

Viešosios debesijos paslaugų techninė specifikacija

1.	TERMINAI IR SĄVOKOS	- 1 -
2.	BENDROJI DALIS IR TIKSLAI	- 2 -
3.	REIKALAVIMAI VIEŠOSIOS DEBESIJOS PASLAUGOMS	- 3 -
	PASLAUGŲ APIMTIS IR SPECIFIKACIJA	- 3 -
	INFRASTRUKTŪRA IR PATIKIMUMAS	- 5 -
	PASLAUGŲ UŽSAKYMAS, PAKEITIMAI IR KITOS VALDYMO FUNKCIJOS	- 6 -
	SAUGUMAS	- 7 -
4.	REIKALAVIMAI PRIEŽIŪROS IR PALAIKYMŲ PASLAUGOMS	- 10 -
	PAGALBOS TARNYBA	- 10 -
5.	REIKALAVIMAI VYSTYMO PASLAUGOMS	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

1. TERMINAI IR SĄVOKOS

Viešoji debesija ir Viešosios debesijos paslaugos – tai kompiuterinių, informacinių technologijų infrastruktūros paslaugų visuma, jungianti įvairiose tarnybinėse stotyse esančius informacijos išteklius ir programinę įrangą, sudaranti visiems sąlygas jais naudotis nuomos pagrindais pagal poreikį, per internetą.

Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas – tai įmonė, kuri teikia viešosios debesijos paslaugas naudojantis savo turimais ar partnerių resursais.

Tiekėjas – ūkio subjektas – privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, atstovaujantis viešosios debesijos paslaugų tiekėją, ir su kuriuo UAB „ID Vilnius“ sudaro Sutartį.

Viešosios debesijos paslaugų infrastruktūra – tai kompiuterinė ir programinė įranga, kuri įgalina naudotis viešosiomis debesijos paslaugomis. Viešosios debesijos paslaugų naudotojas nevaldo ir nekontroliuoja viešosios debesijos paslaugų infrastruktūros.

1.1 Debesijos paslaugos – tai kompiuteriniai skaičiavimai ir papildančios technologinės paslaugos viešosios debesijos platformoje, teikiami kaip paslauga. Esminės perkamų debesijos charakteristikos aprašytos Nacionalinio Standartų ir Technologijų Instituto (angl. *NIST*) specialiame leidime 800-145. Debesijos platformų gamintojų teikiamų paslaugų modeliai aprašyti Nacionalinio Standartų ir Technologijų Instituto (angl. *NIST*) specialiame leidime 800-145.

Regionas – tai geografinė vietovė su vienu ar keliais duomenų centrais iš kurių teikiamos viešosios debesijos paslaugos.

Prieinamumo zona – tai vieta, nurodanti konkretų duomenų centrą regione viešosios paslaugos tiekėjo infrastruktūroje. Naudotojai projektuodami IT sistemas gali naudotis keliomis prieinamumo zonomis, taip padidindami IT sistemos prieinamumą ir patikimumą.

Terminai ir sąvokos naudojamos šiame dokumente gali būti paimtos ir/arba remtis Nacionalinio Standartų ir Technologijų Instituto (toliau – NIST) specialaus leidimo Nr. 800-145 dokumentu.

2. BENDROJI DALIS IR TIKSLAI

UAB „ID Vilnius“ (toliau – **IDV**) ieško tiekėjo teikiančio viešosios debesijos paslaugas. Viešosios debesijos platforma taps pagrindine vystant esamas ir naujas informacinių technologijų (toliau – **IT**) sistemas.

IDV siekia tęstinai naudoti viešosios debesijos paslaugas ir perkelti didžiąją dalį IT sistemų į šią viešosios debesijos platformą. Šiuo pirkimu yra siekiama sudaryti sąlygas vystyti naujus IT sprendimus, saugoti IT sistemų duomenis, įskaitant didžiuosius ir nestruktūruotus duomenis bei pritaikyti jų apdorojimui naujos kartos įrankius įgalinančius dirbtinio intelekto praktinį pritaikymą ir įžvalgų parengimą.

