

Palaikymo ir priežiūros teikimo tvarka

1. PALAIKYMAS IR ATNAUJINIMAI

- 1.1. Sutarties galiojimo laikotarpiu Tiekėjas teikia mokėjimo kortelių priėmimo (angl. Acquiring) paslaugas ir užtikrina jų nuolatinį palaikymą bei atnaujinimą, kaip nustatyta Techninės specifikacijos ir Sutarties sąlygose Paslaugų (toliau – **Paslaugos**) aptarnavimo lygis (SLA) taikomas visiems sistemų komponentams už kurių kokybę atsako Tiekėjas, Užtikrinant techninį stabilumą nuo duomenų perdavimo sąsajų iki galutinio lėšų įskaitymo į Užsakovo sąskaitą.

2. ATNAUJINIMAI

- 2.1. Tiekėjas nustato poreikį ir laiką, kada reikia atnaujinti, išleisti ir pritaikyti naujinimus (kaip aprašyta šio dokumento paragrafe „Atnaujinimo politika“), teikiamoms Paslaugoms bei apie konkretų poreikį atnaujinimams iš anksto informuoja Užsakovą raštu.

3. TERMINAI

- 3.1. **Mokėjimo operacijų priėmimo** (angl. Acquiring) **paslauga** – tai nenutrūkstamas techninis ir finansinis procesas, kurio metu Tiekėjas autorizuoja Užsakovo terminalų siunčiamas mokėjimo kortelių operacijas, jas apdoroja ir užtikrina lėšų įskaitymą į Užsakovo sąskaitą.
- 3.2. **Administravimo portalas** (grafinė naudotojo sąsaja) – Tiekėjo suteikiama internetinė sistema, per kurią Užsakovas vykdo gautų mokėjimų peržiūrą ir kontrolę, formuoja bei parsisiunčia ataskaitas.
- 3.3. **Pasiekiamas** (angl. Available) – būsena, kai Mokėjimo operacijų priėmimo paslauga pilna apimtimi atitinka visus Techninėje specifikacijoje nurodytus parametrus, funkcionalumus bei terminus.
- 3.4. **Pasiekiamumo SLA** - tai laikas, per kurį galima naudotis Paslaugomis, skaičiuojamas per kalendorinį mėnesį, atskaičius Pateisinamas, Sutartas prastovas ir priežiūros valandas. Rodiklis skaičiuojamas procentais.
- 3.5. **Palaikymo paslaugos** - reguliarūs, planiniai darbai, skirti užtikrinti sistemos stabilumą ir saugumą, bei Incidentų sprendimas siekiant užtikrinti Paslaugos pasiekiamumą.
- 3.6. **Prastova** (angl. Downtime) arba **Gedimo trukmė** - laikotarpis (minučių skaičius per mėnesį), kai Paslauga neatitinka Techninės specifikacijos nurodytų parametrų arba jų vykdymas yra sutrikęs (pvz. neautorizuojamos operacijos dėl Tiekėjo kaltės) dėl Tiekėjo infrastruktūros, programinės įrangos ar Tiekėjų valdomų ryšio kanalų gedimo.
- 3.7. **Sutarta prastova** (angl. Agreed Downtime) - Prastovos laikas, dėl kurio Šalys raštu susitaria ne vėliau kaip prieš 1 (vieną) savaitę. Tokia prastova neįtraukiama į Pasiekiamumo SLA skaičiavimą.
- 3.8. **Pateisinama prastova** (angl. Excused Downtime) - laikas, kai Paslauga neteikiama dėl aplinkybių, nepriklausančių nuo Tiekėjo (pvz. Užsakovo bilietomato techninės įrangos gedimas, elektros dingimas stotyje, trečiųjų šalių ryšio sutrikimai ar *Force Majeure*).
- 3.9. **Priežiūros langas** (angl. Maintenance Window) - iš anksto su Užsakovu suderintas laikas, per kurį

Paslaugos neteikiamos dėl priežiūros darbų ne daugiau kaip 2 (dvi) valandas per kalendorinį mėnesį.

