

Odoo palaikymo (priežiūros) sąlygos

Paskutinį kartą peržiūrėta 2024-04-22

UAB „Via laurea“, (toliau – **Vykdytojas**) ir **Jūs** (toliau – **Užsakovas**), susitarėme dėl šių Odoo priežiūros ir vystymo darbų vykdymo sąlygų bei tvarkų:

1. Gedimų ir užklausų registravimo tvarka:

- 1.1.** Kreipiniai priimami darbo dienomis **8:00 – 17:00** val.;
- 1.2.** Kontaktai ir tel. nr. skelbiami Vykdytojo svetainėje, adresu <https://www.vialaurea.com>; el. paštas sla@vialaurea.lt;
- 1.3.** Kitu laiku, nei nurodyta 1.1. punkte, kreipiniai registruojami karštąja linija - Tel. Nr. +370 46 302530 ir pasirenkant tinkamą opciją. Jei turimo palaikymo planas SLA gairės nenumato kreipinio karštąja linija, pasinaudojus šia opcija bus pritaikyti šio priedo 4.1.3. punkte numatyti tarifai.

2. Kreipinių sprendimo būdai ir prioritetai:

- 2.1.** Sprendimai ir sistemų priežiūra vykdoma naudojant nuotolinio prisijungimo priemones - šis būdas laikomas prioritetiniu.
- 2.2.** Pagalba darbo vietoje (on-site support). Atvykimas pas klientą Klaipėdoje apskaitomas 0,5 val. tarifu ir įtraukiamas kaip sprendimo laikas laiko žiniaraštyje. Atvykimas už Klaipėdos ribų skaičiuojamas pagal faktiškai sugaištą kelionės laiką skaičiuojant 60 Eur/val tarifu.

SVARBU

Jei/kai Vykdytojas nėra įsipareigojęs administruoti Užsakovo serverio, kuriame veikia Odoo sistema, Užsakovas viso šios sutarties galiojimo metu užtikrina:

- Galimybę Vykdytojui prisijungti prie savo Odoo sistemos su Vykdytojo pagalbos tarnybai dedikuotu naudotoju;
- Galimybę Vykdytojo techniniam personalui bet kuriuo metu (24/7) prisijungti prie serverio, kuriame veikia Odoo sistema administravimo, suteikiant teises, kurios leistų Vykdytojui atlikti darbus susijusius su modulių integravimu, sistemos naujinimu, prieiga prie duomenų bazių, bei programinio kodo.

3. Kreipinių vykdymo ir registravimo terminai (SLA) sąlygos ir tvarka:

3.1. Vykdytojas įsipareigoja kreipinius registruoti 1. Punkte nurodytais būdais, laikydamasis šių laiko apribojimų:

3.1.1. Kreipinių sprendimo terminas (SLA) kaip įmanoma greičiau, bet neilgiau nei 1 mėnuo. Taikoma tik problemų šalinimo kreipiniams;

3.1.2. Jei sprendimo laikas trunka ilgiau nei nurodyta 3.1.1. punktuose, Vykdytojas informuoja Užsakovą pateikiant konkrečias priežastis dėl uždelsto kreipinio sprendimo ir suderina darbų atlikimo terminus. Vykdytojas neatsako už terminų pažeidimą jei tai nutiko dėl 3-ių šalių, arba Užsakovo kaltės.

3.2. Darbų planavimo ir vykdymo tvarka

3.2.1. Užklausa (toliau Kreipinys) Užsakovas siunčia Vykdytojo el. pašto adresu sla@vialaurea.lt. Apie tai, kad Kreipinys buvo sėkmingai priimtas, Užsakovą informuoja automatiškai išsiųstas patvirtinantis el. laiškas. Vykdytojo klientų portale Kreipinio tipą, statusą ir eigą galima sekti skiltyje "Bilietai".

3.2.2. Kreipinių tipai:

- Klausimas;
- Problema;
- Užduotis.

LABAI SVARBU:

- Viename kreipinyje/susirašinėjime pateikiamas vienas konkretus klausimas/užduotis. Jei užduočių keletas, Užsakovas siunčia, atitinkamai, keletą naujų laiškų. Vienoje diskusijoje aptarinėjama tik konkreti/aktuali užduotis;
- Kreipinio aprašas turi būti maksimaliai tikslus. Jei Kreipinys reikalauja programavimo darbų ir/arba techninio/inžinerinio Vykdytojo personalo paramos (Kreipinio tipas "Užduotis"), Vykdytojas atlieka vertinimą ir pateikia atskirą pasiūlymą, kuriame nurodoma kaina ir atlikimo terminai. Užsakovui patvirtinus, užduotis planuojama ir perduodama vykdyti. Tokia užduotis nekeičiama/nepildoma. Atliekama lygiai tiek, kiek numatyta patvirtintame apraše. Atsiradus poreikiui papildyti, atliekamas naujas vertinimas ir kuriama nauja užduotis.

