

Palaikymo ir priežiūros teikimo tvarka

1. Palaikymas ir priežiūra

- 1.1. Sutarties galiojimo laikotarpiu Tiekėjas teikia Sistemos nuomojamų paslaugų palaikymą ir priežiūrą (toliau - PPTT), kaip nustatyta Techninės specifikacijos (toliau - TS) ir Sutarties sąlygose (toliau – SS). Sistemos nuomos paslaugų (toliau – Paslaugos) aptarnavimo lygis taikomas Sistemos ir jos komponentams už kurių kokybę visiškai atsako Tiekėjas, t. y. techninių paslaugų teikimo užtikrinimui nuo duomenų centro iki integruotų sąsajų. Palaikymo paslaugos apima ir Konsultavimo paslaugas, kaip jos apibrėžtos TS, įskaitant Užsakovo naudotojų bei administratorių konsultavimą visais su Sistemos naudojimu, konfigūravimu ir administravimu susijusiais klausimais. Su Konsultavimo paslaugomis susijusios Užklausos klasifikuojamos kaip „P5 Konsultacija“, jeigu Užsakovas nenurodo kitaip, ir joms taikoma šiame dokumente nustatyta Užklausų registravimo, reakcijos ir sprendimo tvarka. Už Konsultavimo paslaugas atskiras atlygis nemokamas – jos įskaičiuotos į Sistemos palaikymo ir priežiūros mokestį.
- 1.2. Paslaugos Pasiekiamumo ir reakcijos bei sprendimo laikų matavimo taškas – Tiekėjo duomenų centro sąsaja su viešuoju interneto tinklu. Užsakovo teikiamas interneto ryšys, Užsakovo vidinis tinklas ir jo galiniai įrenginiai į Tiekėjo atsakomybės ribas neįeina; dėl jų kilę sutrikimai laikomi Pateisinama prastova ir jiems netaikomi Lentelėje 3 nustatyti sprendimo laikai. Tiekėjas tokiais atvejais teikia diagnostinę pagalbą.

2. Atnaujinimai

- 2.1. Tiekėjas nustato poreikį ir laiką, kada reikia atnaujinti, išleisti ir pritaikyti naujinius (kaip aprašyta PPTT punkte 8. „Atnaujinimo politika“), teikiamoms Paslaugoms bei apie konkretų poreikį atnaujinimams iš anksto informuoja Užsakovą raštu.

3. Terminai

- 3.1. **Pasiekiamas** (angl. Available) reiškia, kad teikiama Paslauga atitinka visus TS aprašytus parametrus ir užtikrina, kad autorizuoti naudotojai gali prisijungti ir naudotis Paslauga.
- 3.2. **Incidentas** – neplanuotas Sistemos sutrikimas ir (arba) Paslaugų kokybės pablogėjimas, kuris neleidžia naudotis Paslaugos funkcionalumais pilna apimtimi.
- 3.3. **Prastova** (angl. Downtime) – minučių skaičius per mėnesį, per kurias Paslauga neteikiama arba, kai neatlieka savo pagrindinių funkcijų.
- 3.4. **Sutarta prastova** (angl. Agreed Downtime) – Prastovos laikas, kurio gali paprašyti Tiekėjas arba Užsakovas ir dėl kurio Šalys susitaria 1 (viena) savaitė iš anksto.
- 3.5. **Pateisinama prastova** (angl. Excused Downtime) reiškia:
 - Priežiūros langas (žr. punktą 3.7);
 - Laikas, kai Paslauga neteikiama dėl aplinkybių, nepriklausančių nuo Tiekėjo, tokių kaip:
 - Paslaugų konfigūracijos pakeitimai, atlikti ne Tiekėjo darbuotojo
 - Nenugalimos jėgos įvykis
 - Interneto paslaugos trikdžiai
 - 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.
- 3.6. **Pasiekiamumo SLA** – tai laikas, per kurį galima naudotis Paslauga, skaičiuojamas per kalendorinį mėnesį, atskaičius Pateisinamas prastovas, Priežiūros paslaugų valandas ir Sutartas prastovas. Rodiklis skaičiuojamas procentais.
- 3.7. **Priežiūros langas** (angl. Maintenance Window) – iš anksto su Užsakovu suderintas laikas, per kurį Paslauga neteikiama dėl Priežiūros paslaugos darbų.
- 3.8. **Konsultacija** – Užsakovo Užklausa, susijusi su informacijos teikimu, Sistemos naudojimo klausimais ir (arba) rekomendacijomis dėl Sistemos funkcionalumo, kuri nėra klasifikuojama kaip Sistemos klaida ar Incidentas.
- 3.9. **Reakcijos laikas** – laiko intervalas (minučių tikslumu) nuo Užsakovo Tiekėjo informavimo (6.1. punkte aprašytais būdais), iki pirmųjų veiksmų, kurių ėmėsi Tiekėjo palaikymo komandos darbuotojas, sprendžiantis

