

ATSAKYMŲ Į TIEKĖJŲ KLAUSIMUS SUVESTINĖ

Pirkimo pavadinimas: IT infrastruktūros priežiūros paslaugos
Pirkimo Nr. CVP IS: 5627532

Eil. Nr.	Klausimas (kalba netaisyta)	Atsakymas									
1.	Prašome patikslinti Techninės specifikacijos 9.13 punkto („Kreipinių administravimo paslauga 3 šalims (1 lygis)“) reikalavimus, kad Tiekėjas galėtų tinkamai įvertinti paslaugos kaštus ir suplanuoti reikiamus resursus. <table><tr><td>9.13.</td><td colspan="2">Kreipinio administravimo paslauga 3 šalims (1 lygis):</td></tr><tr><td>9.13.1.</td><td>Informacijos perdavimas:</td><td>1. Paslaugos apimtyje Tiekėjas turi perduoti kreipinius trečiai šaliai, kurie susiję su 3 šalies paslaugomis.</td></tr><tr><td>9.13.2.</td><td>Administravimo darbai:</td><td>1. Kreipinio registravimas Tiekėjo Pagalbos tarnyboje. 2. Pradinė diagnostika, pagal iš anksto suderintą formą (sutartos kreipinių skirstymo taisyklės priklausomai nuo paslaugos). 3. Kreipinio perdavimas trečiai šaliai, kuri atsakinga už kreipinio sprendimą.</td></tr></table> Pagal šiuo metu pateiktą aprašymą nėra galimybės realistiškai nustatyti darbų apimčių, todėl prašome pateikti: 1. Kokiam trečiųjų šalių (paslaugų teikėjų) kiekiui šiuo metu teikiama kreipinių perdavimo ir administravimo paslauga? 2. Kokia yra kreipinių statistika (vienetais): ○ per savaitę, ○ per mėnesį, ○ per metus (jeigu tokia statistika kaupiama). 3. Koks yra kreipinių tipų pasiskirstymas, jeigu turite tokį suskirstymą (incidentai, užklausos, pakeitimai ir kt.)? 4. Kiek vidutiniškai valandų per savaitę ar mėnesį Perkančiosios organizacijos atstovai šiuo metu skiria šių paslaugų atlikimui? Ši informacija yra būtina tam, kad Tiekėjas galėtų teisingai ir pagrįstai apskaičiuoti paslaugos kainą, parinkti tinkamą resursų kiekį ir pateikti ekonomiškai pagrįstą pasiūlymą.	9.13.	Kreipinio administravimo paslauga 3 šalims (1 lygis):		9.13.1.	Informacijos perdavimas:	1. Paslaugos apimtyje Tiekėjas turi perduoti kreipinius trečiai šaliai, kurie susiję su 3 šalies paslaugomis.	9.13.2.	Administravimo darbai:	1. Kreipinio registravimas Tiekėjo Pagalbos tarnyboje. 2. Pradinė diagnostika, pagal iš anksto suderintą formą (sutartos kreipinių skirstymo taisyklės priklausomai nuo paslaugos). 3. Kreipinio perdavimas trečiai šaliai, kuri atsakinga už kreipinio sprendimą.	Šiuo metu yra penkios trečiosios šalys (paslaugų teikėjai), kurių skaičius ateityje gali didėti arba mažėti. Paslaugų teikimo metu pageidaujame, kad Tiekėjas, atlikęs pradinę diagnostiką ir nustatęs, jog kreipinys priskirtinas trečiosios šalies atsakomybei, pagal iš anksto suderintą formą savarankiškai užregistruotų ir (ar) perduotų kreipinį atitinkamai trečiajai šaliai. Tikslios kreipinių statistikos šiuo metu nekaupiame, tačiau preliminariai vertiname, kad perduodamų kreipinių apimtis gali sudaryti apie 10–20 kreipinių per savaitę. Detalus kreipinių suskirstymas pagal tipus, tokius kaip incidentai, užklausos ar pakeitimai, šiuo metu nerenkamas. Perkančiosios organizacijos laiko sąnaudos šių veiklų atlikimui šiuo metu nėra vertinamos. Perkamų paslaugų apimtyje siekiama, kad kreipinių registravimą ir perdavimą trečiosioms šalims po pradinės diagnostikos vykdytų Tiekėjas, taip sumažinant Perkančiosios organizacijos įsitraukimą iki būtino minimumo ir užtikrinant kuo operatyvesnį sprendimo laiką.
9.13.	Kreipinio administravimo paslauga 3 šalims (1 lygis):										
9.13.1.	Informacijos perdavimas:	1. Paslaugos apimtyje Tiekėjas turi perduoti kreipinius trečiai šaliai, kurie susiję su 3 šalies paslaugomis.									
9.13.2.	Administravimo darbai:	1. Kreipinio registravimas Tiekėjo Pagalbos tarnyboje. 2. Pradinė diagnostika, pagal iš anksto suderintą formą (sutartos kreipinių skirstymo taisyklės priklausomai nuo paslaugos). 3. Kreipinio perdavimas trečiai šaliai, kuri atsakinga už kreipinio sprendimą.									
2.	Prašome patikslinti Techninės specifikacijos reikalavimą, susijusį su Windows Server operacinės sistemos pranešimu „a registry value was modified“. Šiuo metu nėra aišku, kokių konkrečių registro reikšmių pasikeitimus Tiekėjas turėtų stebėti ir valdyti. Ši informacija yra būtina tam, kad Tiekėjas galėtų tinkamai įvertinti reikalingų darbų apimtį, technologinius sprendimus ir paslaugos kaštus.	Reikalavimas stebėti pranešimą „a registry value was modified“ taikomas ne viso Windows registro stebėsenai, o minimaliam, iš anksto apibrėžtam padidintos rizikos sričių rinkiniui Windows Server 2022 aplinkoje. Minimaliai stebimos šios kategorijos: nuolatinio veikimo (Persistence) raktai, Windows paslaugų ir tvarkyklių (Services/Drivers) konfigūracija, Winlogon mechanizmo nustatymai, LSA autentifikavimo ir kredencialų apsaugos nustatymai, PowerShell vykdymo ir audito nustatymai, RDP nuotolinės administravimo prieigos nustatymai. Ši bazinė apimtis laikoma privaloma ir turi būti įvertinama pasiūlymo kainoje kaip paslaugos diegimo ir parengimo									

		darbų dalis. Paslaugos pradžioje numatomas tik techninis suregulavimas pagal šią apimtį, įskaitant bazinės būsenos fiksavimą ir išimčių sudarymą planiniams, iš anksto suderintiems pakeitimams. Papildomų registro sričių ar reikšmių įtraukimas už nurodytos bazinės apimties ribų būtų laikomas pakeitimu ir vykdomas tik suderinus atskirai.
--	--	--