

## TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

Pirkimo objektas - IT infrastruktūros priežiūros paslaugos (toliau bendrai – Paslaugos).

Paslaugos pagal Perkančiosios organizacijos poreikį turės būti teikiamos tiek nuotoliu, tiek atvykus adresu Upės g. 23-1, Vilnius.

Paslaugos teikiamos visu sutarties galiojimo laikotarpiu bet neanksčiau kaip nuo 2025 m., balandžio 1 d. Tuo atveju, jei Paslaugų teikimo sutartis būtų pasirašyta vėliau, negu nustatytas terminas, Paslaugų teikimo pradžia nuo sutarties įsigaliojimo dienos.

### 1. Sąvokos ir paslaugų apibrėžimas:

1.1. Veikimo sutrikimas – kai Perkančiosios organizacijos (toliau – PO) naudotojai dėl kompiuterinių darbo įrenginių, tarnybinių stočių operacinės sistemos, techninės įrangos, tinklo įrangos, sisteminės programinės įrangos funkcionalumo sutrikimų (esant tvarkingai IT infrastruktūrai) negali atlikti numatytų funkcijų.

1.2. Incidentas – aptarnaujamos IT infrastruktūros (techninės ir programinės įrangos) sutrikimas, nepriklausomai nuo jo kilmės. Incidentu nelaikomas resursų (išteklų), kurie įrangos gamintojo techninėse specifikacijose apibrėžiami kaip eksploatacinės medžiagos, trūkumas.

1.3. Problema – tai nežinomos priežastys, dėl kurių IT sistemos veikimas įtakojamas neigiamai. Taip pat problema laikoma pasikartojantys tos pačios kilmės incidentai.

1.4. Pakeitimas – bet koks IT sistemos ar IT infrastruktūros konfigūracijos pakeitimas.

1.5. Profilaktiniai darbai - tai periodiniai paslaugos palaikymo darbai, skirti užtikrinti Paslaugos darbingumą ir mažinti veikimo sutrikimo riziką.

1.6. Užklausa – Perkančiosios organizacijos prašymas Teikėjui atlikti administravimo darbus, nesusijusius su incidento šalinimu.

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

1.8. Centralizuota pagalbos tarnyba - teikėjo centralizuota pagalbos tarnyba, kuri realizuota vieno langelio principu, užtikrinanti paslaugos procesų valdymą.

1.9. Aptarnavimo vieta – paslaugų teikimo vieta - darbuotojo darbo vieta. Esant poreikiui ir galimybei paslaugos gali būti teikiamos nuotoliniu būdu.

### 2. Reikalavimai pagalbos tarnybai ir savitarnos portalui:

#### 2.1. Pagalbos tarnyba:

2.1.1. Pagalbos tarnyba PO naudotojams turi būti prieinama internetu ir apsaugota TLS protokolu. Pagalbos tarnyba privalo turėti incidentų, problemų, kompiuterių aparatinės įrangos gedimų, pakeitimų ir konfigūracijų valdymo funkcionalumą.

2.1.2. Pagalbos tarnyba turi užtikrinti:

2.1.2.1. PO naudotojams registruoti incidentus, problemas ir kompiuterių aparatinės įrangos gedimus;

2.1.2.2. Automatinį PO naudotojų informavimą apie incidentų, problemų ir kompiuterių aparatinės įrangos gedimų užregistravimą sistemoje;

2.1.2.3. PO naudotojams registruoti užklausas;

2.1.2.4. PO naudotojams gauti ataskaitas įvairiais pjūviais (incidentai, problemos ir privalo būti filtruojamos pagal šiuos kriterijus: nepradėta, vykdoma, įvykdyta).

