
PASLAUGŲ VALDYMAS

TURINYS

1.	Pagrindinės sąvokos	<u>2</u>
2.	Aptarnavimo laikas	<u>3</u>
3.	Kreipinių registravimas ir šalinimas	<u>3</u>
4.	Incidentų valdymas	<u>4</u>
5.	Užklausų (RFS) valdymas	<u>8</u>
6.	Užklausų IT pokyčiui (RFC) valdymas	<u>10</u>
7.	Informavimas	<u>11</u>
8.	Reagavimo ir sprendimo laikų įvykdomumas	<u>11</u>
9.	Reikalavimai ataskaitoms	<u>11</u>
10.	SLA nevykdymo baudos	<u>12</u>
11.	Užklausų IT pokyčiui (RFC) terminų įsipareigojimų nevykdymo baudos	<u>13</u>
12.	Planiniai darbai	<u>13</u>
13.	Naudotojų konsultavimas	<u>13</u>
14.	Užsakovo įsipareigojimai	<u>14</u>
15.	Užsakovo ir Paslaugų teikėjo įgalioti asmenys	<u>14</u>

1. Pagrindinės sąvokos

- 1.1 **Aptarnavimo laikas** – laikas, kuriuo Paslaugų teikėjas įsipareigoja registruoti ir spręsti (vykdyti) Užsakovo naudotojų pateiktus Kreipinius, kaip numatyta Paslaugų teikimo sutarties prieduose.
- 1.2 **Incidentas** – neplanuotas Paslaugos veikimo sutrikimas arba kokybinių parametrų pablogėjimas.
- 1.3 **Informacinės sistemos atstatymo planas** – dokumentas, kuriame numatyti veiksmai, kurių turi būti imtasi siekiant atstatyti informacinės sistemos ar Paslaugos teikimą, nedarant įtakos veiklos procesams, kurie remiasi teikiamomis IT Paslaugomis.
- 1.4 **IT** – Informacinės technologijos ir telekomunikacijos.
- 1.5 **IT paslaugos savininkas** – asmuo, atsakingas už produkto/paslaugos kūrimą ir plėtrą. Jo pagrindinės atsakomybės apima produkto vizijos formavimą, reikalavimų rinkimą ir prioritetų nustatymą, kad komanda galėtų efektyviai dirbti. IT paslaugos savininkas bendrauja su suinteresuotaisiais asmenimis, siekia suprasti vartotojų poreikius ir užtikrina, kad galutinis produktas atitiktų verslo tikslus.
- 1.6 **Keitimas** – IT Paslaugos dalies papildymas, modifikavimas ar pašalinimas, kuris keičia IT Paslaugos funkcines ar kokybines savybes.
- 1.7 **Kreipinys** – Užsakovo darbuotojo arba Užsakovo nurodytos trečiosios šalies kreipimasis į Paslaugų teikėją dėl Incidento, Užklauso ar Užklauso IT pokyčiui vykdymo.
- 1.8 **Kreipinio būseną** – požymis, žymintis Kreipinio sprendimo proceso etapą.
- 1.9 **Kreipinio teikėjas** – asmuo, pateikęs Kreipinį Paslaugų teikėjui.
- 1.10 **Kritinis Paslaugos laikotarpis** – kalendorinės mėnesio dienos, kai konkrečios Paslaugos sutrikimai turi ypač didelę įtaką Užsakovo verslui.
- 1.11 **Užklausa IT pokyčiui (RFC) (angl. Request for Change)** – tai unikalūs kreipinys keičiantis Paslaugos funkcines ar kokybines savybes šių papildymu, modifikavimu ar pašalinimu. RFC taikomas vienkartiniais unikaliems darbams ar naujos Paslaugos sukūrimui.
- 1.12 **Pagalbos tarnyba** – Paslaugų teikėjo organizacinis vienetas, priimančias Užsakovo Kreipinių teikėjų Kreipinius, sprendžiantis Kreipinius savo kompetencijos ribose bei valdantis ir teikiantis informaciją apie Kreipinių būsenas.
- 1.13 **Papildomas aptarnavimo laikas** – papildomai Užsakovo užsakytas Paslaugos aptarnavimo laikas, kuriuo Paslaugų teikėjas sprendžia Kritinio ir Aukšto prioriteto Incidentus.
- 1.14 **Paslauga** – Užsakovo užsakytos ir Sutarties prieduose nurodytos informacinių technologijų ir telekomunikacijų bei kitos susijusios paslaugos.
- 1.15 **Paslaugos teikimo laikas** – laikas, kada Užsakovas gali naudotis Paslauga.
- 1.16 **Paslaugų teikėjo įgaliotas asmuo** – Paslaugų teikėjo darbuotojas, atsakingas už Paslaugų užsakymo, vykdymo, Paslaugų kokybės ir teikimo kontrolę.
- 1.17 **Paslaugų valdymo sistema** – Paslaugų teikėjo sistema, kurioje registruojami visi Užsakovų kreipiniai, valdoma jų sprendimo eiga.
- 1.18 **Planiniai darbai** – laikas, kai atliekami iš anksto suplanuoti ir abiejų Šalių suderinti darbai, kurių metu galimi Paslaugų teikimo sutrikimai. Planinių darbų laikas į Paslaugos neprieinamumo laiką neįskaitomas.
- 1.19 **Preliminarus vertinimas** (angl. High-level estimation) – tai vertinimas, skirtas įvertinti sprendimo galimybes be detalaus nagrinėjimo. Šio vertinimo metu nustatomi bendrieji reikalavimai, technologijų tinkamumas, preliminarūs kaštai ir išteklių, taip pat identifikuojamos galimos rizikos.
- 1.20 **Prieinamumas** – Paslaugos, kuriai teikiama priežiūra, kokybiško ir pilno veikimo, t.y. taip, kaip numatyta atitinkamos Paslaugos specifikacijoje, laikas per metus (ar kitą Sutartyje nurodytą periodą) procentais.
- 1.21 **Reagavimo laikas** – laikotarpis nuo to momento, kai Kreipinys buvo Užsakovo užregistruotas Paslaugų valdymo sistemoje, iki to momento, kai Paslaugų teikėjo specialistas pradėjo analizuoti ir spręsti Kreipinį (pakeitė pradinę Kreipinio būseną).
- 1.22 **SLA lygis** (angl. Service Level Agreement) – Užsakovo reikalavimų ir tuo pačiu Paslaugų teikėjo įsipareigojimų dėl Paslaugos aptarnavimo lygio rinkinys. Paslaugos SLA lygmuo grindžiamas Paslaugų svarba Užsakovo verslo operacijoms ir Paslaugos technine realizacija.
- 1.23 **Sprendimo laikas** – laikas, nuo Kreipinio užregistravimo (tvirtinamo Kreipinio atveju – nuo patvirtinimo) momento iki Kreipinio išsprendimo/įvykdymo momento. Incidento sprendimo laikas apima ir reagavimo laiką.
- 1.24 **Supernaudotojas** – už konkrečios Paslaugos ar sistemos administravimo kuravimą atsakingas asmuo, kuriam teikiamos sistemų naudojimo konsultacijos bei mokymai.
- 1.25 **Užklausa (RFS) (angl. Request)** – pasikartojantys ir mažos apimties Kreipiniai, kurių įvykdymui yra numatytos aišrios procedūros, reikiami resursai, mažos rizikos ir apibrėžti jų vykdymo terminai.
- 1.26 **Užsakovo įgaliotas asmuo** – Užsakovo darbuotojas, atsakingas už Paslaugų užsakymo, vykdymo, Paslaugų kokybės ir teikimo kontrolę.

2. Aptarnavimo laikas

2.1 Aptarnavimas teikiamas atitinkamu laiku priklausomai nuo pasirinktos Aptarnavimo laiko kategorijos, kaip nurodyta lentelėje:

1 lentelė. Aptarnavimo laikai

Aptarnavimo laikas	Papildomas aptarnavimo laikas	Aptarnavimo laiko kategorija
I-IV : 7:30 – 16:30, V : 7:30 – 15:15		8x5
I-IV : 7:30 – 16:30, V : 7:30 – 15:15	I-IV : 16:30 – 18:00, V : 15:15 – 18:00	10x5
I-IV : 7:30 – 16:30, V : 7:30 – 15:15	VI, VII : 7:30 – 15:30	8x7
I-IV : 7:30 – 16:30, V : 7:30 – 15:15	I-IV : 16:30 – 18:00, V : 15:15 – 18:00, VI : 9:00 – 13:00	10x6
I-IV : 7:30 – 16:30, V : 7:30 – 15:15	I-IV : 16:30 – 20:00, V : 15:15 – 20:00, VI : 9:00 – 17:00	12x6
I-IV : 7:30 – 16:30, V : 7:30 – 15:15	I-IV : 7:00 – 7:30, 16:30 – 22:00, V : 7:00 – 7:30, 15:15 – 22:00, VI, VII : 7:00 – 22:00	15x7
I-IV : 7:30 – 16:30, V : 7:30 – 15:15	I-IV : 0:00 – 7:30, 16:30 – 24:00, V : 0:00 – 7:30, 15:15 – 24:00, VI, VII : 0:00 – 24:00	24x7

2.2 Jeigu konkrečiame Sutarties priede nėra numatyta kitaip, aptarnavimas teikiamas pagal 8x5 kategoriją.

2.3 Jeigu konkrečiame Sutarties priede nėra numatyta kitaip, Paslaugos teikimo laikas yra 24x7.

2.4 Aptarnavimas Papildomu aptarnavimo laiku teikiamas tik Kritinio ir Aukšto prioriteto Incidentams. Jeigu žemesnio prioriteto Incidentas užregistruotas Papildomu aptarnavimo laiku arba ne Aptarnavimo laiku, tokio Incidento reakcijos ir sprendimo laikas skaičiuojamas nuo Aptarnavimo laiko pradžios po Incidento užregistravimo.

