|  |  |
| --- | --- |
| Vykdytojo atributika | AAA_logotipas_475x227_nr1.png |
| **„AIVIKS VEIKLOS PROCESŲ ANALIZĖ, VYSTYMO IR PLĖTROS PLANO, DUOMENŲ TEIKĖJŲ VEIKLOS MODELIO, NUOSTATŲ IR SPECIFIKACIJOS PROJEKTŲ PARENGIMO PASLAUGŲ" garantinio aptarnavimo reglamentas** |
| **Projektas** |
| Aplinkos apsaugos agentūra |

|  |  |
| --- | --- |
| Projektas: | IS garantinio aptarnavimo reglamentas |
| Dokumento kodas: | AAAXXX-20XXSLA |
| Dokumento klasifikacija: |  |
| Sutarties numeris: |  |
|  |  |
| Konfidencialumo lygis: |  |
| Būklė: |  |
| Versija: |  |
| Pirmo leidimo data: |  |
| Parengė: |  |
| Data: |  |
|  |  |
| Kopijos Nr. |  |

KeitimAI

| Versija | Data | Pakeitimas | Pakeisti skyriai |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.0 | 2015-07-12 | Pradinė versija |  |
|  |  |  |  |
|  |   |   |   |

**SUDERINTA[[1]](#footnote-1)**

| Vardas Pavardė | Pareigos | Data | Parašas |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |   |  |
|  |  |  |  |

**TVIRTINA**

| Vardas Pavardė | Pareigos | Data | Parašas |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |   |   |  |

naudojama

| Kopija Nr. | Gavėjas | Padalinys | Paskirtis | Komentaras |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Aplinkos apsaugos agentūra | <<Agentūros veiklos skyrius>>  | D, S[[2]](#footnote-2) |  |
|  | Aplinkos apsaugos agentūra | Informacinių sistemų vystymo sk. | S |  |
|  |  |  |  |  |

TUrinys

[1 Įvadas 4](#_Toc433734463)

[1.1 SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI 4](#_Toc433734464)

[1.2 DOKUMENTO GALIOJIMAS IR KEITIMAS 6](#_Toc433734465)

[1.3 SUSIJĘ DOKUMENTAI 6](#_Toc433734466)

[1.4 SLA NAUDOTOJAI 6](#_Toc433734467)

[1.5 SLA DOKUMENTO PASKIRTIS IR KITOS BENDROSIOS NUOSTATOS 6](#_Toc433734468)

[2 SLA paslaugų Projekto veiklų organizacijos ir valdymas 7](#_Toc433734469)

[2.1 SLA PROJEKTO ORGANIZACINĖ STRUKTŪRA 7](#_Toc433734470)

[2.2 KOMUNIKAVIMAS IR JO VALDYMAS 9](#_Toc433734471)

[2.3 SUSITIKIMŲ PROTOKOLAVIMAS 11](#_Toc433734472)

[2.4 PASLAUGOS TEIKIMO LAIKAS IR KALBA 11](#_Toc433734473)

[3 SLA Paslaugos apimtYS 11](#_Toc433734474)

[3.1 SLA KONSULTAVIMO PASLAUGOS 11](#_Toc433734475)

[3.2 SLA KREIPINIŲ TIPAI 12](#_Toc433734476)

[3.3 KREIPINIŲ SPRENDIMO TERMINAI IR JŲ PRIOTETAI 13](#_Toc433734477)

[3.4 PTS KREIPINIŲ/UŽDUOČIŲ BŪSENOS 14](#_Toc433734478)

[3.5 SLA KOKYBĖS VALDYMAS IR KOKYBĖS ĮVERTINIMO PROCEDŪROS 14](#_Toc433734479)

[3.6 SLA KLAIDŲ TESTAVIMAS IR JŲ VALDYMO PROCEDŪROS 14](#_Toc433734480)

[4 Pagrindinės Garantinės priežiūros sėkmingos pabaigos nuostatos 14](#_Toc433734481)

[4.1 PAKETŲ DIEGIMO PROCEDŪRA 15](#_Toc433734482)

[4.2 RIZIKOS IR KEBLUMŲ VALDYMAS 15](#_Toc433734483)

[4.3 SLA ATNAUJINTOS DOKUMENTACIJOS IR KODO TEIKIMAS 15](#_Toc433734484)

[5 Kontaktai 15](#_Toc433734485)

#  Įvadas

Šio dokumento tikslas reglamentuoti Agentūros kuriamų/modifikuojamų IS garantinio aptarnavimo paslaugų teikimą. Garantinio aptarnavimo reglamentas apima sukurtos/modernizuotos informacinės sistemos ar sukurtų/suteiktų paslaugų kokybės garantijos paslaugų administravimo teikimo ir valdymo tvarką.

## SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

Lentelė 1. Naudojamos sąvokos ir sutrumpinimai

| Sąvoka, sutrumpinimas | Aprašymas |
| --- | --- |
| ***Sutartis*** |       |
| ***IS*** | Valstybės arba žinybinė informacinė sistema |
| ***IS***       |       |
| ***Paslauga*** |       taikomosios programinės įrangos kokybės garantija |
| ***Klientas arba Užsakovas*** | Aplinkos apsaugos agentūra |
| ***Paslaugos teikėjas, Teikėjas*** |       |
| ***Centrinis IS tvarkytojas*** | Aplinkos apsaugos agentūra |
| ***KVS*** | Aplinkos apsaugos agentūros žinybinė kokybės vadybos informacinė sistema. Patvirtintos 5 IT procedūros:* Diegimų valdymas;
* Informacinių technologijų paslaugų katalogo papildymas ir keitimas;
* Informacinių technologijų paslaugų teikimas;
* Informacinių technologijų sutrikimų valdymas;
* Informacinių technologijų problemų valdymas.
 |
| ***PTS*** | Kreipinių, Incidentų, Klaidų, Konsultacijų, Paslaugų užsakymo ir valdymo informacinė sistema (angl. Business Management System), kurioje kaupiama ir saugoma informacija apie Kreipinius, Incidentus, Klaidas, Konsultacijas, Pakeitimus, Paslaugų užsakymus Tiekėjo aptarnaujamoje sistemoje. |
|  |  |
| ***PTS administratorius*** | Užsakovo darbuotojas, kuris administruoja       klaidas, IS tvarkytojų ir naudotojų pastabas, atliekai jų analizę ir filtravimą. Inicijuoja pokyčių sprendimo procedūras. Koordinuoja IS techninio administratoriaus darbą, susijusį su       techninėmis problemomis. |
| ***IS techninis administratorius*** | Užsakovo darbuotojas, kuris administruoja IS naujinius – diegia į gamybinę bei testines aplinkas, seka techninės dokumentacijos naujinius. Teikia informaciją       administratoriui dėl       techninės įrangos veikimo. |
| ***IS tvarkytojai*** | Užsakovo darbuotojai, kurie kaupia informaciją apie       klaidas bei       naudotojų pastabas ir pageidavimus, atliekai jų analizę ir filtravimą, teikia informaciją apie nustatytas klaidas bei pageidavimus pakeitimų atlikimui. |
| ***Teikėjo priežiūros administratorius*** | Paslaugos teikėjo darbuotojas, vykdantis Paslaugų tarnybos funkcijas (PTS), klaidų sekimo sistemoje administruojantis su aptarnaujama sistema susijusią informaciją bei „karšta linija“ konsultuojantis Užsakovą       sutarties klausimais. |
| ***SLA*** | SLA - (Service Level Agreement) – procedūra, reglamentuojanti paslaugų kokybės garantijos paslaugų administravimo teikimo tvarką. |
| ***Rizika*** | Projekto rezultatų nuokrypio nuo laukiamo rezultato galimybė, jei rizika nebus tinkamai valdoma. |
| ***Klaida*** | PTS sistemoje registruotas kreipinys identifikuojantis      veikimo neatitikimas funkcinių reikalavimų dokumente aprašytiems funkciniams elementams prie tam tikrų veiklos aplinkos sąlygų.  |
| ***Problema*** | Nenustatytu periodiškumu pasikartojanti IS programinės įrangos klaida, neatitikimas nustatytiems IS reikalavimams. |
| ***Kreipinys*** | Užsakovo registruota užduotis per PTS į Tiekėją       funkcionalumo veikimo ar konsultavimo klausimais, informavimas apie problemą arba klaidą, konsultacijos poreikį. |
| ***Konsultacija*** | Kliento kreipinys per PTS ar, skubiu atveju - telefonu į paslaugų Teikėją IS funkcinio veikimo klausimais, kuris išsprendžiamas suteikus patarimą ar nuotoliniu būdu apmokius naudoti IS funkcionalumu. |
| ***Pakeitimas*** | Abipusiai suderintas       naudotojų pateiktas naujas funkcionalumas, kuris nebuvo aprašytas funkcinių reikalavimų dokumente, neįgyvendintas projekto metu ir nenumatytas projekto techninėje užduotyje. Pakeitimas tampa naujų paslaugų užsakymu. |
| ***Paslauga, užsakymas*** | Užsakovo PTS registruotas kreipinys (prašymas) sukurti/pakeisti       funkcionalumą, kuris nebuvo aprašytas funkcinių reikalavimų dokumente, neįgyvendintas projekto metu ir nenumatytas projekto techninėje užduotyje. |
| ***Naujinys, Atnaujinimo diegimo paketas*** | IS programinio kodo, duomenų bazės skripto ar susijusios programinės įrangos failų rinkinys su testavimo protokolu bei diegimo instrukcija. |
| ***Keblumas*** | Reiškia Projekto metu iškilusi situacija arba klausimas, kuris, jei nebus išspręstas, gali trukdyti arba pristabdyti Projekto eigą. |
| ***ŽDh*** | Žmogaus darbo valanda |

## DOKUMENTO GALIOJIMAS IR KEITIMAS

**Paslaugų kokybės garantijos teikimo tvarka** **galioja visą** **sutarties garantinio** **paslaugų (toliau - SLA)** įsipareigojimo laikotarpiu, iki tol, kol bus įvykdyti visi sutartyje numatyti Paslaugos teikėjo įsipareigojimai.

SLA pabaiga – garantinio aptarnavimo paslaugų priėmimo akto parengimas ir perdavimo akto pasirašymas.

