

**NUMERIŲ PERKĖLIMO CENTRINĖS DUOMENŲ BAZĖS ADMINISTRAVIMO PASLAUGŲ  
SUTARTIES PRIEDAS NR. 7**

**PROBLEMŲ PAŠALINIMO IR PASLAUGŲ TEIKIMO ATKŪRIMO TERMINAI**

**1. Problemų sprendimas ir registravimas**

Problemų sprendimui ir registravimui, o taip pat serviso organizacijai naudojama lanksti užklausų dėl sąveikos problemų valdymo registracijos sistema – t.y. Pagalbos tarnyba (*angl. Help Desk*). Registruotų vartotojų sistema užtikrina problemų registracijos galimybę trimis būdais:

- Naudojantis pagalbos sistemos **grafine interneto vartotojo sąsaja** (GUI).
- **E. paštu:** gavus pranešimą specialiu elektroniniu adresu, pranešimą automatiškai nagrinės pagalbos sistema „HelpDesk“ ;
- **Telefonu:** sulaukus skambučio telefonu, pagalbos tarnybos darbuotojas visą gautą informaciją turi rankiniu būdu suvesti į pagalbos sistemą.

Administratorius užtikrina, kad Paslaugos gavėjo pranešimo apie Problemą gavimas būtų patvirtintas tokiais terminais:

- pranešant problemų valdymo registracijos sistema ar elektroniniu paštu - ne vėliau kaip per 1 (vieną) valandą nuo pranešimo gavimo;
- pranešant telefonu – iš karto pasibaigus pranešimui telefonu.

Problemos apibrėžimas ir sprendimas priklauso nuo jos svarbos laipsnio.

Atsižvelgiant į prieinamumo lygį, siekiantį 99,7 %, ir į trumpą problemai išspręsti reikalingą laiką, yra nustatyta griežta pagalbos prašymo struktūra. Asmuo, teikiantis prašymą, turi pateikti šiuos duomenis:

- skambinant telefonu:
  - skambintojo telefono numerį ir juridinio asmens arba asmeninius tapatybės duomenis
  - telefono numerį asmens, kuriam reikia perskambinti
- skambinant telefonu ir visais kitais atvejais:

- galimą problemos pobūdį;
- asmeninį problemos įvertinimą, įskaitant ir problemos dydį (sunkumo lygį: kritinis, aukštas, žemas);
- problemos istorijos aprašymą ir priemones, kurių ėmėsi tiekėjas jai spręsti / pašalinti, ir
- kitą atitinkamą informaciją, padėsiančią pašalinti problemą.

Problemos nustatymas ir sprendimas priklauso nuo problemos sunkumo lygio. Problemos pagal sunkumo lygį klasifikuojamos sekančiai:

- **Kritinis:** sistema neveikia ir nėra problemos apeigos būdų; problema daro didelį poveikį subjekto veiklai;
- **Aukštas:** sistema veikia; nėra problemos apeigos būdų; problema iš dalies turi poveikį subjekto veiklai;
- **Žemas:** sistema veikia; galima rasti problemos apeigos būdus;

Administratorius imasi visų protingų priemonių užtikrindamas, kad Problema būtų pašalinta atsižvelgiant į problemos sunkumo lygį ir atitinkamai greitai būtų reaguojama į problemos sprendimą. Galimi atsakymo laiko ir problemos sprendimo pavyzdžiai pateikti 1 lentelėje.

**1 lentelė.** Atstatymo laiko ir problemos sprendimo pavyzdžiai

Sunkumo lygis	Atsakymo laikas	Problemos sprendimo laikas
<b>Kritinis</b>	Nedelsiant, vėliausiai per 4 valandas, pasibaigus įprastam darbo laikui	Nedelsiant, vėliausiai per 8 valandas, pasibaigus įprastam darbo laikui
<b>Aukštas</b>	Nedelsiant, vėliausiai per 6 artimiausias biuro darbo valandas	Nedelsiant, vėliausiai per kitą darbo dieną
<b>Žemas</b>	Per kitą darbo dieną	Per 3 darbo dienas

Atsakymo laikas yra laiko intervalas nuo to momento, kai pagalbos tarnybos personalas tiekėjui nusiunčia problemos patvirtinimą (pranešimo gavimo patvirtinimas) iki problemos analizės pradžios.

Problemos sprendimo laikas yra laiko intervalas, kai pagalbos tarnybos personalas praneša tiekėjui apie problemos visišką pašalinimą arba apie jos apeigos kelio įdiegimą.

Pagalbos tarnybos darbo laikas yra nuo 8 val. iki 17 val. darbo dienomis.

## 2. Problemos prieinamumas

Centrinės duomenų bazės prieinamumas yra vidutinis jos veikimo laikas išreikštas procentais nuo matuojamo periodo.

Antrasis partneris garantuoja ne mažesnę negu 99,7% prieinamumą per mėnesį.

Prieinamumas skaičiuojamas pagal žemiau pateiktą formulę:

$$\text{Prieinamumas[\%]} = \frac{T * 24 * 60 - \sum T_n}{T * 24 * 60} \times 100$$

T – dienų skaičius mėnesyje;

T<sub>n</sub> – periodas, kad centrinė duomenų bazė buvo neprieinama.

Neprieinamumo periodai yra skaičiuojami tik patvirtintoms kritinio lygio problemoms. Suplanuotos ir suderintos su Klientu prastovos į neprieinamumo laiką neįskaičiuojamos.

### Šalių rekvizitai:

#### **Administratorius**

Viešoji įstaiga „Numerio perkėlimas“:  
Jogailos g. 9, LT- 01116 Vilnius  
Įmonės kodas: 303386211  
Duomenys kaupiami ir saugomi  
Juridinių asmenų registre  
AB SEB bankas  
A/s Nr.: LT47 7044 0600 0798 0315  
Banko kodas: 70440  
Tel.: (8 699) 23 530, faks.: (8 699) 00 111  
El. paštas: info@numerioperkelimas.lt

Jolita Kurtinaitienė  
VšĮ “Numerio perkėlimas” direktorė

---

A.V.

#### **Klientas**

---

A.V.