

IT PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Sąlygose vartojamos sąvokos:

- 1.1. Užklausa (angl. *Request*) – bet koks kreipimasis į IT paslaugos teikėją. Galimi užklausių tipai:
 - 1.1.1. Kreipinys (angl. *Call*) – IT paslaugų gavėjo Užklausa į IT paslaugų teikėją dėl konsultacijos ir (ar) pagalbos, nesant IT paslaugų sutrikimų ar pablogėjimų;
 - 1.1.2. Incidentas (angl. *Incident*) – nenumatytas IT paslaugų sutrikimas, IT paslaugų kokybės pablogėjimas arba įvykis, kuris gali sutrikdyti IT paslaugų teikimą;
 - 1.1.3. Problema (angl. *Problem*) – priežastis ar jų grupė, dėl kurių pasikartoja incidentas.
 - 1.1.4. Paslaugų Užsakymai (angl. *Service request*) – naujų arba esamų paslaugų užsakymai ir/ar modifikavimai ir nutraukimai.
 - 1.1.5. Keitimas (angl. *Change*) – papildomas bet koks IT paslaugų ir (ar) jų komponentų/konfigūracijų pakeitimas, aptarnavimas, vystymas ir (ar) modifikavimas, kuris gali turėti įtaką IT paslaugai.
- 1.2. Pasiiekiamumas (angl. *Availability*) – IT paslaugų teikėjo įsipareigojimas teikti IT paslaugas taip, kad jos veiktų kokybiškai ir būtų prieinamos naudojimui pagal paskirtį;
- 1.3. Prastova (angl. *Downtime*) – laikas, kai dėl IT paslaugų sutrikimų, planinių darbų ar kitų priežasčių IT paslaugos IT paslaugų gavėjui nėra teikiamos;
- 1.4. Reakcijos laikas (angl. *Response time*) – laiko tarpas nuo IT paslaugų gavėjo Užklauskos registravimo momento iki pirmųjų IT paslaugų teikėjo veiksmų ją sprendžiant;
- 1.5. Sprendimo laikas (angl. *Resolution time*) – laiko tarpas nuo IT paslaugų gavėjo Užklauskos registravimo momento iki IT paslaugų gavėjo darbuotojo informavimo apie Užklauskos išsprendimą. Užklausa laikoma išspręsta ir gali būti uždaryta tik gavus IT paslaugų gavėjo patvirtinimą. Į Sprendimo laiką įeina laikas skirtas Užklauskai išspręsti ir neįeina bet koks kitas laikas, susijęs su atsakymų gavimu iš IT paslaugų gavėjo darbuotojo ir (ar) jo trečiųjų šalių arba suderintu su IT paslaugų gavėjo darbuotoju sprendimo laiko atidėjimu. Sprendimo laikas skaičiuojamas pagal nustatytą paslaugų teikimo lygį (toliau – PTL arba angl. *SLA*).

II. PAGALBOS TARNYBA

2. IT paslaugų teikėjas, teikdamas IT paslaugas IT paslaugų gavėjui, užtikrina, kad kartu su IT paslauga yra teikiamas IT paslaugų gavėjo darbuotojų aptarnavimas pagal IT paslaugų gavėjo pasirinktą SLA, nurodytą IT paslaugos užsakyme. IT paslaugos gali būti užsakomos tik sudarius IT paslaugų teikimo sutartį tarp IT paslaugų teikėjo ir IT paslaugų gavėjo. IT paslaugos užsakymas pateikiamas užpildant IT paslaugų užsakymų formas (Sutarties 4 priedas).
3. IT paslaugų gavėjo darbuotojų aptarnavimą atlieka Pagalbos tarnyba, kuriai yra pavestos IT paslaugų teikimo pagalbos ir aptarnavimo funkcijos, bei suteikti atitinkami įgaliojimai.
4. Pagalbos tarnyba veikia vieno langelio principu (angl. *SPoC*).
5. Pagalbos tarnyba, gavusi IT paslaugų gavėjo darbuotojo Užklauską, ją užregistruoja sistemoje *Servicedesk*, išanalizuoja ir imasi atitinkamų priemonių. Jeigu Užklauskai įvykdyti būtina atlikti išsamesnį tyrimą ir (ar) specialią ekspertizę arba jos sprendimas yra eksperto kompetencijos ribose, Pagalbos tarnyba priskiria Užklauską IT paslaugų teikėjo atsakingiems asmenims.
6. IT paslaugų gavėjų Užklauskos registruojamos siunčiant informaciją el. paštu pagalba@telecentras.lt arba telefonu +370 5 200 1515, arba per IT paslaugų teikėjo portalą visą parą.

