

MUKIS INFORMACINĖS SISTEMOS KŪRIMO IR DIEGIMO DARBAI

PROJEKTO VALDYMO PLANAS

Data: 2022-06-06 d.

Versija: v1.0

Paslaugos teikėjas: UAB „Dizaino kryptis“

Užsakovas: Lietuvos mokinių neformaliojo švietimo centras

Pagrindas: Pirkimo-pardavimo sutartis pasirašyta 2022-05-11d.

Projektas: „**MUKIS informacinės sistemos kūrimo ir diegimo darbai**“

Parengė: Vaiva Lukminaitė, projekto vadovė

Kontaktai: vaiva@kryptis.lt, +370 5 2126 036

Dokumento keitimo istorija:

Versija	Data	Pastabos	Autorius
v0.1.	2022-05-19	Projekto valdymo planas. Pirminė versija derinimui	UAB Dizaino kryptis
v0.2	2022-05-30	Pataisymai pagal pastabas	UAB Dizaino kryptis
v1.0	2022-06-06	Korekcijos. Versija pasirašymui	UAB Dizaino kryptis

Dokumento rengėjai:

Vardas, Pavardė	Pareigos
Vaiva Lukminaitė	Projekto vadovė

Dokumentą tvirtinančios šalys:

Atsakingas Paslaugos teikėjo asmuo	Atsakingas Užsakovo asmuo
Vaiva Lukminaitė UAB „Dizaino kryptis“ Direktorė El. p. vaiva@kryptis.lt Tel. Nr. +370 5 2126 036	Ina Griazina Lietuvos mokinių neformaliojo švietimo centras Lietuvos mokinių neformaliojo švietimo kokybės ir stebėsenos skyriaus metodininkė El. paštas: ina.griazina@lmnsc.lt Tel. Nr. +370 6 8307 510

TURINYS

1. Dokumento paskirtis	4
2. Sąvokos	4
3. Projekto organizacinė struktūra	4
3.1. Projekto dalyvių funkcijos ir atsakomybės	5
3.2. Projekto dalyvių kontaktiniai duomenys	9
3.3. Projekto komunikavimo procedūrą	11
4. Projekto įgyvendinimo ir vystymo etapai, rezultatai ir terminai	11
4.1. Projekto rezultatų pateikimas, priėmimas ir tvirtinimas	11
4.2. Projekto etapai, veiklos, veiklų rezultatai ir terminai	13
5. Dokumentų saugojimas ir perdavimas	18
6. Projekto užbaigimo ir galutinių rezultatų perdavimo procedūra	18
7. Susitarimai dėl dokumentų formato ir jų versijų kontrolės	19
7.1. Dokumentų raštvedybos taisyklės	19
7.2. Dokumentų derinimas	20
8. Susitarimai dėl programinės įrangos versijavimo ir diegimo	21
9. Garantinio aptarnavimo ir projekto vystymo procedūra	23
9.1. Incidentų būsenų diagramos	24
9.2. Incidento registravimo forma	25
9.3. Incidentų registravimas ir statuso valdymas garantinės priežiūros metu	25
9.3.1. Pirminis rastų incidentų filtravimas	25
9.3.2. Incidento registravimas	26
9.3.3. Incidento sprendimo eiga	28
9.3.4. Incidento ištaisymo realizavimas	29
9.3.5. Incidento ištaisymo tikrinimas	29
9.3.6. Incidento atidarymas	29
9.3.7. Incidento prioritetas	30
9.3.8. Incidento sprendimo vėlavimas	31

1. DOKUMENTO PASKIRTIS

Šis projekto valdymo planas yra skirtas „MUKIS informacinės sistemos kūrimo ir diegimo darbai“ (toliau – Projektas) projekto organizacinei grupei. Šiame dokumente detalizuojami: Projekto valdymo struktūra, projekto darbo grupės nariai ir jų atsakomybės, projekto įgyvendinimo etapai, jų rezultatai (pateiktys) ir terminai (detalus Projekto darbų vykdymo grafikas), o taip pat Projekto valdymo procedūros:

- reikalavimų apimčių nustatymo procedūrą (valandų apskaičiavimo ir pagrindimo);
- vystymo paslaugų užsakymo ir realizavimo procedūrą;
- susitarimai dėl programinės įrangos versijų ir diegimo;
- susitarimai dėl projekto dokumentų ir jų versijų kontrolės;
- susitarimai dėl projekto dokumentų formato kontrolės.

2. SĄVOKOS

1 lentelė. Sąvokos

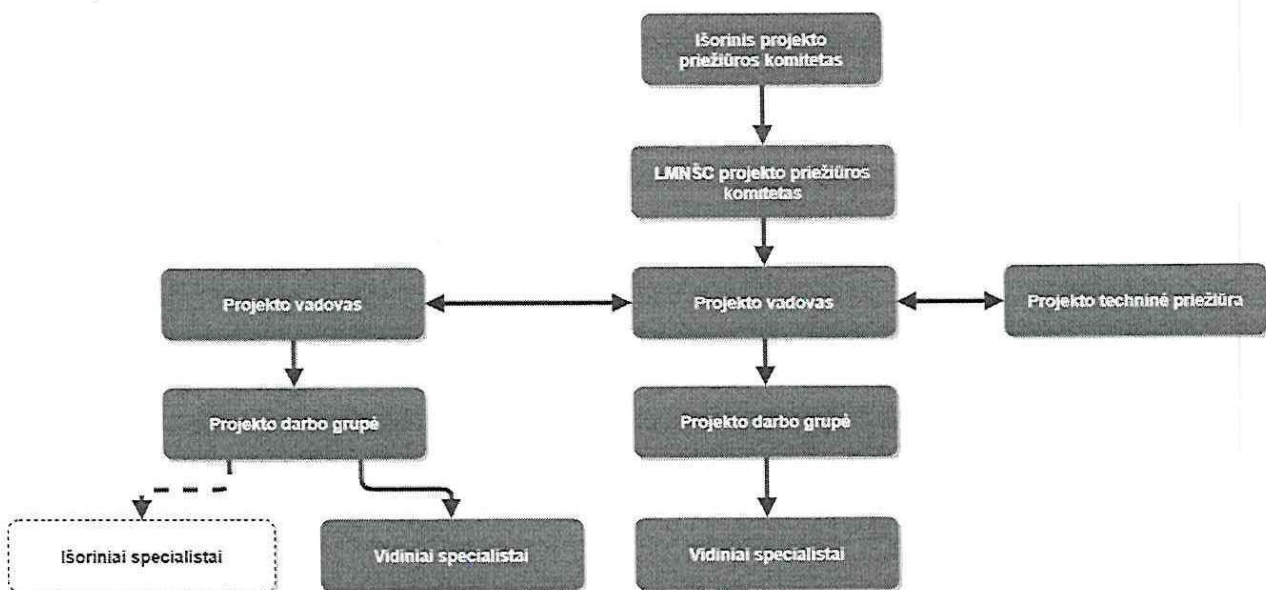
Sąvoka/Santraupa	Paiškinimas
Jira	Klientų savitarnos sistema, kurioje Užsakovas registruoja, o Paslaugos teikėjas priima, detalizuoja, sprendžia registruotas užduotis. (https://jira.kryptis.lt/servicedesk/customer/portal/)
Paslaugos teikėjas	UAB „Dizaino kryptis“
Produktas	Sutarties vykdymo metu sukurta MUKIS sistema
Sutartis	Pirkimo-pardavimo sutartis pasirašyta 2022-05-11
Projektas	MUKIS informacinės sistemos kūrimo ir diegimo darbai
PDG	Užsakovo Projekto darbo grupė
Planas	MUKIS projekto valdymo planas
TVS	Turinio valdymo sistema
Užsakovas	Lietuvos mokinių neformaliojo švietimo centras

3. PROJEKTO ORGANIZACINĖ STRUKTŪRA

Paslaugos teikėjas ir Užsakovas, siekdami užtikrinti kokybišką projekto įgyvendinimą Sutartyje reglamentuotomis sąlygomis, numato tokius organizacinės struktūros formavimo principus:

- Suformuoti PDG, atsakingą už informacijos teikimą, projekto tarpinių rezultatų priėmimą ir tvirtinimą ir kt. funkcijas Užsakovo organizacijoje.
- Paskirti Užsakovo atstovą (toliau – PDG vadovą), kuris bus atsakingas už projekto įgyvendinimo koordinavimą Užsakovo organizacijoje.

