**15.2. Priedas Nr. 2**

**KOMPIUTERINIŲ DARBO VIETŲ IR IT INFRASTRUKTŪROS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

1. **SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI**
   1. **Klientas** – Vyriausybės strateginės analizės centras
   2. **Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Klientas sudaro Sutartį.
   3. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Kliento ir Paslaugų teikėjo dėl Pirkimo objekto.
   4. **Paslaugos** – Kompiuterinių darbo vietų ir IT infrastruktūros priežiūra.
   5. **Užsakymas** – Sutarties pagrindu Paslaugų teikėjui tekstiniu pranešimu, elektroniniu paštu ir/ar per Kliento nurodytą informacinę sistemą teikiamas rašytinis dokumentas, kuriame nurodomi Paslaugų kiekiai, pristatymo adresai ir terminas.
2. **PIRKIMO OBJEKTAS**
   1. KOMPIUTERINIŲ DARBO VIETŲ IR IT INFRASTRUKTŪROS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ PIRKIMAS
3. **PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS**
   1. Paslaugų kiekiai pateikiami žemiau esančioje Lentelėje Nr. 1:

**Lentelė Nr. 1**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Paslaugų pavadinimas** | **Mato**  **vnt.** | **Preliminarus kiekis Sutarties galiojimo laikotarpiu** |
|  | Preliminarus kompiuterių darbo vietų skaičius | vnt. | 28 |

1. **PASLAUGŲ TEIKIMO VIETA**
   1. Paslaugos teikiamos: A. Goštauto 9, Vilnius.
2. **REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI**

**Pirkimo objekto aprašymas**

* 1. BENDRA INFORMACIJA
     1. Pirkimo objektas (kompiuterinių darbo vietų ir IT infrastruktūros priežiūros paslaugos) turi nekelti grėsmės nacionaliniam saugumui.
     2. Paslaugų teikimas negali būti vykdomas iš Viešųjų pirkimų įstatymo 92 straipsnio 14 dalyje

numatytame sąraše nurodytų valstybių ar teritorijų.

* + 1. Kompiuterinių darbo vietų priežiūros paslaugos, kurios apima STRATA kompiuterių darbo vietų paruošimo ir informacinių technologijų (techninės ir programinės įrangos, toliau – IT) infrastruktūros priežiūros paslaugas.
    2. Klientas apmoka Paslaugų teikėjui už kokybiškas kompiuterinių darbo vietų ir IT infrastruktūros priežiūros Paslaugas pagal mėnesinį įkainį.

5.2. IT INFRASTRUKTŪROS PRIEŽIŪROS IR PASLAUGŲ APIBRĖŽIMAS

* + 1. Veikimo sutrikimas – kai perkančiosios organizacijos (toliau – Pirkėjas) kompiuterių naudotojai dėl tarnybinių stočių operacinės sistemos, techninės įrangos, tinklo įrangos, sisteminės programinės įrangos funkcionalumo sutrikimų (IT infrastruktūrai veikiant įprastu režimu) negali atlikti numatytų funkcijų.
    2. Incidentas – aptarnaujamos IT infrastruktūros sutrikimas, nepriklausomai nuo jo kilmės. Incidentu nelaikomas resursų (išteklių), kurie įrangos gamintojo techninėse specifikacijose apibrėžiami kaip eksploatacinės medžiagos, trūkumas.
    3. Problema – tai nežinomos priežastys, dėl kurių IT infrastruktūros veikimas įtakojamas neigiamai. Taip pat problema laikoma pasikartojantys tos pačios kilmės incidentai.
    4. Pakeitimas – bet koks IT infrastruktūros konfigūracijos pakeitimas.
    5. Profilaktiniai darbai – tai periodiniai paslaugos palaikymo darbai, skirti užtikrinti Paslaugos darbingumą ir mažinti veikimo sutrikimo riziką.
    6. Užklausa – Pirkėjo prašymas Paslaugos tiekėjui atlikti administravimo darbus, nesusijusius su incidento šalinimu.
    7. Reakcijos laikas – tai laikotarpis, per kurį Pirkėjo kreipinys yra užregistruojamas ir pradedamas spręsti.
    8. Sprendimo laikas – tai laikotarpis, nuo kreipinio užregistravimo iki jo išsprendimo:

• incidentams, tai pilnas paslaugos funkcijų atstatymas;

• užklausoms, tai laikas iki prašyto darbo pilno atlikimo.

