

Paslaugos „Serverių priežiūra“ teikimo taisyklės

(versija 1.2, data 2024-02-12)

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Paslaugos „Serverių priežiūra“ (toliau – Paslauga) teikimo taisyklėse (toliau – Taisyklės) apibrėžiama paslaugos teikimo apimtis, atsakomybės ir teikimo būdas.
2. Paslaugai teikti yra būtina, kad Klientas naudotųsi „Penki Cloud“ teikiamomis Debesų kompiuterijos paslaugomis;
3. Paslaugos mokesčiai nurodomi Paslaugos užsakyme.

PASLAUGOS UŽSAKymo, NAUDOJIMO BEI TEIKIMO SĄLYGOS

4. Užsakydamas Paslaugą, Klientas bei Paslaugos Teikėjas pasirašo Paslaugos užsakymą naudojant formą;
5. Paslauga teikiama tiems infrastruktūros komponentams, kuriems ji buvo užsakyta;
6. Teikėjas renka ir apdoroja Kliento arba Kliento kontaktinio asmens duomenis, pateikiamus užsakymo formoje, reikalingus Paslaugai teikti bei administruoti ir vykdyti savo įsipareigojimus pagal Sutartį (toliau – Užsakymo duomenis). Teikėjas gali perduoti šiuos duomenis partneriams, kiek tai Teikėjui yra būtina Paslaugai teikti;
7. Paslauga neapima apsaugos nuo virusų, įsilaužimo prevencijos, žalingo kodo ir kitų saugos funkcijų;
8. Klientas yra pilnai atsakingas už savo duomenų valdymą (talpinimą, šalinimą, dalinimąsi ar pan.), jeigu nėra sutarta su Teikėju kitaip;
9. Sutikdamas su Taisyklėmis, Klientas suteikia Teikėjui leidimą apdoroti ir laikyti Užsakymo duomenis ir atskleisti Užsakymo duomenis įstatymų nustatyta tvarka arba jei Teikėjas mano tai esant būtina norint:
 - (a) laikytis teisinių įsipareigojimų,
 - (b) laikytis Taisyklių,
 - (c) atsakyti į pareiškimus, kad Užsakymo duomenys pažeidžia trečiųjų asmenų teises arba kitu būdu pažeidžia įstatymus, arba
 - (d) apsaugoti Teikėją, jo vartotojų arba viešuosius interesus, teises, nuosavybę arba asmens saugumą;
10. Klientas gali naudotis Paslauga tik pagal Taisyklės ir Teikėjo nurodymus;
12. Teikėjas turi teisę:
 - 12.1. vienašališkai keisti Taisyklės, Paslaugos teikimo sąlygas bei įkainius, prieš 30 dienų informavusi Klientą <http://www.penki.lt/verslui> tinklapyje arba kitomis elektroninėmis priemonėmis. Jeigu tokie pakeitimai iš esmės blogina Kliento padėtį, Teikėjas Klientą informuoja raštu arba elektroninėmis priemonėmis. Tokiu atveju Klientas turi teisę atsisakyti Paslaugos per šiame punkte nurodytą informavimo laikotarpį. Naudojimasis Paslauga po Taisyklių ar Paslaugos teikimo sąlygų ar įkainių pakeitimo įsigaliojimo reikš, kad Klientas sutinka su pakeitimais ir įsipareigoja jų laikytis;
 - 12.2. samdyti subrangovus savo įsipareigojimams vykdyti;
13. Klientas įsipareigoja:
 - 13.1. suteikti Teikėjui visapusišką prieigą prie sistemos, įskaitant fizinę ir nuotolinę prieigą bei administratoriaus teises;
 - 13.2. nebandyti įgyti prieigos teisių prie sisteminių išteklių, prie kurių prisijungimus turi tik Teikėjas, ir neatlikti veiksmų, pažeidžiančių saugumą, įskaitant tinklo prievado skanavimą arba operacinės sistemos nustatymą, išskyrus atvejus, kai Teikėjas suteikia tokią teisę;
14. Konkretus paslaugos planas, įsipareigojimai ir Paslaugos lygmuo (SLA) nurodomi Paslaugos užsakyme.

PASLAUGOS DIEGIMAS

15. Paslaugos diegimo darbai apima bazinę, standartinę ir papildomą dalis.
16. Baziniai diegimo darbai apima:

- 16.1. Virtualių serverio resursų konfigūravimą;
- 16.2. Parinktos standartinės operacijų sistemos (OS) instaliavimą pagal standartinius parametrus. Nestandartiniai parametrai derinami atskiru susitarimu (Papildoma dalis);
17. Standartiniai diegimo darbai apima:
 - 17.1. Baziniai diegimo darbai;
 - 17.2. Vartotojų (angl. User) valdymas: sisteminių ir paslauginių (angl. services) teisių suteikimas, vartotojų (angl. User) trynimas/sukūrimas;
 - 17.3. Šių sisteminių servisų konfigūravimas: SSH, RDP, standartinės ugniasienės taisyklių konfigūravimas;
 - 17.4. Aplankų/katalogų (angl. Folder/directory) prieigos konfigūravimas;
 - 17.5. Nereikalingų paslaugų (ang. Services) išjungimas;
 - 17.6. Teikėjo naudojamų monitoringo agentų diegimas;
 - 17.7. Rezervinių kopijų sistemos paruošimas ir konfigūravimas serverio OS kopijavimui (jei buvo užsakyta paslauga). Specifinių diegiamų programų, aplikacijų, duomenų, duomenų bazių, kurios nėra OS dalis kopijavimas derinamas atskiru susitarimu vertinant technines galimybes (Papildoma dalis).

