

КЛАУД СЪРВЪР - ОПИСАНИЕ НА УСЛУГАТА

1. 1. Дефиниция

Нетера предоставя под наем част от ресурсите на специализирана платформа (комбинация от софтуер, хардуер и мрежова свързаност) под формата на виртуален сървър, достъпен и управляем през Интернет.

Услугата е предплатена на абонаментен принцип, с периодично действие и с период на отчитане един месец. Минималният срок за предоставяне на услугата е един месец.

2. 2. Търговски параметри на услугата

2.1. „Виртуални процесорни ядра“ - брой виртуални процесорни ядра, с които разполага Cloud сървърът (примери: „2“, „4“);

2.2. „Физическа памет“ - размер на физическата памет, заделена за Cloud сървъра, в мегабайти (примери: „512MB“, „1024MB“, „2048MB“);

2.3. „Дисково пространство“ - размер в гигабайти на разполагаемото дисково пространство (примери: „10GB“, „100GB“);

2.4. „Пространство за съхранение на архиви“ - размер в гигабайти на разполагаемото дисково пространство за съхранение на архиви (примери: „10GB“, „100GB“, а ако Клиентът не желае да използва опцията - „0GB“);

2.5. „Интернет свързаност“ - споделена или гарантирана Интернет свързаност на Cloud сървъра в Mbps (примери: „10Mbps“, „50Mbps“);

2.6. „IPv4 адреси“ - брой на предоставените реални IPv4 адреси (примери: „1“, „4“).

3. 3. Подробно описание на услугата

3.1. Точка на предоставяне на услугата

Услугата се предоставя в Sofia Data Center.

3.2. Управление на услугата

Клиентът получава достъп до уеб базиран контролен панел, чрез който има възможност да:

- a) стартира, спира и рестартира своя Cloud сървър;
- b) достъпни Cloud сървъра си чрез java базирана VNC конзола;
- c) инсталира и преинсталира Cloud сървърите си чрез набор от шаблони с операционни системи;
- d) възстанови паролата си за достъп до Cloud сървъра си, ако я е забравил;
- e) извърши ъпгрейд или даунгрейд на ресурсите на Cloud сървъра;
- f) наблюдава в реално време статистики за натовареността на процесорите и мрежата на Cloud сървъра;

г) създаде архивни копия на Cloud сървъра и да го възстанови от тях в случай на проблем (ако е закупил опцията „Пространство за съхранение на архиви“ и разполага с поне едно архивно копие);

h) създаде и управлява допълнителни потребителски акаунти, на които да делегира пълен или частичен достъп до функциите на уеб базирания контролен панел;

i) получи помощ, в случай че има въпроси или проблеми с Cloud сървъра си чрез Центъра за поддръжка в уеб базирания контролен панел;

j) добави средства под формата на депозит, които може да използва за автоматично плащане на услугата или за неин ъпгрейд.

k) да закупи още Cloud сървъри или допълнителни услуги.

3.3. Условия на услугата

3.3.1. С поръчка на услугата Клиентът се съгласява с условията, описани в настоящия документ, както и с общите условия за предоставяне на телекомуникационни услуги от „Нетера“ ЕООД. Общите условия за предоставяне на телекомуникационни услуги от „Нетера“ ЕООД могат да бъдат намерени в уеб базирания контролен панел в категорията „Общи Условия“ на секцията „Полезна информация“.

3.3.2. Клиентът има възможност да заяви ъпгрейд или даунгрейд на параметрите на услугата чрез уеб базирания контролен панел по всяко време. Под ъпгрейд се разбира увеличаване на параметрите на сървъра, така че стойността им да е по-висока от текущата, а под даунгрейд - намаляване на ресурсите, така че тяхната стойност да е по-ниска.

3.3.3. Клиентът има възможност да направи даунгрейд на ресурсите само до базовата конфигурация на сървъра, който е закупил. Параметрите на всяка базова конфигурация са посочени в уеб базирания контролен панел.

3.3.4. При избор на опцията „Пространство за съхранение на архиви“ Клиентът получава възможност да архивира Cloud сървъра си. При архивирането се прави компресирана снимка (snapshot) на диска, на който се намират операционната система и данните. Архивирането може да се извършва периодично - автоматично в предварително зададено от Клиента време или еднократно. Конфигурирането на автоматичното архивиране или извършването на еднократно става чрез уеб базирания контролен панел. При запълване на закупеното дисково пространство за съхранение на архиви, последващи такива не се правят. Клиентът има възможност да закупи допълнително пространство или да изтрие стари архиви чрез опции в уеб базирания контролен панел.

3.3.5. При различни операции със сървъра през уеб базирания контролен панел, като например ъпгрейд или даунгрейд на ресурсите, промяна на мрежовите настройки и др., той се рестартира автоматично, за да се отразят промените.

3.3.6. При автоматичното създаване на Cloud сървъра се генерира случайна парола за достъп до него. Тази парола е видима в уеб базирания контролен панел. За по-голяма сигурност Нетера препоръчва на Клиента да смени паролата чрез самия сървър, така че тя да е различна от генерираната. В случай че Клиентът забрави паролата си, има възможност да я възстанови чрез опция в уеб базирания контролен панел.

3.3.7. Интернет свързаността, посочена в търговските параметри на услугата,

може да бъде споделена или гарантирана. При споделената свързаност посоченият капацитет не е гарантиран, а максимално достижим. Гарантираната свързаност предоставя достъп с гарантирана и симетрична скорост до международното Интернет пространство.

