

UAB BALTNETOS KOMUNIKACIJOS SERVERIŲ KOLOKACIJOS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

1. SĄVOKOS

1.1. Duomenų centras (toliau DC)

Baltnetai priklausančios specializuotos patalpos, esančios Vilniuje, Panerių g. 26 ir Liepkalnio g. 160c.

1.2. Tier 3 DC

Duomenų centras, esantis Vilniuje, Liepkalnio g. 160c ir atitinkantis Tier 3 duomenų centrų kategoriją pagal Tia942 reikalavimus.

1.3. Tier 2 DC

Duomenų centras, esantis Vilniuje, Panerių g. 26 ir atitinkantis Tier 2 duomenų centrų kategoriją pagal Tia942 reikalavimus.

1.4. Kolokacija

Kliento IT įrangos talpinimas Baltnetos duomenų centre, suteikiant jai prieigą prie interneto ir užtikrinant jos aušinimą bei elektros energijos tiekimą.

1.5. UPS

Nepertraukiamos elektros energijos šaltinis.

1.6. PDU

Rozetynų blokas, montuojamas į serverių spintą.

1.7. Kliento įgaliotas atstovas

Kliento darbuotojas ar kitos įmonės atstovas (diegėjas, integruotojas, prižiūrėtojas), kuriam Klientas, remdamasis šiuo susitarimu, suteikia pilną teisę valdyti Klientui priklausančią IT įrangą.

1.8. Trečiosios šalys

Bet kokie kiti Kliento atstovai, neįvardinti šiame susitarime.

1.9. Dedikuota spinta

Serverių spinta, kurią nuomoja ir kuria naudojasi vienas klientas.

1.10. Bendra spinta

Serverių spinta, kurią dalimis nuomoja ir kuria naudojasi keletas klientų.

2. PATEKIMAS Į DUOMENŲ CENTRĄ IR KLIENTŲ ATSAKOMYBĖ

2.1. Kliento įgalioti atstovai

Patekti prie Kliento talpinamos įrangos gali tik šiame susitarime įvardinti asmenys, kurie, pasirašydami šį dokumentą, įsipareigoja laikytis nustatytos tvarkos apsilankymo DC metu.

Jei Klientas nutraukia darbo sutartį ar kitokios formos bendradarbiavimą su atsakingu asmeniu, Klientas įsipareigoja kuo skubiau apie tai informuoti Baltnetą. Kitu atveju Baltnetą neatsako už bet kokius Kliento patirtus nuostolius, susijusius su atsakingu asmeniu.

Jei vizito DC metu kartu su atsakingais asmenimis atvyksta trečioji šalis, Klientas prisiima visą atsakomybę dėl galimų trečiosios šalies veiksmų ir jų padarinių.

2.2. Registracija

Registracija dėl patekimo į DC atliekama:

- siunčiant elektroninį laišką adresu patekimas@balt.net;
- paskambinus telefonu 8 700 800 88;
- užpildžius registracijos formą Klientų zonoje.

Registracija priimama tik iš šiame susitarime įvardintų atsakingų asmenų kontaktų. Registracija atliekama iki numatyto vizito likus ne mažiau nei 24 valandoms.

Registracijos metu nurodomas vizito tikslas (pavyzdžiui, naujos įrangos talpinimas, detalių keitimas, įrangos demontavimas, kt.).

2.3. Patekimas skubos tvarka

Patekimas skubos tvarka galimas įvykus Kliento IT įrangos gedimui. Tokiu atveju registracija atliekama skambinant telefonu 8 700 800 88.

Naujos įrangos statymo ar demontavimo metu patekimas į DC skubos tvarka yra negalimas.

2.4. Atvykus

Atvykus į DC teritoriją nuotolinio pasikalbėjimo įrenginio pagalba susisiekiama su apsaugos postu. Apsaugos darbuotojui pranešamas atvykimo tikslas bei kokie asmenys ir iš kokios kompanijos atvyko.

Jei apsaugos darbuotojas neturi informacijos apie planuojamą vizitą, vartai nėra atidaromi.

Įvažiavus į teritoriją automobilis paliekamas svečių automobilių statymo zonoje. Draudžiama bandyti patekti į kitas zonas.

