

## DUOMENŲ CENTRŲ INFRASTRUKTŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. TEO LT, AB (toliau – „Teo“) Duomenų centrų infrastruktūros paslaugos teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato duomenų centrų infrastruktūros paslaugos (toliau – Paslauga) techninius parametrus, kokybės užtikrinimo standartus bei kitas sąlygas, susijusias su Paslaugos įrengimu ir naudojimu.

### II. SĄVOKOS

2. Šiose Taisyklėse vartojamos Sutartyje ir toliau šiame punkte apibrėžtos sąvokos:

2.1. Darbo diena – „Teo“ darbo diena;

2.2. Darbo valanda – pirmadienį-ketvirtadienį nuo 8.00 iki 17.00 val., penktadienį – nuo 8.00 iki 15.45 val., išskyrus švenčių dienas ir perkeltas poilsio dienas;

2.3. Duomenų centrų infrastruktūros paslauga (angl. Server collocation) – vietos Kliento įrangai suteikimas „Teo“ duomenų centre ir įrangos prijungimas prie plačiajuosčio interneto;

2.4. Paslaugos pateikiamumas – laiko intervalo, kai Klientas vienerių metų laikotarpiu gali naudotis Paslauga, santykis su vienerių metų trukme, išreikštas procentais. Skaičiuojant Paslaugos pateikiamumą, techninės priežiūros laikotarpis bei laikas, kai Paslauga nebuvo teikiama dėl Kliento kaltės, neišskaičiuojami;

2.5. Tarptautinis internetas – IP ryšys su interneto tinklo dalimi, kuri nėra vietinis internetas pagal aukščiau pateiktą apibrėžimą;

2.6. Vietinis internetas – IP ryšys su interneto tinklo dalimi, kurią sudaro „Teo“ IP tinklas, „Teo“ klientų IP tinklas bei Lietuvos interneto paslaugų teikėjų, su kuriais „Teo“ turi tarptinklinius sujungimus, IP tinklas.

### III. PASLAUGOS TECHNINIAI PARAMETRAI

3. Interneto technologija – optinė prieiga.

4. Sparta:

4.1. Vietinio interneto sparta iki 1Gbps;

4.2. Tarptautinio interneto sparta - 1:10 lyginant su nurodyta paslaugos užsakyme vietinio interneto sparta

5. Fizinio prijungimo sąsajos – 1000Base-TX.

6. Protokolas – IP v4 (Internet Protocol Version 4).

7. Suteikiamas vienas (1) IP adresas. Didesnį IP adresų kiekį galima užsisakyti papildomai.

8. Užsakymas, jeigu yra techninės galimybės, įvykdomas per 10 darbo dienų.

9. Kokybiniai rodikliai:

Reagavimas į pranešimą dėl gedimo	Iki 1 darbo valandos
Paslaugos gedimų pašalinimo laikas nuo pranešimo dėl gedimo gavimo iki jo pašalinimo	Iki 8 darbo valandų
Techninės priežiūros laikotarpis	Iki 2 val. per mėnesį
Paslaugos pateikiamumas	Ne mažiau kaip 99,0% per metus

10. Kompiuterių patalpa:

10.1. Kliento įranga talpinama saugioje patalpoje su aplinkos parametrus užtikrinančia įranga; patalpa yra specialiai pritaikyta kompiuterinei įrangai;

10.2. Kompiuterių patalpos parametrai:

10.2.1. ugniai atspari vieta, atskirta nuo gretimų patalpų – autonominė ugniai atspari zona;

10.2.2. sumontuota įranga gaisrui aptikti;

10.2.3. automatiniai gesintuvai;

10.2.4. dūmų jutikliai, automatinis signalizacijos signalo perdavimas į gelbėjimo centrą;

10.2.5. aplinkos monitoringas (temperatūra, drėgnumas), automatinis signalizacijos signalo perdavimas į monitoringo centrą;