- Paslaugos teikėjas iš savo pusės paskiria Projekto vadovą (*toliau - Projekto vadovas*) atsakingą už projekto įgyvendinimą, projekto planavimą, organizavimą ir kontrolę, Paslaugos teikėjo darbo grupės darbo organizavimą.
- Paslaugos teikėjas sudaro projekto darbo grupę (*toliau – Projekto darbo grupė*), į kurią būtų įtraukti pasiūlyme nurodyti ekspertai. Projekto komanda yra sudaroma atsižvelgiant į projekto specifiką ir konkurso reikalavimus. Kiekvienas ekspertas yra atsakingas už tam tikras funkcijas projekte bei jo rezultatus. Visi Paslaugos teikėjo paskirti ekspertai turi analogiškų projekto kūrimo patirties bei reikiamą kvalifikaciją.
- Bendradarbiavimas tarp Užsakovo ir Paslaugos teikėjo įgyvendinamas vadovaujantis 1 pav. pateikta schema.

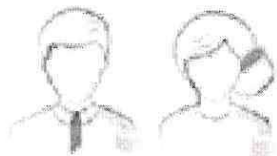


1 pav. Projekto organizacinė struktūra

3.1. PROJEKTO DALYVIŲ FUNKCIJOS IR ATSAKOMYBĖS

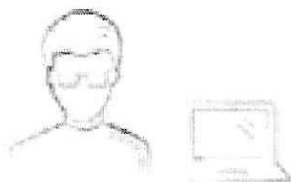
Bendra atsakomybė už Projekto įgyvendinimą tenka PDG vadovui ir Projekto vadovui. Sklandus bendradarbiavimas tarp šalių ir Užsakovo atstovų įsitraukimas yra vienas iš Projekto sėkmės faktorių. Abi šalys turi užtikrinti, jog paskirti jo atstovai kokybiškai vykdys jiems patikėtas pareigas Projekte bei turės reikiamus įgaliojimus (tiek formalius, tiek realius) sprendimų priėmimui.

UŽSAKOVO EKSPERTŲ FUNKCIJOS IR ATSAKOMYBĖS



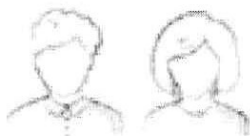
Užsakovo Projekto darbo grupė

- teikia išaiškinimą dėl projekto vizijos, reikalavimų;
- peržiūri, teikia pastabas ir/ar pritarimą Projekto valdymo planui;
- peržiūri, teikia pastabas ir/ar pritarimą projekto tarpiniams ir galutiniams rezultatams;
- atlieka Projekto reikalavimų išaiškinimą;
- surenka Paslaugos teikėjui reikalingą informaciją, teikia Projekto reikalavimų išaiškinimą;
- komunikuoja su produkto naudotojais;
- dalyvauja produkto naudojimo mokymuose.



Užsakovo projekto vadovas

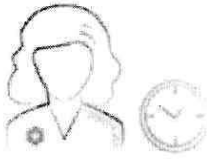
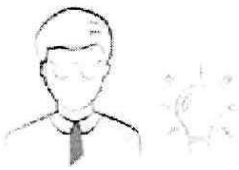
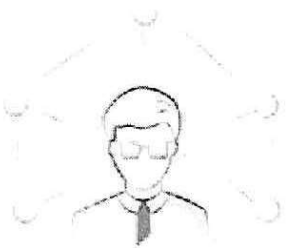
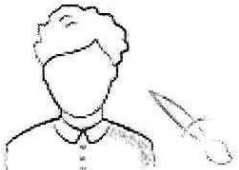
- užtikrina sklandžią komunikaciją tarp Paslaugos teikėjo ir Užsakovo atstovų, organizuoja grupių susitikimus;
- koordinuoja turinio surinkimą ir perdavimą Paslaugos teikėjui;
- užtikrina vieningą reikalavimų patikslinimų pateikimą Paslaugos teikėjui iš Užsakovo pusės.
- peržiūri tarpinius/galutinius Projekto rezultatus, teikia komentarus;
- suderina oficialius projekto dokumentus ir teikia juos pasirašyti Teikėjo atsakingam asmeniui.



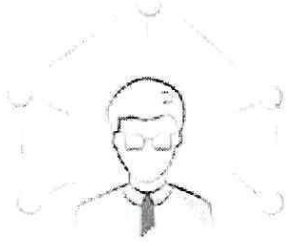
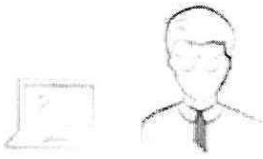
Sistemos naudotojai

- įvardija savo lūkesčius bei poreikius būsimai Sistemai;
- išbando sukurtą Sistemą;
- dalyvauja Sistemos naudojimo mokymuose;
- naudoja Sistemą pagal nustatytas funkcijas ir roles.

PASLAUGOS TEIKĖJO DARBO GRUPĖS EKSPERTŲ FUNKCIJOS IR ATSAKOMYBĖS

 Projekto vadovas	▪ rengia ir derina Projekto valdymo planą; ▪ detalizuoja projekto reikalavimus, formuoja užduotis Projekto darbo grupei, derina pakeitimus ir jų įgyvendinimą; ▪ stebi projekto įgyvendinimo rodiklius, vykdo rizikų kontrolę, inicijuoja jų prevenciją, sprendžia incidentus ir problemas; ▪ užtikrina sklandžią komunikaciją tarp suinteresuotų Projekto šalių; ▪ vykdo kuriamo Produkto kokybės bei sutartinių įsipareigojimų įgyvendinimo kontrolę; ▪ teikia ataskaitas, rengia ir pasirašo Projekto administracinius dokumentus; ▪ organizuoja tarpinių rezultatų ir galutinio produkto pristatymą PO atstovams/naudotojams, surenka ir analizuoja jų pastabas, teikia atsakymus.
 Analitikas (veiklos procesų analizės specialistas)	▪ analizuoja Užsakovo veiklą ir apibrėžia sistemos reikalavimus; ▪ rengia susitikimus su Užsakovo atstovais, kurių metu surenka informaciją reikalingą busimajai sistemai; ▪ analizuoja esamą dokumentaciją bei susijusius dokumentus; ▪ dokumentuoja analizės rezultatus, sukuria veiklos procesus, apibrėžia techninius, sąsajų ir operacinius reikalavimus bei apribojimus; ▪ atlieka surinktos informacijos peržiūrą su Užsakovo atstovais; ▪ rengia techninę dokumentaciją.
 IS architektas	▪ Projektuoja taikomąją sistemą, modulius ir duomenų bazę; ▪ Užtikrina, kad sistemos, modulių ir duomenų bazės projektai tenkintų apibrėžtus reikalavimus. ▪ Parengia būsimos Sistemos architektūrinį sprendimą.
	▪ rengia naudotojo sąsajos koncepciją; ▪ Rengia naudotojo sąsajos prototipą; ▪ Kuria naudotojo sąsajos dizainą; ▪ Rengia stiliaus gaires bei dizaino elementų biblioteką programuotojams; ▪ Teikia išaiškinimus dėl dizaino ir naudotojo patirties realizavimo;

