

INFORMACINĖS SISTEMOS EDINA IT INFRASTRUKTŪROS PRIEŽIŪROS IR ADMINISTRAVIMO PASLAUGŲ PIRKIMO

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

I. BENDROJI DALIS

1. Pirkimo objektas – Informacinės sistemos EDINA (Education Information Association) IT infrastruktūros (toliau – EDINA IT) priežiūros ir administravimo paslaugos (toliau – paslaugos).
2. Perkančioji organizacija – Vilniaus Gedimino technikos universitetas
3. Planuojamas paslaugų teikimo terminas – 36 mėnesiai.
4. Paslaugų teikimo vieta – Kauno technologijos universiteto, Duomenų centre.

II. PERKAMŲ PRIEŽIŪROS IR ADMINISTRAVIMO PASLAUGŲ APIMTYS

1. EDINA IT priežiūra ir administravimas:

- 1.1. IT infrastruktūros techninės bei programinės įrangos stebėjimas prisijungus nuotoliniu būdu;
- 1.2. IT infrastruktūros techninės bei programinės įrangos sutrikimų nustatymas;
- 1.3. IT infrastruktūros techninės bei programinės įrangos sutrikimų šalinimas;
- 1.4. IT infrastruktūros programinės įrangos konfigūravimas;
- 1.5. IT infrastruktūros programinės įrangos naujų versijų diegimo galimybių analizė, derinimas su trečiosiomis šalimis, bei diegimas (gamintojui išleidus naują versiją ir esant galiojančiai gamintojo techninio aptarnavimo sutarčiai). Atnaujinimų diegimas (angl. Patch);
- 1.6. Oracle E-Business Suite programinės įrangos priežiūros ir administravimo paslaugos:
 - 1.6.1. Oracle E-Business Suite programinės įrangos priežiūros ir vystymo aplinkų klonuojant gamybinę aplinką sukūrimo paslaugos: 1 kartą per 2 savaites palaikymo aplinką, 1 kartą per ketvirtį vystymo aplinką, 1 kartą per metus programavimo aplinką;
 - 1.6.2. Oracle E-Business Suite programinės įrangos ir jos platformos (duomenų bazių ir aplikacijų serverių) veikimo nuolatinis stebėjimas Zabbix arba analogiška priemone ir efektyvumo palaikymas (kartą per savaitę – laikinų duomenų šalinimas, statistikų atnaujinimas, technologinių procesų žurnalų analizė, foninių procesų stebėjimas ir sutrikimų šalinimas);
 - 1.6.3. Oracle E-Business Suite ir jos platformos (duomenų bazių ir aplikacijų serverių) kritinių atnaujinimų (angl. Critical Patch update ir Oracle Security Alert) analizė ir rekomendacija diegimui - 1 kartą per ketvirtį;
- 1.7. Oracle PeopleSoft programinės įrangos priežiūros ir administravimo paslaugos:
 - 1.7.1. Oracle PeopleSoft programinės įrangos priežiūros ir vystymo aplinkų klonuojant gamybinę aplinką sukūrimo paslaugos - 1 kartą per mėnesį palaikymo aplinka, 1 kartą per ketvirtį vystymo aplinka ir 1 kartą per metus programavimo aplinka;
 - 1.7.2. Oracle PeopleSoft programinės įrangos jos platformos (duomenų bazių ir aplikacijų serverių) veikimo nuolatinis stebėjimas Zabbix ar analogiška priemone ir efektyvumo palaikymas (kartą per savaitę – laikinų duomenų šalinimas, statistikų atnaujinimas, technologinių procesų žurnalų analizė, foninių procesų stebėjimas ir sutrikimų šalinimas);
 - 1.7.3. Oracle PeopleSoft programinės įrangos jos platformos (duomenų bazių ir aplikacijų serverių) kritinių atnaujinimų (angl. Critical Patch update ir Oracle Security Alert) analizė ir rekomendacija diegimui - 1 kartą per ketvirtį
- 1.8. ZFS failinės sistemos stebėjimas/incidentų šalinimas;
- 1.9. ZFS failinės sistemos administravimas;
- 1.10. Duomenų saugyklos ir SAN tinklo pakeitimų inicijavimas;
- 1.11. Z Pool vietos stebėjimas/incidentų šalinimas;
- 1.12. Z Pool vietos administravimas;
- 1.13. Tarnybinių stočių operacinių sistemų (angl. Operating System - OS) stebėjimas/incidentų šalinimas;
- 1.14. Ryšių su išorinėmis sistemomis užtikrinimas, konfigūravimas, priežiūra, atnaujinimas.