IDV siekia toliau plėtoti ankstesniu viešosios debesijos paslaugų pirkimu išsikeltus tikslus:

- **Sumažinti veiklos sąnaudas.** Pakeisti OPEX į CAPEX (infrastruktūros įrangos paslaugų įsigijimą) dinamiškai pagal veiklos poreikį kintančiais mokėjimais už faktiškai sunaudotus resursus. Sumažinti infrastruktūros priežiūros, atnaujinimo ir palaikymo kaštus.
- **Pagerinti veiklos lankstumą.** Greičiau diegti inovacijas įmonėje ir turėti prieigą prie naujausių technologijų. Greičiau įgyvendinti jas ir pateikti gyventojams, įmonėms bei suinteresuotoms šalims bei organizacijoms.
- **Padidinti infrastruktūros elastingumą.** Pritaikyti sistemų pajėgumus prie veiklos poreikio – gebėti tiek didinti, tiek mažinti resursų kiekį ir pajėgumus pagal poreikį naudojant savitarnos platformą, kuri veikia realiu laiku.
- **Sukurti vieningą duomenų platformą.** Panaudojant ir organizacijos poreikiams pritaikant modernios duomenų platformos veikimo principus (angl. Modern Data Platform), duomenų tinklo (angl. Data Mesh) ir dirbtinio intelekto sprendimus, optimizuoti ir automatizuoti duomenų apdorojimą, saugojimą ir jų panaudojimą organizacijoje.

- **Panaudoti pasaulinių debesijos paslaugų tiekėjų patirtį saugos srityje.** Diegti, valdyti ir optimizuoti IT sistemas patikimoje, saugioje ir sertifikuotoje, daugumą saugos atitikčių turinčioje debesijos platformoje.
- **Suteikti galimybes ir prieigą nuolat saugiai vystyti IDV IT sistemas.** IT sistemas reikia nuolat vystyti plečiant jų funkcionalumą. Atnaujinimų diegimas turi vykti saugiai, naudojant skirtingas aplinkas programavimui, testavimui ir diegimui bei valdomą automatizuotą įkėlimo ciklą debesijos platformoje. IT sistemų vystymas taip pat turi remtis moderniais ir automatizuotais išeities teksto bei infrastruktūros kodo integravimo bei paleidimo procesais (angl. continues integration and deployment pipelines), išvengiant kodo integravimo priklausomybės nuo specialių žinių turinčių žmonių dalyvavimo.