Užklausa.

- 3.10. **Sprendimo laikas** – laiko intervalas (minučių tikslumu) nuo Užklauskos užregistravimo (6.1. punkte aprašytais būdais) iki Užklauskos būsenos pasikeitimo į „Išspręsta“.
- 3.11. **Grįžtamasis ryšys** (angl. Response Feedback) – laiko intervalas (minučių tikslumu), kol Tiekėjas pateikia aiškų sprendimą arba pranešimą apie užsitęsimą, ir to laikotarpio metu turi būti užtikrintas aiškus, reguliuojamas ir dokumentuotas informacijos srautas apie sprendimo eigą, priežastis, būtinus veiksmus ir numatomą laiko grafiką.
- 3.12. **Privalomas SLA** – kalendorinį mėnesį atitinkamo prioriteto Užklauskų, kurioms buvo išlaikyti Lentelėje 3 nustatyti Reakcijos, Sprendimo ir Grįžtamojo ryšio laikai, dalis procentais nuo visų to prioriteto Užklauskų, užregistruotų per tą mėnesį. Į skaičiavimą neįtraukiamos Užklauskos, kurių sprendimas buvo sustabdytas laukiant Užsakovo informacijos ar sprendimo, taip pat Užklauskos, kurių priežastis yra už Tiekėjo atsakomybės ribų. Jeigu per kalendorinį mėnesį atitinkamo prioriteto Užklauskų užregistruota mažiau kaip 10 (dešimt), Privalomas SLA to prioriteto atžvilgiu matuojamas slenkančiu 3 (trijų) kalendorinių mėnesių laikotarpiu.

4. PASLAUGOS PASIEKIAMUMAS

- 4.1. Paslaugos Pasiekiamumas už Paslaugas skaičiuojamas taip (Apskaičiuojamos minutės = Viso minučių per mėnesį – Pateisinamos prastovos – Priežiūros langas – Sutartos prastovos; Gedimo minutės = Paslaugos atkūrimo laikas – Incidento pradžios laikas, kur incidento pradžios laikas = ankstesnis iš dviejų: automatinio monitoringo įspėjimo laikas arba Užsakovo pranešimo laikas):

$$\text{Paslaugos Pasiekiamumas, \%} = \frac{(\text{Apskaičiuojamos minutės} - \text{Gedimo minutės})}{\text{Apskaičiuojamos minutės}} \times 100$$

- 4.2. Tiekėjas kiekvieną mėnesį turi išlaikyti Paslaugos Pasiekiamumo rodiklio (angl. Service-level agreement, toliau – SLA) procentą visose aplinkose (produkcinėje, testavimo), kaip nurodyta toliau pateiktoje Lentelė 1. „SLA lygiai“:

Lentelė 1. SLA lygiai

Aplinka	Privalomas Paslaugos Pasiekiamumo SLA
Produkcinė aplinka (PROD)	99.9 (devyniasdešimt devyni ir devynios dešimtosios) %
Ne produkcinė aplinka testavimui (TEST)	95 (devyniasdešimt penki) % - Užsakovo Darbo laiku