SLA gali būti keičiamas abipusiu susitarimu. SLA pakeitimus Teikėjo projekto vadovas derina su Užsakovo projekto vadovu. Suderinti pakeitimai įtraukiami į naują SLA versiją, kurią patvirtina Teikėjo projekto vadovas ir Užsakovo projekto vadovas

## SUSIJĘ DOKUMENTAI

1. 20XX metų             d dienos sutartis Nr.                  (ir techninė specifikacija) Aplinkos apsaugos agentūros ir UAB      .
2. Teisės aktai:      m.            d. LR Vyriausybės nutarimas Nr.       „Dėl ".
3. Projekto valdymo reglamentas ...
4. Projekto dokumentas "......
5. ......................

## SLA NAUDOTOJAI

SLA dokumento naudotojai yra Paslaugos Teikėjo ir Užsakovo atsakingi asmenys susiję su       naudojimu ir vystymu.

## SLA DOKUMENTO PASKIRTIS IR KITOS BENDROSIOS NUOSTATOS

Dokumentas apibrėžia SLA Paslaugos teikimo tvarką, apimtis ir terminus, reglamentuoja Paslaugos Teikėjo ir Užsakovo komunikavimo procedūrą, atsakomybes.

Dokumente pateikta informacija užtikrina vienodą šalių supratimą apie teikiamą Paslaugą, jos teikimo būdus.

SLA Paslaugos teikimo tikslas yra užtikrinti suteiktų paslaugų kokybės priežiūrą, kad būtų realizuotas AIVIKS plėtros poreikiai ir pasiekti AIVIKS paslaugų pirkimo tikslai. SLA paslaugos aptarnavimo metu Teikėjas užtikrina pateiktų sprendimų, analizės rezultatų aiškinimą, esant poreikiui parengtų teisės aktų projektų taisymą, naujų dokumentų projektų teikimą, nustatytų klaidų ir neatitikimų pateiktiems sprendiniams/dokumentams ir jų projektams taisymą bei keblumų valdymą.

Už PTS sistemos administravimą atsakingas SLA Projekto Užsakovas, jei nesutarta kitaip.

Suteiktų Paslaugų kokybės priežiūros trukmė – 6 mėnesiai nuo Paslaugų perdavimo ir priėmimo akto pasirašymo dienos po Paslaugų pagal Paslaugų teikimo grafiką suteikimo.

SLA pradžia 20XX mėnuo diena.

SLA pabaiga 20XX mėnuo diena.

# SLA paslaugų Projekto veiklų organizacijos ir valdymas

SLA Projekto organizacijos ir komandos valdymas apibrėžiamas siekiant nustatyti SLA aptarnavimo Projekto organizacinę valdymo struktūrą, nustatyti roles/veiklas bei atsakomybes projekte. (*Toliau išvardintos principinės nuostatos dėl siūlomos projekto organizacinės struktūros, rolių ir atsakomybių, kurios parengtos vadovaujantis pirkimo dokumentais, Užsakovo ir Teikėjo taikoma projektų valdymo metodika*).

SLA rengia ir derina Užsakovo projekto vadovas. Už SLA laikymąsi iš Teikėjo pusės atsakingas Teikėjo projekto vadovas.

SLA tvirtinamas Teikėjo projekto vadovo ir Užsakovo vadovo arba jo įgalioto asmens parašais.

Užsakovas, kaip       gamybinės ir testinės aplinkų pagrindinis tvarkytojas, rūpinasi ir kontroliuoja       darbingumą, stebi apkrovimą bei naudojamumą, rūpinasi duomenų saugumu bei atstatomumu, administruoja gamybines sistemas ir testinės aplinkos infrastruktūrą, kuriose yra įdiegtos aplinkos.

## SLA PROJEKTO ORGANIZACINĖ STRUKTŪRA

Šioje dalyje aprašoma SLA Projekto valdymo struktūra.

Užsakovo Projekto SLA valdymo struktūrą, asmenis, funkcijas tvirtina Agentūros direktorius arba jo įgaliotas asmuo. Projekto valdymo struktūrą sudarys:

1. **SLA Projekto**       **priežiūros komitetas** yra aukščiausio lygio sprendžiamoji valdžia projekte. Komitetas užtikrina Projekto veiklų tęstinumą: vykdomų veiklų balansą tarp Teikėjo ir Projekto darbo grupės. Projekto priežiūros komitetas užtikrina: reikalingų Agentūros specialistų skyrimą į Projekto darbo grupę, strateginį Projekto valdymą, Projekto tikslų nustatymą, atsakomybių skyrimą. Projektopriežiūros komiteto **funkcijos**:
	1. Projekto eigos stebėsena;
	2. Tvirtina Projektų įgyvendinimo rizikų ir kt. Projekto valdymo veiklų pakeitimus;
	3. Projekto darbo grupės ir jos veiklų nustatymas bei kontrolė;
	4. Su Projektu susijusių veiklų galutinių sprendimų priėmimas;
	5. Projekto vykdymo metu parengtų rezultatų tvirtinimas ir su tuo susijusių dokumentų derinimas;
	6. ..........

