VALSTYBĖS ĮMONĖ
IGNALINOS ATOMINĖ ELEKTRINĖ

IT INFRASTRUKTŪROS VALDYMO PROGRAMINĖS ĮRANGOS PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

2025-09-09 Nr. Spc-84(13.66E)
Visaginas

I. PIRKIMO TIPAS

1. Prekių ir paslaugų pirkimas.

II. TIKSLAS

2. Perkančioji organizacija siekia įsigyti pažangų Informacinių technologijų (toliau - IT) valdymo sprendimą, skirtą efektyviam IT infrastruktūros valdymui ir apsaugai. Šis sprendimas turi apimti šiuos funkcinius komponentus:

- IT ir kitų veiklų aptarnavimo centro (Service Desk) funkcionalumą;
- IT turto valdymą;
- IT saugumo valdymą;
- kompiuterinio tinklo valdymą;
- programinės įrangos diegimo ir atnaujinimo proceso valdymą.

Pasirinktas sprendimas turi padėti optimizuoti IT operacijas, užtikrinti aukštą informacinių sistemų saugumo lygį bei pagerinti bendrą IT infrastruktūros valdymą organizacijoje.

III. PREKIŲ APRAŠYMAS IR TIEKIMO APIMTIS

3. Įsigyjamo sprendimo aprašymas, licencijų bei paslaugų kiekiai pateikti lentelėje Nr. 1.

Lentelė Nr. 1

Eil. Nr.	Įsigyjamo sprendimo/licencijų/paslaugų aprašymas	Pastabos
1.	• Sprendimas turi apimti IT ir kitų veiklų aptarnavimo centro (Service Desk) funkcionalumą, leidžiantį efektyviai valdyti naudotojų užklausas, incidentus bei problemų sprendimą, užtikrinant greitą ir kokybišką naudotojų aptarnavimą. Turi būti galimybė programine įranga naudotis ne mažiau **40** specialistų.	Išsamūs reikalavimai sprendimui pateikti **Lentelėje Nr. 2.**

	• Sprendimas turi sudaryti galimybę efektyviai valdyti visą organizacijos IT turtą – įskaitant inventorizaciją, stebėseną ir priežiūrą. Turi būti valdomi ne mažiau kaip **1500** vnt. kompiuterių. • Sprendimas turi užtikrinti aukštą IT infrastruktūros saugumo lygį, apimantį grėsmių aptikimą, prevenciją ir reagavimą į saugumo incidentus. • Sprendimas turi suteikti galimybę centralizuotai diegti, atnaujinti ir valdyti programinę įrangą visos įmonės mastu. • Sprendimo įdiegimo planas su nurodytais terminais ir etapais turi būti pateiktas **per 10 dienų** nuo sutarties įsigaliojimo dienos. • Sprendimo licencijos turi būti įdiegtos, sukonfigūruotos ir parengtos eksploatacijai perkančiosios organizacijos infrastruktūroje ir atlikti administratorių mokymai ir pateikta sprendimo techninė dokumentacija, naudotojų instrukcijos - **per 4 mėnesius** nuo sutarties įsigaliojimo dienos. • Sprendimas turi būti licencijuojamas kaip nuolatinė (on-premise, perpetual) licencija. • Sprendimo programinei įrangai turi būti suteikta **12 mėnesių** techninio palaikymo paslauga. Techninis palaikymas turi įsigalioti po sprendimo įdiegimo ir priėmimo perdavimo akto pasirašymo.	Sprendimas turi užtikrinti nepertraukiamą veikimą net ir visiškai nutrūkus išoriniam interneto. Sistema turi būti diegiama vietoje (on-premise) ir veikti savarankiškai, be priklausomybės nuo debesijos paslaugų. Vietinis diegimas turi užtikrinti visišką duomenų, paslaugų ir IT infrastruktūros kontrolę, sudarant sąlygas taikyti griežtas prieigos valdymo, duomenų šifravimo, atsarginių kopijų ir audito priemones, atitinkančias nacionalinius teisės aktus ir reglamentus NIS2 direktyvą, Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą – BDAR. Siekdama sumažinti rizikas, susijusias su tiekimo grandinės atakomis ir trečiųjų šalių prieiga prie operacinių duomenų, perkančioji organizacija renkasi sprendimą, kuris veikia tik vidinėje IT infrastruktūroje. Tokiu būdu saugumo incidentų duomenys ir žurnalai saugomi tik įmonės viduje, laikantis teisės aktuose nustatytų saugojimo ir prieinamumo reikalavimų.

IV. DOKUMENTAI

4. Pasiūlyme Tiekėjas turi nurodyti programinės įrangos gamintoją ir siūlomos programinės įrangos licencijas/pavadinimus.

5. Kartu su pasiūlymu Tiekėjas turi pateikti gamintojo arba tiekėjo parengtus: techninius aprašus ir/arba analogiškus dokumentus, įrodančius siūlomų prekių atliktį šios techninės specifikacijos techniniams reikalavimams

6. Tiekėjas privalo kartu su pristatomomis prekėmis(licencijomis) pateikti šiuos dokumentus:

6.1. Naudotojo instrukciją (naudotojui skirtą dokumentaciją);

6.2. Sistemos administravimo instrukciją;

6.3. Diegimo / įdiegimo vadovą;

6.4. Garantinės priežiūros ir techninio aptarnavimo sąlygas;

6.5. Pateiktų prekių licenciniai susitarimus, jų galiojimo terminus, programinės įrangos aktyvavimo raktus ir pan.

7. Dokumentacijos forma:

7.1. Dokumentai turi būti pateikti lietuvių kalba. Jei originali dokumentacija pateikiama kita kalba, turi būti pridėtas oficialus vertimas į lietuvių kalbą;

7.2. Dokumentai gali būti pateikti elektronine forma (PDF ar panašiu formatu).

8. Dokumentacijos adresatai:

8.1. Naudotojo instrukcijos turi būti skirtos galutiniam naudotojui;

8.2. Administravimo dokumentai turi būti skirti informacinių sistemų administratoriui arba techniniam personalui.

9. Pateikimo terminai:

9.1. Visa dokumentacija turi būti pateikta kartu su prekėmis, jų diegimu arba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prekių / paslaugų perdavimo–priėmimo.

V. KITI REIKALAVIMAI

10. Tiekėjas, teikdamas prekes, įsipareigoja laikytis šių aplinkosaugos reikalavimų:

- mažinti popieriaus sunaudojimą,
- atsisakyti nebūtino dokumentų kopijavimo ir spausdinimo,
- dokumentus pasirašyti elektroniniu parašu,
- užsakovui teikti tik elektroninio formato dokumentus.

