

UAB BALTNETOS KOMUNIKACIJOS

RESURSŲ NUOMOS IAAS, VIRTUALAUS DEDIKUOTO SERVERIO VDS, DEDIKUOTO SERVERIO NUOMOS, SVETAINIŲ TALPINIMO PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

1. SĄVOKOS

1.1. Resursų nuoma IaaS

Tai debesų kompiuterijos pagrindu veikianti paslauga, kai Klientui suteikiami virtualūs resursai (operatyvinė atmintis, procesorius, kietasis diskas) ir pasinaudojant valdymo portalu kuriami, modifikuojami, trinami virtualūs serveriai, valdoma kita infrastruktūra.

1.2. Windows virtualus duomenų centras (toliau Windows VDC)

Izoliuota ir autonominė infrastruktūra, leidžianti klientui savarankiškai kurti virtualias mašinas su Windows Server Datacenter ir Linux operacinėmis sistemomis, keisti jų konfigūraciją, valdyti tinklo nustatymus.

1.3. Linux virtualus duomenų centras (toliau Linux VDC)

Izoliuota ir autonominė infrastruktūra, leidžianti klientui savarankiškai kurti virtualias mašinas tik su Linux (ar kita ne Windows OS) operacine sistema, keisti jų konfigūraciją, valdyti tinklo nustatymus.

1.4. Dediukuotas serveris

Baltnetos duomenų centre saugomas fizinis serveris, nuosavybės teise priklausantis Baltnetai, kartu su papildomos programinės įrangos paketu nuomojamas Klientui.

1.5. Virtualus dedikuotas serveris

Baltnetos resursų bazėje išskirtas virtualus serveris su realiu IP adresu, Linux operacine sistema, rezervuotais resursais ir prijungtas prie plačiajuosčio interneto tinklo.

1.6. Svetainių talpinimo paslauga

Vieta tinklapio ir el. pašto talpinimui, pasiekama interneto ryšio kanalu.

1.7. Aparatinė įranga

Serverio vidinių komponentų (elektroninių montažinių plokščių, diskinių įrenginių, maitinimo šaltinių, adapterių, kabelių) bei prie jo prijungtų išorinių įrenginių (nepertraukiamo maitinimo šaltinio, monitoriaus, klaviatūros, pelės) visuma.

1.8. Programinė įranga

Bet kokia kompiuterinė programa arba bylų visuma, keičianti operacinės sistemos arba kitų programų bylas (sistemines bylas, registrus, šablonus ar panašiai).

1.9. Rezervinės duomenų kopijos

Kliento sukurtų virtualių serverių momentinės kopijos (angl. snapshot), skirtos duomenų atstatymui po sistemų griuvimo ar duomenų sugadinimo.

1.10. Duomenų atkūrimo taškas (Recovery Point Objective) arba RPO

Laiko momentas, iki kurio atkuriami duomenys po incidento. RPO nusako priimtina duomenų kiekio praradimą, matuojamą laiko periodu.

1.11. Duomenų atkūrimo laikas (Recovery Time Objective) arba RTO

Laiko periodas, per kurį numatoma atstatyti sistemos gyvybingumą ir duomenis po incidento.

1.12. IOPS

Duomenų masyvo našumo parametras, apibūdinantis skaitymo ir rašymo operacijų kiekį per sekundę.

2. IAAS RESURSAI

2.1. Windows VDC

Windows VDC platformoje Klientas gali kurti virtualius serverius su Windows operacine sistema. Vartotojų kiekis papildomai

neapmokestinamas. Plačiau apie Microsoft programinės įrangos naudojimą VDC – punkte Nr. 10.

2.2. Linux VDC

Linux VDC platformoje Klientas gali kurti virtualius serverius su Linux (ar kita ne Windows OS) operacine sistema. Virtualių serverių kūrimas su Windows OS Linux virtualiame duomenų centre yra nelegalus.

2.3. Virtualaus procesoriaus (vCPU) resursai

Resursų masyve išskiriamo virtualaus procesoriaus (vCPU) taktinis dažnis – 2 Ghz. Klientas gali paskirstyti vCPU resursus savo sukurtiems virtualiems serveriams. Maksimalus galimas virtualių serverių kiekis yra lygus virtualių procesorių kiekiui.

2.4. Operatyvinės atminties (RAM) resursai

Operatyvinės atminties resursai paskirstomi sukurtiems virtualiems serveriams. Atitinkamai RAM talpai sukuriama atskira SWAP particija. Rekomenduojamas minimalus RAM kiekis Windows virtualiam serveriui – 4 GB, Linux serveriui – 1 GB.