III. INCIDENTŲ VALDYMO TVARKA

7. IT paslaugų gavėjo darbuotojas, pastebėjęs Incidentą, turi įvertinti, ar Incidentas yra susijęs su IT paslaugų teikėjo teikiamomis IT paslaugomis.
8. Nustatęs, kad už Incidento sprendimą yra atsakingas IT paslaugų teikėjas, IT paslaugų gavėjo darbuotojas turi pranešti apie Incidentą Pagalbos tarnybai. Registruodami Incidentą IT paslaugų gavėjo darbuotojai turi, kaip įmanoma detaliau, išdėstyti kreipimosi esmę, pateikti kitą, jų manymu, būtiną informaciją, kurios pagrindu bus sprendžiamas Incidentas.
9. Incidentą registravęs IT paslaugų gavėjo darbuotojas yra atsakingas už tinkamą bendradarbiavimą, siekiant išspręsti Incidentą, ir už pateiktų duomenų teisingumą.
10. Incidentai neregistruojami toms IT paslaugoms, kurių teikimas IT paslaugų gavėjui yra sustabdytas.
11. Incidentai neturi būti registruojami toms IT paslaugoms, kurioms Incidentų registravimo metu yra atliekami planiniai darbai, apie kuriuos IT paslaugų gavėjui yra pranešta iš anksto ir kurių vykdymui yra suderintas laikas. Jei IT paslaugų gavėjo darbuotojas užregistruoja Incidentą ir IT paslaugų teikėjas nustato, kad Incidentas yra užregistruotas IT paslaugai jos planinių darbų metu, tai tokio Incidento sprendimas yra stabdomas iki planinių darbų pabaigos. Pasibaigus planiniams darbams Incidento sprendimas yra atnaujinamas ir, įsitikinus, kad IT paslauga veikia tinkamai, Incidentas yra uždaromas.
12. Registruojant Incidentą IT paslaugų gavėjo veiklos poveikio lygiui ar IT paslaugų sutrikimo paveiktų IT paslaugų gavėjo darbuotojų kiekiui įvardinti gali būti nustatomi atitinkami Incidento poveikio lygiai (toliau – Poveikio lygis), kurie gali būti:
 - 12.1. pirmas (aukštas) Poveikio lygis – Incidentas daro įtaką visoms IT paslaugų gavėjo užsakytomis paslaugoms;
 - 12.2. antras (vidutinis) Poveikio lygis – Incidentas daro įtaką grupei IT paslaugų gavėjo užsąkytų paslaugų;
 - 12.3. trečias (žemas) Poveikio lygis – Incidentas daro įtaką vienai IT paslaugų gavėjo užsąkytai paslaugai.
13. Incidento sprendimo veiksmų skubumo (angl. *Urgency*) lygiai (toliau – Skubumo lygis) yra tokie:
 - 13.1. pirmas (aukštas) Skubumo lygis – IT paslauga neveikia;
 - 13.2. antras (vidutinis) Skubumo lygis – IT paslauga dalinai sutrikusi, negalima atlikti pagrindinių funkcijų ar veiksmų;
 - 13.3. trečias (žemas) Skubumo lygis – IT paslauga veikia, tačiau paslaugos veikimo kokybė sumažėjusi.
14. Visiems Incidentams pagal registravimo metu nurodytus Poveikio lygius ir Skubumo lygius yra nustatomi IT paslaugų Incidentų prioritetai (angl. *Priority*), kurių pagalba IT paslaugų teikėjas sudėlioja Incidentus pagal svarbą Incidentų registravimo eilėje (mažesnis skaičius reiškia aukštesnį Incidento prioritetą) ir taiko atitinkamą Reakcijos laiką ir Sprendimo laiką.
15. Incidento prioritetas nustatomas naudojantis IT paslaugų Incidentų prioritetų nustatymo matrica (1 lentelė).

1 lentelė. IT paslaugų Incidentų prioritetų nustatymo matrica

Skubumo lygis	Poveikio lygis		
	1	2	3
1	1	2	3
2	2	3	4
3	3	4	5

16. Jei IT paslaugų gavėjo darbuotojas, registruodamas Incidentą, nenurodo kitaip, Incidentui yra priskiriamas žemiausias (t. y. 3) Skubumo lygis.
17. Incidento Reakcijos ir Sprendimo laikai yra matuojami nuo Incidento įregistravimo momento. Jei IT paslaugų gavėjo darbuotojas kreipėsi į Pagalbos tarnybą ne darbo laiku, tai Reakcijos laikas ir Sprendimo laikas pradedami skaičiuoti priklausomai nuo pasirinkto PTL (angl. *SLA*) lygio ir jam atitinkančio aptarnavimo.