Lentelė 2. Projekto priežiūros komiteto sudėtis:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Vardas, pavardė** | **Pareigos** | **El. paštas** | **Atsakomybė** |
|  |  |  |  | Pirmininkas |
|  |  |  |  | Narys1 |
|  |  |  |  | ..... |

1. **Projekto**       **darbo grupė** sudaryta iš eksploatuojamos IS projekto darbo grupės vadovo, veiklos ekspertų, duomenų valdymo įgaliotinių, administratorių, IT ir kt. specialistų. Agentūros Projekto garantinės priežiūros darbo grupės **funkcijos:**
	1. Teikia informaciją ir konsultuoja Teikėją Projekto garantinės priežiūros įgyvendinimo/vykdymo klausimais;
	2. Per PTS teikia/registruoja informaciją apie problemas, trikdžius, incidentus, klaidas, neatitikimus, registruoja naujus funkcinius poreikius, pakeitimus, konsultuojasi su Tiekėju ir pan.;
	3. Pagal kompetenciją derina parengtas specifikacijas, veiklos modelius/procedūras, vartotojų vadovus, IS dokumentaciją;
	4. Vykdo tarpinių bei galutinių įgyvendintų funkcionalumų testavimą ir jų rezultatų priėmimą;
	5. Projekto darbo grupės nariai teikia informaciją IS DVĮ ir Projekto darbo grupės vadovui;
	6. ................

Užsakovo SLA Projekto darbo grupės vadovo funkcijos:

1. SLA dokumento rengimas;
2. Inicijuoja pakeitimų sprendimo procedūras;
3. Užtikrina Projekto vykdymo veiklų koordinavimą, rizikų valdymą, problemų teikimą Projekto priežiūros komitetui bei tinkamą bendravimą su IS paslaugų Teikėju;
4. Pateiktų rezultatų peržiūros kontrolė ir paskyrimas atsakingiems asmenims;
5. Projekto darbo grupės vadovas teikia informaciją ir siūlymus priežiūros komitetui apie projekto eigą, rizikas, problemas ir galimus Projekto veiklų įgyvendinimo pakeitimus;
6. Projekto darbo grupės vadovas vykdo Projekto Teikėjo įsipareigojimų kontrolę ir kitą su Projektinę veiklą;
7. Projekto darbo grupės vadovas nustatytu periodiškumu inicijuoja Projekto darbo grupių susitikimus ir vykdo sutikimų protokolų registravimą PTS arba dokumentų registravimo sistemoje;
8. Administruoja SLA Projekto naudotojus, jei PTS yra administruojama užsakovo;
9. .................

Lentelė 3. Projekto darbo grupės sudėtis:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Vardas, pavardė** | **Pareigos** | **El. paštas/ Telefonas** | **Atsakomybė** |
|  |  |  |  | Vadovas |
|  |  |  |  | Ekspertas 1 |
|  |  |  |  | ... |

1. **Tiekėjo**       **darbo grupė** sudaryta iš eksploatuojamos IS projekto darbo grupės vadovo, analitikų, programuotojų, testuotojų ir kt. specialistų atlieką šias **funkcijas:**
	1. Vykdo savalaikį IS programinės įrangos neatitikimų šalinimą ir problemų klaidų taisymą;
	2. Vykdo IS išgadintų duomenų atstatymą, kai gedimo priežastis yra Vykdytojo pateiktos programinės įrangos netinkamas veikimas;
	3. Užtikrina SLA reikiamų Tiekėjo techninių aplinkų palaikymą;
	4. IS atnaujinimų parengimą, testavimą;
	5. Funkcinių neatitikimų IS dokumentacijai šalinimą;
	6. IS dokumentacijos tikslinimą pagal atliktus taisymus, ataskaitų rengimą;
	7. IS naudotojų ir administratorių konsultavimą eksploatavimo probleminiais klausimais;
	8. Naudojant PTS - konsultuoja IS SLA klausimais;
	9. .

Tiekėjo darbo grupės vadovo funkcijos:

1. SLA dokumento rengimas;
2. IS programinės įrangos problemų ar netikslumų vertinimą, klasifikavimą, rizikų valdymą bei pastabų teikimą PTS sistemoje;
3. Užtikrina Projekto vykdymo veiklų koordinavimą, problemų teikimą bei tinkamą bendravimą su Užsakovu;
4. Vykdo pateiktų rezultatų peržiūros kontrolę ir skiria veiklas grupės asmenims, koordinuoja savalaikį užduočių sprendimo užtikrinimą;
5. Atnaujina rizikos planą;
6. Teikia pakeitimus Užsakovo projekto darbo grupės vadovui;
7. Pagal poreikį rengia susitikimų protokolus;
8. .

Lentelė 4. Teikėjo Projekto darbo grupės sudėtis:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Vardas, pavardė** | **Pareigos** | **El. paštas/ Telefonas** | **Atsakomybė** |
|  |  |  |  | Vadovas |
|  |  |  |  | ..... |

1. **Tiekėjo teikiamos SLA neapima:**
2. Visų IS sistemos vartotojų konsultavimo dalykiniais veiklos klausimais;
3. Suderintų/identifikuotų naujų arba papildytų funkcionalumo reikalavimų įgyvendinimo;
4. Suderintų/identifikuotų naujų pakeitimų įgyvendinimo;
5. Išgadintų duomenų atstatymo darbų;
6. IS teisių administravimo (vartotojų prieigos teisių, klasifikatorių tvarkymo ir pan.);
7. IS operacinių sistemų ir tinklų administravimo darbų;
8. IS darbingumo sutrikimų, įvykusių ne IS dėl programinio kodo neatitikimo projekto dokumentacijai;
9. Užsakovo arba trečiųjų šalių modifikuotų IS komponentų ar jų dalių garantinio aptarnavimo;
10. .