Prireikus dokumentus išspausdinti, turi būti naudojamas perdirbtas popierius, atitinkantis žaliojo pirkimo reikalavimus, patvirtintus Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 įsakymu Nr. D1-508 „Dėl Produktų, kurių viešiesiems pirkimams taikytini aplinkos apsaugos kriterijai, sąrašo, Aplinkos apsaugos kriterijų ir Aplinkos apsaugos kriterijų, kuriuos perkančiosios organizacijos turi taikyti pirkdamos prekes, paslaugas ar darbus, taikymo tvarkos aprašo patvirtinimo.

11. Lentelėje Nr. 2 pateikti funkciniai reikalavimai sprendimui Lentelė Nr. 1.

Lentelė Nr. 2

Nr.	**Reikalavimas**
1	**Bendri reikalavimai siūlomai sprendimo programinei įrangai:**
1.1	Siūlomą programinę įrangą tiekėjas privalo užregistruoti Perkančiosios organizacijos vardu, laikantis gamintojo nustatytos tvarkos, skirtos garantinių paslaugų teikimui. Registracijos duomenys turi būti perduoti Perkančiajai organizacijai.

Lentelė Nr. 2

Nr.	Reikalavimas
1.2	Siūloma programinė įranga turi automatizuoti šias IT paslaugų valdymo praktikas: • Incidentų valdymą (*Incident Management*), • Keitimų valdymą (*Change Enablement*), • Diegimų valdymą (*Deployment Management*), • IT turto valdymą (*IT Asset Management*), • Žinių valdymą (*Knowledge Management*), • Stebėjimo ir įvykių valdymą (*Monitoring and Event Management*), • Problemų valdymą (*Problem Management*), • Paslaugų katalogo valdymą (*Service Catalog Management*), • Išleidimų valdymą (*Release Management*), • Paslaugų konfigūracijos valdymą (*Service Configuration Management*), • Paslaugų užklausų valdymą (*Service Request Management*).
1.3	Programinė įranga turi būti visiškai suderinama su Microsoft Windows Server arba lygiavertėmis operacinėmis sistemomis.
1.4	Programinė įranga turi būti suderinama su Microsoft SQL Server arba lygiaverte duomenų bazių valdymo sistema.
1.5	Naudotojo sąsaja turi veikti mažiausiai šiose interneto naršyklėse: • Microsoft Edge, • Mozilla Firefox, • Google Chrome.
1.6	Programinė įranga turi palaikyti IPv4 ir IPv6 protokolus.
1.7	Visi programinės įrangos komponentai turi būti diegiami Perkančiosios organizacijos infrastruktūroje (on-premise sprendimas).
1.8	Programinės įrangos agentai turi palaikyti Windows ir Linux operacines sistemas.
2	**Licencijavimo sąlygos**
2.1	Aptarnavimo centro licencijos taikomos ne mažiau kaip 40 įmonės specialistų, o galutinių (aptarnaujamų) naudotojų skaičius neturi būti ribojamas.
2.2	Licencijos turi užtikrinti ne mažiau kaip 1500 kompiuterių/serverių valdymą.
3	**Architektūra**
3.1	Turi būti palaikoma „multitenancy“ architektūra, kurioje vienu metu gali būti aptarnaujami keli paslaugos nuomininkai (angl. *tenants*). Nuomininkas suprantamas kaip naudotojų grupė, kuri naudojasi bendrais sistemos resursais, bet yra izoliuota nuo kitų nuomininkų prieigos teisėmis.
3.2	Architektūra turi užtikrinti, kad: • kiekvienas nuomininkas galėtų turėti **atskiras konfigūracijas** (naudotojai, taisyklės, darbo sekos ir kt.); • būtų garantuotas **duomenų atskyrimas** tarp skirtingų nuomininkų.
3.3	Duomenų ir metaduomenų migravimas tarp nuomininkų turi būti galimas naudojant gamintojo teikiamus įrankius, prieinamus per žiniatinklio sąsają (web interface).
3.4	Turi būti užtikrinta galimybė: • kurti naujus nuomininkus, • redaguoti jų nustatymus, • užrakinti (apriboti galimybę keisti metaduomenis), • išjungti (laikinai sustabdyti veikimą), • ištrinti (galutinai pašalinti) nuomininkus.
4	**Bendri reikalavimai užklausų, incidentų, problemų ir keitimų įrašams:**
4.1	Turi būti galimybė matyti, kad kitas darbuotojas jau dirba su įrašu.
4.2	Turi būti galimybė kurti įrašus rankiniu būdu arba automatiškai, naudojant iš anksto parengtus šablonus.
4.3	Turi būti galimybė keisti įrašo atributus, tokius kaip kategorija, įtaka, svarba, būsena ir kt.

Lentelė Nr. 2

Nr.	Reikalavimas
4.4	Turi būti galimybė įrašą papildyti tarnybine informacija, kuri matoma tik specialistams, bet ne galutiniams naudotojams.
4.5	Turi būti galimybė naudotis darbo sekomis (***workflows***).
4.6	Turi būti galimybė autorizuotiems naudotojams redaguoti darbo sekų aprašus.
4.7	Turi būti galimybė darbo sekas kurti, redaguoti ir atvaizduoti grafiškai.
4.8	Turi būti galimybė naudotojui, dirbančiam su įrašu, matyti, kuriame darbo sekos žingsnyje šiuo metu yra įrašas.
4.9	Turi būti galimybė darbo sekomis automatiškai kurti ir priskirti užduotis (***tasks***) sprendėjams ar sprendėjų grupėms.
4.10	Darbo sekų redagavimo aplinka turi užtikrinti pilną darbo sekų konfigūravimą naudojant gamintojo pateiktus įrankius, nereikalaujančius programavimo.
4.11	Turi būti galimybė darbo sekas kurti naudojantis grafiniais algoritmų sudarymo įrankiais (***drag-and-drop***, vizualus schemų redaktorius).
4.12	Darbo sekos turi palaikyti sąlyginius atsišakojimus ir kartojimus, priklausomai nuo įrašo duomenų.
4.13	Vienas įrašų tipas gali turėti neribotą skaičių skirtingų darbo sekų.
4.14	Vykdomos darbo sekos turi turėti galimybę automatiškai keisti visus susijusius įrašo atributus.
4.15	Vykdomos darbo sekos turi neleisti įvykdyti žingsnio, jeigu susijusios užduoties privalomi laukai nėra tinkamai užpildyti.
4.16	Vykdomos darbo sekos turi gebėti komunikuoti su išorinėmis sistemomis per Web Services sąsają (pvz., REST arba lygiaverčius standartus SOAP, WSDL, JSON, Webhooks ir kt.).
4.17	Turi būti galimybė kurti ir priskirti užduotis (***tasks***) sprendėjams ar jų grupėms.
4.18	Turi būti galimybė automatiškai priskirti įrašą sprendėjui ar grupei, atsižvelgiant į: tipą, kategoriją, statusą, svarbą, paslaugą, prioritetą, datą ir laiką.
4.19	Turi būti funkcionalumas, leidžiantis automatiškai eskaluoti įrašą pagal tuos pačius parametrus (tipas, kategorija, prioritetas ir kt.).
4.20	Turi būti galimybė prie įrašų pridėti bylas ir nuorodas: • Prikabinamų bylų ir nuorodų skaičius prie vieno įrašo turi būti neribojamas.
4.21	Turi būti galimybė ieškoti įrašų pagal pasirinktus filtrus: • Filtrai turi būti pasirenkami naudotojo; • Turi būti galimybė išsaugoti pasirinktų filtrų kombinacijas būsimiems paieškos veiksmams.
4.22	Turi būti funkcionalumas, automatiškai siunčiantis el. pašto pranešimus įvykus sisteminiams įvykiams.
4.23	Turi būti funkcionalumas rengti pranešimų šablonus su galimybe įterpti sistemos kintamuosius.
4.24	Turi būti užtikrinta, kad gautas el. pašto pranešimas su pridėta byla būtų automatiškai išsaugotas kaip naujas įrašas, o byla – pridėta prie įrašo.
4.25	Turi būti galimybė pritaikyti įrašų formas organizacijos poreikiams: • Formų redagavimas turi būti atliekamas per grafinę sąsają, naudojant drag-and-drop būdą.
4.26	Turi būti galimybė susieti įrašus su konfigūraciniais vienetais (CI), registruotais CMDB (konfigūracijos valdymo duomenų bazė).
4.27	Turi būti galimybė kurti ataskaitas, atvaizduojančias įrašų istoriją ir tendencijas pagal kategorijas, temas, paslaugų užsakovus ir kitus atributus.
4.28	Turi būti galimybė apskaityti įrašo vykdymo kaštus.