3. REIKALAVIMAI VIEŠOSIOS DEBESIJOS PASLAUGOMS

PASLAUGŲ APIMTIS IR SPECIFIKACIJA

- 3.1. **Tiekėjas** turi būti oficialus viešosios debesijos paslaugų tiekėjo partneris, t. y. turintis viešosios debesijos paslaugų tiekėjo platformos partnerystės statusą teikti siūlomos viešosios debesijos paslaugų tiekėjo platformos paslaugas.
- 3.2. Partnerystė Tiekėjui turi suteikti prieigą prie aukščiausio lygio techninio palaikymo, saugumo atnaujinimų bei optimizuotų resursų valdymo galimybių.
- 3.3. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas privalo atitikti visus platformos saugumo, duomenų apsaugos ir atitikties reikalavimus pagal galiojančius teisės aktus.
- 3.4. IDV nesiekia įsigyti vieno konkretaus viešosios debesijos paslaugų tiekėjo paslaugų, tačiau šiuo metu naudoja Microsoft Azure platforma. Tiekėjas, siūlantis kito viešosios debesijos paslaugų tiekėjo platformą į paslaugų kainą turėtų įtraukti (atlikti nemokamai) visus su migravimu susijusius darbus, užtikrinančius minimalius racionalius dabartinių produkcinų sistemų stabdymo laikus. Iki bus priimti permigravimo darbai, Tiekėjas užtikrina esamų paslaugų nepertraukiamą tiekimą ne didesnėmis, nei šiuo metu galiojančioje sutartyje numatytomis kainomis. Taip pat Tiekėjas įsipareigoja teikti neatlygintines ir neribotas konsultavimo bei mokymo paslaugas, susijusias su pasikeitusio sprendimo naudojimu.
- 3.5. Po sutarties sudarymo, ne ilgiau nei per 3 (tris) darbo dienas, IDV turi būti suteiktos galimybės pradėti naudotis visomis viešosios debesijos paslaugomis neribotai, visam sutarties laikotarpiui, pagal kintančius poreikius. Tai pat, platformos keitimo atveju migracija turi būti atlikta ne ilgiau nei po 30 (trisdešimties) kalendorinių dienų. Po migracijos IDV turi galėti pasiekti ir naudotis tais pačiais resursais ir tomis pačiomis konfigūracijomis kurios buvo prieš migraciją.
- 3.6. IDV turi būti nepriklausoma nuo viešosios debesijos paslaugų tiekėjo ir galėti jį pakeisti pasibaigus sutarčiai. Sutarties pabaiga negali turėti įtakos IDV naudojamoms viešosios debesijos platformos paskyroms.
- 3.7. Tiekėjo siūloma viešosios debesijos platforma turi leisti IDV naudotis visomis viešosios debesijos teikiamomis paslaugomis. Tiekėjas turi užtikrinti lankstų apmokėjimo modelį – mokant už tik realiai sunaudotus resursus, be išankstinių

įsipareigojimų (angl. pay-as-you-go arba lygiavertis įskaitant bet neapsiribojant šiomis paslaugomis:

- 3.7.1. Infrastruktūros kaip paslaugos (ang. Infrastructure as a service, IaaS), programinė įranga kaip paslauga (ang. Software as a service, SaaS) bei platformos kaip paslaugos (ang. Platform as a service, PaaS) modeliu teikiamomis paslaugomis, tokios kaip skaičiavimai, duomenų saugyklos, duomenų platformos, sauga, tinklai, duomenų bazės, analitikos paslaugos, dirbtinio intelekto pritaikymo įrankiai, valdymas, programinės įrangos vystymui skirtos paslaugos, „daiktų interneto“ paslaugos ir t.t.
- 3.7.2. Iš anksto paruoštomis paslaugomis, tokiomis kaip veiklos atkūrimo (DR), archyavavimo, didžiųjų duomenų ir analitikos, dirbtinio intelekto, DevOps ir t.t.
- 3.7.3. Paslaugomis padedančiomis automatizuoti ir palengvinti programavimo procesą bei išeities teksto perkėlimą į skirtingas programavimo aplinkas: konteinerių valdymas, nuolatinės sistemų integracijos, programavimo paslaugos (angl. Continuous Integration, Continuous Delivery – CI/CD).
- 3.7.4. Paslaugomis paremtoms trečiųjų šalių programine įranga teikiama viešosios debesijos platformose (angl. Marketplace), kurios yra teikiamos platformos, kaip paslaugos (PaaS) ir programinės įrangos kaip paslaugos (SaaS) modeliu, tokios kaip geografinės informacinės sistemos (GIS), analitika, turinio valdymas, įrašų analizė ir t.t.
- 3.8. Viešosios debesijos platforma turi būti valdoma naudojant aplikacijų programavimo sąsają (API) bei WEB konsolės pagalbą.
- 3.9. Norint atitikti IDV minimalius poreikius, viešosios debesijos paslaugų tiekėjo teikiamų paslaugų portfelį turi sudaryti mažiausiai žemiau nurodytos paslaugos:
 - 3.9.1. **Kompiuterijos paslaugos:** Windows bei Linux virtualios mašinos, valdomas konteinerių servisas, valdomas internetinių aplikacijų servisas, funkcijos kaip paslaugos servisas;
 - 3.9.2. **Duomenų saugojimas:** Bylų, objektinės bei bloko lygio duomenų saugyklos, atsarginis kopijavimas, archyavimas;
 - 3.9.3. **Duomenų bazės:** Valdomos reliacinės ir nereliacinės duomenų bazės;
 - 3.9.4. **3D ir žemėlapių paslaugos:** nuotolinis 3D modelių skaičiavimas, parengimas ir realaus laiko distribucija į nutolusius įrenginius, žemėlapių ir geografinės erdvės prieigos bei analitika;
 - 3.9.5. **Analitika:** Valdomos didžiųjų duomenų paslaugos, valdomos duomenų apdorojimo ir transformacijos paslaugos (ETL), analitikos įrankiai;