2.5. SSD SAN, HDD SAN duomenų masyvo resursai

Klientui išskiriami bendri SSD SAN ar HDD SAN duomenų masyvo talpos resursai, kuriuos jis gali paskirstyti sukurtiems virtualiems serveriams. Priklausomai nuo perkamos talpos, papildomai išskiriama talpa reikalinga rezervinių duomenų kopijų atlikimui. Jei šią, perteklinę, talpą Klientas išnaudoja, rezervinės duomenų kopijos nebeatliekamos.

Perkant SSD duomenų masyvo resursus, Klientui priskiriami ir užtikrinami IOPS našumo resursai visam perkamam masyvui. Našumo pasiskirstymas tarp virtualių Klientų serverių yra laisvas ir neribojamas.

HDD SAN masyvo našumo resursai negarantuojami.

2.6. Dedikuoto interneto kanalo resursai

Išskirtas interneto kanalas yra bendras Klientui priklausančio virtualaus duomenų centro kanalas, kuris tarp kliento sukurtų virtualių serverių paskirstomas pagal poreikį.

2.7. Virtualaus serverio maksimalūs dydžiai

Rekomenduojamas maksimalus virtualios mašinos dydis 64 GB operatyvinės atminties, 16 virtualių procesorių, 1,5 TB disko vietos. Viršijus bent vieną rekomenduotiną maksimalų parametą galimi paslaugos veikimo sutrikimai, kurie nėra vertinami kaip neatitikimas paslaugos kokybiniais parametrams (SLA).

3. IAAS REZERVINĖS DUOMENŲ KOPIJOS

3.1. Rezervinių duomenų kopijų atlikimas

Atsarginės virtualaus serverio kopijos atliekamos pagal užsakymo priede numatytą dažnumą ir saugomas atitinkamas kopijų kiekis. Jei Klientas išnaudoja 2.5 punkte aprašytą talpą, reikalingą rezervinėms duomenų kopijoms atlikti, kopijos yra nebeatliekamos ir už neatlikimo faktą Baltmeta neatsako.

3.2. Duomenų atstatymas iš rezervinių kopijų

Į paslaugos kainą įskaičiuotas 1 atstatymas iš rezervinės kopijos kartą metuose. Papildomi atstatymai atliekami pagal atskirą susitarimą.

3.3. RTO

Duomenų atstatymo sparta priklauso nuo Kliento duomenų tipo, bylų kiekio ir dydžio. Vidutinė atstatymo sparta – 100 GB/val.

4. IAAS VDC PLATFORMOS ADMINISTRAVIMAS

4.1. Prisijungimai prie VDC

Po paslaugos užsakymo priedo pasirašymo, prisijungimo duomenys atsiunčiami į įgalioto atstovo elektroninio pašto dėžutę, kuri nurodyta užsakymo priede.

4.2. Kai administruoja pats Klientas

Klientui suteikiamas prisijungimas į vCloud web portalą, kuriame Klientas savarankiškai atlieka virtualių serverių kūrimo / stabdymo / šalinimo, tinklo nustatymų keitimo, virtualių serverių resursų keitimo ir kt. darbus. Baltnetos specialistų konsultacijos ir techninė pagalba apmokestinami pagal valandinius įkainius. Klientas visiškai atsako už savo veiksmus, atliktus vCloud web portalo pagalba.

4.3. Kai administruoja Baltmeta

Jei VDC administravimą atlieka Baltmeta, prisijungimo prie resursų valdymo web portalo duomenys klientui nėra suteikiami. Užsakomuosius VDC parametrų pakeitimų darbus Klientas tokiu atveju registruoja per Techninio aptarnavimo tarnybą ir darbus atlieka Baltnetos sistemų administratoriai.

5. IAAS PASLAUGOS ADMINISTRAVIMAS

5.1. Resursų didinimas ir mažinimas

Kliento įgalioto atstovo el. paštu vcloud@balt.net atsiųstas resursų (virtualaus procesoriaus, operatyvinės atminties, duomenų masyvų) didinimo užsakymas, kurio suma neviršija 144,81 Eur be PVM, yra įvykdomas be išankstinio raštiško susitarimo per 1 darbo dieną. Klientas sutinka su papildomai užsakomų resursų kainomis, pateiktomis paslaugos užsakymo priede ir pripažįsta Baltnetos teisę apmokestinti Klientą pagal Kliento įgalioto atstovo el. paštu pateiktą užsakymą.

5.2. Duomenų perdavimas Klientui po paslaugos sustabdymo

Duomenys klientui, jam to pareikalavus, atiduodami virtualaus serverio .vmdk bylos formatu. Klientas tam tikslui turi pateikti laikmeną, į kurią bus perkelti duomenys. Šis darbas apmokestinamas pagal valandinį įkainį.

