

Informacinių technologijų resursų nuomos ir priežiūros paslaugų

Techninė specifikacija

Turinys

I.	Perkamos paslaugos	3
1.	Virtualių tarnybinių stočių ir kitų infrastruktūros resursų nuomos paslauga 3	
2.	IT infrastruktūros priežiūros ir konsultavimo paslaugos.....	3
II.	Reikalavimai perkamoms paslaugoms	3
3.	Bendri reikalavimai paslaugoms	3
4.	Reikalavimai IT infrastruktūros resursų nuomos paslaugoms	4
5.	Reikalavimai virtualių tarnybinių stočių rezervinio kopijavimo ir atstatymo paslaugos teikimui	7
6.	Reikalavimai virtualių tarnybinių stočių operacinių sistemų priežiūros ir valdymo paslaugai	8
7.	Reikalavimai ugniasienių priežiūros ir valdymo paslaugai.....	10
8.	Reikalavimai ryšio su duomenų centru paslaugoms	11
9.	Reikalavimai esamų IT resursų migravimo paslaugos teikimui	12
III.	Reikalavimai tiekėjo pagalbos tarnybai.....	13
IV.	Reikalavimai duomenų centrui.....	13

I. Perkamos paslaugos

1. Virtualių tarnybinių stočių ir kitų infrastruktūros resursų nuomos paslauga

Eil. nr.	Perkamų paslaugų pavadinimas, vnt.	Minimalus kiekis per mėn.	Maksimalus kiekis per mėn.	Paslaugos teikimo trukmė, mėn.
1.	MS Windows Server Standard OS arba lygiavertės licencijos, skirtos virtualiai tarnybinei stotčiai nuoma, vnt.	1	15	24
2.	Virtualus procesorius (vCPU), vnt.	4	60	24
3.	Operatyvioji atmintis (RAM), GB	8	120	24
4.	SSD SAN, GB	100	4000	24
5.	Ryšio su duomenų centru paslauga, Mbps (L2)	100	500	24
6.	Interneto ryšio duomenų centre paslauga, Mbps	10	300	24
7.	Virtualių ugniasienių paslauga, vnt.	0	1	24

2. IT infrastruktūros priežiūros ir konsultavimo paslaugos

Eil. nr.	Perkamų paslaugų pavadinimas, vnt.	Minimalus kiekis per mėn.	Maksimalus kiekis per mėn.	Paslaugos teikimo trukmė, mėn.
1.	Virtualių tarnybinių stočių operacinių sistemų priežiūros ir valdymo paslaugos, vnt.	0	15	24
2.	Esamų ugniasienių (Fortigate) priežiūros ir valdymo paslaugos, vnt.	0	2	24
3.	Virtualių ugniasienių priežiūros ir valdymo paslaugos, vnt.	0	1	24

II. Reikalavimai perkamoms paslaugoms

3. Bendri reikalavimai paslaugoms

I skyriuje nurodytas perkamų paslaugų kiekis yra orientacinis. Užsakovas neįsipareigoja nupirkti viso nurodyto paslaugų kiekio. Nurodytas preliminarus paslaugų kiekis gali keistis priklausomai nuo Užsakovo poreikio.

Paslaugų teikimo metu Tiekėjas turi teikti konsultacijas dėl nuomojamų ir/ar prižiūrimų IT resursų naudojimo, konfigūravimo, IT saugos klausimais. Konsultacijų kaina turi būti įskaičiuota į perkamų paslaugų kainą.

Siūlomoje kompiuterinėje infrastruktūroje, turi būti galimybė kurti virtualius tinklus (VLAN).

Paslaugos turi būti diegiamos ir konfigūruojamos taip, kad bet kuriuo metu Užsakovo sistema ir duomenys galėtų būti perkelti į kitą Užsakovo nurodytą duomenų centrą. Paslaugų teikimui turi būti naudojama standartinė kompiuterinė ir programinė įranga, plačiai naudojama duomenų centruose VMware arba lygiavertė.

Pradedant teikti paslaugas, Tiekėjas turi atlikti esamos Užsakovo IT infrastruktūros, kompiuterinių tinklų, virtualių tarnybinių stočių auditą, nustatyti pažeidžiamumus dėl saugos, taip našumo, efektyvumo problemas, pateikti rekomendacijas dėl trūkumų šalinimo, suderinęs su Užsakovu atlikti pakeitimus.