Lentelė Nr. 2

Nr.	Reikalavimas
4.29	Turi būti funkcionalumas, leidžiantis automatiškai siųsti el. pašto pranešimus įvykus iš anksto apibrėžtiems sisteminiams įvykiams, tokiems kaip: • įrašo eskalavimas, • įrašo būsenos pasikeitimas, • naujo komentaro pridėjimas, • sprendėjo pasikeitimas, • priskyrimas naujam vykdytojui, • patvirtinimo veiksmas .
5	**Savitarnos portalas**
5.1	Naudotojo savitarnos portalas turi būti pagrįstas HTML5 ir CSS3 arba lygiavertėmis technologijomis , leidžiančiomis keisti išvaizdą ir turinį per administravimo sąsają be programavimo žinių.
5.2	Naudotojas savitarnos portale turi turėti prieigą prie žinių bazės, dažniausiai užduodamų klausimų (DUK), galimybę užregistruoti užklausą, užsakyti standartinę prekę ar paslaugą ir stebėti pateiktų įrašų vykdymo eigą.
5.3	Žinių bazėje turi būti įdiegta tekstinės paieškos funkcija, leidžianti surasti aktualų turinį pagal įvestus raktažodžius.
5.4	Turi būti galimybė susieti naudotoją su specifine grupe ir (ar) veikla, siekiant pateikti jam personalizuotą turinį, funkcionalumą ir paslaugų sąrašą.
5.5	Turi būti galimybė kurti, platinti ir administruoti naudotojų apklausas.
5.6	Turi būti įdiegtas realaus laiko susirašinėjimo (chat) funkcionalumas tarp naudotojo ir aptarnaujančio personalo.
5.7	Turi būti galimybė skelbti viešus pranešimus, matomus visiems ar pasirinktiems naudotojams.
5.8	Savitarnos portalas turi užtikrinti, kad IT paslaugų naudotojai galėtų peržiūrėti visų jų pateiktų užklausų ir užregistruotų incidentų būsenas.
5.9	Turi būti užtikrintas naudotojų teisių valdymas pagal priskirtas roles – naudotojui turi būti rodoma tik ta informacija ir funkcionalumas, kuris jam priklauso pagal jam suteiktą vaidmenį.
6	**Paslaugų katalogas**
6.1	Paslaugų katalogas turi būti struktūrizuotas ir leisti kurti ne tik paslaugas, bet ir paslaugų pasiūlymus (***service offerings***), paslaugų pasirinktis (***service options***) bei kitus susijusius komponentus.
6.2	Paslaugų katalogo naudotojo sąsajoje paslaugų pasiūlymai turi būti atvaizduojami su piktogramomis ir trumpais aprašymais.
6.3	Turi būti galimybė valdyti paslaugų užsakymus (***service requests***) naudojant darbų sekas (***workflows***), palaikant tiek nuoseklų, tiek lygiagretų užduočių vykdymą, taip pat užtikrinant užsakymų patvirtinimų (***approvals***) valdymą.
6.4	Paslaugų katalogas turi leisti grupuoti paslaugų pasiūlymus naudotojo sąsajoje bei atvaizduoti juos hierarchinėje struktūroje.
6.5	Paslaugų katalogo naudotojo sąsajoje turi būti realizuota indeksuota paieška, kuri pateikia rezultatus per mažiau nei 3 sekundes pagal įvestus raktažodžius.
6.6	Turi būti galimybė stebėti per paslaugų katalogą užregistruotų užsakymų vykdymo eigą (užduočių būseną, atsakingus asmenis, terminus).
6.7	Paslaugų katalogas turi turėti iš anksto parengtus šablonus paslaugoms ir paslaugų pasiūlymams, siekiant palengvinti katalogo plėtrą.
6.8	Turi būti galimybė sukurti daugiafunkcinį paslaugų katalogą, leidžiantį administruoti ne tik IT paslaugas, bet ir kitų sričių paslaugas.
6.9	Turi būti galimybė matuoti paslaugų teikimo kokybę, suteikimo laikus ir palyginti šiuos rodiklius su paslaugų lygio sutartyse (SLA) apibrėžtais tikslais.
7	**Užklausų valdymas**
7.1	Turi būti galimybė galutiniam naudotojui savarankiškai užregistruoti paslaugos užklausą per savitarnos portalą ir stebėti jos įgyvendinimo eigą.

