

Įrangos (tarnybinių stočių ir duomenų saugyklų, kurioms pasibaigęs gamintojo garantinis aptarnavimas) aptarnavimo paslaugos

## TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

### PRELIMINARUS PIRKIMO OBJEKTAS

Pirkimo objektas – duomenų saugyklų ir serverių techninio aptarnavimo (garantijų) paslaugos.

1 lentelė. duomenų saugyklų ir serverių techninio aptarnavimo paslaugos specifikacija:

Eil. Nr.	Reikalavimas	Minimali reikšmė
<b>Duomenų saugyklų ir serverių techninio aptarnavimo (garantijų) paslaugos</b>		
Techninės įrangos patikra		
4.	Patikros apimtis	Teikėjas per 30 dienų nuo sutarties pasirašymo dienos įsipareigoja atlikti techninės įrangos auditą ir patikrą, kurio metu turi būti atlikta: <ul style="list-style-type: none"><li>- Suderinamos paslaugų teikimo procedūros, atsakingi asmenys, leidimai ir pan.</li><li>- Techninės įrangos auditas pateikiant įrangos sąrašus, konfiguraciją ir parametrus;</li><li>- Įrangos testavimas patikrinant įrangos funkcionalumą (kietųjų diskų fizinę patikrą, kontrolerio fizinę būklę, kontrolerio baterijos fizinę būklę, ventiliatorių fizinę būklę, operatyviosios atminties fizinę būklę, maitinimo šaltinių fizinę būklę, procesorių fizinę būklę, temperatūrų būklę). Audito metu pastebėti gedimai šalinami pagal numatytus įsipareigojimus.</li></ul>
Techninės įrangos techninis aptarnavimas		
5.	Techninio aptarnavimo bendrieji reikalavimai	<ul style="list-style-type: none"><li>- Techninio aptarnavimo laikotarpiu, įrangai, kurios sąrašas pateiktas šio priedo lentelėje Nr. 2, turi galioti įrangos gamintojo garantija (turi būti pateiktas įrangos gamintojo raštas);</li><li>- Visa aptarnaujama įranga, po remonto paslaugų suteikimo, lieka ne žemesnių techninių ir funkcinių parametrų, negu buvo iki gedimo;</li><li>- Atlikus remonto paslaugas, pasirašomas įrangos remonto aktas;</li><li>- Suteikus remonto paslaugas, įrenginiui lieka galioti pirminis garantinio aptarnavimo laikotarpis;</li><li>- Visa aptarnaujama įranga remontuojama įrangos būvimo vietoje, naudojant tik naujas ir originalias techninės įrangos gamintojo atsargines detales (jei detalės turi būti keičiamos). Už naudojamas detales papildomai nemokama;</li><li>- Jei įrangos yra neįmanoma suremontuoti įrangos buvimo vietoje, Teikėjas įrangą savo sąskaita privalo</li></ul>

