

## TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

### 1. PIRKIMO OBJEKTO APRAŠYMAS

#### 1.1. SĄVOKOS

- 1.1.1. **Užsakovas** – AB Lietuvos oro uostai.
- 1.1.2. **Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Užsakovas sudaro Sutartį.
- 1.1.3. **Paslaugos** – Kompiuterinių darbo vietų priežiūros paslaugos.
- 1.1.4. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Paslaugų teikėjo ir Užsakovo dėl Pirkimo objekto.
- 1.1.5. **Darbo valandos** – Perkančiojo subjekto darbo valandos pirmadieniais – ketvirtadieniais nuo 8.00 iki 17.00, penktadieniais nuo 8.00 iki 16.00.
- 1.1.6. **Kreipinys** – Užsakovo kreipimasis į Paslaugų teikėją informuojant apie incidentą arba užklausą, susijusią su prižiūrima IT infrastruktūra.
- 1.1.7. **Reakcijos laikas** – tai laikotarpis nuo Užsakovo kreipimosi į Paslaugų teikėją iki Kreipinio sprendimo pradžios (prisijungimo prie įrangos, išvykimo į Užsakovo padalinį, susisiekiama su įrangos vartotoju ir pan.).
- 1.1.8. **Sprendimo laikas** – tai laikotarpis nuo Užsakovo kreipimosi į Paslaugų teikėją iki kreipinio išsprendimo (incidentams – pilnas funkcionalumo atstatymas, užklausoms – darbas atliekamas visa prašyta apimtimi).
- 1.1.9. **KDV** – Kompiuterinė darbo vieta. KDV gali būti sudaryta iš nešiojamo arba stacionaraus kompiuterio, monitoriaus, klaviatūros, pelės, USB-C jungčių stotelės ir kitų periferinių įrenginių.
- 1.1.10. **Kritinis incidentas** – tai IT infrastruktūros gedimas, lemiantis Užsakovo verslo procesų sutrikimą.
- 1.1.11. **Nekritinis incidentas** – tai IT infrastruktūros gedimas, nedarantis apčiuopiamos įtakos Užsakovo verslo procesams (KDV ir pan.).
- 1.1.12. **Užklausa** – tai prašymas atlikti darbus, nesusijusius su gedimo šalinimu.

#### 1.2. PIRKIMO OBJEKTAS IR KIEKIAI

- 1.2.1. **Pirkimo objektas** - IT priežiūros paslaugos/IT priežiūros outsource (toliau – **Pirkimo objektas**).
- 1.2.2. Užsakovas siekia įsigyti Paslaugas, kurių techniniai reikalavimai aprašyti šioje Techninėje specifikacijoje.
- 1.2.3. Paslaugos bus perkamos pagal poreikį. Užsakovas numato, bet neįsipareigoja per Sutarties galiojimo laikotarpį nupirkti Paslaugų neviršijant pradinės sutarties vertės, t.y. ne daugiau kaip už 250 000,00 Eur be PVM
- 1.2.4. Esant poreikiui, Užsakovas turės teisę pirkti ir kitas Lentelėje Nr. 1 nenurodytas Paslaugas (toliau – Papildomos paslaugos). Papildomų Paslaugų pirkimui taikomos visos Paslaugų pirkimui šioje Techninėje specifikacijoje ir Sutartyje nustatytos sąlygos. Tokių Paslaugų bus galima įsigyti už ne daugiau kaip 10% nuo pradinės Sutarties vertės, t.y. 25 000,00 Eur be PVM, neviršijant 1.2.3. punkte nurodytos vertės.

- 1.2.5.** Papildomos Paslaugos bus perkamos tokiais įkainiais, kurie galios Užsakovo užsakymo pateikimo dieną laimėjusio dalyvio kainoraštyje, skelbiamame viešai internete ir / arba Paslaugų pardavimo vietoje, arba, jei tokios kainos neskelbiamos, Paslaugų teikėjo pasiūlytomis, konkurencingomis ir rinką atitinkančiomis kainomis. Siekiant, kad papildomų Paslaugų kainos neviršytų rinkos kainų, papildomų Paslaugų įkainius Paslaugų teikėjas turės suderinti su Užsakovu iš anksto.
- 1.3.** Pirkimo objektas apima:
- 1.3.1.** Paslaugos apima KDV srities priežiūrą arba dalinę priežiūrą, apimančią pagalbą Lietuvos oro uostų IT personalui prižiūrėti kitas IT infrastruktūros sritis. Detalios Paslaugų apimtys, jų teikimo laikas ir kokybiniai parametrai yra išdėstyti šioje Techninėje specifikacijoje.
- 1.3.2.** Paslaugų apimtyje Paslaugų teikėjas taip pat privalo užtikrinti specialistų prieinamumą Vilniuje ir Kaune, kokybiškam perkamų Paslaugų teikimui. Esant poreikiui, specialistas privalo atvykti į Vilniaus ir/ar Kauno oro uostus per 2.2.1 p. nurodytus maksimalius reakcijos laikus ir pradėti spręsti užregistruotą Kreipinį.
- 1.3.3.** Tiekėjas turi užtikrinti visą parą veikiančią IT pagalbą (angl. Servicedesk, toliau – SD) tarnybą, kuri galėtų priimti ir užregistruoti Užsakovo Kreipinį. IT pagalbos tarnybos veikla darbo valandomis privalo būti užtikrinama tai veiklai dedikuoto ir tuo metu dirbančio specialisto.
- 1.3.4.** *Lentelė Nr.1* – perkamų paslaugų sąrašas:

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Preliminarus įrenginių kiekis per mėnesį	Preliminarus įrenginių kiekis Sutarties galiojimo laikotarpiu	Sutarties galiojimo laikotarpis	Paslaugų mato pavadinimas
1.	Kompiuterinės darbo vietos priežiūros paslaugos	300	10800	36 mėn.	Vnt. (1 KDV priežiūra 1 mėn.)
2.	Telefonų, planšečių priežiūros paslaugos	250	9000	36 mėn.	Vnt. (1 mobilus įrenginys priežiūra 1 mėn.)

#### **1.4. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI**

- 1.4.1.** Paslaugų teikėjas turi laikytis Užsakovo saugumo politikos ir teisės aktų, reglamentuojančių Užsakovo informacinių sistemų saugumą, reikalavimų.
- 1.4.2.** Paslaugų teikėjas neturi teisės atskleisti jokios su Paslaugomis susijusios informacijos trečiosioms šalims be Užsakovo raštiško leidimo.
- 1.4.3.** Reikalavimai Paslaugų teikėjo pagalbos tarnybai:
- 1.4.3.1.** Visi Kreipiniai turi būti valdomi per centralizuotą pagalbos tarnybą, kuri realizuota vieno langelio principu užtikrinant Užsakovo procesų valdymą.

- 1.4.3.2. Ne vėliau kaip per 1 mėnesį nuo Paslaugų pirkimo sutarties įsigaliojimo dienos turės būti paleisti ir suderinti visi centralizuotos pagalbos tarnybos procesai. Visi šios centralizuotos pagalbos tarnybos procesai turi būti teikiami remiantis ITIL (Information Technology Infrastructure Library) arba lygiaverte metodologija.
- 1.4.3.3. Paslaugų teikėjas turi turėti pagalbos tarnybą komunikuojančią lietuvių kalba su Užsakovu el. paštu, raštu ir žodžiu.
- 1.4.3.4. Paslaugų teikėjo pagalbos tarnyba turi suteikti galimybes registruoti Kreipinius įvairiais nurodytais kanalais: elektroniniu paštu; telefonu; naudojant WEB sąsają; automatiškai, naudojant informacinių sistemų API. Turima Užsakovo pagalbos tarnyba palaiko tiek SOAP tiek REST API.
- 1.4.3.5. Duomenys apie iškilusius Kreipinius turi būti perduodami automatizuotai Paslaugų tiekėjui, naudojantis šiuolaikinėmis duomenų mainų technologijomis. Sprendimo rezultatas turi būti perduodamas automatizuotai į Paslaugų gavėjo pagalbos tarnybos sistemą.
- 1.4.3.6. Paslaugų teikėjo pagalbos tarnyba turi užtikrinti operatyvų atgalinį ryšį apie visus Kreipinius, – suvestinę realiu laiku (angl. On-line) interneto tinklalapyje.
- 1.4.3.7. Pagalbos tarnyba turi periodiškai bei pagal Užsakovo atsakingų asmenų užklausas informuoti apie užregistruotų kreipinių būklę, planuojamą Kreipinių išsprendimo datą ir laiką bei apie faktinį Kreipinių išsprendimą.
- 1.4.3.8. Privalomi procesai pagalbos tarnybai:

**Lentelė Nr.2:**

Procesas	Reikalavimas
Incidentų valdymas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Galimybė Užsakovo darbuotojams užregistruoti Kreipinį ir stebėti jo sprendimo eigą.</li> <li>2. Galimybė sukurti naują/paredaguoti/papildyti Kreipinį rankiniu būdu arba automatiškai pagal iš anksto sukurtus šablonus.</li> <li>3. Galimybė nurodyti/pakeisti Kreipinio būseną.</li> <li>4. Galimybė Kreipinius susieti tarpusavyje.</li> </ol>
Problemų valdymas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Turi būti užtikrinamas nuolatinis Kreipinių priežasčių identifikavimas bei šalinimas. Tikslas – rasti problemas, išsiaiškinti kilmę bei rasti jų sprendimo būdus. Suradus sprendimo būdą, pašalinti problemas. Jeigu problemos šalinimui reikalinga papildoma Užsakovo informacija ar veiksmai, Paslaugų teikėjas privalo informuoti Užsakovą.</li> <li>2. Problemų valdymo būdai – pagal vartotojus: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reaktyvus – nagrinėjamos esančios problemos ar kurios jau sukėlė incidentus.</li> <li>• Proaktyvus – nagrinėjamos problemos, kurios dar nesukėlė incidentų, bet gali sukelti ateityje.</li> </ul> </li> </ol>

Pakeitimų valdymas	<p>1. Turi užtikrinti, kad Paslaugų teikėjo pakeitimai, kurie bus vykdomi tik gavus atsakingų Užsakovo asmenų sutikimą, įvertinamos pakeitimų pasekmės.</p> <p>3. Turi užtikrinti, kad Paslaugų teikėjo savo iniciatyva atliekami pakeitimai bus būtini arba naudingi Užsakovui.</p>
Ataskaitų valdymas	<p>1. Paslaugų teikėjas kiekvieną mėnesį pateikia Užsakovui:</p> <p>1.1. Per praeitą kalendorinį mėnesį suteiktų Paslaugų ataskaitą (Paslaugų suteikimo aktą), kurioje aprašomos suteiktos Paslaugos ir kita reikalinga informacija;</p> <p>1.2. Kreipinių ir incidentų ataskaitą;</p> <p>1.3. Pavėluotai išspręstų Kreipinių ir incidentų ataskaitą;</p> <p>1.4. Pastebėtų saugos incidentų sąrašą;</p> <p>2. Paslaugų teikėjas nuo Sutarties įsigaliojimo kas 3 mėnesius pateikia Užsakovui:</p> <p>2.1. Incidentų/užklausų valdymo ataskaitą, kurioje privaloma atlikti analizę ir pateikti išvadas dėl galimų optimizavimo ir rizikų mažinimo veiksmų.</p> <p>3. Paslaugų Teikėjas iki kiekvieno einamojo mėnesio 10 (dešimtos) dienos pateikia paslaugų kokybės parametrų ataskaitą už praėjusį mėnesį. Ataskaitoje nurodomi šie duomenys:</p> <p>3.1.</p> <p>3.1. Visų incidentų sąrašas su nurodytais reakcijos bei išsprendimo laikais.</p>
Paslaugų kokybės gerinimui keliami reikalavimai	<p>Iki kiekvieno einamojo ketvirčio paskutinio mėnesio 20 (dvidešimtos) dienos Paslaugų teikėjas privalo pristatyti Paslaugų kokybės gerinimo planą. Plane turi būti nurodyta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidentų suvestinė;</li> <li>• Priežasčių analizė;</li> <li>• Sprendimo būdai;</li> </ul> <p>Veiksmai, orientuoti į incidentų prevenciją.</p>

**Lentelė Nr.3:**

Eil. Nr.	Paslaugos funkcijų išpildymas	Reikalaujamo parametro arba vykdomos funkcijos reikšmės išpildymas
<b>1. Objekto pavadinimas - Administracijos kompiuterinių darbo vietų priežiūra</b>		
1.1.	Naudojama versija	Microsoft Windows 11 Pro.
1.2.	Funkcijos	Užtikrinti kompiuterinių darbo vietų infrastruktūros veikimą.
1.3.	Paslaugos teikimo laikas	Užsakovo darbo valandomis