Kompiuterinės dizainerė	grafikos	▪ Vertina dizaino techninio realizavimo kokybę, atlieka dizaino testavimą, teikia komentarus vidinei darbo grupei.
 Programuotojai		▪ analizuoja modulių, kuriems rašys kodą, specifikacijas; ▪ analizuoja modulių sąveiką sistemos architektūros kontekste; ▪ kuria veikiantį programinį kodą, atitinkantį specifikacijos reikalavimus; ▪ diagnozuoja ir taiso klaidas, aptiktas testų metu; ▪ realizuoja naudotojo sąsają, užtikrina suderinamumą su skirtingų versijų naršyklėmis ir įvairių įrenginių rezoliucijomis; ▪ išpildo techninius patogumo naudotis reikalavimus; ▪ užtikrina sprendimo naudotojo sąsajos atitikimą W3C, WAI ir kitiems standartams.
 Testuotojas		▪ rengia testavimo strategiją bei testavimo planą; ▪ kuria testavimo kodą bei vykdo testavimą; ▪ dokumentuoja testavimo rezultatus, o nesėkmingai pasibaigusius testus fiksuoja problemų protokole bei informuoja apie tai projekto vidinę darbo grupę; ▪ užtikrina problemų protokolavimą bei prioritetų skyrimą problemoms; ▪ rengia IS atitikimo projekto dokumentacijai ataskaitą.
 Projekto vadybininkas	 priežiūros	Projekto garantinės priežiūros ir plėtros etape vykdo šias funkcijas: ▪ priima Užsakovo pastabas, jas analizuoja, sprendžia incidentus ir problemas; ▪ formuoja užduotis Projekto darbo grupės ekspertams dėl Projekto priežiūros darbų įgyvendinimo; ▪ pildo Projekto aptarnavimo darbų registrą, teikia ataskaitas Užsakovui; ▪ teikia informaciją ir konsultacijas Užsakovui.
 Duomenų bazių specialistas		▪ atsakingas už duomenų bazių struktūros, duomenų struktūros projektavimą ir kūrimą; ▪ atlieka duomenų bazių valdymo sistemų projektavimą, kūrimą, keitimą, integravimą, įdiegimą ir bandymą; ▪ atsakingas už duomenų tvarkymo kryptį, dokumentų, standartų ir modelių rengimą ir įgyvendinimą;

	formuoja duomenų bazių prieigos ir naudojimo, taip pat atsarginių kopijų ir duomenų atkūrimo politikos ir procedūrų nustatymus;
 Vartotojo sąsajos patogumo nustatymo specialistas	atlieka Sistemos naudotojo sąsajos kokybės vertinimą, naudotojų poreikių analizę.
 IT saugos specialistas	- užtikrina Sistemos patikimumą ir saugumą; - atlieka informacinės saugos audito pravedimą ir kontrolę, rizikos veiksmų valdymą; - užtikrina Sistemos apsaugos veikimą ir konfigūravimą; - atlieka Sistemos apsaugos lygio testavimą ir analizę.

3.2. PROJEKTO DALYVIŲ KONTAKTINIAI DUOMENYS

Paslaugos teikėjo ir Užsakovo projekto dalyviai, jų vaidmuo projekte bei kontaktiniai duomenys komunikacijai nurodyti lentelėse žemiau.

2 lentelė. Užsakovo PDG nariai ir jų kontaktiniai duomenys

Nr.	Vardas, pavardė	Vaidmuo projekte	Kontaktai
1.	Ina Griazina	Darbo grupės vadovas	El. paštas: ina.griazina@lmnsc.lt Tel: 8 5 231 6133 Mob. +370 68307510
2.	Erika Tuinylienė	Darbo grupės techninės priežiūros narys	El. paštas: erika.tuinyliene@gmail.com

3 lentelė. Paslaugos teikėjo darbo grupės nariai

Nr.	Vardas, pavardė	Vaidmuo projekte	Kontaktai
1.	Vaiva Lukminaitė UAB Dizaino kryptis direktorė	Projekto vadovė UI-UX projektuotoja	El. paštas: vaiva@kryptis.lt Mob. tel. 8 620 28632
2.	Evaldas Inčiūra	Programuotojas Duomenų bazių specialistas	El. paštas: evaldas@kryptis.lt Tel. 8 5 2126 036
3.	Viktorija Venskelytė	Projekto priežiūros vadybininkė (<i>dalyvauja garantinės priežiūros etape</i>)	El. paštas: viktorija@kryptis.lt Tel. 8 5 2126 036
4.	Eglė Pakutinskaitė	Kompiuterinės grafikos dizainerė	El. paštas: egle.p@kryptis.lt Tel. 8 5 2126 036
5.	Linas Česnulis	Analitikas Veiklos procesų analizės specialistas	El. paštas: linas.cesnulis@kryptis.lt Tel. 8 5 2126 036
6.	Kazimieras Butkus	Informacinių technologijų architektas	El. paštas: kazimieras.butkus@nfq.lt Tel. 8 5 2126 036
7.	Aušra Balandytė	Vartotojo sąsajos patogumo nustatymo specialistė Testavimo specialistė	El. paštas: ausra.balandyte@nfq.lt Tel. 8 5 2126 036
8.	Donatas Jankauskas	IT saugos specialistas	El. paštas: donatas.jankauskas@kryptis.lt Tel. 8 5 2126 036

3.3. PROJEKTO KOMUNIKAVIMO PROCEDŪRA

Už Projekto komunikaciją tarp darbo grupės narių atsakingi abiejų šalių projektų vadovai. Komunikacija vykdoma šiomis priemonėmis:

Komunikacijos priemonė	Naudojimo kontekstas	Komunikacijos dažnumas
Telefonu	Operatyviais su projekto koordinavimu susijusiais klausimais.	Pagal poreikį
El. paštu	Tarp Projekto vadovo ir Darbo grupės vadovo vykdymo pagrindinė komunikacija su projekto įgyvendinimu susijusiais klausimais, suinteresuotiems projekto darbo grupės nariams siunčiami specializuoti klausimai ir ataskaitiniai rezultatai.	Pagal poreikį ir projekto valdymo planą
Teams	Teikiami ataskaitiniai rezultatai, su projekto vykdymu susijusiais klausimais, organizuojami reguliarūs susitikimai pagal projekto valdymo planą.	Pagal poreikį ir projekto valdymo planą
Google drive	Pateikiami ir derinami projekto ataskaitinių etapų dokumentai.	Pagal projekto valdymo planą
Jira	Klientų savitarnos sistema, kurioje Užsakovas registruoja, o Paslaugos teikėjas priima, detalizuoja, sprendžia registruotas užduotis.	Pagal projekto valdymo planą ir poreikį

4. PROJEKTO ĮGYVENDINIMO IR VYSTYMO ETAPAI, REZULTATAI IR TERMINAI

4.1. PROJEKTO REZULTATŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS IR TVIRTINIMAS

4.1.1. Rezultatų pateikimas

Paslaugos teikėjas turi pateikti PDG Projekto ketvirčio ataskaitinius rezultatus el. paštu (jei el. paštu neįmanoma pateikti, pateikiamos nuorodos į atsissiuntimo vietą). Kartu turi būti teikiamas ir etapo rezultatų priėmimo protokolas.

4.1.2. Rezultatų priėmimas

PDG ne ilgiau kaip per 5 darbo dienas turi peržiūrėti ir patvirtinti rezultatus, jei reikia – pateikti pastabas. Jei pastabos nepateikiamos per 5 darbo dienas ir Užsakovas neinformuoja Paslaugos teikėjo apie ilgesnį terminą (maksimaliai iki 7 darbo dienų)*, reikalingą pastaboms pateikti, laikoma, kad pastabų

nėra. Paslaugos teikėjas privalo atsižvelgti į Užsakovo pastabas ir reikalaujamą detalumo lygį. Dokumentas / rezultatas laikomas suderintu, kai nebelieka aktualių (neišspręstų) Užsakovo pastabų.

4.1.3. Rezultatų tvirtinimas

Paslaugos teikėjas turi pateikti PDG vadovui pataisytus/papildytus rezultatus per 5 darbo dienas, kuri ne ilgiau kaip per 5 darbo dienas patvirtina etapo rezultatus. Jei pastabos nepateikiamos per 5 darbo dienas ir Užsakovas neinformuoja Paslaugos teikėjo apie ilgesnį terminą (maksimaliai iki 7 darbo dienų)*, reikalingą pastaboms pateikti, laikoma, kad rezultatai patvirtinti.

Kiekvieno etapo rezultatai tvirtinami rezultatų priėmimo protokolu, kurį pateikia ir pasirašo Paslaugos teikėjas ir Užsakovo atsakingas asmuo PDG pritarimu.

Patvirtinus paskutinio kiekvienos iteracijos etapo rezultatų tvirtinimo protokolą ir Užsakovui pasirašius suteiktų paslaugų perdavimo-priėmimo aktą, Paslaugos teikėjas turi pateikti PVM sąskaitą-faktūrą, kurioje nurodo suteiktas paslaugas ir jų kainą.

Užsakovas paslaugų perdavimo-priėmimo aktą patvirtina per 10 kalendorinių dienų arba prašo pakoreguoti, paslaugų priėmimo-perdavimo akte nurodydamas trūkumus ir/arba argumentuotas pastabas apie neatitikimus/klaidas arba ne pilna apimtimi suteiktas paslaugas ar jų dalį.