5.3. Duomenų ištrynimasis po paslaugos sustabdymo

Virtualūs serveriai su duomenimis ištrinami per 2 darbo dienas. Iš rezervinių kopijų ir be jokios galimybės atstatyti duomenys ištrinami per 7 kalendorines dienas arba anksčiau, jei to pareikalauja Klientas.

5.4. Mokėjimas už resursus pagal faktinį suvartojimą

Procesoriaus, RAM atminties, disko talpos valandos kaina apskaičiuojama pagal maksimalią tos valandos reikšmę, PVM sąskaita-faktūra išrašoma pirmą kito mėnesio dieną susumuojant visas atitinkamo periodo valandų reikšmes einamąjį mėnesį.

Jei serveriai yra išjungti, RAM ir procesoriaus naudojimo mokesčio skaitiklis yra išjungtas, disko talpos skaičiavimas nevyksta tik tuo atveju, jei serveris yra pašalinamas.

5.5. Naudojimosi paslauga perleidimas trečiosioms šalims

Klientas gali suteikti prieigą paslauga naudotis trečiosioms šalims (programuotojams, integruotojams ir pan.), tačiau Baltnetą neatsako už šių šalių padarytą žalą Klientui. Baltnetą taip pat neteiks informacijos apie paslaugą, neregistruos užklausų, gautų iš trečiųjų šalių. Klientas prisiima atsakomybę, kuri susijusi su jo įdiegtos programinės įrangos naudojimosi perdavimu trečiosioms šalims.

6. IAAS SLA

6.1. Baltnetą neįžada, kad sistemos veiks be programinės ar techninės įrangos sutrikimų, bus absoliučiai saugios. Klientas supranta, kad jungiantis prie sistemų internetu, išlieka tikimybė netekti konfidencialių duomenų, todėl įsipareigoja imtis visų įmanomų priemonių, siekiant užtikrinti prisijungimo duomenų neatskleidimą trečiosioms šalims, bei nesinaudoti nesaugiais viešaisiais wi-fi tinklais.

6.2. Užklausų pateikimas

Veiksmas	Reikšmė
Užklausos pateikimo forma	telefonu / elektroniniu paštu / per Klientų zoną
Vidutinis laukimo laikas iki užklausos priėmimo pagal užklausos pateikimo formą	iki 30 s / iki 5 min. / iki 1 min.
Reakcijos laikas skirtas identifikuoti, klasifikuoti ir prioretizuoti užklausą	iki 15 min.

6.3. Užklausų tipai ir prioritetai:

Tipas	Prioritetas	Apibrėžimas
Incidentas	Prioritetas 1	Incidentas, kurį lėmė programinės ar aparatinės įrangos gedimas ir dėl kurio Klientas visiškai negali naudotis paslaugomis Bet koks incidentas, kuris pasikartoja du ar daugiau kartų per mėnesį ir turi įtakos paslaugos kokybei
	Prioritetas 2	Incidentas, kuris įvyksta ne daugiau nei du kartus per mėnesį ir turi įtakos paslaugos kokybei daugiau nei 10 % Nesėkmingas bandymas atstatyti rezervines duomenų kopijas
	Prioritetas 3	Nedidelis incidentas, turi įtakos paslaugų kokybės sumažėjimui mažiau nei 10 %

Užklausa dėl pakeitimų	Prioritetas 4	Užregistruota Kliento užklausa dėl teikiamų paslaugų parametrų ar kiekių pakeitimu, bet nesusijusi su paslaugos kokybės sumažėjimu
Užklausa dėl informacijos	Prioritetas 5	Užregistruota Kliento užklausa dėl informacijos suteikimo teikiamos paslaugos rėmuose

6.4. Sprendimo laikai pagal incidento tipą:

Tipas	Prioritetas	Aptarnavimo laikas	Sprendimo laikas	
			Auksinis SLA	Platininis SLA
Incidentas	Prioritetas 1	Visos dienos 24 val. per parą	iki 30 min.	iki 15 min.
	Prioritetas 2	Visos dienos 24 val. per parą	iki 2 val.	iki 1 val.
	Prioritetas 3	Visos dienos 24 val. per parą	iki 4 val.	iki 2 val.
Užklausa dėl pakeitimų	Prioritetas 4	Darbo dienomis 8:00–17:00 val.	iki 8 val.	iki 4 val.
Užklausa dėl informacijos	Prioritetas 5	Darbo dienomis 8:00–17:00 val.	iki 16 val.	iki 8 val.