* + 1. Centralizuota pagalbos tarnyba – Paslaugos tiekėjo centralizuota pagalbos tarnyba, kuri realizuota vieno langelio principu, užtikrinanti paslaugos procesų valdymą.
    2. Aptarnavimo vieta – Pirkėjo sutartyje nurodytu adresu ir nuotoliniu būdu, esant poreikiui.

5.3. REIKALAVIMAI PAGALBOS TARNYBAI

5.3.1. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti galimybę nuolat ir trumpiausiais terminais po užsakymo suderinimo suteikti užsakytas Paslaugas – tai reiškia, kad jis galės skirti kompetentingą (-us) specialistą (-us).

5.3.2. Centralizuota pagalbos tarnyba turi užtikrinti:

• Pirkėjo įgaliotiems naudotojams registruoti incidentus, problemas ir kompiuterių aparatinės įrangos gedimus;

• Automatinį Pirkėjo įgaliotų naudotojų informavimą apie incidentų, problemų ir kompiuterių aparatinės įrangos gedimų užregistravimą centralizuotoje pagalbos tarnyboje;

• Pirkėjo įgaliotiems naudotojams registruoti užklausas;

• Pirkėjo įgaliotiems naudotojams gauti ataskaitas įvairiais pjūviais (incidentai, problemos ir privalo būti filtruojamos pagal šiuos kriterijus: nepradėta, vykdoma, įvykdyta).

5.3.3. Privalomi procesai centralizuotai pagalbos tarnybai:

|  |  |
| --- | --- |
| **Procesas** | **Reikalavimas** |
| Incidentų valdymas | Galimybė užregistruoti incidentą ar kreipinį ir stebėti jo sprendimo eigą.  Galimybė sukurti naują/ redaguoti/ papildyti incidento aprašymą ar kreipinį rankiniu būdu arba automatiškai pagal iš anksto sukurtus šablonus.  Galimybė nurodyti/ pakeisti incidento ar kreipinio sritį, įtaką, svarbą.  Galimybė nurodyti/ pakeisti incidento ar kreipinio būseną.  Galimybė nurodyti numatomo sekančio kontakto su naudotoju laiką.  Galimybė incidentus ar kreipinius susieti tarpusavyje.  Galimybė sukurti „svarbų“ incidentą (*angl. major incident*), t. y. tokį incidentą, kuris apima daugelį ar visus naudotojus. |
| Problemų valdymas | Turi būti užtikrinamas nuolatinis incidentų priežasčių identifikavimas bei šalinimas.  Tikslas – rasti problemas, išsiaiškinti kilmę bei rasti jų sprendimo būdus. Suradus sprendimo būdą, pašalinti problemas. Jeigu problemos šalinimas priklausomas nuo Pirkėjo, Paslaugų teikėjas privalo informuoti Pirkėją.  Problemų valdymo būdai – pagal naudotojus ir pagal įrenginius.  Reaktyvus – nagrinėjamos esančios problemos ar kurios jau sukėlė incidentus.  Proaktyvus – nagrinėjamos problemos, kurios dar nesukėlė incidentų, bet gali sukelti ateityje.  Turi užtikrinti, kad visi Paslaugų teikėjo pakeitimai Pirkėjo aptarnaujamoje IT infrastruktūroje būtų fiksuojami audito įvykių duomenų bazėje (*angl. log files*).  Turi užtikrinti, kad Paslaugų teikėjo pakeitimai, kurie bus vykdomi tik gavus įgaliotų Pirkėjo asmenų sutikimą, įvertinamos pakeitimų pasekmės. |
| Konfigūracijų  valdymas | Identifikavimas – IT infrastruktūros komponentų (kompiuterių ir jų priedų) identifikavimas, aprašymas ir įtraukimas į konfigūracijos valdymo duomenų bazę (CMDB).  Kontrolė – kiekvieno IT infrastruktūros komponento valdymas, jį galinčių keisti asmenų nustatymas.  Statuso nustatymas – kiekvieno IT infrastruktūros komponento statuso.  Pirkėjui turi būti suteikta on-line prieiga prie teikėjo Centralizuotos pagalbos tarnybos, kurioje matomi visi jos turimi konfigūracijos elementai. Konfigūracijų vienetų privalomi atributai yra šie: gamintojas, serijinis numeris, klasifikacija, garantijos pradžia ir pabaiga, įrenginio savininkas/naudotojas (angl. owner), lokacija. Visi šie duomenys turi būti suvesti ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo pirkimo sutarties įsigaliojimo dienos, ir palaikomi teisingi nuolat, pagal Pirkėjo savalaikiai pateikiamą informaciją Paslaugų teikėjui. |

