**IT INFRASTRUKTŪROS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ**

**VIEŠOJO PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

1. UAB ILTE (toliau – perkančioji organizacija) perka IT infrastruktūros priežiūros paslaugas, reikalingas darbo procesų funkcijoms užtikrinti (toliau – paslaugos).
2. Paslaugų teikėjas – kiekvienas ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Perkančioji organizacija sudaro Sutartį.
3. Perkančioji organizacija numato pirkti trijų skirtingų tipų paslaugas, kurias sudaro IT infrastruktūros priežiūros paslaugos, kompiuterinių darbo vietų priežiūros paslaugos ir konsultacijų paslaugos pagal žemiau nurodytus techninius reikalavimus.
4. **IT infrastruktūros priežiūros paslaugoms keliami tikslai:**

4.1. užtikrinti ILTE kompiuterizuotų darbo vietų, bendrai naudojamos biuro ir konferencinės techninės ir programinės įrangos korektišką nenutrūkstamą funkcionavimą, toje įrangoje laikomos informacijos saugumą ir prieinamumą.

4.2. užtikrinti ILTE virtualių serverių bei juose esančių programų/sistemų techninės ir programinės įrangos korektišką nenutrūkstamą funkcionavimą, toje įrangoje laikomos informacijos saugumą ir prieinamumą.

4.3. užtikrinti greitą reagavimą į gedimo incidentus, savalaikį darbingumo atstatymą, lankstumą ir incidentų prevenciją.

4.4. užtikrinti ILTE darbuotojams prieigą prie naudojamų tinklinių diskų, informacinių sistemų, bei pašto paskyrų pritaikant reikiamų teisių suteikimus ar pakeitimus prie vidinių resursų.

4.5. tvarkyti šioje techninėje specifikacijoje numatytas IT infrastruktūros komponentes.

1. **Techniniuose reikalavimuose naudojamos sąvokos ir apibrėžimai:**

5.1. **Perkančioji** **organizacija** – UAB „ILTE“.

5.2. **Tiekėjas** – kiekvienas ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, galintis pasiūlyti ar siūlantis perkamas paslaugas.

5.3. **Paslauga** – skyriuje „Perkamų paslaugų sudėtis“ apibrėžtos apimties paslauga.

5.4. **Paslaugos** **teikimo** **laikas** – tai laiko periodas, kuriuo metu užtikrinamas paslaugos funkcijų teikimas.

5.5. **Paslaugos** **palaikymo** **valandos** – tai laiko periodas, kai sprendžiami paslaugos incidentai ir vykdomos užklausos bei kiti su paslaugos teikimu susiję darbai.

5.6. **Kreipinys** – paslaugos naudotojo pranešimas apie atsiradusius incidentus, užklausas ar keitimus.

5.7. **Incidentas** – tai paslaugos teikimo sutrikimas, dėl kurio paslauga tampa iš dalies nepasiekiama Perkančiajai organizacijai arba sutrinka bent viena iš paslaugos funkcijų.

5.8. **Kritinis** **incidentas** – tai paslaugos teikimo sutrikimas, dėl kurio paslauga tampa iš viso nepasiekiama Perkančiajai organizacijai arba iš viso nepasiekiama bent viena iš paslaugos funkcijų.

5.9. **Užklausa** – Perkančiosios organizacijos prašymas atlikti administravimo darbus, nesusijusius su incidento šalinimu.

5.10. **Keitimas** – paslaugos, konfigūracijos elemento, proceso ar dokumento ir kt., kas gali įtakoti paslaugos teikimą, papildymas, pakeitimas ar pašalinimas.

5.11. **Reakcijos** **laikas** – tai laikotarpis, per kurį Perkančiosios organizacijos kreipinys yra užregistruojamas ir pradedamas spręsti.

5.12. **Sprendimo** **laikas** – tai laikotarpis, nuo kreipinio užregistravimo iki jo išsprendimo: (i) incidentams, tai pilnas paslaugos funkcijų atstatymas; (ii) užklausoms, tai laikas iki užduoties pilno įvykdymo.

5.13. **Tarnybinės** **stoties** **duomenys** – visi failai, esantys tarnybinėje stotyje, įskaitant informacinių sistemų duomenų failus ir naudotojų failus.

1. **Įsigyjamų paslaugų ir produktų apimtys:**

| **Eil.**  **Nr.** | **Paslaugų pavadinimas** | **Mato vnt.** | **Preliminarus kiekis 1 mėn. laikotarpiui\*** |
| --- | --- | --- | --- |
| 6.1. | **IT infrastruktūros priežiūros paslaugos** | | |
| 6.1.1. | Windows operacinių sistemų priežiūros paslauga | vnt. | 37 |
| 6.1.2. | Linux operacinių sistemų priežiūros paslauga | vnt. | 7 |
| 6.1.3. | MS SQL duomenų bazių valdymo sistemos priežiūros paslauga | vnt. | 7 |
| 6.1.4. | PostgreSQL duomenų bazių valdymo sistemos priežiūros paslauga | vnt. | 2 |
| 6.1.5. | Ugniasienių priežiūros paslauga | vnt. | 2 |
| 6.1.6. | Maršrutizatoriaus priežiūros paslauga (virtualus mikrotikas) | vnt. | 2 |
| 6.1.7. | Bevielio tinklo prieigos taško priežiūros paslauga | vnt. | 14 |
| 6.1.8. | Komutatorių priežiūros paslauga | vnt. | 12 |
| 6.1.9. | Active Directory tarnybų priežiūros paslauga | vnt. | 2 |
| 6.1.10. | Terminalinio serverio priežiūros paslauga | vnt. | 1 |
| 6.1.11. | File server tarnybų priežiūros paslauga | vnt. | 1 |
| 6.1.12. | Domeno administravimo paslauga | vnt. | 4 |
| 6.1.13. | Kreipinio administravimo paslauga 3 šalims (1 lygis) | vnt. | 1 |
| 6.2. | **Kompiuterinių darbo vietų priežiūros paslaugos** | | |
| 6.2.1. | Kompiuterinių darbo vietų priežiūros paslauga | vnt. | 349 |
| 6.2.2. | MS Windows Server Vartotojų priežiūros paslauga | vnt. | 349 |
| 6.2.3. | M365 aplinkos (Tenant) priežiūros paslauga | vnt. | 2 |
| 6.2.4. | M365 vartotojų priežiūros paslauga | vnt. | 349 |
| 6.2.5. | M365 licencijų administravimo paslauga | vnt. | 1 |
| 6.2.6. | Mobilių įrenginių priežiūros paslauga (MDM) | vnt. | 10 |
| 6.3. | **Konsultacijos paslaugos** | | |
| 6.3.1. | Darbo dienomis 8:00–17:00 | val. | 5 |
| 6.3.2. | Darbo dienomis ne darbo metu (17:00–8:00) | val. | 1 |
| 6.3.3. | Savaitgaliais | val. | 1 |

**\*** *Perkančioji organizacija neįsipareigoja išpirkti visų nurodytų kiekiu ar paslaugų. Nurodytos apimtys gali kisti pagal Perkančiosios organizacijos poreikį.*

1. **Tiekėjo teikiamai centralizuotai pagalbos tarnybai keliami reikalavimai:**

7.1. Tiekėjas turi turėti Perkančiosios organizacijos darbo dienomis, darbo valandomis veikiančią pagalbos tarnybą.

7.2. Tiekėjo pagalbos tarnybos komunikacija su Perkančiąja organizacija privalo būti vykdoma raštu ir žodžiu lietuvių kalba.