6.5. Profilaktikos darbai ir pranešimai

Norėdami Klientams teikti aukščiausios kokybės paslaugas, mes atliekame techninės bei programinės įrangos atnaujinimo, pakeitimo darbus. Darbų atlikimo metu gali sutrikti paslaugų teikimas. Profilaktiniai darbai atliekami tik iš anksto informavus Klientą.

Sistema	Kliento informavimo terminai	Prastova dėl profilaktikos darbų	Pastabos
Duomenų centro infrastruktūra (aušinimas, elektra, ryšys)	5 kalendorinės dienos iki numatomų darbų pradžios	0 val.	Tier3 infrastruktūra leidžia atlikti profilaktikos darbus nestabdant duomenų centro darbo.
Serveriai, duomenų masyvai, hipervizorius	3 kalendorinės dienos iki numatomų darbų pradžios	Faktinis laikas, sugaištas diegiant, atnaujinant, testuojant sistemų naujas versijas	Šių profilaktikos darbų metu atliekami svarbiausi darbai, susiję su naujos programinės įrangos versijos (angl. upgrade) ar esamos papildymo (angl. patch) diegimu, kurį rekomenduoja atlikti įrangos gamintojas. Neatlikus šių darbų kyla grėsmė infrastruktūros patikimumui, stabilumui, duomenų vientisumui.

6.6. Kompensacijos

Esant nekokybiškam paslaugos teikimui, Klientui suteikiama kompensacija mokamam abonentiniam mokesčiui. Kompensacijos neapima jokių netiesioginių Kliento patirtų nuostolių; pajamų, pelno, prestižo, verslo netekimo; nuostolių dėl duomenų praradimo. Maksimali kompensacija yra lygi 100 % vieno mėnesio abonentinio mokesčio.

Klasifikacija	Sąlyga	Kompensacijos dydis	
		Auksinis SLA	Platininis SLA
Prioritetas 1	Sistema po Kliento užregistruoto incidento neveikia ilgiau arba gedimai įvyksta dažniau nei sutarta. Į neveikimo laiką neįeina profilaktikos metu sugaištas laikas.	Jeigu gedimas nepašalinamas per maksimalų gedimų šalinimo laiką ir sistema toliau neveikia daugiau nei 16 min., abonentinis mokestis mažinamas 25 %. Kiekviena sekanti minutė abonentinį mokestį papildomai mažina 1/1000 dalimi. Esant daugiau nei dviem pirmo prioriteto incidentams per mėnesį, abonentinis mokestis tą mėnesį	Jeigu gedimas nepašalinamas per maksimalų gedimų šalinimo laiką ir sistema toliau neveikia daugiau nei 8 min., abonentinis mokestis mažinamas 50 %. Kiekviena sekanti minutė abonentinį mokestį papildomai mažina 1/1000 dalimi. Esant daugiau nei vienam pirmo prioriteto incidentui per mėnesį, abonentinis mokestis tą mėnesį

		mažinamas 100 %.	mažinamas 100 %.
Prioritetas 2	Sistema po Kliento užregistruoto incidento neveikia ilgiau arba gedimai įvyksta dažniau nei sutarta. Į neveikimo laiką neįeina profilaktikos metu sugaištas laikas.	Auksinis SLA	Platininis SLA
		Jeigu gedimas nepašalinamas per maksimalų gedimų šalinimo laiką ir sistema toliau neveikia daugiau nei 60 min., abonentinis mokestis mažinamas 10 %. Jeigu sistema neveikia daugiau nei 120 min., abonentinis mokestis mažinamas 20 %. Esant daugiau nei dviem antro prioriteto incidentams per mėnesį, abonentinis mokestis mažinamas 30 %.	Jeigu gedimas nepašalinamas per maksimalų gedimų šalinimo laiką ir sistema toliau neveikia daugiau nei 30 min., abonentinis mokestis mažinamas 20 %. Jeigu sistema neveikia daugiau nei 60 min., abonentinis mokestis mažinamas 40 %. Esant daugiau nei dviem antro prioriteto incidentams per mėnesį, abonentinis mokestis mažinamas 60 %.
Prioritetas 3	Sistema po Kliento užregistruoto incidento neveikia ilgiau arba gedimai įvyksta dažniau nei sutarta.	Auksinis SLA	Platininis SLA
		Jeigu gedimas nepašalinamas per maksimalų gedimų šalinimo laiką ir sistema toliau neveikia daugiau nei 240 min., abonentinis mokestis mažinamas 5 %. Jeigu sistema neveikia daugiau nei 480 min., abonentinis mokestis mažinamas 10 %. Esant daugiau nei keturiems trečio prioriteto incidentams per mėnesį, abonentinis mokestis mažinamas 30 %.	Jeigu gedimas nepašalinamas per maksimalų gedimų šalinimo laiką ir sistema toliau neveikia daugiau nei 120 min., abonentinis mokestis mažinamas 10 %. Jeigu sistema neveikia daugiau nei 240 min., abonentinis mokestis mažinamas 20 %. Esant daugiau nei keturiems trečio prioriteto incidentams per mėnesį, abonentinis mokestis mažinamas 60 %.
Prioritetas 4-5	Viršytas vienos užklauso aptarnavimo laikas	Auksinis SLA	Platininis SLA
		Jeigu užklausa neaptarnaujama per nustatytą maksimalų užklauso aptarnavimo laiką, už kiekvieną viršytą valandą abonentinis mokestis mažinamas 0,1 %.	Jeigu užklausa neaptarnaujama per nustatytą maksimalų užklauso aptarnavimo laiką, už kiekvieną viršytą valandą abonentinis mokestis mažinamas 0,2 %.