Projekto darbų pristatymui ar komentarų aptarimui organizuojami reguliariūs abiejų šalių susitikimai. PDG vadovas ir Projekto vadovas įsipareigoja dalyvauti susitikimuose ne rečiau kaip kartą per dvi savaites.

* Užsakovo ir Paslaugų teikėjo atsakymo į paklausimus laikas:

1. Užsakovas peržiūri Paslaugos teikėjo pateiktus etapų rezultatus ir patvirtina ar pateikia komentarus ne vėliau kaip per:

- 5 darbo dienas iki 50 puslapių apimties dokumentams;
- 7 darbo dienų nuo 50 puslapių apimties dokumentams.

2. Paslaugos teikėjas atsako į Užsakovo užklausas / pastabas / komentarus ir (ar) klausimus ne vėliau kaip per:

- 5 darbo dienas iki 50 puslapių apimties dokumentams;
- 7 darbo dienų nuo 50 puslapių apimties dokumentams.

4.2. PROJEKTO ETAPAI, VEIKLOS, VEIKLŲ REZULTATAI IR TERMINAI

Siekiant Sutartyje nurodytų tikslų bei uždavinių įgyvendinimo, bus vykdomos glaudžiai susijusios Projekto veiklos. Atsižvelgiant į Užsakovo nurodytus projekto įgyvendinimo terminus, numatomi ir toliau lentelėje Nr. 4 pateikiami Projekto įgyvendinimo etapai, veiklos, jų rezultatai ir terminai.

4 lentelė. Projekto etapai, rezultatai ir terminai

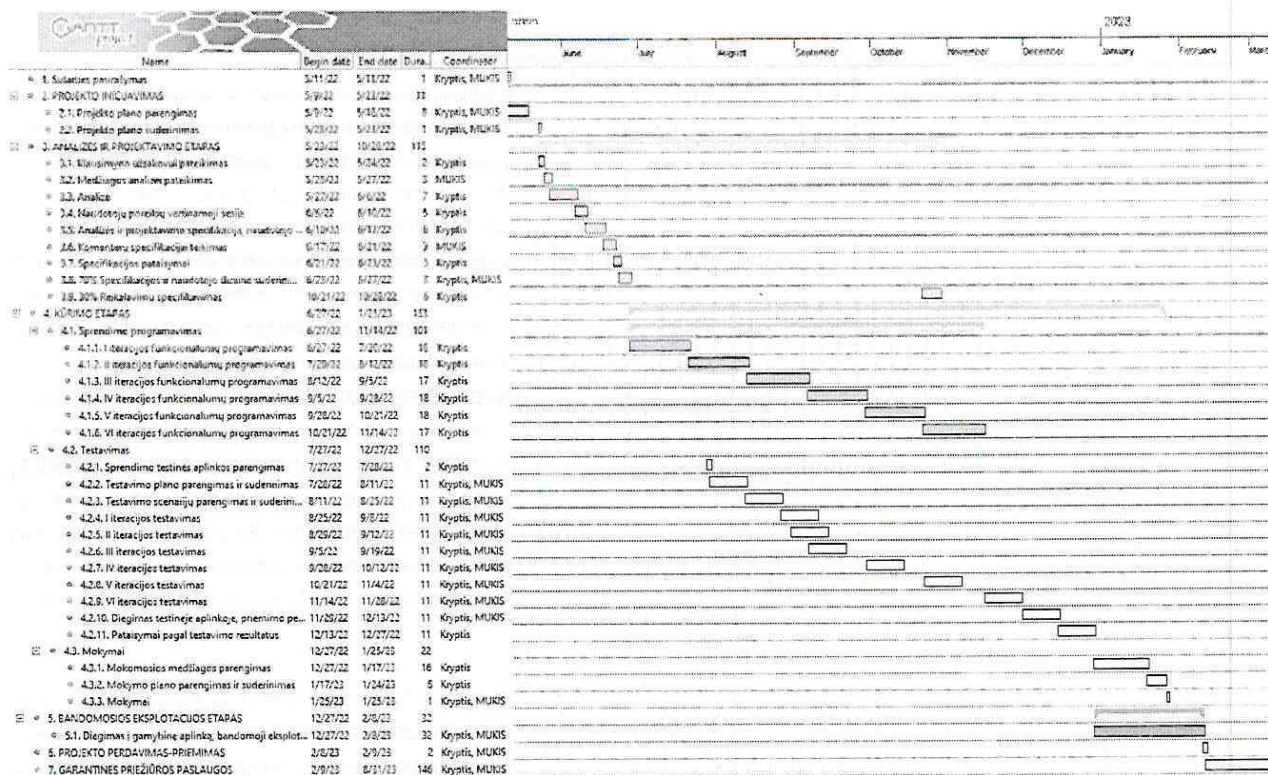
Eil. Nr.	Etapo pavadinimas	Etapo veiklos	Etapo rezultatai	Etapo terminas
I.	Projekto Inicijavimas	Parengti ir su Užsakovo suderinti Projekto valdymo planą.	Ataskaitiniai rezultatai: • Paruoštas Projekto valdymo planas kuriame detalizuojama: • projekto organizacinė struktūra, • komunikavimo procedūra, • projekto veiklų vykdymo planas, • vystymo paslaugų užsakymo ir realizavimo procedūra, • projekto užbaigimo ir galutinių rezultatų perdavimo procedūra • susitarimai dėl programinės įrangos versijų ir diegimo, • susitarimai dėl projekto dokumentų formato kontrolės • garantinio aptarnavimo procedūra.	Pradžia: 2022-05-11 Pabaiga: 2022-05-23
II.	Analizės ir projektavimo etapas	Šios fazės metu, teikėjas turi išanalizuoti MUKIS sistemą, poreikius, specifiką ir remiantis techninės specifikacijos reikalavimais ir susitikimuose su PVDG, paslaugų teikėjas turi sudaryti, apibrėžti ir specifiuoti numatytus realizuoti reikalavimus. Remiantis analizės rezultatais turi būti	Ataskaitiniai rezultatai: 1) MUKIS sistemos analizės ir projektavimo specifikacija; 2) Parengtas naudotojo sąsajos dizainas; 3) Suderinta MUKIS sistemos specifikacija; 4) Suderintas naudotojo sąsajos dizainas; 5) Susitikimų protokolai.	Pradžia: 2022-05-23 Pabaiga: 2022-10-28

		suprojektuojami funkcionalumai. Detalios analizės ir specifikavimo rezultatus paslaugų teikėjas turi pristatyti PVDG.		
III.	Kūrimo etapas	Šios fazės metu, remiantis analizės ir projektavimo etapo rezultatais yra sukuriamas MUKIS sistema.		
3.1.	Sprendimo programavimas	Vykdo reikalingus programavimo ir konfigūravimo darbus (savo kūrimo aplinkoje), įgyvendina funkcinius ir nefunkcinius reikalavimus; Atlieka komponentų (angl. unit) testavimą, vidinį saugumo testavimą, IS vidinį testavimą, sąsajų su kitomis sistemomis ir registras (integravimo) testavimą ir parengia vidinio testavimo ataskaitą. Vykdo IS kūrimo demonstracijas	Ataskaitiniai rezultatai: - Vidinio testavimo ataskaita, kurioje aprašyti atlikto vidinio saugumo testavimo rezultatai ir priėmimo testavimo rezultatai (apimtis, vykdymo metodika, naudoti testavimo scenarijai, testavimo tipai, procedūra, testavimo aplinka); - Parengta programinė įranga diegimui.	Pradžia: 2022-06-27 Pabaiga: 2022-11-14
3.2.	Testavimas	Šio etapo metu atliekamas sukurto sprendimo testavimas.	Ataskaitiniai rezultatai: - Testavimo planas ir metodika - Testavimo scenarijai - Vidinio testavimo ataskaita - Priėmimo-perdavimo testavimo ataskaita - Saugos ir atsparumo įsilaužimams testavimas - Automatinių testų ataskaitos - Vartotojų sąsajos patogumo nustatymo ir atitikties pritaikomumo negalią turintiems asmenims	Vykdoma paraleliai programavimo etapams ir bandomosios eksploatacijos etapams. Pradžia: 2022-07-27 Pabaiga: 2022-12-27