2.5. Pateikiami dokumentai atvykimo metu

Kliento atstovui atvykus į DC pirmą kartą, naudojantis elektroniniu pirštų atspaudų skaitytuvu, į duomenų bazę įtraukiami jo biometriniai duomenys. Atvykus pirmą kartą taip pat būtina pateikti galiojantį asmens tapatybės dokumentą su nuotrauka.

Atvykus kitus kartus apsaugos darbuotojas paprašys nuskanuoti piršto atspaudus. Pateikti asmens tapatybės dokumento nebereikės.

2.6. Praėjimo kontrolės kortelės ir slaptažodžiai

Užsiregistravusiam Kliento atstovui apsaugos darbuotojas suteikia praėjimo kortelę, kurią, paliekant DC patalpas, privaloma grąžinti apsaugai.

Kortelė yra neperduodama ir gali būti panaudojama tik to asmens, kuriam ji buvo suteikta.

2.7. Kliento atstovų darbas duomenų centre

Jei fiziniai darbai prie serverio trunka ilgiau nei 1 (vieną) val., Klientas šių darbų atlikimui serverį turi išsinešti iš serverių talpinimo patalpos į serverių diegimo patalpą ir ten pratęsti darbus.

2.8. Netinkamas elgesys ir atsakomybė

Duomenų centre Klientas neturi teisės atlikti darbų, kurie nėra susiję su Kliento įranga (kabelių komutavimas, alternatyvaus energijos šaltinio įvedimas).

Duomenų centre griežtai draudžiama fotografuoti, naudoti vaizdo įrašymo techniką ir bandyti nesankcionuotai prisijungti prie infrastruktūrinės ar kitų klientų IT įrangos.

Klientas atlygina visus materialinius nuostolius, kuriuos Baltmeta patyrė dėl netinkamo Kliento atstovų veiksmų. Minėtu atveju Klientas taip pat atlygina visas trečiųjų šalių pareikštas pretenzijas.

2.9. Netinkama įranga

Jei nustatomas faktas, kad Kliento pristatyta įranga gali kelti pavojų stabiliam DC infrastruktūros darbui ar kitai IT įrangai, tokia įranga nemontuojama ir gražinama klientui.

3. DC INFRASTRUKTŪRA

3.1. Mikroklimas

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.

3.2. Elektra

Elektros energijos tiekimo užtikrinimui Baltmeta įdiegė dubliuotą elektros įvadų, UPS, elektros paskirstymo ir PDU sistemą. Elektros tiekimas užtikrinamas tuo atveju, kai kliento IT įranga į elektros tinklą įjungžiama naudojant ne mažiau kaip 2 rozetes.

3.3. Gesinimas

Gesinimas duomenų centre atliekamas naudojant inertines dujas.

Jei Kliento vizito metu duomenų centre metu kyla gaisras, Klientas privalo paklusti atsakingų Baltnetos darbuotojų nurodymams ir palikti patalpas per evakuacijos plane nurodytus išėjimus.

3.4. Spintos

Duomenų centre įrengtos AR3140 modelio serverių spintos. Spintos išmatavimai: aukštis 42U, plotis 750 mm, gylis 1070 mm. Klientui talpinti savo spintas yra draudžiama.

3.5. Tinklas

Aukšto ryšio pateikiamumo užtikrinimui Baltmeta 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).

4. TECHNINIS APTARNAVIMAS

4.1. Įrangos priėmimas / atidavimas

Kliento IT įranga priimama adresais Panerių g. 26 (Tier 2) ir Liepkalnio g. 160c (Tier 3) Vilniuje.

Įrangos priėmimo metu pasirašomas įrangos perdavimo–priėmimo aktas. Jame taip pat nurodoma įrangos vertė. Įrangos vertė reikalinga siekiant apdrausti įrangą nuo gaisro, vandens poveikio ar fizinio sunaikinimo. Įrangos vertei nustatyti Klientas turi pateikti įrangos įsigijimo ar kitus dokumentus, kurie leistų objektyviai įvertinti įrangos vertę.

Išnešama įranga fiksuojama įrangos registre ir taip pat pasirašomas įrangos perdavimo–priėmimo aktas. Bet kokios pretenzijos dėl įrangos sugadinimo ar nefunkcionavimo po akto pasirašymo nebepriimamos.

