

Palaikymo ir atnaujinimų teikimo tvarka

1. PALAIKYMAS IR ATNAUJINIMAI

1. Sutarties galiojimo laikotarpiu Tiekėjas teikia Paslaugas ir užtikrina jų palaikymą bei atnaujinimą, kaip nustatyta Techninės specifikacijos ir Sutarties sąlygose. Banko paslaugų (toliau – **Paslaugos**) aptarnavimo lygis taikomas sistemos komponentams už kurių kokybę visiškai atsako Tiekėjas, t. y. Techninių paslaugų teikimo užtikrinimui nuo duomenų centro iki integruotų sąsajų.

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. **Pasiekiamas** (angl. Available) reiškia, kad teikiamos Paslaugos atitinka visus Techninėje specifikacijoje aprašytus parametrus ir užtikrina, kad:
 - 3.1.1. Išoriniai vartotojai (klientai) gali naudotis Paslaugomis;
 - 3.1.2. Autorizuoti vartotojai gali prisijungti ir naudotis Paslaugomis.
- 3.2. **Pasiekiamumo SLA** - tai laikas, per kurį galima naudotis Paslaugomis, skaičiuojamas per kalendorinį mėnesį, atskaičius Pateisinamas prastovas ir priežiūros valandas. Rodiklis skaičiuojamas procentais.
- 3.3. **Palaikymo paslaugos** - reguliarūs, planiniai darbai, atliekami siekiant užtikrinti sistemos stabilumą, saugumą, naujausią Tiekėjo sistemos versiją ir atitiktį Techninėje specifikacijoje nurodytiems parametrams bei neplanuotų Incidentų ir Užsakovo užklausų, susijusių su sistemos veikimu, sprendimas, siekiant užtikrinti Paslaugų pasiekiamumą ir funkcionalumą.
- 3.4. **Prastova** (angl. Downtime) arba **Gedimo trukmė** - minučių skaičius per mėnesį, per kurias Paslaugos neteikiamos arba, kai neatlieka savo pagrindinių funkcijų.
- 3.5. **Sutarta prastova** (angl. Agreed Downtime) - Prastovos laikas, kurio gali paprašyti Tiekėjas arba Užsakovas ir dėl kurio Šalys susitaria 1 (viena) savaitė iš anksto.
- 3.6. **Pateisinama prastova** (angl. Excused Downtime) reiškia:
 - 3.6.1. Priežiūros langas (žr. žemiau);
 - 3.6.1.1. Laikas, kai Paslaugos neteikiamos dėl aplinkybių, nepriklausančių nuo Tiekėjo, tokių kaip:
 - 3.6.1.2. Paslaugų konfigūracijos pakeitimai, atlikti ne Tiekėjo darbuotojo;
 - 3.6.1.3. Nenugalimos jėgos įvykis;
 - 3.6.1.4. Interneto paslaugos trikdžiai;
 - 3.6.1.5. Užsakovo infrastruktūros arba ryšio gedimai (sujungimo ir virtualiojo privataus tinklo

(VPN) sujungimo), kompiuterių ir telekomunikacijų gedimai ir vėlavimai, tinklo įsibrovimas, DDoS ar kitos nusikalstamos atakos.

- 3.7. **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.
2. **Darbo diena** - nuo pirmadienio iki penktadienio nuo 8 valandos ryto iki 5 valandos vakaro išskyrus šventines dienas (Lietuvos Respublikos šventinės dienos).
3. **Konsultacija** - Užsakovo užklausa, susijusi su informacijos teikimu, sistemos naudojimo klausimais ar rekomendacijomis dėl IT sistemos funkcionalumo, kuri nėra klasifikuojama kaip sistemos klaida ar sutrikimas.
- 3.8. **Incidentas** - neplanuoti trikdžiai ar Paslaugų kokybės pablogėjimas, kuris neleidžia naudotis Paslaugų funkcionalumais pilna apimtimi.
4. **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.
5. **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:

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

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, TEST), kaip nurodyta toliau pateiktoje lentelėje.

4.3. Privalomi SLA lygiai, apibrėžti žemiau esančioje lentelėje:

Aplinka	Privalomas Paslaugų Pasiekiamumo SLA
Produkcinė aplinka (PROD)	99.9%
Ne produkcinė aplinka testavimui (TEST)	95%

5. INCIDENTŲ PRIORITETAİ

5.1. 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.