4. Reikalavimai IT infrastruktūros resursų nuomos paslaugoms

Eil. nr.	Charakteristika	Reikalavimai
1.	Paslaugų teikimo užtikrinimas	Paslauga visą jos teikimo laikotarpį turi apimti visą jai teikti reikalingą techninę, programinę įrangą, apimant jos įsigijimą, įdiegimą bei priežiūrą, šios įrangos veikimui reikalingos infrastruktūros užtikrinimą, visas jai teikti reikalingas elektros energijos sąnaudas bei kitas su paslaugos teikimu susijusias sąnaudas.
2.	Paslaugos teikimo pradžia	Tiekėjas turi pradėti teikti paslaugą pagal žemiau aprašytas charakteristikas ir techninius reikalavimus ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų po sutarties pasirašymo.
3.	Paslaugų teikimo laikas	24 (dvidešimt keturios) valandos per parą ir 7 (septynios) dienos per savaitę.
4.	Paslaugos pasiekiamumas	Ne blogiau kaip 99,9 % (devyniasdešimt devyni kablelis devyni procentai) per mėnesį.
5.	Paslaugos kokybės reikalavimai	Reakcijos į incidentus laikas: ne ilgiau kaip 15 (penkiolika) minučių; Incidentų išsprendimo laikas: ne ilgiau kaip 4 (keturios) valandos; Reakcijos į užklausas ir keitimus laikas: ne ilgiau kaip 1 (viena) valanda; Užklausų ir keitimų išsprendimo laikas: ne ilgiau kaip 8 (aštuonios) valandos.
6.	Atitikimo kokybės reikalavimams ataskaita	Iki kiekvieno einamojo mėnesio 10 (dešimtos) dienos Tiekėjas pateikia paslaugų kokybės parametrų ataskaitą už praėjusį mėnesį. Ataskaitoje nurodomi šie duomenys: <ul style="list-style-type: none"> - Vidutinės incidentų reakcijos bei išsprendimo trukmės; - Visų incidentų sąrašas su nurodytais reakcijos bei išsprendimo laikais; - Mėnesio paslaugos pasiekiamumas; - Detalus saugumo incidentų sąrašas;

		<ul style="list-style-type: none"> - Informacija apie realų resursų naudojimą, pagal stebimus parametrus.
7.	Savitarnos portalas	<p>Tiekėjas, teikdamas paslaugą, turi suteikti Užsakovui savitarnos portalą, kuris turi leisti Užsakovui savarankiškai atlikti tokius veiksmus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kurti, stabdyti, perkrauti, ištrinti virtualias tarnybines stotis; - dinamiškai keisti visus virtualios tarnybinės stoties parametrus vCPU, RAM, HDD; - virtualiai tarnybinei stočiai priskirti ne mažiau kaip 2 (du) virtualius tinklo adapterius; - kurti virtualias tarnybines stotis iš paruoštų šablonų; - kurti virtualias tarnybines stotis pasinaudojant virtualiais ISO atvaizdais; - kurti ir saugoti momentines virtualių tarnybinių stočių kopijas (angl. Snap Shots); - turi būti galimybė pasinaudojant savitarnos portalu prisijungti prie virtualios tarnybinės stoties, nenaudojant papildomų programinių įrankių. Virtuali tarnybinė stotis turi būti pasiekama ir tuo atveju, kai jai nėra prijungtas ar suteiktas virtualus tinklo adapteris ar IP adresas.
8.	VLAN tinklai	Turi būti suteiktos dvi grupės VLAN (vidinis ir išorinis tinklas) tinklų, kad savitarnos portalo naudotojas galėtų dinamiškai valdyti ir priskirti virtualias tarnybines stotis į reikiamus tinklus ir potinklius.
9.	Palaikomos operacinės sistemos	Tarnybinių stočių virtualizavimo platformos turi palaikyti šias operacines sistemas, apimant bet neapsiribojant: - Microsoft Windows Server 2012/2016, CentOS 7.X Linux ar kitas lygiavertes.
10.	Licencijos	Tiekėjas turi užtikrinti įdiegtų virtualių tarnybinių stočių operacinių sistemų legalumą. Visas reikiamas licencijas legalumui užtikrinti be papildomo mokesčio pateikia Tiekėjas.
11.	Resursų stebėjimas	Tiekėjas atlieka veikiančių virtualių tarnybinių stočių stebėseną, stebi 10 (dešimt) pasirinktų paslaugos teikimo/našumo parametrų, kurie turi būti suderinti su Užsakovu, taip pat Tiekėjas privalo teikti rekomendacijas dėl resursų išnaudojimo.
12.	Paslaugos funkcijos	Virtualių tarnybinių stočių veikimas.