18. IT paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai pakeisti Incidento prioritetą, kai po Incidento registracijos pasikeičia Poveikio arba Skubumo lygis (t. y. užregistruojami nauji pasikartojantys Incidentai, patikslinama informacija dėl Poveikio arba Skubumo lygio ir pan.).
19. IT paslaugų teikėjas yra atsakingas už Incidento sprendimo metu laiku atnaujinamas Incidento sprendimo būsenas, atliktų veiksmų aprašymą ir IT paslaugų gavėjo darbuotojo informavimą apie Incidento sprendimo eigą.
20. Jei Incidento sprendimas yra neįmanomas be papildomos informacijos iš IT paslaugų gavėjo darbuotojo, tai, užklausus papildomos informacijos, Incidento Sprendimo laikas yra stabdomas ir atnaujinamas tik gavus iš IT paslaugų gavėjo darbuotojo informaciją, kuri yra reikalinga tęsti Incidento sprendimą.
21. Incidentui spręsti IT paslaugų teikėjas gali pasiūlyti IT paslaugų gavėjo darbuotojui laikiną alternatyvų būdą (angl. *Workaround*), kaip naudoti teikiamą IT paslaugą, kad pasiekti reikiamų rezultatų. Kai IT paslaugų gavėjo darbuotojui yra pateikiamas laikinas alternatyvus būdas, laikoma, kad Incidentas yra išspręstas. Tolimesnius Incidentą sukėlusią priežastį šalinimo veiksmus IT paslaugų teikėjas atlieka užregistruodamas Problemą to Incidento pagrindu ir ją sprendamas.
22. Jei sprendžiant Incidentą arba jį išsprendus reikia susisiekti su IT paslaugų gavėjo darbuotoju dėl papildomos informacijos ar poreikio patikrinti Incidento sprendimo veiksmų rezultatą, tačiau registruojant Incidentą yra pateikti neteisingi IT paslaugų gavėjo darbuotojo kontaktai, IT paslaugų gavėjo darbuotojas neatsako į Užklausas ir (ar) su IT paslaugų gavėjo darbuotoju nepavyksta susisiekti 2 (dvi) darbo dienas, tai Incidentas yra uždaromas.
23. Baigus spręsti Incidentą IT paslaugų gavėjo darbuotojui yra siunčiamas pranešimas, kad Incidentas yra išspręstas. Incidentas uždaromas, gavus IT paslaugų gavėjo darbuotojo patvirtinimą apie išspręsta incidentą arba, IT paslaugų gavėjo darbuotojui nepatvirtinus Incidento išsprendimo - per 72 valandas.
24. Jei uždarius registruotą Incidentą, Incidentas kartojasi ir IT paslaugų gavėjo darbuotojui tai yra žinoma, Incidento registravimo metu jis privalo apie tai informuoti Pagalbos tarnybą. Sprendamas Incidentą IT paslaugų teikėjas privalo atsižvelgti į gautą informaciją ir, pagal poreikį, užregistruoti Problemą ir ją spręsti.
25. Pagalbos tarnyba Incidento priežasties nustatymo ir Incidento sprendimo darbus atlieka nuotoliniu būdu.
26. Jeigu nuotoliniu būdu neįmanoma nustatyti Incidento priežasties ir (ar) išspręsti Incidentą, už Incidentą atsakingas IT paslaugų teikėjo darbuotojas Incidento priežasties nustatymo ir (ar) Incidento sprendimo darbus gali atlikti IT paslaugų gavėjo patalpose. Tokiu atveju IT paslaugų gavėjo darbuotojas yra informuojamas apie būtinybę darbus vykdyti IT paslaugų gavėjo patalpose ir su juo suderinamos darbų vykdymo sąlygos, terminai ir kitos tokių darbų vykdymo sąlygos. Tokiu atveju, Incidento Sprendimo laikas sustabdomas suderintam su IT paslaugos gavėju terminui.
27. Vykdamas Incidento priežasties nustatymo ir (ar) Incidento sprendimo darbus IT paslaugų gavėjo patalpose, IT paslaugų gavėjas privalo IT paslaugų darbuotojui suteikti visus reikiamus leidimus darbų vykdymui IT paslaugų gavėjo patalpose ir, esant poreikiui, darbo vietą.
28. Jei sprendžiant Incidentą IT paslaugų teikėjo darbuotojas nustato, kad Incidento sprendimas yra ne IT paslaugų teikėjo atsakomybėje, Incidento sprendimo darbai yra stabdomi, IT paslaugų gavėjo darbuotojas yra informuojamas apie Incidento priežasties nustatymo ir Incidento sprendimo rezultatus ir Incidentas yra uždaromas.
29. Incidentų, kurių sprendimas neįmanomas be papildomų veiksmų, kurie nėra IT paslaugų teikėjo atsakomybėje (pvz. programavimo darbai, IT paslaugų gavėjo valdomos rezervinės kopijos atstatymo darbai, IT paslaugų gavėjo techninės ir programinės įrangos atstatymas ar remontas), incidento sprendimo laikas stabdomas tol, kol bus atlikti šie veiksmai, ir incidento sprendimas nedelsiant pratęsimas, kai darbai yra užbaigti.
30. Jei IT paslaugų teikėjas nesilaiko IT paslaugų teikimo sąlygose nustatytų Reakcijos ir/arba Incidentų sprendimo laikų, pasikeičia Poveikio lygis ir (ar) yra būtinas skubus Incidento sprendimas, siekiant išvengti didesnio Poveikio lygio, IT paslaugų gavėjas turi teisę eskaluoti IT paslaugų lygio susitarimo sąlygų pažeidimą ir (ar) Incidento prioriteto pokytį kontaktiniams IT paslaugų teikėjo asmenimis.