6.7. Sistemų monitoringas:

Parametras	Periodiškumas	Kritinė reikšmė
Duomenų centro elektros tiekimo grandinė (dyzeliniai generatoriai, skirstyklos, UPS, PDU)	Kas 1 min.	Incidentas
Temperatūra ir drėgmė duomenų centre	Kas 1 min.	>27° C <40 % arba >60 %
Tinklo įrangos pasiekiamumas	Kas 5 min.	Incidentas
Tarptautinio interneto susijungimai	Kas 5 min.	<99,99 %
Vietinio interneto susijungimai	Kas 5 min.	<99,99 %
Serverių pasiekiamumas	Kas 5 min.	Incidentas
Serverių procesorių apkrautumas	Kas 5 min.	>80 %
Duomenų masyvų apkrautumas	Kas 5 min.	>70 %
Hipervizorius	Kas 5 min.	Incidentas

Rezervinių duomenų kopijų atlikimas	Kas 5 min.	Incidentas
-------------------------------------	------------	------------

7. PROFESINĖS RIZIKOS ATSAKOMYBĖ

- 7.1.** Baltnetas yra apdraudusi savo veiklą IT įmonių profesinės atsakomybės draudimu. Draudimo suma vienam įvykiui yra 500 000 eurų. Besąlyginė išskaita (franšizė), kurią apmoka Klientas yra 5 000 eurų.
- 7.2.** Draudimas apima:
- 7.2.1.** Klaidas ar aplaidumą – atsakomybės, kylančios dėl profesinių klaidų, aplaidumo, minimalaus rūpestingumo ar apdairumo atliekant darbus pagal šią sutartį, nebuvimo.
 - 7.2.2.** Intelektualinių teisių pažeidimą – bet kokį intelektualinių nuosavybės teisių pažeidimą, susijusį su piktnaudžiavimu informacija, klientų informacijos nutekiniu, privatumo pažeidimu, šmeižtu, garbės ir orumo pažeidimu.
 - 7.2.3.** Dokumentų praradimą – Baltnetai patiktų ar jos žinioje esančių dokumentų dalinį ar visišką praradimą, sunaikinimą, nutekinimą. Dokumentais laikomi tiek popieriniai dokumentai, tiek informacija, esanti Baltnetos kompiuteriuose ar skaitmeninėse laikmenose.
- 7.3.** Draudimas neapima bet kokių Kliento patirtų nuostolių, kuriuos lėmė techninės ar programinės įrangos gedimai.
- 7.4.** Klientas įsipareigoja pateikti visus dokumentus, patvirtinančius patirtą žalą, kurią nagrinėjant incidentą prašys draudimo kompanija.
- 7.5.** Draudimas neapima didesnės atsakomybės ar didesnių nuostolių kompensavimo, nei tai numatyta tarp Baltnetos ir draudimo kompanijos pasirašytos sutarties sąlygose.

8. VIRTUALUS DEDIKUOTAS SERVERIS

8.1. VDS platforma

VDS paslaugai tekti naudojama OpenVZ virtualizacijos platforma.

8.2. VDS rezervinės duomenų kopijos

Atsarginės virtualaus serverio kopijos yra atliekamos vieną kartą per savaitę. Jos gali būti panaudotos tik techninės įrangos gedimo atveju. Klientas turi pasirūpinti savo duomenų atsarginėmis kopijomis pats arba gali užsakyti papildomą atsarginių kopijų paslaugą.

8.3. VDS operacinės sistemos diegimas ir priežiūra

Pradinį operacinės sistemos diegimą (angl. preinstall) atlieka Baltnetas. Už vėlesnį operacinės sistemos konfigūravimą, perinstaliavimą, versijų keitimą, atnaujinimą, saugumo spragų taisymą yra atsakingas Klientas, jei jis papildomai neužsako operacinės sistemos priežiūros.