10.2.6. rakinama patalpa su prieigos raktų kontrole;

10.2.7. prieigos kontrolės sistema;

10.2.8. apsauga visą parą, visą savaitę ir visus metus;

10.2.9. techniniai sprendiniai, saugantys, kad pastato neužlietų vanduo ir neišsilietų kanalizacijos nuotekos;

10.2.10. papildomas nenutrūkstanto energijos tiekimo šaltinis;

10.2.11. papildoma aušinimo sistema;

10.2.12. papildoma atsarginė elektros tiekimo sistema (nenutrūkstanto tiekimo šaltinis ir dyzelinis generatorius, įrengtas atskiroje patalpoje), kuria būtų galima naudotis mažiausiai 12 valandų nutrūkimo pagrindiniam elektros tiekimui;

10.2.13. dvigubos grindys.

### IV. KLIENTO ĮSIPAREIGOJIMAI

11. Kliento į serverių spintas talpinama įranga turi turėti dubliuotus elektros maitinimo šaltinius ir jie turi būti pajungti prie skirtingų į spintą atvestų elektros įvadų.

12. Jeigu Kliento įranga yra su vienu maitinimo šaltiniu, jam bus suteikta „Teo“ įrangos su vienu el. maitinimo šaltiniu dubliuoto pajungimo paslauga, kuri bus apmokestinama atskirai.

13. Klientas privalo sudaryti sąlygas „Teo“ darbuotojams atlikti kompiuterių patalpos sistemų esančių Klientui nuomojamoje vietoje techninį aptarnavimą.

14. Kiekvieno įrangos pristatymo arba išvežimo metu Klientas privalo pasirašyti palydos į duomenų centrus aktą, kuriame nurodomas įrangos sąrašas su aprašymu.

15. Kliento atstovai lankosi duomenų centre pagal „Teo“ patvirtintą ir „Teo“ tinklapyje [www.teo.lt](http://www.teo.lt) skelbiamą klientų patekimo į „Teo“ duomenų centrus tvarką arba pagal atskiru susitarimu patvirtintą palydos tvarką.

### V. PASLAUGOS GEDIMŲ ŠALINIMO SĄLYGOS

16. „Teo“ užtikrina tokius paslaugos gedimų šalinimo standartus:

16.1. Paslaugos gedimai šalinami darbo dienomis ir darbo valandomis;

16.2. Paslaugos gedimai registruojami visą parą (24x7) telefonu 1555 (skambinant iš „Teo“) arba 8 (5) 2400005 (skambinant iš kitų operatorių tinklų) arba el. paštu adresu [ServiceDesk@itsupport.lt](mailto:ServiceDesk@itsupport.lt). Jei Kliento pranešimas apie gedimą užregistruojamas ne šių Taisyklių 2.6. punkte nurodytu laiku, Paslaugos gedimų šalinimo laikas pradedamas skaičiuoti nuo artimiausios darbo dienos 8.00 val.;

16.3. Tarptautiniam internetui paslaugos gedimų šalinimo sąlygos galioja tik tuo atveju, jei gedimas įvyksta Lietuvos Respublikos teritorijoje.

### VI. PASLAUGOS MOKESČIAI IR NAUDOJIMOSI PASLAUGA LAIKOTARPIS

17. Paslaugos ir elektros energijos įkainiai nurodomi konkrečiame paslaugos užsakyme. „Teo“ turi teisę keisti Paslaugos įkainius, informavusi apie tai Klientą Sutartyje nustatyta tvarka.

18. Elektros tiekėjui pakeitus elektros energijos tarifus, „Teo“ turi teisę pakeisti elektros energijos įkainį, raštu apie tai informavusi Klientą ne vėliau kaip prieš 30 dienų. Įkainio pakeitimai nelaikomi Sutarties pakeitimais.

19. Trumpiausias naudojimosi Paslauga laikotarpis nurodytas konkrečiame Paslaugos užsakyme.