7.3. Tiekėjo pagalbos tarnyba turi suteikti galimybes registruoti kreipinius įvairiais nurodytais kanalais: elektroniniu paštu; fiksuoto ir mobilaus ryšio telefonu; naudojant WEB sąsają.

7.4. Tiekėjas turi būti įdiegęs veikiančius ir aprašytus incidentų bei keitimų valdymo procesus, atitinkančius IT paslaugų valdymo (ITIL ar lygiavertės metodikos) gerųjų praktikų rekomendacijas bei veikiantį internetinį portalą kreipiniams registruoti bei peržiūrėti.

7.5. Tiekėjo pagalbos tarnyba turi užtikrinti operatyvų atgalinį ryšį ir informacijos apie incidentus realiu laiku (angl. On-line) teikimą interneto tinklalapyje, veikiančiame HTTPS protokolu.

7.6. Pagalbos tarnyboje turi būti rodoma arba pateikiama informacija apie užregistruotų incidentų būklę, planuojamą incidentų išsprendimo datą ir laiką, bei incidentų išsprendimą.

7.7. Pagalbos tarnyboje turi būti suteikta galimybė įgaliotiems naudotojams registruoti incidentus, problemas, kompiuterinės ir programinės įrangos gedimus, bei kitus incidentus ar užsakymus susijusius su šioje techninėje specifikacijoje aprašytomis paslaugomis, turint galimybę stebėti jų būseną.

7.8. Centralizuota pagalbos tarnyba turi užtikrinti papildomą Perkančiosios organizacijos atstovų informavimą elektroniniu paštu registruojant incidentus, pakeitimus, problemas bei keičiantis jų statusui.

1. **Bendrieji reikalavimai paslaugų teikimui:**

8.1. Paslaugų teikimo vieta - Ukmergės g. 124, Vilnius arba nuotoliu.

8.2. Paslaugos teikimo laikas - **darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00.**

8.3. ***Paslaugų kokybę užtikrinantys reikalavimai:***

8.3.1. IT infrastruktūros (operacinių sistemų, duomenų bazių, tinklo įrangos ir kt.) objektų priežiūros paslaugoms:

1. Reakcijos į visų tipų incidentus laikas: **ne ilgiau kaip 1 (viena) darbo valanda**;

2. Incidentų išsprendimo laikas: **ne ilgiau kaip 4 (keturios) darbo valandos**;

3. Reakcijos į užklausas ir keitimus laikas: **ne ilgiau kaip 4 (keturios) darbo valandos**;

4. Užklausų ir keitimų išsprendimo laikas: **ne ilgiau kaip 16 (šešiolika) darbo valandų** (sudėtingesnių užklausų ir keitimų išsprendimo laikas Šalių abipusiu susitarimu gali būti keičiamas).

8.3.2. Kompiuterinių darbo vietų ir vartotojų administravimo paslaugai:

1. Reakcijos į visų tipų incidentus laikas: **ne ilgiau kaip 2 (dvi) darbo valandos**;

2. Incidentų išsprendimo laikas: **ne ilgiau kaip 8 (aštuonios) darbo valandos**;

3. Reakcijos į užklausas ir keitimus laikas: **ne ilgiau kaip 4 (keturios) darbo valandos**;

4. Užklausų ir keitimų išsprendimo laikas: **ne ilgiau kaip 16 (šešiolika) darbo valandų** (sudėtingesnių užklausų ir keitimų išsprendimo laikas Šalių abipusiu susitarimu gali būti keičiamas).

8.4. ***Atitikimo kokybės reikalavimams ataskaita:***

8.4.1. Ataskaitos turi būti suformuojamos ir **pateikiamos elektroniniu paštu arba kitomis skaitmeninėmis informacijos perdavimo priemonėmis, Perkančiosios organizacijos atstovams, už ataskaitinį laikotarpį**.

8.4.2. Ataskaitoje **nurodomi šie aktualūs duomenys**:

1. Išspręstų kreipinių tipai ir kiekiai;

2. Kreipinių atitikimas SLA reikalavimams;

3. Visas konfigūracijų elementų sąrašas (darbo vietų sąrašas su kompiuterių pavadinimais, operacinės sistemos versija ir informacija apie vartotojus;

4. Konfigūracijos elementų duomenų bazės informacija.

8.4.3. Iki kiekvieno einamojo ketvirčio 20 (dvidešimtos) dienos Tiekėjas atvyksta į Perkančiosios organizacijos buveinę ar nuotoliu ir pristato **paslaugų kokybės gerinimo planą**, kuriame turi būti nurodyti šie aspektai:

1. Incidentų suvestinė;

2. Priežasčių analizė;

3. Sprendimo būdai;

4. Galimi veiksmai, orientuoti į incidentų prevenciją.

8.5. ***Stebėjimo ir automatinių pranešimų apie incidentus priežiūra*** turi užtikrinti visos techninės ir programinės įrangos stebėseną (365, 24x7), siunčiant automatinius pranešimus apie įvykusius incidentus:

8.5.1. Tiekėjas turi pateikti ir naudoti stebėsenos sistemą, skirtą stebėti visai Perkančiosios organizacijos IT infrastuktūros elementams, kurie paminėti Techninė specifikacijoje;

8.5.2. Stebimi parametrai turi būti suderinti su Perkančiąja organizacija;

8.5.3. Esant poreikiui, Tiekėjas Perkančiosios organizacijos prašymu turi įtraukti į stebėsenos sistemą naujus stebėjimų elementus;

8.5.4. Įvykus kritiniams gedimams ar incidentams, Tiekėjas informuoja Perkančiosios organizacijos atsakingus asmenis **ne vėliau kaip per 1 (vieną) valandą** nuo fiksuoto įvykio momento.

8.6. ***Slaptažodžiams valdyti Tiekėjas turi turėti apsirašęs slaptažodžių valdymo procesą***. Visi slaptažodžiai gauti iš Perkančiosios organizacijos turi būti saugomi 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.

8.7. ***Prisijungimas per nuotolį:***

8.7.1. Prisijungimas prie Perkančiosios organizacijos tarnybinės stoties (angl., server) nuotoliniu būdu **turi būti atliekamas specializuotos programinės įrangos pagalba**, kurioje realizuota dviejų lygių autentifikacija, užtikrinant, kad tik patvirtinti specialistai galės atlikti prisijungimą prie tarnybinės stoties. Visi prisijungimai ir jų trukmės turi būti fiksuojamos specializuotoje programinėje įrangoje. Prisijungimo prie tarnybinės stoties kanalas turi būti šifruojamas specializuotos programinės įrangos pagalba.

8.7.2. Tiekėjas **turi būti įsidiegęs sprendimą**, kurio pagalba visi nuotoliniai prisijungimai būtų įrašomi, ir esant Perkančiosios organizacijos poreikiui, suteikti įrašytą sesiją. **Sesijos turi būti saugomos ne trumpiau kaip 6 mėn.**

8.8. ***Konfigūracijos elementų duomenų bazės reikalavimai:***

8.8.1. Tiekėjas įsipareigoja be papildomo mokesčio užtikrinti visos prižiūrimos techninės ir programinės įrangos konfigūracijos duomenų bazės sukūrimą ir periodinį automatinį atnaujinimą.