IV. UŽKLAUSŲ REAKCIJOS IR SPRENDIMO LAIKAI

2 Lentelė. Incidentų, Keitimo ir kitų Užklausų reakcijos ir sprendimo laikai

Paslaugų lygis (SLA)	SLA 24x7
	Aptarnavimas visą parą pirmadieniais – sekmadieniais nuo 0.00 val. iki 24.00 val. bei švenčių dienomis.
Aptarnavimo laikas	24x7
Reakcijos laikas	iki 1 val.
Incidento sprendimo laikas (prioritetas 1-aukščiausias)	iki 2 val.
Incidento sprendimo laikas (prioritetas 2-aukštas)	iki 4 val.
Incidento sprendimo laikas (prioritetas 3-vidutinis)	iki 8 val.
Incidento sprendimo laikas (prioritetas 4-žemas)	iki 16 val.
Incidento sprendimo laikas (prioritetas 5-žemiausias) ¹	iki 32 d. val.
Kreipinių sprendimo laikas ¹	iki 40 d. val.
Keitimų sprendimo laikas	Pagal susitarimą
Užsakymų įvykdymo laikas	Pagal susitarimą

31. IT paslaugų teikėjas įsipareigoja teikti techninės įrangos laikymo valstybiniame duomenų centre (toliau – VDC) IT paslaugų (**DCaaS paslauga**), VDC valdytojo techninės įrangos, teikiamos kaip IT paslauga valstybės informaciniams ištekliams (toliau – VII) ir (arba) jų kopijoms laikyti, IT paslaugų (**IaaS paslauga**), VDC valdytojo sisteminės programinės įrangos, teikiamos kaip IT paslauga VII ir (arba) jų kopijoms laikyti, IT paslaugų (**SaaS paslaugos**) grupių paslaugas IT paslaugas gavėjui, garantuodamas IT paslaugos Pasiekiamumą, nurodytą IT paslaugų kataloge, nebent IT paslaugų užsakyme yra nurodyta kitaip.
32. IT paslaugos Pasiekiamumas yra skaičiuojamas vieniems kalendoriniams metams pagal tokią formulę:

$$\left(\frac{TL - PL}{TL - GL - DL} \right) * 100\%$$

TL – IT paslaugų teikimo laikas per metus, matuojamas minutėmis;

PL – bendras IT paslaugų Prastovos laikas per metus, matuojamas minutėmis;

GL – laikas, kai IT paslaugų gavėjas negali naudotis IT paslaugomis, už kurį yra atsakingas IT paslaugų gavėjas arba IT paslaugų gavėjo trečioji šalis, ir kuris yra matuojamas minutėmis (pvz., į šį laiką įeina laikas nuo momento, kai IT paslaugų gavėjo yra paprašoma pateikti informaciją, kad atlikti tolimesnius veiksmus, ar susisiekti su trečiąja šalimi, už kurią atsakingas IT paslaugų gavėjas);

DL – IT paslaugų Prastova planinių darbų metu, matuojama minutėmis.