#### 2.2. Savitarnos portalui:

2.2.1. Paslaugų teikėjas turi būti įdiegęs sprendimą centralizuotam IT paslaugų portfelio būsenos atvaizdavimui, atitinkantį šiuos reikalavimus:

2.2.2. Galimybė realiu laiku matyti esamą kritinės IT infrastruktūros statusą (veikimo būseną, diskinės vietos stebėjimas realiu laiku);

2.2.3. Paslaugų lygio susitarimo vykdymo (angl. Service Level Agreement - SLA) stebėjimas;

2.2.4. Galimybė automatizuoti procesus, susijusius su kasdieninių užduočių įgyvendinimu, keitimų tvirtinimais;

2.2.5. IT paslaugų tarnybos aktyvių kreipinių statistikos atvaizdavimas, rodant kritinių, vėluojančių kreipinių skaičių;

2.2.6. Stebėsenos sistemos statistikos atvaizdavimas;

2.2.7. Antivirusinės programos įvykių statistika, nurodant aktyvių pranešimų skaičių, kritiškumą ir būseną;

### 3. Reikalavimai IT sistemų stebėjimo programinei įrangai:

3.1. Programinė įranga gali fiksuoti konfigūruojamus įvykius bei duomenis iš šių duomenų šaltinių:

3.1.1. Standartinės ICMP užklauso (PING);

3.1.2. Visi SNMP protokolu veikiantys;

3.1.3. Duomenų šaltiniai;

3.1.4. Windows System ir Application žurnalai;

3.1.5. WMI;

3.1.6. Windows Performance Monitor skaitliukai (taip pat ir trečiųjų šalių programų).

3.2. Programinė įranga yra pajėgi serveriuose stebėti šiuos arba daugiau parametrų:

3.2.1. Visa/laisva erdvė megabaitais tam tikrame diske;

3.2.2. Visa/laisva atmintis;

3.2.3. Serverio statusas (aktyvus/neaktyvus);

3.2.4. Serverio aktyvios būsenos trukmę (val.);

3.2.5. Procesų/gijų skaičius;

3.2.6. Procesoriaus apkrova.

3.3. Programinė įranga yra pajėgi automatiškai reaguoti į įrangos siunčiamus aliarmo pranešimus (SNMP), priklausomai nuo suderintos politikos atitinkamai užregistruojant incidentą tiekėjui.

### 4. Priežiūros paslaugų objekto detalizacija:

4.1. Kompiuterinės darbo vietos (KDV) priežiūra:

Rodiklis	Reikalavimas
Kiekis	<ul style="list-style-type: none"><li>• 100 vnt. (preliminarus kiekis)</li></ul>
KDV	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nešiojamas kompiuteris su sujungimų stotele (Lenovo, Dell, HP, kt.)</li><li>• Monitorius (Lenovo, Dell, HP, kt.)</li><li>• Klaviatūra</li><li>• Pelė</li><li>• Ausinės</li><li>• Išmanusis telefonas (OS:Android arba iOS)</li></ul>
KDV paruošimas	<p>Naudojame Windows Autopilot ir Microsoft Intune įrankius programinės įrangos (PĮ) diegimui:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Suderintos programinės įrangos (punktas 1.4) diegimas.</li><li>- M365 IT saugumo politikų diegimas (Microsoft Intune Compliance policy).</li></ul> <p>Fizinis įrangos pastatymas, sujungimas ir veikimo patikrinimas Perkančiosios organizacijos biure.</p> <p>Operacinės sistemos Windows 11, programinės įrangos bei M365 saugumo politikų diegimas.</p>
Programinės įrangos (PĮ) diegimas ir veikimo užtikrinimas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suderintos legalios PĮ diegimas ir veikimo užtikrinimas:<ul style="list-style-type: none"><li>○ OS: Windows 10/11 Enterprise</li><li>○ Microsoft M365 Business Premium pakete esanti PĮ</li><li>○ 1C Enterprise (dokumentų valdymo sistema)</li><li>○ Internetinės naršyklės (Edge, Chrome)</li><li>○ PDF failų peržiūros PĮ (Adobe Acrobat Reader)</li><li>○ Spausdintuvo/skanerio tvarkyklės</li><li>○ Virtualaus privataus tinklo (VPN) PĮ</li><li>○ Kompiuterio gamintojo tvarkyklių PĮ (Lenovo, Dell, HP, kt.)</li></ul></li><li>• Perkančiosios organizacijos standartiniai kompiuterio nustatymai (kalbos, regionai, energijos vartojimo, darbalaukio paveikslėlis ir kt.)</li><li>• Suderintos legalios PĮ sąrašas sutarties vykdymo metu įsigyjant naują PĮ gali kisti.</li></ul>