8.4. VDS programinės įrangos instaliavimas, modifikavimas

Programinės įrangos instaliavimas, modifikavimas yra Kliento atsakomybė. Jei yra užsakyta serverio priežiūros paslauga, programinės įrangos instaliavimą ir pakeitimus atlieka Baltnetas.

8.5. VDS parametrų keitimas

Kliento įgalioto atstovo el. paštu vds@balt.net atsiųstas virtualaus dedikuoto serverio resursų (operatyvinės atminties, procesoriaus, kietojo disko) didinimo užsakymas, kurio suma neviršija 86,89 Eur be PVM, yra įvykdomas be išankstinio raštiško susitarimo per 1 darbo dieną. Klientas sutinka su papildomai užsakomų resursų kainomis, pateiktomis užsakymo priede, ir pripažįsta Baltnetos teisę apmokestinti Klientą pagal Kliento įgalioto atstovo el. paštu pateiktą užsakymą.

Virtualaus dedikuoto serverio disko vietos mažinimo atveju yra būtinas serverio stabdymas ir pilnas sistemos bei duomenų perkėlimas. Vienkartinis mokestis už darbus – 130,33 Eur be PVM.

8.6. VDS operacinė sistema

Diegiama operacinė sistema – naujausia stabili (angl. stable) Debian GNU/Linux versija.

8.7. Valdymo pultas

Komerčinis svetainių talpinimo ir el. pašto paslaugų valdymo įrankis DirectAdmin (<http://www.directadmin.com/>) – papildomai užsakoma paslauga. Stabiliam valdymo pulto darbui reikalingas tam tikras operatyvinės atminties kiekis, todėl jis gali būti diegiamas serveriuose, kuriuose yra ne mažiau kaip 2 GB RAM. Valdymo pultas ir operacinė sistema serveryje užima apie 1 GB disko vietos.

9. DEDIKUOTAS SERVERIS

9.1. Serverio paruošimas

Serveris yra sumontuojamas duomenų centre ir prijungiamas prie interneto tinklo. Serveryje yra įdiegiama nuotolinio serverio valdymo panelė, leidžianti Klientui instaliuoti reikiamą programinę įrangą.

9.2. Serverio talpinimas duomenų centre

Dedikuotas serveris talpinamas Tier 3 duomenų centre, adresu Liepkalnio 160c, Vilnius.

9.3. Mokestis už elektrą ir aušinimą

Į dedikuoto serverio nuomos kainą yra įtrauktas mokestis už serverio suvartotą elektros energiją ir aušinimą.

9.4. Papildomų komponentių (kietasis diskas, operatyvinė atmintis) diegimas

Pagal atskirą susitarimą į dedikuotą serverį gali būti įdiegiamos papildomos komponentės, kurių pageidauja Klientas. Komponentių užsakymą, įdiegimą atlieka Baltnetos specialistai.

9.5. Serverio operacinės sistemos, programinės įrangos priežiūra

Serverio operacinės sistemos ir programinės įrangos priežiūrą atlieka Klientas. Jei yra pasirašytas priedas dėl serverio priežiūros, šiuos darbus atlieka Baltnet.

9.6. Rezervinės duomenų kopijos

Serverio programinės įrangos ir duomenų kopijos nėra atliekamos. Klientas gali papildomai užsisakyti vietą atsarginėms kopijoms Baltnetos saugykloje. Jei yra pasirašytas priedas dėl serverio priežiūros, už kopijų atlikimą ir duomenų atstatymą yra atsakinga Baltnet, kitu atveju Klientas pats atsako už savo duomenų kopijavimą ir atstatymą.

9.7. Nuotolinis serverio valdymas

Dedikuotuose serveriuose yra įdiegiama nuotolinio serverio valdymo panelė, skirta serverio instaliavimui, valdymui, perkrovimui. Nuotolinio serverio valdymui naudojamas papildomas išorinis IP adresas ir tinklo plokštės jungtis (angl. port).

9.8. Dedikuoto serverio garantija

Įvykus disko, operatyvinės atminties ar maitinimo bloko gedimui, dalių pakeitimas trunka ne ilgiau nei 1 darbo valandą. Jei serverio gedimo pašalinimui reikia kreiptis į įrangos gamintojo (HP, DELL) autorizuotą servisą, tam laikotarpiui Baltnetą užtikrina panašaus funkcionalumo įrangos arba resursų Baltnetos Cloud'e nuomą Klientui.