8.8.2. Šiai paslaugai keliami minimalūs reikalavimai:

1. Visos prižiūrimos techninės ir programinės įrangos konfigūracijos duomenų bazės sukūrimas ir periodinis automatinis atnaujinimas;

2. Tiekėjas turi įdiegti ir naudoti sistemą, skirtą konfigūracijos duomenų bazės sukūrimui ir atnaujinimui;

3. Tiekėjas turi suteikti galimybę Perkančiosios organizacijos atstovams nuotoliniu būdu prisijungti prie sistemos portalo, kuriame talpinama konfigūracijos duomenų bazė;

4. Portale realiu laiku turi būti galimybė stebėti visos prižiūrimos techninės ir programinės įrangos sąrašą bei konfigūracijas;

5. Sistema turi būti suderinama ir gebėti įtraukti į konfigūracinę duomenų bazę šiuos aspektus kaip: **Fizines ir virtualias mašinas; Valdomus tinklo įrenginius; Microsoft Windows, Linux, Unix operacines sistemas**. Taip pat sistemos **funkcionalumas turi leisti IP adresų, VLAN valdymą (IPAM)** ir turi būti galimybė formuoti konfigūracijos duomenų bazės ataskaitą su galimybe eksportuoti į MS Excel formatu.

8.8.3. Sistemos funkcionalumas turi leisti atlikti paiešką pagal šiuos parametrus: **Įrenginio pavadinimą; Įrenginio tipą; IP adresą; Operacinę sistemą; Serijinį numerį.**

8.8.4. Sprendimo diegimu, priežiūra ir licencijomis rūpinasi Tiekėjas.

8.9.  ***Kiti reikalavimai:***

8.9.1. Esant Perkančiosios organizacijos atstovo įsitraukimo poreikiui, kai yra atliekama Kompiuterinės darbo vietos priežiūra, apimanti kompiuterinės darbo vietos įrangos paruošimą ar keitimą, galima Perkančiosios organizacijos atstovo įsitraukimo trukmė - **ne ilgiau nei 30 minučių per vieną kompiuterinę darbo vietą**.

8.9.2. Tiekėjas turi užtikrinti visos, šioje techninėje specifikacijoje aprašytos, įrangos diegimo, konfigūravimo, keitimo (Perkančiajai organizacijai atnaujinus įrangą) aptarnavimo paslaugas.

8.9.3. Vienos pertraukos profilaktikai ar perderinimui trukmė negali būti ilgesnė kaip 48 valandos ir gali būti atliekami tik su Perkančiąja organizacija suderintu laiku. Sistemos gedimo atveju prastova negali būti ilgesnė kaip 72 valandas.

8.9.4. Perkančiąją organizaciją apie planuojamus sistemų arba ryšio įrangos tvarkymo darbus, dėl kurių Perkančiajai organizacijai gali kilti problemų naudojantis sistemomis, informuoti elektroniniu paštu ne vėliau kaip prieš 2 darbo dienas iki planuojamų darbų pradžios.

8.9.5. Tiekėjas turi laikytis Perkančiosios organizacijos saugumo politikos ir teisės aktų, reglamentuojančių Perkančiosios organizacijos IT sistemų saugumą, reikalavimų (ir tais atvejais, jeigu tokie reikalavimai keičiasi arba jų atsiranda po sutarties pasirašymo). Apie naujus reikalavimus Perkančiosios organizacijos paskirtas darbuotojas turi informuoti Tiekėją raštu. Tiekėjas gali siūlyti keisti teisės aktus, reglamentuojančius Perkančiosios organizacijos informacinių sistemų saugumą.

8.9.6. Tiekėjas privalo nedelsdamas pranešti Perkančiosios organizacijos atsakingam asmeniui apie spėjamus įvykusius saugumo arba kitus incidentus, susijusius su IT sistemomis.

8.9.7. Tiekėjas neturi teisės atskleisti jokios su Paslaugomis susijusios informacijos trečiosioms šalims be Perkančiosios organizacijos raštiško leidimo.

8.9.8. Tiekėjas turi užtikrinti, kad Paslaugos bus teikiamos lietuvių kalba (gali naudotis ir vertėjų paslaugomis).

8.9.9. Ne vėliau kaip per 10 d. d. nuo sutarties įsigaliojimo dienos Tiekėjas turi pateikti su Perkančiąja organizacija suderintą **naujos darbo vietos paruošimo (onboarding) proceso aprašą ir proceso schemą**, kuriuose būtų aiškiai aprašyti ir nurodyti veiksmai nuo Perkančiosios organizacijos kompiuterio paruošimo naujam darbuotojui poreikio užregistravimo iki darbo vietos perdavimo vartotojui. Aprašytame procese ir nubraižytoje schemoje aiškiai **turi būti matomi šie procesai**: *Poreikio ir patvirtinimo tvarka, vartotojo paskyros ir prieigų sukūrimas, automatinis ar rankinis įrenginio paruošimas, inventorizacija CMDB sistemoje, kokybės patikros kriterijai, įrenginio perdavimo vartotojui (darbuotojui) tvarka.*

8.9.10. Ne vėliau kaip per 10 d. d. nuo sutarties įsigaliojimo dienos Tiekėjas turi pateikti su Perkančiąja organizacija suderintą **darbo vietos panaikinimo (offboarding) proceso aprašą ir proceso schemą**, kuriuose būtų aiškiai aprašyti ir nurodyti veiksmai nuo Perkančiosios organizacijos kompiuterio vartotojo naikinimo poreikio užregistravimo iki įrenginio tinkamo paruošimo pakartotiniam naudojimui arba utilizavimui. Aprašytame procese ir nubraižytoje schemoje aiškiai **turi būti matomi šie procesai**: *poreikio ir patvirtinimo tvarka; visų prieigų atšaukimo (tiek vietinių, tiek nuotolinių sistemų) tvarka; duomenų išsaugojimo arba perdavimo, įrenginio grąžinimo ir jo saugaus išvalymo (wipe) procedūra, buvusio darbuotojo ar naudotojo prieigų užrakinimas, duomenys tvarkingai perduoti ar archyvuoti pagal reikalavimus, įrenginio tinkamas paruošimas pakartotiniam naudojimui arba utilizavimui.*

