

1. Úvod

Managed dedikované servery jsou variantou dedikovaných serverů ve správě certifikovaných administrátorů Master Internet. Zákazník se nemusí o server starat nejen po technické, ale ani softwarové stránce. Managed dedikovaný server je tedy fyzický server pronajatý pouze jedinému zákazníkovi a jeho webovým projektům, databázím, e-mailům a dalším aplikacím. Na rozdíl od webhostingu, kde se dělí o jednu HW platformu desítky (někdy i stovky) zákazníků, je managed server nesdílený. Součástí služby pronajatých serverů je nejen administrace a proaktivní monitoring, ale také záloha dat. Servisní zásah řešíme neprodleně po zjištění závady, s garancí do 1 hodiny. Ke službě je možné individuálně sjednat garanci dostupnosti SLA.

Služba v základu obsahuje

- **Pronájem serveru** - Pronájem profesionálního hardware dle zvolené konfigurace umístěného v profesionálním datovém centru Master DC a napájeném elektrickou energií
- **Konektivita** - Internetová konektivita 100 Mbps, 1 Gbps, 10 Gbps na vyhrazené lince
- **Nonstop dohled a podpora** - Technická podpora v režimu 24/7
- **Garance vysoké dostupnosti** - Smluvně garantovaná dostupnost služby 99,9 %
- **Garance technického zásahu** - Do 1 hodiny reakce na nahlášený problém
- **Instalace základního software**
- **IP adresy** - 1 ks IPv4 + 1 ks pro potřeby dohledové karty, IPv6 dle potřeb (přidělujeme prefixy o velikosti /48 na zákazníka, z těchto prefixů pak /64 na server)
- **Managed Enterprise administrace**
 - **Administrace** - Správa serveru certifikovanými administrátory a aktivní řešení případných problémů. Každý měsíc akceptujeme 3 hodiny práce. Urgentní zásahy jsou prováděny ihned, změnové požadavky se řeší v pracovní době.
 - **Monitoring** - Monitoring a reporting vybraných parametrů (dostupnost, vytížení procesorů, obsazení disků, konzistence RAID pole, teploty atd.) prostřednictvím programu Icinga, který umožňuje nastavit posílání e-mailu či SMS při zvolených událostech.
 - **Instalace a nastavení základního software**
 - **Provádění updatů a bezpečnostních záplat**
 - **Zálohování** - Datový prostor 100 GB pro zálohy v ceně

- **Aplikační ochrana** – Radware DefensePro real time ochrana před DDoS (např. Mirai, Pulse, Burst, DNS, TLS/SSL útoky)

Služba může volitelně obsahovat

- **Firewall a administrace firewallu** – Zapojení technologií za výkonný firewall FortiGate a jeho administrace
- **Duální energie** – Druhá větev napájení
- **Duální konektivita** – Záložní datová linka pro eliminaci selhání síťových zařízení
- **Geozálohování** – Zálohování do druhého datacentra, než ve kterém jsou umístěny zákaznické technologie
- **Hlídač přenosů** – Hlídač přenesených dat u počítaných linek – pouze pro variantu Business
- **Pronájem dalšího software**
- **Ovládací panel** – ISPmanager pro správu linuxového serveru
- **SSL certifikát**

2. Objednávka

Nový zákazník má několik způsobů, jak zadat objednávku. Buď kontaktuje přímo některého z obchodních zástupců, a poptává službu telefonicky nebo e-mailem, či sjednává detaily na osobní schůzce. Může si však také přímo zvolit konkrétní balíček a objednat ho na webových stránkách <https://www.master.cz/>.

3. Zřízení služby

Managed dedikovaný server objednáme na základě podpisu smlouvy. Doba od podpisu smlouvy po zprovoznění služeb ve standardních případech nepřesahuje 10 – 14 dní. Výrobce garantuje doručení maximálně do 3 týdnů od podání objednávky. Zákazník nejprve zasílá obchodnímu zástupci sken podepsané smlouvy, na základě které dojde k objednávce konkrétní sestavy managed serveru, a poté smlouvu odesílá i ve fyzické podobě k rukám

obchodního zástupce na adresu:

K rukám ...

Master Internet s.r.o.

Purkyňova 35e

612 00 Brno

nebo

K rukám ...

Master Internet s.r.o.

Kodaňská 46

101 00 Praha 10

Zákazníkovi je před samotným zprovozněním služeb doručen e-mail s přidělenými IP adresami, nastavení DNS a další instrukce. V tomto e-mailu je také informován o svém obchodním zástupci, pokud s ním ještě nepřišel do přímého kontaktu.

Konfigurace portu switchu, do kterého bude připojena konektivita managed dedikovaného serveru, najdete na

<https://support.master.cz/specifikace-pripojzeni-zarizeni-k-hostingove-siti-master-internet/>.