5.4. SAVITARNOS PORTALAS

5.4.1. Reikalavimai centralizuotai pagalbos tarnybai:

• Paslaugų teikėjas turi būti įdiegęs sprendimą centralizuotam IT paslaugų būsenos atvaizdavimui, atitinkantį šiuos reikalavimus:

• Galimybė realiu laiku matyti esamą IT infrastruktūros statusą (veikimo būseną, diskinės vietos stebėjimas realiu laiku);

• Centralizuotos pagalbos tarnybos aktyvių kreipinių statistikos atvaizdavimas, rodant kritinių, vėluojančių kreipinių skaičių.

5.5. KOMPIUTERINĖS TECHNIKOS IR PROGRAMINĖS ĮRANGOS APTARNAVIMAS

5.5.1. Stacionarių nešiojamų kompiuterių, tarnybinių stočių:

• Kompiuterinės technikos pajungimas į bendrą tinklą;

• Kompiuterinės technikos tvarkyklių ir mikroprogramų diegimas ir atnaujinimas;

• Programinės įrangos diegimas ir konfigūravimas;

• Pašto sistemos klientų konfigūravimas;

• Bevielės įrangos prieigos konfigūravimas;

• Kompiuterinės technikos ir Programinės įrangos gedimų paieška ir šalinimas. Jeigu nustatytų problemų neįmanoma išspręsti ryšio priemonių pagalba, Vykdytojo darbuotojas vyksta į Užsakovo biurą. Tuo atveju, jeigu Vykdytojui gedimų pašalinti nepavyksta, Kompiuterinė technika, Programinė įranga vežama į techninį centrą (garantinį ar negarantinį);

• Vienkartinis apmokymas Užsakovo atsakingą asmenį daryti duomenų atsargines kopijas.

• Kompiuterinės technikos perinstaliavimo darbai įskaitant duomenų perkėlimą, kuriuos inicijuoja ir atlieka Vykdytojas, siekdamas atstatyti darbo vietos funkcionalumą ir/arba pašalinti gedimus.

• Naudotojų darbo vietų kompiuterinės įrangos operacinės sistemos ir kitos naudojamos programinės įrangos gamintojų rekomenduojami atnaujinimai (tikrinama ne rečiau kaip 1 kartą per mėnesį);

• Ne rečiau kaip kartą per savaitę įvertinti informaciją apie į naudotojų darbo vietų kompiuterinę įrangą neįdiegtus rekomenduojamus gamintojų atnaujinimus (tikrinama ne rečiau kaip 1 kartą per mėnesį);

5.5.2. Periferijos įrenginių:

• Techninių gedimų diagnozavimas, jeigu nustatytų problemų neįmanoma išspręsti ryšio priemonių pagalba, Vykdytojo darbuotojas vyksta į Užsakovo biurą;

• Valdomų tinklo šakotuvų (switch), maršrutizatorių (router) konfigūravimas;

• Saugus bevielio prieigos taško konfigūravimas koduojant viešai panaudojamais algoritmais;

• Tinklinių spausdintuvų konfigūravimas, pajungimas Darbo vietose;

• Sugedusios įrangos pristatymas į techninį centrą, pristatymas kitur pagal poreikį;

• Reagavimo laikas – ne daugiau kaip 1 darbo val.;

• Darbingumo atstatymo laikas incidentams – ne daugiau kaip 6 darbo val.;

• Pakeitimų įvykdymo laikas – ne daugiau kaip 10 darbo val.

5.5.3. Konsultavimas:

• Konsultavimas tik nurodytomis ryšio priemonėmis (telefonu, elektroninio pašto adresu) Programinės įrangos bei Kompiuterinės technikos eksploatavimo klausimais, remiantis gamintojo rekomendacijomis bei bendrosios praktikos principais, esant būtinumui, nuvykimas į vietą.

