



## Administracja – parametry i ograniczenia.

1) Czas wykonywania w ramach prac administracyjnych podlega zliczaniu. 4h to szacowana wartość która powinna wystarczyć na obsługę 1 serwera.

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 po za 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. Nie działanie konta FTP.

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

**Zlecenie Administracyjne:** Przekazane w formie pisemnej (e-mail) 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 PL 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 nieprzewidziany wzrost obciążenia serwera powinien poinformować IQ PL 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.