

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. BILJETŲ PARDAVIMO IR PRAĖJIMO KONTROLĖS SISTEMOS SĄVOKA

1.1. **Bilietų pardavimo ir praėjimo kontrolės sistema** (toliau BPS) – techninių ir programinių priemonių visuma.

1.2. BPS pasiekiamumas – programinės įrangos funkcionavimas leidžia naudotojams normaliu režimu dirbti su sistema.

1.3. BPS prieinamumas („Availability“): BPS funkcionavimo laikas, atmetus gedimus ir prastovas profilaktikai.

1.4. BPS turi būti technologiškai funkcionali (pasiekama) pagal principą „24 valandos per dieną, 7 dienos per savaitę, 365 dienos per metus“. Iš viso per metus BPS dėl gedimų ar profilaktikos gali nefunkcionuoti ne daugiau kaip 48 (keturiasdešimt aštuonias) valandas.

1.6. BPS, kurios priežiūra turi būti atliekama, kiekiai, nedidinant paslaugų kainos, gali keistis iki 10 (dešimt) proc.

1.7. Paslaugų teikimo vieta: Nemuno g. 8 Klaipėda, Danės g. 1 Klaipėda.

2. REIKALAVIMAI PASLAUGOMS

2.1. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

2.1.1. Perkamos BPS priežiūros ir aptarnavimo paslaugos. Paslaugos teikimas pradedamas iškart nuo sutarties įsigaliojimo dienos. Prisijungimai prie įrangos nuotoliniu būdu per privilegijuotą valdysenos sistemą (PAM) bus suteikti po sutarties pasirašymo.

2.1.2. BPS priežiūros ir remonto paslaugų terminas ne trumpesnis nei 12 (dvylika) mėnesių.

2.1.3. Tiekėjas įsipareigoja:

2.1.3.1. užtikrinti Perkančiojo subjekto BPS saugų bei nepertraukiamą funkcionavimą ir sąveiką;

2.1.3.2. užtikrinti BPS ir jose kaupiamos informacijos tinkamą apsaugą. Papildomos techninės ar programinės įrangos pirkimas neįeina į šį pirkimą.

2.1.3.3. rengti, kaupti ir sisteminti su Perkančiojo subjekto BPS suinstaliuota programine įranga susijusią dokumentaciją ir ją teikti Užsakovui;

2.1.3.4. Perkančiajam subjektui pareikalavus teikti ataskaitas apie nustatytas BPS klaidas ir siūlomus patobulinimus;

2.1.3.5. Perkančiojo subjekto turimą programinę įrangą instaliuoti tik Perkančiojoje organizacijoje.

2.2. SĄVOKOS IR REIKALAVIMAI CENTRALIZUOTAI PAGALBOS TARNYBAI

2.2.1. Veikimo sutrikimas – situacija, kai Perkančiojo subjekto vidiniai ar išorės naudotojai, dėl operacinės sistemos, techninės įrangos ar sisteminės programinės įrangos funkcionalumo sutrikimų (esant tvarkingai IT infrastruktūrai), negali atlikti numatytų sistemos funkcijų.

2.2.2. Incidentas – aptarnaujamos BPS infrastruktūros (techninės ir programinės įrangos) sutrikimas. Incidentu nelaikomas resursų (išteklių), kurie įrangos gamintojo techninėse specifikacijose apibrėžiami kaip eksploatacinės medžiagos, trūkumas;

2.2.3. Problema – nežinomos priežastys, dėl kurių BPS veikimas yra trikdomas ar įtakojamas neigiamai. Problema taip pat laikomi pasikartojantys tos pačios kilmės incidentai;

2.2.4. Pakeitimas – bet koks BPS konfigūracijos pakeitimas;

2.2.5. Įgaliotas naudotojas – Perkančiojo subjekto arba trečiosios šalies, turinčios su Perkančiuoju subjektu pasirašytą paslaugų teikimo sutartį, darbuotojas. Įgaliotų naudotojų sąrašas pateikiamas prieš pradėdant teikti paslaugą ir gali būti keičiamas visą paslaugos teikimo laikotarpį;

2.2.6. Centralizuota pagalbos tarnyba Perkančiojo subjekto įgaliotiems naudotojams turi būti prieinama internetu, telefonu, elektroniniu paštu.