2.5 Jeigu Užklausa užregistruota ne Aptarnavimo laiku, Užklauskos reakcijos ir sprendimo laikas skaičiuojamas nuo Aptarnavimo laiko pradžios po Užklauskos užregistravimo.

2.6 Šalinant visus Incidentus ne Aptarnavimo laiku arba Vidutinio, Normalaus ir Žemo prioriteto Incidentus Papildomu aptarnavimo laiku, Paslaugos apmokestinamos taikant papildomus valandinius įkainius, nurodytus Sutarties įkainių priede.

2.7 Vykdam sutartas Užklauskas ir Užklauskas IT pokyčiams ne Aptarnavimo arba Papildomo aptarnavimo laiku, Paslaugos apmokestinamos taikant papildomus valandinius įkainius, nurodytus Sutarties įkainių priede.

3. Kreipinių registravimas ir šalinimas

3.1 Užsakovo darbuotojai Kreipinius pateikia Paslaugų teikėjui šiais būdais:

3.1.1 Savitarnos svetainėje

3.1.2 Elektroniniu paštu adresu

3.1.3 Telefonu.

3.2 Kreipinius gali registruoti visi Užsakovo darbuotojai.

3.3 Kreipinius registruoti gali ir Paslaugų teikėjas.

3.4 Paslaugų teikėjas įsipareigoja, kad visi Užsakovo Kreipiniai, pateikti telefonu arba per Paslaugų valdymo sistemą, bus užregistruoti iš karto, o pateikti elektroniniu paštu bus užregistruoti ne vėliau kaip per 2 (dvi) valandas Aptarnavimo laiku ir saugomi Paslaugų valdymo sistemoje.

3.5 Kreipinį registravęs Užsakovo darbuotojas informuojamas elektroniniu paštu apie sėkmingą kreipinio registraciją ir kreipiniui suteiktą identifikacinį numerį.

3.6 Kreipinius Paslaugų valdymo sistemoje registruoti galima 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę.

3.7 Paslaugų teikėjas pasilieka teisę Paslaugų valdymo sistemoje keisti registruoto Kreipinio tipą, priklausomai nuo gauto Kreipinio pobūdžio. Kreipinio teikėjas turi būti informuojamas (raštu, el.paštu) apie Kreipinio tipo keitimą.

- 3.8 Paslaugų teikėjas suteikia Užsakovo įgaliotiems asmenims bei Kreipinių teikėjams prieigą prie Paslaugų teikėjo sistemos ir/arba ataskaitų tokia apimtimi, kuri būtina, norint užregistruoti bei stebėti Kreipinio sprendimo eigą.
- 3.9 Paslaugų valdymo sistemoje privalo būti kaupiami visi su Kreipinio sprendimu susiję sprendimų dokumentai ir įrašai. Užsakovui pareikalavus, tokie įrašai per protingą laiką turi būti pateikiami Užsakovo nurodytiems darbuotojams.

4. Incidentų valdymas

4.1 Incidentų (INC) registravimas

- 4.1.1 Užsakovo darbuotojui informaciją apie Incidentą pateikus el. paštu, Paslaugos teikėjas turi užregistruoti Incidentą Paslaugų valdymo sistemoje ir pridėti Kreipinio teikėjo pateiktą informaciją.
- 4.1.2 Paslaugų teikėjas Incidentus registruoja pagal automatinius aliarmus, gautus iš monitoringo sistemų tuo atveju, jei Sutarties prieduose numatytas Paslaugos monitoringas ir Paslaugų teikėjas turi tokią galimybę.
- 4.1.3 Registruojant Incidentą Paslaugų teikėjo Paslaugų valdymo sistemoje, turi būti galimybė pateikti jo aprašymą, nurodyti prioritetą, Paslaugą, kuria naudojantis įvyko Incidentas ir pridėti rinkmenas su papildoma informacija.
- 4.1.4 Registruojant Incidentą turi būti galimybė nurodyti, kad tai su informacijos sauga susijęs Incidentas.
- 4.1.5 Jei informacijos saugos Incidentą užfiksuoja Paslaugų teikėjas, jis privalo jį registruoti Užsakovo įgaliotam asmeniui.
- 4.1.6 Užsakovo darbuotojui telefonu pranešus apie Incidentą, Paslaugų teikėjas Incidento prioritetą turi suderinti su Kreipinio teikėju.
- 4.1.7 Užregistravus Incidentą, jo sprendimo terminas turi būti nurodomas automatiškai pagal Incidento prioritetą.
- 4.1.8 Apie visus Paslaugų teikėjo iniciatyva užregistruotus Incidentus, kurie susiję su Užsakovu, informacija pateikiama savarankiškai generuojamose ataskaitose, su kuriomis Užsakovo įgaliotas asmuo gali susipažinti.
- 4.1.9 Jei Paslaugos teikėjas pakeičia Incidento tipą į Užklausą, Kreipinio teikėjas turi būti apie tai informuojamas.
- 4.1.10 Informuojant apie užregistruotą Incidentą, turi būti nurodoma Incidento identifikacinis numeris, prioritetas, aprašymas ir registravimo bei planuojama išsprendimo datos.
- 4.1.11 Jei registruojant Incidentą nustatoma, kad tai Kritinio prioriteto Incidentas, Priedėlyje Nr. 1 aprašyta tvarka trumpąja žinute į telefoną ir el. paštu turi būti informuojami Paslaugų teikėjo ir Užsakovo nurodyti darbuotojai.

4.2 Pirminė Incidento peržiūra ir reagavimo laikas

- 4.2.1 Paslaugų teikėjas gautus Incidentus analizuoja, nustato Incidento priežastį.
- 4.2.2 Pirminė Incidento peržiūra atliekama per kuo trumpesnį terminą, bet ne ilgiau nei per reagavimo laiką, numatytą atitinkamuose Sutarties prieduose.
- 4.2.3 Atlikęs pirminę Incidento peržiūrą, Paslaugų teikėjo darbuotojas gali prašyti patikslinti Kreipinio teikėjo pateiktą informaciją.
- 4.2.4 Paslaugų teikėjui atlikus pirminę peržiūrą ir pradėjus spręsti Incidentą, Paslaugų valdymo sistemoje fiksuojama reagavimo laiko pabaiga. Reagavimo laikas fiksuojamas Paslaugų teikėjui pakeitus atitinkamą Incidento būseną Paslaugų teikėjo Paslaugų valdymo sistemoje.
- 4.2.5 Jei per atitinkamame Sutarties priede nustatytą reagavimo laiką Incidentas nebuvo pradėtas spręsti, Paslaugų teikėjas turi fiksuoti, kad buvo pažeistas reagavimo laikas.
- 4.2.6 Paslaugų teikėjas, įvertinęs Incidentą, turi teisę motyvuotai pakeisti nustatytą Incidento prioritetą. Užsakovas turi būti informuojamas apie prioriteto keitimą. Informuojant (el. paštu) turi būti pateikiamos pakeitimo priežastys.
- 4.2.7 Jei Paslaugų teikėjas nustato, kad Incidento sprendimui reikia atlikti Keitimą, jis turi užregistruoti Keitimą Paslaugų valdymo sistemoje. Incidentas yra uždaromas, jei buvo išspręstas pilnai arba pritaikytas laikinas sprendimas.

4.3 Incidento sprendimas. Paslaugos teikimo atstatymas

- 4.3.1 Paslaugų teikėjui pradėjus spręsti Incidentą, Kreipinio teikėjas yra informuojamas apie Incidento sprendimo pradžią el. paštu.
- 4.3.2 Paslaugų teikėjas turi identifikuoti ir, esant galimybei, pašalinti Incidentą sukėlusias priežastis, kad ateityje nekiltų tokio pobūdžio sutrikimų.
- 4.3.3 Paslaugų teikėjas Incidentą siekia išspręsti per kuo trumpesnį terminą ir ne ilgiau nei per atitinkamuose Sutarties prieduose numatytą Sprendimo laiką.