Nepasiekus produkcinei aplinkai nustatyto Paslaugos Pasiekiamumo SLA, Užsakovas turi teisę taikyti paslaugos kreditą, išskaičiuojamą iš atitinkamo kalendorinio mėnesio Sistemos palaikymo ir priežiūros mokesčio: nuo 99,89 iki 99,50 proc. imtinai – 5 (penki) proc.; nuo 99,49 iki 99,00 proc. imtinai – 10 (dešimt) proc.; nuo 98,99 iki 98,00 proc. imtinai – 20 (dvidešimt) proc.; žemiau 98,00 proc. – 30 (trisdešimt) proc. mėnesio mokesčio. Paslaugos kreditai taikomi nepriklausomai nuo Sutarties specialiųjų sąlygų 9.2 punkte nustatytų netesybų už Reakcijos ir Sprendimo laikų pažeidimus ir už tą patį Incidentą su jomis nesumuojami.

5. Incidentų prioritetai

- 5.1. Prioritetą priskiria Užsakovas. Tiekėjas gali jį pakeisti pasikeitus Incidento aplinkybėms, tik prieš tai raštu suderinus su Užsakovu. Tiekėjas privalo pateikti objektyvius įrodymus, pagrindžiančius prioriteto lygio pokytį. Prioritetas priskiriamas pagal Lentelėje 2 nurodytus objektyvius kriterijus. Šalims nesutariant dėl prioriteto, taikomas Užsakovo nurodytas prioritetas, tačiau ginčas sprendžiamas eskalavimo tvarka, o nustatius, kad prioritetas buvo priskirtas nepagrįstai, atitinkamo mėnesio SLA rodikliai perskaičiuojami pagal faktinį prioritetą.
- 5.2. Visiems Incidentams taikomi toliau nurodomi prioritetų lygiai:

Lentelė 2. Incidentų prioritetai

Kritiškumas	Apibrėžimas
P1 Kritinis	Incidentas turėtų būti priskiriamas prioritetui „P1 Kritinis“, jei įvykis turi labai rimtų padarinių verslo procesams ar IT procesams, susijusiems su verslo procesais. Tai dažniausiai lemia šios aplinkybės (neapsiribojant): • Paslaugos produkcinė aplinka (PROD) visiškai neveikia/nepasiekiamą • Fiksuotas kibernetinio saugumo incidentas (duomenų nutekėjimas, įsilaužimas, DDoS) • Poveikį jaučia 50 (penkiasdešimt) -100 (šimtas) % Paslaugos naudotojų • Bet koks defektas, dėl kurio kritinė funkcija neveikia • Esminiai sistemos komponentai ar funkcijos visiškai neveikia arba yra nepasiekiamos (įeinančių ir išėinančių skambučių maršrutizavimas, skambučių eilės, IVR, agentų darbo vietos, pokalbių įrašymas, savitarnos kanalai) • Kyla pavojus artėjančiam sistemos paleidimui („Go- Live“) • Tarpinio sprendimo („workaround“) nėra arba jis neveiksmingas. Incidentą reikia nedelsiant tvarkyti, nes gedimas gali sukelti rimtų nuostolių.

P2 Aukštas	Incidentas turėtų būti priskiriamas prioritetui „P2 Aukštas“, jei įvykis turi labai rimtų pasekmių verslo procesams ar IT procesams susijusiems su esminiais verslo procesais. Tai dažniausiai lemia šios aplinkybės (neapsiribojant): • Paslaugos produkcinė aplinka (PROD) pablogėjo • Poveikį jaučia 1 (vienas) - 49 (keturiasdešimt devyni) % Paslaugos naudotojų • Sutrinka esminiai sistemos komponentai ar funkcijos (įeinančių ir išėinančių skambučių maršrutizavimas, skambučių eilės, IVR, agentų darbo vietos, pokalbių įrašymas, savitarnos kanalai) • Kiti Sistemos komponentai ar funkcijos visiškai neveikia arba yra nepasiekiamos • Daroma žala verslo sandoriams • Naudotojai (verslas ir IT) negali naudotis Paslaugomis • Problemos susijusios su PROD aplinkos būsimais arba vykdomais atnaujinimais • Tarpinio sprendimo („workaround“) nėra arba jis neveiksmingas. Incidentą reikia skubiai tvarkyti, nes gedimas gali sukelti nuostolių.
P3 Vidutinis	Incidentas turėtų būti priskiriamas prioritetui „P3 Vidutinis“, jei paveikiamos ne esminės operacijos. Sprendimas problemos apėjimui yra, bet jis nepilnai išpildo reikiamą funkcionalumą arba reikalingi papildomi veiksmai. Paslaugos neprieinamumas pasireiškia mažiau nei 1 (vienas) % Paslaugos naudotojų.
P4 Žemas	Incidentas turėtų būti priskiriamas prioritetui „P4 Žemas“, jei gedimas daro labai mažą poveikį įprastiniam Sistemos veikimui arba jo visai nedaro. Įtakotas vienas Paslaugos naudotojas.
P5 Konsultacija	Užklausa priskiriama „P5 Konsultacija“, jei ji susijusi su informacijos teikimu, Sistemos naudojimo klausimais ar rekomendacijomis dėl Sistemos funkcionalumo ir nėra Sistemos klaida ar sutrikimas. Poveikio Paslaugos veikimui nėra.