Garantinio aptarnavimo projekto Užsakovo ir Teikėjo darbo grupių vadovai per 5 darbo dienas informuoja šalis apie darbo grupių sudėčių pasikeitimus.

## KOMUNIKAVIMAS IR JO VALDYMAS

Efektyvus komunikavimas – kritinis veiksnys, kuris užtikrina projekto sėkmę. Efektyvus informacijos dalijimas/apsikeitimas leidžia sumažinti Projekto rizikas.

Komunikavimas ir Paslaugos teikimas vyksta lietuvių kalba.

Komunikavimas SLA veiklomis visada vyksta per PTS.

Elektroniniu paštu – xxx@xxx.xx kai nėra kt. galimybės pateikti informaciją per PTS.

Telefonu - +370 xxx xxxxx, išskirtiniu atveju kai nėra jokios kt. galimybės pateikti reikalingą informaciją.

**Komunikavimas ir komunikavimo eiliškumas**

Komunikacija projekto klausimais tarp Projekto darbo grupės narių vyksta el. paštu. Komunikuojant visada t.b. įtraukiami ”Kopija (angl. CC)“ Užsakovo ir Teikėjo Projekto grupių vadovai.

Dėl SLA Projekto metu atsirandančių veiklos problemų, klaidų ar iškilus nenumatytiems klausimams, reikia laikytis tokio komunikavimo eiliškumo ir būdo:

1. Rašyti el. laišką Užsakovo Projekto vadovui, įtraukiant ”Kopija (angl. CC)“ Užsakovo Projekto darbo grupės vadovą;
2. Jei klausimo/problemos negalima išspręsti PTS/ telefonu/ el. laišku – organizuojamas Projekto darbo grupės susirinkimas;

Jei negalima išspręsti klausimo/problemos ir pan. Projekto darbo grupės susirinkime - teikiama Projekto priežiūros komitetui spręsti.

**Lentelė 5.** Komunikavimo lentelė.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Tikslas** | **Informacijos gavėjas** | **Komunikavimo būdas/rezultatas** | **Periodiškumas** | **Atsakingas** |
|  | Informacija apie Projekto eigą | Užsakovo vadovas | El. ataskaita ar statinis išrašas iš PTS | Pagal poreikį (nerečiau kaip kartą per 1 mėn.) | Teikėjo projekto vadovas |
|  | Informacija apie projekto eigą, problemų/rizikų eskalavimas | Projekto priežiūros komitetas | Susitikimas bei jo protokolas | Pagal poreikį | Užsakovo ir Teikėjo projekto vadovai |
|  | Periodinis informavimas apie Projekto progresą, rizikų ir problemų aptarimas | Projekto darbo grupė | Susitikimas bei jo protokolas | Pagal poreikį | Teikėjo projekto vadovas |
|  | Testavimo metu pastebėtų sutrikimų bei problemų eskalavimas | Teikėjo ir Užsakovo vadovai | PTS, rizikų valdymo registras | Pagal poreikį | Užsakovo veiklos ekspertas |
|  | Projekto rezultatų pateikimas | Užsakovo vadovas | Ataskaitos, dokumentacija diegimo paketai ir kt. dokumentacija pagal SLA paslaugų sutartį. | Pagal SLA paslaugų sutarties įsipareigojimus | Teikėjo projekto vadovas |
|  | Veiklos analizė | Teikėjo darbo grupė | PTS, susitikimas | Pagal poreikį | Teikėjo projekto vadovas |

**Dokumentų talpinimas bibliotekoje:**

Visi projekto dokumentai ir jų versijos talpinami Projekto dokumentų bibliotekoje - PTS.

Dokumentai skirstomi pagal jų pobūdį į šias kategorijas:

1. SLA Projekto valdymo dokumentai;
2. IS techniniai dokumentai;
3. Vartotojų instrukcijos.

Užsakovo Projekto vadovas sprendžia apie dokumento priskyrimą konkrečiai kategorijai.

Talpinamų dokumentų pavadinimų struktūra t.b.:

„Loginis dokumento pavadinimas, versija ir koregavimo data“. Pvz.:

*JAR integracinio modulio diegimas\_1.3.\_2014.10.07doc.*

## SUSITIKIMŲ PROTOKOLAVIMAS

Už susitikimų protokolavimą bei nuostatų derinimą atsakingas inicijavęs susitikimą Užsakovo ar Teikėjo Projekto vadovas. Susitikimai protokoluojami pagal žemiau aprašytus principus:

SLA Projekto susitikimai protokoluojami pagal žemiau aprašytus principus:

* + 1. Protokolas rengiamas tik tada, kai susitikime buvo priimtas sprendimas įtakoja SLA Projekto Sutarties vykdymą;
		2. Vykstant susitikimams darbiniais klausimais, kuomet Projekto vadovai nedalyvauja, protokolą rengia iniciavęs asmuo bei derina su Užsakovo Projekto vadovu;
		3. Ne vėliau nei per dvi darbo dienas po susitikimo protokolas išsiunčiamas dalyviams patvirtinimui. Jei per 2 darbo dienas arba jei nesutariama kitaip nesulaukiama pastabų - tai laikoma, kad protokolas suderintas. Kito susitikimo metu Užsakovo ir Teikėjo Projekto vadovai pasirašo atspausdintą protokolą. Užsakovo Projekto vadovas registruoja protokolą Užsakovo dokumentų valdymo sistemoje.
		4. Galutinė protokolo dokumento versija visada saugoma SLA Projekto bibliotekoje (pvz. PTS, FTP, Redmine ir pan.). Už protokolo išsaugojimą projekto bibliotekoje atsakingas protokolą Užsakovo Projekto vadovas.

