

LITNET TEIKIAMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO LYGIO SUSITARIMAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos mokslo ir studijų kompiuterių tinklo LITNET (toliau – LITNET) teikiamų paslaugų teikimo lygio susitarimas (angl. „Service Level Agreement“ toliau – SLA) apibrėžia LITNET techninio centro (toliau – LITNET TC) garantuojamą paslaugos pateikiamumą, kokybinius parametrus ir kitus LITNET TC įsipareigojimus.
2. Šiame dokumente vartojamos sąvokos:
 - Paslauga - Institucijos užsakyta ir LITNET TC teikiama paslauga;
 - Institucija– švietimo, mokslo ar kultūros institucija pasirašiusi su LITNET TC paslaugų teikimo sutartį;
 - Institucijos atstovas – Institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo, su kuriuo LITNET TC koordinuoja LITNET TC teikiamų paslaugų teikimą
 - LITNET TC – LITNET techninis centras teikiantis Paslaugą Institucijai;
 - Užklausa – Institucijos registruotas kreipinys dėl LITNET teikiamų paslaugų teikimo;
 - Incidentas – paslaugos sutrikimas ar neveikimas, kuris turi arba gali turėti poveikį Institucijos naudojimuisi IT paslaugomis;
 - LITNET paslaugų administravimo sistema - informacinė sistema, kurioje teikiami paslaugų užsakymai ir/ar jų keitimai, registruojamos užklauskos ar incidentai;
 - Paslaugos pateikiamumas – laiko intervalas, per kurį LITNET TC užtikrina galimybę Institucijai naudotis Paslauga;
 - Paslaugos neteikimo laikotarpis – laiko intervalas, kurio metu Institucija negali naudotis LITNET TC teikiama Paslauga;
 - Planiniai darbai – laiko intervalas, kai LITNET TC infrastruktūroje atliekami iš anksto suplanuoti techninio aptarnavimo darbai, kurių metu galimi Paslaugos teikimo sutrikimai;
 - Reakcijos laikas - laiko tarpas nuo Institucijos atstovo užklauskos ir/ar incidento registravimo iki užklauskos ir/ar incidento priskyrimo dedikuotam LITNET TC specialistui;
 - Sprendimo laikas - Laiko tarpas nuo incidento ir/ar užklauskos priskyrimo dedikuotam LITNET TC specialistui iki incidento išsprendimo ir/ ar užklauskos įvykdymo;
 - Trečia šalis – tai Paslaugai teikti reikalingos kitų tiekėjų paslaugos, tinklai ir/ar IT infrastruktūra.

II SKYRIUS PASLAUGOS PATEIKIAMUMO MATAVIMAS

3. Paslaugos pateikiamumas, pagal Paslaugą, pateiktas 1 priede.
4. Paslaugos pateikiamumas apibrėžiamas kaip laiko intervalas, per kurį Institucija gali naudotis Paslauga ir kuris yra išreiškiamas procentais vieno mėnesio laikotarpyje.
5. Skaičiuojant Paslaugos pateikiamumą, naudojama vidutinė bendro laiko per 1 kalendorinį mėnesį suma, kuri lygi 720 valandų.
6. Skaičiuojant Paslaugos pateikiamumą nėra vertinama kai Paslauga neveikia dėl:
 - 6.1 planinių darbų, vykdomų LITNET TC ar trečiųjų šalių IT infrastruktūroje ar/ir tinkluose;
 - 6.2 Paslaugos sutrikimai yra sąlygoti Institucijos veiksmų arba incidentų Institucijos tinkle;
 - 6.3 gedimai įvyko dėl faktorių, kurių LITNET TC negali valdyti, pavyzdžiui elektros tiekimo sutrikimai Institucijos patalpose ir pan.;
 - 6.4 dėl Nenugalimos jėgos aplinkybių aprašytų Paslaugų tekimo sutartyje.

7. Paslaugos neteikimo laikotarpis gaunamas sumuojant laikotarpius, matuojamus nuo Incidento registravimo pradžios iki jo išsprendimo.
8. Paslaugos neteikimo skaičiavimas yra laikinai sustabdomas, kuomet laukiamas atsakymas ar veiksmas iš Institucijos, ar paslaugai teikti reikalingos trečios šalies.

III SKYRIUS PLANINIAI DARBAI

9. Planiniai darbai apima:
 - 9.1. IT sistemų ir/ar tinklo įrangos gamintojų programinės įrangos (angl. firmware) rekomenduojamų pataisų ar naujinių diegimą Paslaugos IT sistemose ir tinklo įrangoje;
 - 9.2. Paslaugos IT sistemos (-ų) funkcinius naujinimus;
 - 9.3. kitus darbus, kuriuos LITNET TC savo nuožiūra atlieka siekiant gerinti Paslaugos kokybę.
10. Apie numatytus Planinius darbus LITNET TC įspėja Instituciją Paslaugos Sutarties Priede Nr. 5 nurodytu elektroninio pašto adresu ne vėliau kaip prieš 48 valandas iki Planinių darbų pradžios.
11. Apie neatidėliotinus Planinius darbus (kurie būtini Paslaugos pateikiamumui užtikrinti) LITNET TC informuoja Instituciją Paslaugų Sutarties Priede Nr. 5 nurodytu elektroninio pašto adresu ne vėliau kaip prieš 1 (vieną) valandą iki Planinių darbų pradžios.
12. Planiniai darbai, kurių vykdymas nedaro įtakos Paslaugos pateikiamumui yra atliekami bet kuriuo metu.

