

SERVERIŲ PRIEŽIŪROS PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

1. Paslaugos apibrėžimas

- 1.1. Serverių priežiūros paslauga skirta užtikrinti Kliento serverių, virtualizacijos platformų, operacinių sistemų ir pagrindinių infrastruktūrinių paslaugų stabilų veikimą, prieinamumą bei bazinį saugumą. Paslauga apima serverių administravimą, trikdžių diagnostiką, konfigūracijų priežiūrą, atnaujinimų valdymą bei rekomendacijų teikimą, siekiant užtikrinti nenutrūkstamą IT sistemų veiklą.
- 1.2. Ši paslauga apima tik šiame dokumente aiškiai apibrėžtas infrastruktūros administravimo funkcijas ir negali būti interpretuojama kaip pilnas IT saugumo valdymas, verslo aplikacijų palaikymas, DevOps, duomenų atkūrimo ar 24/7 infrastruktūros valdymo paslauga, jei tai nėra aiškiai numatyta atskirame susitarime.

2. Paslaugos apimtis

- 2.1. Serverių administravimas
 - 2.1.1. Vartotojų ir paslaugų paskyrų valdymas.
 - 2.1.2. Prieigos teisių valdymas.
 - 2.1.3. Active Directory / katalogo paslaugų priežiūra.
- 2.2. Operacinių sistemų priežiūra
 - 2.2.1. Windows ir Linux serverių atnaujinimai.
 - 2.2.2. Saugumo pataisų diegimas.
 - 2.2.3. Stabilumo ir suderinamumo užtikrinimas.
 - 2.2.4. Sistemos veikimo optimizavimas.
- 2.3. Servisų (services) priežiūra
 - 2.3.1. Duomenų bazių (MS SQL, MySQL, PostgreSQL) bazinis administravimas.
 - 2.3.2. Failų serverių palaikymas.
 - 2.3.3. Spausdinimo (print server) serverių valdymas.
 - 2.3.4. Web servisų bazinis palaikymas.
- 2.4. Virtualizacijos platformų priežiūra
 - 2.4.1. Proxmox, VMware, Hyper-V priežiūra.
 - 2.4.2. Virtualių mašinų kūrimas ir valdymas.
 - 2.4.3. Resursų paskirstymo optimizavimas.
 - 2.4.4. VM veikimo stebėseną.
- 2.5. Tinklo servais serveryje
 - 2.5.1. DNS, DHCP palaikymas.
 - 2.5.2. VPN servisų bazinė priežiūra.
 - 2.5.3. AD/LDAP veikimo palaikymas.
- 2.6. Saugumo priežiūra (bazinis lygis)
 - 2.6.1. Prieigos kontrolės administravimas.
 - 2.6.2. MFA daugiafaktorinės autentifikacijos integracijos palaikymas.
 - 2.6.3. Ugniasienių bazinis konfigūravimas (jei susiję su serveriu).
 - 2.6.4. Sistemų žurnalų (logs) priežiūra.
- 2.7. Stebėseną ir ataskaitos
 - 2.7.1. Serverių resursų stebėseną (CPU, RAM, diskai, tinklas).
 - 2.7.2. Incidentų identifikavimas.
 - 2.7.3. Incidentų ir atliktų darbų suvestinė.

3. Paslaugos ribos

- 3.1. Paslauga teikiama naudojant standartizuotus administravimo įrankius.
- 3.2. Palaikomi tik įrangos (Assets) sutarties priede įtraukti serveriai ir platformos.
- 3.3. Neapima specifinių ar nestandartinių trečiųjų šalių verslo aplikacijų (ERP, CRM ir pan.) palaikymo (nebent susitarta atskirai).

- 3.4. Neapima programavimo ir sistemų kūrimo darbų.
- 3.5. Neapima DevOps, CI/CD ar automatizavimo sprendimų.
- 3.6. Neapima pilno IT saugumo valdymo (SOC, SIEM, Pentest, įsilaužimų simuliacijos, saugumo auditas, atitikties vertinimas), jei tai nėra užsakyta atskirai.
- 3.7. Neapima nuolatinės 24/7 infrastruktūros valdymo (nebent užsakyta atskirai).
- 3.8. Neapima debesijos (cloud) architektūros projektavimo (nebent užsakyta atskirai).
- 3.9. Nestandartinės ar legacy sistemos palaikomos tik atskirai susitarus.
- 3.10. „Heximus“ neprivalo palaikyti nepalaikomų (EOL) sistemų.
- 3.11. Neapima duomenų atkūrimo iš sugadintų laikmenų (nebent užsakyta atskira paslauga).
- 3.12. Neapima naujų serverių ar tinklo įrangos tiekimo, garantinio/pogarantinio remonto – už tai atsako įrangos gamintojas ar tiekėjas.
- 3.13. Klientas atsako už programinės įrangos licencijų įsigijimą ir teisėtą naudojimą.
- 3.14. Kliento atlikti pakeitimai be „Heximus“ suderinimo gali sukelti trikdžius, už kuriuos „Heximus“ neprisiima atsakomybės.
- 3.15. „Heximus“ neatsako už trečiųjų šalių (pvz., interneto paslaugų, debesijos paslaugų) sukeltus trikdžius.
- 3.16. Neapima darbuotojų mokymų ar detalių konsultacijų – nebent susitarta atskirai.
- 3.17. „Heximus“ neatsako už Kliento serverių duomenų atstatomumą, tačiau atliks visus galimus veiksmus atstatant duomenis iš turimų atsarginių kopijų.
- 3.18. Visi darbai, nepatenkantys į šios paslaugos apimtį laikomi papildomais ir vykdomi tik pagal atskirą užsakymą, apmokestinami papildomai ir derinami individualiai.