- 4.3.4 Jei Incidento sprendimui reikia informacijos patikslinimo, Paslaugų teikėjas gali kreiptis į Kreipinio teikėją. Prašymas dėl informacijos turi būti pagrįstas, t.y. prašoma informacija turi būti tiesiogiai susijusi su sėkmingu Incidento išsprendimu, ir tokios informacijos Paslaugų teikėjas neturi ir/ar negali gauti iš trečiųjų šalių. Incidento sprendimo laiko skaičiavimas gali būti stabdomas.
- 4.3.5 Paslaugos teikėjas negali sustabdyti Incidento sprendimo laiko, jeigu nėra Užsakovo kaltės (pavyzdžiui, nepateikti Incidento sprendimui reikalingi duomenys) ar kitų nuo Užsakovo priklausančių priežasčių.
- 4.3.6 Apie sustabdytą Incidentą turi būti informuojamas Kreipinio teikėjas.
- 4.3.7 Incidento sprendimo terminas negali būti keičiamas, išskyrus 4.3.4 ir 4.3.11 papunkčiuose numatytas išimtis.
- 4.3.8 Nepavykus Kritinio ir Aukšto prioriteto Incidento išspręsti per Sutartyje bei jos prieduose sutartą laiką, Paslaugų teikėjas ieško laikinų sprendimų, leidžiančių atstatyti Paslaugos veikimą. Sekantys Paslaugos atstatymo darbai turi būti vykdomi pagal Paslaugų teikėjo informacinės sistemos atstatymo planą, kuris turi būti parengtas Paslaugų teikėjo su Užsakovu suderintoms Paslaugoms.
- 4.3.9 Neišsprendus Incidento laiku, skaičiuojamas vėlavimas nuo Incidento sprendimo termino pabaigos.
- 4.3.10 Kai sprendimui reikalingas nuodugnesnis tyrimas arba speciali ekspertizė, Incidentas perduodamas atitinkamam ekspertui. Jei būtina, Incidentų sprendimo procese gali dalyvauti trečiosios šalys, su kuriomis Paslaugų teikėjas yra sudaręs Paslaugų teikimo ir konfidencialumo sutartis ar susitaria dėl vienkartinį Paslaugų teikimo šio Incidento sprendimui.
- 4.3.11 Jei Incidento sprendimui reikalingas Keitimas, jį registruoja Paslaugų teikėjas. Keitimo vykdymo laikotarpiu Incidento sprendimo laiko skaičiavimas gali būti stabdomas. Keitimas turi būti susietas su konkrečiu Incidentu. Informuojant Kreipinio teikėją apie sėkmingą Keitimo registravimą, turi būti nurodoma ši informacija:
- 4.3.11.1 Keitimo identifikacinis numeris;
 - 4.3.11.2 Keitimo aprašymas;
 - 4.3.11.3 Keitimo patvirtinimo data;
 - 4.3.11.4 Keitimo įgyvendinimo data;
 - 4.3.11.5 Keitimo būseną.
- 4.3.12 Paslaugų teikėjui išsprendus Incidentą, Incidento sprendimo laiko skaičiavimas baigiasi.
- 4.3.13 Paslaugų teikėjui išsprendus Incidentą, Kreipinio teikėjas turi būti informuojamas apie išsprendimą.
- 4.3.14 Jei per 2 (dvi) darbo dienas nuo Incidento išsprendimo Kreipinio teikėjas arba Užsakovo įgaliotas asmuo pareiškia pretenziją, Paslaugų teikėjas atidaro Incidentą pakartotinam sprendimui ir susisiečia su Užsakovo atstovu, siekiant išsiaiškinti pretenzijos priežastis bei suderinti sprendimo terminą. Sprendimo laiko skaičiavimas turi būti tęsiamas nuo Incidento uždarymo momento.
- 4.3.15 Jeigu dėl tos pačios priežasties (pvz. elektros energijos sutrikimas, keitimo diegimo pasekmė ir pan.) buvo registruotas daugiau nei vienas Incidentas, jie visi yra susiejami ir išsprendus uždaromi vienu metu.
- 4.4 Incidento sprendimo progreso sekimas**
- 4.4.1 Paslaugų teikėjas suteikia Kreipinio teikėjui bei Užsakovo įgaliotam asmeniui galimybės gauti šiuos duomenis apie Kreipinio teikėjo registruotus Incidentus:
- 4.4.1.1 registravimo datą;
 - 4.4.1.2 kreipinio tipą;
 - 4.4.1.3 Incidento numerį;
 - 4.4.1.4 prioritetą;
 - 4.4.1.5 Paslaugą (kartu nurodant kurios konkrečiai vietos buvo įtakotos);
 - 4.4.1.6 Incidento aprašymą (rodoma tai, kaip buvo pateikta Kreipinio teikėjo);
 - 4.4.1.7 atsiradimo priežastį (ji turi būti nurodyta Sprendimo laukelyje);
 - 4.4.1.8 Incidento būseną;
 - 4.4.1.9 planuojamą išsprendimo datą pagal SLA lygį;
 - 4.4.1.10 faktinę išsprendimo datą;
 - 4.4.1.11 požymį, ar tai su informacijos sauga susijęs Incidentas;
 - 4.4.1.12 planinį reagavimo laiką pagal SLA lygį;
 - 4.4.1.13 faktinį reagavimo laiką;
 - 4.4.1.14 jei buvo išspręsta pavėluotai – vėlavimo trukmę;
 - 4.4.1.15 sprendimo aprašymą;
 - 4.4.1.16 požymį, ar buvo pažeistas reagavimo laikas;
 - 4.4.1.17 požymį, ar buvo pažeistas sprendimo laikas;
 - 4.4.1.18 sprendimo istoriją (tik Užsakovo įgaliotam asmeniui);
 - 4.4.1.19 nustatytas priežastis.

4.5 Incidento prioritetas

- 4.5.1 Incidento prioritetas nustato, kokia tvarka turi būti sprendžiami Incidentai.
- 4.5.2 Incidento prioritetas (2 lentelė) nustatomas bendru Užsakovo ir Paslaugų teikėjo darbuotojų sutarimu, remiantis Incidento sprendimo skubumo ir Incidento poveikio Paslaugos Prieinamumo ribojimui, t.y. įtaka Užsakovo veiklai, lygmenimis. Incidento sprendimo skubumo ir Incidento poveikio Paslaugos Prieinamumo ribojimui lygmenys nustatomi remiantis 3-ioje ir 4-oje lentelėse aprašytais kriterijais. Jeigu faktinė situacija atitinka kelių lygmenų kriterijus, visuomet fiksuojamas aukštesnis lygmuo.
- 4.5.3 Registruojant Incidentą telefonu, Paslaugų teikėjo darbuotojas pasiūlo Incidento poveikio lygmenį. Jei Užsakovui Incidento poveikio lygmuo pasirodo netinkamas, jis argumentuotai pasiūlo savo Incidento poveikio lygmenį. Registruojant Incidentą Paslaugų teikėjo Paslaugų valdymo sistemoje ar el. paštu, Užsakovo darbuotojas pirmasis pasiūlo Incidento poveikio lygmenį. Paslaugų teikėjas, remdamasis 4 lentelėje nustatytais Incidento poveikio Paslaugos Prieinamumo ribojimui kriterijais, gali pakeisti nurodytą Incidento poveikio lygmenį ir nustatyti kitą Incidento prioritetą. Apie Incidento prioriteto pakeitimą informuojamas Incidentą registravęs Kreipinio teikėjas.
- 4.5.4 Incidento prioritetas Šalių sutarimu gali būti keičiamas sprendimo eigoje, paaiškęs naujoms aplinkybėms.

2 lentelė. Incidentų prioritetų nustatymas

		POVEIKIS		
		Aukštas	Vidutinis	Nežymus
SKUBUMAS	Aukštas	1 – Kritinis	2 – Aukštas	3 – Vidutinis
	Vidutinis	2 – Aukštas	3 – Vidutinis	4 – Normalus
	Žemas	3 – Vidutinis	4 – Normalus	5 – Žemas

3 lentelė. Incidento sprendimo skubumo nustatymas

Lygmuo	Kriterijų aprašymas
Aukštas	<ul style="list-style-type: none"> Paslaugos darbas visiškai nutrūksta arba Paslauga negali atlikti esminių savo funkcijų: negali aptarnauti naudotojų ar tai atliekama ne pagal Paslaugos modelį. Nėra alternatyvaus būdo naudotis Paslauga.
Vidutinis	<ul style="list-style-type: none"> Esminės Paslaugos funkcijos vykdomos, tačiau nutrūksta pagalbinių Paslaugos funkcijų vykdymas. Sutrikimas gerokai apsunkina Užsakovo naudotojų darbą, tačiau jo visiškai nenutraukia; tai daro poveikį Užsakovo naudotojų darbui (riboja funkcionalumą), tačiau pagrindines operacijas atlikti įmanoma. Yra alternatyvus naudojimosi Paslauga būdas, bet jis nepatogus.
Žemas	<ul style="list-style-type: none"> Paslaugos darbas (esminių ar papildomų funkcijų vykdymas) nenutrūksta, bet naudotojų darbas apsunkinamas. Yra priimtinas alternatyvus naudojimosi Paslauga būdas.