Rodiklis	Reikalavimas
Proaktyvus stebėjimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne rečiau kaip kartą per dieną turi būti vykdomi šie stebėjimo darbai: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Perkančiosios organizacijos antivirusinės PĮ būsenos patikrinimas (tikrinama ar bent viena Antivirusinė PĮ apsauga aktyvi ir atsinaujinusi)</li> <li>○ Ugniasienės PĮ būsenos patikrinimas (tikrinama ar bent viena ugniasienės PĮ apsauga aktyvi)</li> <li>○ Windows atnaujinimų tarnybos būsenos patikrinimas (tikrinama ar Windows atnaujinimų tarnybos veikla aktyvi)</li> <li>○ Piktavališko įsilaužimo prevencija (nesėkmingų prisijungimų patikra)</li> <li>○ Sisteminių pranešimų įrašų (Blue Screen Of Death) patikrinimas</li> <li>○ Fizinį diskų būsenos (S.M.A.R.T.) patikrinimas</li> <li>○ C: disko laisvos diskinės vietos ir pokyčio per paskutinę parą patikrinimas</li> </ul> </li> </ul>
Proaktyvus aptarnavimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne rečiau kaip du kartus per mėnesį turi būti vykdomi šie aptarnavimo darbai: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Microsoft OS ir PĮ atnaujinimų diegimas</li> <li>○ Laikinių failų (Temp Files, History, Cache) valymas</li> <li>○ Sisteminių įvykių žurnalo (Event Logs) valymas</li> <li>○ Diskų defragmentavimas</li> <li>○ Kompiuterių patikrinimas/skanavimas su antivirusine PĮ</li> </ul> </li> <li>• Slaptažodžių keitimas (ne rečiau kaip kartą per 6 mėn.)</li> <li>• Mėnesinė proaktyvios priežiūros ataskaita</li> </ul>
Užklausų vykdymas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompiuterių ir programinės įrangos vartotojų administravimas (Microsoft Entra ID, Dokumentų valdymo sistema, Spausdinimo sprendimas): vartotojo kūrimas/redagavimas/šalinimas, vartotojų sąrašų rengimas.</li> <li>• Prieigos teisių administravimas: įtraukimas/šalinimas iš grupių (M365, security, distribution)</li> <li>• KDV parengimas, fizinis įrangos pastatymas ir perkėlimas</li> <li>• Suderintos legalios PĮ diegimas/šalinimas/naujinimas/konfigūravimas.</li> <li>• Programinės įrangos auditas darbo vietose (ketvirtinės ataskaitos).</li> <li>• Naujų/keičiamų netinklinių spausdintuvų/skanerių tvarkyklių diegimas</li> <li>• MS Office programų (PowerPoint, Word) šablonų (failų plėtinys .potx, .dotx) keitimas</li> <li>• Sugedusios įrangos paėmimas ir pristatymas iš/į perkančiosios organizacijos buveinės ir įrangos remonto darbus atliekančio įgalioto serviso.</li> </ul>
Periferijos priežiūra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tinklinių/netinklinių spausdintuvų prijungimas prie KDV (spausdintuvų tvarkyklių įdiegimas/konfigūravimas)</li> </ul> <p>Spausdinimo serverio operacinės sistemos priežiūra, diagnostika, profilaktika, incidentų sprendimas, darbingumo atstatymas, nuolatinė stebėseną</p>
IT konsultacijos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vartotojų konsultavimas techninės, programinės įrangos naudojimo ir smulkių trikdžių šalinimo klausimais kontaktiniu ir nuotoliniu būdu. Smulkus trikdis - KDV nesklandumas leidžiantis vartotojui naudotis technine/programine įranga, tačiau keliantis nepatogumą, pvz. garso kompiuteryje dingimas.</li> </ul>