Následuje doručení aktivačního e-mailu spolu s přístupy do Zákaznického informačního systému (tzv. CIS) – URL, login, heslo a heslo pro kontaktování technické podpory, tzv. heslo pro support. Po prvním přihlášení doporučujeme provést změnu hesla. Přístup do zákaznického informačního systému je možný z <https://admin.masterdc.com/> nebo přímo ze záhlaví homepage <https://www.master.cz>.

4. Fakturace

První faktura je vystavena ke dni spuštění služeb v poměrné výši s ohledem na zbývajících počet dní v daném měsíci. Další faktury jsou standardně vystavovány vždy k prvnímu dni

v měsíci na tentýž měsíc (tzv. dopředu), se splatností čtrnáct dní. Zákazníkům s počítanými datovými linkami je vystavována ještě druhá faktura k poslednímu dni v měsíci za uplynulý měsíc (tzn. zpětně).

Zákazník si může zvolit i jinou periodicitu platby, v takovém případě mu od pololetní fakturace výše náleží sleva. Nesrovnalostem ve fakturách se věnuje bod Problémy s fakturací.

Platby posílané pro Master Internet jsou v rámci eurozóny bez dalších poplatků, to stejné platí pro účtování platebních karet.

Platby v českých korunách:

č. ú. : 713864001/0100, Komerční banka

Platby v měně euro:

IBAN Z2220100000002200079197

SWIFT FIOBCZPPXXX

Fio banka, a.s., V Celnici 1028/10, Praha 1

5. Běh služby

Při běhu služby má zákazník přístup do zákaznického informačního systému (CIS), kde vidí soupis svých služeb, faktury, statistiky a může si upravovat svoje kontaktní a fakturační údaje. Zároveň je možné přímo z CISu zakládat tickety pro kontaktování podpory.

5.1. Zákaznický informační systém (CIS)

Přihlašovací údaje k účtu v Zákaznickém informačním systému obdrží zákazníci po zřízení služby v aktivačním e-mailu. Pokud nebyl tento e-mail doručen, kontaktuje zákazník obchodního zástupce. Přístup do zákaznického informačního systému je možný z <https://admin.masterdc.com/> nebo přímo ze záhlaví homepage <https://www.master.cz>.

Zákazníci dedikovaných serverů využívají v CIS toto menu:

- *Úvodní stránka*

- *Moje detaily* - slouží k evidenci a změně osobních a fakturačních údajů
- *Moje služby* - přehled aktivních služeb, včetně doplňkových, k dispozici jsou i údaje o přiřazených IP adresách, ale také důležitá tlačítka pro a) „vypnutí napájení“, b) „reboot serveru“, kterým bude provedeno vypnutí a znovuspuštění napájení.
- *Moje faktury* - přehled vystavených faktur
- *Moje statistiky* - přehled grafů dostupné jsou 2 druhy statistik:
 - „*moje dedikované služby*“ představuje data odečítaná na portu switche (směr IN znamená odchozí data ze zákaznického serveru)
 - „*moje pevné linky*“ u počítaných linek zobrazuje statistiky toku dat vyhodnocované z Netflow exportů našich hraničních routerů (směr IN v těchto statistikách označuje příchozí data na zákaznický server)
- *Správa hesla* - možnost změny hesel
- *Moje předvolby* - uživatelské nastavení CISu, tj. jazyky a vizuální styl.
- *Online podpora*
- *Nápověda* - FAQ
- *Odhlásit se*

5.2. Datové plány

Zákazníkům nabízíme dva typy datových plánů na vyhrazeném portu v rozmezí od 100 Mbps do 10 Gbps. Pro připojení do ČR i zahraničí poskytujeme zásadně neagregované, tj. nesdílené linky.

Počítané linky - s počítanými přenesenými daty do jednotlivých geografických lokalit. Měření probíhá pomocí Netflow expert, jedná se tedy o export z hraničního routeru, který tvoří výchozí bránu pro server. Při překročení dat se účtují tzv. overdata.

Nepočítané linky - s omezeným přenosovým pásmem do jednotlivých geografických lokalit ČR, Slovensko a zbytek světa. Omezení pásma probíhá na hraně naší sítě.

K počítaným linkám doporučujeme doplňkovou službu Hlídač přenosu dat, která hlídá přenesená data a při dosažení nastaveného limitu automaticky odesílá informační e-mail. Síť, které považujeme za cílové pro konkrétní geografické lokality (CZ, SK, TRANZIT), uvádíme veřejně na <https://support.master.cz/peeringy-cz-sk/>.

5.3. Garance dostupnosti SLA 99,9 % a poskytované záruky

Garance dostupnosti (SLA) Master Internet zaručuje dostupnost služby managed dedikovaný server na úrovni 99,9 % v případě, že server zůstává ve správě poskytovatele. Pokud uživatel požaduje administrátorský účet, automaticky přichází o SLA. Garance dostupnosti zahrnuje veškerý hardware serveru, operační systém, síťovou konektivitu a podpůrnou infrastrukturu. Garance dostupnosti se nevztahuje na chyby v aplikačním a uživatelském software, který byl na server instalován zákazníkem.