Lentelė Nr. 2

Nr.	Reikalavimas
7.2	Programinė įranga turi automatiškai užpildyti naudotojo vardą, pavardę, el. pašto adresą ir organizacijos padalinį, naudojant integraciją su „Active Directory“.
7.3	Turi būti galimybė apriboti užklausų šablonų kūrimą ir redagavimą tik įgaliotiems naudotojams pagal jų paskirtas roles.
7.4	Turi būti galimybė automatiškai siųsti, gauti ir stebėti užklausų patvirtinimus (***approvals***), taip pat vykdymo metu keisti darbų sekas pagal situaciją ar papildomus patvirtinimus.
7.5	Turi būti galimybė sistemos naudotojui per savitarnos portalą atšaukti dar neįgyvendintą užklausą.
7.6	Turi būti galimybė naujai sukurtą užklausą palyginti su jau esamomis ar ankstesnėmis, identifikuojant pasikartojančius prašymus ar galimus šablonus.
7.7	Turi būti galimybė surinkti galutinių naudotojų atsiliepimus po užklausos įvykdymo, naudojant automatizuotą grįžtamojo ryšio mechanizmą.
8	**Incidentų valdymas**
8.1	Turi būti galimybė galutiniam naudotojui savarankiškai užregistruoti incidentą per savitarnos portalą ir stebėti jo sprendimo eigą.
8.2	Programinė įranga turi automatiškai užpildyti incidento formą naudotojo duomenimis (vardas, skyrius, kontaktai), gautais iš naudotojų katalogo.
8.3	Turi būti galimybė automatiškai nustatyti incidento prioritetą pagal iš anksto nustatytas taisykles, atsižvelgiant į incidento kategoriją, poveikį ir skubumą.
8.4	Turi būti galimybė susieti incidento sprendimą su atitinkamu žinių bazės įrašu, kurį naudotojas gali peržiūrėti.
8.5	Turi būti galimybė automatiškai išsiųsti naudotojui el. pašto apklausą dėl pasitenkinimo sprendimu per 24 valandas nuo incidento uždarymo.
8.6	Turi būti galimybė iš incidento formos tiesiogiai užregistruoti naują problemos įrašą, perimant esminę informaciją.
8.7	Turi būti galimybė ieškoti informacijos apie naudotojo ankstesnių incidentų istoriją ir susieto konfigūracinio vieneto (CI) atributus.
8.8	Turi būti galimybė peržiūrėti informaciją apie su incidentu susijusį konfigūracinį vienetą (CI), integruojant su CMDB (konfigūracijos valdymo duomenų bazė).
8.9	Turi būti galimybė naudotojams peržiūrėti ir komentuoti savo incidento įrašą per savitarnos portalą viso sprendimo proceso metu.
8.10	Turi būti galimybė nurodyti incidento atsiradimo priežastį, pasirenkant iš iš anksto apibrėžto sąrašo.
8.11	Turi būti galimybė susieti incidentus su susijusiomis problemomis ir keitimais, kad būtų užtikrintas visų įrašo tipų tarpusavio ryšys.
9	**Problemų valdymas**
9.1	Turi būti galimybė integruoti problemų valdymą su incidentų ir keitimų valdymu – leidžiant susieti problemos įrašą su atitinkamais incidentų ir pakeitimų įrašais.
9.2	Turi būti galimybė pateikti sprendimus ir žinomas klaidas per žinių bazę, kuri būtų prieinama naudotojams per savitarnos portalą, ir kuri turi būti administruojama bei atnaujinama bent kartą per savaitę.
9.3	Turi būti galimybė žinių bazėje publikuoti dažniausiai užduodamus klausimus (DUK), susijusius dokumentus, rekomendacijas ir kitą problemų sprendimui aktualų turinį.
9.4	Turi būti galimybė inicijuoti keitimą tiesiai iš problemos formos, automatiškai perimant reikšmingą informaciją.
9.5	Turi būti galimybė po sėkmingo keitimo įgyvendinimo automatiškai arba rankiniu būdu uždaryti visas su juo susijusias problemas.
9.6	Turi būti galimybė kiekvienai problemai priskirti atsiradimo, pasirenkant iš valdomo sąrašo.
10	**Keitimų valdymas**
10.1	Turi būti galimybė galutiniam naudotojui pačiam užregistruoti keitimą per savitarnos portalą ar kitą naudotojo sąsają ir stebėti jo įgyvendinimo eigą.

Lentelė Nr. 2

Nr.	Reikalavimas
10.2	Turi būti galimybė susieti keitimo įrašą su incidentais ir problemomis, leidžiant stebėti jų priežastinį ryšį bei sprendimo progresą.
10.3	Turi būti galimybė naudoti iš anksto parengtus keitimų šablonus, kurie automatiškai užpildo tipinius keitimo laukus, tokius kaip: kategorija, aprašymas, atsakingas asmuo, numatoma įgyvendinimo data ir trukmė.
10.4	Registruojant keitimą iš esamo incidento, problemos ar žinomos klaidos, tipiniai laukai turi būti automatiškai užpildomi pagal pradinį įrašą.
10.5	Turi būti galimybė atlikti rizikos vertinimą, atsižvelgiant į keitimo įtaką verslo procesams, susijusias paslaugas, jų kritiškumo lygį ir tuo pačiu metu suplanuotus ar vykdomus kitus keitimus.
10.6	Turi būti galimybė diegimo valdymą vykdyti kaip integruotą keitimų valdymo proceso etapą, įskaitant pasirengimą, patvirtinimą, diegimo eigą ir poįdiegiminį stebėjimą.
11	**Paslaugų lygio valdymas**
11.1	Turi būti galimybė kurti ir konfigūruoti informacinius skydelius (***dashboards***) ar skaitlentes (***scorecards***), skirtus paslaugų savininkams, su aiškiai matomais rodikliais.
11.2	Turi būti galimybė apibrėžti ir valdyti kelis skirtingus paslaugų lygius (SLA) tai pačiai paslaugai – pagal naudotojų grupę, geografinę vietą ar paslaugos kritiškumą.
12	**Turto valdymas**
12.1	Turi būti galimybė tarpusavyje susieti konfigūracinius vienetus (CI) taikant loginius ryšius ir juos atvaizduoti grafiškai.
12.2	Turi būti galimybė registruoti konfigūracinio vieneto informacijos pasikeitimų istoriją, fiksuojant kas, kada ir kokį lauką pakeitė.
12.3	Turi būti galimybė registruoti įvykius, susijusius su konfigūraciniais vienetais.
12.4	Programinė įranga turi fiksuoti visus konfigūracinius vienetus centralizuotoje CMDB (konfigūracijos valdymo duomenų bazė) duomenų bazėje.
12.5	Turi būti galimybė susieti naudotojus su konkrečiais konfigūraciniais vienetais.
12.6	Programinė įranga turi automatiškai aptikti visus tinkle esančius įrenginius (stalinius kompiuterius, nešiojamuosius, serverius, tinklo įrangą, spausdintuvus, mobiliuosius įrenginius), naudojant standartinius protokolus, tokius kaip SNMP (tinklo valdymo protokolu ir WMI (Windows valdymo instrumentacija).
12.7	Programinė įranga turi aptikti ir registruoti naujai prie tinklo prijungtus įrenginius realiuoju laiku.
12.8	Programinė įranga turi automatiškai rinkti išsamią informaciją apie įrenginio aparatinę įrangą (modelis, CPU, RAM, diskai, tinklo adapteriai ir pan.).
12.9	Programinė įranga turi palaikyti dvi inventorizacijos strategijas: • su agentais (įdiegiant agentą į įrenginį); • be agentų (naudojant nuotolinį nuskaitymą).
12.10	Programinė įranga turi rinkti techninius duomenis apie: • procesoriaus modelį, greitį, branduolių skaičių, • operatyviosios atminties kiekį ir panaudojimą, • standžiųjų diskų dydį ir tipą, • tinklo plokštes (MAC ir IP adresus), • periferinius įrenginius.
12.11	Programinė įranga turi aptikti ir identifikuoti visas įdiegtas programas bei jų versijas, įskaitant „portable“ programinę įrangą, kuri neįrašyta į sisteminį registrą.
12.12	Programinė įranga turi leisti grupuoti įrenginius pagal organizacijos poreikius.
12.13	Programinė įranga turi leisti grupuoti įrenginius pagal geografines vietoves, organizacinius vienetus ir įrenginių tipus.