4 lentelė. Incidento poveikio nustatymas

Lygmuo	Kriterijų aprašymas
Aukštas	<ul style="list-style-type: none"> Sutrikimas sutrikdo visų arba žymaus kiekio (keleto padalinių) Paslaugos naudotojų ir/arba klientų darbą. Sutrikimas technologinio tinklo agreguojančiame mazge neleidžia valdyti žymaus kiekio elektros tiekimo tinklo objektų veikimo. Galimi ženklūs finansiniai nuostoliai ar didelė žala įmonės reputacijai.
Vidutinis	<ul style="list-style-type: none"> Sutrikimas riboja nedidelio kiekio (atskiros grupės) Paslaugos naudotojų ar klientų darbą.

	<ul style="list-style-type: none"> Sutrikimas technologinio tinklo lokaliame mazge neleidžia valdyti nedidelio kiekio elektros tiekimo tinklo objektų veikimo. Galimi nedideli ir riboti finansiniai nuostoliai ar įtaka įmonės reputacijai.
Nežymus	<ul style="list-style-type: none"> Sutrikimas riboja vieno ar kelių Paslaugos naudotojų darbą ir nėra įtakos klientų darbui. Nėra įtakos finansiniams nuostoliams ar įmonės reputacijai.

4.6 Incidentų sprendimo laikai

- 4.6.1 Paslaugų teikėjas įsipareigoja laikytis 5-toje lentelėje pateiktų reagavimo į Incidentus ir Incidentų sprendimo laikų Aptarnavimo laiku, jeigu atitinkamame Sutarties priede nenumatyta kitaip.
- 4.6.2 Papildomu aptarnavimo laiku reagavimo ir sprendimo laikai galioja tik Kritinio ir Aukšto prioriteto Incidentams, jei konkrečios Paslaugos specifikacijoje yra susitarta dėl aptarnavimo papildomu laiku.
- 4.6.3 Incidento sprendimo laikas apima ir reagavimo laiką.
- 4.6.4 Jei incidentas kilo naudojantis debesijos paslaugomis (angl. cloud) ar nuomojamais sprendimais, teikiama debesių pagrindu (angl. SaaS – System as a Service), tuomet sprendimo laikai gali kisti.

5 lentelė. Reagavimo į Incidentus ir Incidentų sprendimo laikai pagal prioritetą

Prioriteto kodas	Pavadinimas	Reagavimo laikas	Sprendimo laikas			
			SLA0	SLA1	SLA2	SLA3
1	Kritinis	0.5 val.	4 val.	8 val.	12 val.	16 val.
2	Aukštas	1 val.	8 val.	12 val.	16 val.	24 val.
3	Vidutinis	2 val.	12 val.	16 val.	24 val.	32 val.
4	Normalus	4 val.	16 val.	24 val.	32 val.	40 val.
5	Žemas	8 val.	24 val.	32 val.	40 val.	30 dienų

4.7 Paslaugų Prieinamumas

- 4.7.1 Prieinamumas susiejamas su Paslaugos teikimo lygmeniu. Paslaugai gali būti suteikiamas Paslaugos teikimo lygmuo nuo SLA0 iki SLA3, kur SLA0 yra pats aukščiausias Paslaugos teikimo lygmuo.
- 4.7.2 Atitinkamai Paslaugai suteiktas Paslaugos teikimo lygmuo yra nurodomas Sutarties priede Nr. 3. Jei Paslaugai suteiktas Paslaugos teikimo lygmuo nenurodytas, taikomas žemiausias – SLA3 lygmuo.
- 4.7.3 Žemiau esančioje lentelėje pateikiamas reikalaujamas Prieinamumas kiekvienam SLA lygmeniui. Prieinamumas skaičiuojamas per kalendorinį mėnesį.

6 lentelė. Prieinamumas pagal aptarnavimo lygį

SLA lygmuo	Prieinamumas
SLA0	99 %
SLA1	98 %
SLA2	95 %
SLA3	90 %

- 4.7.4 Pasiektas Prieinamumas procentais skaičiuojamas tokiu būdu:

$$(1 - ((H - K - S) * Z) / P) * 100$$

H = Bendras prastovos laikas (minutėmis) aptarnavimo metu

K = Prastovos laikas, už kurį atsako pats Užsakovas arba Užsakovo trečioji šalis (minutėmis)

S = Planinė prastova aptarnavimo valandomis (minutėmis)

P = Aptarnavimo laikas (minutėmis)

Z = Procentinė išraiška vartotojų, kurie buvo įtakoti prastovos

- 4.7.5 Prastovos laiką sudaro laikas nuo Paslaugos neprieinamumo užfiksavimo Paslaugų valdymo sistemoje iki Paslaugos atstatymo, kuris nustatomas pagal Kreipinio uždarymo Paslaugų valdymo sistemoje laiką. Laikai, remiantis objektyviais įrodymais, gali būti tikslinami po Incidento tyrimo.
- 4.7.6 Paslaugų Prieinamumas skaičiuojamas vertinant tik Kritinio prioriteto Incidentus.
- 4.7.7 Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti mėnesinį Paslaugos Prieinamumą.

- 4.7.8 Paslaugos teikimo taškai, kuriuose matuojamas Paslaugos Prieinamumas, nurodomi Sutarties prieduose kiekvienai konkrečiai Paslaugai ir Šalių susitarimu nustatomi tos Paslaugos įdiegimo etape arba Sutarties pasirašymo metu.
- 4.7.9 Jeigu Paslaugų teikėjas neturi techninių galimybių matuoti tam tikros sistemos prastovos laiko, matuojamos Paslaugos teikimui naudojamos aparatinės įrangos arba operacinės sistemos prastovos. Įdiegus prastovų matavimo priemones, Paslaugų teikėjas įsipareigoja jomis naudotis ir teikti Užsakovui anksčiau aprašytus duomenis apie konkrečią matuojamą Paslaugą be papildomo mokesčio. Kai bus įdiegtos naujos Prieinamumo (prastovos) matavimo priemonės, Šalys iš naujo aptars Prieinamumo kriterijus.
- 4.7.10 Sutarties Paslaugų lygio pažeidimu bus laikoma, jeigu Kritinio ir Aukšto prioriteto Incidentų skaičius viršys nurodytą skaičių:
 - 4.7.10.1 SLA0 lygmens Paslaugoms negali būti daugiau nei 3 per ketvirtį;
 - 4.7.10.2 SLA1 lygmens Paslaugoms negali būti daugiau nei 4 per ketvirtį;
 - 4.7.10.3 SLA2 lygmens Paslaugoms negali būti daugiau nei 5 per ketvirtį;
 - 4.7.10.4 SLA3 lygmens Paslaugoms negali būti daugiau nei 6 per ketvirtį.
- 4.8 Incidentų būsenos**
 - 4.8.1 Incidento sprendimo eigos etapą nurodo Incidento būseną.
 - 4.8.2 Incidento būsenas keičia Paslaugų teikėjas be atskiros suderinimo su Kreipinio teikėju.
 - 4.8.3 Incidento būsenos matomos Incidentą registravusiam Užsakovo darbuotojui (išskyrus Užsakovo išorinius tiekėjus).
- 5. Užklausų (RFS) valdymas**
- 5.1 Užklausų registravimas**
 - 5.1.1 Užklausos skirstomos į:
 - 5.1.1.1 Netvirtinamas – kurios, pagal susiderintą tarp Šalių darbo procesą, vykdomos pagal Kreipinio teikėjo poreikį be Užsakovo įgaliojimo asmens patvirtinimo;
 - 5.1.1.2 Tvirtinamas – kurių vykdymui turi būti gautas Užsakovo įgaliojimo asmens patvirtinimas.
 - 5.1.2 Tvirtinamų Užklausų sąrašą, tvirtinimo eigas ir tvirtinančius asmenis Paslaugų teikėjas suderina su Užsakovu.
 - 5.1.3 Užsakovo įgaliojamas asmuo Užklausą patvirtina arba atmeta, išsiųsdamas atsakymą Paslaugų teikėjui 3.1 punkte nurodytais būdais. Žinutėje turi būti nurodomas Užklausos identifikacinis numeris.
 - 5.1.4 Paslaugų teikėjas gavęs žinutę, pažymi tai Paslaugų valdymo sistemoje ir inicijuoja tolimesnius veiksmus.
 - 5.1.5 Paslaugų teikėjas, Užsakovo įgaliojamam asmeniui nepatvirtinus Užklausos, informuoja Kreipinio teikėją, nurodydamas Užklausos identifikacinį numerį ir aprašymą (jei tokį pateikė Užsakovo įgaliojamas asmuo).
- 5.2 Pirminė Užklausų peržiūra ir reagavimo laikas**
 - 5.2.1 Paslaugų teikėjui atlikus pirminę Užklausos peržiūrą ir pradėjus ją spręsti, Paslaugų teikėjo Paslaugų valdymo sistemoje fiksuojama reagavimo laiko pabaiga. Reagavimo laikas fiksuojamas Paslaugų teikėjui pakeitus atitinkamą Užklausos būseną Paslaugų teikėjo Paslaugų valdymo sistemoje.
 - 5.2.2 Jei per nustatytą laiką pirminė naujai registruotos Užklausos būsena nebuvo pakeista, Paslaugų valdymo sistemoje automatiškai fiksuojama, kad buvo pažeistas reagavimo laikas.
 - 5.2.3 Pradinė Užklausos peržiūra atliekama per kuo trumpesnę terminą bet ne ilgiau, nei per reagavimo laiką.
 - 5.2.4 Atlikęs pradinę Užklausos peržiūrą, Paslaugų teikėjo darbuotojas Kreipinio teikėjo gali prašyti patikslinti informaciją.
- 5.3 Užklausų vykdymas**
 - 5.3.1 Apie Užklausos vykdymo pradžią Kreipinio teikėjas informuojamas el. paštu.
 - 5.3.2 Jei Užklausa yra tvirtinama, ji pradedama vykdyti tik Užsakovo įgaliojamam asmeniui patvirtinus Užklausos vykdymą.
 - 5.3.3 Užklausos vykdomos vadovaujantis šio priedo 5.5 punkte sutartais laikais.
 - 5.3.4 Paslaugų teikėjo siūlymu, didelės apimties Užklausų įgyvendinimo data gali būti keičiama, bet tik gavus Kreipinio teikėjo patvirtinimą.
 - 5.3.5 Užklausos vykdymo laiko skaičiavimas gali būti stabdomas, tik jei Paslaugų teikėjas pagal [5.2.4](#) punktą laukia atsakymų iš Užsakovo. Kreipinio teikėjui pateikus atsakymą, Užklausos sprendimas vykdomas toliau bei atnaujinamas įvykdymo laiko skaičiavimas.
 - 5.3.6 Jei dėl Užklausos vykdymo gali būti sutrikdytas Užsakovo darbas, Paslaugų teikėjas turi gauti Užsakovo įgaliojimo asmens leidimą vykdyti Užklausą Užsakovo darbo metu. Suderinus terminą atitinkamai patikslinama Užklausos įvykdymo data.
 - 5.3.7 Neįvykdžius Užklausos laiku, turi būti skaičiuojamas vėlavimas nuo Užklausos įvykdymo termino pabaigos.