1. **IT infrastruktūros priežiūros paslaugoms keliami reikalavimai:**

| **Eil.**  **Nr.** | **Reikalavimai** | **Aprašymas** |
| --- | --- | --- |
| 9.1. | **Windows operacinių sistemų priežiūros paslauga:** | |
| 9.1.1. | *Incidentų sprendimas:* | 1. Incidentų sprendimas pagal 8.3. punkte aprašytus paslaugų kokybės reikalavimus. |
| 9.1.2. | *Proaktyvus stebėjimas:* | 1. Įsijungimo / išsijungimo / persikrovimo statusai (Up / Down / Restart).  2. Windows Server OS servisų (Windows services) būsena, kurių paleidimo žyma "automatic".  3. Windows Server OS laisvos diskinės vietos (free disk space) stebėjimas.  4. Windows Server OS procesorių apkrovimas (CPU utilization).  5. Windows Server OS operatyvinės atminties (RAM) panaudojimas (free memory).  6. Nesėkmingi bandymai prisijungti prie Windows Server OS.  7. Windows Server OS registro reikšmių pasikeitimai (a registry value was modified).  8. BSOD (Blue Screen Of Death) sisteminiai pranešimai.  9. Windows Server OS įvykių registravimo tarnybos (event logging service) būsena.  10. Windows Server OS pakartotines atakas (replay attack).  11. Windows Server OS užkardos (firewall) aktyvių profilių pasikeitimus. |
| 9.1.3. | *Periodiniai darbai:* | 1. Windows Server OS atnaujinimų diegimas gamintojo palaikomoms Windows Server OS versijoms. Atnaujinimai diegiami automatiškai pagal iš anksto suderintą grafiką. |
| 9.1.4. | *Pakeitimai:* | 1. Virtualių turimų Windows Server OS resursų keitimo darbai: CPU ir RAM didinimas/mažinimas, disko vietos didinimas/mažinimas, (esant poreikiui turi būti kreipiamasi į trečiąją šalį);  2. Vidinės ugniasienės taisyklių konfigūravimas pagal suderintą užsakymo šabloną;  3. Lokalaus naudotojo sukūrimas/pašalinimas;  4. Lokalaus naudotojo teisių konfigūravimas;  5. Suderintos, legalios ir gamintojo palaikomos programinės įrangos diegimas. |
| 9.2. | **Linux operacinių sistemų priežiūros paslauga:** | |
| 9.2.1. | *Incidentų sprendimas:* | 1. Incidentų sprendimas pagal 8.3. punkte aprašytus paslaugų kokybės reikalavimus. |
| 9.2.2. | *Proaktyvus stebėjimas:* | 1. Linux OS serverio nepasiekiamumo (unreachable), persikrovimo (restarted) statusai.  2. Linux OS laisva diskinė vieta (free disk space).  3. Linux OS procesorių apkrovimas (CPU utilization).  4. Linux OS operatyvinės atminties (RAM) panaudojimas (free memory).  5. Įvykių žurnalo Linux OS kritiniai įvykiai.  6. Nesėkmingi bandymai prisijungti prie Linux OS.  7. Tikslus sistemos laikas.  8. /etc/passwd (file) pasikeitimų stebėjimas. |
| 9.2.3. | *Periodiniai darbai:* | 1. Linux OS atnaujinimų diegimas gamintojo palaikomoms versijoms. Darbai vykdomi ne rečiau kaip kartą per ketvirtį, pagal iš anksto suderintą grafiką; |
| 9.2.4. | *Pakeitimai:* | 1. Virtualių turimų Linux OS resursų keitimo darbai: CPU, RAM ir HDD didinimas/mažinimas (esant poreikiui turi būti kreipiamasi į trečiąją šalį);  2. Vidinės ugniasienės taisyklių konfigūravimas ;  3. Lokalaus vartotojo sukūrimas/pašalinimas;  4. Lokalaus vartotojo teisių konfigūravimas;  5. Self signed sertifikatų, išskyrus naudojamų papildomoms tarnyboms (service) (pvz. Tomcat, Apache, jNonde, Mail ir t.t.), konfigūravimas;  6. Viešų (public) sertifikatų, išskyrus naudojamų papildomoms tarnyboms (service) (pvz. Tomcat, Apache, jNonde, Mail ir t.t.), diegimas ir pratęsimas;  7. Negaliojančių sertifikatų išskyrus naudojamų papildomoms tarnyboms (service) (pvz. Tomcat, Apache, jNonde, Mail ir t.t.), atnaujinimas;  8. Suderintos, legalios ir gamintojo palaikomos programinės įrangos diegimas. |
| 9.3. | **MS SQL duomenų bazių valdymo sistemos priežiūros paslauga:** | |
| 9.3.1. | *Incidentų sprendimas:* | 1. Incidentų sprendimas pagal 8.3. punkte aprašytus paslaugų kokybės reikalavimus. |
| 9.3.2. | *Proaktyvus stebėjimas:* | 1. MS SQL server Servisas.  2. Statinis MS SQL server prievadas (pagal nutylėjimą 1433).  3. Duomenų bazės būsena (online / offline).  4. Duomenų bazių atsarginių kopijų kūrimo užduočių būsenos. |
| 9.3.3. | *Periodiniai darbai:* | 1. MS SQL server atnaujinimų (Cumulative Update) diegimas kartą per ketvirtį (tik gavus atsakingo asmens patvirtinimą).  2. Duomenų bazės rezervinės kopijos sukūrimas pagal rezervinio kopijavimo (Backup) planą (vykdomas automatizuotai MS SQL server priemonėmis), kopijos validumo ir integralumo patikra (vykdomas automatizuotai MS SQL server priemonėmis: Verify backup when finished ir Perform checksum before written to media). |
| 9.3.4. | *Pakeitimai:* | 1. Naudotojo paskyros panaikinimas.  2. Rezervinio kopijavimo (Backup) plano koregavimas (kai rezervinės kopijos atliekamos MS SQL server priemonėmis).  3. Naudotojo teisių priskyrimas/panaikinimas.  4. Naudotojo paskyros sukūrimas.  5. Duomenų bazės sukūrimas/ištrynimas.  6. Duomenų bazės atstatymas iš rezervinės kopijos (kai rezervinės kopijos kuriamos MS SQL server priemonėmis).  7. Vietovės (instance) parametrų konfigūracijos pakeitimai.  8. Duomenų bazės parametrų konfigūracijos pakeitimai. |
| 9.4. | **PostgreSQL duomenų bazių valdymo sistemos priežiūros paslauga:** | |
| 9.4.1. | *Incidentų sprendimas:* | 1. Incidentų sprendimas pagal 8.3. punkte aprašytus paslaugų kokybės reikalavimus. |
| 9.4.2. | *Proaktyvus stebėjimas:* | 1. PostgreSQL tarnybos būsena.  2. PostgreSQL vietovės (instance) replikavimo būsena (kai replikavimas vykdomas). |
| 9.4.3. | *Periodiniai darbai:* | 1. PostgreSQL atnaujinimų diegimas kartą per ketvirtį (tik gavus atsakingo asmens patvirtinimą).  2. Vietovės (instance) rezervinės kopijos sukūrimas (binary/dump) pagal rezervinio kopijavimo (Backup) planą (vykdomas automatizuotai). |
| 9.4.4. | *Pakeitimai:* | 1. Naudotojo paskyros ir jo rolių sukūrimas/panaikinimas.  2. Naudotojo teisių administravimas.  3. Rezervinio kopijavimo (Backup) plano sukūrimas.  4. Rezervinio kopijavimo (Backup) plano koregavimas.  5. Duomenų bazės (DB) sukūrimas/ištrynimas.  6. Duomenų bazės atstatymas iš rezervinės kopijos.  7. Vietovės (instance) atstatymas iš rezervinės kopijos.  8. Vietovės (instance) parametrų konfigūracijos pakeitimai. |
| 9.5. | **Ugniasienių priežiūros paslauga:** | |
| 9.5.1. | *Incidentų sprendimas:* | 1. Incidentų sprendimas pagal 8.3. punkte aprašytus paslaugų kokybės reikalavimus. |
| 9.5.2. | *Proaktyvus stebėjimas:* | 1. Įrenginio nepasiekiamumo (unreachable), operacinės sistemos persikrovimo (restarted) statusai.  2. Įrenginio operacinės sistemos procesorių apkrovimas (CPU utilization).  3. Įrenginio operacinės sistemos operatyvinės atminties (RAM) panaudojimas (memory utilization). |
| 9.5.3. | *Periodiniai darbai:* | 1. Tinklo įrangos mikrokodo (firmware) arba operacinės sistemos atnaujinimas (vykdomas pagal poreikį, kai yra ištaisytos įrangos darbą įtakojančios klaidos arba praplečiamas, pagerinamas reikiamas įrangos funkcionalumas).  2. Aukšto patikimumo (High Availability-HA) konfigūracijos patikrinimas, atliekamas kas pusmetį.  3. Įrenginio konfigūracijos atsarginės kopijos sukūrimas kaskart atliekant konfigūracijos pakeitimus. |