			reikalavimams testavimo ataskaita	
			Susitikimų protokolai	
3.3.	Mokymai	Šio etapo metu atliekamas sukurto sprendimo naudotojų mokymai.	Ataskaitiniai rezultatai: - Mokymų medžiaga (darbuotojų ir naudotojų instrukcijos) - Mokymų planas - Mokymų ataskaita (video įrašas)	Pradžia: 2022-12-27 Pabaiga: 2023-01-25
IV.	Bandomosios eksploatacijos etapas	Atliekama bandomoji eksploatacija su naudotojais užsakovo realioje aplinkoje, fiksuojamos klaidos, atliekami pataisymai pagal Užsakovo/naudotojų pateiktas pastabas	Ataskaitiniai rezultatai: 1) Bandomosios eksploatacijos planas į kurį įtraukta ir duomenų migracijos planas; 2) Duomenų, reikalingų bandomajai eksploatacijai migravimas; 3) Apkrovos (greitaveikos) testavimas ir ataskaita; 4) Bandomosios eksploatacijos žurnalas; 5) susitikimų protokolai	Pradžia: 2022-12-27 Pabaiga: 2023-02-08
V.	Projekto perdavimas ir priėmimas, eksploatacija	Vyksta projekto priėmimo akto sudarymas	Pasirašomas MUKIS kūrimo darbų priėmimo – perdavimo aktas. Programinio kodo perdavimas Užsakovui.	Pradžia: 2023-02-08 Pabaiga: 2023-02-09
VI.	Garantinės priežiūros paslaugos	Garantinės priežiūros paslaugos pagal garantinės priežiūros procedūra	Garantinės priežiūros procedūros aprašas Prisijungimai prie Jira Service desk	Pradžia: 2023-02-09 Pabaiga: 2023-08-31 (plius 36 mėn. po karjeros projekto pabaigos galutinis)

„MUKIS informacinės sistemos kūrimo ir diegimo darbai“
Projekto valdymo planas v1.0

				terminas iki 2026-08-31)



1 pav. Projekto įgyvendinimo grafikas

5. DOKUMENTŲ SAUGOJIMAS IR PERDAVIMAS

Paslaugos teikėjas detalizuoja Projekto kūrimo ir vystymo užduotis, reikalavimus ir apimtis bei patalpina Projekto dokumentaciją dokumentų archyve „Google drive“, kuris pasiekiamas per šią nuorodą (nuoroda, bus aktyvi tik projekto vykdymo laikotarpiu):

<https://drive.google.com/drive/folders/1v5xdDF2c3IIx8pPaGc64KiRylSGyx3TR?usp=sharing> ir esant poreikiui iš Užsakovo pusės, PDG „Teams“ paskyroje. Projekto pabaigoje visa projekto medžiaga suarchyvuojama ir perduodama Užsakovui.

JIRA sistemoje Užsakovo įgalioti atstovai atlieka šiuos veiksmus (garantinio aptarnavimo etapuose):

- registruoja klaidas;
- nustato užduočių įgyvendinimo statusą;
- teikia atsakymus, komentarus ir papildomą medžiagą, reikalingą užduočių įgyvendinimui;
- peržiūri įgyvendintas užduotis ir jų rezultatus, teikia pastabas, stebi užduočių įgyvendinimo statusą.

6. PROJEKTO UŽBAIGIMO IR GALUTINIŲ REZULTATŲ PERDAVIMO PROCEDŪRA

Paslaugos teikėjo Projekto vadovas pateikia PDG galutinius rezultatus, numatytus 9 lentelėje, pagal skyriuje Nr. 9 „Susitarimai dėl dokumentų formato ir jų versijų kontrolės“ nustatytą formatą.

9 lentelė. Galutiniai projekto rezultatai

Nr.	Rezultato pavadinimas	Rezultato kodas	Ruošia
1.	Galutinė ataskaita	GA	Paslaugos teikėjo Projekto vadovas
2.	Programinės įrangos instaliacinis paketas	-	Programuotojas
3.	Galutiniai programinės įrangos išeities tekstai (kodas)	-	Programuotojas
4.	Projektinė dokumentacija (visi projekto metu sukurti dokumentai)	-	Paslaugos teikėjo Projekto vadovas

Galutiniai projekto rezultatai perduodami PDG bei įforminami galutinių projekto rezultatų protokolu, kurį pasirašo PDG vadovas ir Paslaugos teikėjo Projekto vadovas.

Galutinės projekto ataskaitos projektas pateikiamas vėliausiai 10 darbo dienų iki sutarties vykdymo pabaigos. Galutinė projekto ataskaita turi būti pateikta ne vėliau kaip iki sutarties pasibaigimo dienos. Galutinę projekto ataskaitą tvirtina PDG vadovas ir Paslaugos teikėjo Projekto vadovas pasirašydami.

7. SUSITARIMAI DĖL DOKUMENTŲ FORMATO IR JŲ VERSIJŲ KONTROLĖS

7.1. DOKUMENTŲ RAŠTVEDYBOS TAISYKLĖS

Susitarimo tikslas yra apibrėžti bendras projekto dokumentų rengimo gaires, kurios bus naudojamos visiems projekto metu rengiamiems dokumentams. Paslaugos teikėjas pateikia Užsakovui dokumentus lietuvių kalba. Po kiekvienos vystymo užduoties funkcinės specifikacijos, duomenų struktūrų ir sąsajų aprašo, sukurtų turinio valdymo sistemos modulių aprašymai ir instrukcijos dokumentacija pateikiama kaupiamuoju būdu. Dokumentai bus rengiami ir perduodami derinimui .docx formatu, pasirašymui .pdf formatu. Tarpiniai ir ataskaitiniai susitikimai turi būti protokoluojami. Paslaugos teikėjas po kiekvieno tarpinio ar ataskaitinio susitikimo pateikia Užsakovui susitikimo protokolą derinimui. Protokolo forma nustato Užsakovas.

Dokumento antraštėje turi būti:

- Projekto pavadinimas;
- Dokumento pavadinimas.

Dokumento išnašose turi būti:

- Dokumento rengėjas,
- Dokumento versija.

Dokumento viršelyje turi būti:

- Dokumento pavadinimas;
- Dokumento versija;
- Paskutinė dokumento koregavimo data;
- Sutarties, pagal kurią ruošiamas dokumentas, numeris ir data;
- Projekto pavadinimas
- Paslaugos teikėjas
- Asmenys, atsakingi už dokumento tvirtinimą.

Dokumento įvade turi būti:

- Dokumento turinys;

- Dokumento paskirtis;
- Dokumente naudojamos sąvokos;

Dokumento tvirtinimo lapas

Dokumento tvirtinimo lapas įtraukiamas tik tada, jei dokumentas yra tvirtinamas Užsakovo (PDG vadovo ar įgalioto atstovo) ir Paslaugos teikėjo (projekto vadovo ar įgalioto atstovo) parašais. Tvirtinimo lape turi būti dvi lentelės:

- Suderinta (Paslaugos teikėjo įgalioto atstovo pareigos, vardas, pavardė, data ir parašas);
- Patvirtinta (Užsakovo įgalioto atstovo pareigos, vardas, pavardė, data ir parašas).

Dokumento istorijos lapas

Dokumento pakeitimų lape turi būti:

- Dokumento versijos;
- Versijos išleidimo data;
- Aprašas, kas pasikeitė atitinkamoje versijoje;
- Pakeitimų autorius.

7.2. DOKUMENTŲ DERINIMAS

Visi dokumentai yra derinami „Google Docs“ sistemoje. Kiekvienam dokumentui Paslaugos teikėjo Projekto vadovas sukuria unikalią nuorodą, kurią pateikia Užsakovo PDG vadovui derinimui. Paslaugos teikėjas pateikia dokumentą derinimui. PDG atsakingi asmenys prisijungia prie „Google Docs“ sistemos naudodamiesi asmeninius arba bendruosius prisijungimus, teikia dokumentams pastabas arba atlieka juose korekcijas. Korekcijos gali būti atliekamos tik su vardiniais gmail.com prisijungimais. Visos dokumento versijos yra automatiškai išsaugomos sistemoje. Paslaugos teikėjas, atsižvelgdamas į pastabas, atlieka sekančius galimus veiksmus:

- Pakoreguoja dokumentą ir atsako į komentarą. Komentaro autorius peržiūri korekciją ir jei neturi pastabų žymi komentarą kaip „Išspręstą“;
- Pateikia pastabą komentarui, į kurią turi atsakyti komentaro autorius;
- Neatlieka jokių korekcijų ir pažymi komentarą kaip išspręstą, pateikdamas paaiškinimą.

