

IT УСЛУГИ - ОПИСАНИЕ НА УСЛУГАТА

1. Дефиниция на услугата

Услугата представлява първоначална инсталация, конфигурация и техническа поддръжка на сървъри и приложения върху тях с цел осигуряване на нормално работещо състояние на услугите върху поддържащия сървър.

За осигуряване на възможност за ранно диагностициране на възникнали или предотвратяване на потенциални проблеми, в услугата е включено 24x7 наблюдение на сървърите и услугите работещи върху тях чрез специализирана мониторинг система.

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.

Услугата се предлага под формата на пакети с включени определен брой часове. При изразходване на включените в избрания пакет часове, услугата се таксува с отчитане на използването и е с период на отчитане 1 час.

2. Свързани документи

2.1. Гаранции за качество на услугата „Управление на сървър“

3. Използвани термини

3.1. „Сървър“ - устройство (виртуално или физическо) или система от свързани устройства, на които е инсталиран софтуер за съхранение, обработка, приемане или предаване на информация.

3.2. „9x5“ или „Работно време“ - интервалите от 09:00 до 18:00 от понеделник до петък в официални работни дни и в часова зона, посочена от Клиента.

3.3. „24x7“ - всички дни в годината, от 00:00 до 24:00, от понеделник до неделя, включително официални празници и неработни дни.

3.4. „Неработно време“ или „Извънработно време“ - събота, неделя, официални празници и неработни дни, както и интервалите от 18:00 до 09:00 от понеделник до петък в предварително посочена от Клиента часова зона.

3.5. „Време за реакция“ - времето от постъпване на информация от страна на Клиента или аларма от мониторинг система за възникнал проблем до започване на работа от Нетера по този проблем.

3.6. „Време на работа по заявка за промяна“ или „Време на работа по проблем“ - общото време, което служители на Нетера отделят за работа по дадена заявка за промяна/проблем на Клиента.

3.7. „Нормално работеща система“ - състояние, при което наблюдаваните параметри на услугите върху управлявания сървър, настроени в мониторинг системата, са в нормалните граници, уточнени между Нетера и Клиента.

3.8. „Заявка за промяна“ или „Заявка“ - всяка заявка от Клиента за извършване на включени в услугата дейности.

3.9. „Проблем“ - състояние, при което част от услугите върху управлявания сървър не са достъпни или не изпълняват функциите си както при нормално работеща система. Проблемите биват:

а) „Частичен проблем“ - проблем, при който има частично отпадане на услугите върху управлявания сървър, така че те са достъпни, но не изпълняват функциите си както при нормално работеща система;

б) „Критичен проблем“ - проблем, при който услугите на управлявания сървър не са достъпни.

3.10. „Клиентски софтуер“ - всеки софтуер, който Клиента или оторизирани от него трети страни инсталират или предоставят на Нетера за инсталация. Клиентът трябва да разполага с легалното право за инсталация и използване на софтуера, неговите компоненти, допълнения или актуализации.

3.11. „Уебсайт“ - уеб сайтове на Нетера свързани с услугата:

а) <https://www.neterra.net>

б) <https://www.cloudware.bg>

4. Търговски параметри на услугата

4.1. Вид на сървъра - указва вида на управлявания сървър. Може да бъде виртуален или физически.

4.2. Включени часове работа - указва включените часове работа за сървъра.

4.3. Обхват по време - указва обхватът на услугата по време, може да бъде 9x5 или 24x7.

4.4. Максимално време за реакция при критичен проблем - може да бъде 30 минути, 1 час, 2 часа, 4 часа и т.н.

4.5. Максимално време за реакция при частичен проблем - може да бъде 2 часа, 4 часа и т.н.

4.6. Цена на месец - указва общата цена на месец за включените часове работа.

4.7. Цена на допълнителен час в работно време - указва цената на всеки започнат допълнителен час, след изтичане на включените в пакета в работно време.

4.8. Цена на допълнителен час в неработно време - указва цената на всеки започнат допълнителен час, след изтичане на включените в пакета в неработно време.

4.9. Часови зони - указва часовите зони, спрямо които се дефинира работното време.

5. Технически параметри на услугата

Наблюдаваните параметри на управлявания сървър и методите за тяхното

измерване са технически параметри на услугата съгласно дефиницията за „Техническите параметри на услугата“, описана в документа Общи условия за предоставяне на телекомуникационни услуги от „Нетера“ ЕООД.