| 9.5.4. | *Pakeitimai:* | 1. DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) IP (Internet Protocol) adresų rėžio (IP pool) administravimas.  2. Prievado peradresavimo (Port Forward) pridėjimas / pakeitimas / pašalinimas.  3. VPN taisyklės pridėjimas / pakeitimas / pašalinimas.  4. VLAN (Virtual Local Area Network) prievado pridėjimas / pakeitimas / pašalinimas.  5. Prievado (Port) pridėjimas / pakeitimas / pašalinimas.  6. Ugniasienės objektų (Web Filter, Application control), Data leak prevention, DNS filter ir t.t.) profilių administravimas.  7. Pasiekiamumo taisyklės (access control list - ACL) sukūrimas/pakeitimas/pašalinimas.  8. Saugumo profilio priskyrimas / pašalinimas pasiekiamumo taisyklei.  9. VPN Client to Site naudotojo prieigos konfigūravimas.  10. VPN IPSec (Internet Protocol Security) kanalo pridėjimas / pakeitimas / pašalinimas.  11. Aukšto patikimumo telkinio (HA cluster) nario pridėjimas / pašalinimas. |
| 9.6. | **Maršrutizatoriaus priežiūros paslauga (virtualus mikrotikas):** | |
| 9.6.1. | *Incidentų sprendimas:* | 1. Incidentų sprendimas pagal 8.3. punkte aprašytus paslaugų kokybės reikalavimus. |
| 9.6.2. | *Proaktyvus stebėjimas:* | 1. Įrenginio nepasiekiamumo (unreachable), operacinės sistemos persikrovimo (restarted) statusai.  2. Įrenginio operacinės sistemos procesorių apkrovimas (CPU utilization).  3. Įrenginio operacinės sistemos operatyvinės atminties (RAM) panaudojimas (memory utilization). |
| 9.6.3. | *Periodiniai darbai:* | 1. Tinklo įrangos mikroprogramos (firmware) arba operacinės sistemos atnaujinimas. Informacijos patikrinimas vykdomas kartą per 6 mėnesius. Atnaujinimai diegiami pagal poreikį, kai yra ištaisytos įrangos darbą įtakojančios klaidos arba praplečiamas, pagerinamas reikiamas įrangos funkcionalumas.  2. Aušto patikimumo (High Availability-HA) konfigūracijos patikrinimas - atliekamas kas pusmetį.  3. Įrenginio konfigūracijos atsarginės kopijos sukūrimas kaskart atliekant konfigūracijos pakeitimus.  4. Prieigos kontrolės sąrašo (Access control lists - ACL) patikra, atliekama kartą per pusmetį. |
| 9.6.4. | *Pakeitimai:* | 1. DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) IP (Internet Protocol) adresų rėžio (IP pool) administravimas.  2. Prievado peradresavimo (Port Forward) pridėjimas / pakeitimas / pašalinimas.  3. VLAN (Virtual Local Area Network) prievado pridėjimas / pakeitimas / pašalinimas.  4. Prievado (Port) pridėjimas / pakeitimas / pašalinimas.  5. Pasiekiamumo taisyklės (access control list - ACL) sukūrimas / pakeitimas / pašalinimas.  6. VPN taisyklės pridėjimas / pakeitimas / pašalinimas.  7. VPN Client to Site naudotojo prieigos konfigūravimas.  8. VPN IPSec (Internet Protocol Security) kanalo pridėjimas / pakeitimas / pašalinimas.  9. Aukšto patikimumo telkinio (HA cluster) nario pridėjimas / pašalinimas. |
| 9.7. | **Bevielio tinklo prieigos taško priežiūros paslauga:** | |
| 9.7.1. | *Incidentų sprendimas:* | 1. Incidentų sprendimas pagal 8.3. punkte aprašytus paslaugų kokybės reikalavimus. |
| 9.7.2. | *Proaktyvus stebėjimas:* | 1. Įrenginio operacinės sistemos procesorių apkrovimas (CPU utilization).  2. Įrenginio operacinės sistemos operatyvinės atminties (RAM) panaudojimas (memory utilization).  3. Įrenginio prievadų (port) nepasiekiamumo būsena (up / down).  4. Įrenginio prievadų (port) apkrovimo būsena.  5. Įrenginio prievadų (port) pralaidumas. |
| 9.7.3. | *Periodiniai darbai:* | 1. Tinklo įrangos mikroprogramos (firmware) arba operacinės sistemos atnaujinimas. Informacijos patikrinimas vykdomas kartą per 6 mėnesius. Atnaujinimai diegiami pagal poreikį, kai yra ištaisytos įrangos darbą įtakojančios klaidos arba praplečiamas, pagerinamas reikiamas įrangos funkcionalumas.  2. Įrenginio konfigūracijos atsarginės kopijos sukūrimas kaskart atliekant konfigūracijos pakeitimus. |
| 9.7.4. | *Pakeitimai:* | 1. Prijungti įrenginį prie centralizuoto valdymo serverio.  2. Prijungti įrenginį prie tinklo be centralizuoto valdymo serverio.  3. Naujo paslaugų rinkinio identifikatoriaus (Service Set Identifier - SSID) SSID diegimas ir konfigūravimas prieigos taške / kontroleryje.  4. Paslaugų rinkinio identifikatoriaus (Service Set Identifier - SSID) esamos konfigūracijos pakeitimas prieigos taške / kontroleryje.  5. Radijo dažnio (radio frequency) nustatymų pakeitimas prieigos taške / kontroleryje.  6. Išplėstinio radijo dažnio (advanced radio frequency) nustatymų diegimas ir keitimas. |
| 9.8. | **Komutatorių priežiūros paslauga:** | |
| 9.8.1. | *Incidentų sprendimas:* | 1. Incidentų sprendimas pagal 8.3. punkte aprašytus paslaugų kokybės reikalavimus. |
| 9.8.2. | *Proaktyvus stebėjimas:* | 1. Įrenginio operacinės sistemos procesorių apkrovimas (CPU utilization).  2. Įrenginio operacinės sistemos operatyvinės atminties (RAM) panaudojimas (memory utilization).  3. Įrenginio fizinių prievadų (port) būsena (up / down / speed).  4. Įrenginio administravimo prievado pasiekiamumas.  5. Įrenginio prievadų (port) apkrovimo būsena.  6. Įrenginio prievadų (port) pralaidumas.  7. Įrenginio aušto patikimumo (High Availability-HA) būsena. |
| 9.8.3. | *Periodiniai darbai:* | 1. Tinklo įrangos mikroprogramos (firmware) arba operacinės sistemos atnaujinimas. Informacijos patikrinimas vykdomas kartą per 6 mėnesius. Atnaujinimai diegiami pagal poreikį, kai yra ištaisytos įrangos darbą įtakojančios klaidos arba praplečiamas, pagerinamas reikiamas įrangos funkcionalumas.  2. Įrenginio konfigūracijos atsarginės kopijos sukūrimas kaskart atliekant konfigūracijos pakeitimus. |
| 9.8.4. | *Pakeitimai:* | 1. VLAN (Virtual Local Area Network) prievado pridėjimas / pakeitimas / pašalinimas.  2. Fizinio prievado parametrų keitimas.  3. Naujo VLAN (Virtual Local Area Network) sukūrimas.  4. VLAN (Virtual Local Area Network) IP adresacijos / konfigūracijos keitimas.  5. Dinaminio maršrutizavimo diegimas ir konfigūravimas.  6. Fizinių prievadų modulių diegimas / keitimas.  7. STP (spanning tree protocol) įjungimas/konfigūracijos keitimas. |
| 9.9. | **Active Directory tarnybos priežiūros paslauga:** | |
| 9.9.1. | *Incidentų sprendimas:* | 1. Incidentų sprendimas pagal 8.3. punkte aprašytus paslaugų kokybės reikalavimus. |
| 9.9.2. | *Proaktyvus stebėjimas:* | 1. Domeno valdiklio (Domain controller) stebėjimas.  2. Domeno valdiklio (Domain controller) replikavimo stebėjimas (esant keliems domeno valdikliams). |