		<p>Galimybė kurti ne mažiau kaip 100 vnt. naujų operacinių sistemų aplinkų (angl. Operating System Environment).</p> <p>Galimybė didinti ir mažinti kiekvienai virtualiai tarnybinei stočiai skiriamus resursus (vCPU, RAM, HDD).</p> <p>Galimybė vienai virtualiai tarnybiniai stočiai priskirti iki 24 vnt. virtualių procesorių.</p>
13.	Našumo ir pajėgumo parametrai	<p>Ne mažiau nei 3 (trys) fizinės tarnybinės stotys, skirtos tarnybinių stočių virtualizavimo platformai. Jos turi būti apjungtos į aukšto patikimumo blokinį (angl. cluster).</p> <p>Fizinių tarnybinių stočių, skirtų tarnybinių stočių virtualizavimo platformai, procesorių našumas 2 (dviejų) procesorių aparatinėje platformoje ne mažiau negu:</p> <p>SPEC2017_int_speed_base = 7.5</p> <p>SPEC2017_fp_speed_base = 81</p> <p>SPEC2017_int_rate_base = 118</p> <p>SPEC2017_fp_rate_base = 125</p> <p>Pastaba: Našumo rezultatai turi būti išmatuoti su siūlomu procesoriumi bet kurioje aparatinėje platformoje. Našumo testų rezultatai turi būti viešai publikuoti www.spec.org puslapyje. Pasiūlyme būtina nurodyti fizinių tarnybinių stočių, kurios bus skiriamos tarnybinių stočių virtualizavimo platformai, procesorių skaičių, gamintoją ir modelį, dažnį, veikiančių branduolių skaičių, spartinančiosios atminties dydį, sisteminės magistralės dažnį.</p> <p>Suminis fizinių tarnybinių stočių operatyvinės atminties kiekis (RAM) ne mažesnis nei 1024 GB; Fizinių tarnybinių stočių, skirtų tarnybinių stočių virtualizavimo platformai, resursų (CPU ir RAM) panaudojimas neturi viršyti 70 %.</p>
14.	Duomenų saugyklų našumo parametrai	<p>Duomenų saugyklos parametrai turi būti ne blogesni kaip:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visi komponentai dubliuojami, įskaitant: <ul style="list-style-type: none"> - Ne mažiau kaip du valdymo moduliai; - Ne mažiau kaip du maitinimo šaltiniai. - Duomenų vientisumui neturi turėti įtakos pavieniai duomenų saugyklos kietųjų diskų gedimai. - Duomenų saugykla su fizinėmis tarnybinėmis stotimis turi būti sujungta ne

		<p>blogesne nei: iSCSI arba FC sąsaja, kurios greیتaveika ne mažiau kaip 8 Gbps.</p> <p>Reikalavimai našumui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nuoseklus skaitymas - 400 MB/s; - Nuoseklus rašymas - 400 MB/s.
15.	Duomenų saugyklų našumo tipai	<p>Virtualių tarnybinių stočių diskinės posistemės našumas turi būti ne mažesnis nei: 1000 IOPS (įvesties/išvesties operacijų kiekis per sekundę) 1TB naudojamos saugyklos vietos;</p>