## PASLAUGOS TEIKIMO LAIKAS IR KALBA

Paslaugos teikiamos ir visas bendravimas vyksta lietuvių kalba. Paslauga teikiama Užsakovo darbo dienomis nuo 8:00 iki 12:00 ir nuo 13:00 iki 17:00 val., o sutrumpintos darbo dienos atveju – iki 15:45 val. (toliau – Paslaugos teikimo laikas).

# SLA Paslaugos apimtYS

SLA paslauga apima:

1. konsultavimo paslaugas;
2. klaidų tipizavimas;
3. problemų, klaidų sprendimo terminai ir jų prioritetai;
4. kokybės valdymas ir kokybės įvertinimo procedūros;
5. klaidų testavimas ir jų valdymo procedūras.

## SLA KONSULTAVIMO PASLAUGOS

IS konsultavimas teikiamas šiomis priemonėmis:

1. registruojant užklausimą per PTS;
2. el. paštu (pagal komunikavimo reikalavimus);
3. telefonu – jei nėra kitokių priemonių klaidai ar incidentui spręsti (pvz.: užregistravus kritinę IS klaidą - jos analizė ir konsultacijos gali būti vykdomi telefonu).

Konsultacijos teikiamos:

* + 1. IS funkcinių reikalavimų plėtros klausimais iki       ŽDh.
		2. IS administravimo ir techninės infrastruktūros konfigūravimo klausimais (tech. administratorių lygmuo);
		3. IS tvarkytojų kreipinių registravimo klausimais;
		4. sistemos naudotojų (veiklos specialistų, Duomenų valdymo įgaliotinių) ir konsultavimą IS eksploatavimo klausimais;
		5. sutarties ir garantinio aptarnavimo laikotarpio paslaugų teikimo koordinavimo klausimais.

## SLA KREIPINIŲ TIPAI

Užsakovas kreipinius - problemas, klaidas, keblumus, užsakymus, konsultacijas, paklausimus ar užduotis registruoja PTS, o Paslaugos Teikėjas atlieka preliminarią registruoto kreipinio analizę, kurios metu nustato registruoto kreipinio tipą, galimą išsprendimo būdą ir išsprendimo terminą ir t.t.

PTS registruotų kreipinių/užduočių tipai:

1. Klaida,
2. Konsultacija,
3. Užsakymas,
4. Pakeitimas.

Jei analizės metu paaiškėja, kad registruoto kreipinio/užduoties priežastis yra programos darbo klaida – neatitikimas projektinei dokumentacijai, Paslaugos teikėjas inicijuoja programos klaidos taisymo procesą (neatitikimų šalinimą).

Jei analizės metu paaiškėja, kad registruotos kreipinio priežastys yra techninės, administravimo ar kitos, Paslaugos teikėjas informuoja apie tai Užsakovo Projekto vadovą, techninį administratorių bei pateikia rekomendaciją ar konsultacijas dėl galimo tolimesnio darbo su sistema.

Jei analizės metu paaiškėja, kad kreipinio/užduoties priežastis yra naujas funkcionalumas, kuris nebuvo numatytas techninėje užduotyje, – tokiam kreipiniui suteikiamas Pakeitimo statusas ir nėra sprendžiamas - apie tai informuojamas kreipinio iniciatorius, IS duomenų valdymo įgaliotinis, Projektų vadovai - pakeitimas yra įtraukiamas į Pakeitimų registrą. Jei yra nesutinkama, kad PTS registruotas kreipinys yra Pakeitimas ir tai gali pagrįsti projektinės dokumentacijos pagrindu – toks kreipinys yra perklasifikuojamas į kitą tipą ir yra sprendžiamas priskirtam kreipinio tipui nustatyta tvarka.

Paaiškėjus, kad kreipinio analizei reikalinga papildoma informacija, Paslaugos teikėjas gali papildomai kreiptis/tikslintis/pateikti užklausą per PTS informacinė sistemą į Projekto vadovą dėl reikiamos informacijos pateikimo. Tokiu atveju kreipinio analizė / sprendimo paieška sustabdoma iki tol, kol reikiama informacija bus pateikta Paslaugos teikėjui.

Paslaugos teikėjui pateikus kreipinio analizę ir/arba sprendimą bei esant poreikiui pateikus reikiamus IS diegimo paketus - krepinys uždaromas. Apie uždarymą el. paštu arba per PTS yra informuojamas kreipinio iniciatorius.