3.3. Darbas su kreipiniais. Būsenos;

3.3.1. Naujas - Susikuria automatiškai Klientui užpildžius užklauso formuliarą vialaurea.com svetainėje skiltyje "Pagalba", arba parašius el. laišką adresu sla@vialaurea.lt, Klientui automatiškai išsiunčiamas informacinis laiškas apie tai, kad kreipinys gautas;

3.3.2. Sprendžiama - Nustatoma iš karto, kai Darbuotojas imasi kreipinio sprendimo. Klientui automatiškai išsiunčiamas el. laiškas su informacija, jog kreipinys sprendžiamas ir kas jį sprendžia

Laukiama kliento - Nustatoma kai/jei reikalinga papildoma informacija apie kreipinį iš karto po to, kai išsiunčiamas klausimas klientui. Klientui automatiškai išsiunčiamas pranešimas apie būsenos pasikeitimą;

3.3.3. Laukiama kliento - Nustatoma, kai siekiant pateikti atsakymą/sprendimą, reikalingas patikslinimas. Negavus patikslinančio Užsakovo atsakymo per 3 d.d., Vykdytojas turi teisę tokį kreipinį perkelti į būseną "Kreipinys uždarytas".

3.3.4. Pateiktas sprendimas - Nustatoma pateikus sprendimą. Gavus kliento pranešimą, jog viskas gerai, arba jei klientas neatsako 3 d.d., Darbuotojas kreipinį perkelia į būseną "Išspręsta";

3.3.5. Išspręsta - Klientui automatiškai išsiunčiamas laiškas, kuriuo prašoma informuoti, jei jis mano, jog kreipinys nebuvo išspręstas tinkamai. Gavus kliento pranešimą, jog viskas gerai, arba jei klientas neatsako 3 d.d., Darbuotojas kreipinį perkelia į būseną "Kreipinys uždarytas";

3.3.6. Kreipinys uždarytas - Nustatoma išsprendus kreipinį ir/arba atlikus užduotį. Klientui automatiškai išsiunčiamas laiškas su prašymu įvertinti Darbuotojo pastangas sprendžiant kreipinį. Būsime dėkingi už vertinimus. Tai padės mums tobulėti.

SVARBU - Jei kreipinio esmė yra naujas funkcionalumas, kurį reikia programuoti, arba jo įgyvendinimui būtinos atskiros užduotys ir reikalingas vykdymo planavimas, tokios užduotys vadinamos **Projektinėmis**. Kuriam atitinkama projektinė užduotis, o kreipinys archyvuojamas. Šios užduoties (ių) eigą galime sekti Vykdytojo klientų portale skiltyje "Užduotys". Procesas toliau vykdomas pagal šios Sutarties 3.4 numatytas tvarkas. Tokiai užduočiai dažniausiai kuriamas atskiras pardavimo užsakymas.

3.4. Darbas su Užduotimis. Tvarka ir būsenos;

3.4.1. Vykdytojas darbus/resursus planuoja periodiškai. Suplanuotas vykdymui darbas Vykdytojo klientų portale įgauna statusą "Suplanuota". Tai reiškia, kad vykdytojas suplanavo atsakingus asmenis ir planuoja darbus pradėti per ateinančią darbo sav. Nurodyta planuojama darbo pabaigos data atspindi preliminarų (idealų) darbo užbaigimo terminą pagal Vykdytojo planą. Jei, dėl susidariusių aplinkybių, suplanuotas darbas nebuvo pradėtas, ateinančios savaitės darbų planavime jis įgauna aukštesnį prioritetą;

3.4.2. Pradėtas vykdyti darbas Vykdytojo portale atvaizduojamas su statusu "Vykdoma";

3.4.3. Atlikus darbą atsakingas Vykdytojo asmuo pateikia vertinimui. Užsakovui siunčiamas atitinkamas pranešimas. Užduoties būsena Vykdytojo klientų portale įgauna statusą "Pateikta vertinimui". Vertinimui suteikiamos 5 dienos; Jei viskas gerai, užduotis perkeliama į būseną "Atlikta". Jei ne,- grąžinama vykdymui;

4. Paslaugų teikimo sąlygos:

4.1. Pasirinkta priežiūros ir aptarnavimo prenumerata apmokestinama "**SLA**" numatytu tarifu;

4.1.1. Pasirinkus bet kurį SLA planą, suteikiama teisė gauti standartinės PĮ migravimo į naujausią aktualią Odo versiją paslaugą nemokamai. Tokie darbai planuojami ir pradedami vykdyti ne anksčiau nei praėjus vienam mėnesiui po to, kai buvo paskelbti oficialūs Odo naujinimo skriptai ir ne vėliau nei per 3 mėnesius nuo tokios užduoties/pageidavimo pateikimo.