5.2. Visiems Incidentams taikomi toliau nurodomi prioritetų lygiai:

Kritiškumas	Apibrėžimas
P1 Kritinis	<p>Incidentas turėtų būti priskiriamas prioritetui „P1 Kritinis“, jei įvykis turi labai rimtų pasekmių verslo procesams ar IT procesams, susijusiems su pagrindiniais verslo procesais. Tai dažniausiai lemia šios aplinkybės (neapsiribojant):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paslaugų produkcinė aplinka (PROD) visiškai neveikia / nepasiekiamą; 6. Vienas iš dviejų pardavimo kanalų visiškai neveikia arba jo nėra (interneto portalas, mobiliosios programos); • Poveikį jaučia 50%-100% Paslaugų naudotojų; • Kyla pavojus artėjančiam sistemos paleidimui išoriniam naudojimui („go-live“) arba atnaujinimui; • Rimtai paveikiamos internetinio portalo ir mobiliosios aplikacijos operacijos; • Tarpinio sprendimo („workaround“) nėra arba jis neveiksmingas. Incidentą reikia nedelsiant tvarkyti, nes gedimas gali sukelti rimtų nuostolių.
P2 Aukštas	<p>Incidentas turėtų būti priskiriamas prioritetui „P2 Aukštas“, jei įvykis turi labai rimtų pasekmių verslo procesams ar IT procesams, susijusiems su pagrindiniais verslo procesais. Tai dažniausiai lemia šios aplinkybės (neapsiribojant):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paslaugų produkcinė aplinka (PROD) pablogėjo; 7. Vieno iš dviejų pardavimo kanalų veikimas pablogėjo ir iki 70% tranzakcijų yra nesekmingos (interneto portalas, mobiliosios programos); • Poveikį jaučia 1%-49% Paslaugų naudotojų; • Tai turi įtakos interneto portalo ir programų mobiliesiems mokėjimams ir kitoms verslo operacijoms; • LTG personalas (verslo ir IT darbuotojai) negali pasiekti/naudoti Paslaugų; • Defektas, dėl kurio kritinė funkcija neveikia; • Tarpinio sprendimo („workaround“) nėra arba jis neveiksmingas. Incidentą reikia skubiai tvarkyti, nes gedimas gali sukelti nuostolių.
P3 Vidutinis	<p>Incidentas turėtų būti priskiriamas prioritetui „P3 Vidutinis“, jei paveikiamos įprastos interneto portalo ir mobiliosios aplikacijos operacijos. Paslaugų neprieinamumas pasireiškia mažiau nei 1% Paslaugų naudotojų.</p>
P4 Žemas	<p>Incidentas turėtų būti priskiriamas prioritetui „P4 žemas“, jei gedimas daro labai mažą poveikį įprastiniam internetinio portalo ir mobiliosios aplikacijos operacijoms arba jo nedaro visiškai. Įtakotas vienas Paslaugų naudotojas.</p>

6. REAKCIJOS IR SPRENDIMO LAIKAI

6.1. Užsakovo palaikymo komanda gali susisiekti su Tiekėju vienu iš šių būdų:

6.1.1. Palaikymo portalo internetinį adresą Tiekėjas pateiks Sutarties vykdymo metu. Tiekėjas suteiks prisijungimo prieigą prie savo savitarnos portalo kiekvienam Užsakovo pirmo lygio palaikymo komandos nariui ir vadovams.

6.1.2. Telefonu – nurodytu kontaktu pasirašant sutartį.

6.2. 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.

6.3. Tiekėjo techninė pagalba teikiama 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę, įskaitant visas ne darbo ir šventines dienas. Palaikymas teikiamas lietuvių kalba.

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	30 min	4 val.	98%	24 val. per parą, 7 dienos per savaitę
P3	4 val.	2 darbo d.	95%	Darbo dienomis
P4	1 darbo d.	7 darbo d.	95%	Darbo dienomis
Konsultacija	1 darbo d.	7 darbo d.	95%	Darbo dienomis

6.4. Pašalinęs bet kokį P1 Kritinio ir P2 Aukšto prioriteto Incidentą Tiekėjas privalo nustatyti pagrindines įvykusio Incidento priežastis ir per 30 kalendorinių dienų Užsakovui pateikti tobulintinų veiksmų planą. 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. PASLAUGŲ LYGIO ATASKAITŲ TEIKIMAS

7.1. Tiekėjas turi registruoti ir pateikti Užsakovui šiame dokumente nurodytus Paslaugų Pasiekiamumo rodiklius kasmėnesinėse (išplėstiniai rodikliai) suvestinėse ataskaitose. Tiekėjas savo iniciatyva pateikia kasmėnesines ataskaitas - ne vėliau kaip per 7 kalendorines dienas po ataskaitinio mėnesio pabaigos.

7.2. Jei nepasiekiamas bent vienas iš nurodytų Paslaugų Pasiekiamumo SLA, Užsakovas turi teisę pareikalauti Tiekėjo pateikti išsamią paslaugų lygio komponentų statistiką, išplečiant Tiekėjo pateiktas dienas ir / ar mėnesio SLA ataskaitas.

7.3. Tiekėjas savo iniciatyva, tačiau ne vėliau kaip per 7 kalendorines dienas po ataskaitinio mėnesio pabaigos, nustato galimas Paslaugų Pasiekiamumo SLA nesilaikymo priežastis bei parengia veiksmų planą, kurį Tiekėjas pradeda įgyvendinti nedelsiant.

8. ATNAUJINIMO POLITIKA

- 8.1. **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.
- 8.2. **INFORMAVIMAS IR ATNAUJINIMO LAIKAS.** Tiekėjas ne vėliau kaip prieš keturiolika (14) dienų 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 koku atveju Paslaugų neprieinamumas turi būti ne didesnis nei dvi (2) valandos per mėnesį.
- 8.3. **KITI TERMINAI.** Planuojamas atnaujinimas gali būti skirstomas į „Funkcijų atnaujinimą“ (Feature Release), „Pataisymas“ (Patch) arba „Klaidų ištaisymas“ (Hotfix). „Funkcijų atnaujinimas“ yra atnaujinimas, apimantis naujas funkcijas ar patobulinimus. „Pataisymas“ arba „Klaidų ištaisymas“ yra „Funkcijų atnaujinimas“, kuris neapima naujų funkcijų.
- 8.4. **PRAŠYMAS PRALEISTI ATNAUJINIMĄ.** Užsakovas gali pateikti prašymą „jokio atnaujinimo“, t.y. nediegti atnaujinimo, ne mažiau kaip prieš penkias (5) darbo dienas iki planuojamos atnaujinimo dienos. Tokiu atveju atnaujinimas nebus taikomas Paslaugoms ar jos komponentams.