- 3.9.6. **Dirbtinis intelektas:** duomenų mokslo srities paslaugos, mašininio mokymosi (angl. Machine Learning) modelių apdorojimo, vystymo ir taikymo paslaugos;
- 3.9.7. **Tinklas:** Privatūs virtualūs tinklai, paskirstyto turinio pristatymo tinklai (angl. CDN), valdomos aplikacijų programavimo sąsajų paslaugos, valdomos tinklo apkrovos balansavimo paslaugos, skirtinės linijos su naudotojo duomenų centru paslauga;
- 3.9.8. **Valdymas:** Paskyrų valdymas, debesijos resursų valdymas, pokyčių stebėjimas, API užklausų stebėjimas;
- 3.9.9. **Sauga:** Tapatybės valdymas, susiejimo (angl. federation) paslaugos, raktų valdymo paslaugos, apsauga nuo paskirstytos paslaugos trikdymo atakos (DDoS), WEB aplikacijų ugniasienė (WAF), grėsmių aptikimo paslaugos.
- 3.10. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas turi sudaryti sąlygas laisvai keisti naudojamą paslaugas ir jų konfigūraciją, perkelti duomenis platformos viduje bei už jos ribų (paslaugos teikiamos savitarnos būdu).
- 3.11. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjo teikiamos IaaS ir DBaaS paslaugos turi būti prieinamos bent 99.9% laiko.

INFRASTRUKTŪRA IR PATIKIMUMAS

- 3.12. Viešosios debesijos paslaugų infrastruktūrą turi sudaryti ne mažiau kaip du duomenų centrų klasteriai esantys Europos sąjungos teritorijoje. Jiems turi galioti Europos sąjungoje (ES) taikomi reikalavimai (tokie, kaip BDAR).
- 3.13. Kiekvieną klasterį turi sudaryti ne mažiau kaip du duomenų centrai sujungti didelės greitaveikos mažo atsako laiko jungtimi.
- 3.14. Duomenų centrai sudarantys klasterį turi būti fiziškai vienas nuo kito izoliuoti, vieno duomenų centro gedimas negali turėti įtakos kito duomenų centro darbui.
- 3.15. Dėl kai kurių vėlinimui (*latency*) naudojamų paslaugų, vienas iš duomenų centrų klasterių turi būti Europos Sąjungos (toliau-ES) teritorijoje, kuriam galioja ES taikomi reikalavimai (tokie, kaip BDAR);
- 3.16. Viešosios debesijos paslaugų infrastruktūrą sudaranti įranga turi būti dubliuota.
- 3.17. Kiekvienas duomenų centras turi turėti atskirą dubliuotą elektros energijos tiekimą.
- 3.18. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas turi užtikrinti privataus dedikuoto ryšio galimybę tarp naudojamų duomenų centrų.
- 3.19. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas turi užtikrinti galimybę šifruoti tarp duomenų centrų perduodamus duomenis.