Lentelė Nr. 2

Nr.	Reikalavimas
12.14	Programinė įranga turi kurti standartines ir individualizuotas ataskaitas apie: • aparatinės įrangos būklę, • programinės įrangos atitikimą licencijoms, • turto naudojimo tendencijas.
12.15	Programinė įranga turi nuolat sekti įrenginių būklės ir techninių specifikacijų pokyčius.
12.16	Programinė įranga turi analizuoti programinės įrangos naudojimo intensyvumą, identifikuoti retai naudojamas programas ar resursus bei teikti pasiūlymus optimizavimui.
13	**Žinių valdymas**
13.1	Turi būti galimybė kurti ir redaguoti skirtingų tipų žinių dokumentus, įskaitant: straipsnius, klausimus–atsakymus, atnaujinimų aprašus (***patch***), nuorodas (***reference***), klaidų pranešimus, sprendimus bei kitą susijusį turinį.
13.2	Turi būti galimybė atskirti žinių dokumentų kūrimą nuo publikavimo, taikant patvirtinimo (peržiūros ir patvirtinimo) mechanizmą.
13.3	Turi būti galimybė administruoti žinių turinį ir valdymą naudojant prieigos kontrolės mechanizmą, pagrįstą naudotojų rolėmis.
13.4	Turi būti galimybė sistemos naudotojams pateikti atsiliepimus ir įvertinti žinių turinio naudingumą.
13.5	Naudotojams registruojant užklausas ar incidentus, sistema turi automatiškai pateikti aktualų žinių bazės turinį pagal įvestą tekstą, paslaugos tipą ar raktažodžius.
14	**Programinės įrangos diegimas (Software Distribution)**
14.1	Programinė įranga turi užtikrinti, kad programinės įrangos diegimas būtų atliekamas centralizuotai iš vienos valdymo konsolės į visus arba pasirinktus įrenginius.
14.2	Programinė įranga turi gebėti vienu metu diegti programinę įrangą į neribotą kiekį įrenginių, nepriklausomai nuo jų tinklo ar geografinės vietos.
14.3	Programinė įranga turi atlikti diegimą nepastebimai naudotojui, t. y. netrikdant darbo, naudodama tylųjį diegimo režimą (***silent install***) ir galimybę suplanuoti diegimus ne darbo valandomis ar savaitgaliais.
14.4	Programinė įranga turi užtikrinti galimybę apibrėžti programinės įrangos diegimo veiksmų seką, leidžiant diegti priklausomus komponentus prieš pagrindinę programą.
14.5	Programinė įranga turi leisti kurti diegimo šablonus, kuriuose būtų apibrėžti visi diegimo parametrai, vykdymo žingsniai ir diegimo sąlygos.
14.6	Programinė įranga turi užtikrinti, kad sukurti diegimo šablonai galėtų būti pakartotinai naudojami tiek pavieniam, tiek masiniam programinės įrangos diegimui.
14.7	Programinė įranga turi automatiškai diegti naujesnes programų versijas ir pašalinti pasenusias, užtikrinant suderinamumą ir versijų kontrolę.
14.8	Programinė įranga turi teikti realaus laiko informaciją apie diegimo eigą – įskaitant sėkmingus diegimus, nesėkmes, klaidų kodus ir priežastis.
14.9	Programinė įranga turi gebėti centralizuotai pašalinti programinę įrangą iš kelių ar visų įrenginių pagal administratoriaus nurodymus arba nustatytas taisykles.
15	**Prieinamumo valdymas**
15.1	Turi būti galimybė fiksuoti paslaugų prieinamumą, laiką tarp sutrikimų (***Mean Time Between Failures – MTBF***) ir laiką iki paslaugos atstatymo (***Mean Time to Restore Service – MTRS***).
15.2	Turi būti galimybė kurti, kaupti ir stebėti paslaugų prieinamumo metrikas pagal apibrėžtas paslaugas ir jų komponentus.

Lentelė Nr. 2

Nr.	Reikalavimas
15.3	Paslaugų prieinamumo matavimai turi būti pagrįsti CMDB (konfigūracijos valdymo duomenų bazė) saugomu konfigūracijų vienetų (CI) ir jų tarpusavio ryšių modeliu – t. y. prieinamumo analizė turi būti vykdoma paslaugų struktūros (service topology) pagrindu.
15.4	Turi būti galimybė integruoti siūlomą sprendimą su išorinėmis sistemomis, tokiomis kaip tinklo stebėsenos įrankiai, žurnalinių įrašų valdymo sistemos, ar kitos infrastruktūros stebėsenos priemonės, kad būtų galima rinkti prieinamumo duomenis.
15.5	Turi būti galimybė atlikti istorinę paslaugų prieinamumo analizę, naudojant sprendime sukauptus įvykių ir incidentų duomenis.
15.6	Turi būti galimybė nustatyti paslaugų prieinamumo parametrus ir slenksčius (***thresholds***), bei sukonfigūruoti automatinį pranešimų siuntimą atsakingiems asmenims, kai paslaugų prieinamumas nukrenta žemiau nustatytų ribų.
16	**Ataskaitos**
16.1	Ataskaitų funkcionalumas (modulis) turi būti prieinamas visiems licencijuotiems naudotojams pagal jiems priskirtas roles.
16.2	Turi būti pateikiamos tipinės (iš anksto parengtos) gamintojo ataskaitos pagal dažniausiai naudojamus scenarijus.
16.3	Turi būti galimybė kurti individualias ataskaitas ir duomenų užklausas, pasirenkant laukus iš duomenų bazės, įskaitant meta duomenis.
16.4	Turi būti galimybė eksportuoti ataskaitas ir jų duomenis mažiausiai į populiarius formatus PDF, XLSX, CSV.
16.5	Turi būti galimybė nustatyti periodinį automatinį ataskaitų siuntimą nurodytiems gavėjams el. paštu ar kitais kanalais.
16.6	Prieiga prie ataskaitų ir informacinių skydelių (dashboard'ų) turi būti pagrįsta naudotojų rolėmis, užtikrinant, kad kiekvienas naudotojas matytų tik jam leidžiamą informaciją.
17	**Finansų valdymas**
17.1	Turi būti galimybė nustatyti ir stebėti teikiamų paslaugų sąnaudas, įskaitant darbo valandas, naudojamą įrangą ir programinę įrangą, nustatyti valandinius darbo valandos kaštus.
17.2	Turi būti galimybė kategorizuoti kaštus pagal pasirinktinas kategorijas.
17.3	Turi būti galimybė susieti kaštus su teikiamomis paslaugomis.
17.4	Turi būti galimybė susieti kaštus su vykdomomis užduotimis (angl. ***tasks***).
17.5	Turi būti galimybė susieti kaštus su naudojama įranga.
17.6	Turi būti galimybė susieti kaštus su konkrečiais darbuotojais ar jų vaidmenimis (angl. ***roles***).
17.7	Turi būti galimybė kurti kaštų įrašus, nurodant šiuos parametrus: ar kaštai yra tiesioginiai ar netiesioginiai, • ar kaštai yra fiksuoti ar kintami, • ar kaštai priskiriami investicijoms ar einamosioms sąnaudoms, • matavimo vienetą, • vieneto kainą, • vienetų kiekį.
17.8	Turi būti galimybė bendras sąnaudas paskirstyti kelioms paslaugoms pagal pasirinktus kriterijus.
17.9	Turi būti galimybė teikti struktūrizuotas sąnaudų suvestines pagal paslaugas, laikotarpius ar kaštų kategorijas.
17.10	Turi būti galimybė peržiūrėti istorinius duomenis apie patirtas sąnaudas, įskaitant datą, paslaugą, susijusius objektus ir atsakingus asmenis.
17.11	Turi būti galimybė planuoti sąnaudas (biudžetą), fiksuoti faktines išlaidas ir atlikti planuotų ir faktinių kaštų palyginimus.
18	**Bendri reikalavimai**