За тази услуга, параметрите и методите за тяхното измерване задължително се договарят между Нетера и Клиента предварително. Тяхната последваща промяна също става с взаимно съгласие и без промяна на търговските параметри на услугата. Взаимното съгласие може да бъде и по електронен път.

6. Условия за предоставяне на услугата

6.1. Услугата се предоставя за физически и/или виртуални сървъри, за които е:

- a) осигурен отдалечен администраторски достъп до операционната система на сървъра;
- b) осигурена възможност за отдалечен достъп до сървъра на ниско ниво, независим от операционната система - чрез IPMI контролер, KVM over IP или уеб базиран интерфейс;

6.2. За сървъри, разположени в други центрове за данни:

- a) Клиентът трябва да оторизира Нетера да извършва технически заявки от негово име;
- b) хардуерната диагностика е ограничена до действия, които могат да бъдат извършени отдалечено. Отговорността за осигуряване на хардуерна изправност на такива сървъри е изцяло на Клиента.

6.3. Услугата се предлага за сървъри, първоначално инсталирани и конфигурирани от Нетера. Възможно е услугата да бъде предоставена и за сървъри, които не са инсталирани от Нетера, но само след направен одит на сървърите и съгласие на Нетера.

6.4. Услугата се предоставя със сървъри с версии на операционните системи, описани в списъка с поддържани операционни системи, наличен на уебсайта на Нетера тук.

7. Включени дейности в услугата

7.1. Услугата включва следните дейности:

- a) еднократна първоначална инсталация и конфигурация на операционна система на сървъра, както и периодичното и обновяване с последните налични официални обновления;
- b) инсталация, конфигурация и периодично обновяване на софтуер;
- c) мрежови настройки;
- d) конфигурация на дискове (виртуални и/или физически) и файлови системи;
- e) конфигурация на вградена в операционната система защитна стена или уеб базирана такава;

- f) диагностика и съдействие при отстраняване на възникнали софтуерни и хардуерни проблеми;
- g) анализ на системни логове и идентификация на възникнали и/или потенциални проблеми;
- h) администрация на потребители на системата и техните права;
- i) изготвяне, прилагане и периодично тестване и промяна на стратегия за защита на услугите и информацията.

Възможно е да бъдат извършвани и други дейности след предварителна уговорка между Нетера и Клиента.

8. Първоначална инсталация на сървърите и миграция на данни от други решения

8.1. Първоначалната инсталация и конфигурация на операционната система и софтуера на сървърите са еднократни дейности. Те се извършват при техническа възможност, след предварителна уговорка между Нетера и Клиента и се заплащат еднократно под формата на договорена инсталационна такса.

8.2. Миграцията на данни от други решения е еднократна дейност, извършва се при техническа възможност, след предварителна уговорка между Нетера и Клиента и се заплаща еднократно.

9. Наблюдение на сървърите

9.1. Системата за мониторинг на Нетера позволява наблюдение на различни параметри на услугите, чрез софтуерен модул в сървъра на Клиента. Параметрите за наблюдение могат да са състояние и достъпност на TCP/UDP портове, състояние и достъпност на протоколи, мрежова наличност, използване на ресурсите в сървърите и други.

9.2. Клиентът може да заяви достъп до мониторинг системата, в която може да следи актуално състояние на всички наблюдавани показатели, както и да заяви отчети от системата за определен период от време.

10. Дефиниция за наличност

Услугата се смята за работеща и налична, освен в случаите, когато времето за реакция при проблем е по-дълго от максималното време за реакция според поръчката на Клиента.

11. Активиране и поддръжка

11.1. Активирането и поддръжката на услугата се извършва от отдел „Технически“, и включва следните видове дейности, както са описани в точка „Използвани термини“:

- a) първоначална инсталация и конфигурация (за новоинсталиран сървър);

- b) заявка за промяна;
- c) реакция при критичен или частичен проблем.

11.2. Поддръжката на услугата се осъществява чрез попълване на заявка за промяна или възникнал проблем от Клиента в веб базиран контролен панел, наличен на уебсайта на Нетера или чрез имейл до [itservices\(at\)neterra.net](mailto:itservices(at)neterra.net).

11.3. Клиентът има възможност да се свърже и с Центъра за управление на ИТ услуги (ITSOC) на Нетера чрез телефона за 24 часова връзка: 070042300. В този случай служител на Нетера попълва заявка за промяна или възникнал проблем от името на Клиента при първа възможност.

11.4. В случай че има постъпило уведомление за възникнал проблем от мониторинг системата, служител на Нетера попълва заявка за възникнал проблем от името на Клиента при първа възможност.