NAUJINIMŲ IR PROFILAKTINIŲ DARBŲ VYKDYMAS

18. Teikėjas atsakingas už Serverių OS saugumo ir gamintojo rekomenduojamų integruotosios programinės įrangos (angl. firmware) naujinimų diegimą, todėl Klientas privalo užtikrinti, kad Teikėjui būtų suteiktas priežiūros Planinių darbų langas (angl. Maintenance window) - planuojamas laiko tarpas arba laikotarpis, kuris yra numatytas sistemų, paslaugų arba programinės įrangos priežiūrai, atnaujinimams, konfigūracijos pakeitimams ar kitoms reikalingoms procedūroms, kurių metu galimi Paslaugos(-ų) teikimo sutrikimai.
19. Naujinimų Taikymo Laikotarpis:
 - 19.1. Bet koks atnaujinimų diegimas ir profilaktiniai darbai atliekami kiekvieno mėnesio paskutinį antradienį.
 - 19.3. Klientas informuojamas apie bet kokius neplaninius naujinimų taikymo darbus likus ne mažiau nei 5 kalendorinėms dienoms iki suplanuotos datos.
 - 19.4. Klientas turi teisę atšaukti suplanuotus naujinimų taikymo darbus, pateikdamas Teikėjui rašytinį pranešimą likus ne mažiau nei 3 dienos iki suplanuotos datos. Jei toks pranešimas negaunamas, naujinimai diegiami, kaip suplanuota.
20. Standartinė darbų seka:
 - 20.1. Testavimo poreikis, įvertinimas poveikio ar atsisakymas diegti atnaujinimus turi būti pareikšti likus ne mažiau nei 3 darbo dienos iki atnaujinimų diegimo antradienio;
 - 20.2. Imami visi gamintojo siūlomi atnaujinimas tuo metu- *critical, recommended, drivers* ir pan. išskyrus *optional*;
 - 20.3. Windows serveriuose ne OS atnaujinimai, bet Microsoft leidžiami, kaip Office, Exchange taip pat diegiami kartu;
 - 20.4. Atnaujinimai diegiami paleidžiant juos visus diegti standartinėmis OS priemonėmis - Windows Update; Ubuntu *apt update* && *apt upgrade* komandomis;
 - 20.5. Jei reikia, vykdomas serverio OS perkrovimas;
 - 20.6. Įsitikinama, kad OS pasikrovė ir veikia.
21. Į atnaujinimo darbų apimtį neįeina:
 - 21.1. Serverio atsarginė duomenų kopija prieš diegiant atnaujinimus;
 - 21.2. Verifikavimas tinkamo veikimo aplikacijų įdiegtų serveryje - Rivilė, Apache, Tomcat, puslapių veikimas, duomenų bazių ir pan. Tai gali būti atliekama pagal atskiras, suderintas su klientu instrukcijas (paslauga apmokestinama papildomai).
22. Poreikis diegti atnaujinimus ne naujinimų Taikymo Laikotarpiu, dažniau nei numatyta standartinėje paslaugoje ar skubos tvarka yra apmokestinami papildomai pagal valandinį darbų įkainį.

SERVERIŲ PRIEŽIŪROS PLANAI

23. Business Basic (resursų nuoma) – planą sudaro Baziniai paslaugos diegimo darbai. Klientas pilnai savarankiškai prižiūri savo virtualaus serverio operacijų sistemą- yra atsakingas už jos priežiūrą, konfigūravimą, ir sutrikimų šalinimą, atnaujinimų diegimą bei reikiamų programų diegimą. Teikėjas atsakingas tik už virtualių resursų, skirtų virtualiam serveriui, teikimą.
24. Business Standard – planą sudaro Standartiniai paslaugos diegimo darbai. Bet kokie savarankiški virtualaus serverio priežiūros ar konfigūravimo darbai klientui nėra suteikiami. Visus pakeitimus atlieka tik Teikėjas. Naujinimų diegimas, gedimų identifikavimas, registravimas, diagnostika ir tvarkymo darbaivykdomi pagal SLA1 (plačiau apie SLA „Penki Cloud“ paslaugų teikimo taisyklėse). Gedimų šalinimas darbo dienomis I-IV nuo 8:00 iki 17:15 val. ir V nuo 8:00 iki 16:00 val., išskyrus valstybinių švenčių dienas. Klientui suteikiama prieiga registruoti naujų resursų ir paslaugų užsakymus bei incidentus savitarnos sistemoje. Klientas turi galimybę užsakyti failų atstatymą iš vieno virtualaus serverio rezervinės kopijos 1 kartą per metus nemokamai, jei užsakyta rezervinių duomenų kopijų priežiūros paslauga.
25. Business StandardPlus – planą sudaro Standartiniai paslaugos diegimo darbai. Įtrauktos visos Business Standard plano paslaugos bei papildomas Proaktyvus valdymas - sisteminių žurnalų kritinių įrašų (angl. system log.) peržiūra ir pastebėtų gedimų šalinimas kartą per mėnesį.
26. Business Advanced – planą sudaro Standartiniai paslaugos diegimo darbai. Įtrauktos visos Business StandardPlus plano paslaugos. Paslaugai taikomas SLA2 įsipareigojimo lygis I-V nuo 8:00 iki 21:00 val.
27. Business PRO – planą sudaro Standartiniai paslaugos diegimo darbai. Įtrauktos visos Business Advanced plano paslaugos. Paslaugai taikomas SLA3 įsipareigojimo lygis 00:00 iki 24:00 val.

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

28. Bendrosios Paslaugos teikimo sąlygos pateikiamos „Penki Cloud“ paslaugų teikimo taisyklėse.
29. Šalių atsakomybės pateikiamos „Penki Cloud“ paslaugų teikimo taisyklėse.