2.2.7. Centralizuota pagalbos tarnyba privalo turėti incidentų, problemų, kompiuterinės ir kitos prižiūrimos įrangos užsakymo, gedimų, pakeitimų ir konfigūracijos valdymo funkcionalumą.

2.2.8. Centralizuota pagalbos tarnybos sistema turi užtikrinti galimybę įgaliotiems naudotojams registruoti incidentus, problemas kompiuterinės ir programinės įrangos gedimus bei kitus užsakymus, susijusius su šios sutarties vykdymu, ir stebėti jų būseną.

2.2.9. Pasibaigus paslaugos teikimo terminui, visa su paslaugų teikimu susijusi informacija bei dokumentacija, susijusi su Perkančiojo subjekto BPS įdiegta programine įranga, turi būti neatlyginamai perduota Perkančiajai organizacijai jos priimta forma.

2.2.10. **Reikalavimai BPS stebėjimui („monitoring“):**

2.2.10.1. Tiekėjas sutarties galiojimo metu privalo užtikrinti stebėjimo sistemos konfigūravimą ir priežiūrą Perkančiojo subjekto arba savo IT infrastruktūroje.

2.2.10.2. Turi būti užtikrinta galimybė stebėti šiuos parametrus:

2.2.10.2.1. BPS sistemos statusą (aktyvus/neaktyvus);

2.2.10.2.2. Kritinių procesų būklę;

2.2.10.2.3. Procesoriaus apkrovą;

2.2.10.2.4. Tinklo apkrovą;

2.2.10.2.5. Turi būti suteikta galimybė gauti automatinius pranešimus el. paštu apie kritinius įvykius.

2.2.11. Tiekėjas turi užtikrinti, kad visą sutarties galiojimo laikotarpį veiks pagalbos tarnyba, atitinkanti šiuos reikalavimus:

2.2.11.1. darbo laikas – visomis dienomis, visą parą (24/7);

2.2.11.1.1. užklausų priėmimo būdai:

2.2.11.1.1.1. elektroniniu paštu (automatiškai registruojant pagalbos tarnyboje);

2.2.11.1.1.2. telefonu;

2.2.11.1.1.3. Internetu (per savitarnos svetainę).

2.2.11.2. Informacija apie visų registruotų užklausų eigą ir būseną turi būti teikiama internetu (realiu laiku savitarnos svetainėje), taip pat – telefonu arba el. paštu (pagal poreikį).

2.2.11.3. Perkančiajam subjektui pareikalavus, turi būti teikiamos mėnesinės ataskaitos arba suteikiama prieiga prie savitarnos svetainės, kurioje pateikiama informacija apie paslaugų vykdymą (visų užregistruotų užklausų, incidentų, problemų, pakeitimų ir pan. analizė).

2.2.11.4. Registruojant incidentus, pakeitimus, problemas bei keičiantis jų statusui, atsakingi Perkančiojo subjekto atstovai turi būti informuojami elektroniniu paštu.

2.3. REIKALAVIMAI BPS PRIEŽIŪRAI

2.3.1. **Priežiūros paslaugos teikiamos visomis dienomis, visą parą (24/7).**

2.3.2. Tiekėjo atliekamų priežiūros paslaugų apimtis apima:

2.3.2.1. BPS stebėjimą ir administravimą;

2.3.2.2. incidentų sprendimą (darbingumo atstatymą);

2.3.2.3. konfigūracijų valdymą;

2.3.2.4. problemų valdymą ir sprendimą;

2.3.2.5. pakeitimų vykdymą (naujinimo darbus);

2.3.2.6. programinės įrangos naujų versijų diegimą;

- 2.3.2.7. techninės įrangos gedimų šalinimą;
- 2.3.2.8. BPS programinės įrangos gedimų šalinimą.

2.3.3. Pakeitimų vykdymo apimtis:

2.3.3.1. techninės įrangos diegimas, perkėlimas, modernizavimas ir migravimas;

2.3.3.2. Perkančiojo subjekto naudojamos BPS programinės įrangos diegimas, atnaujinimas, šalinimas, migravimas ir konfigūravimas.

2.3.4. Paslaugos teikimo būdai:

2.3.4.1. nuotoliniu būdu;

2.3.4.2. įrangos buvimo vietoje;

2.3.4.3. tiekėjo buveinės adresu.

2.3.5. Reakcijos laikas incidentams (laikas nuo pranešimo apie darbingumo sutrikimą gavimo iki sprendimo pradžios) – ne ilgesnis kaip 0,30 val.