6. Reakcijos ir sprendimo laikai

- 6.1. Užsakovas su Tiekėju gali susisiekti vienu iš šių būdų:
- 6.1.1. Palaikymo portalu (internetinį adresą Tiekėjas pateiks Sutarties vykdymo metu. Tiekėjas suteiks prisijungimo prieigą prie savo savitarnos portalu Užsakovo darbuotojams, atsakingiems už Sistemą ir (arba) šios administratoriams)
 - 6.1.2. Telefonu (vėliau Tiekėjo atsakingi darbuotojai privalės užregistruoti užklausą Tiekėjo palaikymo portale)
 - 6.1.3. El. paštu (vėliau Tiekėjo atsakingi darbuotojai privalės užregistruoti užklausą Tiekėjo palaikymo portale)
 - 6.1.4. Užsakovo incidentų valdymo sistema (šis kanalas taikomas nuo TS Priede Nr. 1 „FR, NFR ir Integracijų reikalavimai“ nurodytos integracijos įgyvendinimo dienos; iki tol taikomi 1–3 kanalai).
- 6.2. Visų registruotų Incidentų būsenos turi būti stebimos per palaikymo portalą (ir (arba) ITSM, jei įmanoma) ir jas gali peržiūrėti Užsakovo palaikymo komanda. Reakcijos laikas nesiskiria kad ir koku būdu Incidentas buvo registruotas Tiekėjui. Užklausa, kurių Paslaugos laikas Lentelėje 3 nurodytas Darbo laiku, Reakcijos, Sprendimo ir Grįžtamojo ryšio terminai skaičiuojami tik Darbo laiku, kaip jis apibrėžtas TS; ne Darbo laiku terminų eiga sustabdoma.
- 6.3. Sistemos palaikymas ir priežiūra teikiama 24 (dvidešimt keturias) valandas per parą, 7 (septynias) dienas per savaitę, įskaitant visas ne darbo ir šventines dienas. Palaikymas teikiamas lietuvių kalba; papildomai gali būti teikiamas ir anglų kalba.

Lentelė 3. Reakcijos ir sprendimo laikai

Incidento prioritetas	Reakcijos laikas	Sprendimo laikas	Grįžtamasis ryšys	Privalomas SLA	Paslaugos laikas
P1	1 (viena) val.	Tarpinis sprendimas (workaround) – 2 (dvi) val., Pilnas sprendimas – 4 (keturios) val.	1 (viena) val.	99 (devyniasdešimt devyni) %	24 (dvidešimt keturios) val. per parą, 7 (septynios) dienos per savaitę
P2	2 (dvi) val.	1 (viena) k.d.	4 (keturios) val.	97 (devyniasdešimt septyni) %	24 (dvidešimt keturios) val. per parą, 7 (septynios) dienos per savaitę
P3	4 (keturios) val.	3 (trys) k.d.	2 (dvi) k.d.	95 (devyniasdešimt penki) %	24 (dvidešimt keturios) val. per parą, 7 (septynios) dienos per savaitę
P4	8 (aštuonios) val.	5 (penkios) d.d.	3 (trys) d.d.	90 (devyniasdešimt) %	Darbo laiku
P5 (Konsultacija)	8 (aštuonios) val.	3 (trys) d.d.	2 (dvi) d.d.	90 (devyniasdešimt) %	Darbo laiku