Měření dostupnosti zajišťuje monitorovací systém Master Internet. Časové období pro výpočet procentuální dostupnosti je jeden kalendářní měsíc. Na uznání slevy má uživatel nárok pouze v případě, že není v prodlení s úhradami faktur v den události a ve dni uplatnění slevy.

Za nedostupnost se považuje stav, kdy server nemůže běžet kvůli závadě na software nebo hardware poskytovatele, nebo kdy je server nedostupný vinou závady na síti poskytovatele.

Do nedostupnosti se nepočítají předem oznámené výpadky a výpadky způsobené zásahem vyšší moci zcela mimo kontrolu Master Internet, tj. například zemětřesení, změna režimu, stávka u dodavatele elektrické energie apod.

Pokud chce zákazník uplatnit SLA, má povinnost nahlásit problém neprodleně po jeho zjištění.

Sankce jsou definovány jako procentuální sleva z měsíčního paušálu dle uvedené tabulky:

Dostupnost služby	Sleva z paušálu
99,90 % – 99,50 %	5 %
99,50 % – 98,50 %	15 %
98,50 % – 95 %	25 %
95 % – 80 %	35 %
méně než 80 %	100 %

6. Jak řešit případné problémy

6.1. Problémy technického charakteru a administrátorské práce na přání

V případě technických problémů se serverem kontaktuje zákazník technickou podporu, nikoliv svého obchodního zástupce.

Technická podpora Master Internet disponuje třemi úrovněmi:

- L1 - pracovník technické podpory - přijímá požadavky, zakládá tickety a řeší základní požadavky zákazníka
- L2 - technik/administrátor - zpracovává požadavky na základě předání z L1 - administrace serverů, komplikovanější technické zásahy a opravy, správa sítě a síťových zařízení
- L3 - technik/administrátor - zpracovává kritické požadavky, řešení mimořádných událostí, specifických výpadků a síťových útoků

Technická podpora sídlí přímo v budově datacentra a je možné ji kontaktovat několika způsoby:

- telefonicky na čísle: +420 515 919 805 (volba 1 DC Brno, volba 2 DC Praha)
- e-mailem: support@master.cz
- založením ticketu pro kontaktování podpory přímo v zákaznickém informačním systému pod položkou Online podpora

Při jednání s technickou podporou bude zákazník vyzván ke sdělení hesla pro technickou podporu, které obdržel v aktivačním e-mailu při zřízení služby. Heslo slouží k ochraně zákazníků, a proto pokud zákazník heslo nezná, není technická podpora autorizována provádět jakékoliv kroky a podávat informace o aktivních službách.

6.2. Problémy s fakturací

Veškeré problémy s vystavenými fakturami řeší obchodní asistentky, případně účetní oddělení. Zákazník je může kontaktovat na e-mailové adrese billing@master.cz.

Pro snazší dohledání prosíme zákazníky, aby vždy uváděli číslo faktury a své zákaznické ID.

Jakékoliv nesrovnalosti uvedené na faktuře doporučujeme řešit co nejdříve po jejím vystavení, ideálně ještě před uplynutím lhůty splatnosti, která standardně činí čtrnáct dní. Zákazníci, kteří nehradí své faktury v termínu, se vystavují riziku blokace služeb.

7. Změny parametrů služeb

Při změně parametrů služby nebo přechodu na službu jinou je vždy vhodné a žádoucí nejprve kontaktovat obchodního zástupce. Ten se zákazníkem projedná nové podmínky, připraví dodatek ke smlouvě, domluví termín převedení na novou službu a vysvětlí zákazníkovi časovou posloupnost následných akcí. Veškeré kontakty jsou k dispozici na stránkách <https://www.master.cz/kontakty/>

Mimo pracovní dobu přijímá požadavky na změny ve službách technický support Master Internet. Pro tyto účely je vhodné použít e-mailovou adresu support@master.cz.

8. Postup při ukončení služby

Zákazník vypovídá smlouvu výhradně písemnou formou, jak je uvedeno ve smlouvě. Výpověď odesíláte na adresu brněnské centrály:

Master Internet s.r.o.

Purkyňova 35e

612 00 Brno

V případě elektronické komunikace slouží pro výpovědi a další obchodní záležitosti e-mailová adresa sales@master.cz, nebo e-mailové adresy příslušných obchodních zástupců.

Služby jsou deaktivovány po uplynutí výpovědní lhůty, která začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi. Fakturu na toto období, které standardně činí tři měsíce, vystavujeme i v případě, že zákazník službu nadále nevyužívá.