5. Reikalavimai virtualių tarnybinių stočių rezervinio kopijavimo ir atstatymo paslaugos teikimui

Eil. nr.	Charakteristika	Reikalavimai
1.	Paslaugų teikimo užtikrinimas	Virtualių tarnybinių stočių kopijavimo ir atstatymo paslauga visą jos teikimo laikotarpį turi apimti visą jai teikti reikalingą techninę ir programinę įrangą, apimant jos įsigijimą, įdiegimą bei priežiūrą, šios įrangos veikimui reikalingos infrastruktūros užtikrinimą, visas jai teikti reikalingas elektros energijos sąnaudas bei kitas su paslaugos teikimu susijusias sąnaudas.
2.	Paslaugos teikimo laikas	24 (dvidešimt keturios) valandos per parą ir 7 (septynios) dienos per savaitę.
3.	Paslaugos pasiekiamumas	Ne blogiau kaip 98 % (devyniasdešimt aštuoni procentai) per mėnesį.
4.	Paslaugos kokybės reikalavimai	<p>Reakcijos į incidentus laikas: ne ilgiau kaip 1 (viena) valanda;</p> <p>Incidentų išsprendimo laikas: ne ilgiau kaip 4 (keturios) valandos;</p> <p>Reakcijos į užklausas ir keitimus laikas: ne ilgiau kaip 1 (viena) valanda;</p> <p>Užklausų ir keitimų išsprendimo laikas: ne ilgiau kaip 8 (aštuonios) valandos.</p>
5.	Atitikimo kokybės reikalavimams ataskaita	<p>Iki kiekvieno einamojo mėnesio 10 (dešimtos) dienos Tiekėjas pateikia paslaugų kokybės parametrų ataskaitą už praėjusį mėnesį. Ataskaitoje nurodomi šie duomenys:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vidutinės incidentų reakcijos bei išsprendimo trukmės; - Visų incidentų sąrašas su nurodytais reakcijos bei išsprendimo laikais; - Mėnesio paslaugos pasiekiamumas.
6.	Sąsajos su kitomis paslaugomis	Tiekėjas turi pradėti teikti virtualių tarnybinių stočių kopijavimo ir atstatymo paslaugą pagal žemiau

		aprašytas charakteristikas ir techninius reikalavimus kartu su tarnybinių stočių perkėlimo paslauga.
7.	Funkcijos	Virtualių tarnybinių stočių duomenų atsarginių kopijų sukūrimas; Virtualių tarnybinių stočių duomenų atstatymas iš pasirinktos duomenų atsarginės kopijos.
8.	Rezervinių duomenų kopijų kūrimo ir atstatymo parametrai	Virtualių tarnybinių stočių duomenų atsarginių kopijų sukūrimas turi būti atliekamas ne mažiau kaip 1 (vieną) kartą per parą; Turi būti saugomos ne mažiau kaip 7 (septynios) paskutinių parų duomenų atsarginės kopijos.
9.	Rezervinių duomenų kopijų laikymo sąlygos	Virtualių tarnybinių stočių duomenų atsarginės kopijos privalo būti laikomos nemažiau kaip 6 km nutolusiame duomenų centre, nei yra fizinės tarnybinės stotys.
10.	Rezervinės kopijos funkcionalumo patikrinimas	Tiekėjas suteikia galimybę nemokamai atstatyti kiekvieno virtualaus serverio pasirinktą atsarginę kopiją 1 (vieną) kartą per mėnesį, taip siekiant įsitikinti ar sukurtos atsarginės kopijos yra funkcionuojančios.
11.	Administravimo darbai, kuriuos atlieka Tiekėjas	Tarnybinės stoties duomenų papildomos duomenų atsarginės kopijos sukūrimas; Rezervinių duomenų kopijų sukūrimo plano atnaujinimas po atsarginių kopijų sukūrimo procedūrų pakeitimo; Tarnybinių stočių duomenų atstatymo plano atnaujinimas po atsarginių kopijų atstatymo procedūrų pakeitimo.

6. Reikalavimai virtualių tarnybinių stočių operacinių sistemų priežiūros ir valdymo paslaugai

Eil. nr.	Charakteristika	Reikalavimai
1.	Naudojama versija	Microsoft Windows Server 2012, Tiekėjas turi atnaujinti į naujausią versiją.
2.	Funkcijos	Užtikrinti operacinės sistemos veikimą. Užsakomų resursų saugos užtikrinimas ir administravimas.
3.	Profilaktiniai priežiūros darbai	Operacinės sistemos įvykių žurnalo peržiūra, klaidų įrašų analizė bei klaidų priežasčių panaikinimas. Vykdoma ne rečiau kaip kartą per mėnesį; Pasirodančių prižiūrimų operacinių sistemų pataisymų paketų sekimas ir jų įdiegimas. Vykdoma ne rečiau kaip kartą per tris mėnesius; Pasirodančių prižiūrimų operacinių sistemų kritinių atnaujinimų sekimas ir jų įdiegimas. Operacinės sistemos bei programinės įrangos saugumo ir kritiniai atnaujinimai turi būti įdiegiami nedelsiant, jeigu nėra žinomų faktų, jog atnaujinimai gali