- 3.20. Tiekėjas privalo pateikti šioje srityje pripažintų trečiųjų šalių analitikų ataskaitas, kurios aprašo viešosios debesijos paslaugų tiekėjų galimybes ir patikimumą.
- 3.21. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas turi užtikrinti savo teikiamų paslaugų atitiktį šiems keliams trečiųjų šalių reikalavimams:

Sertifikatai:	Valdymo reikalavimai:
✓ ISO 27001	✓ Bendrasis duomenų
✓ ISO 27017	apsaugos reglamentas
✓ ISO 27018	(BDAR)
✓ ISO 20000	

- 3.22. Debesijos paslaugų platformos turi būti teikiamos pagal licenciją ir sutarties sąlygas, kurios turi jurisdikciją galioti Lietuvoje ar kitoje Europos sąjungos šalyje.
- 3.23. Turi būti aiškiai pažymima, jog viešosios debesijos platformoje laikomų duomenų valdytojas yra IDV.
- 3.24. Viešosios debesijos paslaugų platformos standartinės sąlygos turi užtikrinti, kad duomenų rinkimas, saugojimas ir valdymas atitinka BDAR (EU reglamentas 2016/679).
- 3.25. Tais atvejais, kai Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas yra naudotojo duomenų tvarkytojas BDAR prasme, Viešosios debesijos paslaugų platformos standartinės sąlygose, be kita ko, turi būti įtrauktos pagal BDAR 28 straipsnio 3 dalį privalomos nuostatos.

PASLAUGŲ UŽSAKYMAS, PAKEITIMAI IR KITOS VALDYMO FUNKCIJOS

- 3.26. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas privalo suteikti įrankius skirtus išlaidoms stebėti. Įrankiai turi turėti galimybę skaidyti išlaidas pagal konkrečią paslaugą, paskyrą ar sistemą.
- 3.27. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas privalo suteikti galimybę kurti pranešimus apie viršytą nusistatytą išlaidų lygį.
- 3.28. Turi būti galimybė viešosios debesijos paslaugų tiekėjo platformoje stebėti išlaidų informaciją, skaidyti ją į įvairius detalumo lygius, vizualizuoti bei prognozuoti ateities išlaidas.
- 3.29. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas privalo suteikti įrankius detalioms išlaidų ataskaitoms generuoti, kur išlaidos būtų išskaidytos pagal: valandą, dieną ar mėnesį, paskyrą, produktą ir jo resursus, IDV aprašytas etiketes (angl. label).
- 3.30. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjo platformoje turi būti galimybė filtruoti išlaidų duomenis pagal paslaugą, paskyrą arba įmonės nusistatytas etiketes. Kurti ir siųsti pranešimus apie išlaidas, matyti, kada išlaidos viršija nusistatytas ribas.