Lentelė Nr. 2

Nr.	Reikalavimas
18.1	Turi būti galimybė nustatyti pranešimų gavėjus pagal įrašo parametrus, tokius kaip galutinis naudotojas, sprendžiantysis ar vykdantysis asmuo, organizacijos kontaktinis asmuo ir kt.
18.2	Turi būti galimybė siųsti automatinius arba rankiniu būdu inicijuojamus pranešimus tiek atskiriems naudotojams, tiek naudotojų grupėms.
18.3	Turi būti galimybė kurti arba redaguoti sistemos įrašus el. pašto žinutės pagalba, įskaitant priedų atpažinimą.
18.4	Turi būti galimybė naudoti daugiau nei vieną el. pašto dėžutę skirtingų įrašų tipų valdymui.
18.5	Siūloma programinė įranga turi leisti nustatyti minimalius slaptažodžio saugumo reikalavimus, įskaitant slaptažodžio ilgį, simbolių sudėtingumą, galiojimo laiką ir pakartotinio naudojimo apribojimus.
18.6	Turi būti galimybė integruoti nuotolinio valdymo priemones į paslaugų valdymo informacinę sistemą, leidžiančias prisijungti prie naudotojo darbo vietos tiesiogiai iš incidento peržiūros ar redagavimo web sąsajos langa.
18.7	Turi būti galimybė valdyti sistemos objektus naudojant standartines Web Service funkcijas.
18.8	Turi būti galimybė konfigūruoti privalomus įrašų laukus pagal įrašo tipą.
18.9	Turi būti galimybė nustatyti automatinį naudotojo sesijos nutraukimą po iš anksto apibrėžto neaktyvumo laikotarpio.
18.10	Turi būti galimybė taikyti naudotojų rolių pagrindu veikiančias prieigos kontrolės taisykles, ribojant, kokią informaciją naudotojas gali peržiūrėti ar redaguoti.
18.11	Siūloma programinė įranga turi turėti grįžtamojo ryšio funkcionalumą – leidžiančią kurti klausimynus, rinkti naudotojų atsiliepimus ir atlikti apklausas po paslaugų suteikimo.
18.12	Turi būti galimybė registruoti ir audituoti visų reikšmingų įrašų laukų pakeitimus, fiksuojant pokyčio datą, atlikusį naudotoją ir ankstesnę reikšmę.
19	**Atnaujinimų valdymas (Patch Management)**
19.1	Programinė įranga turi būti tiekiama su vienerių (1) metų prenumerata, užtikrinančia nuolatinius programinės įrangos bei pažeidžiamumų duomenų bazių atnaujinimus.
19.2	Programinė įranga turi automatiškai nuskaityti visus valdomus įrenginius, siekiant aptikti žinomus pažeidžiamumus operacinėse sistemose ir trečiųjų šalių programinėje įrangoje.
19.3	Programinė įranga turi identifikuoti trūkstamus saugumo atnaujinimus, pasenusias programų versijas ir neatnaujintus komponentus.
19.4	Programinė įranga turi pateikti pažeidžiamumų analizę pagal kritiškumo lygį (kritiniai, aukšti, vidutiniai, žemi) ir leisti atlikti poveikio organizacijai vertinimą.
19.5	Programinė įranga turi generuoti išsamias ataskaitas apie aptiktus pažeidžiamumus, nurodant paveiktas programas, operacinių sistemų versijas bei rekomenduojamus veiksmus.
19.6	Programinė įranga turi užtikrinti istorinių pažeidžiamumų ir jų šalinimo duomenų kaupimą bei pateikimą audito ir atitikties tikslams.
19.7	Programinė įranga turi teikti aiškias rekomendacijas dėl atnaujinimų, reikalingų identifikuotų pažeidžiamumų pašalinimui.
19.8	Programinė įranga turi palaikyti operacinių sistemų (Windows, Linux) ir trečiųjų šalių programinės įrangos atnaujinimą.
19.9	Programinė įranga turi užtikrinti, kad kritiniai atnaujinimai būtų diegiami prioritetine tvarka, nepriklausomai nuo bendro diegimo grafiko.
19.10	Programinė įranga turi nuolat stebėti tinklo ir įrenginių būklę, siekiant aptikti naujai atsirandančius pažeidžiamumus.
19.11	Programinė įranga turi vykdyti periodinius tinklo ir įrenginių nuskaitymus bei identifikuoti segmentus ar įrenginių grupes, kuriose rizika yra didžiausia.