		<p>sutrikdyti operacinės sistemos programinės įrangos veiklą. Atnaujinimų diegimo procedūra turi būti suderinta su Užsakovu;</p> <p>Prie prižiūrimų operacinių sistemų prisijungusių terminalo sesijų peržiūra, perteklinių sesijų panaikinimas. Vykdoma ne rečiau kaip kartą per savaitę.</p>
4.	Administravimo darbai (Užklauso)	<p>Prieigos teisių suteikimas;</p> <p>Prieigos teisių pašalinimas;</p> <p>Katalogų struktūros papildymas;</p> <p>Nurodytų failų/katalogų atstatymas iš atsarginės duomenų kopijos.</p>
5.	Paslaugos kokybės reikalavimai	<p>Reakcijos į incidentus laikas: ne ilgiau kaip 2 (dvi) valandos.</p> <p>Incidentų išsprendimo laikas: ne ilgiau kaip 6 (šešios) valandos.</p> <p>Reakcijos į užklauso ir keitimus laikas: ne ilgiau kaip 4 (keturios) valandos.</p> <p>Užklauso ir keitimų išsprendimo laikas: ne ilgiau kaip 16 (šešiolika) valandos.</p>
6.	Atitikimo kokybės reikalavimams ataskaita	<p>Iki kiekvieno einamojo mėnesio 10 (dešimtos) dienos Tiekėjas pateikia paslaugų kokybės parametrų ataskaitą už praėjusį mėnesį; Ataskaitoje nurodomi šie duomenys:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vidutinės incidentų reakcijos bei išsprendimo trukmės; - Visų incidentų sąrašas su nurodytais reakcijos bei išsprendimo laikais.
7.	Paslaugos kokybės gerinimui keliami reikalavimai	<p>Iki kiekvieno einamojo ketvirčio 20 (dvidešimtos) dienos Tiekėjas atvyksta į Užsakovo būstinę ir pristatyto paslaugų kokybės gerinimo planą. Plane turi būti nurodyta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incidentų suvestinė; - Priežasčių analizė; - Sprendimo būdai; - Veiksmai, orientuoti į incidentų prevencija.
8.	Reikalavimai stebėjimui ir automatiniam pranešimams apie incidentus	<p>Turi būti užtikrinta visos techninės ir programinės įrangos stebėseną (365, 24x7) bei turi būti siunčiami automatiniai pranešimai apie incidentus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiekėjas turi pateikti ir naudoti stebėsenos sistemą, skirtą stebėti visai Užsakovo IT infrastuktūrai, kuri paminėta Techninė specifikacijoje; - Stebimi parametrai turi būti suderinti su Užsakovu;

		<ul style="list-style-type: none"> - Esant poreikiui Tiekėjas Užsakovo prašymu turi naujus stebėjimų elementus įtraukti į stebėsenos sistemą; - Įvykus kritiniams gedimams/incidentams Tiekėjas informuoja Užsakovo atsakingus asmenis ne vėliau kaip per 1 (viena) valandą.
9.	Virtualių tarnybinių stočių rolės	Turi būti užtikrinta virtualių tarnybinių stočių priežiūra atsižvelgiant į tarnybinėje stotyje naudojamas aplikacijas ir stoties rolę (SQL serveris, AD serveris, failų serveris ir kt.). Turi būti vykdomas programinės įrangos diegimas, naujinimų ir pataisymų diegimas, veikimo stebėjimas, incidentų sprendimas, naudotojų kūrimas ir kt.

