

DUOMENŲ CENTRŲ INFRASTRUKTŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Telia Lietuva, AB (toliau – „Telia“) 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 – „Telia“ 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 „Telia“ 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, neįskaičiuojami;
- 2.5. Tarptautinis internetas – IP ryšys su interneto tinklo dalimi, kuri nėra vietinis internetas pagal žemiau pateiktą apibrėžimą;
- 2.6. Vietinis internetas – IP ryšys su interneto tinklo dalimi, kurią sudaro „Telia“ IP tinklas, „Telia“ klientų IP tinklas bei Lietuvos interneto paslaugų teikėjų, su kuriais „Telia“ turi tarptinklinius sujungimus, IP tinklas.

III. PASLAUGOS TECHNINIAI PARAMETRAI

3. Interneto technologija – optinė prieiga (jei neužsakoma dedikuota interneto paslauga).
4. Sparta:
 - 4.1. Vietinio interneto sparta iki 1Gbps.
 - 4.2. Tarptautinio interneto sparta – 1:10 lyginant su paslaugos užsakyme nurodyta vietinio interneto sparta.
5. Fizinių prijungimų sąsajos:
 - 5.1. LAN – 1G ir 10G. Duomenų centro ribose greitaveika ribojama tik fizinės sąsajos sparta.
 - 5.2. SAN – 8G ir 16G. Sąsajos naudojamos bendro naudojimo saugyklos prijungimui prie tarnybinių stočių. Greitaveika ribojama tik fizinės sąsajos sparta.
6. Protokolas – IP v4 (Internet Protocol Version 4).
7. Suteikiamas vienas išorinis (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
Tier II duomenų centro paslaugos pateikiamumas*	Ne mažiau kaip 99,759 % per metus
Šaldymo sistema užtikrina tiekiamo oro į spintas temperatūrą: 95 % laiko per mėnesį 18–24°C; 99.759 % laiko per mėnesį 18-28 °C.	
95 % laiko per mėnesį drėgmė palaikoma 30-70% ribose.	
Tier III duomenų centro paslaugos pateikiamumas*	Ne mažiau kaip 99,982 % per metus
Šaldymo sistema užtikrina tiekiamo oro į spintas temperatūrą: 96.66 % laiko per mėnesį 18–24°C; 99.982 % laiko per mėnesį 18-28 °C.	
96.66 % laiko per mėnesį drėgmė palaikoma 30-70% ribose.	

*Elektros energijos nėra nei viename iš dviejų nepriklausomų elektros įvadų (netaikoma, jei Kliento įranga maitinama nors per vieną PDU).

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 neišsiliėtų 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 nutrūkus 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 „Telia“ įrangos su vienu el. maitinimo šaltiniu dubliuoto pajungimo paslauga, kuri bus apmokestinama atskirai.
13. Kliento įranga turi imti orą iš priekio ir išpūsti karštą orą per galinę arba šoninę įrangos pusę. Iš Klientui dedikuotos erdvės karštas oras negali būti išpučiamas į priekinę spintos dalį.
14. Serverių spintoje negali būti paliekami tušti tarpai, kur tuščia statomos panelės uždengiančios tuščias angas. Esant laisviems tarpams Klientas įsipareigoja sumontuoti paneles arba už jas bei jų montavimą papildomai sumokėti „Telia“;
15. Klientas privalo sudaryti sąlygas „Telia“ darbuotojams atlikti kompiuterių patalpos sistemų esančių Klientui nuomojamoje vietoje techninį aptarnavimą.
16. Kiekvieno įrangos pristatymo arba išvežimo metu Klientas privalo pasirašyti palydos į duomenų centrus aktą, kuriame nurodomas įrangos sąrašas su aprašymu.
17. Kliento atstovai lankosi duomenų centre ir už palydą apmoka pagal „Telia“ patvirtintą ir „Telia“ tinklapyje www.telia.lt skelbiamą Klientų patekimo į „Telia“ duomenų centrus tvarką arba atskiru susitarimu patvirtintą palydos tvarką.

V. PASLAUGOS GEDIMŲ ŠALINIMO SĄLYGOS

18. „Telia“ užtikrina tokius paslaugos gedimų šalinimo standartus:
 - 18.1. Paslaugos gedimai šalinami darbo dienomis ir darbo valandomis;
 - 18.2. Paslaugos gedimai registruojami visą parą (24x7) telefonu 1555 (skambinant iš „Telia“) arba 8 (5) 2400005 (skambinant iš kitų operatorių tinklų) arba el. paštu adresu ServiceDesk@itsupport.lt. Jei Kliento pranešimas apie gedimą užregistruojamas ne šių Taisyklių 2.2. punkte nurodytu laiku, Paslaugos gedimų šalinimo laikas pradedamas skaičiuoti nuo artimiausios darbo dienos 8.00 val.;
 - 18.3. Tarptautiniam internetui paslaugos gedimų šalinimo sąlygos galioja tik tuo atveju, jei gedimas įvyksta Lietuvos Respublikos teritorijoje.

VI. PASLAUGOS MOKESČIAI IR NAUDOJIMOSI PASLAUGA LAIKOTARPIS

19. Paslaugos ir elektros energijos įkainiai nurodomi konkrečiame paslaugos užsakyme. „Telia“ turi teisę keisti Paslaugos įkainius, informavusi apie tai Klientą Sutartyje nustatyta tvarka.
20. Elektros tiekėjui pakeitus elektros enegijos tarifus, „Telia“ turi teisę pakeisti elektros energijos įkainį, raštu apie tai informavusi Klientą ne vėliau kaip prieš 30 dienų. Įkainio pakeitimai nelaikomi Sutarties pakeitimais.
21. Trumpiausias naudojimosi Paslauga laikotarpis nurodytas konkrečiame Paslaugos užsakyme.