IV SKYRIUS INSTITUCIJOS PAREIGOS

13. Užtikrinti tinkamas laikinam naudojimui priimtos, atsižvelgiant į instaliuojamos įrangos techninius reikalavimus, LITNET TC įrangos eksploatavimo sąlygas., bei užtikrinti nepertraukiamą elektros energijos tiekimą įrangai Institucijos patalpose.
14. Institucijai draudžiama savavališkai taisyti arba modifikuoti LITNET TC paslaugoms teikti įdiegtą įrangą
15. Pagal pateiktas instrukcijas, padėti LITNET TC darbuotojams atlikti nesudėtingus įrangos keitimo, remonto, instaliavimo darbus.
16. Informuoti LITNET TC el. paštu pagalba@litnet.lt ar LITNET paslaugų administravimo sistemoje apie pastebėtus paslaugos sutrikimus ar kokybinių parametrų suprastėjimą.
17. Laikytis kitų šiame susitarime neišvardintų, bet Paslaugų teikimo sutartyje Institucijai numatytų įsipareigojimų.

IV SKYRIUS LITNET TC TEISĖS IR PAREIGOS

18. LITNET TC turi teisę keisti Paslaugos ar su Paslauga susijusių IT sistemų funkcionalumus ar tinklo įrangos parametrus, kurie nepablogina Paslaugos pateikiamumo pateikto Priede Nr. 1 ir nepablogina Paslaugos techninės specifikacijos parametrų pateiktų Paslaugų teikimo sutarties Priede Nr.2.

19. LITNET TC darbo laikas: 08:00 – 17:00 (pirmadienis-ketvirtadienis) ir 08:00 – 15:45 (penktadieniais).
20. Reakcijos laikas į incidentus - 2 valandos, skaičiuojamas techninio centro darbo metu, t.y. darbo dienomis ir darbo valandomis.
21. Reakcijos laikas į užklausas - 4 valandos, skaičiuojamas techninio centro darbo metu, t.y. darbo dienomis ir darbo valandomis.
22. Incidentų sprendimo laikas - 8 valandos, skaičiuojamas techninio centro darbo metu, t.y. darbo dienomis ir darbo valandomis.
23. Užklausų sprendimo laikas yra 72 valandos, skaičiuojamas techninio centro darbo metu, t.y. darbo dienomis ir darbo valandomis.
24. Jei Institucija naudojasi ne LITNET TC teikiama duomenų perdavimo paslauga, o trečios šalies, tai tokiu atveju LITNET TC negarantuoja teikiamų paslaugų kokybės visoms su duomenų perdavimu susijusioms paslaugoms.

V SKYRIUS

INCIDENTŲ IR UŽKLAUSŲ VALDYMAS

25. Incidentus ir užklausas Institucija registruoja:
 - 25.1. elektroninio pašto adresu pagalba@litnet.lt siunčiant tik iš oficialios Institucijos ar Paslaugų teikimo sutartyje nurodytų el. pašto dėžučių.
 - 25.2. LITNET paslaugų administravimo sistemoje.
26. Registruojant kitais būdais Incidentų ir sprendimo laikas nebus įtrauktas į paslaugos pateikiamumo rodiklius.
27. Išsprendus incidentą Institucija informuojama, kad Paslaugos veikimas yra atstatytas ir Paslauga veikia pagal Paslaugų techninėje specifikacijoje nurodytus parametrus, kurie yra pateikti Paslaugų teikimo sutarties Priede Nr.2, bei šiame susitarime nurodytus parametrus.
28. Įvykdžius Užklausą apie paslaugų teikimą, keitimą ar užsakymą Institucija yra informuojama Paslaugų teikimo sutartyje nurodytu el. pašto adresu.
29. Dėl papildomos informacijos ar konsultacijų dėl LITNET TC teikiamų Paslaugų galima kreiptis LITNET TC darbo valandomis ir telefonu, kurie pateikti lm.lt ar litnet.lt svetainėje.

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

30. Dėl SLA nuostatų ir/ar kokybinių parametrų kreiptis el. paštu paslaugos@litnet.lt arba pildant užklausą LITNET) paslaugų administravimo sistemoje.
31. Apie pakeitimus susijusius su SLA nuostatomis LITNET TC įsipareigoja informuoti Instituciją ne mažiau nei prieš 30 kalendorinių dienų informaciją išsiunčiant Paslaugų teikimo sutartyje nurodytu el. pašto adresu ir atnaujinant informaciją litnet.lt svetainėje.

PASLAUGŲ PATEIKIAMUMAS

Paslauga	Paslaugos pateikiamumas
Duomenų perdavimo paslauga (Internetas)	98%
Optinės infrastruktūros paslauga	98%
Virtualaus privataus tinklo paslauga	98%
Saugios belaidės prieigos paslauga	98%
Tinklo stebėjimo paslauga	98%
Ankstyvo perspėjimo apie IT saugumo grėsmes paslauga	98%
Tinklo atakų užkardavimo bei įsibrovimo prevencijos paslauga	98%
Virtualių ugniasienių paslauga	98%
Žalingo kodo analizės paslauga	98%
Automatinio saugumo audito paslauga	98%
Saugumo patikros paslauga	98%
Skaitmeninių sertifikatų paslauga	98%
IT infrastruktūros nuomos paslauga (IaaS - Infrastructure as a Service)	98%
E.tapatybių valdymo paslauga	98%
Vieningo prisijungimo (Single Sign On – SSO) paslauga	98%
LITNET FEDI paslauga	98%
Institucinių tinklalapių prieglobos paslauga	98%
Institucinio el. pašto prieglobos paslauga	98%
Sisteminių žurnalų terminuoto saugojimo paslauga	98%
Debesijos infrastruktūros priegloba (cloud.litnet.lt)	98%
Mokslininko darbo vietos paslauga	98%
Failų dėtuovės paslauga	98%
Virtualių serverių paslauga	98%