

Paslaugų kokybės susitarimas (toliau – Susitarimas)

Susitarimas taikomas BITĖS skambučių centro (CC), Fiksuotos telefonijos, Bitės Pranešimų Centro paslaugoms (toliau kiekviena atskirai – Paslauga)

1. PASLAUGŲ KOKYBĖ IR PASLAUGOS APIMTIS

1. BITĖ užtikrina, kad Paslauga Klientams veiktų 24 valandas per parą 7 dienas per savaitę.
2. Sutrikimo metu, sutrikus Paslaugai ar atskiram jos moduliui, laikoma, kad įvyko vienas sutrikimas, nepriklausomai nuo to, kiek galutinių naudotojų ar operacijų jis įtakojo, o sutrikimo laikas pradedamas skaičiuoti nuo pirmo registruoto sutrikimo ir skaičiuojamas iki pilno sutrikimo pašalinimo.

2. DARBO LAIKAS IR PASLAUGŲ PASIEKIAMUMAS

1. Klientas apie sutrikimus BITEI turi pranešti ištisą parą dirbančiam Bitės Techninio aptarnavimo telefonu Nr.: +370 685 80000, techaptarnavimas@bite.lt arba užregistruodami gedimą <https://ict.bite.lt>
2. Pranešime Klientas privalo nurodyti: sutrikimo aprašymą, kontaktinį asmenį, sutrikimo lygį, veiksmus, atliktus iki sutrikimo, sutrikimo metu gautus rezultatus ir reikalaujamus rezultatus, kitą Kliento vertinimu svarbią informaciją.
3. BITĖ, gavusi pranešimą apie sutrikimą, nedelsiant patvirtina Klientui apie pranešimo gavimą. Po to, BITĖ išsamiai vertina situaciją ir konsultuodamasi su Klientu, nustato galutinį sutrikimo lygį. Sutarus galutinį sutrikimo lygį, BITĖ pradeda sutrikimo šalinimo veiksmus.
4. Šalys susitaria, kad asmuo, pateikęs pranešimą apie sutrikimą bus laikomas atsakingas už tinkamą bendradarbiavimą su BITE šalinant sutrikimą, už visos reikalingos informacijos apie sutrikimą teikimą BITEI. Klientas gali nurodyti ir kitą asmenį, kuris bus atsakingas už tinkamą bendradarbiavimą su BITE šalinant sutrikimą bei visos reikalingos informacijos apie sutrikimą teikimą BITEI.

3. SUTRIKIMŲ ŠALINIMAS IR INCIDENTŲ VALDYMAS

1. Sutrikimu laikoma tokia situacija, kai naudojant Paslaugą pasireiškia vienas arba keli reiškiniai: Paslauga ar atskiras jos modulis nustoja veikti, ar duoda neteisingą rezultatą, ar Paslaugos veikimas neatitinka tų funkcijų. Sutrikimai pagal jų sunkumą skirstomi į šiuos lygius

Prioritetas	Aprašymas	Reagavimo laikas	Sprendimo laikas
Kritinis	Visiškas paslaugos neveikimas	1 darbo val.	3 darbo val.
Aukštas	Neveikia atskiras sistemos modulis ir nėra galimybės funkcijos išpildyti kitais būdais; šis prioritetas taikomas tik tada, jeigu (a) sutrikimas tiesiogiai paveikia skambučius, t.y., negalima paskambinti arba gauti skambučių ir (b) jis pasireiškia bent 30% vartotojų ir/ar skambučių;	1 darbo val.	5 darbo val.

Vidutinis	Neveikia atskiras sistemos modulis ar funkcija, tačiau yra galimybė funkciją išpildyti kitais būdais	2 darbo val.	8 darbo val.
Žemas	Neveikia atskiras sistemos modulis, tačiau yra priimtinas būdas tą funkciją atlikti kitais funkciniais metodais	1 darbo diena	16 darbo val.
Užklausa	Užregistruota užklausa dėl teikiamų paslaugų pakeitimų ir/ar informacijos, kurie nėra susiję su paslaugų tiekimo kokybės sumažėjimu	2 darbo dienos	3 darbo dienos

2. Sprendimo laikas pradedamas skaičiuoti nuo pirmo pranešimo apie sutrikimą. Jeigu pranešime nėra pateikta pilna informacija, taip kaip tai nurodyta 2 Susitarimo dalyje, arba jeigu sutrikimui diagnozuoti reikia papildomos informacijos – laikas, kurio metu yra laukiama iš kliento tokios informacijos, nėra įtraukiamas į sprendimo laiką.

Incidentų registravimas per: Klientas apie sutrikimus BITEI turi pranešti ištisą parą dirbančiam Bitės Techninio aptarnavimo telefonu Nr.: +370 685 80000, techaptarnavimas@bite.lt arba užregistruodami gedimą <https://ict.bite.lt>