• Paslaugų teikėjui atliekant IT infrastruktūros priežiūrą pastebėjus saugumo incidentus nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 2 darbo valandas turi informuoti Pirkėją ir teiktų visą su incidentu susijusią informaciją iki incidentas bus suvaldytas ar pasibaigtų.

5.6. PROFILAKTIKA

5.6.1. Tarnybinių stočių:

• Archyvavimo mechanizmo patikrinimas, archyvavimo ataskaitų peržiūra;

• Veikiančių procesų ir servisų analizavimas: apkrovimo matavimas, retrospektyvių operacijų sistemos gedimų ataskaitų peržiūra ir problemų suradimas bei jų sprendimas;

• Bendros tarnybinės stoties būklės peržiūra ir įvertinimas: programų ir tvarkyklių atnaujinimai.

5.6.2. Darbo vietų:

• S.M.A.R.T kieto disko patikrinimas;

• Katalogų su saugomomis laikinomis bylomis valymas;

• Bylų „šiukšlinės“ valymas;

• Operatyviosios atminties naudojimo inventorizacija – ar pakanka fizinės atmintinės, naudojant vartotojo periodiškai naudojamas programas;

• Mikroprocesoriaus apkrovimo inventorizacija, naudojant vartotojo periodiškai naudojamas programas;

• Antivirusinės programos inventorizacija ir atnaujinimas – ar veikia automatinis atnaujinimas;

• Skenavimas kenkėjiškų kodų aptikimo programa;

• Lokalios administracinės grupės patikrinimas;

• Operacijų sistemos pataisų (Service Pack) diegimas;

• Taikomųjų programų atnaujinimai;

• Darbo vietų Profilaktikos darbai pagal Šalių suderintą grafiką sutartyje nurodytu dažnumu.

5.6.3. 5.2. skyriaus sąrašas yra nebaigtinis, todėl po sutarties pasirašymo pasikeitus šiam sąrašui, Paslaugų teikėjas įsipareigoja teikti Paslaugas (įskaitant nurodytus jų pakeitimus) nedidinant Paslaugų įkainio.

5.7. ATSTOVAVIMAS

5.7.1. Užsakovo atstovavimas, sprendžiant IT infrastruktūros sutrikimo, neveikimo problemas, iškilusias tarp Užsakovo ir trečiųjų asmenų, teikiančių Užsakovui paslaugas, susijusias sutartyje, nurodytomis Užsakovo Kompiuterine technika, Programine įranga.

5.7.2. Esant įrenginių gedimui, Vykdytojas sugedusį įrenginį veža į techninį centrą (garantinį ar negarantinį), paima sutaisytą, pristatymas kitur pagal poreikį.

5.8. PASIŪLYMŲ DĖL KOMPIUTERINĖS TECHNIKOS, PROGRAMINĖS ĮRANGOS MODERNIZAVIMO TEIKIMAS

5.8.1. Teikiamas ne rečiau kaip 1 (vieną) kartą per metus.

5.8.2. Užsakovui pageidaujant įsigyti pasiūlytą Kompiuterinės technikos, Programinės įrangos prekę, užsakymą Vykdytojui gali pateikti Užsakovo darbuotojas, tik gavus Užsakovo atsakingo asmens sutikimą elektroninio paštu.

5.8.3. Apmokėjimas už prekes vykdomas Sutarties bendrųjų sąlygų dalyje nustatyta tvarka.

5.9. REIKALAVIMAI, SUSIJĘ SU INFORMACIJOS (DUOMENŲ) SAUGUMU BEI SUTARTIES VYKDYMU

5.9.1. Paslaugų teikėjas, vykdydamas viešojo pirkimo Sutartį, teikdamas paslaugas turi vadovautis šioje Techninėje specifikacijoje nustatytais saugumo reikalavimais ir užtikrinti šiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų įgyvendinimą:

5.9.2. Vadovaujantis Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams, aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 5 d. nutarimu Nr. 818, 13 punktu subjektai, valdantys ir (arba) tvarkantys valstybės informacinius išteklius, ypatingos svarbos informacinės infrastruktūros valdytojai, pirkdami paslaugas, darbus ar įrangą, susijusius su valstybės informaciniais ištekliais ar ypatingos svarbos informacine infrastruktūra, jos projektavimu, kūrimu, diegimu, modernizavimu ir kibernetinio saugumo užtikrinimu, pirkimo dokumentuose turi iš anksto nustatyti, kad paslaugų teikėjas, darbų atlikėjas ar įrangos tiekėjas užtikrina atitiktį Reikalavimams (interaktyvi nuoroda: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/94365031a53411e8aa33fe8f0fea665f/asr>)

