

UAB PROITAS

SERVERIŲ KOLOKACIJOS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

1. SĄVOKOS

- 1.1. Duomenų centras (toliau DC)
Proito nuomojamos serverių spintos specializuotose patalpose adresais: Juozapavičiaus g. 13 bei Dariaus ir Girėno g. 42 Vilniuje.
- 1.2. Kolokacija
Kliento IT įrangos talpinimas DC, suteikiant jai prieigą prie interneto ir užtikrinant jos aušinimą bei elektros energijos tiekimą.
- 1.3. UPS
Nepertraukiamos elektros energijos šaltinis
- 1.4. PDU
Rozetynų blokas, montuojamas į serverių spintą.
- 1.5. Kliento įgaliotas atstovas
Kliento darbuotojas ar kitos įmonės atstovas (diegėjas, integruotojas, prižiūrėtojas), kuriam Klientas, remdamasis šiuo susitarimu, suteikia pilną teisėvaldyti Klientui priklausančią IT įrangą.

2. DC INFRASTRUKTŪRA

- 2.1. Mikroklimatas
Serverių talpinimo patalpose palaikoma 22-27° C temperatūra. Matuojama į serverius paduodamo oro srauto temperatūra. Galimas temperatūros pokytis per valandą – ne didesnis kaip 5° C. Serverių patalpoje palaikoma 40-55 % santykinė drėgmė.
- 2.2. Elektra
Elektros energijos tiekimo užtikrinimui DC yra įdiegti dubliuoti elektros įvadai, UPS, elektros paskirstymo ir PDU sistema. Elektros tiekimas užtikrinamas tuo atveju, kai Kliento IT įranga į elektros tinklą įjungiama naudojant ne mažiau kaip 2 rozetes.
- 2.3. Tinklas
Aukšto ryšio pateikiamumo užtikrinimui Proitas įdiegė dubliuotus ryšio tinklus, srauto paskirstymo ir maršrutizavimo įrangą.
Ryšio pateikiamumas užtikrinamas tuo atveju, kai Kliento IT įranga prijungiama į ryšio tinklą naudojant ne mažiau kaip 2 komutavimo įrangos prievadus (angl. Ports).

3. TECHNINIS APTARNAVIMAS

- 3.1. Įrangos priėmimas/atidavimas
Kliento IT įranga priimama adresu Žemaitės g. 22 Vilniuje.
Klientui pageidaujant, už sutartą mokestį, Proito darbuotojai gali paimti Kliento IT įrangą iš Kliento patalpų.
Įrangos priėmimo metu pasirašomas įrangos perdavimo–priėmimo aktas. Jame taip pat nurodoma įrangos vertė. Klientas turi pateikti įrangos įsigijimo ar kitus dokumentus, kurie leistų objektyviai įvertinti įrangos vertę.
Grąžinama įranga fiksuojama įrangos registre ir taip pat pasirašomas įrangos perdavimo–priėmimo aktas. Bet kokios pretenzijos dėl įrangos sugadinimo ar nefunkcionavimo po akto pasirašymo nebepriimamos.
Proitui Perduoti ar priimti Kliento IT įrangą gali tik Kliento įgalioti atstovai.
- 3.2. Įrangos diegimas
IT įrangos montavimu ir išmontavimu rūpinasi Proito darbuotojai.

Klientas turi pasirūpinti, kad visa talpinama IT įranga turėtų montavimo bėgelių. Be montavimo bėgelių Kliento įranga nemontuojama. Klientui pageidaujant, už sutartą kainą montavimo bėgelius gali parduoti Proitas.

Kiekviena DC laikoma nauja įranga turi būti montuojama taip, kad būtų galima ją išmontuoti nesutrikdant kitų serverių darbo. Kabeliai turi būti prvesti taip, kad netrukdytų priėjimo prie serverių ar komutatorių (panelių) prievadų.

3.3. Nuotolinės rankos

Nuotolinių rankų paslauga (užsakoma papildomai) apima Kliento IT įrangos perkrovimą, vizualinių IT įrangos įspėjimų stebėseną, tinklo topologijos keitimą, karšto keitimo (angl. hot swap) serverio komponentų keitimą. Paslauga neapima jokių detalių ar medžiagų.

Paslauga yra susijusi su konkrečių Kliento užsakomų darbų įvykdymu (pavyzdžiui, disko pakeitimu, tinklo pakeitimu). Proitas neprisiima atsakomybės už galimas minėtų veiksmų atlikimo pasekmes (pavyzdžiui, Klientui pristačius netinkamą diską ir dėl pakeitimo sutrikus sklandžiam sistemos darbui).

4. SLA

4.1. Pateikiamumas (angl. Availability)

Bendrą DC infrastruktūros pateikiamumą sudaro vietinis ir tarptautinis interneto ryšys, elektros energijos tiekimas, temperatūros palaikymas.

Vietinio interneto ryšio pateikiamumas nustatomas siunčiant ping komandą adresais delfi.lt, plus.lt, skelbiu.lt. Jei visi adresai neatsako, fiksuojamas vietinio ryšio nepateikiamumas. Tarptautinio ryšio pateikiamumas atitinkamai nustatomas siunčiant ping komandą šiais adresais: bbc.co.uk, yahoo.com, google.com.

Elektros energijos tiekimo sustojimas fiksuojamas kai neveikia abu rozetynų blokai (PDU), sumontuoti serverių spintoje. Tokiu atveju, kai Kliento IT įranga prijungiama prie vieno rozetyno bloko ir paslaugos teikimo metu tas rozetyno blokas sugenda, tai nelaikoma paslaugos teikimo sutrikimu.

Bendras pateikiamumas nustatomas pagal mažiausią pateikiamumą turėjusios infrastruktūros dalies pateikiamumą.

DC mėnesinis pateikiamumas yra 99%.

4.2. Patikimumas (angl. Reliability)

DC gedimų kiekis per mėn. – ne daugiau nei 1 kartas.

4.3. Gedimų registravimo laikas

Gedimai registruojami 24 val. per parą telefonu 8 700 73463 arba el.paštu pagalba@voipshop.lt.

4.4. Reagavimo laikas

Reagavimo laikas į užklausą dėl pakeitimo ar informacijos suteikimo – 8 val. Pakeitimai ar informacijos suteikimas vykdomas darbo dienomis 8:00–17:00 val.

Reagavimo į incidentą laikas – 30 min.

4.5. Stebėseną

Klientui pageidaujant, Kliento IT įrangos stebėseną ir priežiūrą už papildomą mokestį gali atlikti Proito darbuotojai.

4.6. Kompensacijos

DC pateikiamumui esant mažesniui nei 99% per mėnesį suteikiama 10% abonentinio mokesčio kompensacija už kiekvieną, pateikiamumą viršijantį paslaugos neveikimo pusvalandį.

Papildoma 20% kompensacija suteikiama už kiekvieną pakartotiną paslaugos teikimo sustojimą per mėnesį.

Kompensacijos sumuojamos.

Kompensacija negali viršyti 100% abonentinio mokesčio, mokamo už kolokacijos paslaugą.

Kompensacija suteikiama kaip nuolaida einamojo mėnesio abonentiniam mokesčiui.