		<p>paimti ir suremontavęs pristatyti atgal į jos buvimo vietą, nepažeisdamas nurodytų įrangos suremontavimo terminų.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jei po incidento užregistravimo, sugedęs įrenginys yra keičiamas kitu, jam galioja visos licencijos, galiojusios keičiamam įrenginiui. Pakeistam įrenginiui galioja pirminis garantinio aptarnavimo laikotarpis;</li> <li>- Kietojo disko (ang. HDD) gedimo atveju, sugedęs kietasis diskas lieka pas Užsakovą.</li> <li>- Teikėjas atliktiems remonto darbams turi suteikti ne mažesnę kaip 30 (trisdešimt) dienų garantiją. Įrangos remonto metu panaudotoms dalims turi būti suteikiama ne mažiau kaip 3 (trijų) mėnesių garantija.</li> </ul>
6.	Techninio aptarnavimo apimtis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visa aptarnaujama įranga, po remonto paslaugų suteikimo, pajungiama prie elektros ir komunikacijų tinklų, parengiama darbui;</li> <li>- Kietieji diskai, gedimo atveju, nėra gražinami paslaugos teikėjui;</li> <li>- Baterijos ir jų keitimas (pasibaigus baterijos resursui), yra šios sutarties objektas ir turi būti keičiamos be papildomo mokesčio.</li> <li>- Teikėjo prisijungimas prie įrangos nuotoliniu būdu nenumatomas.</li> </ul>
7.	Techninio aptarnavimo paslaugų lygio įsipareigojimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teikėjas pradeda teikti techninį aptarnavimą nuo sutarties pasirašymo dienos ir įsipareigoja ją teikti 24 mėnesius.</li> <li>- Garantinio aptarnavimo paslaugos teikiamos visą parą, visomis dienomis (24x7).</li> <li>- Teikėjas užtikrina reakcijos į užregistruotą incidentą laiką ne ilgesnį kaip 2 darbo valandas, skaičiuojant nuo incidento užregistravimo tiekėjo pagalbos tarnybos sistemoje iki teikėjo specialisto atvykimo į įrangos buvimo vietą.</li> <li>- Techninės įrangos funkcionalumo pašalinimo laikas ne ilgesnis kaip 4 valandos.</li> </ul>
Techninės įrangos pagrindu veikiančios kritinės IT infrastruktūros atsparumo užtikrinimo garantija		
8.	Pasiruošimas teikti garantiją	<p>Teikėjas per 30 dienų nuo sutarties pasirašymo dienos įsipareigoja atlikti techninės įrangos pagrindu veikiančios kritinės IT infrastruktūros auditą ir patikrą, kurio metu turi būti atlikta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rezervinio kopijavimo ir atstatymo sprendimo auditas, kurio metu atlikta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esamos rezervinio kopijavimo ir atstatymo politikos bei veiklos tęstinumo plano analizė;</li> <li>• Veiklos poreikių rezerviniam kopijavimui ir atstatymui analizė;</li> <li>• Rezervinio kopijavimo ir atstatymo sprendimo taikymo IT infrastruktūros ir informacinių sistemų komponentams analizė;</li> <li>• Pateiktos trumpalaikės ir ilgalaikės (3 metų) rekomendacijos rezervinio kopijavimo ir</li> </ul> </li> </ul>

		<p>atstatymo sprendimo vystymui.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rezervinio kopijavimo ir atstatymo sprendimo auditas turi apimti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reikalavimų ir poreikių analizę rezervinio kopijavimo ir atstatymo sprendimui;</li> <li>• Įvertinti keliamus Perkančios organizacijos IT sistemų pasiekiamumo reikalavimus;</li> <li>• Bendrų reikalavimų nustatymą rezervinio duomenų kopijavimo ir atstatymo aspektams: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ - kokio tipo informacija kopijuojama;</li> <li>○ - iš kokių IT infrastruktūros komponentų kopijuojama;</li> <li>○ - kaip dažnai kopijuojama;</li> <li>○ - kur saugomos kopijos;</li> <li>○ - kaip ilgai saugomos kopijos;</li> <li>○ - kiek kopijų yra saugoma;</li> <li>○ - kaip greitai turi būti atstatyti duomenys;</li> <li>○ - kaip dažnai vykdomas kopijų atstatymo testavimas;</li> </ul> </li> <li>• Procesinių reikalavimų nustatymą rezervinio duomenų kopijavimo ir atstatymo aspektams: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ kas ir kaip dažnai gauna ataskaitas apie sėkmingus/nesėkmingus kopijų atlikimo darbus;</li> <li>○ kas atsakingas už atsarginio duomenų kopijavimo sprendimo administravimą ir palaikymą;</li> <li>○ Kaip vykdomas sprendimo perkonfigūravimas (naujų kritinės IT infrastruktūros komponentų įtraukimas į atsarginio duomenų kopijavimo politiką, nereikalingų duomenų ar kritinės IT infrastruktūros komponentų pašalinimas iš atsarginio duomenų kopijavimo politikos).</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- Duomenų bazių konfigūracijos auditas ir optimizavimo plano paruošimas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esamų Oracle duomenų bazių konfigūracijos analizė;</li> <li>• Esamų duomenų bazių architektūros analizė;</li> <li>• Šiuo metu naudojamų duomenų bazių išnaudojamų kritinės IT infrastruktūros resursų analizė;</li> <li>• Pateiktos trumpalaikės ir ilgalaikės (3 metų) rekomendacijos Oracle duomenų bazių atsparumo ir našumo gerinimui.</li> <li>• Atrinktas labiausiai apkraunančių sistemos resursus ir ilgiausiai generuojamų TOP 10 duomenų bazių užklausų sąrašas.</li> </ul> </li> <li>- Duomenų bazių konfigūracijos auditas turi apimti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aukšto patikimumo ir nepertraukiamo</li> </ul> </li> </ul>
--	--	---