| 9.9.3. | *Pakeitimai:* | 1. Slaptažodžių politikos (Account Policies/Password Policy) konfigūracijos pakeitimas.  2. Naudotojų užsirakinimo politikos (Account Policies / Account Lockout Policy) konfigūracijos pakeitimas.  3. AD grupių politikų (GPO) šablonų naujinimas (admx, adml).  4. AD organizacinio vieneto (Organizational Unit) teisių delegavimas (pridėjimas / pakeitimas / pašalinimas).  5. Sites & Services infrastruktūros konfigūracijos pakeitimas.  6. Forward Lookup Zones konfigūracijos pakeitimas (zonos pridėjimas / redagavimas / pašalinimas).  7. Reverse Lookup Zones konfigūracijos pakeitimas (zonos pridėjimas / redagavimas / pašalinimas).  8. DNS Forwarders konfigūracijos pakeitimas (pridėjimas / redagavimas / pašalinimas).  9. Papildomos AD slaptažodžių politikos (fine grained) pridėjimas / pakeitimas / pašalinimas.  10. Domeno valdiklių FSMO rolių konfigūravimas.  11. Domeno valdiklių laiko tarnybos konfigūravimas.  12. AD pasitikėjimo (trust) taisyklės pridėjimas / pakeitimas / pašalinimas.  13. AD domeno funkcinio lygio pakeitimas.  14. AD miško (forest) funkcinio lygio pakeitimas. |
| 9.10. | **Terminalinio serverio priežiūros paslauga:** | |
| 9.10.1. | *Incidentų sprendimas:* | 1. Incidentų sprendimas pagal 8.3. punkte aprašytus paslaugų kokybės reikalavimus. |
| 9.10.2. | *Proaktyvus stebėjimas:* | 1. RDP prievado (3389) statusas. |
| 9.10.3. | *Periodiniai darbai:* | 1. Sertifikatų, reikalingų RDS serverių autentifikavimui, atnaujinimo darbai, vykdomi tais atvejais, kai dėl techninių kliūčių, negalimas proaktyvus sertifikatų galiojimo pabaigos termino stebėjimas.  2. Tarnybos atnaujinimo darbai vykdomi Windows Server OS priežiūros apimtyje. |
| 9.10.4. | *Pakeitimai:* | 1. Terminalinio serverio nustatymų (User Groups, Session, Security, Client Settings, User Profile Disks) konfigūravimas.  2. Terminalinio serverio licencijos priskyrimas.  3. Sertifikatų, reikalingų RDS serverių autentifikavimui, atnaujinimas.  4. Tinklinio spausdintuvo ir/arba jo tvarkyklių (drivers) pridėjimas/ konfigūravimas/ pašalinimas.  5. RDS sertifikatų pridėjimas/pašalinimas.  6. Terminalinio serverio licencijos pašalinimas.  7. Globalus naudotojų aplinkos parametrų konfigūravimas.  8. Globalus naudotojų profilio parametrų konfigūravimas. |
| 9.11. | **File server tarnybos priežiūros paslauga:** | |
| 9.11.1. | *Incidentų sprendimas:* | 1. Incidentų sprendimas pagal 8.3. punkte aprašytus paslaugų kokybės reikalavimus. |
| 9.11.2. | *Proaktyvus stebėjimas:* | 1. Laisvos diskinės vietos likutis. |
| 9.11.3. | *Pakeitimai:* | 1. Lokalių atsarginių kopijų (Shadow copy) funkcionalumo į/išjungimas.  2. Lokalių atsarginių kopijų (Shadow copy) funkcionalumo konfigūracijos pakeitimai.  3. Duomenų perkėlimas iš vienos lokacijos į kitą nekeičiant struktūros. |
| 9.12. | **Domeno administravimo paslauga:** | |
| 9.12.1. | *Incidentų sprendimas:* | 1. Incidentų sprendimas pagal 8.3. punkte aprašytus paslaugų kokybės reikalavimus. |
| 9.12.2. | *Proaktyvus stebėjimas:* | 1. Sertifikatų ir domenų galiojimo laikas: Galiojimo laiko stebėjimas svarbus, kad sumažinti incidentų, susijusių su sertifikatų ir domenų galiojimo pasibaigimu, riziką. |
| 9.12.3. | *Periodiniai darbai:* | 1. Sertifikatų ir domenų atnaujinimas;  2. Informavimas apie artėjančią sertifikato ar domeno galiojimo pabaigą. |
| 9.13. | **Kreipinio administravimo paslauga 3 šalims (1 lygis):** | |
| 9.13.1. | *Informacijos perdavimas:* | 1. Paslaugos apimtyje Tiekėjas turi perduoti kreipinius trečiai šaliai, kurie susiję su 3 šalies paslaugomis. |
| 9.13.2. | *Administravimo darbai:* | 1. Kreipinio registravimas Tiekėjo Pagalbos tarnyboje.  2. Pradinė diagnostika, pagal iš anksto suderintą formą (sutartos kreipinių skirstymo taisyklės priklausomai nuo paslaugos).  3. Kreipinio perdavimas trečiai šaliai, kuri atsakinga už kreipinio sprendimą. |
| 9.14. | **Kompiuterinių darbo vietų priežiūros paslauga:** | |
| 9.14.1. | *Incidentų sprendimas:* | 1. Incidentų sprendimas pagal 8.3. punkte aprašytus paslaugų kokybės reikalavimus. |
| 9.14.2. | *Proaktyvus stebėjimas:* | 1. KDV Windows OS atnaujinimų būsenos patikrinimas.  2. Sisteminio (C:) disko laisvos diskinės vietos patikrinimas.  3. KDV Windows OS veikiančios antivirusinės PĮ būsenos patikrinimas (turi būti tikrinama ar bent viena Antivirusinė PĮ apsauga aktyvi ir atsinaujinusi).  4. Kompiuterizuotos darbo vietos sisteminio disko šifravimo būsenos stebėjimas (enabled/disabled) (bitlocker).  5. Nesėkmingi bandymai prisijungti prie KDV Windows OS. |
| 9.14.3. | *Periodiniai darbai:* | 1. KDV Windows OS laikinų failų (Temp Files, History, Cache) valymas.  2. KDV Windows OS atnaujinimų (updates) diegimas, ne rečiau negu kaip kartą per savaitę.  3. KDV Windows OS build versijos kėlimas į aukštesnę, ne rečiau negu kaip kartą per metus.  4. Programinės įrangos atnaujinimų diegimas ne rečiau kaip kartą per savaitę. |
| 9.14.4. | *Pakeitimai:* | 1. Lokalaus KDV Windows OS naudotojo sukūrimas/pašalinimas.  2. Tinklo nustatymų konfigūravimas KDV Windows OS aplinkoje.  3. KDV Windows OS gamintojo palaikomų tvarkyklių diegimas.  4. KDV Windows OS (naudotojo aplinkos) nustatymų konfigūravimas.  5. Sutartos programinės įrangos diegimas/konfigūravimas/atnaujinimas/pašalinimas.  6. KDV Windows OS įtraukimas/pašalinimas į/iš priežiūros paslaugų apimties pagal iš anksto suderintą tvarką.  7. KDV Windows OS build versijos kėlimas į aukštesnę.  8. VPN Client to Site sprendimo, VPN kliento dalies konfigūracijos parametrų pakeitimai.  9. VPN Client to Site sprendimo, VPN kliento dalies programinės įrangos diegimas/pašalinimas.  10. VPN Client to Site sprendimo, VPN kliento dalies protokolo keitimas (pvz. iš L2TP į IKEv2). |
| 9.15. | **MS Windows Server vartotojų priežiūros paslauga:** | |
| 9.15.1. | *Incidentų sprendimas:* | 1. Incidentų sprendimas pagal 8.3. punkte aprašytus paslaugų kokybės reikalavimus. |
| 9.15.2. | *Pakeitimai:* | 1. Sukurti/pašalinti Objektą.  2. Priskirti/pašalinti Objektą į/iš grupės.  3. Atblokuoti/ užblokuoti naudotoją.  4. Pakeisti į laikiną naudotojo slaptažodį.  5. Objekto perkėlimas į kitą katalogą (to pačio AD domeno ribose).  6. Objekto atributo reikšmės pakeitimas (proxy adresas, alias ir kt.).  7. Prijungti/pašalinti kompiuterį prie/iš domeno.  8. Suteikti/atimti galimybę prisijungti prie nutolusio darbastalio (Remote Desktop).  9. Suteikti/pašalinti naudotojui teisę naudotis programine įranga.  10. Iškelti nuorodą į darbalaukį (Desktop shortcut).  11. Naudotojo aplinkos parametrų konfigūravimas.  12. Naudotojo profilio parametrų konfigūravimas.  13. Sukurti naują katalogą.  14. Pašalinti katalogą.  15. Suteikti naudotojui (arba grupei) teises į katalogą.  16. Pakeisti naudotojo (arba grupės) teisių lygį (pvz. skaityti, redaguoti ir kt.) į katalogą.  17. Pašalinti naudotojo (arba grupės) teises į katalogą.  18. Lokalaus katalogo konvertavimas į bendro naudojamo (shared) katalogą. |
| 9.16. | **M365 aplinkos (Tenant) priežiūros paslauga:** | |
| 9.16.1. | *Incidentų sprendimas:* | 1. Incidentų sprendimas pagal 8.3. punkte aprašytus paslaugų kokybės reikalavimus.  2. Incidentų susijusių su M365 aplinkos (tenant) veiklos sutrikimais sprendimas.  3. Incidentų susijusių su M365 aplinkos (tenant) veiklos sutrikimais sprendimas su gamintoju. |