- 5.3.8 Paslaugų teikėjui įvykdžius Užklausą, Užsakovo darbuotojas turi būti informuojamas apie įvykdymą.
- 5.3.9 Užsakovas turi teisę pateikti pretenzijas jei Užklausa nebuvo įvykdyta teisingai. Jei per 5 (penkias) darbo dienas Užsakovo darbuotojas nepareiškia pretenzijų dėl Užklaustos įvykdymo, Užklausa laikoma įvykdyta tinkamai.
- 5.3.10 Jei per 5 (penkias) darbo dienas nuo Užklaustos įvykdymo Užsakovo darbuotojas pareiškia pretenziją, Paslaugų teikėjas turi atnaujinti Užklaustos vykdymą, susisiekti su Užsakovu, siekiant išsiaiškinti problemas ir suderinti naują sprendimo terminą. Vykdomo laiko skaičiavimas turi būti tęsiamas nuo Užklaustos uždarymo momento.
- 5.3.11 Paslaugų teikėjas gali nutraukti Užklaustos vykdymą iš anksto informavęs Užsakovo įgaliotą asmenį ir/ar Kreipinio teikėją, jei:
- 5.3.11.1 Užsakovo įgaliotas asmuo per 30 kalendorinių dienų nepatvirtina tvirtinamos Užklaustos vykdymo;
- 5.3.11.2 Kreipinio teikėjas per 14 kalendorinių nuo sutartos papildomos informacijos pateikimo datos nepateikia šios informacijos.

5.4 Užklausų vykdymo progreso sekimas

- 5.4.1 Paslaugų teikėjas ne rečiau kaip kartą per savaitę savitarnos sistemoje atnaujina informaciją apie vykdomų Užklausų būseną, kurioje turi būti nurodyta:
- 5.4.1.1 Užklaustos ID;
- 5.4.1.2 Užklaustos būsena;
- 5.4.1.3 Užklaustos užsakymo data;
- 5.4.1.4 Užklaustos tipas;
- 5.4.1.5 Planuojama Užklaustos įvykdymo data;
- 5.4.1.6 Informacinis laukas parodantis, ar Užklausa vėluoja, ar ne;
- 5.4.1.7 Pastabos.

5.5 Užklausų vykdymo laikai

- 5.5.1 Prašymas patvirtinti aptarnavimo laiku turi būti išsiųstas ne vėliau kaip per 4 val. nuo registravimo Paslaugų valdymo sistemoje momento, o Užklaustos poreikis yra aiškus, nereikalaujantis patikslinimo.
- 5.5.2 Netvirtinamų Užklausų vykdymo terminai skaičiuojami nuo Užklaustos registravimo Paslaugų valdymo sistemoje momento, o tvirtinamų Užklausų vykdymo terminai skaičiuojami nuo to momento, kai gaunamas Užsakovo įgalioto asmens patvirtinimas.
- 5.5.3 Paslaugų teikėjas įsipareigoja laikytis 7-toje lentelėje pateiktų Užklausų vykdymo laikų Aptarnavimo laiku, jeigu atitinkamame Sutarties priede nenumatyta kitaip

7 lentelė. Užklausų vykdymo laikai:

Kategorija	Pavadinimas	Aprašymas	Reagavimo laikas	Vykdomo laikas
1	Nesudėtinga	Nesudėtingi standartiniai darbai, atliekami pirmoje pagalbos linijoje (pvz. naudotojo paskyros sukūrimas/blokavimas/atrankinimas, naudotojo paskyros slaptažodžio pakeitimas, prieigos teisių suteikimas/panaikinimas)	2 val.	8 val.
2	Standartinė	Standartiniai darbai, numatyti paslaugų specifikacijose	8 val.	24 val.
3	Planuojama	Planuojami didesnės apimtys ir/ar reikalaujantys atlikimo termino derinimo su Kreipinio teikėju darbai, nestandartinės (neįtrauktos į standartą) įrangos pirkimas, vartotojo pasirinktos įrangos pateikimas (pvz. didesnio kiekio (masiniai) įrangos keitimo darbai, pasirinktųjų mobiliųjų telefonų pristatymas)	8 val.	Atlikimo laikas derinamas

5.6 Užklausų būsenos

- 5.6.1 Užklaustos vykdymo eigos etapą nurodo Užklaustos būsena.
- 5.6.2 Užklaustos būsenos Kreipinio teikėjui matomos Paslaugų valdymo sistemos savitarnos svetainėje.
- 5.6.3 Užklausų būsenos keičiamos Paslaugų teikėjo iniciatyva, be atskiro suderinimo su Užklaustos teikėju.

6. Užklauskų IT pokyčiui (RFC) valdymas

6.1 Užklauskų IT pokyčiui registravimas

- 6.1.1 Visos Užklauskos IT pokyčiui registruojamos Paslaugų valdymo sistemoje.
- 6.1.2 Registruojant Užklauską IT pokyčiui, turi būti nurodoma ši informacija:
 - 6.1.2.1 Paslauga, kuriai užsakomas pokytis;
 - 6.1.2.2 Pokyčio aprašymas (aprašyta verslo problema, kurią norima išspręsti; esama situacija; pageidaujamas rezultatas);
 - 6.1.2.3 Pageidaujama Užklauskos IT pokyčiui įgyvendinimo data;
 - 6.1.2.4 Užklauskos IT pokyčiui naudos.
- 6.1.3 Užklauskos IT pokyčiui vykdymui privalomas IT paslaugos savininko patvirtinimas.
- 6.1.4 IT paslaugos savininkas Užklauską IT pokyčiui patvirtina arba atmeta Paslaugų valdymo sistemoje.
- 6.1.5 Paslaugų teikėjas, Užsakovo įgaliotam asmeniui nepatvirtinus Užklauskos IT pokyčiui, informuoja Kreipinio teikėją apie nepatvirtinimą, nurodydamas Užklauskos IT pokyčiui identifikacinį numerį ir aprašymą (jei tokį pateikė Užklauską IT pokyčiui atmetęs asmuo).