#### 4.2. Virtualių serverių (SRV) priežiūra, konsultacijos

Rodiklis	Reikalavimas
Kiekis	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 vnt.</li> </ul>
Virtualūs serveriai	<ul style="list-style-type: none"> <li>Windows Server 2019 Standard (2vnt.)</li> <li>Windows Server 2016 Standard (1vnt.)</li> <li>Linux (1vnt.)</li> </ul>
Užklausų vykdymas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarnybinių stočių, jų komponentų ir programinės įrangos priežiūra, gedimų diagnostika, profilaktika, incidentų sprendimas, darbingumo atstatymas</li> <li>Profilaktiniai darbai (ne rečiau kaip kartą per mėnesį)</li> <li>Paslaugų priežiūra (Active Directory, Microsoft Entra ID, Group policy, Endpoint protection policy, SQL ir kitos)</li> <li>Sisteminės programinės (OS) diegimas, konfigūravimas, modernizavimas, priežiūra, trikdžių šalinimas, komponentų konfigūravimas, profilaktika, integravimas į lokalų kompiuterių tinklą bei sklandaus darbo jame užtikrinimas</li> <li>Proaktyvus valdymas</li> <li>Prevenciniai veiksmai pastebėjus serverio komponentų darbo trikdžius</li> <li>Duomenų ir programų migravimas</li> <li>Tarnybinių stočių konfigūravimas tinkle</li> <li>Virtualizavimas ir virtualių tarnybinių stočių priežiūra debesijoje</li> <li>Serverių apsaugos užtikrinimas: antivirusinės įrangos atnaujinimas, kritinių operacinių sistemų ir standartinės programinės įrangos pataisymų diegimas, kompiuterinių virusų šalinimas</li> <li>Visi serverių priežiūros darbai atliekami netrikdant įprasto vartotojų darbo, t.y. atliekant Perkančiosios organizacijos nedarbo metu (nuo 18 val. iki 8 val.)</li> </ul>
Proaktyvus stebėjimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuolatinė virtualių serverių stebėseną ir veiksmai užtikrinantys operacinės sistemos sklandų ir nenutrūkstamą veikimą.</li> <li>Turimų išteklių ir našumo naudojimo analizė</li> <li>Sisteminų įrašų, klaidų ir problemų analizė</li> <li>Prevenciniai veiksmai, rekomendacijos ir pasiūlymai sistemų tobulinimui</li> </ul>
Rezervinis kopijavimas ir kopijų priežiūra	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT sistemų atkūrimo (angl. Disaster Recovery) paslaugos (plano sudarymas, bandomasis atstatymas bent kartą per metus)</li> <li>Serverių konfigūracijų ir duomenų atsarginių kopijų kūrimas</li> <li>Rezervinės kopijos saugojimas ne mažiau nei 14 dienų</li> <li>Rezervinių kopijų atstatymas</li> </ul>

#### 4.3 Tinklo įrangos priežiūra:

Rodiklis	Reikalavimas
Kiekis	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 vLAN. (Įmonės tinkas, IP telefonijos tinklas, svečių tinkas)</li> </ul>
Tinklo įranga	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 x UBIQUITI Unifi Switch US-8-150w</li> <li>6 x HP 2530-48G Switch / J9775A</li> <li>6 x Ubiquiti UniFi AP</li> </ul>
Aptarnavimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esant problemoms, bendravimas ir bendradarbiavimas su trečiosiomis šalimis (ISP, IP telefonija) Perkančiosios organizacijos vardu</li> <li>Vartotojų užklausų registravimas ir perdavimas trečiosioms šalims (ISP, IP telefonija)</li> </ul>