5.9.3. 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB;

5.9.4. Organizacinių ir techninių kibernetinio saugumo reikalavimų, taikomų kibernetinio saugumo subjektams, aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 13 d. nutarimu Nr. 818 „Dėl Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymo įgyvendinimo“ (aktuali redakcija);

5.9.4. Kiti Lietuvos Respublikos teisės aktai, reglamentuojantys valstybės informacinių išteklių ir duomenų saugą.

5.9.5. Įsigaliojus naujiems Europos Sąjungos ar Lietuvos Respublikos teisės aktams, ar jų pakeitimams, susijusiems su paslaugų vykdymu, teikėjas privalo vykdyti tokių teisės aktų nuostatas nuo jų įsigaliojimo datos. Todėl kiekviena šioje Techninėje specifikacijoje nurodyta reikalavimų nuostata, neatitinkanti įsigaliojusio naujojo Europos Sąjungos ar Lietuvos Respublikos teisės akto ar jo pakeitimo, susijusio su paslaugomis, nuo tokio naujojo teisės akto ar jo pakeitimo įsigaliojimo datos netaikoma, o vietoj jos taikoma įsigaliojusio naujojo Europos Sąjungos ar Lietuvos Respublikos teisės akto ar jo pakeitimo, susijusi su teikiamomis paslaugomis, nuostata.

5.9.6. Paslaugų teikėjas ir Pirkėjas turės pasirašyti asmens duomenų tvarkymo sutartį.

5.9.7. Paslaugų teikėjas galės vykdyti sutartį tik Paslaugų teikėjo specialistams pasirašius Konfidencialumo pasižadėjimo formą.

5.9.8. Paslaugos vykdymui Paslaugų teikėjo darbuotojams prieiga prie Pirkėjo informacinių išteklių suteikiama tik tokios apimties, kokios reikia Paslaugos vykdymui užtikrinti. Nuotoliniai prisijungimai prie Pirkėjo informacinės infrastruktūros (jeigu tokie bus būtini paslaugai vykdyti) suteikiami taip, kaip numatyta šios techninės specifikacijos 5.9 punkte.

5.9.10. Paslaugų teikėjui viešai neskelbtina informacija teikiama tik tokios apimties, kuri būtina viešojo pirkimo Sutarčiai vykdyti. Paslaugų teikėjas turi imtis visų teisinių, techninių ir organizacinių priemonių iš Pirkėjo gautai informacijai apsaugoti, todėl Paslaugų teikėjui nustatomi bent tokie pagrindiniai informacijos saugumo reikalavimai:

• neatskleisti ir neperduoti kitiems fiziniams ar juridiniams asmenims iš Pirkėjo viešojo pirkimo sutarties vykdymo metu gautos informacijos, užtikrinti tinkamą jos saugumą, laikyti ją paslaptyje ir pasibaigus viešojo pirkimo sutarties galiojimui;

• užtikrinti, kad Paslaugų teikėjo paskirti specialistai, kurie vykdys viešojo pirkimo sutartį, saugos duomenų paslaptį, tiek viešojo pirkimo sutarties vykdymo metu, tiek pasibaigus viešojo pirkimo sutarties vykdymui;

• apie informacijos atskleidimo ar perdavimo kitiems fiziniams ar juridiniams asmenims faktą ar kitokį informacijos saugumo pažeidimą nedelsiant, jei įmanoma, praėjus ne daugiau kaip 24 valandoms nuo galimo informacijos saugumo pažeidimo nustatymo informuoti Pirkėją ir imtis visų būtinų veiksmų, siekiant užkirsti kelią tolesniam informacijos atskleidimui.

5.9.11. Visi informacijos saugumo reikalavimai, taikomi Paslaugų teikėjui, yra taikomi ir jo subteikėjams ir kitais pagrindais pasitelkiamiems ūkio subjektams.