6.2 Užklauskų IT pokyčiui vykdymas

- 6.2.1 Užsakovo įgaliotam asmeniui patvirtinus Paslaugų valdymo sistemoje, pradedamas Užklauskos IT pokyčiui vykdymas.
- 6.2.2 Atlikęs pradinę Užklauskos IT pokyčiui peržiūrą, Paslaugų teikėjas gali prašyti patikslinti informaciją. Jei reikia informacijos patikslinimo iš Kreipinio teikėjo, Užklauskos IT pokyčiui eiga gali būti stabdoma.
- 6.2.3 Paslaugų teikėjas per kuo trumpesnį terminą, bet ne ilgiau nei per 6.5 p. nustatytą laiką turi atlikti Užklauskos IT pokyčiui Preliminarų vertinimą, kuriame turi būti nurodyta:
 - 6.2.3.1 Apimtis;
 - 6.2.3.2 Preliminari įgyvendinimo trukmė;
 - 6.2.3.3 Rizikos ir prielaidos;
 - 6.2.3.4 Preliminari įgyvendinimo kaina.
- 6.2.4 Užsakovo įgaliotas asmuo, patvirtina arba atmeta Paslaugų teikėjo Preliminarų vertinimą darbams. Jei Preliminarus vertinimas patvirtinamas, Paslaugų teikėjas planuoja Keitimus, reikalingus Užklauskai IT pokyčiui įgyvendinti.
- 6.2.5 Keitimai vykdomi su Užsakovu suderintais prioritetais ir terminais. Bet kurios Šalies iniciatyva, įgyvendinimo data gali būti keičiama pasikeitus apimčiai arba prioritetui. Įgyvendinimo datos keitimui turi pritarti IT paslaugos savininkas.
- 6.2.6 Keitimo vykdymas gali būti stabdomas tik tuomet, jei Paslaugų teikėjas laukia atsakymų iš IT paslaugos savininko. IT paslaugos savininkui pateikus atsakymą, turi būti vykdoma toliau arba perplanuojama. Perplanavimas turi būti suderintas su IT paslaugos savininku.
- 6.2.7 Keitimai testavimui turi būti atiduoti tik pilnai Paslaugų teikėjo ištestuoti ir tinkami diegimui. Susitarus iš anksto, IT paslaugos savininkas gali pareikalauti, o Paslaugų teikėjas privalo pateikti, testavimo eigą detalizuojančius dokumentus.
- 6.2.8 Informuojant apie galimybę testuoti, Paslaugų teikėjas pateikia testavimo scenarijų (-us) ir testavimo aplinkos nuorodą.
- 6.2.9 Keitimai, kurie gali daryti įtaką Užsakovo veiklai (pvz., informacinių sistemų funkcionalumo modifikavimai, papildymai), pirmiausia turi būti diegiami į testinę aplinką ir testuojami IT paslaugos savininko arba kitų jo paskirtų darbuotojų.
- 6.2.10 Jei Keitimo testavimo metu Užsakovas pateikia naujų reikalavimų Keitimui, atliekamas papildomų reikalavimų įvertinimas. Šalims sutarus papildomų reikalavimų finansavimą ir įvykdymo terminus, patikslinama realizavimo data arba pateikiama nauja Užklausa IT pokyčiui.
- 6.2.11 Jei dėl Užsakovo kaltės ar nuo jo priklausančių aplinkybių Šalių suderintais terminais testavimas nevykdomas, Keitimo įvykdymo terminas turi būti derinamas iš naujo.
- 6.2.12 Tik gavus IT paslaugos savininko patvirtinimą, kad Keitimas tinkamas diegimui, Paslaugų teikėjas gali jį perkelti į gamybinę aplinką.
- 6.2.13 Keitimų diegimai vykdomi pagal Planinių darbų diegimo langų taisykles (žr. 12 punktą).
- 6.2.14 Jei dėl Keitimo diegimo gali būti sutrikdytas Užsakovo darbas, Paslaugų teikėjas turi gauti IT paslaugos savininko leidimą diegti Keitimą Užsakovo darbo metu.
- 6.2.15 Jei Keitimas nėra įvykdomas pagal Šalių suderintą terminą, Užsakovas turi būti informuojamas, kad Keitimo nepavyko įvykdyti per numatytą terminą, nurodant planuojamą patikslintą įvykdymo terminą.
- 6.2.16 Neįvykdžius laiku, turi būti skaičiuojamas vėlavimas nuo planuoto įvykdymo termino pabaigos.
- 6.2.17 Paslaugų teikėjui įvykdžius Keitimą, Užsakovo darbuotojas turi būti informuojamas apie įvykdymą.

- 6.2.18 Užsakovas turi teisę pateikti pretenzijas, jei Užklausa IT pokyčiui buvo įvykdyta neteisingai. Jei per 5 (penkias) darbo dienas Užsakovo darbuotojas nepareiškia pretenzijų dėl užklauso IT pokyčiui įvykdymo, laikoma, kad užklausa IT pokyčiui buvo įvykdyta tinkamai.
- 6.3 Užklauso IT pokyčiams vykdymo progreso sekimas**
- 6.3.1 Paslaugų teikėjas ne rečiau kaip kartą per savaitę Paslaugų valdymo sistemoje atnaujina informaciją apie vykdomų Keitimų būseną.
- 6.4 Užklauso IT pokyčiui prioritetas**
- 6.4.1 Planuojant Užklauso IT pokyčiui vykdymą, Užsakovas nurodo pageidaujamą prioritetą kiekvienam Keitimui.
- 6.4.2 Keitimo prioritetas parodo, koku eiliškumu jie turi būti vykdomi.
- 6.4.3 Paslaugų teikėjui neturint galimybės vykdyti kelių Keitimų vienu metu, visų pirma turi būti vykdomi aukštesnio prioriteto Keitimai. Jei prioritetai vienodi, vykdomi anksčiau registruotos Užklauso IT pokyčiui Keitimai konkrečiai Paslaugai, jei Užsakovas nenurodo kitaip.
- 6.4.4 Keitimo prioritetas gali būti keičiamas bet kurios Šalies iniciatyva, paaiškęs naujoms aplinkybėms. Prioriteto keitimui turi pritarti kita Šalis.
- 6.4.5 Paslaugų teikėjas Šalių susitarimu pagal poreikį gali organizuoti susitikimą Keitimų prioritetų aptarimui, persikirstymui.
- 6.5 Užklauso IT pokyčiui sprendimo laikai**
- 6.5.1 Preliminarus vertinimas pateikiamas ne vėliau kaip per 17 (septyniolika) darbo dienų nuo Užklauso IT pokyčiui pateikimo vertinimui.
- 6.5.2 Užklauso IT pokyčiui vykdomos per Šalių susitartą laiką.
- 6.6 Užklauso IT pokyčiui būsenos**
- 6.6.1 Užklauso IT pokyčiui vykdymo eigos etapą nurodo jos būsena.
- 6.6.2 Užklauso IT pokyčiui būsenos Kreipinio teikėjui matomos Paslaugų valdymo sistemoje.
- 6.6.3 Užklauso IT pokyčiui būsenos keičiamos Paslaugų teikėjo iniciatyva, be atskiro suderinimo su Užklauso teikėju.
- 7. Informavimas**
- 7.1.1 Incidento šalinimo ar Užklauso IT pokyčiui vykdymo eigą Užsakovas gali sekti Paslaugų teikėjo Paslaugų valdymo sistemose.
- 7.1.2 Esant Aukšto poveikio Incidentui SLA0 ir SLA1 aptarnavimo lygio Paslaugoms Paslaugų teikėjas privalo nedelsiant informuoti Užsakovo nurodytus asmenis elektroniniu paštu, telefonu SMS žinute ar kitomis priemonėmis apie Incidento šalinimo terminus kaip numatyta Priedėlyje Nr. 1 „Informavimo apie kritinio ir didelio masto IT sistemų sutrikimus instrukcija“.
- 7.1.3 Paslaugos teikėjas įsipareigoja, Užsakovo prašymu, ne rečiau kaip kartą per metų ketvirtį atlikti apibendrintą Užsakovo Paslaugų naudotojų apklausą apie teikiamų Paslaugų kokybę (klausimynas ir vertinimo kriterijai turi būti suderinti atskirai). Ne rečiau kaip kartą per metus, Užsakovo prašymu, turi būti atlikta išplėstinė naudotojų apklausa apie jiems teikiamų Paslaugų kokybę, aptarnavimo pilnumą, išsamumą ir pan. (klausimynas ir vertinimo kriterijai turi būti suderinti atskirai). Užsakovo prašymai registruojami vienu iš 3.1 punkte nurodytų būdų.
- 8. Reagavimo ir sprendimo laikų įvykdomumas**
- 8.1 Įvykdomumas – Kreipinių, kuriuos Paslaugos teikėjas išsprendžia pagal SLA įsipareigojimus, procentas per mėnesį:
- Reagavimo laiko įvykdomumo įsipareigojimas – $\geq 90\%$;
 - Sprendimo laiko įvykdomumo įsipareigojimas – $\geq 95\%$.
- 8.2 Įvykdomumo rodiklis skaičiuojamas Incidentams ir Užklauso pagal Paslaugas.
- 8.3 Užklauso IT pokyčiams, kurie buvo įvykdyti suderintais terminais, procentas per ketvirtį:
- Tarpinių darbų vykdymo etapų laikų įvykdomumo įsipareigojimas – $\geq 70\%$;
 - Galutinio darbų atlikimo laiko įvykdomumo įsipareigojimas – $\geq 95\%$;
 - Galutinio darbų atlikimo laiko nukėlimo Paslaugų teikėjo iniciatyva įsipareigojimas – $\leq 10\%$.
- 8.4 Įvykdomumo rodikliai skaičiuojami visų per ketvirtį įvykdytų Užklauso IT pokyčiams galutiniam darbų etapui.
- 9. Reikalavimai ataskaitoms**
- 9.1 Užsakovas Paslaugų valdymo sistemoje realiu laiku gali peržiūrėti Kreipinių registravimo ataskaitą, kurioje pateikiama:
- registruotų ir išspręstų bei neišspręstų Kreipinių kiekis pagal pasirinktą laiko periodą ir/ ar Paslaugą.