- 3.10. **Neplanuota prastova** – Prastova, kuri nėra Pateisinama prastova, Sutarta prastova ar Priežiūros langas.
- 3.11. **Darbo diena** - nuo pirmadienio iki penktadienio (nuo 08:00 iki 17:00 val.), išskyrus Lietuvos Respublikos šventines dienas.
- 3.12. **Konsultacija** - Užsakovo užklausa dėl informacijos teikimo ar sistemos naudojimo, kuri nėra klasifikuojama kaip sistemos klaida ar sutrikimas.
- 3.13. **Incidentas** – neplanuotas Paslaugos kokybės pablogėjimas ar sutrikimas, neleidžiantis naudotis Paslaugos funkcionalumais pilna apimtimi.
- 3.14. **Incidento reakcijos laikas** - laiko intervalas nuo Užsakovo atlikto įvykio užregistravimo Tiekėjo palaikymo portale, iki pirmųjų veiksmų, kurių ėmėsi Tiekėjo palaikymo komandos darbuotojas, siekiant pašalinti gedimą.
- 3.15. **Incidento sprendimo laikas** - laiko intervalas nuo Incidento reakcijos laiko iki Incidento būsenos pasikeitimo į „Išspręsta“.

4. PASLAUGŲ PASIEKIAMUMAS

4.1. Paslaugų Pasiekiamumas už Paslaugas skaičiuojamas taip:

$$\text{Paslaugų pasiekiamumas, \%} = \frac{(\text{Viso minučių per mėnesį} - \text{Viso Neplanuotos Prastovos minučių})}{\text{Viso minučių per mėnesį}} \times 100$$

4.2. Tiekėjas kiekvieną mėnesį privalo užtikrinti ir išlaikyti Paslaugų pasiekiamumo susitarimo (angl. Service Level Agreement, toliau – **SLA**) rodiklius, t. y. Paslaugų pasiekiamumo procentą visose aplinkose (PROD ir administravimo portalo), t.y, kaip nurodyta toliau pateiktoje lentelėje:

Aplinka	Mokėjimo operacijų priėmimo (Acquiring) paslauga	Administravimo portalas
Produkcinė aplinka (PROD)	99.5%	95%

4.3. Administravimo portalo naudotojo sąsajos atsako laikas neturi viršyti 3 sekundžių, esant įprastai eksploatacinei apkrovai.

5. PASLAUGŲ NAŠUMAS

5.1. Tiekėjas privalo užtikrinti ir išlaikyti Paslaugų našumo susitarimo rodiklius, t. y. kaip nurodyta toliau pateiktoje lentelėje:

Našumo rodiklis	Mokėjimo operacijų priėmimo (Acquiring) paslauga	Administravimo portalas
Vienu metu palaikyti nurodytą aktyvių galinių vartotojų skaičių, kai kiekvienas iš	35	10

jų kas 5 sekundes inicijuoja tipinį sistemos veiksmą		
Vidutinis užklauso apdorojimo delsos laikas serverio pusėje	≤ 10000 ms	≤ 500 ms

6. INCIDENTŲ PRIORITETAİ

6.1 Prioritetą priskiria Užsakovo palaikymo komanda, o Tiekėjas gali jį pakeisti tik pasikeitus Incidento aplinkybėms ir apie tai raštu informuodamas Užsakovą. Užsakovo prašymu Tiekėjas privalo pateikti objektyvius įrodymus, pagrindžiančius prioriteto lygio pokytį.