Užregistravus **Kritinę klaidą** – jos analizė ir konsultacijos gali būti vykdomi telefonu. Jei klaidos nepavyksta pašalinti nuotoliniu būdu – Teikėjas privalo vykti į Užsakovo darbo vietą ir lokaliai tęsti klaidos šalinimo darbus.

## KREIPINIŲ SPRENDIMO TERMINAI IR JŲ PRIOTETAI

PTS registruotiems kreipiniams - problemoms, klaidoms, keblumams, užsakymams, konsultacijoms, paklausimams ar užduotims priskirtos užduoties svarbumas ir jų sprendimo prioritetai.

**Lentelė 6.** Užduočių prioritetai.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **PTS priskirtos kreipinio svarba** | **Kreipinio analizės ir jo šalinimo įgyvendinimo būdo aprašymo pateikimo terminas[[3]](#footnote-3)** | **Terminas** |
|  | *Kritinis* | Iki 3 darbo valandų arba kitas šalių susitarimu suderintas problemos analizės terminas | Iki 8 darbo valandų (iki 1 d. d.) arba kitas šalių susitarimu suderintas problemos šalinimo terminas |
|  | *Svarbus* | Iki 16 darbo valandų (iki 2 d. d.) arba kitas šalių susitarimu suderintas problemos analizės terminas | Iki 40 darbo valandų (iki 5 d. d.) arba kitas šalių susitarimu suderintas problemos šalinimo terminas  |
|  | *Kitas* | Iki 16 darbo valandų (iki 2 d. d.) arba kitas šalių susitarimu suderintas problemos analizės terminas | Iki 40 darbo valandų (iki 5 d. d.) arba kitas šalių susitarimu suderintas problemos šalinimo terminas  |

PTS registruoti kreipiniai - problemos, klaidos, keblumai, užsakymai, konsultacijos, paklausimai ar užduotis klasifikuojamos pagal užduoties svarbą bei šiomis sąlygomis:

**Kritinis** – PTS priskirtos užduoties svarba laikoma tik tokia, kuria informuojama apie IS neveikimą ar nepilną veikimą, dėl kurio sutrinka vienos (arba kelių) Užsakovo funkcijų vykdymas, ir nėra galimybės tą (tas) funkcijas atlikti kitaip arba jų vykdymą atidėti iki tol, kol IS veiklos sutrikimas bus pašalintas. Tokia klaida taisoma nedelsiant;

**Svarbus** - PTS priskirtos užduoties svarba laikoma tik tokia, kuria informuojama apie IS neveikimą ar nepilną veikimą dėl kurio:

1. sutrinka vienos (arba kelių) Užsakovo funkcijų vykdymas, tačiau yra galimybė tą (tas) funkcijas atlikti kitaip arba atidėti jų vykdymą, iki kol sutrikimas bus pašalintas;
2. ir (arba) sutrinka arba sulėtėja vieno (arba kelių) Užsakovo padalinių darbas;
3. ir (arba) trečiosios šalys negali teikti ir (arba) gauti informacijos;

**Kita** – priskiriamos visos kitos PTS priskirtos užduotys.

Užsakovas, per PTS arba kt. komunikavimo būdais pranešdamas SLA Paslaugų Teikėjui apie užregistruotą kreipinį visada (pagal savo kompetenciją) nurodo jos sprendimo prioritetą:

1. Kreipinio sprendimo prioritetas – *Kritinis*;
2. Kreipinio sprendimo prioritetas – *Svarbus*;
3. Kreipinio sprendimo prioritetas – *Kitas*.

Jei Tiekėjas ir Užsakovas darbo grupės nariai nesutaria dėl kreipinio klasifikavimo pagal svarbą – sprendimą dėl galutinio kreipinio klasifikavimo priima Užsakovo projekto vadovas, pagrįstai įvardindamas užduoties prioriteto parinkimo priežastis pagal aukščiau išvardintas klasifikavimo sąlygas.

PTS priskirti kreipiniai analizuojamos tokiu eiliškumu:

1. pirmiausia analizuojamos ir sprendžiamos **Kritiniai kreipiniai**;
2. jeigu yra neišanalizuotos keli to paties prioriteto kreipiniai, analizė pradedama nuo anksčiausiai pateiktos kreipinio;
3. nauja kreipinio analizė pradedama tik užbaigus ankstesnės kreipinio analizę.

## PTS KREIPINIŲ/UŽDUOČIŲ BŪSENOS

**Lentelė 7.** Kreipinių/užduočių būsenos PTS:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Būsena** | **Aprašymas** | **Veiksmai** |
|  | Atidaryta (angl. Open) | Užregistruojamas kreipinys/užduotis. | 1. priskirti kitam Teikėjo darbuotojui;
2. pradėti spręsti;
3. uždaryti nesprendžiant;
4. išspręsti ir uždaryti.
 |
|  | Sprendžiama (angl. In Progress) | Paskirtas darbuotojas aktyviai dirba ties jam paskirtu kreipiniu/ užduotim. | 1. baigti spręsti ir perskirti kitam darbuotojui;
2. išspręsti;
3. išspręsti ir uždaryti.
 |
|  | Išspręsta (angl. Resolved) | Kreipinys/užduotis išspręsta arba nustatytas kt. kreipinio/užduoties sprendimas. | 1. uždaryti;
2. pakartotinai atidaryti.
 |
|  | Uždaryta (angl. Closed) | Kreipinio iniciatorius patvirtina kad kreipinys/užduotis išspręsta tinkamai. | 1. pakartotinai atidaryti.
 |
|  | *Pakartotinai atidaryta* (angl. *Reopened*) | Kreipinys/užduotis jau vieną kartą buvo išspręstas ar uždarytas, bet yra pakartotinai peržiūrima ir pakartotinai atidaromas, kai gaunama daugiau informacijos apie problemą ir problemą tampa atkartojama. | 1. pradėti spręsti;
2. išspręsti;
3. išspręsti ir uždaryti.
 |

