

GEDIMŲ ŠALINIMAS IR NENUTRŪKSTAMO VEIKIMO UŽTIKRINIMAS

Avarinis programinės įrangos ir paslaugų sutrikimų šalinimas – skubi inžinerinė pagalba, sutrikus sistemos ar ją sudarančių komponentų veikimui, – problemų diagnostika ir sistemos funkcionavimo atstatymas iki priimtino paslaugų teikimo lygio. Įrangos veikimo atstatymas skirstomas į 4 prioritetus, pagal paslaugos sutvarkymo svarbumą, kurie privalo būti pašalinti per atitinkamą laiką, kurie nurodyti 1 lentelėje:

Lentelė 1. Įvykių ir gedimų klasės, reagavimas

Nr	Įvykio ar gedimo klasė	Programa	Reakcijos laikas	Maksimalus paslaugos atstatymo laikas	Paslaugų teikimo laikotarpis
1.	Kritinis	CTC / FEC	< 15 min* (80% incidentų) < 30 min* (20% incidentų)	3 valandos* (80% incidentų) 4 valandos* (20% incidentų)	365×7×24
2.	Kritinis	Launcher / UMS	< 15 min* (80% incidentų) < 30 min* (20% incidentų)	3 valandos* (80% incidentų) 4 valandos* (20% incidentų)	365×7×24
3.	Pagrindinis	RMS	< 30 min	8 valandos	365×7×24
4.	Pagrindinis	REC (CTC, GRAPH)	< 30 min	8 valandos	Darbo laikas Pir-Ket [08:00 - 17:00] Pen [08:00 - 15:45]
5.	Neesminis	PLN (RSMS, TMS)	< 60 min	24 valandos	Darbo laikas Pir-Ket [08:00 - 17:00] Pen [08:00 - 15:45]
6.	Neesminis	ARS	< 60 min	24 valandos	Darbo laikas Pir-Ket [08:00 - 17:00] Pen [08:00 - 15:45]
7.	Neesminis	AN	< 60 min	24 valandos	Darbo laikas Pir-Ket [08:00 - 17:00] Pen [08:00 - 15:45]
8.	Įspėjimas	DMS	< 24 val.	168 valandos (7 dienos)	Darbo laikas Pir-Ket [08:00 - 17:00] Pen [08:00 - 15:45]
9.	Įspėjimas	VW	< 24 val.	168 valandos (7 dienos)	Darbo laikas Pir-Ket [08:00 - 17:00] Pen [08:00 - 15:45]
10.	Įspėjimas	TOPOMNT (MTMS, TPS)	< 24 val.	168 valandos (7 dienos)	Darbo laikas Pir-Ket [08:00 - 17:00] Pen [08:00 - 15:45]

11.	Īspējimas	EDEN	< 24 val.	168 valandos (7 dienos)	Darbo laikas Pir-Ket [08:00 - 17:00] Pen [08:00 - 15:45]
12.	Īspējimas	SIM	< 24 val.	168 valandos (7 dienos)	Darbo laikas Pir-Ket [08:00 - 17:00] Pen [08:00 - 15:45]
13.	Īspējimas	SEMS	< 24 val.	168 valandos (7 dienos)	Darbo laikas Pir-Ket [08:00 - 17:00] Pen [08:00 - 15:45]
14.	Īspējimas	STA	< 24 val.	168 valandos (7 dienos)	Darbo laikas Pir-Ket [08:00 - 17:00] Pen [08:00 - 15:45]
15.	Īspējimas	INTEGRATI ONS I (GSMR,OPKIS, OVO)	< 24 val.	168 valandos (7 dienos)	Darbo laikas Pir-Ket [08:00 - 17:00] Pen [08:00 - 15:45]
16.	Īspējimas	INTEGRATI ONS II (DLIS,RAKP, TAF-TSI,OPKIS_ reports)	< 24 val.	168 valandos (7 dienos)	Darbo laikas Pir-Ket [08:00 - 17:00] Pen [08:00 - 15:45]

* - vertinama per 1 mēnesi