- 6.4. Jei P1 incidentas neišsprendžiamas per nustatytą laiką, inicijuojama eskalavimo grandinė: po 2 (dviejų) val. – eskaluojama Tiekėjo kontaktiniam asmeniui (pvz. produkto/ projekto vadovui); po 4 (keturių) val. – Tiekėjo vadovybei; po 6 (šešių) val. – organizuojamas krizinis susitikimas su abiejų Šalių vadovybe.
- 6.5. Pašalinęs bet kokį P1 arba P2 prioriteto Incidentą Tiekėjas privalo nustatyti pagrindines įvykusio Incidento priežastis ir per 20 (dvidešimt) darbo dienų Užsakovui pateikti „postmortem“ ataskaitą pagal standartinį šabloną (incidento aprašymas, poveikis, priežastys, prevenciniai veiksmai). Užsakovas gali nesutikti su Incidento priežasčių analizės rezultatais per 10 (dešimt) darbo dienų nuo jos pateikimo Užsakovui, nurodydamas nesutikimo motyvus. Tokiu atveju Šalys per 10 (dešimt) darbo dienų surengia bendrą peržiūrą ir raštu susitaria dėl priežasčių bei SLA mėnesio rezultatų korekcijos. Nepasiekus susitarimo, klausimas sprendžiamas eskalavimo tvarka Sutartyje nustatyta ginčų sprendimo tvarka.
- 6.6. Informacija apie pašalintus Incidentus, pataisytas klaidas ir (arba) trikdžius ataskaitos forma turi būti atnaujinama ir pateikiama kartą per mėnesį.

- 6.7. Jei Incidento priežastys nėra susijusios su Tiekėjo teikiamų Paslaugų netinkama kokybe ar Tiekėjo neapdairumu, Užsakovas turi teisę įgyvendinti tobulintinių veiksmų planą teikdamas užsakymą Vystymo paslaugos Sutartyje numatyta tvarka.
- 6.8. Jei per 3 (tris) mėnesius iš eilės SLA pažeidžiamas, Tiekėjas privalo pasiūlyti gerinimo planą. Tiekėjui vienašališkai negalima keisti SLA sąlygų be Užsakovo raštiško sutikimo.
- 6.9. Į Konsultavimo paslaugų teikimo terminą neįskaičiuojamas laikas, kurio metu laukiama papildomos ar patikslintos informacijos iš Užsakovo, be kurios pagrindai nėra įmanomas kokybiško atsakymo į užklausą pateikimas.
- 6.10. Jeigu „P5 Konsultacija“ prioriteto Užklausa neišsprendžiama per jai nustatytą Sprendimo laiką, nuo to termino pabaigos ji įgyja „P4 Žemas“ prioritetą, o jai taikomi „P4 Žemas“ prioriteto Reakcijos ir Sprendimo laikai bei visos su tuo prioritetu susijusios Sutartyje numatytos pasekmės. Prioriteto pasikeitimas fiksuojamas Tiekėjo užklausų valdymo sistemoje.
- 6.11. Užsakovas turi teisę per 5 (penkis) darbo dienas nuo atsakymo gavimo pažymėti „P5 Konsultacija“ prioriteto Užklausą kaip neatsakytą iš esmės, jeigu pateiktas atsakymas neatsako į užduotą klausimą, apsiriboja nuoroda į dokumentaciją, kurioje atsakymo nėra, arba nepateikia Užsakovui reikalingo sprendimo ar rekomendacijos. Tokiu atveju Užklausa laikoma neišspręsta, o jos Sprendimo laikas skaičiuojamas nuo pirminio Užsakovo kreipimosi momento. Šia teise dėl tos pačios Užklausos Užsakovas gali pasinaudoti ne daugiau kaip du kartus.