5.9.12. Nuotoliniams prisijungimams prie Pirkėjo informacinių išteklių keliami šie reikalavimai:

• Nuotolinis prisijungimas yra galimas tik naudojantis virtualiuoju privačiu tinklu (*angl. Virtual private network, VPN*). Paslaugų teikėjas nurodo IP adresą (-us) iš kurių bus jungiamasi prie Pirkėjo serverių ar kitos informacinės infrastruktūros;

• Kiekvienam Teikėjo paskirtam specialistui, atitinkančiam Pirkėjo paslaugų pirkimo sąlygose nustatytus kvalifikacinius reikalavimus (jeigu tokie taikomi), sudaromas unikalus naudotojo vardas ir slaptažodis, kurie perduodami Paslaugų teikėjo specialistui asmeniškai arba siunčiami elektroniniu paštu, užšifruotame dokumente. Slaptažodis perduodamas atskirai nuo prisijungimo vardo;

• Paslaugų teikėjui nutraukus darbo santykius su paskirtu vykdyti paslaugų teikimo sutartį specialistu, Paslaugų teikėjas nedelsiant turi informuoti apie tai Pirkėją, kuri nedelsiant panaikina nurodyto specialisto naudotojo vardą ir slaptažodį ir (arba) užblokuoja prieigą prie Pirkėjo serverių ar kitos informacinės infrastruktūros;

• Paslaugų teikėjo specialistui suteiktas naudotojo vardas nekeičiamas ir negali būti suteiktas kitam Teikėjo paskirtam specialistui.

5.9.13. Teikėjo darbuotojams draudžiama savavališkai, be Pirkėjo sutikimo (leidimo) atlikti Pirkėjo IT infrastruktūros ir kitų informacinių išteklių keitimus

1. **Žaliojo viešojo pirkimo reikalavimai**

|  |  |
| --- | --- |
| **ŽVP sąlygos** | **Atitiktį pagrindžiantys įrodymai** |
| Nematerialaus pobūdžio paslauga.  Nėra numatomas reikšmingas poveikis aplinkai, nesukuriamas taršos šaltinis, negeneruojamos atliekos. Ne mažiau kaip 90% Paslaugų teikiamos nuotoliniu būdu. | Tiekėjo laisvos formos rašytinis patvirtinimas, kad atitinka nustatytą reikalavimą. |

1. **PASLAUGŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI** 
   1. Paslaugų teikėjas privalo paruošti ir kas mėnesį iki naujo mėnesio 10 dienos pateikti per praėjusį mėnesį Paslaugų teikėjo atliktų paslaugų ataskaitas, kuriose turi būti nurodyta:

• Kreipinių ir incidentų ataskaitą, kurioje turi būti nurodoma visų praeito mėnesio Centralizuotoje pagalbos tarnyboje užfiksuotų incidentų sąrašas, nurodant tikslias incidentų registravimo, reakcijos ir išsprendimo datas, trumpus incidentų aprašymus, priežasčių analizė (sprendimo būdai), unikalius incidentų numerius.

• Paslaugų teikimo laikas: darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val.;

• Aptarnavimo darbo valandos – darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val.;

• Reagavimo laikas – ne daugiau kaip 1 darbo val. nuo užregistravimo Teikėjo pagalbos tarnybos portale;

• Darbingumo atstatymo laikas incidentams – ne daugiau kaip 6 darbo val. nuo užregistravimo Teikėjo pagalbos tarnybos portale;

• Pakeitimų įvykdymo laikas – ne daugiau kaip 10 darbo val. nuo užregistravimo Teikėjo pagalbos tarnybos portale

• Operacinių sistemų pataisymų paketų (*angl. updates, service pack*) diegimas turi būti vykdomas ne rečiau kaip kartą per mėnesį.

1. **KOKYBĖ IR TRŪKUMŲ PAŠALINIMAS**
   1. Pavėluotai išspręstų kreipinių ir incidentų ataskaitą, kurioje turi būti nurodoma visų praeito mėnesio Centralizuotoje pagalbos tarnyboje užfiksuotu pavėluotai išspręstu kreipinių ir incidentų sąrašas (aprašymas turi būti kreipinių turi būti toks pats kaip ir kreipinių ir incidentų ataskaitoje).
   2. Problemų valdymo ataskaita, kurioje privaloma atlikti analizę ir pateikti išvadas dėl galimų optimizavimo ir rizikų mažinimo veiksmų.