6.2. Visiems Incidentams taikomi toliau nurodomi prioriteto lygiai:

Kritiškumas	Apibrėžimas
P1 Kritinis	Incidentas priskiriamas šiam prioritetui, jei mokėjimo operacijų priėmimo (Acquiring) paslauga Užsakovo bilietomatuose (produkcinėje aplinkoje (PROD)), yra visiškai nepasiekama arba daugiau nei 50% visų operacijų negali būti sėkmingai apdorotos dėl Tiekėjo infrastruktūros, programinės įrangos ar Tiekėjo valdomų ryšio kanalų sutrikimų.
P2 Aukštas	Incidentas priskiriamas šiam prioritetui, jei mokėjimo operacijų priėmimo (Acquiring) paslaugos veikimas produkcinėje aplinkoje (PROD) yra sutrikęs ir nuo 5% iki 50% operacijų užklauso yra nesėkmingos dėl Tiekėjo kaltės, arba kai Tiekėjo sistemoje negalima autorizuoti specifinio tipo kortelių (pvz. tik „Visa“), nors Užsakovo įranga veikia tinkamai. Šiam prioritetui taip pat priskiriamas Administravimo portalo nepasiekiamumas, trunkantis ilgiau kaip 4 valandas.

7. REAKCIJOS IR SPRENDIMO LAIKAI

7.1. Incidentų registravimo ir valdymo tvarka

7.1.1. Užsakovo palaikymo komanda gali registruoti užklauso Tiekėjo savitarnos portale, kreiptis telefonu ar el. paštu Tiekėjo Sutarties vykdymo metu nurodytais kontaktais. Tiekėjas suteikia prieigą prie savitarnos portalo kiekvienam Užsakovo pirmo lygio palaikymo komandos nariui ir vadovams.

7.1.2. Tiekėjas turi paskirti dedikuotą atsakingą konsultantą (-us), atsakingą už priežiūros paslaugų organizavimą, incidentų koordinavimą, SLA rodiklių stebėjimą ir ataskaitų teikimą Užsakovui.

7.1.3. Visų registruotų incidentų būsenos yra stebimos per web (ar ITSM, jei įmanoma) ir jas gali peržiūrėti Užsakovo palaikymo komanda. Reakcijos laikas nesiskiria, jei incidentas buvo registruotas Tiekėjo palaikymo portale.

7.1.4. Tiekėjo techninė pagalba, įskaitant sistemos veikimo stebėseną ir techninių trikdžių šalinimą, teikiama 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę, įskaitant ne darbo ir šventines dienas. Tiesioginė pagalba telefonu, el. paštu, telefonu ar kitais sutartais kanalais teikiama darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val. Palaikymas teikiamas lietuvių kalba.

7.1.5. Tiekėjas veikia kaip pagrindinis kontaktinis asmuo visais Paslaugų palaikymo, incidentų registravimo, koordinavimo ir sprendimo klausimais.

7.2. Sisteminiai incidentai

7.2.1. Tiekėjas privalo užtikrinti, kad incidentų valdymo rodikliai atitiktų toliau pateiktoje lentelėje nustatytus reikalavimus:

Incidento prioritetas	Reakcijos laikas	Sprendimo laikas	Privalomas SLA	Darbo laikas
-----------------------	------------------	------------------	----------------	--------------

P1	15 min	2 val.	98%	24 val. per parą, 7 dienos per savaitę
P2	15 min	4 val.	98%	24 val. per parą, 7 dienos per savaitę
Konsultacija	1 darbo d.	7 darbo d.	95%	Darbo dienomis

7.2.1. Pašalinęs bet kokį P1 Kritinio ir P2 Aukšto prioriteto Incidentą Tiekėjas privalo nustatyti pagrindines įvykusio Incidento priežastis. Užsakovas gali nesutikti su Incidento priežasčių analizės rezultatais per 10 darbo dienų nuo jos pateikimo Užsakovui, tokiu atveju Tiekėjas privalo atitinkamai pakoreguoti SLA mėnesio rezultatus.