7. Paslaugų lygio ataskaitų teikimas

- 7.1. Tiekėjas turi registruoti ir pateikti Užsakovui šiame dokumente nurodytus Paslaugos Pasiekiamumo rodiklius kas savaitinėse (baziniai rodikliai) ir kas mėnesinėse (išplėstiniai rodikliai) suvestinėse ataskaitose. Tiekėjas savo iniciatyva, kas savaitines ataskaitas pateikia ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną po ataskaitinės savaitės pabaigos, o kas mėnesines ataskaitas - ne vėliau kaip per 5 (penkis) darbo dienas po ataskaitinio mėnesio pabaigos. Jeigu Tiekėjas suteiktų Užsakovui „online“ Paslaugų monitoringo sistemos prieigą, tokiu atveju savaitinių ataskaitų Tiekėjas teikti neturėtų.
- 7.2. Jei nepasiekiamas bent vienas iš nurodytų Paslaugos Pasiekiamumo SLA, Užsakovas turi teisę pareikalauti Tiekėjo pateikti išsamią paslaugų lygio komponentų statistiką, išplečiant Tiekėjo pateiktas dienas ir (arba) mėnesio SLA ataskaitas.
- 7.3. Tiekėjas savo iniciatyva, tačiau ne vėliau kaip per 5 (penkis) darbo dienas po ataskaitinio mėnesio pabaigos, nustato galimas Paslaugos Pasiekiamumo SLA nesilaikymo priežastis bei parengia veiksmų planą, kurį Tiekėjas pradeda įgyvendinti nedelsiant.
- 7.4. Kartu su Paslaugos Pasiekiamumo SLA rodikliais Tiekėjas kas mėnesį pateikia „P5 Konsultacija“ prioriteto Užklausų rodiklius: užregistruotų Užklausų skaičių, vidutinį atsakymo laiką, laiku atsakytų Užklausų dalį procentais, Užsakovo pagal šio dokumento 6.11 punktą kaip neatsakytas iš esmės pažymėtų Užklausų dalį procentais ir pakartotinai atidarytų Užklausų dalį procentais.
- 7.5. Jeigu 3 (tris) kalendorinius mėnesius iš eilės kaip neatsakytos iš esmės pažymėtų arba pakartotinai atidarytų „P5 Konsultacija“ prioriteto Užklausų dalis viršija 20 (dvidešimt) proc., taikoma šio dokumento 6.8 punkte nustatyta gerinimo plano tvarka.

8. Atnaujinimo politika

- 8.1. **Atnaujinimai.** Paslaugos atnaujinimai skirti gedimų šalinimui, patobulinimams ar naujoms funkcijoms, kurias Tiekėjas taiko Užsakovo Paslaugos 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 kokią atnaujinimą Paslaugai ar jos komponentams.
- 8.2. **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.
- 8.3. Kritinėms saugumo pataisoms, skirtoms aukšto ar kritinio lygio pažeidžiamumams pašalinti, informavimo terminai netaikomi. Tiekėjas turi teisę jas įdiegti nedelsiant, informuodamas Užsakovą ne vėliau kaip per 24 (dvidešimt keturias) valandas nuo įdiegimo ir pateikdamas pakeitimų aprašymą. Užsakovo teisė prašyti praleisti atnaujinimą tokioms pataisoms netaikoma.

- 8.4. **Informavimas ir priežiūros laikas.** Tiekėjas privalo pranešti Užsakovui apie bet koki artėjantį Paslaugos atnaujinimą ne vėliau kaip prieš:
- 8.5. 20 (dvidešimt) darbo dienų - Funkcijų atnaujinimas (Feature Release)
- 8.6. 10 (dešimt) darbo dienų - Pataisymas (Patch)
- 8.7. 5 (penkias) darbo dienas (arba gali būti diegiamas nedelsiant suderinus su Užsakovu ir pateikiant pakeitimų aprašymą prieš diegimą) - Klaidų ištaisymas“ (Hotfix).

Tiekėjas privalo imtis visų įmanomų pastangų, kad sumažintų laikotarpį, per kurį Paslauga yra neprieinama dėl atliekamų atnaujinimų darbų, tačiau bet koki atveju Paslaugos neprieinamumas turi būti ne didesnis nei 2 (dvi) valandos per mėnesį. Šis laikas yra Priežiūros lango dalis ir kartu su kitais priežiūros darbais negali viršyti bendro 2 (dviejų) valandų per kalendorinį mėnesį limitą.