1.4.	Administravimo darbai (Užklauso)	<p>Suderintos standartinės ir/ar nestandartinės programinės įrangos diegimas, pakartotinis diegimas ir/ar šalinimas. Pakaitinės techninės įrangos konfigūravimas, paruošimas darbui.</p> <p>KDV esančios techninės ir programinės įrangos gedimų identifikavimas.</p> <p>KDV darbo vietos sumontavimas/demontavimas darbo vietoje, įskaitant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>komutavimą LAN tiek darbo vietoje, tiek ryšių mazge.</li> <li>Monitoriaus, kompiuterio serijinių numerių pateikimas.</li> </ul> <p>Ruošiant KDV visada operacinė sistema diegiama naujai. Visi kiti šiame punkte neįvardinti, bet susiję su kompiuterinių darbo vietų administravimu darbai.</p> <p>Kompiuterinių darbo vietų parengimui, valdymui ir konfigūravimui gali būti naudojami Paslaugų teikėjo turimi įrankiai. Kurie konkretūs techniniai veiksmai ir kurios procedūros bus atliekamos Paslaugų teikėjo įrankiais, o kurie Užsakovo – turi būti abiejų šalių susiderinta po Sutarties įsigaliojimo dienos.</p> <p>Visi šie reikalavimai nurodyti administravimo darbai atliekami be papildomų mokesčių.</p>
<b>2. Objekto pavadinimas - Telefonų, planšečių priežiūra</b>		
2.1.	Naudojama OS	Android ir iOS
2.2.	Funkcijos	Užtikrinti telefonų, planšečių įjungimą į Intune su Android arba iOS OS.
2.3.	Paslaugos teikimo laikas	Užsakovo darbo valandomis (
2.4.	Priežiūros darbai	<p>Naujų telefonų, planšečių įtraukimas į Intune.</p> <p>Duomenų perkėlimas iš seno įrenginio į naują.</p> <p>Duomenų atstatymas iš atsarginės kopijos.</p> <p>Pagalba atliekant atsarginę duomenų kopiją.</p> <p>Pagalba įdiegiant naujinimus ar papildomą programinę įrangą.</p> <p>2MFA programinės įrangos įdiegimas, paruošimas darbui.</p> <p>Konsultavimas Intune konfigūravimo klausimais.</p> <p>Suteikus paslaugą būtina pateikti telefono S/N ir IMEI.</p>

## 2. PRIEVOLIŲ VYKDYMAS

### 2.1. PRIEVOLIŲ VYKDYMO VIETA(-OS)

- ☒ Vilniaus oro uostas, Rodūnios kel. 2, Vilnius
- ☒ Kauno oro uostas, Oro uosto g. 4, Karmėlava, Kauno raj.
- ☒ Palangos oro uostas Liepojos pl. 1, Palanga
- ☒ Vilniaus miestas – nutolusios darbo vietos atstumas iki Rodūnios kel. 2, iki 4 km, tikslus adresą nurodomas, tik pasibaigus patalpų nuomos konkursui, šiuo metu konkursas nepasibaigęs

- ☒ Lietuvos oro uostai (Administracija), Rodūnios kel. 10A, Vilnius  
☒ Nuotoliniu būdu.

## **2.2. UŽSAKYMŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI:**

### **2.2.1. Užsakymų vykdymo terminai**

- 2.2.2.** Visoms Paslaugoms, taikomi žemiau išvardinti kokybės reikalavimai:  
 Reakcijos į incidentus laikas: ne ilgiau kaip 1 (viena) valanda nuo Kreipinio pateikimo momento.
- 2.2.3.** Kritinių incidentų išsprendimo laikas: ne ilgiau kaip 4 (keturios) darbo valandos.
- 2.2.4.** Nekritinių incidentų išsprendimo laikas: ne ilgiau kaip 8 (aštuonios) darbo valandos.
- 2.2.5.** Reakcijos į užklausas laikas: ne ilgiau kaip 4 (keturios) valandos nuo Kreipinio pateikimo momento.
- 2.2.6.** Užklausų išsprendimo laikas: ne ilgiau kaip 24 (dvidešimt keturios) darbo valandos.
- 2.2.7.** Užsakovas Paslaugos teikėjui faktinį KDV ir telefonų/planšečių skaičių pateikia ne rečiau kaip kiekvieno ketvirčio pirmą savaitę, o esant reikšmingiems pokyčiams skaičius atnaujinamas nuo kito mėnesio pirmos dienos. Esant reikšmingiems pokyčiams skaičius atnaujinamas nedelsiant. Reikšmingas pokytis daugiau nei 10 vnt. KDV ir (ar) telefonų/planšečių.

### **2.2.8. Užsakymų teikimo būdas:**

- ☒ El. paštu  
☒ Telefonu  
☒ Kita. (*per pagalbos tarnybos portalą*)

### **2.2.9. Užsakovo įsipareigojimai susiję su pirkimo objektu**

- 2.2.9.1.** Užsakovas įsipareigoja per 30 darbo dienų nuo Sutarties įsigaliojimo dienos išduoti Paslaugų teikėjo paskirtiems darbuotojams leidimus patekti į Užsakovo riboto pateikimo teritorijas. Leidimų išdavimo tvarka - [Leidimų išdavimas - LTOU](#).