V. DCaaS PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS

33. IT paslaugų gavėjas patekdamas į duomenų centrą ir jame atlikdamas darbus privalo laikytis IT paslaugų teikėjo Patekimo į DC ir įrangos aptarnavimo tvarkos².
34. IT paslaugų teikėjas užtikrina, kad joks trečiasis asmuo neturės fizinės prieigos prie IT paslaugų gavėjo įrangos, patalpintos DC, išskyrus atvejus, kai IT paslaugų gavėjas pateikia aiškų rašytinį leidimą arba kai tokia prieiga yra būtina pagal teisės aktus. Tiekėjas kartu užtikrina, kad viso paslaugų teikimo metu neturės jokios tiesioginės ar netiesioginės prieigos prie IT paslaugų gavėjo įrangoje esančių duomenų, programinės įrangos ar kitų IT resursų, ir neatsako už šių duomenų vientisumą, neliečiamumą, sunaikinimą ar praradimą.

¹ Žemiausio 5 prioriteto Incidentus ir Kreipinius IT paslaugų teikėjas aptarnauja pirmadieniais – penktadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., išskyrus švenčių dienas.

² Tvarka skelbiama IT paslaugų teikėjo interneto svetainėje www.telecentras.lt

35. Atsakomybė už įrangos įdiegimą: Atsakomybė už įrangos įdiegimą:

	Atsakomybės sritys		
	Įrangos montavimas	Kabėliai tarp įrangos spintos viduje	Kabėliai tarp spintų
DC lentynos nuoma	IT paslaugų teikėjas	IT paslaugų teikėjas	IT paslaugų teikėjas
DC spintos nuoma	IT paslaugų gavėjas, vadovaujantis IT paslaugų gavėjo vidinėmis instrukcijomis	IT paslaugų gavėjas	IT paslaugų teikėjas

36. DCaaS paslaugų galimi Incidentų Poveikio lygiai:

Sistema	Vidutinis poveikio lygis	Aukštas poveikio lygis	Parametro sekimas
Elektra	Elektra tiekama bent per 1 iš elektros įvadų į DC spintą, o laikinai neveikiantis įvadas sutvarkomas greičiau nei per 48 val.	Elektra netiekama nei į vieną iš 2 DC įvadų	Stebėjimo sistema
Temperatūra	Temperatūros pokytis per 30 min. iki 4°C nuo ribinių reikšmių	Vidutinė oro temperatūra DC patalpose šaltojoje zonoje 60 min. viršija 31°C	Temperatūra DC patalpoje nustatoma pagal temperatūros daviklių, įrengtų skirtingose DC patalpos vietose, vidutinius rodmenis, pateikiamus stebėjimo sistemai
Santykinė drėgmė	Drėgmės pokytis per 120 min. iki 10% nuo ribinių reikšmių	Drėgmės rodiklis mažesnis nei 20% ir didesnis nei 80% ilgiau nei 120 min.	Drėgmė DC patalpoje nustatoma pagal drėgmės daviklių, įrengtų skirtingose DC patalpos vietose, vidutinius rodmenis, pateikiamus stebėjimo sistemai

37. IT paslauga laikoma neteikiama (ir šis laikas įskaičiuojamas į IT paslaugų Pasiiekiamumo formulėje nurodomą Prastovos laiką), kai IT paslaugų gavėjo įranga negali veikti dėl nuo IT paslaugos teikėjo priklausančių priežasčių - nutrūksta elektros energijos tiekimas dviem elektros įvadais, neužtikrinama VDC temperatūra ar drėgmė ir (ar) esant kitoms nuo IT paslaugų teikėjo priklausančioms priežastims. Šio punkto sąlyga yra netaikoma, jei aukščiau nurodytos priežastys įvyko ar IT paslaugų gavėjo įranga neveikia dėl IT paslaugos gavėjo ar su juo susijusių asmenų (pvz. galutinių paslaugos gavėjų) priklausančių priežasčių.

IT paslaugų teikėjas:

AB Lietuvos radijo ir televizijos centras

Pareigos
Vardas Pavardė

Pasirašyta el. parašu
(parašas)

IT paslaugų gavėjas:

[Pavadinimas]

Pareigos
Vardas Pavardė

Pasirašyta el. parašu
(parašas)