- 9.2 Ne vėliau kaip iki einamojo mėnesio 15 dienos Paslaugų teikėjas pateikia Užsakovui Paslaugų Prieinamumo ir kokybės ataskaitą už praėjusį mėnesį pagal suderintą ir patvirtintą abiejų Šalių formą.
- 9.3 Paslaugų Prieinamumo ir kokybės ataskaitoje turi būti pateikiama:
- per ataskaitinį laikotarpį naujų/ priimtų/ sprendžiamų/ išspręstų/ uždarytų Incidentų skaičius (bendrai ir išskaidyta pagal Paslaugas);
 - kiek iš per ataskaitinį laikotarpį užregistruotų Incidentų buvo kritinio ir kiek aukšto prioriteto (kiekine ir procentine išraiškomis bendrai ir pagal Paslaugas);
 - kiek per ataskaitinį laikotarpį užregistruotų Incidentų susiję su informacijos sauga;
 - kritinio ir aukšto prioriteto Incidentų sąrašą su aprašymais ir priežastimis;
 - procentas ir kiekis Incidentų neišspręstų per 4 skyriuje nurodytus terminus (su pažeistu SLA);
 - procentas pakartotinai atidarytų Incidentų nuo bendro Incidentų skaičiaus;
 - per ataskaitinį laikotarpį naujų/ priimtų/ vykdomų/ sustabdytų/ uždarytų Užklausų skaičius (bendrai ir išskaidyta pagal Paslaugas);
 - užsakytų/ įvykdytų/ neįvykdytų Užklausų IT pokyčiui per istorinį laikotarpį;
 - procentas ir kiekis vėluojamų atlikti Užklausų IT pokyčiui kartu su vėlavimo trukme nuo visų, per laikotarpį užregistruotų Užklausų IT pokyčiui;
 - teikiamų Paslaugų Prieinamumas per ketvirtį;
 - per mėnesį užsakytų Užklausų IT pokyčiui suma vnt.
- 9.4 Paslaugų Prieinamumo ir kokybės ataskaita turi būti pateikiama Užsakovo įgaliotiems asmenims ir kitiems Užsakovo raštu nurodytiems darbuotojams.
- 9.5 Kartu su Prieinamumo ir kokybės ataskaita, turi būti pateikiami duomenys (detalus Kreipinių sąrašas), iš kurių buvo paruošta ataskaita. Duomenys turi būti tokie, kad Užsakovas galėtų apskaičiuoti ataskaitoje pateiktas reikšmes.

10. SLA nevykdymo baudos

- 10.1 Jei Paslaugos teikėjas nepašalina Incidentų per 4.6 punkte numatytus terminus ir neužtikrina Paslaugos sprendimo laiku įvykdymo rodiklio, yra skaičiuojamos ir Paslaugų teikėjui taikomos šios baudos kaip nurodyta 8 lentelėje žemiau:

8 lentelė. Baudos už Paslaugos Incidentų sprendimo laiku įvykdymo rodiklio nevykdymą

Laikotarpis	Paslaugos lygis	Sutartas Paslaugos Incidentų sprendimo laiku įvykdymo rodiklis	Baudos dydis už Paslaugos Incidentų sprendimo laiku įvykdymo rodiklio neatitikimo vieneta (nurodytas sekančiame stulpelyje)	Paslaugos Incidentų sprendimo laiku įvykdymo rodiklio neatitikimo vienetas, už kurį taikomas nurodyto dydžio (%) bauda
Mėnuo	SLA0	95,00%	0,10%	1,00%
Mėnuo	SLA1	95,00%	0,05%	1,00%
Mėnuo	SLA2	95,00%	0,02%	1,00%
Mėnuo	SLA3	95,00%	0,01%	1,00%

- 10.2 Jei Paslaugos teikėjas neužtikrina sutarto konkrečios Paslaugos mėnesio Prieinamumo, yra skaičiuojamos ir Paslaugų teikėjui taikomos šios baudos kaip nurodyta 9 lentelėje žemiau:

9 lentelė. Baudos už Paslaugos Prieinamumo neužtikrinimą

Laikotarpis	Paslaugos lygis	Sutartas Paslaugos Prieinamumas	Baudos dydis už Paslaugos Prieinamumo neatitikimo vieneta (nurodytas sekančiame stulpelyje)	Paslaugos Prieinamumo neatitikimo vienetas, už kurį taikomas nurodyto dydžio (%) bauda
Mėnuo	SLA0	99,00%	0,50%	0,10%
Mėnuo	SLA1	98,00%	0,30%	0,10%
Mėnuo	SLA2	95,00%	0,20%	0,10%

Mėnuo	SLA3	90,00%	0,10%	0,10%
-------	------	--------	-------	-------

10.3 Planinės prastovos, taip pat prastovos dėl Užsakovo kaltės ar nuo jo priklausančių priežasčių, laikas nėra įskaitomas, skaičiuojant baudas.

10.4 Už SLA įsipareigojimų neįvykdymą Paslaugų teikėjo taikomų baudų suma per mėnesį negali viršyti 10% (dešimt procentų) konkrečios Paslaugos mėnesio kainos.

11. Užklausų IT pokyčiui (RFC) terminų įsipareigojimų nevykdymo baudos

11.1 Paslaugų teikėjas, suteikęs Užsakovo užsakytas ir Sutartyje nustatytų reikalavimų neatitinkančias Vystymo paslaugas, įsipareigoja tokius neatitikimus/trūkumus ištaisyti savo sąskaita per Užsakovo nurodytą terminą, o jų neištaisęs per Užsakovo nurodytą terminą, Užsakovui pareikalavus, moka Užsakovui 0,05% nuo užsakytų Vystymo paslaugų vertės dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną (bet koku atveju ne mažiau kaip 100 (vieną šimtą) eurų už visą vėlavimo laikotarpį) bei atlygina Užsakovo dėl to patirtus tiesioginius nuostolius. Užsakovui pareiškus reikalavimą atlyginti patirtus nuostolius, delspinigiai įskaitomi į nuostolių atlyginimą.

11.2 Paslaugų teikėjas, neužtikrinęs Užklausų IT pokyčiams galutinio darbų atlikimo laiko įvykdymo įsipareigojimo, Užsakovui pareikalavus, moka Užsakovui 0,05% vertės dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną nuo per ataskaitinį laikotarpį laiku neįvykdytų Vystymo paslaugų.

12. Planiniai darbai

12.1 Planinių darbų sąrašas ir apimtys yra pateiktos konkrečios Paslaugos specifikacijoje.

12.2 Jei kiekvienos Paslaugos specifikacijoje nenurodyta kitaip, tai sutariama dėl tokių planinių darbų atlikimo sąlygų:

12.2.1 Planinių darbų diegimai vykdomi planinių darbų diegimo metu antradieniais ir ketvirtadieniais, kai tenkinamos sąlygos:

12.2.1.1 diegimo data nesutampa su šventine (nedarbo) diena;

12.2.1.2 diegimo data nėra prieššventinė diena;

12.2.1.3 diegimo data nesutampa su paslaugos kritiniu veiklos laikotarpiu;

12.2.1.4 diegimo data nesutampa su aukštesnės svarbos diegimu.

12.2.2 Planinių darbų diegimo langai pagal paslaugų SLA pateikti žemiau esančioje lentelėje.

10 lentelė. Planinių diegimų langai

Planinių darbų diegimo laikotarpis	Paslaugos SLA	Numatoma Paslaugos prastova	Komentaras
09:00 – 12:00	Visi	0 (nėra)	Priežiūros atnaujinimų diegimas SLA0 ir/ar SLA1 ir/ar SLA2 ir/ar SLA3 lygio paslaugoms
13:00 – 16:00	Visi	0 (nėra)	Paslaugų (sistemų) naujų funkcionalumų diegimas, Klientų inicijuotų keitimų įvykdymas SLA0 ir/ar SLA1 ir/ar SLA2 ir/ar SLA3 lygio paslaugoms
16:30 – 19:00	SLA2, SLA3	iki 20min.	Atliekami diegimai, kurie turi įtakos SLA2 ir/ar SLA3 lygio paslaugoms
19:00 – 22:00	SLA1, SLA2, SLA3	iki 20min.	Atliekami diegimai, kurie turi įtakos SLA1 ir/ar SLA2 ir/ar SLA3 lygio paslaugoms
22:00 – 24:00	Visi	Iki 20min.	Atliekami diegimai, kurie turi įtakos SLA0 ir/ar SLA1 ir/ar SLA2 ir/ar SLA3 lygio paslaugoms

12.2.3 Apie planinius darbus informuojamas konkrečios Paslaugos Supernaudotojas ir IT paslaugos savininkas:

12.2.3.1 prieš 1 (vieną) darbo dieną, jei planiniai darbai vykdomi planinių darbų diegimo langų metu (pagal 12.2.1 punkto sąlygas);

12.2.3.2 prieš 2 (dvi) darbo dienas, jei planiniai darbai vykdomi ne planinių darbų diegimo langų metu.