#### 4.4. Nuomojamos programinės įrangos priežiūra:

Rodiklis	Reikalavimas
Debesijos paslaugų administravimas	Nuomojamų Microsoft debesijos paslaugų tokių kaip : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Entra ID (Azure Active Directory)</li> <li>• Endpoint Management</li> <li>• Sharepoint Management</li> <li>• Compliance Manager</li> <li>• Microsoft 365 Defender <ul style="list-style-type: none"> <li>○ domenui INVESTLITHUANIA.COM</li> <li>○ domenui KURKLT.LT</li> <li>○ domenui LITBRE.EU</li> </ul> </li> </ul> administravimas užtikrinantis Perkančiosios organizacijos sklandų ir saugų darbą
Užklausų vykdymas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turimų Microsoft debesijos licencijų rėmuose (M365 Business Premium, ir kt.) užsakovo pageidaujamų nustatymų keitimas ir funkcionalumų aktyvavimas (pvz.: vadovaujantis gerosiomis Microsoft praktikomis Microsoft Secure Score didinimas) 2-3 kartus metuose</li> <li>• Nesklandumų šalinimas atstatant buvusį funkcionalumą</li> <li>• Turimų išteklių ir našumo naudojimo analizė</li> <li>• Sisteminių įrašų, klaidų ir problemų analizė</li> <li>• Vartotojų kūrimas/šalinimas</li> <li>• Prieigos teisių suteikimas/šalinimas</li> <li>• Vartotojo slaptažodžio keitimas</li> <li>• Užsakovo pageidaujamų nustatymų pakeitimas ir funkcionalumų aktyvavimas</li> </ul>
Paslaugų administravimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuomojamos Microsoft 365 debesijos programinės įrangos paslaugų administravimas</li> </ul>

#### 4.5. Konferencinės įrangos priežiūra:

Rodiklis	Reikalavimas
Kiekis	5. 8 susitikimų kambariai
Įranga	6. Susitikimų kambariuose naudojama Microsoft Teams sertifikuota įranga: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ TV ekranai ir projektoriai</li> <li>○ Staliniai ir sieniniai mikrofonai/garsiakalbiai</li> <li>○ Lietimui jautrūs ekranai</li> <li>○ Konferencinės kameros</li> <li>○ Mini stacionarūs kompiuteriai (OS: Windows arba Android)</li> </ul>
Veikimo užtikrinimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Įrangos susitikimų kambariuose administravimas, trikdžių šalinimas ir sklandaus darbo užtikrinimas</li> <li>• Programinės aparatinės įrangos (firmware) susitikimų kambariuose naujinimas</li> </ul>
Aptarnavimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Įrenginių prijungimas</li> <li>• Palaikomos įrangos parametrų keitimas (ugniasienių taisyklės, tinklo nustatymai ir kt.)</li> <li>• Prisijungimų nustatymai</li> <li>• Modernizavimas</li> <li>• Instrukcijų vartotojams rengimas ir konsultavimas</li> </ul>
Užklausų vykdymas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perkančiosios organizacijos konsultavimas konferencinės įrangos modernizavimo klausimais, informuojant apie įrangos naujus modelius, galimybes bei įrangos išplėtimus, galimus programinės ir programinės aparatinės įrangos naujinimus</li> </ul>

## 5. Priežiūros paslaugų kokybiniai parametrai:

Paslaugos pavadinimas	Palaikymo valandos	Reakcijos laikas (užklauso)	Reakcijos laikas (incidentai)	Užklausų sprendimo laikas	Incidentų sprendimo laikas
Kompiuterinės darbo vietos (KDV) priežiūra	Darbo dienomis 8:00 - 18:00	1 val.	30 min.	16 val.	4 val.
Virtualių serverių (SRV) priežiūra	Darbo dienomis 8:00 - 18:00	1 val.	30 min.	8 val.	2 val.
Kompiuterinio tinklo priežiūra	Darbo dienomis 8:00 - 18:00	1 val.	30 min.	16 val.	4 val.
Nuomojamos programinės įrangos paslaugų priežiūra	Darbo dienomis 8:00 - 18:00	1 val.	30 min.	16 val.	4 val.
Konferencinės įrangos priežiūra	Darbo dienomis 8:00 - 18:00	1 val.	30 min.	16 val.	8 val.