4.2. Įrangos sandėliavimas

Kliento IT įrangos ar jos komponentų saugojimui Klientas gali išsinuomoti sandėliavimo patalpoje esančias uždaras ir atviras spintas. Uždaros spintos nuomos atveju raktas saugomas apsaugos poste.

Be papildomo mokesčio naujos įrangos laikymui Klientas gali naudotis atviromis sandėliavimo patalpoje esančiomis spintomis iki tol, kol įranga bus įdiegta, bet ne ilgiau nei 1 savaitę.

4.3. Įrangos išpakavimas

Įranga gali būti išpakuojama tik išpakavimo ir diegimo patalpoje. Išpakuoti įrangą serverių patalpoje yra draudžiama. Jei reikia į serverių patalpą nusinešti įvairias diegimo medžiagas, laidus, diskus ir kt., tam turi būti panaudota plastikinė dėžė, esanti išpakavimo ir diegimo patalpoje.

Sunkios įrangos transportavimui Klientas gali pasinaudoti mechaniniu transporteriu.

4.4. Įrangos diegimas

Bendros spintos nuomos atveju serverių montavimu rūpinasi Baltnetos inžinieriai.

Dedikuotos spintos nuomos atveju, jei nesutarta kitaip, įrangos montavimą atlieka Kliento įgalioti atstovai.

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

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

4.5. 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). Baltmeta neprisiima atsakomybės už galimas minėtų veiksmų atlikimo pasekmes (pavyzdžiui, Klientui pristačius netinkamą diską ir dėl pakeitimo sutrikus sklandžiam sistemos darbui).

5. SLA

5.1. 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.

Į serverius tiekiamo oro srauto temperatūrai pakilus daugiau nei 30° C pradedamas skaičiuoti DC infrastruktūros neveikimas.

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.

Tier 3 DC mėnesinis pateikiamumas yra 99,982 % arba 8 min. galimo neveikimo per mėnesį.

Tier 2 DC mėnesinis pateikiamumas yra 99,749 % arba 1,8 val. galimo neveikimo per mėnesį.

5.2. Patikimumas (angl. reliability)

Galimas Tier 3 DC gedimų kiekis per mėn. – ne daugiau nei 1 kartas. Galimas Tier 2 DC gedimų kiekis per mėn. – ne daugiau 2 kartai.

5.3. Gedimų registravimo laikas

Gedimai registruojami 24 val. per parą telefonu 8 700 800 88 arba el. paštu pagalba@balt.net.

5.4. Reagavimo laikas

Reagavimo laikas į užklausą dėl pakeitimo ar informacijos suteikimo – 4 val. Pakeitimai ar informacijos suteikimas vykdomas darbo dienomis 8:00–17:00 val.

Reagavimo į incidentą laikas – 15 min.

5.5. Stebėsena

Dedikuotos spintos nuomos atveju Klientui suteikiama prieiga prie rozečių valdymo, interneto kanalų apkrautumo grafikų ir į serverius paduodamo oro srauto temperatūros duomenų.

Bendros spintos nuomos atveju Klientui suteikiama prieiga prie rozečių valdymo (tik perkrovimas) ir interneto kanalų apkrautumo grafikų.

5.6. Kompensacijos

Tier 3 DC atveju prastovai viršijus 8 min. per mėnesį suteikiama 10 % abonentinio mokesčio kompensacija už kiekvieną paslaugos neveikimo pusvalandį.

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

Tier 2 DC atveju atitinkamai suteikiama 5 % kompensacija už kiekvieną paslaugos neveikimo pusvalandį bei 10 % kompensacija už kiekvieną pakartotiną paslaugos teikimo sustojimą per mėnesį.

Kompensacijos sumuojamos.

Kompensacija negali viršyti 100 % abonentinio mokesčio, mokamo už serverių spintos nuomą, interneto ryšį serveriams, elektrą ir aušinimą.

Kompensacija suteikiama kaip nuolaida einamojo mėnesio abonentiniam mokesčiui.

5.7. Įrangos draudimas

Visa į DC pristatyta Kliento IT įranga yra apdraudžiama draudimo bendrovės nuo ugnies ir vandens poveikio bei fizinio sugadinimo. Incidento atveju žala atlyginama pagal įrangos rinkos vertę. Draudimas neapima duomenų vertės.

Įranga apdraudžiama tik tuo atveju, jei įrangos diegimo metu Klientas pateikia įrangos vertę įrodančius dokumentus.