Lentelė Nr. 2

Nr.	Reikalavimas
19.12	Programinė įranga turi gebėti automatiškai diegti rekomenduojamus atnaujinimus į įrenginius, kuriuose aptikti kritiniai pažeidžiamumai.
19.13	Programinė įranga turi palaikyti suplanuotą (automatiškai vykdomą) atnaujinimų diegimą bei užtikrinti automatinį pakartotinį bandymą nesėkmės atveju.
19.14	Programinė įranga turi turėti funkcionalumą, leidžiantį diegti atnaujinimus izoliuotuose tinkluose (neturinčiuose prieigos prie interneto ar bendros organizacijos infrastruktūros).
19.15	Programinė įranga turi generuoti įspėjimus apie naujus aukšto ar kritinio lygio pažeidžiamumus ir rekomenduojamus skubius atnaujinimus, matomus valdymo konsolėje arba siunčiamus atsakingiems asmenims el. paštu.
20	**Nuotolinis valdymas (Remote Control)**
20.1	Programinė įranga turi užtikrinti, kad IT administratorius galėtų saugiai prisijungti prie naudotojo įrenginio realiuoju laiku.
20.2	Programinė įranga turi suteikti pilną prieigą prie naudotojo darbalaukio, įskaitant programas, failus ir sistemos nustatymus, bei galimybę valdyti naudotojo ekraną ir atlikti veiksmus jo vardu.
20.3	Programinė įranga turi užtikrinti, kad sesija būtų inicijuojama tik gavus aiškų naudotojo leidimą, ir leisti pasirinkti sesijos režimą – stebėjimas, bendras valdymas arba visiškas valdymas.
20.4	Programinė įranga turi reikalauti naudotojo leidimo prieš sesiją ir automatiškai informuoti apie sesijos pradžią bei prisijungusio administratoriaus tapatybę.
20.5	Programinė įranga turi užtikrinti, kad naudotojai galėtų matyti visus administratoriaus vykdomus veiksmus realiuoju laiku ir bet kada nutraukti sesiją.
20.6	Programinė įranga turi suteikti galimybę mokyti naudotojus nuotolinių sesijų metu, demonstruojant veiksmus ir teikiant paaiškinimus per ekrano rodymą ar pokalbių funkciją.
20.7	Programinė įranga turi leisti bendrinti ekraną tiek naudotojui, tiek administratoriui, jei to prireikia pagalbos ar mokymo tikslais.
20.8	Programinė įranga turi generuoti aiškius pranešimus naudotojams apie sesijos inicijavimą, eigą ir užbaigimą.
21	**Konfigūracijos valdymas (Configuration Management)**
21.1	Programinė įranga turi užtikrinti, kad konfigūracijos būtų nustatomos ir taikomos visiems arba pasirinktiems įrenginiams centralizuotai iš vienos administravimo konsolės.
21.2	Programinė įranga turi leisti kurti universalias (bendras) konfigūracijas, taikomas visai organizacijai, bei specifines – pagal padalinius, vietoves ar naudotojų grupes.
21.3	Programinė įranga turi suteikti galimybę kurti ir naudoti iš anksto parengtus šablonus dažniausiai naudojamoms konfigūracijoms, kad jie galėtų būti taikomi tiek naujiems, tiek esamiems įrenginiams.
21.4	Programinė įranga mažiausiai turi palaikyti operacinės sistemos nustatymų, programinės įrangos parametrų ir tinklo nustatymų konfigūracijų šablonus.
21.5	Programinė įranga turi užtikrinti visą konfigūracijų gyvavimo ciklo valdymą – nuo sukūrimo, pritaikymo, modifikavimo iki pašalinimo.
21.6	Programinė įranga turi palaikyti konfigūracijų versijavimą, pokyčių žurnalo kaupimą ir galimybę grąžinti įrenginį į ankstesnę konfigūracijos būseną.
21.7	Programinė įranga turi užtikrinti, kad naujos ar atnaujintos konfigūracijos būtų automatiškai pritaikomos visiems arba pasirinktiems įrenginiams be papildomų naudotojo veiksmų.
21.8	Programinė įranga turi palaikyti planuotą (pagal tvarkaraštį) konfigūracijų diegimą bei automatinį jų pritaikymą įrenginiams, kurie prijungiami prie tinklo vėliau.
21.9	Programinė įranga turi užtikrinti, kad tik įgalioti naudotojai galėtų kurti, keisti ar šalinti konfigūracijas.

Lentelė Nr. 2

Nr.	Reikalavimas
21.10	Programinė įranga turi registruoti visus administratorių veiksmus, susijusius su konfigūracijų valdymu, bei palaikyti prieigos valdymą pagal naudotojų roles.
21.11	Programinė įranga turi turėti galimybę generuoti standartines (iš anksto apibrėžtas) ir individualizuotas ataskaitas apie įrenginių konfigūracijų būklę.
21.12	Programinė įranga turi palaikyti ataskaitų eksportą į standartinius formatus, tokius kaip PDF, CSV ar kitus atvirus duomenų formatus.
22	**Įrenginių saugumo valdymas (Security Management)**
22.1	Programinė įranga turi būti tiekiama su vienerių (1) metų prenumerata, kuri apima šias funkcijas: • apsaugą nuo kenkėjiškos programinės įrangos (virusų, šnipinėjimo programų, išpirkos reikalaujančių programų ir pan.), • failų reputacijos tikrinimo paslaugą, leidžiančią įvertinti nežinomų ar įtartinų failų kilmę ir patikimumą, • trečiųjų šalių antivirusinių sprendimų atnaujinimų integravimą ir palaikymą.
22.2	Programinė įranga turi užtikrinti galimybę naudoti centralizuotus autentifikavimo metodus, tokius kaip „Active Directory“ AD (Microsoft sukurta katalogų tarnyba, naudojama naudotojų, kompiuterių, grupių ir kitų išteklių valdymui Windows tinkluose) arba kitas LDAP (lengvas katalogų prieigos protokolas) pagrįstas tapatybės valdymo sistemas.
22.3	Programinė įranga turi registruoti visus naudotojų prisijungimus prie įrenginių ir programinės įrangos, kaupiant naudotojo ID, prisijungimo laiką, būdą bei įrenginį.
22.4	Programinė įranga turi užtikrinti, kad visuose valdomuose įrenginiuose būtų įdiegta ir aktyviai veiktų antivirusinė apsauga, palaikant periodinius (automatiškai suplanuotus) nuskaitymus.
22.5	Programinė įranga turi užtikrinti, kad naudotojai galėtų naudoti tik iš anksto patvirtintą programinę įrangą (naudojant leidžiamų programų sąrašą – whitelist).
22.6	Programinė įranga turi užtikrinti, kad visi įrenginiai būtų aprūpinti naujausiais saugumo atnaujinimais, su galimybe automatizuotai diegti kritinius pataisymus pagal nustatytus prioritetus ir grafikus.
23	**Tinklo valdymas (Network Management)**
23.1	Programinė įranga turi automatiškai aptikti visus organizacijos tinklo segmentus, identifikuoti jų struktūrą ir juose esančius įrenginius.
23.2	Programinė įranga turi aptikti naujai prijungtus įrenginius realiuoju laiku ir palaikyti periodiškai vykdomą tinklo skenavimo grafiką, kurį būtų galima nustatyti administravimo konsolėje.
23.3	Programinė įranga turi automatiškai priskirti aptiktus įrenginius pagal jų tipą, naudodama MAC adresą, IP adresą, operacinę sistemą ar kitus identifikavimo požymius.
23.4	Programinė įranga turi užtikrinti, kad visi aptikti įrenginiai būtų įtraukti į centralizuotą inventorizacijos duomenų bazę realiuoju laiku, be papildomo administratoriaus įsikišimo.
23.5	Programinė įranga turi stebėti įrenginių būklę, įskaitant prisijungimo ar atsijungimo statusą, aktyvumą tinkle bei konfigūracijos pokyčius.
23.6	Programinė įranga turi kurti detalias ataskaitas apie tinklo įrenginių struktūrą, nurodant įrenginių tipus, būklę, paskirstymą pagal tinklo segmentus bei datą, kada įrenginys paskutinį kartą buvo matomas tinkle.
23.7	Programinė įranga turi suteikti galimybę kurti individualizuotas ataskaitas pagal organizacijos poreikius – pasirenkant ataskaitų laukus ir taikant specifinius filtrus.
23.8	Programinė įranga turi užtikrinti duomenų vizualizaciją realiuoju laiku, naudodama interaktyvias diagramas, grafikus ir lenteles, su galimybe keisti rodinius pagal analizės poreikius.
24	**Reikalavimai įrenginių gyvenimo ciklo valdymui (Device Lifecycle Management)**