11.5. При възникнал критичен или частичен проблем Нетера прави диагностика и предприема стъпки за отстраняване/заобикаляне на проблема, след което попълва заявката за промяна за обслужване на проблем на Клиента или нова, ако няма такава.

11.6. Предприемат се действия по отстраняване/заобикаляне на проблемите, когато са налице следните условия:

- a) отстраняването/заобикалянето на проблемите е технически възможно;
- b) отстраняването/заобикалянето на проблемите не зависи от външни системи и фактори, извън контрола и достъпа на Нетера;
- c) при действията, които ще се извършат, няма опасност да бъдат засегнати други услуги и/или съдържание на Клиента, както и такива на трети страни.

11.7. В случай че има опасност да бъдат засегнати други услуги и/или съдържание на Клиента, действия по отстраняване/заобикаляне на проблемите могат да се предприемат само след негово съгласие.

11.8. Ако проблемите са причинени от външни системи и фактори, Нетера ще уведоми Клиента за причините, в случай че те са технически установими. При възможност Нетера ще съдейства на Клиента с действия по отстраняването на такива проблеми, въпреки че не се ангажира с това.

11.9. Реакцията при възникнали критични или частични проблеми е в зависимост от избрания план като Нетера ще се постарее да реагира във възможно най-кратки времена. Времето за реакция не е време за разрешаване на проблем. Нетера ще положи усилия да реши проблема в най-кратък срок.

11.10. Ако Клиент използва услугата с обхват по време 9x5, постъпили заявки или възникнали проблеми в извънработно време се обработват на следващия работен ден. Нетера предоставя възможност на Клиента да извърши дейности и в извънработно време срещу допълнително заплащане. Това става след писмена заявка от страна на Клиента и срещу допълнително заплащане на час, уговорено с параметъра „Цена на допълнителен час в неработно време“. Клиентът се съгласява, че ще заплати направените от него и фактурирани такива заявки.

11.11. Всички заявки за промяна на Клиента при нормално работеща система се обработват по преценка на Нетера и на принципа „Best Effort“. Заявки на клиенти с планове с обхват 24/7 се обработват с приоритет.

11.12. След всяка извършена дейност по клиентска заявка за промяна или възникнал проблем Нетера попълва следната информация:

- a) време на постъпване на заявката за промяна, ако тя е направена по телефона;
- b) естество на проблема, описание на извършените действия и всякаква друга информация, свързана със заявката/проблема;
- c) време на работа.

12. Отчитане на времето на работа

12.1. Времето на работа по дадена заявка за промяна или проблем се отчита на започнати интервали от по 15 минути (пример: 15 мин., 30 мин., 45мин. и т.н.). След изтичането на включеното време в отделните пакети, времето се отчита на интервали от по един час. Когато Клиентът използва услуга с обхват по време 9x5, но заяви действия в извънработно време, времето на работа се отчита на интервали от по един час.

12.2. При изразходване на включените в избрания пакет часове, Нетера уведомява Клиента и той има право да откаже по-нататъшни действия по услугата. В този случай отпадат всички отговорности на Нетера до началото на следващия отчетен период. В случай че Клиентът не откаже допълнителни действия и такива бъдат извършени, те ще бъдат фактурирани допълнително спрямо търговските параметри „Цена на допълнителен час в работно време“ и „Цена на допълнителен час в неработно време“. Клиентът се съгласява, че ще заплати фактурираните допълнителни часове.

12.3. Освен ако не е уговорено друго, включените часове работа в отделните пакети се отнасят за един съвър за един месец и не могат да бъдат прехвърляни към други съвър или други месеци.

12.4. Клиентът има право да поиска и получи по всяко време отчет с изразходваните за текущия отчетен период часове.

13. Плащане и фактуриране

13.1. Плащането на услугите може да бъде извършено по банков път в сметките на Нетера или чрез онлайн методи за разплащане, подгържани на уебсайта на Нетера.

13.2. Освен ако не е уговорено друго, всички издадени проформи фактури или фактури следва да бъдат заплатени в 7-дневен срок от издаването им.

13.3. Допълнителните часове работа от Нетера се калкулират спрямо условията на услугата и по цени от параметрите „Цена на допълнителен час в работно време“ и „Цена на допълнителен час в неработно време“ и се фактурират на Клиента допълнително.

13.4. Освен ако не е уговорено друго, всички фактури се издават електронно и се изпращат на имейл адрес, посочен от Клиента. Нетера издава фактури без печат, а подписите са заменени с идентификационни шифри.