7. Reikalavimai ugniasienių priežiūros ir valdymo paslaugai

Eil. nr.	Charakteristika	Reikalavimai
1.	Funkcijos	Užtikrinti tinklo ugniasienių veikimą; Su paslaugos teikimu susijusio kompiuterinio tinklo administravimas ir konfigūravimas, pagal Užsakovo pateiktus reikalavimus; Užtikrinti tinklo ugniasienių stebėseną.
2.	Profilaktiniai priežiūros darbai	Įvykių žurnalo tikrinimas kartą per mėnesį; Ugniasienių aukšto patikimumo periodinis tikrinimas; Tinklo ugniasienių taisyklių rezervinių kopijų kūrimas (angl. backup); Techninės įrangos mikrokodu (angl. firmware) atnaujinimų diegimas kartą per 6 mėn.; Baziniai loginės topologijos pakeitimai (esminiai pakeitimai vykdomi kaip projektiniai darbai); Sugedusios ugniasienės remontas pagal gamintojo garantinius įsipareigojimus.
3.	Administravimo darbai (užklauso)	Tinklo ugniasienių konfigūracijos keitimas pagal Perkančiosios organizacijos pareikalavimą; Keitimų valdymas – maršrutizavimo, ACL, VRF, VLAN konfigūracijų keitimas; Konfigūracijų atstatymas iš atsarginių kopijų; Tinklo ugniasienių sujungimų pakeitimas; Tinklo ugniasienių parametrų keitimas; Stebėjimo rodiklių keitimas ir priderinimas.
4.	Paslaugų kokybės reikalavimai	Reakcijos į incidentus laikas: ne ilgiau kaip 2 (dvi) valandos. Incidentų išsprendimo laikas: ne ilgiau kaip 6 (šešios) valandos. Reakcijos į užklauso ir keitimus laikas: ne ilgiau kaip 4 (keturios) valandos.

		Užklausų ir keitimų išsprendimo laikas: ne ilgiau kaip 16 (šešiolika) valandos.
5.	Atitikimo kokybės reikalavimams ataskaita	Iki kiekvieno einamojo mėnesio 10 (dešimtos) dienos Tiekėjas pateikia paslaugų kokybės parametrų ataskaitą už praėjusį mėnesį. Ataskaitoje nurodomi šie duomenys: <ul style="list-style-type: none"> - Vidutinės incidentų reakcijos bei išsprendimo trukmės; - Visų incidentų sąrašas su nurodytais reakcijos bei išsprendimo laikais;
6.	Paslaugo kokybės gerinimui keliami reikalavimai	Iki kiekvieno einamojo ketvirčio 20 (dvidešimtos) dienos Tiekėjas atvyksta į Užsakovo būstinę ir pristatyto paslaugų kokybės gerinimo planą. Plane turi būti nurodyta: <ul style="list-style-type: none"> - Incidentų suvestinė; - Priežasčių analizė; - Sprendimo būdai; - Veiksmai, orientuoti į incidentų prevencija.
7.	Reikalavimai stebėjimui ir automatiniam pranešimams apie incidentus	Turi būti užtikrinta visos techninės ir programinės įrangos stebėseną (365, 24x7) bei turi būti siunčiami automatiniai pranešimai apie incidentus: <ul style="list-style-type: none"> - Tiekėjas turi pateikti ir naudoti stebėsenos sistema skirtą stebėti visai Perkančiosios IT infrastruktūrai, kuri paminėta Techninė specifikacijoje; - Stebimi parametrai turi būti suderinti su Užsakovu; - Esant poreikiui Tiekėjas Užsakovo prašymu turi naujus stebėjimų elementus įtraukti į stebėsenos sistemą; - Įvykus kritiniams gedimams / incidentams Tiekėjas informuoja Užsakovo atsakingus asmenis ne vėliau kaip per 1 (viena) valandą.

8. Reikalavimai ryšio su duomenų centru paslaugoms

Eil. nr.	Charakteristika	Reikalavimai
1.	Paslaugų teikimo laikas	24 (dvidešimt keturios) valandos per parą ir 7 (septynios) dienos per savaitę.
2.	Paslaugos pasiekiamumas	Ne blogiau kaip 99,5 % (devyniasdešimt devyni kablelis penki procentai) per mėnesį.

