

DVS PRIEŽIŪROS REIKALAVIMAI

1. Priežiūros paslaugos teikiamos po DVS standartinio funkcionalumo įdiegimo, Užsakovo darbo valandomis.

2. DVS priežiūros metu turi būti užtikrintas operatyvus Paslaugų teikėjo atstovų reagavimas į visus Užsakovo paklausimus.

Paklausimo prioritetas	Reagavimo laikas, val.	Paslaugos suteikimo laikas, darbo val.
Aukštas	2 val.	8 val.
Žemas	4 val.	40 val.

Aukšti DVS paklausimai: apima konsultacijas dėl sudėtingų DVS naudojimo, eksploatavimo ir administravimo klausimų ir atvejų, suteiktas el. paštu, žodžiu, telefonu ar kitomis ryšio priemonėmis, išskyrus tiesioginį visų DVS naudotojų konsultavimą.

Žemi DVS paklausimai: apima konsultacijas dėl nesudėtingų/standartinių DVS naudojimo, eksploatavimo ir administravimo klausimų ir atvejų, suteiktas el. paštu, žodžiu, telefonu ar kitomis ryšio priemonėmis, išskyrus tiesioginį visų DVS naudotojų konsultavimą.

Jei per nurodytą laiką į paklausimus atsakyti dėl objektyvių ir pagrįstų priežasčių neįmanoma, su Užsakovu turi būti suderintas atsakymo pateikimo laikas.

3. DVS priežiūros metu turi būti užtikrintas operatyvus Paslaugų teikėjo atstovų reagavimas į visus Užsakovo kreipinius dėl programinės įrangos veikimo sutrikimų. „Sutrikimas“ – reiškia situaciją, kai DVS ar kuri jo funkcija neveikia, veikia netinkamai, įskaitant neteisingų rezultatų pateikimą, nepriklausomai nuo priežasties.

Sutrikimo prioritetas	Reagavimo laikas, val.	Sprendimo laikas, darbo val.
Kritinis - 1	2 val.	8 val.
Aukštas - 2	4 val.	16 val.
Vidutinis - 3	8 val.	32 val.
Žemas - 4	16 val.	64 val.

Jei per nurodytą laiką sutrikimų pašalinti dėl objektyvių ir pagrįstų priežasčių neįmanoma, su Užsakovu turi būti suderintas sutrikimo pašalinimo laikas.

Užsakovo ir Paslaugų teikėjo už sutarties vykdymą atsakingų asmenų susitarimu, paslaugos gali būti teikiamos Užsakovo ne darbo metu.

Ar sutrikimas yra kritinis, aukštas, vidutinis ar žemas sprendžia Užsakovo paskirti atsakingi asmenys, fiksuodami sutrikimą.

Kritinis DVS sutrikimas:

- naudotojai neturi galimybės prisijungti / naudotis DVS (ar dažniausiai naudojama jos dalimi / funkcija);

- DVS (ar dažniausiai naudojama jos dalis / funkcija) daugumai naudotojų veikia nestabiliai (t. y. daugiau kaip 50 proc. atliekamų veiksmų yra neįvykdomi, vykdomi daugiau nei 20 sek.);

- rodomi sisteminiai klaidos pranešimai arba reikalaujama pakartotinio prisijungimo prie DVS dažniausiai naudojamiems veiksams;

- neteisingai atliekamos dažniausiai naudojamos operacijos (skaičiavimai);

- neteisingai išsaugomi duomenys;

- dingsta (ištrinami) duomenys (jų dalis);

- pateikiami neteisingi duomenys (jų dalis).

Aukštas DVS sutrikimas:

-DVS sutrikimas, turintis priimtina alternatyvą, neapribojantį funkcionalumo ir darbo našumo, negadinantį ir nepateikiantį klaidingų duomenų sprendimų.

- DVS sutrikimas, kuris įtakoja naudotojų grupę arba neveikia svarbus įmonės veiklai funkcionalumas naudojant DVS sistemoje.

Vidutinis DVS sutrikimas:

-sutrikimas, kuris įtakoja pavienį naudotoją arba naudotojų grupę, kai nesutrunka įmonės veikla naudojant DVS sistemoje.

Žemas DVS sutrikimas:

-sutrikimas, kuris įtakoja pavienį naudotoją arba naudotojų grupę ir netrikdo jo kasdienės veiklos naudojant DVS sistemoje.

Sutrikimas laikomas pašalintu, kai Užsakovo atstovas raštiškai patvirtina, kad darbo problemos/ sutrikimo nebėra.

4. Paslaugos teikėjas su Užsakovu (raštu) gali suderinti kitus, Užsakovui priimtinus, problemų/ sutrikimų pašalinimo būdus (įskaitant laikinus sprendimus), terminus ir komunikavimo būdus.

5. Įsilaužimo į DVS atvejai priskiriami kritiniams sutrikimams. Paslaugos teikėjas privalo užtikrinti DVS informacijos atstatymo proceso pradžią ir imtis kitų skubios pagalbos teikimo veiksmų per kritinių sutrikimų šalinimui nurodytą laikotarpį nuo pranešimo užregistravimo momento.

6. Paslaugos teikėjas turi parengti prieinamas ir Užsakovui tinkamas informavimo apie DVS sutrikimus, jų registravimo ir taisymo veiksmų būseną priemones: Užsakovo ir Paslaugų teikėjo suderintus telefonus, el. pašto adresus. Išvardintais būdais Užsakovo atsakingiems asmenims turi būti galimybė pranešti apie DVS sutrikimus, reikiamas konsultacijas, reikiamus tobulinimus (naujo funkcionalumo kūrimą) ir pan.

7. Konsultacijos teikiamos tik Užsakovo paskirtiems atstovams.

8. Priežiūros paslaugos, konsultacijos telefonu ir el. paštu turi būti teikiamos Užsakovo darbo dienomis darbo valandomis.

9. Kritiniai sutrikimai šalinami ne darbo valandomis tik pagal atskirą Užsakovo ir Paslaugos teikėjo susitarimą.

10. Pagal poreikį ir Užsakovo bei Paslaugos teikėjo atskiru susitarimu, Paslaugos teikėjas kiekvieną kalendorinį mėnesį teikia Priežiūros paslaugų ataskaitą apie suteiktas Priežiūros paslaugas.

11. Priežiūros paslaugos turės būti teikiamos visam DVS funkcionalumui, tiek standartiniam, tiek sukurtam DVS, pritaikant pagal Užsakovo poreikius.