2. EDINA IT rezervinio duomenų kopijavimo administravimas:

- 2.1. IT infrastruktūros rezervinio duomenų kopijavimo proceso stebėjimas iš EDINA IS posistemių pusės;
- 2.2. IT infrastruktūros rezervinio duomenų kopijavimo proceso valdymas iš EDINA IS posistemių pusės;
- 2.3. IT infrastruktūros rezervinio duomenų kopijavimo sistemos konfigūravimas iš EDINA IS posistemių pusės;

- 2.4. Reguliarus kasmetinis IT infrastruktūros rezervinio duomenų atstatymo testavimas;
- 2.5. Reguliarus kasmetinis duomenų rezervinio kopijavimo/atstatymo ataskaitų teikimas;
- 2.6. Tikrinimas ar Rezervinio kopijavimo patikrinimas (ar įvyko be klaidų), žurnalų peržiūrėjimas, klaidų analizė ir šalinimas;
- 2.7. Rezervinių duomenų kopijavimo agentų stebėjimas/incidentų šalinimas iš OS pusės.

3. Konsultacijos naudojimosi sistema klausimais (iki 4 val/mėn):

- 3.1. telefoninės konsultacijos ir pagalba techniniais, programiniais klausimais;
- 3.2. rekomendacijos įrangos našumo ir sistemos plėtimo klausimais.

4. Techninės įrangos profilaktika (atnaujinimų diegimas, analizė):

- 4.1. techninės įrangos (angl. Firmware) atnaujinimų diegimo galimybių analizė bei atnaujinimų diegimas ne rečiau kaip 1 kartą per metus (gamintojui išleidus atitinkamą atnaujinimą ir esant galiojančiai gamintojo techninio aptarnavimo sutarčiai).

5. Paslaugų teikimo proceso valdymas:

- 5.1. reguliarūs ketvirtiniai ataskaitiniai paslaugų teikimo analitiniai aptarimai;
- 5.2. paslaugų vertinimas ir ataskaitų teikimas.

6. Papildomai užsakomos paslaugos:

- 6.1. techninės įrangos fizinis perkėlimas, komutavimas duomenų centro ribose;
- 6.2. kasmetinis profilaktinis aptarnavimas įrangos eksploatacijos vietoje;
- 6.3. techninės įrangos gedimų šalinimas;
- 6.4. konsultacijos dėl kompiuterinės technikos ir programinės įrangos atnaujinimo ir keitimo;
- 6.5. našumo problemų analizė ir pasiūlymų, kurie pašalintų našumo problemas teikimas;
- 6.6. programinės įrangos migravimas į kitą techninę įrangą;
- 6.7. naujos kompiuterinės technikos diegimas;
- 6.8. programinės įrangos diegimas į kitą techninę įrangą;
- 6.9. programinės įrangos atnaujinimo darbai;
- 6.10. kitos susijusios paslaugos.

III. PERKAMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS

1. EDINA IS IT infrastruktūros priežiūros ir administravimo paslaugos turi būti vykdomas standartinėmis paslaugų suteikimo sąlygomis:

- 1.1. paslaugos teikiamos darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val.;
- 1.2. paslaugos, atsižvelgiant į jų pobūdį, teikiamos telefonu, prisijungus prie įrangos nuotoliniu būdu arba įrangos eksploatavimo vietoje, esant tokiam būtinumui;
- 1.3. Paslaugų teikėjas išsipareigoja nemokamai šalinti iškilusius sistemos sutrikimus.
2. Nurodant sutrikimų svarbą bus vadovaujama žemiau išvardytais kriterijais:
 - 2.1. pirmo svarbumo sutrikimas, tai toks sutrikimas, dėl kurio sistema neveikia;
 - 2.2. antro svarbumo sutrikimas, tai toks sutrikimas, kai sistema veikia, tačiau žymiai sumažėja sistemos veikimo funkcionalumas arba našumas;
 - 2.3. trečio svarbumo sutrikimas, tai toks sutrikimas, kuris paveikia sistemą, tačiau sistemos funkcionalumas yra nesumažėjęs.
3. Paslaugų teikėjas, per žemiau nurodytą reakcijos laiką, turi sureaguoti bei pateikti siūlomą planą sutrikimams pašalinti skaičiuojant nuo pranešimo apie sutrikimą pateikimo momento:
 - 3.1. pirmo svarbumo sutrikimui – 4 darbo valandos;
 - 3.2. antro svarbumo sutrikimui – 1 darbo diena;
 - 3.3. trečio svarbumo sutrikimui – 2 darbo dienos.
4. Esant būtinybei, atsitikus pirmo svarbumo sutrikimui bei suderinus su Perkančiąja organizacija, paslaugos gali būti teikiamos ir 24 val. per parą įskaitant poilsio bei švenčių dienas.
5. Esant būtinybei atvykimas į vietą – ne ilgiau kaip per 8 (aštuonias) darbo valandas nuo pranešimo apie sutrikimą pateikimo ir/ar sutrikimo užfiksavimo įrangos stebėjimo sistemoje.
6. Papildomai užsakomos paslaugos yra registruojamos Paslaugos teikėjo administruojamoje incidentų valdymo sistemoje. Paslaugos teikėjas gavęs užsakymą per 1 darbo dieną pateikia užsakymo įvykdymui reikalingą paslaugos teikėjo specialisto valandų įvertinimą ir darbų atlikimo terminus. Gavęs Perkančiosios organizacijos patvirtinimą paslaugos teikėjas atlieka Perkančiosios organizacijos patvirtintas užduotis