- 8.8. **Prašymas praleisti atnaujinimą.** Užsakovas gali pateikti prašymą „jokio atnaujinimo“, t.y. nediegti atnaujinimo, ne mažiau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas iki planuojamos atnaujinimo dienos. Tokiu atveju atnaujinimas nebus taikomas Paslaugai ar jos komponentams. Užsakovas turi teisę atidėti atnaujinimą iki 15 (penkiolikos) kalendorinių dienų, jei jo diegimas sutaptų su kritiniu verslo laikotarpiu.

9. Ryšio paslaugų aptarnavimo lygis

- 9.1. Šis skyrius taikomas Tiekėjo teikiamai judriojo ryšio (GSM) paslaugai, Užsakovo aptarnavimo numeriams ir fiksuoto ryšio numeriams. Aptarnavimo numeriais laikomi Užsakovo klientams skirti įeinančių skambučių numeriai: 700 paslaugos numeris, 800 paslaugos numeris, geografiniai (vietiniai) fiksuoto ryšio numeriai ir judriojo ryšio formato numeriai, kuriais klientai skambina Užsakovui. Šio dokumento 1–3 ir 5–8 skyriuose nustatytas Sistemos aptarnavimo lygis ryšio paslaugai netaikomas; jai taikomas šiame skyriuje nustatytas atskiras aptarnavimo lygis. Užklausų registravimo būdai (6.1 punktas), eskalavimo tvarka, ataskaitų teikimas (7 skyrius) ir šiame dokumente nustatyti paslaugos kreditai judriojo ryšio paslaugai taikomi ta pačia tvarka kaip ir Sistemai.
- 9.2. Judriojo ryšio (GSM) paslaugos pasiekiamumas Tiekėjo valdomame tinkle turi būti ne mažesnis kaip 99,5 (devyniasdešimt devyni ir penkios dešimtosios) proc. per kalendorinį mėnesį, neįskaitant iš anksto su Užsakovu suderintų priežiūros langų. Pasiekiamumas skaičiuojamas šio dokumento 4.1 punkte nustatyta tvarka.
- 9.3. Judriojo ryšio (GSM) paslaugos sutrikimai registruojami šio dokumento 6.1 punkte nurodytais būdais ir klasifikuojami pagal sutrikimo apimtį, o ne pagal paveiktą naudotojų dalį, nes vienas neveikiantis Abonentas reiškia visišką atitinkamo naudotojo darbo sustabdymą.
- 9.4. Kritinis judriojo (GSM) ryšio sutrikimas – neveikia paslauga 20 (dvidešimt) proc. ar daugiau Abonentų, arba neveikia įeinantys skambučiai, arba neveikia skambučių nukreipimas per Sistemą. Reakcijos laikas – 1 (viena) valanda, Sprendimo laikas – 4 (keturios) valandos, Paslaugos laikas – 24/7.
- 9.5. Aukšto lygio judriojo (GSM) ryšio sutrikimas – neveikia paslauga nuo 2 (dviejų) iki 20 (dvidešimt) proc. Abonentų, arba neveikia trumpųjų žinučių (SMS) siuntimas ar duomenų perdavimo paslauga. Reakcijos laikas – 4 (keturios) valandos, Sprendimo laikas – 24 (dvidešimt keturios) valandos, Paslaugos laikas – 24/7.
- 9.6. Žemo lygio judriojo (GSM) ryšio sutrikimas – pavienio Abonto sutrikimas, taip pat SIM (eSIM) kortelės ar papildomų paslaugų administravimo klausimai. Reakcijos laikas – 8 (aštuonios) darbo valandos, Sprendimo laikas – 3 (trys) darbo dienos, Paslaugos laikas – Darbo laiku.
- 9.7. Prarastos, sugadintos ar pavogtos SIM (eSIM) kortelės blokavimui taikomi TS nustatyti terminai, nepriklausomai nuo šiame skyriuje nustatytų sutrikimų prioritetų.
- 9.8. Jeigu judriojo ryšio sutrikimo priežastis yra trečiųjų šalių ryšio tinkluose ar įrenginiuose, Sprendimo laiko eiga sustabdoma TS 6.33 punkte nustatyta tvarka. Nepaisant to, Tiekėjas privalo ne vėliau kaip per 4 (keturias) valandas nuo sutrikimo nustatymo pasiūlyti Užsakovui laikiną sprendimą (pvz., numerio peradresavimą, laikiną SIM kortelę ar alternatyvų maršrutą) ir informuoti Užsakovą apie sutrikimo šalinimo eigą ne rečiau kaip kas 4 (keturias) valandas.
- 9.9. Judriojo ryšio (GSM) paslaugos aptarnavimo lygio rodikliai teikiami šio dokumento 7 skyriuje nustatyta tvarka atskirai nuo Sistemos rodiklių.
- 9.10. Aptarnavimo ir fiksuoto ryšio numerių sutrikimai registruojami šio dokumento 6.1 punkte nurodytais būdais ir klasifikuojami pagal numerio funkciją, o ne pagal numerių kiekį, nes aptarnavimo paslaugos