- 3.31. Turi būti galimybė viešosios debesijos paslaugų resursų panaudojimą ateityje prognozuoti, atsižvelgus į tai kaip resursai buvo naudojami praeityje ir kokius resursus IDV planuoja įsigyti papildomai. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas turi pateikti prognozuojamą mėnesio sąskaitą. IDV turi galėti kurti biudžetus ir priskirti jiems atitinkamus pranešimus, tam kad galėtų sekti ir valdyti planuojamas išlaidas.
- 3.32. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas negali reikalauti įsipareigoti IDV naudoti tam tikrą kiekį resursų ir ilgalaikių paslaugų naudojimo sutarčių. Terminas ir kitos sąlygos turi būti lanksčiai valdomos per viešosios debesijos paslaugų tiekėjo administravimo portalą prieinamą per WEB sąsają.
- 3.33. IDV turi būti užtikrinta galimybė bet kada eksportuoti visus duomenis, laikomus pas konkretų viešosios debesijos paslaugų tiekėją. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas taip pat turi suteikti galimybę eksportuoti virtualių serverių atvaizdus (angl. image) ir panaudoti juos savuose duomenų centruose ar pas kitus viešosios debesijos paslaugų tiekėjus.
- 3.34. IDV neįsigyja fizinės įrangos, todėl viešosios debesijos paslaugų tiekėjas turi suteikti galimybę didinti ir mažinti turimų IT resursų skaičių priklausomai nuo besikeičiančių IDV poreikių. Tiekėjas turi suteikti įrankius ir paslaugas, kurios padėtų migruoti turimus IT resursus iš vieno viešosios debesijos paslaugų tiekėjo į kitą, taip sumažinant priklausomybę nuo konkretaus viešosios debesijos paslaugų tiekėjo. Siūlomi įrankiai ir paslaugos turi turėti dokumentaciją apie jų naudojimą ir pritaikymą.
- 3.35. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas turi pateikti kainos skaičiavimo įrankius, kad būtų galima tiksliai nustatyti kiek tam tikra paslauga kainuos IDV (pirminė paslaugos konfigūracija ir įvairūs kainos optimizavimo mechanizmai).
- 3.36. Tiekėjas privalo pateikti detalias sąskaitas, kur išlaidos būtų išskaidytos pagal sistemas, aplinką ar paskyras.
- 3.37. Visos paskyros esančios viešosios debesijos paslaugų platformose priklausytų ir būtų valdomos IDV. IDV turi naudotis viešosios debesijos paslaugomis tiesiogiai be papildomų suderinimų su trečiomis šalimis.
- 3.38. Tiekėjas neturi turėti pilnos tiesioginės prieigos prie paskyrų esančių viešosios debesijos paslaugų platformose, išskyrus reikalingą tiesioginėms Tiekėjo paslaugoms užtikrinti.
- 3.39. viešosios debesijos paslaugų tiekėjas negali riboti IDV naudoti turimas gamintojų licencijas viešosios debesijos platformoje ir turi sudaryti galimybę pernaudoti jau turimas licencijas, kiek tai yra leidžiama pačių licencijų autorių (gamintojų).

SAUGUMAS

- 3.40. Viešosios debesijos platformoje turi būti užtikrinta galimybė panaudoti jau turimą IDV vartotojų duomenų bazę, veikiančią Microsoft Active Directory ir Entra ID hibridą pagrindą ir sudaryti sąlygas visų vartotojų valdymui naudoti jau turimą infrastruktūrą.
- 3.41. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas privalo užtikrinti, jog IDV visiškai kontroliuos savo laikomus duomenis, galės pasirinkti, kur duomenys yra laikomi ir bus garantuota, jog duomenys nebus perkelti, nebent tai inicijuotų patys IDV.
- 3.42. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas privalo suteikti visišką IDV duomenų ir jo sistemų saugos politiką, įskaitant konfidencialumo, integralumo, prieinamumo kontrolę.
- 3.43. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas turi suteikti galimybes apibrėžti roles ir atsakomybes susijusias su saugumu ir atitiktimi:
 - 3.43.1. Turi būti suformuotos aiškios atsakomybių ribos tarp IDV ir viešosios debesijos paslaugų tiekėjo. Taip pat viešosios debesijos platformoje turi būti paslaugos, kurios padėtų kurti ir automatizuoti saugos funkcijas viešosios debesijos platformoje.
 - 3.43.2. Tiekėjas turi vadovautis pasidalintos atsakomybės modeliu ir pateikti dokumentaciją, kuri padėtų suprasti atsakomybę, susijusią su viešosios debesijos paslaugų tiekėjo teikiamų paslaugų saugumu (pvz. BDAR kontekste).
- 3.44. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas turi teikti specializuotas su debesijos sauga susijusias paslaugas susijusias su paskyrų kūrimu, saugos ir valdymo automatizavimu (šablonais) bei aplinkų auditu viešosios debesijos paslaugų tiekėjas turi užtikrinti bent žemiau įvardintų saugumo paslaugų ir įrankių teikimą:
 - 3.44.1. Tinklo ir WEB aplikacijų ugniasienės. Galimybę kurti privačius tinklus ir kontroliuoti prieigą prie debesijos resursų ir aplikacijų.
 - 3.44.2. Tinklo sujungimo paslaugas, kurios įgalintų turėti privačią dedikuotą liniją tarp IDV ir viešosios debesijos paslaugų tiekėjo.
 - 3.44.3. Paslaugas, padedančias atremti paskirstytas paslaugos trikdymo atakas.
 - 3.44.4. Valdomas grėsmių aptikimo paslaugas.
 - 3.44.5. Duomenų šifravimo duomenų saugyklose bei duomenų bazėse paslaugas.
 - 3.44.6. Lanksčias saugumo raktų valdymo paslaugas, leidžiančias šifravimo raktus valdyti tiek viešosios debesijos paslaugų tiekėjui, tiek suteikti pilną jų valdymo kontrolę IDV.