Lentelė Nr. 2

Nr.	Reikalavimas
24.1	Programinė įranga turi gebėti automatiškai identifikuoti ir registruoti naujus įrenginius, kai jie prijungiami prie organizacijos tinklo.
24.2	Registracijos metu programinė įranga turi išsaugoti pagrindinius įrenginio duomenis, įskaitant modelį, gamintoją, operacinės sistemos versiją, IP ir MAC adresus, bei priskyrimo datą.
24.3	Programinė įranga turi leisti sukurti ir taikyti standartizuotus konfigūracijų šablonus pagal naudotojų roles ir įrenginių tipus.
24.4	Programinė įranga turi palaikyti galimybę vienu metu taikyti konfigūracijas keliems įrenginiams (masinis konfigūravimas), siekiant efektyvinti diegimo, atnaujinimo ar politikų keitimo procesus.
24.5	Programinė įranga turi sekti kiekvieno įrenginio būklę viso jo gyvavimo ciklo metu – nuo pirminės registracijos iki išregistravimo, įskaitant naudojimo istoriją, incidentus ir atliktus veiksmus.
24.6	Programinė įranga turi automatiškai aptikti naujus įrenginius tinklo aplinkoje ir priskirti juos atitinkamoms valdymo grupėms pagal iš anksto nustatytas taisykles.
24.7	Programinė įranga turi kaupti ir nuolat atnaujinti detalią informaciją apie įrenginių techninę (hardware) sudėtį, operacinę sistemą, įdiegtą programinę įrangą, priskirtą naudotoją (-us) ir jų paskyrų informaciją.
25	**Integracija su kitomis sistemomis**
25.1	Programinė įranga turi automatiškai sinchronizuoti naudotojus, grupes ir organizacinius vienetus (OU) iš „Active Directory“ (AD (Microsoft sukurta katalogų tarnyba, naudojama naudotojų, kompiuterių, grupių ir kitų išteklių valdymui Windows tinkluose)), užtikrinant, kad naudotojų struktūra atitiktų aktualią organizacijos hierarchiją.
25.2	Programinė įranga turi automatiškai pritaikyti politikų taisykles įrenginiams ir naudotojams pagal jų priklausymą AD (Microsoft sukurta katalogų tarnyba, naudojama naudotojų, kompiuterių, grupių ir kitų išteklių valdymui Windows tinkluose) grupėms ar organizaciniams vienetams.
25.3	Programinė įranga turi palaikyti autentifikaciją AD (Microsoft sukurta katalogų tarnyba, naudojama naudotojų, kompiuterių, grupių ir kitų išteklių valdymui Windows tinkluose) kredencialais ir vieno prisijungimo (SSO) mechanizmą, integruotą su organizacijos tapatybės valdymo infrastruktūra.
25.4	Programinė įranga turi leisti suplanuoti duomenų sinchronizaciją realiuoju laiku arba nustatytais intervalais, užtikrinant, kad sistemoje būtų naudojami tik naujausi duomenys.
25.5	Programinė įranga turi sinchronizuoti valdomų įrenginių inventorinę informaciją su IT paslaugų valdymo platformomis.
25.6	Programinė įranga turi palaikyti dvikryptį duomenų apsikeitimą (API pagrindu) tarp organizacijos vidinių sistemų ir trečiųjų šalių sprendimų.
25.7	Programinė įranga turi palaikyti įvykiais pagrįstus procesus (event-driven workflows), leidžiančius automatizuoti veiksmus pagal įvykius.
26	**Reikalavimai sistemos administratorių mokymams**
26.1	Tiekėjas privalo suorganizuoti siūlomos programinės įrangos administratorių mokymus ne mažiau kaip 4 Perkančiosios organizacijos darbuotojams.
26.2	Mokymų programa turi apimti šias sritis: • Sistemos architektūra ir komponentai; • Sistemos administravimo funkcijos; • Naudotojų ir teisių valdymas; • Darbų sekų (angl. workflow) kūrimas ir valdymas; • Konfigūracijos vienetų (CI) administravimas ir CMDB (konfigūracijos valdymo duomenų bazė) priežiūra; • Integracijų su kitomis sistemomis administravimas;

Lentelė Nr. 2

Nr.	Reikalavimas
	• Incidentų, užklausų, problemų ir keitimų valdymo konfigūravimas; • Pranešimų ir ataskaitų konfigūravimas; • Duomenų atsarginių kopijų ir atkūrimo galimybės; • Sistemos veikimo stebėsena, logų peržiūra ir klaidų analizė.
26.3	Mokymai turi būti organizuojami gyvai Perkančiosios organizacijos patalpose arba nuotoliniu būdu, pagal Perkančiosios organizacijos pasirinkimą.
26.4	Mokymai turi trukti ne mažiau kaip 24 ak. val. ir būti suskirstyti į teorinę ir praktinę dalis.
26.5	Po mokymų turi būti pateikti mokymų dalyvių pažymėjimai ir mokymų medžiaga (PDF ar kita skaitmenine forma).
26.6	Tiekėjas privalo numatyti galimybę konsultuoti administratorius el. paštu ar nuotoliniu būdu ne trumpiau kaip 30 kalendorinių dienų po mokymų pabaigos.

12. Visos Tiekėjo teikiamos prekės ar / ir paslaugos neturi kelti grėsmės nacionaliniam saugumui Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 37 str. 9 d. prasme.