10. VDS IR DEDIKUOTO SERVERIO NUOMOS SLA

	Dedikuotas serveris	VDS
Duomenų centro infrastruktūros pateikiamumas	Tier 3 (99,982 %)	
Gedimų registravimo laikas	24 val. per parą telefonu 8 700 800 88 arba elektroniniu paštu pagalba@balt.net	
Reagavimo laikas į incidentą (darbo metu / nedarbo metu)	2/4 val.	2/4 val.
Reagavimo laikas į užklausą dėl pakeitimo ar informacijos suteikimo (darbo metu / nedarbo metu)	4/24 val.	4/24 val.
Pakeitimai ar informacijos suteikimas vykdomas darbo dienomis	8:00–17:00 val.	8:00–17:00 val.

11. SVETAINIŲ TALPINIMAS

11.1. Priežiūra ir stebėseną

Baltnetą yra atsakinga už techninės ir programinės įrangos, kurioje veikia svetainė, veikimą, stebėseną ir gedimų šalinimą. Serveryje įdiegta monitoringo sistema 24x7 stebi serveriuose esančių servisų darbą ir įspėja apie nuokrypius nuo apibrėžtų parametrų. Baltnetą atlieka serverio programinės įrangos saugumo atnaujinimų diegimą. Baltnetą nesprendžia el. pašto veikimo sutrikimo problemų, sąlygotų mobiliuose įrenginiuose ar kompiuteryje esančių el. pašto aplikacijų.

11.2. Rezervinės kopijos

Rezervinės kopijos yra atliekamos vieną kartą per parą į atskirą duomenų saugyklą, saugomos 7 kopijos. Atstatymas iš rezervinių kopijų apmokestinamas 50 Eur/vienas atkūrimas iš rezervinės kopijos. Atstatant iš skirtingų dienų kopijų, kiekvienos kopijos atstatymas yra skaičiuojamas kaip papildomas atstatymas.

11.3. Valdymo pultas

Paslaugos aktyvavimo metu Baltmeta sukuria prisijungimą prie interneto naršykle pasiekiamo DirectAdmin valdymo pulto. Klientas valdymo portale savarankiškai kuria ir valdo svetaines, vartotojų pašto dėžutes, failus, vartotojus. Klientas yra atsakingas už valdymo pulte esančių funkcijų supratimą ir teisingą jų naudojimą.

11.4. Duomenų perkėlimas iš kito tiekėjo

Svetainių duomenų, el. pašto laiškų perkėlimas apmokestinamas atskiru susitarimu pagal valandinius sistemų inžinierių įkainius.

11.5. Parametrų limitai

Siekiant išvengti paslaugos veikimo sutrikimų dėl neproporcingo serverio resursų naudojimo, taikomi šie svetainių talpinimo parametrų limitai:

Parametras	Maksimali reikšmė
Duomenų srautas per valandą	500 MB/val.
Robotų/bot'ų sugeneruojamas srautas	Ne daugiau 20% bendro srauto
MySQL'o duomenų eilučių įrašų nuskaitymų/įrašymų/atnaunimų kiekis	3 000 000 per val.
Išsiunčiamų laiškų kiekis	120 laiškų/val. iš vieno siuntėjo 250 laiškų/3 val. iš vieno siuntėjo
Inode (failų limitas)	100 000
PHP procesai	Iki 10 dinamiškų PHP užklausų vienu metu

Baltmeta turi teisę sustabdyti paslaugos teikimą, jeigu Klientas imasi bet kokios veiklos, kuri sukelia Baltnetos svetainių talpinimo serverio darbo sutrikimus, apie tai įspėjusi Klientą. Jeigu Klientas nepašalina trukdžių per 5 darbo dienas, Baltmeta turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį.

11.6. Svetainių talpinimo paslaugos SLA

Baltmeta įsipareigoja per 24 val. pašalinti dėl Baltnetos techninės ar programinės įrangos gedimo kilusius paslaugos teikimo sutrikimus. Jei gedimas nepašalinamas per šį terminą, Klientas turi teisę, informavęs Baltnetą, vienašališkai nutraukti svetainės talpinimo paslaugos teikimo sutartį ir susigrąžinti paslaugos mokesčio dalį už likusį apmokėtą laikotarpį.

12. MICROSOFT PROGRAMINĖS ĮRANGOS LICENCIJŲ NAUDOJIMAS

12.1. Baltnetai priklausančių Windows Server licencijų naudojimas kartu su Windows VDC resursais

Microsoft licencijos suteikiamos išskirtinai Kliento naudojimui paslaugos teikimo laikotarpiu kartu su Windows VDC. Jos negali būti panaudotos paslaugų teikimui trečiosioms šalims ar pernuomos trečiosioms šalims. Klientas yra atsakingas dėl netinkamo licencijų naudojimo ir turi imtis visų priemonių licencijų saugumui užtikrinti.