## 6. Konsultavimo paslaugos:

Charakteristika	Reikalavimas
Funkcijos	<p>Konsultuoti Perkančiąją organizaciją:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>IT infrastuktūros saugumo ir modernizavimo klausimais;</li> <li>Microsoft 365 debesijos paslaugų funkcionalumą, galimybių, naudojimo ir kainodaros klausimais;</li> </ul> <p>Konsultavimo paslaugų (iki 8 val. per mėnesį) kaina turi būti įtraukta į pasiūlymo kainą.</p> <p>Perkančioji organizacija negali prognozuoti konsultavimo paslaugų poreikio ir kiekio. Atsižvelgiant į prieš tai buvusią praktiką konsultavimo poreikis varijuoja nuo 0 iki 8 val. per mėnesį.</p>
Tiekėjo pagalbos tarnyba (angl. Help Desk)	<p>Tiekėjas turi turėti pagalbą teikiančią tarnybą (angl. Help Desk), kuri su Perkančiąja organizacija raštu ir žodžiu bendraus lietuvių kalba. Tarnyba turi veikti Perkančiosios organizacijos darbo laiku, t.y. darbo dienomis nuo 08:00 iki 18:00. Ji turi turėti veikiančius ir aprašytus incidentų bei keitimų valdymo procesus, atitinkančius IT paslaugų valdymo (ITIL ar lygiavertės metodikos) gerųjų praktikų rekomendacijas bei veikiančią internetinį portalą kreipiniams registruoti bei peržiūrėti. Tiekėjo pagalbos tarnyba turi suteikti galimybes registruoti kreipinius įvairiais nurodytais kanalais: elektroniniu paštu; fiksuoto ir mobilaus ryšio telefonu; naudojant WEB sąsają. Tiekėjo pagalbos tarnyba turi užtikrinti operatyvų atgalinį ryšį ir informacijos apie incidentus realiu laiku (angl. On-line) teikimą interneto tinklalapyje, veikiančiame HTTPS protokolu. Tarnyba turi informuoti apie užregistruotų incidentų būklę, planuojamą incidentų išsprendimo datą ir laiką bei incidentų išsprendimą.</p> <p>Tiekėjas turi pateikti Tiekėjo pagalbos tarnybos kreipinių bei incidentų sprendimo eigos aprašymą ir turimos pagalbos tarnybos kontaktinę informaciją (adresas, el. paštas, kontaktiniai telefonai ir internetinio portalo adresas).</p> <p><b>Pateikiama skaitmeninė dokumento kopija.</b></p>
Paslaugos teikimo laikas	Darbo dienomis nuo 8:00 iki 18:00 val.

## 7. Bendrieji reikalavimai sutarties valdymui:

7.1. Paslaugų teikimo laikotarpiu paslaugų tiekėjas įgyvendina organizacines ir technines priemones, užtikrinančias naudojamų sistemų kibernetinį saugumą: užtikrina informacinėmis sistemomis perduodamos ar jose tvarkomos elektroninės informacijos prieinamumą, vientisumą bei konfidencialumą.

7.2. Paslaugų teikimo laikotarpiu paslaugų teikėjas įgyvendina organizacines ir technines priemones, užtikrinančias naudojamų sistemų kibernetinį saugumą: užtikrina informacinėmis sistemomis perduodamos ar jose tvarkomos elektroninės informacijos prieinamumą, vientisumą bei konfidencialumą.