3.	Paslaugos kokybės reikalavimai	Reakcijos į incidentus laikas: ne ilgiau kaip 15 (penkiolika) minučių; Incidentų išsprendimo laikas: ne ilgiau kaip 4 (keturios) valandos; Reakcijos į užklausas ir keitimus laikas: ne ilgiau kaip 1 (viena) valanda; Užklausų ir keitimų išsprendimo laikas: ne ilgiau kaip 8 (aštuonios) valandos.
4.	Duomenų perdavimo linijų paslaugos teikimo adresas	Užsakovo būstinė adresas: Granito g. 3, Vilnius.
5.	Kabelio parametrai	Turi atitikti ITU–T G.652D arba lygiaverčio standarto reikalavimus.
6.	Slopinimo koeficientas	Turi būti ne blogesnis nei: - slopinimas skaiduloje < 0,40 dB/km (@1310nm) ir < 0,25 dB/km (@1550 nm); - slopinimo vidurkis suvirinimo vietoje matuojant iš dviejų pusių 0,1dB; - slopinimas mechaninėje jungtyje < 0,5dB.
7.	Įranga	Duomenų perdavimo linija turi būti sujungiama su Užsakovo turima aktyviaja kompiuterių tinklo įranga. Turi būti pateikta visa tam reikalinga įranga ir atlikti kompiuterinio tinklo konfigūravimo darbai.
8.	Kanalo prieigų įrengimas	Prieigą įrengia Tiekėjas. Jei būtina derina su atitinkamomis institucijomis ir gauna reikalingus leidimus (jei tai reikalinga). Prieigos įrengimo kaina įtraukiama į paslaugos kainą.

9. Reikalavimai esamų IT resursų migravimo paslaugos teikimui

Eil. nr.	Charakteristika	Reikalavimai
1.	Paslaugų teikimo užtikrinimas	Tarnybinių stočių perkėlimo/migravimo paslauga apima Užsakovo tarnybinių stočių migravimą į Tiekėjo duomenų centrą, į Tiekėjo virtualizavimo platformą.
2.	Funkcijos	Užsakovo tarnybinių stočių perkėlimas/migravimas į Tiekėjo duomenų centrą turi būti atliekamas iš Užsakovo šiuo metu naudojamų tarnybinių stočių, esančių adresu Tiškevičiaus g. 72, Vilnius.
3.	Paslaugos pasiekiamumas	Užsakovo tarnybinių stočių migravimas į Tiekėjo duomenų centrą turi būti vykdomas minimaliai trikdamas organizacijos darbą. Tarnybinių stočių stabdymas galimas ne darbo valandomis, pagal su Užsakovu iš anksto suderintą grafiką. Tarnybinių stočių stabdymas negali būti ilgesnis nei 12 (dvylika) val.

4.	Esamų tarnybinių stočių perkėlimas	Esamos tarnybinės stotys po migravimo turi būti perkeltos į Užsakovo serverinę ir sumontuotos į Užsakovo spintas. Turi būti atliktas serverių/tinklų konfigūravimas.
----	------------------------------------	--

III. Reikalavimai tiekėjo pagalbos tarnybai

Eil. nr.	Reikalavimai
1.	Tiekėjas turi turėti Užsakovo darbo dienomis darbo valandomis veikiančią pagalbos tarnybą.
2.	Tiekėjas turi turėti pagalbos tarnybą komunikuojančią lietuvių kalba su Užsakovu raštu ir žodžiu.
3.	Tiekėjo pagalbos tarnyba turi suteikti galimybes registruoti kreipinius įvairiais nurodytais kanalais: elektroniniu paštu; telefonu; naudojant WEB sąsają
4.	Tiekėjas turi būti įdiegęs veikiančius ir aprašytus incidentų bei keitimų valdymo procesus, atitinkančius IT paslaugų valdymo (ITIL ar lygiavertės metodikos) gerųjų praktikų rekomendacijas bei veikiančią internetinį portalą kreipiniams registruoti bei peržiūrėti.
5.	Tiekėjo pagalbos tarnyba turi užtikrinti operatyvų atgalinį ryšį ir informacijos apie incidentus realiu laiku (angl. – On-line) teikimą interneto tinklalapyje, veikiančiame HTTPS protokolu.
6.	Pagalbos tarnyba turi informuoti apie užregistruotų incidentų būklę, planuojamą incidentų išsprendimo datą ir laiką bei incidentų išsprendimą.