		<p>prieinamumo prie duomenų bazių keliamų reikalavimų analizę;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diskų masyvų konfigūracijos auditas ir optimizavimo plano paruošimas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esamos diskų masyvų konfigūracijos analizė;</li> <li>• Keliamų reikalavimų sistemų našumui reikalavimų analizė;</li> <li>• IT sistemų poreikių ir vystymo plano analizė;</li> <li>• Pateiktos trumpalaikės ir ilgalaikės (3 metų) rekomendacijos diskų masyvų atsparumo ir našumo gerinimui.</li> </ul> </li> <li>- Diskų masyvų konfigūracijos auditas turi apimti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teikiamų paslaugų vidiniams ir išorės vartotojams užtikrinančios informacinės sistemos našumo augimo poreikio analizę.</li> </ul> </li> <li>- Procesų ir teikiamų paslaugų būsenos stebėjimo sistemos įgyvendinimas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teikiamų paslaugų ir su tuo susijusių procesų analizė;</li> <li>• Teikiamų paslaugų ir su tuo susijusių procesų naudojamų kritinės IT infrastruktūros resursų analizė;</li> <li>• Paruoštas procesų ir teikiamų paslaugų būsenos stebėjimo sistemos rekomenduotinos informacijos sąrašas trims informacijos naudotojų lygmenimis: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vadovaujantis personalas</li> <li>○ IT tarnybos vadovai</li> <li>○ IT sistemas aptarnaujantis personalas</li> </ul> </li> <li>• Pateikti IT sistemos vertinamų komponentų sąrašą pagal informacijos naudotojų lygmenis;</li> <li>• Sprendimas turi apimti prieinamumo prie IT sistemų ir paslaugų keliamus reikalavimus ir jų stebėjimo sistemos realizaciją;</li> <li>• Sukurta ir įdiegta procesų ir teikiamų paslaugų modulių ir posistemų būsenas realiame laike atvaizduojanti sistema.</li> </ul> </li> </ul>
9	Bendrieji garantinio aptarnavimo teikimo reikalavimai	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visi darbai ir testavimai atliekami suderinus veiksmų planą su Perkančiosios organizacijos atsakingais asmenimis. Privaloma pateikti veiksmų planą su planuojamų darbų detalios eigos aprašymu, konkrečiais laikais, siektinu rezultatu ir grįžimo atgal (ang. roll-back) planu.</li> <li>- Visi, išskyrus procesų ir teikiamų paslaugų būsenos stebėjimo sistemos, konfigūravimo ir testavimo darbai turi būti atliekami ne darbo valandomis.</li> <li>- Procesų ir teikiamų paslaugų būsenos stebėjimo sistemos konfigūravimo ir testavimo darbai iš anksto suderinus su Perkančiąja organizacija gali būti atliekami darbo valandomis jei tokie darbai neįtakoja</li> </ul>