| 9.16.2. | *Proaktyvus stebėjimas:* | 1. Microsoft pranešimų centras (Message Center). Turi būti analizuojami pranešimai apie globalius paslaugos pasikeitimus. Atliekamas pateiktos informacijos aktualumo įvertinimas ir esant poreikiui vykdomas eskalavimas Perkančiajai Organizacijai su rekomenduojamais veiksmais.  2. Paslaugų veikimo būsena (Service health status). Analizuojami pranešimai apie globalius paslaugos sutrikimus. Atliekamas pateiktos informacijos aktualumo įvertinimas ir esant poreikiui vykdomas eskalavimas Perkančiajai Organizacijai su rekomenduojamais veiksmais. |
| 9.16.3. | *Periodiniai darbai:* | 1. M365 tenant'o saugumo įvertinimo (Secure score) būsenos patikrinimas vykdomas kartą per 1 mėn.. Po patikrinimo Perkančiajai Organizacijai pateikiamas esamas įvertis ir pasiūlymas dėl gerinimo veiksmų. |
| 9.16.4. | *Pakeitimai:* | 1. **Standartinis administravimas:**  1.1. Domenų (domain) valdymas (pridėjimas/pašalinimas/DNS įrašų pateikimas) M365 aplinkoje;  1.2. Organizacijos nustatymų (Org settings) keitimas;  1.3. Svarbių pranešimų gavėjų nustatymas.  2. **Pašto tarnybos (Exchange) administravimas:**  2.1. Naujo Exchange resurso kūrimas/šalinimas (pvz. kalendorius, susitikimo kambariai);  2.2. Exchange resursų konfigūracijos pakeitimai (pvz. susitikimų kambarys, kalendorius);  2.3. M365 SMTP paslaugos konfigūravimas (patikimų IP adresų pridėjimas/pašalinimas);  2.4. Pašto taisyklės (mail flow>rules) kūrimas / šalinimas / koregavimas.  3. **Saugumo (Security) nustatymų administravimas:**  3.1. Pašto saugumo taisyklių kūrimas/koregavimas/šalinimas\*\*;  3.2. Laiškų išėmimas iš karantino, kitos laiškų judėjimo (mail flow) operacijos;  3.3. Phishing simuliacijos konfigūravimas (pagal pateiktą konfigūraciją)\*\*.  4. **Atitikties (Compliance) nustatymų administravimas:**  4.1. Duomenų išlaikymo, archyvavimo ir trynimo (Data loss prevention) taisyklių kūrimas/konfigūravimas/šalinimas\*.  5. **AZURE AD (ENTRA) administravimas**:  5.1. Authentication method policy funkcionalumo konfigūracijos pakeitimas;  5.2. Naujos gamintojo palaikomos Azure aplikacijos kūrimas/konfigūravimas/šalinimas (pagal pateiktą konfigūraciją)1;  5.3. Conditional Access politikos konfigūracijos pakeitimai\*;  5.4. Sąsajos su išoriniais tenant’ais (cross-tenant access) kūrimas/šalinimas\*;  5.5. Išorinio bendradarbiavimo (external collaboration) taisyklių konfigūravimas.  6. **Sharepoint/Teams nustatymų administravimas**:  6.1. Teams politikos konfigūracijos pakeitimas;  6.2. Sharepoint/Teams ir Onedrive dalinimosi politikų konfigūravimas;  6.3. Sharepoint/Teams resursų kūrimas/konfigūravimas/šalinimas/archyvavimas;  6.4. Sharepoint saitų prieigos teisių konfigūravimas.  *\*Reikalinga Azure AD Premium Plan1 licencija.*  *\*\*Reikalinga M365 Defender licencija.* |
| 9.17. | **M365 vartotojų priežiūros paslauga:** | |
| 9.17.1. | *Incidentų sprendimas:* | 1. Incidentų sprendimas pagal 8.3. punkte aprašytus paslaugų kokybės reikalavimus.  2. Incidentų susijusių su M365 aplinkos (tenant) veiklos sutrikimais sprendimas.  3. Incidentų susijusių su M365 aplinkos (tenant) veiklos sutrikimais sprendimas su gamintoju. |
| 9.17.2. | *Proaktyvus stebėjimas:* | 1. AD Sync error stebėjimas. |
| 9.17.3. | *Periodiniai darbai:* | 1. Azure AD neaktyvių įrenginių trynimas. |
| 9.17.4. | *Pakeitimai:* | 1. Naujo AZURE Active Directory naudotojo ir naudotojų grupės kūrimas/šalinimas.  2. Informacijos apie AZURE Active Directory naudotojo tapatybę ir naudotojų grupės konfigūracijos pakeitimai.  3. AZURE Active Directory naudotojo saugos priemonių konfigūracijos pakeitimai (slaptažodžių keitimas, teisių prie resursų suteikimas).  4. MS365 licencijos priskyrimas/pašalinimas naudotojui.  5. Naudotojo el. pašto dėžutės kūrimas/konfigūravimas/šalinimas.  6. Bendros (Shared mailbox) el. pašto dėžutės ir grupė kūrimas / konfigūravimas / šalinimas.  7. Automatinio atsakiklio (Auto reply) į / išjungimas bendrai (Shared mailbox) el. pašto dėžutei.  8. Papildomo el. pašto adreso (alias) pridėjimas naudotojui.  9. Multi-factor authentication (MFA) saugumo sprendimo konfigūracijos pakeitimai (numatytos saugumo priemonės įjungimas/išjungimas).  10. MS Defender for O365 saugumo sprendimo konfigūracijos pakeitimai (numatytų saugumo priemonių į/išjungimas)\*\*.  11. Prarasto įrenginio, sinchronizuojamo su MS365, pašalinimas iš MS365 aplinkos.  12. El. pašto nukreipimo (forward) kūrimas / konfigūravimas / šalinimas.  13. SharePoint site savininko (owner) pakeitimas.  14. SharePoint (file server) naujo katalogo sukūrimas/pašalinimas.  15. AZURE Active Directory "Svečio" (guest) sukūrimas / konfigūravimas / pašalinimas.  16. MS365 palaikomos aplikacijos priskyrimas/pašalinimas naudotojui.  17. El. pašto taisyklės (rules) kūrimas/šalinimas/konfigūravimas MS365 aplinkoje.  18. Automatinio atsakiklio (Auto reply) į/išjungimas el. pašto naudotojui MS365 aplinkoje.  19. Teams grupės konfigūracijos pakeitimai.  20. On-line archyvavimo funkcionalumo konfigūracijos pakeitimai.  21. SharePoint (file server) naudotojo teisių konfigūracijos pakeitimas.  22. Naudotojo prieigos teisių prie OneDrive katalogo konfigūracijos pakeitimas.  23. Pašto dėžutės turinio pateikimas .pst formatu.  24. Defender for endpoint išimties taisyklių koregavimas. |
| 9.18. | **M365 licencijų administravimo paslauga:** | |
| 9.18.1. | *Licencijų valdymas:* | 1. Paslaugos apimtyje Tiekėjas turi valdyti M365 licencijas, jas priskirti ar naikinti naudotojams. |
| 9.18.2. | *Periodiniai darbai:* | 1. Licencijų inventorizavimas atliekamas kartą per mėnesį. Inventorizavimo metu palyginamas ir esant poreikiui sulyginamas naudojamų licencijų kiekis tarp tiekėjo parduotų licencijų kiekių ir faktiškai priskirtų 365 tenant. |
| 9.18.3. | *Pakeitimai:* | 1. Licencijos atnaujinimas.  2. Licencijos nutraukimas.  3. Licencijos pridėjimas. |
| 9.19. | **Mobiliųjų įrenginių priežiūros paslaugos (MDM):** | |
| 9.19.1. | *Incidentų sprendimas:* | 1. Incidentų sprendimas pagal 8.3. punkte aprašytus paslaugų kokybės reikalavimus. |
| 9.19.2. | *Periodiniai darbai:* | 1. Apple push sertifikato atnaujinimas kartą per metus. |
| 9.19.3. | *Pakeitimai:* | 1. Įrenginio blokavimas naudojant Intune ir ABM (Apple Business Manager) aplinkas (pvz. praradus).  2. Įrenginio pašalinimas iš Intune aplinkos.  3. Galiojančios taisyklės priskyrimas / pašalinimas AZURE Active Directory naudotojui.  4 Galiojančios taisyklės priskyrimas / pašalinimas įrenginiui Intune aplinkoje.  5. Galiojančių taisyklių koregavimas (compliance, device configuration, application, application security).  6. Įrenginio nustatymų konfigūravimas Intune aplinkoje.  7. Organizacijos portalo (Company portal) nustatymų pakeitimai mobiliems įrenginiams. |