Klientas atsako už licencijų naudojimo teisėtumą nepažeidžiant Microsoft licencijoms taikomų apribojimų ir naudoja jas pagal Microsoft produktų licencijų naudojimo sąlygas, pateikiamas Microsoft Product Use Rights (PUR) (<http://www.microsoft.com/licensing/about-licensing/product-licensing.aspx>).

12.2. Klientui priklausančių Windows Server licencijų naudojimas virtualiame duomenų centre

Klientui priklausančių Windows Server licencijų naudojimas virtualiame duomenų centre yra negalimas. Tik Windows VDC priklausančios licencijos yra vienintelis legalus būdas naudoti Windows Server programinę įrangą virtualiame duomenų centre.

12.3. Klientui priklausančių Microsoft SQL, Microsoft Exchange Server, Microsoft SharePoint Server, Microsoft Lync Server, Microsoft System Center, Microsoft Dynamics CRM licencijų naudojimas virtualiame duomenų centre

Jei Kliento turimos Microsoft programinės įrangos licencijos įsigytos per Microsoft Volume Licensing programą yra padengtos Microsoft Software Assurance (SA) draudimu, Klientas gali šias licencijas pilnai perkelti į nuomojamą VDC.

Licencijų perkėlimui naudojama Licence Mobility programa pasiekama <http://www.microsoft.com/licensing/software-assurance/license-mobility.aspx> internetiniu adresu.

12.4. Microsoft programinės įrangos nuoma

Kartu su Windows VDC, Klientui gali būti išnuomota Microsoft programinė įranga (Microsoft SQL, Microsoft Exchange Server, Microsoft SharePoint Server, Microsoft Lync Server, Microsoft Dynamics CRM ir kt.) pagal Microsoft SPLA programą.

Nuomojama programinė įranga negali būti naudojama ne Windows VDC, kopijuojama, pernuomojama ar kitaip perleidžiama trečiosioms šalims.

Licencijų nuomos kainos yra peržiūrimos ir gali būti keičiamos pagal Microsoft SPLA nuomos programą vieną kartą metuose, sausio mėnesį. Naujos licencijų nuomos kainos įsigalioja nuo sausio 1-os dienos.

12.5. Nuomojamos programinės įrangos licencijavimo modeliai

Microsoft programinės įrangos licencijų nuomoje taikomi trys licencijavimo modeliai: procesoriaus, procesoriaus branduolio ar vartotojo licencija. Kai kurie produktai gali būti licencijuojami pagal vieną arba daugiau modelių.

12.5.1. Vartotojo licencija (angl. Subscriber Access License arba SAL) – suteikiama kiekvienam unikaliam vartotojui ar įrenginiui, kuriam suteikiama teisė naudoti programinę įrangą.

12.5.2. Procesoriaus licencija (angl. per Processor) – suteikiama kiekvienam fiziniam serverio procesoriui, leidžia naudoti programinę įrangą neribotam vartotojų kiekiui.

12.5.3. Branduolio licencija (angl. per Core) – suteikiama pagal branduolių kiekį kiekviename fiziniame procesoriuje, leidžia naudoti programinę įrangą neribotam vartotojų kiekiui.

Jei naudojama daugiau licencijų nei užsakyta, tai laikoma programinės įrangos naudojimosi pažeidimu ir Klientas pilnai atsako už savo veiksmus.

12.6. Atsakomybė dėl nelegalios, ne pagal sutarties sąlygas naudojamos programinės įrangos

Naudodamas Windows VDC resursus ar nuomodamas Microsoft programinę įrangą, Klientas sutinka laikytis visų taisyklių, aprašytų 10 punkte. Taip pat supranta, kad Baltmeta yra įpareigota padėti Microsoft kompanijai ištirti nelegalios programinės įrangos naudojimo faktus. Microsoft kompanijai pareikalavus, Baltmeta suteikia informaciją apie Kliento naudojamų virtualių serverių kiekius su Windows OS bei instaliuotą Microsoft programinę įrangą.

Aptikus nelegalios programinės įrangos naudojimo faktą, Klientas apie tai informuojamas raštu. Jei per 30 dienų nuo raštiško įspėjimo gavimo Klientas neištaiso nelegalios programinės įrangos naudojimo fakto (užsisakydamas trūkstamas licencijas ar trūkstamą licencijų kiekį nuo to momento, kai jos buvo įdiegtos), paslaugos yra sustabdomos ir informacija apie nelegalios programinės įrangos naudojimą perduodama teisėsaugos institucijoms.