SVARBU - Taikoma tik Odo Enterprise;

4.1.2. Pasirinkus bet kurį SLA planą, Vykdytojo tiražuojamų modulių (pvz.: LT apskaita, DU, GPAIS...) naujinimas, klaidų taisymas ir migravimas papildomai ne apmokestinami;

4.1.3. Neplaniniams darbams, kurie neatitinka numatytų SLA gairių (pvz. avarinė situacija, sistemos klaida, duomenų sugadinimas, kritinė klaida...) ir yra atsiradę ne dėl Vykdytojo kaltės - pridedamas 350 Eur antkainis ir atliktų darbų įkainiui taikomas x2,5 koeficientas.

4.2. Darbai apskaitomi svetainėje www.vialaurea.com menu "**Kainodara**" numatytais paslaugų tarifais;

4.2.1. Registruojamas realiai sugaištas kreipinio sprendimui skirtas laikas;

4.2.2. Kreipiniui skirtas laikas apvalinamas 1 min. tikslumu, bet negali būti mažesnis nei 15 min. (pvz.: Jei kreipiniui buvo sugaišta 12 min., į ataskaitą sistema registruos 15 min. Bet jei prireiktų, pavyzdžiui, 17 min., lygiai tiek laiko ir bus registruojama.

4.3. Projektiniai darbai, kai iš anksto yra suderinta darbų apimtis bei darbų atlikimo terminai, vykdomi ir apmokestinami pagal atskirame susitarime numatytas sąlygas;

4.3.1. Projektiniams darbams suteikiama 6 mėn. garantija. Terminas skaičiuojamas po darbų atlikimo priėmimo, kurį Užsakovo patvirtina el. paštu;

4.3.2. Garantija negalioja jei projekto/sistemos kodas/parametrai ar pagalbinė aplikacijos buvo pakeisti nesuderinus su Tiekėju arba negavus Tiekėjo patvirtinimo keitimams atlikti;

4.3.3. Garantinio laikotarpio metu, su projektu ar projekto užduotimi susiję taisymai, gedimo šalinimai, yra neapmokestinami.

5. Sąskaitos, ataskaitos ir dokumentacija:

5.1. Ataskaitinis laikotarpis yra 1 mėnuo, t.y. sąskaitos išrašomos už praėjusį mėnesį;

5.2. Užsakovo kreipiniai ir projektai, jų vykdymo eiga ir kiti komentarai dokumentuojami Vykdytojo sistemoje, kliento portale, adresu <https://www.vialaurea.com>, juos realiu laiku gali matyti Užsakovas.

5.3. Vykdytojas atsakingas už procesų dokumentavimą ir jų atnaujinimą bei pateikimą Užsakovui, išskyrus tuos atvejus, kai procesas nėra Vykdytojo atsakomybėje.

Elektroninio patvirtinimo prierašas

Visi šios sutarties ir su ja susijusių dokumentų patvirtinimai, pranešimai, informacijos siuntimai bei kitokie komunikacijos veiksmai, atlikti elektroninėmis priemonėmis ir atitinkantys šioje sutartyje nustatytus kriterijus, laikomi teisiškai privalomais ir lygiaverčiais ranka rašytam pasirašymui.

Elektroniniu būdu atlikti veiksmai laikomi teisiškai privalomais ir turinčiais tą pačią teisinę galią kaip rašytiniai dokumentai, pasirašyti ranka, jeigu jie atitinka šiuos kriterijus:

a) Užsakovo elektroninis pasirašymas, atliktas naudojantis Odoo valdymo sistema, kuris patvirtina Užsakovo tapatybę ir sutikimą su sutarties sąlygomis;

b) Aiškus Užsakovo elektroninio laiško atsakymas, išreikštas bet kuria forma, patvirtinantis sutikimą su sutartimi ar susijusiais dokumentais, kai iš šio atsakymo aiškiai matyti, kad Užsakovas identifikuojamas ir laiškas yra susijęs su konkrečia sutartimi.