- 3.44.7. Aplikacijų programavimo sąsają, kuri leidžia integruoti duomenų šifravimą bei prieigos kontrolę su paslaugomis kuriamomis ir laikomomis viešosios debesijos paslaugų tiekėjo platformoje.
- 3.44.8. Diegimo įrankius, kurie leidžia pridėti ir pašalinti debesijos resursus pagal organizacijos standartus.
- 3.44.9. Inventorizavimo bei konfigūracijos valdymo įrankius, leidžiančius stebėti debesijos resursus ir matyti pokyčius juose.
- 3.44.10. Įrankius leidžiančius IDV tiksliai žinoti, kas vyksta įmonės debesijos paskyrose realiu laiku.
- 3.44.11. Detalių užklausų į aplikacijos programavimo sąsają žurnalas – turi būti prieinama informacija kas, kada ir iš kur atliko užklausą į aplikacijos programavimo sąsają.
- 3.44.12. Įrašų agregavimo įrankis ir analitika – incidentų analizė, ataskaitos apie atitiktį:
- Galimybė konfigūruoti pranešimus, susijusius su nustatytų ribų viršijimu;
 - Galimybė apibrėžti, užtikrinti ir valdyti vartotojų prieigos prie debesijos resursų politikas;
 - Galimybė apibrėžti teises į debesijos resursus konkrečiam vartotojui;
 - Galimybė integruoti ir susieti įmonės katalogą su viešosios debesijos paslaugomis;
 - Galimybė valdymo politikas aprašyti technine kalba, rašmenimis.
- 3.45. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas turi turėti galimybę kurti ir valdyti debesijos resursus pasinaudojant šablonais (į tai būtų įtraukti viešosios debesijos paslaugų tiekėjo kurti saugumo šablonai).
- 3.46. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas turi suteikti galimybę audituoti debesijos resursus realiu laiku.
- 3.47. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas turi suteikti galimybę efektyviai valdyti prieigos teises, šifravimą ir įrašus apie įvykius. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas neprieis ir nenaudos įmonės turinio jokiais atvejais, išskyrus teisinius, bei reikalingus užtikrinti viešosios debesijos paslaugas ir teikti jas IDV ir jos vartotojams.
- 3.48. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas privalo užtikrinti stiprius šifravimo algoritmus įmonės turiniui bei suteikti galimybę valdyti savo šifravimo raktus.