1. **Konsultavimo paslaugoms keliami reikalavimai.**

10.1. Perkančiosios organizacijos konsultavimo funkcijos turi apimti informacinių ir ryšių technologijų (IRT) infrastuktūros ir programinės įrangos klausimus, pagal atskirą perkančiosios organizacijos pareikalavimą.

10.2. Konsultavimo paslauga turi būti vykdoma darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00, ne darbo metu nuo 17:00 iki 8:00, bei savaitgaliais. Konsultacijos turi būti suteikiamos per 24 valandas nuo užsakymo pateikimo momento.

10.3. Konsultavimo paslaugos turi apimti šiuos keliamus minimalius paslaugos teikimo reikalavimus:

10.3.1. Konsultavimas informacinių ir ryšių technologijų (IRT) infrastuktūros architektūros projektavimo, diegimo, konfigūravimo, saugos ir priežiūros klausimais;

10.3.2. Konsultavimas Microsoft SQL ir PostgreSQL duomenų bazių architektūros projektavimo, diegimo, konfigūravimo, saugos ir priežiūros klausimais;

10.3.3. Konsultavimas kompiuterinių tinklų projektavimo, diegimo, konfigūravimo, apsaugos ir priežiūros klausimais;

10.3.4. Konsultavimas Microsoft programinės įrangos sprendimų diegimo klausimais.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_