## SLA KOKYBĖS VALDYMAS IR KOKYBĖS ĮVERTINIMO PROCEDŪROS

SLA garantinio paslaugų teikimo metu paslaugų kokybės valdymas ir kokybės įvertino procedūros yra tokis pačios kaip nurodyta IS projekto modifikavimo/kūrimo reglamente.

## SLA KLAIDŲ TESTAVIMAS IR JŲ VALDYMO PROCEDŪROS

SLA garantinio paslaugų teikimo klaidų ir jų valdymo procedūros yra tokios pačios kaip nurodyta IS projekto modifikavimo/kūrimo reglamente.

# Pagrindinės Garantinės priežiūros sėkmingos pabaigos nuostatos

Garantinės priežiūros laikotarpio pabaigoje sudaromas likusių PTS registruotų kreipinių/užduočių, kuriuos Paslaugos tiekėjas privalo ištaisyti arba realizuoti garantinės paslaugų apimtyje sąrašas.

Klaidas ir pakeitimus iš garantinės paslaugų apimties sąrašo Paslaugos tiekėjas įsipareigoja ištaisyti ir parengti diegimo paketus nemokamai, garantinės priežiūros paslaugų apimtyje. Šių klaidų ir pakeitimų valdymas vyksta vadovaujantis Agentūros patvirtintomis KVS procedūromis ir IS projekto modifikavimo/kūrimo reglamentu.

Naujos klaidos, atsiradusios dėl atnaujinimo paketų ar einamųjų klaidų taisymo paketų iš garantinės paslaugų apimties sąrašo diegimų – patenka į garantinės priežiūros apimtį. Jokios kitos klaidos ar pakeitimai negali būti įtraukti į garantinės priežiūros paslaugų apimtį po pradinio apimties sąrašo sudarymo.

Garantinės priežiūros laikotarpis laikomas sėkmingai pabaigtu, jei yra ištaisyti visos PTS užduotys ir įdiegti visi pakeitimai, išvardinti garantinės priežiūros paslaugų apimties sąraše.

Įvykdęs visus įsipareigojimus Teikėjas perduoda Užsakovui paslaugų priėmimo-perdavimo aktą su Garantinės priežiūros paslaugų ataskaita. Galutinėje garantinio projekto metu pateiktoje ataskaitoje turi būti pateikta susisteminta užduočių statistika bei pakeitimai su preliminariomis, juos įgyvendinti reikalingomis, ŽDh sąnaudomis.

## PAKETŲ DIEGIMO PROCEDŪRA

SLA garantinio paslaugų teikimo metu parengti diegimo paketai yra teikiami taip pat kaip nurodyta IS projekto modifikavimo/kūrimo reglamente.

## RIZIKOS IR KEBLUMŲ VALDYMAS

SLA garantinio paslaugų teikimo metu nustatytos rizikos ir keblumai yra valdomi taip pat kaip nurodyta IS projekto modifikavimo/kūrimo reglamente.

## SLA ATNAUJINTOS DOKUMENTACIJOS IR KODO TEIKIMAS

Atnaujinta dokumentacija ir kodas yra rengiami taip pat kaip nurodyta IS projekto modifikavimo/kūrimo reglamente.

Likus 1 mėnesiui iki SLA garantinių paslaugų teikimo pabaigos reikia pateikti IS atnaujintą dokumentaciją (pvz.: duomenų modelį, vartotojų vadovus ir pan.).

Atnaujintas kodas yra pateikiamas kartu su paslaugų priėmimo-perdavimo aktu.

# Kontaktai

|  |  |
| --- | --- |
| **Sutarties šalis** | **Kontaktai** |
| „     “ | XXXXXX XXXXXXXXXXXPareigosXXXXXXXX skyrius el. paštas: x.xxxxxxx@xxxx.ltTel.: 870XXXXXX.XXXXXX XXXXXXXXXXXPareigosXXXXXXXX skyrius el. paštas: x.xxxxxxx@xxxx.ltTel.: 870XXXXXX. |
| Aplinkos apsaugos agentūra | Robertas MarteckasDirektoriusel. paštas: robertas.marteckas@aaa.am.lt.Tel.: 870662001,XXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXX skyrius el. paštas: x.xxxxxxx@aaa.am.ltTel.: 87XXXXXX.XXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXX skyrius el. paštas: x.xxxxxxx@aaa.am.ltTel.: 870XXXXXX. |

1. Suderinta su veiklos specialistais [↑](#footnote-ref-1)
2. Paskirtis: D =Darbui, S = Sutarties vykdymui [↑](#footnote-ref-2)
3. Terminas pradedamas skaičiuoti nuo Teikėjo informavimo per PTS momento. [↑](#footnote-ref-3)