4. REIKALAVIMAI PRIEŽIŪROS IR PALAIKYMŲ PASLAUGOMS

PAGALBOS TARNYBA

- 4.1. Visos IDV teikiamos paslaugų incidentai/užklausos/užsakymai turi būti valdomos per centralizuotą pagalbos tarnybą, kuri realizuota vieno langelio principu užtikrinant IDV procesų valdymą. Ši paslauga teikiama visoms Paslaugoms centralizuotai. Pagalbos tarnybos reikalavimai apibūdinami žemiau.
- 4.2. Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas turi turėti 24x7 visą parą veikiančią centralizuotą pagalbos tarnybą (toliau – SD), kuri visiems IDV kreipiniams bei incidentams talpinti ir valdyti naudoja specializuotą įrankį (angl. ServiceDesk).
- 4.3. Atstovo pagalbos tarnyba turi komunikuoti su IDV ir trečiosiomis šalimis lietuvių kalba su IDV el. paštu, raštu ir žodžiu.
- 4.4. Atstovo pagalbos tarnyba turi suteikti galimybes registruoti kreipinius įvairiais nurodytais kanalais: elektroniniu paštu; fiksuoto ir mobilaus ryšio telefonu; naudojant WEB sąsają; automatiškai, naudojant API sąsają iš kitų esamų ir būsimų IDV sistemų.
- 4.5. Pagalbos tarnyboje turi būti galimybė registruoti ir IDV su trečiomis šalimis sudarytų aptarnavimo paslaugų sutarčių problemas ar incidentus. Kiekvienai sutarčiai turi būti sukonfigūruoti atskiri incidentų reakcijų ir sprendimų laikai, kaip tai numatyta sutartyse su trečiosiomis šalimis.
- 4.6. Viešosios debesijos paslaugų atstovas, kartu su centralizuotos pagalbos tarnybos sistema turi turėti ir nuotolinio stebėjimo valdymo kontrolės įrankį (angl. remote monitoring and management) (toliau – RMM), kurio pagalba, incidentai, įvykę IDV programinėje ir/ar techninėje įrangoje automatiškai registruojami kaip incidentai viešosios debesijos paslaugų atstovo pagalbos tarnybos SD įrankyje.
- 4.7. Viešosios debesijos paslaugų atstovo pagalbos tarnybos SD įrankyje turi būti kaupiama ir pildoma IDV incidentų bei kreipinių žinomų sprendimų, instrukcijų bei sistemų aprašymų žinių bazė (angl. knowledge base), kurią būtų galima papildyti ir IDV atsakingiems darbuotojams pateikus informaciją (papildo Viešosios debesijos paslaugų tiekėjas, IDV prašymu).
- 4.8. Viešosios debesijos paslaugų atstovo pagalbos tarnyboje turi būti galimybė turėti specializuotą IDV adaptuotą savitarną – paslaugų užsakymo anketą (formą interneto naršyklėje), kurios pagalba galima centralizuotai, pagal vieningą IDV tvarką, užsakyti sutartas paslaugas.

5. REIKALAVIMAI ŽALIAJAM PIRKIMUI

Pirkimas laikomas žaliu, vadovaujantis Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. D1-508^[4] (aktualia redakcija) patvirtinto Aplinkos apsaugos kriterijų taikymo

tvarkos aprašo (toliau- Tvarkos aprašas) 4.4.3. p.: nėra produktų sąrašė, tačiau „perkama tik nematerialaus pobūdžio (intelektinė) ar kitokia paslauga, nesusijusi su materialaus objekto sukūrimu, kurios teikimo metu nėra numatomas reikšmingas neigiamas poveikis aplinkai, nesukuriamas taršos šaltinis ir negeneruojamos atliekos (pvz., atlikėjų, fotografų, dizaino, garso inžinierių, vaizdo inžinierių, renginių vedėjų, vertėjų, tekstų rengėjų paslaugos; mokymų, socialinių ir mokslinių tyrimų, studijų ir koncepcijų parengimo paslaugos; rinkodaros ir viešinimo strategijų, skaitmeninės reklamos, publikacijų paruošimo paslaugos; programavimo ir informacinių sistemų priežiūros paslaugos; audito, draudimo, teisinės ir konsultantų teikiamos paslaugos ir kitos paslaugos) arba perkama prekė: programinė įranga, programinės įrangos nuoma, licencijos, elektroniniai leidiniai ar elektroninės knygos“.