PDG atsakingi asmenys, informuoti apie dokumento versijos atnaujinimą, atlieka sekančius galimus veiksmus:

- Peržiūri atsakymus į komentarus ir pateikia papildomus paaiškinimus;
- Peržiūri pagal komentarus atliktas dokumento korekcijas bei jas patvirtina arba grąžina į sprendimo būseną.

Su PDG suderintu dokumentu laikomas tas dokumentas, kuris neturi aktualių/neišspręstų komentarų.

10 lentelė. Tvirtinimui teikiami dokumentai pagal sekančią numeracijos tvarką

Nr.	Ivykis	Versija
1.	Sukurtas naujas dokumentas pateikiamas Užsakovui	0.01
2.	Paslaugų teikėjas pataiso dokumentą pagal Užsakovo pastabas	0.02
3.		
4.	PDG vadovas nusprendžia, kad dokumentas tinkamas – dokumentas patvirtinamas	1.00
5.	Inicijuojamas 1 pakeitimas	1.00
6.	Paslaugų teikėjas pakeičia dokumentą	1.01
7.		

8. SUSITARIMAI DĖL PROGRAMINĖS ĮRANGOS VERSIJAVIMO IR DIEGIMO

Paslaugos teikėjas sukompiliuotas ir paruoštą perduoti MUKIS Sistemos kodą talpina Paslaugos teikėjo GIT versijų valdymo sistemoje. Užsakovas pasiima naujausią MUKIS Sistemos kodą prisijungęs prie Paslaugos teikėjo GIT su suteiktais prisijungimais. Apie naujai tarnybinėje stotyje patalpintą MUKIS versiją, kurią nori pateikti, Paslaugos teikėjo Projekto vadovas informuoja PVDG narius siųsdamas el. laišką bei nurodydamas šią informaciją:

- Versijoje įtrauktas visos aplikacijos kodas;
- Išankstines sąlygas diegimui (DB atstatymas, įdiegtos ankstesnės versijos ir pan.);
- Diegimo eiliškumą;
- Komentarai, kokie pakeitimai įtraukti į versiją;
- Kitą diegimui reikalingą informaciją.

Kūrimo, priežiūros ar vystymo iteracijų atveju, versijos negali būti apjunginėjamos ir teikiamos kartu, nebent to prašo Užsakovas. Priežiūros versijas Paslaugos teikėjo Projekto vadovas teikia kiekvieną savaitės penktadienį, išskyrus jei tai prieštarauja projekto valdymo plane nurodytiems incidentų sprendimo terminams. Sukūrimo iteracijų ir vystymo versijos teikiamos pagal užduotyje nustatytą darbų atlikimo grafiką.

8.1. SISTEMOS VERSIJAVIMO TAISYKLĖS

Aplikacijų rinkmenų pavadinimai sudaromi prie rinkmenos pavadinimo pridėdant versijos numerį ir datą. Versijos numeris sudaromi šia tvarka <pagrindinės versijos numeris>.<pakeitimo versijos numeris>.<skaitliukas>, kur

- <pagrindinės versijos numeris> - 2;
- <pakeitimo versijos numeris> - plėtros etapų skaitliukas, pradedant nuo 1.
- <skaitliukas> - bendras aplikacijos kompiliavimo skaitliukas.

8.2. VERSIJŲ DIEGIMAS

Naujai pateiktas Paslaugos teikėjo versijas MUKIS administratorius (priklausantis paslaugos teikėjo komandai) per 3 d. d. įdiegia į MUKIS testinę aplinką, MUKIS administratoriui siunčia diegimo ataskaitą (log'ą) txt formatu ir informuoja jeigu diegimo metu buvo nustatytos klaidos (netaikoma pirmajam MUKIS diegimui). Paslaugos teikėjo Projekto vadovas nagrinėja diegimo ataskaitą (log'ą) ir operatyviai informuoja MUKIS administratorių apie tolimesnius veiksmus. Paslaugos teikėjas per 1 d. d. turi pateikti pataisytą versiją, o jei to nepavyksta padaryti informuoti MUKIS administratorių ir PDG vadovą.

PDG nariai visais atvejais atlieka priėmimo testavimą visoms naujoms versijoms ir priima sprendimą dėl diegimo į darbinę aplinką:

- priežiūros versijoms ne ilgiau nei per 3 d. d. nuo versijos pateikimo;
- vystymo ir sukūrimo iteracijų versijoms ne ilgiau nei numatytas laikas, skirtas priėmimo testavimui darbų atlikimo grafike.

Jei versijos nėra diegiamos į darbinę aplinką pagal šiuos laiko terminus, MUKIS administratorius arba PDG vadovas informuoja Paslaugos teikėją apie priežastis ir papildomai reikiamą dienų skaičių sprendimui priimti.

9. GARANTINIO APTARNAVIMO IR PROJEKTO VYSTYMO PROCEDŪRA

Projekto vystymo ir garantinio aptarnavimo paslaugos teikiamos pagal pasaulinį informacinių technologijų paslaugų kokybės valdymo standartą **ISO/IEC 20 000**, kuris užtikrina teikiamų paslaugų patikimumą, nustatytą operatyvumo bei kokybės rodiklių išpildymą, aptarnavimo proceso kokybę bei kontrolę, komunikacijos tarp Užsakovo ir Paslaugos teikėjo darbuotojų efektyvumą.

Paslaugos teikiamos pagal Sutartyje su Užsakovu nustatytus paslaugų lygius (angl. *SL-service level*) vadovaujantis toliau aprašyta procedūra. Paslaugos teikėjas užtikrina garantinio aptarnavimo paslaugas sutarties vykdymo laikotarpiu ir ne mažiau, kaip 36 mėnesius po Projekto pabaigos. Projekto pabaiga: 2023-08-31, dar 36 mėn. po projekto pabaigos t. y. iki 2026-08-31.

Klientų savitarnos sistema

Projekto vystymo ir garantinio aptarnavimo paslaugų teikimui naudojamas „Klientų savitarnos sistema“ – Jira Service Desk pasiekiamas adresu <https://jira.kryptis.lt/servicedesk/customer/portal/>. Užsakovo įgaliotam asmeniui suteikiami prisijungimai prie sistemos, kurioje jis turės sekančias galimybes:

- registruoti užklausas;
- pranešti apie klaidą;
- sekti užklauskos įvykdymo statusą;
- pridėti papildomus stebėtojus;
- peržiūrėti visų užklausų istoriją;
- gauti pranešimus el. paštu apie užklauskos statuso pokyčius;
- komentuoti vykdomas užklausas.



Plačiau apie sistemos galimybes žiūrėkite video pristatymą.

PDG nariams suteikiami JIRA naudotojai

11 lentelė. Naudotojų prisijungimai

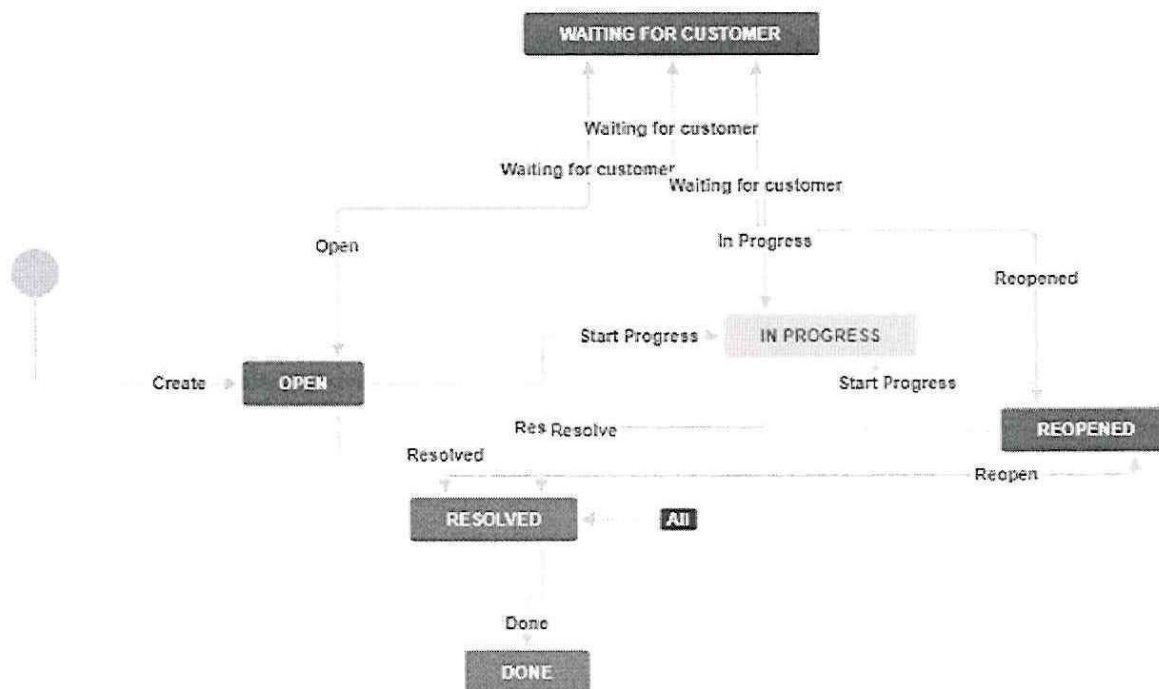
Naudotojas	El. paštas
Ina Griezina	El. paštas: ina.griezina@lmnsc.lt

Mindaugas Žemaitis

El. paštas: mindaugas.zemaitis@gmail.com

Pastaba: JIRA laiškų gaus kiekvienas naudotojas į savo el. paštą (žr. 11 lentelę).