4. Atsakomybės ir sąlygos

4.1. Kliento atsakomybės

- 4.1.1. Pateikti tikslią informaciją apie įrenginius ir vartotojus.
- 4.1.2. Užtikrinti licencijų galiojimą.
- 4.1.3. Užtikrinti infrastruktūros suderinamumą.
- 4.1.4. Nenaudoti nelegalios programinės įrangos.
- 4.1.5. Nekeisti konfigūracijų be suderinimo.
- 4.1.6. Užtikrinti duomenų atsargines kopijas.

4.2. „Heximus“ atsakomybės

- 4.2.1. Administruoti serverius pagal sutartą apimtį.
- 4.2.2. Užtikrinti konfigūracinius ir priežiūros darbus.
- 4.2.3. Teikti rekomendacijas infrastruktūros gerinimui.

4.3. Atsakomybės ribojimas

- 4.3.1. „Heximus“ neatsako už:
 - Trečiųjų šalių platformas (ISP, cloud, vendor) ir jų veikimą.
 - Aparatinės įrangos gedimus.
 - Programinės įrangos klaidas ar gedimus.
 - Klientui atliktus nesuderintus veiksmus.
 - Nepalaikomas ar pasenusias sistemas.

4.4. Finansinė ir rizikos atsakomybė

- 4.4.1. „Heximus“ neatsako už:
 - Tiesioginius ar netiesioginius nuostolius.
 - Negautas pajamas.
 - Duomenų praradimą.
 - Darbo prastovas dėl išorinių veiksnių.
 - Saugumo incidentus už šios paslaugos ribų.

4.5. Duomenų saugumas

- 4.5.1. Atsarginės kopijos yra Kliento atsakomybė
- 4.5.2. „Heximus“ nevykdo atsarginių kopijų atstatymo tikrinimo (nebent sutarta atskirai).
- 4.5.3. Duomenų atkūrimas nėra įtrauktas į paslaugą (nebent sutarta atskirai).

4.6. Priklausomybės nuo trečiųjų šalių

4.6.1. Paslauga priklauso nuo:

- Operacinių sistemų gamintojų.
- Virtualizacijos platformų.
- Debesijos (cloud) tiekėjų.
- Tinklo infrastruktūros.

4.6.2. Funkcionalumas gali keistis nepriklausomai nuo „Heximus“.

5. Paslaugos teikimo režimas

5.1. Paslaugos teikimo režimas nurodytas „BENDROSIOS PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS“ 1.3 ir 7.5 punktuose.

5.2. Žodiniai ar neformalūs prašymai nelaikomi galiojančiais.

5.3. „Heximus“ turi teisę atmesti užklausą, jei ji:

- Viršija paslaugos apimtį.
- Prieštarauja gerosioms praktikoms.
- Kelia saugumo ar teisinę riziką.

5.4. Nuotolinė pagalba teikiama kaip prioritetinis problemų sprendimo būdas; atvykimas į vietą organizuojamas, jei problema neišsprendžiama nuotoliniu būdu.

5.5. Ne darbo metu incidentai sprendžiami pagal atskirą susitarimą ar papildomą paslaugų paketą.

6. Incidentų eskalacijos lygiai

6.1. 1 lygio pagalba (L1) – pagrindinės serverių priežiūros užduotys: paslaugų stebėseną, paprasti nustatymai, vartotojų paskyrų valdymas, bazinė diagnostika.

6.2. 2 lygio pagalba (L2) – sudėtingesnės problemos: operacinių sistemų trikdžiai, duomenų bazių ar paslaugų veikimo sutrikimai, virtualizacijos platformų diagnostika.

6.3. 3 lygio pagalba (L3) – eskalacija gamintojui ar specializuotiems inžinieriams: aparatinės įrangos defektai, specifinių sistemų ar trečiųjų šalių sprendimų klaidos.

6.4. Eskalacija vykdoma pagal nustatytą tvarką – jei problema neišsprendžiama L1 lygyje per nustatytą laiką, ji perkeliama į L2, o prireikus – į L3.

6.5. Klientas informuojamas apie eskalacijos eigą ir planuojamą sprendimo laiką.

7. Paslaugos interpretavimo taisyklė

7.1. Paslauga interpretuojama tik pagal šiame dokumente nurodytą apimtį.

7.2. Bet koks platesnis interpretavimas laikomas negaliojančiu.

7.3. Visi papildomi lūkesčiai turi būti formalizuoti.