7.3. Darbai, kurių metu bus sutrikdytas / paveiktas IL IT sistemų funkcionavimas, turi būti atliekami IL nedarbo metu, suderinus laiką su PO atsakingu asmeniu.

7.4. Užtikrinta saugi komunikacija.

7.5. Paruošiamieji priežiūros paslaugų vykdymo darbai:

7.5.1. Paslaugų teikėjo projekto vadovo prisistatymas ir paslaugos įvedimo detalaus plano parengimas ir suderinimas.

7.5.2. Pagalbos tarnybos procedūrų paruošimas ir suderinimas (gedimų registracijos tvarka, vartotojų teisės, automatinių pranešimų informavimas, ataskaitų formos)

7.5.3. Komunikacijų plano sudarymas (reguliarūs susitikimai, bendravimo tvarkos);

7.5.4. Konfigūracinių vienetų inventorizavimas, suderinimas su klientu ir įvedimas į Pagalbos tarnybos savitarnos portalą.

7.5.5. Stebėsenos programinės įrangos diegimas ir konfigūravimas.

7.6. Paslaugų teikėjas per 3 mėnesius nuo pirkimo sutarties įsigaliojimo dienos privalės atlikti PO infrastruktūroje naudojamos kompiuterinės ir programinės įrangos auditą ir pateikti rekomendacijas dėl licencijavimo ir techninio palaikymo paslaugų įsigijimo:

7.6.1. Esamos situacijos įvertinimas;

7.6.2. Detalus IT infrastruktūros pertvarkymo pasiūlymas (Trumpalaikiai pertvarkymo veiksmai realizuojami ne daugiau kaip per 6 mėn.);

7.6.3. IT infrastruktūros vystymo ilgalaikę strategiją.

7.6.4. PO infrastruktūros atskirų dalių kritiškumo identifikavimas, pasiūlymai dėl kritiškumo mažinimo.

7.6.5. PO infrastruktūros veikimo atstatymo planas esant kritiniams gedimams su apibrėžtu atstatymo procesu, tam reikalingomis priemonėmis bei testavimo sąlygomis.

7.7. Paslaugų teikėjo iškvietimų skaičius neribojamas. Kompiuterinės įrangos remontą Paslaugų teikėjas atlieka jos buvimo vietoje, išskyrus atvejus, kai remontui atlikti reikia specialios įrangos ar kitų specialių priemonių ar sąlygų, tuomet kompiuterinės įrangos remontas atliekamas Teikėjo pasirinktoje vietoje.

7.8. Paslaugų teikėjas, prieš pradėdamas bet kokius kompiuterinės įrangos remonto darbus ar panaudodamas atsargines dalis, remontui reikalingų darbų, atsarginių dalių sąmatą, kitas remonto sąlygas privalo suderinti su IL atsakingu asmeniu.

7.9. Paslaugų teikėjas turi vykdyti darbuotojų konsultavimą licencijuotos programinės įrangos, IT klausimais, išskyrus taikomąsias (CAD, grafikos apdorojimo ir buhalterines) programas, teikti pasiūlymus ir konsultacijas dėl IL reikalingos programinės įrangos, licencijų pirkimo, nuomos, siekiant įgyvendinti ekonomiškumo principą ir užtikrinti kokybišką kompiuterinės ir programinės įrangos darbą, tenkinant vartotojo poreikius.

7.10. PO kompiuterinės technikos remontui reikalingas detales įsigis atskiru pirkimu.

7.11. Paslaugų teikėjas privalo paruošti ir kas mėnesį iki naujo mėnesio 10 d. pateikti PO per praėjusį mėnesį Paslaugų teikėjo atliktų darbų ataskaitas, kuriose turi būti nurodyta:

- Atlikti darbai;

- Problemos, iškilusios atliekant darbus;

- IT infrastruktūros resursų panaudojimo rodikliai (CPU, atmintis, tinklo apkrova, laisva / užimta duomenų kaupiklių ir tarnybinių stočių diskine atmintis) per ataskaitinį laikotarpį;

- Pastebėti saugos riziką didinantys įvykiai ir incidentai, aptikti pažeidžiamumai ir jų sprendimo rekomendacijos;

- Informacija apie nustatytą saugos incidentų tyrimą ir jų sprendimo rekomendacijos.