		<p>Perkančiosios organizacijos kritinės IT infrastruktūros funkcionalumo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Turi būti pakeikta ir įdiegta visa procesų ir teikiamų paslaugų būsenos stebėjimo sistemai realizuoti reikalinga programinė įranga ir užtikrintas 2-jų metų naujausių versijų gavimas ir atnaujinimas iki naujausios versijos.</li> </ul>
10	Garantinio aptarnavimo paslaugų lygio įsipareigojimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teikėjas pradeda teikti techninės įrangos pagrindu veikiančios kritinės IT infrastruktūros atsparumo užtikrinimo garantiją nuo sutarties pasirašymo dienos ir įsipareigoja ją teikti 24 mėnesius, visą parą, visomis dienomis (24x7).</li> <li>- Teikėjas užtikrina reakcijos į užregistruotą užklausą laiką ne ilgesnį kaip 2 darbo valandas, skaičiuojant nuo užklausos užregistravimo tiekėjo pagalbos tarnybos sistemoje;</li> <li>- Teikėjas turi atlikti pilną svarbiausių sistemų atstatymo testavimą iš rezervinio kopijavimo laikmenų ne mažiau nei vieną kartą per metus;</li> <li>- Teikėjas ne mažiau nei vieną kartą per pusę metų turi atlikti dalinį sistemos atstatymo testavimą iš rezervinio kopijavimo laikmenų;</li> <li>- Teikėjas ne mažiau nei vieną kartą per metus turi atlikti rezervinio kopijavimo ir atstatymo audito visapusiška peržiūrą ir pateikti IT infrastruktūros atsparumo užtikrinimo vystymo rekomendacijas;</li> <li>- Ne rečiau nei kartą per ketvirtį visą techninės priežiūros laikotarpį Teikėjas turi pateikti atnaujintą TOP 10 duomenų bazių užklausų sąrašą;</li> <li>- Teikėjas ne mažiau nei vieną kartą per metus turi atlikti visapusišką diskų masyvų konfigūracijos audito ir optimizavimo plano peržiūrą bei pateikti rekomendacijas reikalingas kritinės IT infrastruktūros atsparumo užtikrinimui bei vystymui;</li> <li>- Teikėjas ne mažiau nei kartą per pusmetį visą garantinio aptarnavimo laikotarpį turi įvertinti ir pateikti procesų ir teikiamų paslaugų būsenos stebėjimo sistemos vystymo ar modifikavimo rekomendacijas.</li> </ul>

2 lentelė. Įrangos sąrašas:

Įrangos pavadinimas	Modelis	Tipas	Serijinis numeris	Garantijos būklė
IBM System Storage SAN40B-4 komutatorius	2498	B40	107125W	Negarantinis
IBM System Storage SAN40B-4 komutatorius	2498	B40	107134W	Negarantinis
IBM System Storage TS3310 juostinis	3576	L5B	1315978	Negarantinis

įrenginys				
IBM DS5300 diskų lentyna	1818	D1A	78K1BNW	Negarantinis
IBM DS5300 diskų lentyna	1818	D1A	78K1BNX	Negarantinis
IBM DS5300 diskų lentyna	1818	D1A	78K1BNY	Negarantinis
IBM DS5300 kontroleris	1818	53A	78K071H	Negarantinis
IBM DS5300 kontroleris	1818	53A	78K071K	Negarantinis
IBM DS5300 diskų lentyna	1818	D1A	78K071L	Negarantinis
IBM DS5300 diskų lentyna	1818	D1A	78K071M	Negarantinis
IBM DS5300 diskų lentyna	1818	D1A	78K071N	Negarantinis
IBM DS5300 diskų lentyna	1818	D1A	78K071P	Negarantinis
IBM DS5300 diskų lentyna	1818	D1A	78K071R	Negarantinis
IBM DS5300 diskų lentyna	1818	D1A	78K0722	Negarantinis
IBM System x3650 serveris	7979	BCG	KDXKYBD	Negarantinis
IBM System x3650 M3 serveris	7945	CTO	KD98RK2	Negarantinis
IBM System x3650 M3 serveris	7945	CTO	KD98RK3	Negarantinis