7.3. Saugos incidentai

7.3.1 Tiekėjas privalo užtikrinti saugos incidentų ir asmens duomenų saugumo pažeidimų valdymą bei laikytis šioje lentelėje nustatytų informavimo ir ataskaitų teikimo terminų, vadovaudamasis BDAR 28 straipsnio 3 dalies f punktu, BDAR 33 straipsnio 2 dalimi ir NIS2 direktyvos 23 straipsniu:

Reikalavimas	Terminas
Užsakovo informavimas apie Sistemos informacijos ir kibernetinės saugos įvykius ir incidentus ar asmens duomenų saugumo pažeidimus, jų įtaką Užsakovo informacijos ir duomenų saugumui bei jų valdymo būklę	Per 24 val. nuo incidento nustatymo
Išankstinio įspėjimo ir pirminių prielaidų apie incidento pobūdį pateikimas LTG skaitmeninio saugumo komandai arba kompetentingai institucijai	Per 24 val. nuo incidento nustatymo
Išsamios incidento ataskaitos, kurioje pateikiamas incidento įvertinimas, sunkumas, poveikis bei kompromitavimo rodikliai, pateikimas	Per 72 val. nuo incidento nustatymo
Galutinės incidento ataskaitos pateikimas	Per 1 mėn. nuo incidento nustatymo
Galimybės Užsakovui susisiekti su saugos įvykius ir incidentus valdančiais asmenimis užtikrinimas, siekiant įvertinti incidentų valdymo proceso efektyvumą	Viso incidento valdymo metu

8. PASLAUGŲ LYGIO ATASKAITŲ TEIKIMAS

- 8.1. Tiekėjas registruoja šiame dokumente nurodytus Paslaugų pasiekiamumo ir našumo rodiklius bei, Užsakovo prašymu, teikia ataskaitas apie Paslaugų veikimą, pasiekiamumą, incidentus ir kitus su SLA vykdymu susijusius rodiklius. Ataskaitos pateikiamos per Šalių suderintą terminą.
- 8.2. Jei nepasiekiamas bent vienas šiame dokumente nustatytas SLA rodiklis, Užsakovas turi teisę pareikalauti Tiekėjo pateikti išsamios paslaugų lygio komponentų statistikos ir papildomos informacijos apie SLA rodiklių nevykdymo priežastis

9. ATNAUJINIMO POLITIKA

- 9.1. **Atnaujinimai.** Paslaugų atnaujinimai skirti gedimų šalinimui, patobulinimams ar naujoms funkcijoms, kurias Tiekėjas taiko Užsakovo Paslaugų komponentams, be papildomo mokesčio Sutarties galiojimo laikotarpiui. Tiekėjas gali savo nuožiūra pateikti naujas funkcijas kaip atnaujinimą arba kaip skirtingą programinę įrangą. Tiekėjas privalo suderinti su Užsakovu, ar reikia ir kada kurti, išleisti ir pritaikyti bet kokį atnaujinimą Paslaugoms ar jos komponentams.
- 9.2. **Informavimas ir atnaujinimo laikas.** Tiekėjas ne vėliau kaip prieš tris (3) dienas privalo pranešti Užsakovui apie bet kokį artėjantį Paslaugų atnaujinimą. Tiekėjas privalo imtis visų įmanomų pastangų,

kad sumažintų laikotarpį, per kurį Paslaugos yra neprieinamos dėl atliekamų atnaujinimų darbų, tačiau bet kokių atvejų Paslaugų neprieinamumas turi būti ne didesnis nei dvi (2) valandos per mėnesį. Planiniai atnaujinimai, dėl kurių stabdomas Mokėjimo operacijų priėmimo paslaugos veikimas, negali būti vykdomi piko valandomis: penktadieniais nuo 14:00 iki 20:00 val. ir sekmadieniais nuo 15:00 iki 21:00 val.

- 9.3. Kiti terminai.** Planuojamas atnaujinimas gali būti skirstomas į „Funkcijų atnaujinimą“ (Feature Release), „Pataisymą“ (Patch) arba „Klaidų ištaisymą“ (Hotfix). „Funkcijų atnaujinimas“ yra atnaujinimas, apimantis naujas funkcijas ar patobulinimus. „Pataisymas“ arba „Klaidų ištaisymas“ yra „Funkcijų atnaujinimas“, kuris neapima naujų funkcijų.