paslaugos teikėjas informuoja Perkančiąją organizaciją apie paslaugų suteikimą ir Perkančioji organizacija patvirtintina, kad paslaugos suteiktos tai pažymėdamas incidentų valdymo sistemoje. Perkančiosios organizacijos suteiktų paslaugų patvirtinimas yra pagrindas paslaugos teikėjui pateikti suteiktų paslaugų perdavimo ir priėmimo aktą.

7. Teikėjas turi turėti teisę atlikti Perkančiosios organizacijos naudojamos programinės įrangos „Oracle“ techninio aptarnavimo paslaugas ir kartu su pasiūlymu turi pateikti programinės įrangos „Oracle“ gamintojo teikėjui išduotus dokumentus, patvirtinančius gamintojo teikėjui suteiktą teisę atlikti programinės įrangos techninį aptarnavimą.

IV. EDINA IT infrastruktūra

Tarnybinės stotys:

Modelis	Operacinė sistema
Oracle Fujitsu M10-1 EDN01	Solaris 11
Oracle Sparc T8-1 EDN02	Solaris 11
Oracle Sparc T8-1 EDN02	Solaris 11
SUN Fire T2000 “Unicorn”	Solaris 10

Duomenų saugyklos

Modelis	Operacinė sistema
Hitachi F600	N/A
Oracle Cloud Infrastructure Storage	N/A

Ugniasienės

Modelis	Operacinė sistema
Sophos XGS (edn04)	N/A
Sophos XGS (edn05)	N/A

Programinė įranga

Virtuali stotis	Operacinė sistema	Programinė įranga
1	Solaris 10	Oracle E-Business Suite Oracle Discoverer Oracle APEX
2	Solaris 10	Oracle Database Enterprise Edition
3	Solaris 10	Oracle E-Business Suite Oracle Discoverer Oracle APEX
4	Solaris 10	Oracle Database Enterprise Edition
5	Solaris 10	Oracle E-Business Suite Oracle Discoverer Oracle APEX
6	Solaris 10	Oracle Database Enterprise Edition
7	Solaris 10	Oracle E-Business Suite Oracle Discoverer Oracle APEX
8	Solaris 10	Oracle Database Enterprise Edition
9	Solaris 10	Oracle E-Business Suite Oracle Discoverer Oracle APEX
10	Solaris 10	Oracle Database Enterprise Edition
11	Solaris 11	Oracle HRMS and Campus Solutions, PeopleTools Oracle PeopleSoft Application server, Oracle Peoplesoft process server (MicroFocus ServerExpress)

		Oracle BEA Tuxedo server, Oracle Weblogic web serverio) Oracle APEX
12	Solaris 11	Oracle Database Enterprise Edition
13	Solaris 11	HRMS and Campus Solutions, PeopleTools (Oracle PeopleSoft Application server, Oracle Peoplesoft process server (MicroFocus ServerExpress) Oracle BEA Tuxedo server, Oracle Weblogic web serverio) Oracle APEX
14	Solaris 11	Oracle Database Enterprise Edition
15	Net BackUp 9	Veritas Net backUp rezervinio duomenų kopijavimo programinė įranga.
16	LMS firewall	

Paslaugos teikėjas turi pasiūlyti priežiūros paslaugą, atitinkančią šias kiekybines charakteristikas:

Nr.	Charakteristika	Pastabos
1.	Paslaugos teikimo laikotarpis	36 mėnesiai
2.	Nuolatinė EDINA IT priežiūra ir administravimas už fiksuoto dydžio mėnesinį mokestį	Už fiksuotą mokestį paslaugos teikėjas įsipareigoja teikti II skyriaus 1-5 punktuose nurodytas paslaugas.
3.	Papildomai užsakomos EDINA IT priežiūros, administravimo ir plėtros paslaugos	Apie 500 val. Perkančioji organizacija šias paslaugas pirks pagal savo faktinį poreikį, suderintus šių paslaugų užsakymus ir terminus. Perkančioji organizacija neįsipareigoja įsigyti visų nurodytų preliminarių paslaugų apimčių.

Papildomai užsakomas Paslaugas nurodytas II skyriaus 6 punkte perkančioji organizacija įsigis pagal faktinį savo poreikį, pateikdama užsakymus, kuriems bus taikomas Paslaugų teikėjo pasiūlyme nustatytas 1 valandos įkainis. Perkančioji organizacija paslaugų teikimo laikotarpiu neįsipareigoja įsigyti viso nurodyto 36 mėnesių preliminaraus 500 val. papildomai užsakomų paslaugų kiekio.