3.3.8. Като част от тази услуга Нетера предоставя на Клиента едно или няколко потребителски имена и пароли за достъп до ресурсите или тяхното управление. Клиентът носи пълна отговорност за опазването на тези потребителски имена и пароли, както и за всички обстоятелства, възникнали при използването им.

3.3.9. Нетера не носи отговорност за действия на допълнителни потребителски акаунти, които Клиентът е създал и на които е предоставил достъп до управлението на услугите си чрез уеб базирания контролен панел.

3.3.10. Съдържанието, което се намира върху сървърите, се предоставя изцяло от Клиента. Нетера не носи никаква отговорност за това съдържание, нито за обстоятелства, възникнали в следствие на разполагането и използването на това съдържание, нито и за обстоятелства, възникнали в следствие на използване на услугата от страна на Клиента или трети страни.

3.3.11. Достъпът до Cloud сървъра се прекратява, ако Клиентът не поднови услугата след изтичане на срока, за който е заплатена. Ако услугата не бъде подновена в последващ 14 дневен срок сървърът и всички данни в него се изтриват. При наличие на достатъчно свободни ресурси е възможно Нетера да запази данните за период до 30 дни преди те да бъдат изтрети.

4. 4. Плащания и депозит

4.1. Нетера предоставя възможност на Клиента да извърши плащания по направени поръчки чрез няколко начина за разплащане.

4.2. При плащане чрез онлайн методи за разплащане (ePay.bg, PayPal, с кредитни карти и др.) по направени поръчки, те се обработват автоматично. При плащане с други методи за разплащане (банков трансфер и др.), поръчките се обработват до 1 работен ден след постъпило плащане от страна на Клиента.

4.3. Нетера предоставя възможност на Клиента да добави средства в уеб базирания контролен панел под формата на депозит. Добавените средства се използват автоматично при последващи плащания. Ако стойността на депозита е равна или надвишава стойността на плащането, то се извършва автоматично. Ако стойността на депозита е по-малка от стойността на новото плащане, Клиентът следва да доплати само разликата.

4.4. При даунгрейд на ресурсите на сървъра, стойността на намалените ресурси се изчислява до края на отчетния период и сумата се прехвърля под формата на депозит.

4.5. Клиентът има възможност да заяви наличните средства под формата на депозит да му бъдат възстановени. Това може да стане само след изтичане на срока на услугата или прекратяване на договора по взаимно съгласие и то, в случай че Клиентът не използва други облачни услуги от Нетера. Клиентът трябва да заяви писмено желанието си в срок до 30 дни след изтичане на срока на услугата или прекратяването на договора чрез отваряне на нова заявка за поддръжка в уеб базирания контролен панел. Сумата, подлежаща на възстановяване, се изплаща по банков път в срок до 30 дни след направената заявка или по начина, по който средствата са били добавени в уеб базирания контролен панел.

5. 5. Допълнителни услуги

5.1. Управление и поддръжка на Cloud сървъри

Услугата предоставя възможност за професионална софтуерна поддръжка и управление на Cloud сървъра от висококвалифицирани специалисти. Пълно описание и условията на услугата могат да бъдат намерени в уеб базирания контролен панел в категорията „Общи Условия“ на секцията „Полезна информация“.

5.2. Мониторинг на Cloud сървъри

Услугата предоставя възможност за 24x7x365 наблюдение от специализирана мониторинг система на Cloud сървъра и услугите работещи върху него. Пълно описание и условията на услугата могат да бъдат намерени в уеб базирания контролен панел в категорията „Общи Условия“ на секцията „Полезна информация“.

5.3. Софтуер под наем

Чрез тази услуга Нетера предоставя на Клиента възможност да инсталира и използва набор от лицензирани софтуерни продукти върху Cloud сървъра за периода на услугата. Пълно описание и условията на услугата могат да бъдат намерени в уеб базирания контролен панел в категорията „Общи Условия“ на секцията „Полезна информация“.

5.4. Еднократна техническа помощ

Услугата предоставя възможност на Клиента да получи еднократна техническа помощ от висококвалифициран системен администратор. Пълно описание и условията на услугата могат да бъдат намерени в уеб базирания контролен панел в категорията „Общи Условия“ на секцията „Полезна информация“.

6. 6. Дефиниция за наличност и приемателен тест

6.1. Услугата се смята за работеща и напълно налична, ако стартираният Cloud сървър може да се достъпи през Интернет и може да се управлява от уеб базирания контролен панел.

6.2. Услугата се смята за работеща и частично налична, ако стартираният Cloud сървър може да се достъпи през Интернет, но уеб базираният контролен панел за неговото управление не е наличен.

6.3. При всяко друго състояние, различно от т.6.1 и 6.2, услугата се счита за неработеща и неналична.

6.4. Приемателния тест се счита за успешен, ако услугата е напълно налична след активиране.

7. 7. Активиране и поддръжка

7.1. Активирането и поддръжката на услугата се извършва от отдел „Технически“.

7.2. Поддръжката на услугата се осъществява чрез попълване на заявка от Клиента в уеб базирания контролен панел.

7.3. В случай че достъпът до уеб базирания контролен панел е невъзможен, Клиентът има възможност да се свърже с Центъра за управление на мрежата (NOC) на Нетера. Телефоните за 24 часова връзка с Центъра за управление на мрежата (NOC) са : +359 888 929966 мобилен и +359 2 974 3311 фиксиран.