12.2.4 Kitais atvejais esant gamybiniam būtinumui dėl planinių darbų vykdymo Šalys susitaria atskirai.

13. Naudotojų konsultavimas

13.1 Paslaugų teikėjo darbuotojai teikia profesionalią pagalbą ir konsultacijas Paslaugoms, aprašytoms Sutarties prieduose, Sutarties ribose ir ta apimtimi, kuri numatyta konkrečios Paslaugos specifikacijoje.

13.2 Konsultacijas Paslaugų teikėjas teikia konkrečios Paslaugos Supernaudotojams ir kitiems Supernaudotojų patvirtintiems asmenims.

- 13.3 Konsultacijos yra prilyginamos Užklausoms (RFS) ir sprendžiamos per sutartus Užklausų (RFS) vykdymo terminus.

14. Užsakovo įsipareigojimai

- 14.1 Informuoti Paslaugų teikėją raštu pasikeitus Užsakovo įgaliotų asmenų sąrašui.
- 14.2 Jei Paslaugų teikimui naudojama įranga, kuri montuojama Užsakovo naudojamose patalpose, tai:
- 14.2.1 Užsakovas sudaro reikiamas ir tinkamas sąlygas Paslaugų teikėjo atstovams, pateikusiems atitinkamus įgaliojimus patvirtinančius dokumentus, Užsakovo darbo metu, jeigu Šalys nesusitaria kitaip, Paslaugų įdiegimo vietoje įrengti įvadą ir Paslaugų teikėjo įrangą, ją techniškai prižiūrėti, keisti ir (ar) išmontuoti bei atlikti kitus darbus, būtinus Paslaugų teikimui užtikrinti;
- 14.2.2 Užsakovas užtikrina tinkamas Paslaugų teikėjo įrangos naudojimo sąlygas ir, jei reikia, elektros tiekimą Paslaugų įdiegimo vietoje sumontuotai Paslaugų teikėjo įrangai.
- 14.3 Užsakovas neturi teisės savavališkai keisti Paslaugų įdiegimo vietos, modifikuoti Paslaugos ar jos techninių parametrų, taisyti ir (arba) keisti Paslaugų teikėjo įrangą. Esant gamybiniam būtinumui tokie darbai turi būti atliekami suderinus su Paslaugų teikėju.
- 14.4 Užsakovas turi teisę jungti prie Paslaugų teikėjo įrangos tik Paslaugų teikėjo galinę įrangą ir/ar tokius galinius įrenginius, kurie atitinka Lietuvos Respublikoje galiojančius reikalavimus tokio tipo įrenginiams ir yra techniškai suderinami su užsakytomis Paslaugomis. Tais atvejais, kai atskiriems Užsakovo galiniams įrenginiams Lietuvos Respublikoje nėra valstybės institucijų patvirtintų reikalavimų, Užsakovas privalo gauti Paslaugų teikėjo sutikimą dėl tokių įrenginių jungimo prie Paslaugų teikėjo įrangos ar įvado.

15. Užsakovo ir Paslaugų teikėjo įgalioti asmenys

- 15.1 Užsakovas įgalioja (el. paštas, +370 XXX XX XXX) atsakingu už Paslaugų užsakymo, vykdymo, Paslaugų kokybės ir teikimo kontrolę Sutarties galiojimo metu.
- 15.2 Paslaugų teikėjas įgalioja (el. paštas, tel.) atsakingu už Paslaugų užsakymo, vykdymo, Paslaugų kokybės ir teikimo kontrolę Sutarties galiojimo metu.
- 15.3 Pasikeitus Užsakovo arba Paslaugų teikėjo įgaliotam asmeniui arba norint įgalioti kitą, Šalis įsipareigoja nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas, informuoti raštu kitą Šalį apie įgalioto asmens pasikeitimą, nurodant naujo įgalioto asmens duomenis (įgaliojimus, vardą, pavardę, telefono numerį, elektroninio pašto adresą arba kitus duomenis pagal poreikį). Užsakovo arba Paslaugų teikėjo informavimas apie įgaliotųjų asmenų pasikeitimą nėra laikomas Sutarties sąlygų keitimu.

PRIEDĖLIS NR. 1 INFORMATIVIMO APIE PASLAUGŲ KRITINIO IR AUKŠTO PRIORITETO**INCIDENTUS PROCEDŪRA**

1. Apie Kritinio ir Aukšto prioriteto Incidentus informuojami Paslaugų teikėjo bei Užsakovo darbuotojai nurodyti šio Priedėlio 5 punkte.
2. Pagalbos tarnyba informaciją teikia šiais kanalais:
 - 2.1. SMS žinute – Paslaugų teikėjo ir Užsakovo vadovai ir Supernaudootojai;
 - 2.2. El. pašto žinute – Paslaugų teikėjo ir Užsakovo vadovai, Supernaudootojai, jei nėra galimybės nurodytus asmenis informuoti SMS žinute;
 - 2.3. Pranešimu Užsakovo intranete – visi Užsakovo darbuotojai.
3. Informavimo tvarka:
 - 3.1. Pranešimas apie Incidentą paskelbiamas/išsiunčiamas iš karto, pastebėjus sutrikimą ir klasifikavus jį kaip Kritinio ar Aukšto prioriteto: IT sistemų administratoriai, pastebėję Paslaugos sutrikimą, informuoja Pagalbos tarnybą apie įvykusį sutrikimą. Pagalbos tarnyba, pagal naudotojų registruojamus Incidentus nustačiusi, kad gali būti sutrikusi Paslauga, patikrina su atsakingu Paslaugų teikėjo IT administratoriumi arba, nepavykstant jo pasiekti, su Paslaugos Supernaudotoju ir, gavusi patvirtinimą apie Incidentą, paskelbia/išsiunčia pranešimą.
 - 3.2. Ne vėliau kaip per 30 min. nuo Incidento registravimo, jeigu Incidentas dar neišspręstas, paskelbiamas pranešimo patikslinimas Užsakovo intranete ir/arba išsiunčiama patikslinanti žinutė, nurodant numatomą Incidento išsprendimo terminą.
 - 3.3. Ne vėliau nei po 2 val. nuo Incidento registravimo, jeigu Incidentas dar neišspręstas, paskelbiamas pranešimo patikslinimas ir/arba išsiunčiama patikslinanti žinutė, patikslinant situaciją ir numatomą išsprendimo laiką. Tokia žinutė kartojama kas 2 valandas, kol Incidentas išsprendžiamas.
4. **Pranešimų šablonai:**
 - 4.1. **Žinutės intranete šablonas:**
 - 4.1.1. Pirmas pranešimas

#Paslaugos pavadinimas# sistemos veikimas sutrikęs nuo #sutrikimo fiksavimo data#. #Ištakos vertinimas, pritaikyti laikini sprendimai, jei yra#. Sutrikimą numatoma išspręsti iki #numatomas sprendimo laikas#.

4.1.2. Paašikėjus papildomoms aplinkybėms:

Atnaujinta: #atnaujinimo data#.

#Paslaugos pavadinimas# sistemos veikimas sutrikęs nuo #sutrikimo fiksavimo data#. #Ištakos vertinimas, pritaikyti laikini sprendimai, jei yra#. Sutrikimą numatoma išspręsti iki #numatomas sprendimo laikas#.

4.2. **SMS žinutės šablonai:**

4.2.1. Pirmoji SMS žinutė

#Incidento numeris#Paslaugos kodas# Sutriko #įmonės pavadinimas# 'trumpas sutrikimo aprašymas'. Apie tolimesnę eigą informuosime.

4.2.2. Antroji sms žinutė (patikslinanti)

#Incidento numeris#Paslaugos kodas# Sutriko #įmonės pavadinimas# 'detalesnis sutrikimo aprašymas'. Sutrikimą planuojame pašalinti per XX val. Apie tolimesnę eigą informuosime.

4.2.3. Trečioji sms žinutė (pašalinus sutrikimą)

#Incidento numeris#Paslaugos kodas# sutrikimas pašalintas.

4.2.4. SVARBU:

- 4.2.4.1. Įvykus incidentams Paslaugose, kurios teikiamos skirtinguose adresuose, informacinėse žinutėse turi būti nurodyti incidento įtakoti padaliniai (geografinės lokacijos).
- 4.2.4.2. Nesant galimybės informuoti Užsakovo nurodytus asmenis automatiškai¹ išsiunčiant žinutes el. paštu ar SMS'u, Sutartyje nurodyti Užsakovo įgalioti asmenys ir/arba biuro administratorės informuojami telefonu.

5. Informuojamų asmenų sąrašai

- 5.1. Informuojamų asmenų sąrašas talpinamas Paslaugų teikėjo ir Užsakovo suderintoje elektroninėje erdvėje.
- 5.2. Paslaugų teikėjas užtikrina Užsakovo įgaliotiems atstovams tiesioginę prieigą prie informuojamų asmenų sąrašo per savitarnos ar analogišką svetainę, o Užsakovas įsipareigoja informuoti Paslaugų teikėją apie įvykčiusius pasikeitimus informuojamų asmenų sąrašė.

¹ Tik dėl rimtos priežasties – pavyzdžiui, neveikiant intraneto sistemai, visuotinai sutrikus el. pašto Paslaugoms ar išsijungus mobiliojo ryšio operatorių tinklams.