina Papildomų paslaugų rezultato derinimas, koregavimas, jeigu reikia, Papildomų paslaugų rezultatų priėmimas ir Papildomų paslaugų perdavimo – priėmimo akto pasirašymas. Papildomų paslaugų priėmimo – perdavimo akte nurodomos atliktos Papildomos paslaugos, faktiškai sugaištas laikas, pridedami papildomi dokumentai (jeigu buvo prašoma). Apmokėjimas vykdomas pagal faktiškai sugaištą laiką, kuris turi neviršyti užsakyme nurodytos apimties.

TECHNINĖS SPECIFIKACIJOS PRIEDAS NR. 1
ESAMOS SITUACIJOS APRAŠYMAS

1. VDP Detalios architektūros aprašymas pateiktas dokumente - IVPK loginė Debesijos paslaugų teikimo IT infrastruktūros architektūra v9 0.pdf (lrv.lt)
2. Informacija apie Konsoliduojamų įstaigų (Tenantų) IT infrastruktūrą:
   a. Įstaigų naudojamų serverių kiekis - nuo 10 iki 1000 vnt.;
   b. Įstaigų naudojami serveriai yra skirtingo našumo, pvz.: CPU - nuo 2 vCPU iki 64 vCPU ir daugiau; RAM - nuo 4 GB iki 500 GB ir daugiau; diskinė erdvė - nuo 20 GB iki keliasdešimt TB;
   c. Įstaigų naudojamos operacinės sistemos - Microsoft Windows, Linux;
   d. Įstaigų naudojamos skirtingos operacinių sistemų versijos, pvz.: nuo Microsoft Windows 2003 iki 2019. Linux – analogiškai;
   e. Įstaigų naudojamos skirtingos duomenų bazės ir jų versijos – MS SQL, My SQL, Mongo DB, Oracle, PostgreSQL ir pan.;
   f. Duomenų bazių dydis: nuo kelių GB iki keliasdešimt TB;
   g. Dalis migruojamuose serveriuose naudojamos programinės įrangos gali būti nepalaikoma gamintojų;
   h. Migruojami serveriai gali būti fiziniai arba virtualūs, veikiantys įvairiose virtualizavimo platformose, pvz. Hyper-V, VMware, KVM, OVM ir pan.;
   i. Įstaigų naudojama įvairių gamintojų, pvz.: Cisco, HPE, CheckPoint, Fortigate, PaloAlto, F5 ir pan. tinklo įranga;
   j. Įstaigos naudoja įvairią tinklo topologiją – tiek plokščio tinklo, tiek ir mikrosegmentaciją naudojančius sprendimus;
   k. Ugniasienių taisyklių kiekis gali būti skaičiuojamas tūkstančiais;
   l. Naudojami IPSEC arba SSL VPN sprendimai. Viena įstaiga ir/arba organizacija gali naudoti dešimtis tunelių;
   m. Naudojami WAF, LB ir kiti specializuoti sprendimai.

TECHNINĖS SPECIFIKACIJOS PRIEDAS NR. 2
ATSAKOMYBIŲ MATRICA

VDP IRT infrastruktūros priežiūros Pagrindinis paslaugų teikėjas, Saugumo paslaugų tiekėjas ir Klientų IRT priežiūros Tenantų paslaugų tiekėjai, glaudžiai bendradarbiaudami su Perkančiąja organizacija (VSSA) bei Konsoliduojamų įstaigų (Kliento) atstovais, privalo pilna apimtimi teikti Paslaugas bei užtikrinti korektišką VDP IRT infrastruktūros ir Klientų IT infrastruktūrų (Tenantų) veikimą. ir kitų kokybinių parametrų užtikrinimą (VDP pasiekiamumas turi būti ne mažiau kaip 99,95).

Atsakomybių matrica apibrėžia konkrečias atsakomybių ribas tarp Pagrindinio paslaugų tiekėjo, Saugumo paslaugų tiekėjo, duomenų saugyklų priežiūros tiekėjo ir Tenantų paslaugų tiekėjų, kartu užtikrinančių nepertraukiamą VDP, saugumo sistemų ir Tenantų veikimą bei nuolatinę priežiūrą (aptarnavimą), bendradarbiaujant su Perkančiąja organizacija (VSSA), Konsoliduojamos įstaigos (Kliento) ir kitais rangovų arba subrangovų atstovais.

1 lentelė. Atsakomybių matrica

Eil. Nr.	***Veiksmas***	***Pagrindinis paslaugų tiekėjas***	***Saugumo paslaugų tiekėjas***	***Duomenų saugyklų priežiūros tiekėjas***	***Tenantų paslaugų tiekėjai***	***Konsoliduojama įstaiga (Klientas)***	***Perkančioji organizacija (VSSA)***
1.1	Užsakymo pateikimas	A	A	A	A	-/I	R
1.2	Juridinių dokumentų tvirtinimas	A	A	A	A	-/I/R	R
1.3	Informacijos apie VDP IRT infrastruktūrą, saugumo sprendimus ir Tenantus pateikimas	I	I	I	I	R	R
1.4	Informacijos apie VDP IRT infrastruktūrą, saugumo sprendimus ir Tenantus analizė	R	R	R	R	-	A/I
1.5	VDP IRT infrastruktūros ir Tenantų priežiūra ir vystymas (diegimas, konfigūravimas, atnaujinimas, koordinavimas ir pan.)	R	I	R	I	I	A/I
1.6	VDP IRT infrastruktūros ir Tenantų stebėjimo bei kitų papildomų komponentų priežiūra ir vystymas (diegimas, konfigūravimas, atnaujinimas, koordinavimas ir pan.)	R	I	I/R	I	I	A/I
1.7	VDP IRT infrastruktūros ir Tenantų saugumo sprendimų bei kitų papildomų komponentų priežiūra ir vystymas	I/R	R	I/R	I/R	I/R	A/I

Eil. Nr.	*Veiksmas*	*Pagrindinis paslaugų tiekėjas*	*Saugumo paslaugų tiekėjas*	*Duomenų saugyklų priežiūros tiekėjas*	*Tenantų paslaugų tiekėjai*	*Konsoliduojama įstaiga (Klientas)*	*Perkančioji organizacija (VSSA)*
	(diegimas, konfigūravimas, atnaujinimas ir pan.)						
1.8	Tenantų bei kitų papildomų komponentų priežiūra ir vystymas (diegimas, konfigūravimas, atnaujinimas ir pan.)	I/R	I	I	R	I/R	A/I
1.9	Duomenų pateikimas (suvedimas į VSSA sistemas) ir jų atnaujinimas	R	R	R	R	R/I	A/I
1.10	Priežiūros paslaugų ir Papildomų paslaugų teikimo bei kitų ataskaitų parengimas, suderinimas, pateikimas ir (ar) pristatymas	R	R	R	R	-/I	A/I
1.11	Dokumentacijos parengimas, suderinimas ir pateikimas	R	R	R	R	I/R	A/I
1.12	PPA pasirašymas	R	R	R	R	I	A

[1] R (Responsible) – vykdo darbus;
[1] A (Accountable) – priima rezultatus;
[1] I (Informed) – informuojamas.