7.12. Visi kiti darbai - įrangos fizinio gedimo atveju, tiekėjas dės visas pastangas priklausančias nuo jo, kad gedimas būtų pašalintas, nevilkins problemos sprendimo ir pagal galimybes patieks pakaitines detales ar įrenginius, naujų tarnybinių stočių diegimas ir konfigūravimas; Tarnybinių stočių su jose esančiais duomenimis migravimas iš fizinės į virtualią aplinką ir kiti darbai (valandos skaičiuojamos pagal faktą).

## **8. Aplinkos apsaugos reikalavimai (Žalieji kriterijai)**

8.1. Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, jog vykdant Sutartį ir Sutarties pagrindu teikiant Paslaugas taikys Aplinkos apsaugos vadybos sistemos reikalavimus pagal standartą LST EN ISO 14001 arba Europos Sąjungos aplinkosaugos vadybos ir audito sistemą (EMAS) ar kitus aplinkos apsaugos vadybos standartus,

pagrįstus atitinkamais Europos arba tarptautiniais standartais (kuriuos yra patvirtinusios sertifikavimo įstaigos, atitinkančios Europos Sąjungos teisės aktus arba tarptautinius sertifikavimo standartus), ar kitais tiekėjo pateiktais lygiaverčiais įrodymais. Kaip įrodantį dokumentą, tiekėjas ne vėliau kaip per 5 d.d. nuo sutarties įsigaliojimo dienos, pateikia LST EN ISO 14001 arba EMAS sertifikatą, arba kitą lygiavertį nepriklausomų įstaigų išduotą sertifikatą, pagrįsti atitinkamais Europos arba tarptautiniais standartais (kuriuos yra patvirtinusios sertifikavimo įstaigos, atitinkančios Europos Sąjungos teisės aktus arba tarptautinius sertifikavimo standartus) patvirtinantį, kad Paslaugų teikėjas, sutarties vykdymo laikotarpiu, Paslaugoms teikti taiko aplinkos apsaugos vadybos priemones. Nustatytu terminu neįvykdžius ir visu Sutarties galiojimo laikotarpiu nesilaikant šio punkto reikalavimų, tai laikoma esminiu sutarties sąlygų pažeidimu.

8.2. Sutarties pagrindu teikiant Paslaugas mažinti popieriaus sunaudojimą, atsisakyti nebūtino dokumentų kopijavimo ir spausdinimo, rengiama techninė dokumentacija, ataskaitos ir (ar) kiti su Sutarties vykdymu susiję dokumentai (įskaitant mokėjimo dokumentus), Klientui turi būti pateikti tik elektroniniu formatu, o techninės dokumentacijos galutinės versijos ir (ar) kita dokumentacija, kuri turi būti pasirašoma elektroniniu parašu. Išimtiniais atvejais su Sutarties vykdymu susiję dokumentai gali būti pateikiami fiziniu dokumentų formatu, jeigu toks formatas privalomas pagal teisės aktus ir (ar) Klientas nurodo tokį būtinumą. Esant būtinybei spausdinti, naudojamas perdirbtas popierius, kuris atitinka reikalavimus, patvirtintus aktualios redakcijos Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. D1-508 „Dėl Produktų, kurių viešiesiems pirkimams ir pirkimams taikytini aplinkos apsaugos kriterijai, sąrašo, Aplinkos apsaugos kriterijų ir Aplinkos apsaugos kriterijų, kuriuos perkančiosios organizacijos ir perkantieji subjektai turi taikyti pirkdami prekes, paslaugas ar darbus, taikymo tvarkos aprašo patvirtinimo“.