IV. Reikalavimai duomenų centrui

Eil. nr.	Reikalavimai
1.	Duomenų centras turi būti įrengtas Lietuvos Respublikos teritorijoje (pasiūlyme nurodyti tikslų adresą).
2.	Duomenų centro informacijos saugos vadyba turi būti sertifikuota pagal ISO/IEC 27001 standartą ar lygiavertį.
3.	Duomenų centro informacinių technologijų paslaugų vadyba turi būti sertifikuota pagal ISO/IEC 20000 standartą ar lygiavertį.
4.	Duomenų centras neturi būti įrengtas požeminiame ar paskutiniame pastato aukšte. Jei duomenų centras įrengtas ne pagal nurodytą reikalavimą, tai Tiekėjas kartu su pasiūlymu turi pateikti nepriklausomos kompetentingos institucijos išduotą dokumentą, įrodantį, kad duomenų centras yra apsaugotas nuo vandens poveikio (užliejimo) įvykus stichinėms nelaimėms arba avarijoms šalia esančiuose inžineriniuose tinkluose.
5.	Tarnybinių stočių ir kitos technologinės duomenų centro patalpos (nepertraukiamo maitinimo šaltinių, oro kondicionavimo įrenginių, dujų gesinimo sistemos) negali turėti langų.
6.	Tarnybinių stočių patalpa turi būti atspari ugnies ir vandens poveikiui.
7.	Duomenų centro patalpose turi būti įrengta vaizdo stebėjimo sistema su įrašymo funkcija.

8.	Duomenų perdavimo tinklo ir elektros tinklo kabeliai turi būti atskirti ne mažesniu nei 20 m atstumu.
9.	Tarnybinių stočių laikymo patalpoje turi būti įrengta tikslaus klimato kontrolės sistema, palaikanti pastovią temperatūrą 20-23 °C ir drėgnumą 40-60% ribose.
10.	Tikslaus klimato kontrolės sistema turi būti dubliuota mažiausiai N+1 lygiu.
11.	Tarnybinių stočių ir nepertraukiamo maitinimo šaltinio patalpose turi būti įrengta priešgaisrinė signalizacija.
12.	Tarnybinių stočių ir nepertraukiamo maitinimo šaltinio patalpose turi būti įrengtos autonominės nepriklausomos gesinimo dujomis sistemos.
13.	Elektros tiekimas į duomenų centrą turi būti užtikrinamas 2 (dvejomis) nepriklausomomis įvadinėmis linijomis.
14.	Elektros srovės nepertraukiamas tiekimas tarnybinių stočių patalpai turi būti užtikrintas nepertraukiamo maitinimo šaltinio sistemos pagalba.
15.	Nepertraukiamo maitinimo šaltinio sistema turi būti dubliuota mažiausiai N+1 lygiu.
16.	Tarnybinių stočių, duomenų saugyklų, kompiuterinio tinklo įrangos naudojamos paslaugų teikimui iš duomenų centro maitinimas turi būti dubliuotas N+N lygiu.
17.	Duomenų centras turi turėti autonominį elektros srovės generatorių, užtikrinantį nepertraukiamą duomenų centro sistemų veikimą 48 valandas esant maksimaliam jo apkrovimui.
18.	Teikėjas turi užtikrinti, kad Tiekėjo duomenų centre esantys Užsakovo duomenys ir jų kopijos bus neprieinamos nei fiziniu būdu, nei kitokiais būdais neįgalotiems asmenims ar trečiosioms šalims.
19.	Visi darbai ar medžiagos, kurie gali būti pagrįstai laikomi būtinais visų šioje techninėje užduotyje įvardintų paslaugų teikimui ir jų tinkamam eksploatavimui, turi būti be papildomo mokesčio privalomai atliktos ir (ar) pateiktos nepriklausomai nuo to, ar jos yra apibūdintos šioje techninėje užduotyje, ar ne.
20.	Tarnybinių stočių patalpos turi būti apsaugotos nuo neteisėto asmenų patekimo į jas, įrengti gaisro ir įsilaužimo davikliai, kurių stebėseną ir kontrolę turi būti užtikrinama 24 valandas per parą.
21.	Patekimas į tarnybinių stočių patalpas turi būti griežtai reglamentuotas ir patvirtintas Tiekėjo vidaus tvarkos taisyklėmis, užtikrinant visapusę patenkančių asmenų atsakomybę, kontrolę ir palydą.