

Palaikymo ir atnaujinimų 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 sistemos 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. **Pasiekiamą** (angl. Available) – būseną, kai Mokėjimo operacijų priėmimo paslauga pilna apimtimi atitinka visus Techninėje specifikacijoje nurodytus parametrus, funkcionalumus bei terminus.
- 3.3. **Pasiekiamumo SLA** - tai laikas, per kurį galima naudotis Paslaugomis, skaičiuojamas per kalendorinį mėnesį, atskaičius Pateisinamas prastovas ir priežiūros valandas. Rodiklis skaičiuojamas procentais.
- 3.4. **Palaikymo paslaugos** - reguliarūs, planiniai darbai, skirti užtikrinti sistemos stabilumą ir saugumą, bei Incidentų sprendimas siekiant užtikrinti Paslaugos pasiekiamumą.
- 3.5. **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.
- 3.6. **Sutarta prastova** (angl. Agreed Downtime) - Prastovos laikas, dėl kurio Šalys raštu susitaria ne vėliau kaip prieš 1 (vieną) savaitę.
- 3.7. **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*).
- 3.8. **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.
- 3.9. **Darbo diena** - nuo pirmadienio iki penktadienio (nuo 08:00 iki 17:00 val.), išskyrus Lietuvos Respublikos

šventines dienas.

- 3.10. **Konsultacija** - Užsakovo užklausa dėl informacijos teikimo ar sistemos naudojimo, , kuri nėra klasifikuojama kaip sistemos klaida ar sutrikimas.
- 3.11. **Incidentas** – neplanuotas Paslaugos kokybės pablogėjimas ar sutrikimas, neleidžiantis naudotis Paslaugos funkcionalumais pilna apimtimi.
- 3.12. **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.
- 3.13. **Incidento sprendimo laikas** - laiko intervalas nuo Incidento reakcijos laiko iki Incidento būsenos pasikeitimo į „Išspręsta“.

3. PASLAUGŲ PASIEKIAMUMAS

3.1. **Paslaugų Pasiekiamumas** už Paslaugas skaičiuojamas taip:

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

3.2. 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.

3.3. Privalomi SLA lygiai, apibrėžti žemiau esančioje lentelėje:

Aplinka	Privalomas Paslaugų Pasiekiamumo SLA
Produkcinė aplinka (PROD)	99.9%
Ne produkcinė aplinka testavimui (TEST)	90%

4. INCIDENTŲ PRIORITETAİ

4.1. 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.

4.2. Visiems Incidentams taikomi toliau nurodomi prioritetai lygiai:

Kritiškumas	Apibrėžimas
P1 Kritinis	Incidentas priskiriamas šiam prioritetui, jei mokėjimo operacijų priėmimo (angl. 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 (angl. Acquiring) paslaugos veikimas produkcinėje aplinkoje (PROD) yra sutrikęs ir nuo 5% iki 50% operacijų užklausų yra nesėkmingos dėl Tiekėjo kaltės, arba kai Tiekėjo sistemoje negalima autorizuoti specifinio tipo kortelių (pvz. tik „Visa“), nors Užsakovo įranga veikia tinkamai.
-------------------	--

5. REAKCIJOS IR SPRENDIMO LAIKAI

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

5.1.1. 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.

5.1.2. Telefonu – nurodytu kontaktu pasirašant sutartį.

5.2. 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.

5.3. 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	15 min	4 val.	98%	24 val. per parą, 7 dienos per savaitę
Konsultacija	1 darbo d.	7 darbo d.	95%	Darbo dienomis

5.4. 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.

6. PASLAUGŲ LYGIO ATASKAITŲ TEIKIMAS

6.1. 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.

6.2. 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.

- 6.3. 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.

7. ATNAUJINIMO POLITIKA

- 7.1. **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.
- 7.2. **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 kokių atveju 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.
- 7.3. **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.
- 7.4. **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.