



Administracja – parametry i ograniczenia.

- 1) Czas wykonywania w ramach prac administracyjnych podlega zliczaniu. 2h to szacowana wartość, która powinna wystarczyć na obsługę 1 serwera z LAMP.
- 2) Minimalna **jednostka czasu** administracji to 15 min. Każda czynność, której realnie wykonanie zajęło czas do 15 minut to jedna jednostka czasu.
- 3) Prace wykonywane w dni wolne od pracy oraz realizowane poza zakresem określonym w "**Zlecenia: czas przyjmowania**" powodują zużycie jednostek czasu x 2. **Nie dotyczy to sytuacji awaryjnych oraz planu PRO.**
- 4) Klient ma dostęp do informacji o aktualnym wykorzystaniu jednostek czasu. Jeśli administrator szacuje, że prace potrwać dłużej niż 4 jednostki czasu, poinformuje o tym klienta. W przypadku, kiedy w danym okresie rozliczeniowym klient wykorzystał wszystkie jednostki czasu, a zobowiąże się do opłacenia kolejnych, prace administracyjne zostaną wykonane. Opłata za dodatkowe jednostki czasu zostanie rozliczona na koniec danego okresu rozliczeniowego.

5) Pojęcia:

Awaria krytyczna: zdarzenie lub suma zdarzeń, których rezultatem jest uniemożliwienie działania usług / aplikacji na serwerze np. Awaria sprzętowa, zawieszenie systemu operacyjnego, awarii kluczowej usługi np. serwer WWW.

Problem: Zdarzenie nie mające charakteru krytycznego oznacza brak pełnej funkcjonalności, degradację lub spowolnienie działania usługi (usługa działa, ale nie w 100% prawidłowo) np. Niedziałanie konta FTP.

Usterka: Zdarzenie niemające charakteru awarii krytycznej ani usterki, które wywołuje uciążliwość, a także zakłócenie działania systemu w stopniu nieznacznym bez wpływu na funkcjonalności usługi np. wersja oprogramowania jest nieaktualna.

Zlecenie Administracyjne: Przekazane w formie pisemnej (za pomocą Panelu Klienta, lub za pomocą wiadomości e-mail z dodatkową autoryzacją) zadanie wymagające pracy administratora np. aktualizacja oprogramowania, uruchomienie nowej usługi, dodanie użytkownika.

Wszelkie zlecenia wymagające pracy w godzinach poza określonymi w "**Zlecenia: czas przyjmowania**", wymagają wcześniejszego umówienia się min. 24h. W uzasadnionych przypadkach IQ może odmówić realizacji zlecenia w proponowanych ramach czasowych.

- 6) W przypadku, kiedy klient ma wiedzę, o zbliżających się zdarzeniach np. kampania reklamowa, które mogą spowodować nieprzewidywany wzrost obciążenia serwera powinien poinformować IQ z wyprzedzeniem minimum 48h.



7) Monitoring sprzętu:

Do monitorowania wykorzystywane są narzędzia dostarczone przez producentów sprzętu, które mogą się różnić co do zakresu funkcji monitorujących w zależności od generacji serwera, jego wyposażenia lub producenta.

8) Backup:

W przypadku serwerów objętych administracją na wypadek awarii krytycznej backupowana jest cała zawartość serwera i dla takiego backupu powinna być zapewniona odpowiednia pojemność.

Nie wyklucza to możliwości wykonania dodatkowej, indywidualnej konfiguracji backupu.