2.3.6. Įrangos fizinio gedimo atveju, kai gamintojo garantiniai įsipareigojimai nebegalioja arba negali užtikrinti įrangos prieinamumo per nustatytą laiką, Tiekėjas privalo ne vėliau kaip per 48 val. nuo Užsakovo pranešimo apie gedimą gavimo pateikti pakaitinę komponentę arba įrangą funkcionalumui atstatyti. Pakaitinė įranga turi būti užtikrinama kompiuterinei ir kitai Perkančiojo subjekto praėjimo kontrolės įrangai tol, kol bus pašalintas gedimas.

2.3.7. Esant **ypatingos svarbos** darbingumo sutrikimui, kai dėl sutrikimo Perkantysis subjektas negali vykdyti savo funkcijų ir aptarnauti klientų:

- reakcijos laikas – iki 0,30 val.;
- sutrikimo pašalinimo laikas – iki 2 valandų (Šie terminai galioja ir savaitgaliais, šventinėmis bei ne darbo dienomis).

2.3.8. Esant darbingumo sutrikimams, kurių metu Perkantysis subjektas gali aptarnauti klientus, darbingumas turi būti atstatytas ne vėliau kaip per 48 valandas.

2.3.9. Pakeitimai turi būti atlikti ne vėliau kaip per 3 darbo dienas, o esant poreikiui – ne darbo metu, suderinus su Perkančiojo subjekto atsakingu asmeniu.

2.4. REIKALAVIMAI KONSULTAVIMO PASLAUGOMS

2.4.1. Tiekėjas privalo nemokamai konsultuoti Perkantįjį subjektą kompiuterinės ir programinės įrangos, įrangos išplėtimų bei galimų programinės įrangos atnaujinimų klausimais.

2.4.2. Tiekėjas privalo teikti pagalbą Perkančiojo subjekto darbuotojams naudojant, prižiūrint ir tobulinant BPS bei konsultuoti įrangos eksploatavimo klausimais.

2.4.3. Tiekėjas privalo teikti konsultacijas dėl BPS sistemos valdymo.

2.5. REIKALAVIMAI APTARNAVIMO (REMONTO) PASLAUGOMS

2.5.1. Paslaugų atlikimo adresai:

2.5.1.1. Danės g. 1, Klaipėda (Šiaurinis Ragas, Senoji perkėla);

2.5.1.2. Nemuno g. 8, Klaipėda (Naujoji perkėla).

2.5.2. Tiekėjas į nurodytas vietas atvyksta savo jėgomis ir lėšomis. Atvykimo išlaidos turi būti įtrauktos į paslaugų įkainius; atskiri mokėjimai už atvykimą nebus atliekami.

2.5.3. Gedimų šalinimui reikalingų atsarginių detalių sąmata privalo būti suderinta su Užsakovo IT direktoriumi. Tiekėjas gali pristatyti ir sumontuoti reikalingas atsargines dalis tik prieš tai suderinęs jų įsigijimą su Užsakovo IT direktoriumi ir Užsakovui atlikus atskirą atsarginių dalių pirkimą.

2.5.4. Atliktoms remonto paslaugoms suteikiama 6 (šešių) mėnesių garantija. Garantijos terminas pradedamas skaičiuoti nuo remonto paslaugų atlikimo pabaigos datos, kuri privalo būti nurodyta pagalbos tarnybos sistemoje.

2.5.5. Jei Užsakovas patiria nuostolių dėl nekokybiškai atliktų paslaugų, Tiekėjas privalo kompensuoti Užsakovui visus patirtus nuostolius.

2.6. KIBERNETINIO SAUGUMO REIKALAVIMAI

2.6.1. Tiekėjas privalo užtikrinti, kad visos teikiamos paslaugos, naudojama įranga ir programinė įranga atitiktų Lietuvos Respublikos teisės aktų ir ES reglamentų (įskaitant BDAR) reikalavimus.

2.6.2. Tiekėjas privalo laikytis gerosios praktikos kibernetinio saugumo standartų (pvz., ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002, arba lygiaverčių).

2.6.3. Visi prisijungimai prie BPS infrastruktūros turi būti vykdomi tik per privilegijuotų naudotojų prieigos valdymo (PAM) sistemą, naudojant daugiapakopę autentifikaciją.