numeriai aptarnauja visą atitinkamą Užsakovo klientų srautą:

- 9.11. Kritinis aptarnavimo numerių sutrikimas – neveikia įeinantys skambučiai arba skambučiai pasiekia numerį, tačiau nėra perduodami į Sistemą. Reakcijos laikas – 1 (viena) valanda, Sprendimo laikas – 4 (keturios) valandos, Paslaugos laikas – 24/7.
- 9.12. Aukšto lygio aptarnavimo numerių sutrikimas – neveikia įeinantys skambučiai pavieniu aptarnavimo numeriu, neveikia išeinantys skambučiai atskira kryptimi, neveikia dalis Užsakovo vidinių numerių arba balso kokybės rodikliai nesiekia TS Priede Nr. 1 „FR, NFR ir Integracijų reikalavimai“ nustatytų verčių. Reakcijos laikas – 4 (keturios) valandos, Sprendimo laikas – 24 (dvidešimt keturios) valandos, Paslaugos laikas – 24/7.
- 9.13. Žemo lygio aptarnavimo numerių sutrikimas – pavienio fiksuoto ryšio ar vidinio numerio sutrikimas, taip pat numerių, jų nukreipimo ar papildomų paslaugų administravimo klausimai. Reakcijos laikas – 8 (aštuonios) darbo valandos, Sprendimo laikas – 3 (trys) darbo dienos, Paslaugos laikas – Darbo laiku.
- 9.14. Kai neaišku, ar sutrikimo priežastis yra Sistemoje, judriojo ryšio paslaugoje ar aptarnavimo bei fiksuoto ryšio numerių paslaugoje, Užsakovas registruoja vieną Užklausą, o Tiekėjas atsako už sutrikimo priežasties nustatymą. Kol priežastis nenustatyta, taikomi griežtesni iš galimai taikytinų Reakcijos ir Sprendimo laikų. Užklausos perdavimas tarp Tiekėjo padalinių ar jo pasitelktų trečiųjų asmenų Reakcijos ir Sprendimo laikų eigos nesustabdo.
- 9.15. Tiekėjas įsipareigoja nedelsdamas raštu informuoti Užsakovą apie savo tinklo teikiamų paslaugų pokyčius, galinčius turėti įtakos Paslaugų kokybei. Apie planuojamą tinklo išjungimą privalomiems profilaktiniams patikrinimams Tiekėjas informuoja Užsakovą ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas, nuroydamas aplinkybių priežastis, planuojamą trukmę ir paveikiamas paslaugas. Toks išjungimas laikomas Sutarta prastova ir derinamas šio dokumento 3.4 punkte nustatyta tvarka. Neatidėliotinais atvejais, kai išjungimas būtinas dėl tinklo saugumo ar vientisumo užtikrinimo, Tiekėjas informuoja Užsakovą nedelsdamas, bet ne vėliau kaip prieš 24 (dvidešimt keturias) valandas.