9.1. INCIDENTŲ BŪSENŲ DIAGRAMOS



2. pav. Incidentų būsenų diagrama

9.2. INCIDENTO REGISTRAVIMO FORMA

Helpdesk / KRYPTIS helpdesk support

Notification of the error/problem

Raise this request on behalf of

Viktorija Venskelyte

Error / Problem title

Browser and operating system version (optional)

Link (optional)

Description (optional)

Importance (optional)

Medium

Due Date (optional)

Attach a file (optional)

Drag and drop files, paste screenshots, or browse

Create Cancel

Provide a link in the information system, where the error was detected.

Describe how functionality should work

3 pav. Incidento registravimo forma JIRA sistemoje

9.3. INCIDENTŲ REGISTRAVIMAS IR STATUSO VALDYMAS GARANTINĖS PRIEŽIŪROS METU

9.3.1 Pirminis rastų incidentų filtravimas

PDG nariai renka pranešimus apie MUKIS incidentus, gautus iš sistemos naudotojų. Gauta

informacija yra analizuojama ir filtruojama, bandant atskirti sistemos neatitikimus nuo naujo funkcionalumo reikalavimų bei problemų, iškilusių dėl neteisingo MUKIS funkcionalumo interpretavimo, darbo tvarkos neatitikimų ar dėl kitų su sistemos funkcionalumu nesusijusių problemų ir organizacinių klausimų.

Visi (tiek Paslaugos teikėjo nustatyti, tiek Užsakovo pastebėti) MUKIS incidentai turi būti registruojami Paslaugos teikėjo pranešimų valdymo sistemoje <https://jira.kryptis.lt/servicedesk/customer/portal/6> užpildžius formą „Notification of the error/problem“.

Garantinė priežiūra turi būti teikiama darbo dienomis darbo laiku, t. y. nuo aštuntos (8.00 val.) iki septynioliktos valandos (17.00 val.) pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais ir ketvirtadieniais ir nuo aštuntos (8.00 val.) iki penkioliktos valandos keturiasdešimt penkių minučių (15.45 val.) – penktadieniais. MUKIS incidentų prioritetai ir reakcijos laikas – laikas, per kurį Paslaugos teikėjas įsipareigoja sureaguoti į registruotą MUKIS veikimo sutrikimą ir jį pašalinti per įmanomai trumpą laiką, bet ne ilgiau nei numatyta 13 lentelėje. Visi incidentai skirstomi į keturių prioritetų sutrikimus, atsižvelgiant į jų poveikį Užsakovo galimybėms sėkmingai vykdyti kasdienę veiklą. Kokio prioriteto sutrikimas sprendžia Užsakovo atstovai.

MUKIS PVDG narių Paslaugos teikėjo pranešimų valdymo sistemoje (JIRA) užregistruoti incidentai yra laikomi oficialiai pateikti Paslaugos teikėjui.

9.3.2. Incidento registravimas

PVDG nariai registruoja naują incidentą JIRA sistemoje (3 pav.) užpildo privalomus laukus vadovaujantis 12 lentelė. nurodyta informacija.

12 lentelė. Incidento registravimo atveju pildomi laukai

JIRA laukas	Reikšmė
Incidento pavadinimas (Error / Problem title)	Pagal registruojamą incidentą. Privalomas laukas.
Naršyklė / operacinė sistema, kurioje užfiksuotas incidentas (Browser and operating system version)	Neprivalomas laukas.
Nuoroda (link)	Pateikiama nuoroda į MUKIS modulį, kuriame fiksuotas incidentas.

	Neprivalomas laukas.
Incidento aprašymas (Description)	Pagal registruojamą incidentą. Neprivalomas laukas.
Prioritetas (Importance)	Pagal incidentų prioritetą, žr. 13 lentelė Neprivalomas laukas.
Sutvarkymo terminas (Due Date)	Pagal incidentų prioritetą, žr. 13 lentelė. Nustatant datą, vadovaujasi tokia taisykle – visų incidentų, pateiktų šią savaitę, sutvarkymo terminas bus nurodytas kitos savaitės penktadienis arba artimiausia darbo diena, jei penktadienis nedarbo diena. Blokuojančių ir kritinių incidentų atveju versijos data nurodoma pagal 13-ą lentelę. Privalomas laukas.
Rinkmenos (Attachment)	Pagal poreikį. Neprivalomas laukas.
Priskiriamas asmuo (Assignee)	Pagal nutylėjimą rodoma „Automatic“ ir priskiriama automatiškai. Privalomas laukas.
Versija (Fix Version/s)	Pagal poreikį nurodoma versija. Neprivalomas laukas.
Susiję incidentai (Linked Issues)	Incidento JIRA ID Neprivalomas laukas.
Žymos (Labels)	Pagal poreikį. Neprivalomas laukas.
Aplinkos (Environment)	Nurodyti, kokioje aplinkoje yra incidentas, pasirinkti testinė aplinka arba gamybinė aplinka. Privalomas laukas.

Pastaba: Jei incidentą nori sekti keli naudotojai, tada prie užregistruotos klaidos reikia įjungti „Start watching this issue“ (kitu atveju – „Stop watching this issue“).

Registruojant incidentą reikia nurodyti šią informaciją pagal šiuos punktus:

1. Incidento aprašyme turi būti pateikta tiksli navigacija, nes tai sumažina nesusipratimų kur

konkrečiai įvyko incidentas. Pagal galimybes nurodyti susijusias formas, jei jose yra susijusių duomenų, ypač svarbu nurodyti duomenų identifikatorius.

2. Aiškiai aprašyta problema, visas incidento procesas aprašytas punktais (nes didelis vientisas tekstas sunkiau analizuojasi).
3. Pridėti paveiksluką, kuriame matoma situacija.
4. Aplinką, kurioje užfiksuotas incidentas, nurodyti tik vieną. Jei incidentas užfiksuotas gamybinėje aplinkoje, tai nereikia nurodyti papildomos aplinkos. Jei incidentas atsikartoja testinėje aplinkoje, tai reikia nurodyti pačiame incidento aprašyme. Tokia tvarka padės filtravimui (nedubliuotų incidentų sudarant filtrus).

JIRA sistemoje užregistruoto incidento būsena automatiškai bus nustatyta į OPEN.

Pastaba: kiekvienas incidentas turi būti registruojama atskiru įrašu. Negalima viename JIRA įrašė aprašinėti skirtingus incidentus, nei registruojant, nei teikiant papildomą informaciją ar komentarus incidento pašalinimo verifikacijos metu. Jei tikrinant incidento pašalinimą, buvo rastas kitas incidentas, kuris galėjo būti užfiksuotas jau registruojant pirminį incidentą, jis turi būti registruojamas atskiru įrašu, tačiau jei tikrinant incidento pašalinimą buvo pastebėtas incidentas, kurio nebuvo įmanoma užfiksuoti registruojant pirminį incidentą ir kuris tiesiogiai yra susijęs su pirminiu incidentu, jis neregistruojamas atskiru įrašu, o nepilnai ištaisyto incidento informacija pateikiama to paties įrašo komentare.