2.6.4. Tiekėjas privalo užtikrinti, kad visi duomenų srautai tarp BPS komponentų ir tarp Tiekėjo bei Užsakovo sistemų būtų apsaugoti naudojant šifravimą (TLS 1.2 ar naujesnį, VPN arba kitas saugias priemones).

2.6.5. Incidentų valdymas:

- Tiekėjas privalo nedelsiant (ne vėliau kaip per 1 val.) informuoti Užsakovą apie bet kokį įtariamą ar patvirtintą kibernetinės saugos incidentą;

- Tiekėjas privalo bendradarbiauti su Užsakovu atliekant incidento tyrimą ir poveikio vertinimą.

2.6.6. Tiekėjas įsipareigoja užtikrinti, kad jo darbuotojai, turintys prieigą prie BPS, būtų instruktuoti ir supažindinti su kibernetinio saugumo taisyklėmis bei pasirašytų konfidencialumo įsipareigojimus.

2.6.7. Draudžiama naudoti nelegalią, nepatikrintą ar nesertifikuotą programinę įrangą BPS infrastruktūroje.

2.6.8. Tiekėjas privalo reguliariai (ne rečiau kaip kartą per mėnesį) diegti saugumo pataisas (angl. security patches) į prižiūrimą programinę įrangą, nebent Užsakovo IT direktorius raštu nurodo kitaip.

2.6.9. Sutarties galiojimo metu Tiekėjas turi užtikrinti galimybę Užsakovui atlikti saugumo auditą ar patikrą, iš anksto suderinus laiką ir apimtį.

3. PASLAUGŲ OBJEKTAS

3.1. PERKANČIOJO SUBJEKTO NAUDOJAMOS TECHNINĖS IR PROGRAMINĖS ĮRANGOS APRAŠYMAS

AB Smiltynės perkėla naudoja **Centralizuotą duomenų informacinę sistemą**: gamintojas - UAB „nSoft“, produktas nPoint. www.nsoft.lt. nPoint naudoja Postgresql duomenų bazę, Web servais: PHP, Rest, XML. API.

BPS techninė priežiūra perkama šiems kiekiams:

Praėjimo kontrolės modulis (programinė įranga), gamintojas - UAB „nSoft“, produktas nPoint.
Bilietomatai – 5 vnt.
Duomenų analizės įrankis Metabase - Serveris
nUtrija servisas, UAB „nSoft“
Smilčius servisas, UAB „nSoft“
nPass servisas, UAB „nSoft“
Pasų skeneriai - 13 vnt., ARH Combo Smart N
Vaizdo kamerų API su Digifort programinė įranga
Brūkšninių kodų skeneris turnikete - 9 vnt. Barracuda Newland FM430L-U
RFID skeneris turnikete - 9 vnt. Newland EM20-85
RFID praėjimo kontrolės skaitytuvai - 11 vnt. ASEC CKZ-M Mifare
Brūkšninių kodų skeneris kasoje - 8 vnt.

QR kodų skeneris kasoje - 5 vnt.
Varteliai gamintojas Cominfo EasyGate WN - 9 vnt.
Mobilus skeneris – 2 vnt.

Susijusios kompiuterinės įrangos sąrašas:

Kasų kompiuterizuotos darbo vietos – 9 vnt.

Pavadinimas	PC Gamintojas ir modelis	OS
Kasa 1	Dell OptiPlex 3070	Windows 10 Professional*
Kasa 2	Dell OptiPlex 3070	Windows 10 Professional*
Kasa 3	Dell OptiPlex 3070	Windows 10 Professional*
Kasa 4	Dell OptiPlex 3080	Windows 10 Professional*
Kasa 5	Dell OptiPlex 3080	Windows 10 Professional*
Kasa 6	Dell OptiPlex 3090	Windows 10 Professional*
Kasa 7	LENOVO ThinkCentre M720q Tiny	Windows 10 Professional*
Kasa 1 SR	OptiPlex 3090	Windows 10 Professional*
Kasa 2 SR	OptiPlex 3090	Windows 10 Professional*

Virtualios mašinos – 3 vnt., papildomas testinis serveris - 1 vnt.

Tarnybinė stotis	OS	Paskirtis
SRV07_nSoft	Windows Server 2019 Standart	Back-end Npoint sistema
SRVAPI	Windows Server 2022 Standart	API
nSoft_test	Windows Server 2019 Standart*	Back-end Npoint sistema - testinis serveris
Metabase	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)*	Duomenų analizės įrankis Metabase

*Arba naujesnė versija