4. UŽKLAUSŲ DĖL PAKEITIMŲ IR INFORMACIJOS APTARNAVIMO SĄLYGOS

1. Užklauskos dėl pakeitimų ir informacijos yra aptarnaujamos pagal šioje dalyje aprašytas sąlygas.
2. Užklauskos dėl pakeitimų aptarnaujamos nemokamai, jeigu jos tenkina šias sąlygas:
 - 2.1. BITĖ ir Klientas yra sutarę, kad tokio tipo pakeitimus atlieka BITĖ, ir Klientas neturi suteiktų teisių Paslaugos sistemoje tai atlikti pats;
 - 2.2. Pakeitimas nereikalauja esminio Paslaugos konfigūracijos pakeitimo;
 - 2.3. Pakeitimas yra galimas atlikti su esamomis Paslaugos administratoriaus paskyros priemonėmis;
 - 2.4. Pakeitimai atliekami ne dažniau nei kartą per savaitę.
 - 2.5. Pakeitimai apima šiuos veiksmus:
 - 2.5.1. IVR arba kitų balso įrašų pakeitimai, kai įrašą pateikia Klientas;
 - 2.5.2. Skambinimo eilės logikos pakeitimai;
 - 2.5.3. Vartotojų duomenų keitimas;
 - 2.5.4. Papildomų vartotojų kūrimas ir šalinimas;
 - 2.5.5. Telefono numerių keitimas;
 - 2.5.6. Kiti pakeitimai, atliekami per administratoriaus paskyrą.
3. Užklauskos dėl informacijos aptarnaujamos nemokamai, jeigu jos tenkina šias sąlygas:
 - 3.1. Užklauskos dėl informacijos apie Paslaugos naudojimą;
 - 3.2. Užklauskos dėl informacijos apie Paslaugos pakeitimus ar tobulinimus.
4. Užklauskos dėl informacijos nėra aptarnaujamos nemokamai, jeigu Klientas pats Paslaugos sistemoje gali tą informaciją matyti (pvz., statistika), arba jei informacijos pateikimas reikalauja papildomų darbų (pvz., pateikti statistiką tam tikru pjūviu, kuris nėra galimas naudojant Paslaugos administratoriaus paskyrą).

5. PRIEŽIŪRA IR PLANINIAI DARBAI

1. **Planinė priežiūra:** informuojama ne vėliau kaip prieš 48 valandas
2. **Profilaktikos langas:** savaitgaliais arba po 22:00 val.
3. **Skubi priežiūra:** klientas informuojamas kuo greičiau
4. **Profilaktikos laikas:** negali būti didesnis nei 4val. per mėnesį

6. ATSAKOMYBĖ

1. Bendras mėnesinis Paslaugos prieinamumas arba "BSP" turi būti ne mažesnis nei 99 %.

Bendras mėnesinis BSP sumažėjimas nuo leistino BSP lygio	Mėnesinio Paslaugų teikimo mokesčio mažinimo procentas
98 % iki 99 %	5 %
97 % iki 98 %	10 %
96 % iki 97 %	15 %
95 % iki 96 %	20 %
94 % iki 95 %	30 %
93 % iki 94 %	40 %
93 % iki 90 %	50 %
90% ir mažiau	100 %

$$\begin{aligned}
 & \text{BSP (per mėnesį) \%} \\
 &= \frac{\text{Bendras mėnesio minučių skaičius} - \text{Bendras sistemos neprieinamumas (min.)}}{\text{Bendras mėnesio minučių skaičius}} \\
 & \quad * 100
 \end{aligned}$$

BITĖ gali pašalinti sutrikimą pateikdama Klientui sprendimą, kuris leidžia išvengti sutrikimo arba pateikdamas rašytines instrukcijas sutrikimui išvengti, arba atlikdamas reikalingus pataisymus Paslaugos sistemoje.

2. Jeigu Sutrikimo neįmanoma pašalinti per nurodytą laiką, BITĖ privalo apie tai nedelsdama informuoti Klientą, pateikti motyvuotą paaiškinimą bei ne vėliau kaip iki numatyto sutrikimo pašalinimo termino pabaigos raštu pateikti Užsakovui ir suderinti su juo sutrikimų šalinimo planą (toliau tekste – **Planas**). Planas laikomas suderintu, kai Šalys jį patvirtina, ir toliau sutrikimo šalinimo darbus BITĖ vykdo pagal patvirtintame plane numatytus terminus. Atskirai suderintas Planas neatleidžia Vykdytojo nuo atsakomybės už sutrikimą ir yra pilnai įskaičiuojamas į BSP kaip Bendras sistemos neprieinamumas, nebent Šalys Plane sutaria kitaip.
3. Sistemos neveikimas planinės priežiūros metu nėra įskaičiuojamas į BSP kaip Bendras sistemos neprieinamumas.
4. BITĖ, prirėikus, turi teisę pareikalauti, kad Klientas sudarytų sąlygas diagnozuoti sutrikimą Kliento patalpose.
5. Jei atlikus tokią diagnozę paaiškėja, kad sutrikimas įvyko dėl Kliento techninės ar programinės įrangos, kuri nėra Sutarties objektas, kaltės, BITĖ turi teisę reikalauti atlyginti BITĖS atsakingų darbuotojų ar trečiųjų asmenų kelionės laiko sąnaudas pagal numatytus BITĖS įkainius

papildomoms paslaugoms. Neveikimas, kurį sukėlė Kliento suteiktos infrastruktūros gedimas, netraukiamas į BSP kaip Bendras sistemos neprieinamumas.

6. Klientas įgyja teisę į mėnesinio Paslaugų teikimo mokesčio sumažinimą, jeigu laikosi esminių šio Paslaugų kokybės susitarimo nurodytų sąlygų. Mėnesinio Paslaugų teikimo mokesčio sumažinimas taikomas kito mėnesio mokesčiui pagal raštišką kliento kreipimąsi (pvz., jeigu balandžio mėnesį bendras mėnesinis BSP buvo mažesnis nei nurodyta šio Susitarimo 6.1 p., vadovaujantis po 6.1 p. nuordyta lentele bus atitinkamai sumažintas gegužės mėnesio mokestis). Tuo atveju, jei dėl Paslaugų kokybės neatitikimo ar nepakankamo paslaugų prieinamumo Klientas patiria papildomų tiesioginių nuostolių, kurių nepadengia taikytas mokesčio sumažinimas, taikomos Susitarime dėl Paslaugų numatytos sąlygos.