Jei viename JIRA įrašė bus sudėti kelių incidentų aprašymai, tokį įrašą padaręs ir MUKIS incidentą užregistravęs naudotojas turi jį pakoreguoti.

9.3.3. Incidento sprendimo eiga

Paslaugos teikėjo testuotojas pradeda spręsti incidentą nuo būsenos OPEN. Susipažįsta su JIRA sistemoje įvesta nauja informacija apie incidentą ir ją analizuoja bei bando pakartoti/atrasti Paslaugų teikėjo testinėje MUKIS aplinkoje, jei:

- Incidentas pripažįstamas kaip sprendžiamas, Paslaugos teikėjo testuotojas per 13 lentelėje nurodytą reakcijos laiką nustato būseną į IN PROGRESS.
- Incidentas nėra iki galo aiškus, trūksta informacijos, incidento „Due Date“ nurodytas terminas netinka, derinamasi dėl kito priimtino termino komentarais prie incidento JIRA sistemoje. Paslaugos teikėjo testuotojas prie konkretaus incidento nurodo, kokios informacijos reikia. Incidento būsena nustatoma į WAITING FOR CUSTOMER.

PVDG nariai:

- Incidentams, kurių būsena yra WAITING FOR CUSTOMER
 - o registruoja papildomą informaciją ir nustato būseną į REOPENED,

- o jei incidento nepavyksta atkartoti Paslaugos teikėjo testuotojui ir PVDG nariui bei Paslaugos teikėjo testuotojas vertina incidentą kaip vienkartinį atvejį, tuomet lauke Resolution nurodo būseną DONE ir siūlo PVDG nariui incidento sprendimą atidėti įrašydamas komentarą. Jei PVDG nariai nesutinka su sprendimo būseną ją pakeičia į REOPENED. Pakeistai būsenai taikomi incidentų prioritetai nurodyti lentelėje Nr. 13, skaičiuojant nuo REOPENED būsenos suteikimo dienos.

Visi sprendimai yra saugomi JIRA sistemoje ir galimos kelios iteracijos, kol randamas abi puses tenkinantis sprendimas.

9.3.4. Incidento ištaisymo realizavimas

Paslaugos teikėjo testuotojas ištaisytą incidentą JIRA sistemoje pažymi kaip ištaisytą (būsena RESOLVED) ir komentare nurodo MUKIS atliktus pakeitimus bei papildomai nurodo incidento tvarkytas vietas susijusias su kitomis MUKIS dalimis. Kai incidento ištaisymas būna sutvarkytas ir pateikta tinkama versija Užsakovui, jam suteikiama būsena DONE.

9.3.5. Incidento ištaisymo tikrinimas

PDG nariai incidentus, Paslaugos teikėjo testuotojo pažymėtus kaip pašalintus (būsena RESOLVED), tikrina kartu su nauja versija MUKIS, kuri nurodyta lauke „Fix versions“, testinėje aplinkoje.

PVDG nariai, jei:

- nustato, kad incidentas tikrai pašalintas, fiksuoja tai JIRA sistemoje, nustato būseną į RESOLVED,
- nesutinka su Paslaugų teikėjo incidento sprendimu, nustato būseną į REOPENED, incidento sprendimo terminas skaičiuojamas nuo versijos pateikimo dienos.

9.3.6. Incidento atidarymas

PDG nariai uždarytus incidentus (būsena DONE) gali aktyvuoti iš naujo, jeigu pašalintas incidentas vėl pasirodė sistemoje. Incidento būsena pakeičiama į RESOLVED ir iš jos į REOPENED, komentare nurodoma priežastis.

9.3.7. Incidento prioritetas

Sprendimą, kokio prioriteto yra incidentas, nustato PDG nariai pagal 13 lentelę.

13 lentelė. Incidentų prioritetai

Eil. Nr.	Prioritetas	JIRA laukas „Priority“	Paiškinimas	Reakcijos laikas nuo užregistravimo momento	Išsprendimo laikas nuo reakcijos laiko termino pabaigos iki sprendimo perdavimo Užsakovui
1.	Blokuojantis	Block	Incidentas, dėl kurio MUKIS dalinai arba visiškai neveikia, jeigu neprieinama visiems naudotojams MUKIS funkcionalumais ir nežinomas joks kitas alternatyvus šių funkcijų vykdymo būdas.	ne ilgiau kaip 1 darbo valandos	ne ilgiau kaip 1 darbo valanda
2.	Kritinis	Crash	MUKIS veikimas nėra apribotas arba apribotas dalinai, tačiau nėra galimybės atlikti veiksmo iki galo pagal tipinę seką.	ne ilgiau kaip 1 darbo valandos	ne ilgiau kaip 6 darbo valandos
3.	Vidutinis/smulkus	Major/minor	MUKIS veikimas nėra apribotas, tačiau neveikia konkretus funkcionalumas ar veikia ne pagal specifikaciją./ Kiti smulkūs ir kosmetiniai incidentai.	ne ilgiau kaip 1 darbo valanda	ne ilgiau kaip 14 darbo dienų po incidento užfiksavimo

Jei Paslaugos teikėjas dėl objektyvių priežasčių ir/ar nuo Paslaugos teikėjo nepriklausančių priežasčių negali pašalinti incidento per laukę „Due date“ nustatytą išsprendimo laiką, Paslaugos teikėjo testuotojas turi nedelsiant informuoti PDG narius per JIRA apie tokias aplinkybes ir priežastis. PDG nariams įvertinus nurodytų aplinkybių ir priežasčių pagrįstumą, PDG nariai ir Paslaugos teikėjo Projekto vadovas abipusiu susitarimu gali nustatyti kitokį incidento prioritetą, atitinkamai prailgindami sprendimo laiką.

Paslaugos teikėjo testuotojas pateikia versiją su incidentų sprendiniais ne rečiau kaip kiekvieną penktadienį (arba artimiausią darbo dieną, jei penktadienis yra nedarbo diena). Blokuojančių ir kritinių incidentų atveju – pagal incidentų išsprendimo laiką, nurodytą 13 lentelė., jei nėra suderinta kitaip.

9.3.8. Incidento sprendimo vėlavimas

Registruojant incidentus ir lauke „Due date“ nustatant datą, vadovaujamas tokia taisykle – visų incidentų, pateiktų šią savaitę, sutvarkymo terminas bus nurodytas kitos savaitės penktadienis arba artimiausia darbo diena, jei penktadienis nedarbo diena. Blokuojančių ir kritinių incidentų atveju versijos data nurodoma pagal 13 lentelę.

Jei Paslaugos teikėjo testuotojas užklausia PDG narių papildomos informacijos, nustatydamas incidento būseną WAITING FOR CUSTOMER, laikas, kurį incidentas praleido šioje būsenoje, yra minusuojamas iš sprendimo termino. Po incidento grąžinimo Paslaugos teikėjui (būsena REOPENED), Paslaugos teikėjo testuotojas įvertina PDG narių sunaudotą laiką ir, jei reikia, pakeičia planuojamo pateikti incidento sutvarkymo terminą lauke „Due date“ (vertinant tai, kad versijos pateikiamos tik vieną kartą į savaitę). Jei PDG nariams arba Paslaugos teikėjui lauke „Due date“ nurodytas terminas netinka, derinamasi dėl kito priimtino termino prie incidento JIRA sistemoje. Suderintas sprendimas įrašomas lauke „Due date“.

Jei Paslaugos teikėjas dėl objektyvių priežasčių ir/ar nuo Paslaugos teikėjo nepriklausančių priežasčių negali pašalinti incidento per „Due date“ nustatytą išsprendimo laiką, Paslaugos teikėjo testuotojas turi nedelsiant informuoti PDG narius per JIRA apie tokias aplinkybes ir priežastis. PDG nariams įvertinus nurodytų aplinkybių ir priežasčių pagrįstumą, PDG nariai ir Paslaugos teikėjo Projekto vadovas abipusiu susitarimu gali nustatyti kitokį incidento prioritetą, atitinkamai prailgindami sprendimo laiką. Suderintas sprendimas įrašomas lauke „Due date“.

Vėlavimas skaičiuojamas tik MUKIS gamybinėje aplinkoje registruotiems incidentams (lauke Environment nurodyta „Gamybinė aplinka“).

Incidento sutvarkymo vėlavimas skaičiuojamas pagal lauke „Due date“ nurodytą terminą. Jis lyginamas su pirmos būsenos CLOSED suteikimo data.