

# 1. Úvod

Housing spočívá v pronájmu prostoru pro zákaznické servery v datacentru Master DC Praha nebo Master DC Brno. Obě datová centra disponují zálohovanou elektřinou, vysokokapacitní internetovou konektivitou a nonstop technickým dohledem. Zákazník v rámci služby využívá pronajatý prostor v rackové skříni (1 U - 4 U rackmount server) nebo prostor na polici (server tower) k umístění svých vlastních technologií. Master Internet zajišťuje konektivitu, chlazení a nepřetržité napájení přes PDU, které umožňuje vypnutí a zapnutí přímo ze zákaznického rozhraní. Zákazníkovi a autorizovaným osobám je zajištěn nonstop přístup k uloženým technologiím. Ke službě je možné individuálně sjednat garanci dostupnosti SLA.

## Služba v základu obsahuje

- **Pronájem prostoru** - Prostor pro server v klimatizovaném prostoru vybraného datacentra, včetně přístupu oprávněných osob do datacentra v režimu 24/7
- **Energie** - Nepřetržité napájení zálohované UPS a motorgenerátory, ovládané přímo ze zákaznického informačního systému, pomocí něhož lze provést vypnutí a zapnutí IP zásuvky
- **Konektivita** - Internetová konektivita 100 Mbps, 1 Gbps, 10 Gbps
- **Nonstop dohled a podpora** - Technická podpora v režimu 24/7
- **Garance technického zásahu** - Do 1 hodiny reakce na nahlášený problém
- **Vzdálená správa KVM** - Rozhraní zajišťující vzdálený přístup k serverům, poskytuje stejné možnosti jako při práci s daným strojem
- **IP adresy** - 1 ks IPv4 adres na zařízení, IPv6 dle potřeb (přidělujeme prefixy o velikosti /48 na zákazníka, z těchto prefixů pak /64 na server)

## Služba může volitelně obsahovat

- **Duální energie** - Druhá větev napájení
- **Duální konektivita** - Záložní datová linka pro eliminaci výpadku v případě selhání síťových zařízení
- **Firewall a administrace firewallu** - Zapojení technologií za výkonný firewall FortiGate a jeho administrace
- **Zálohování** - Datový prostor pro zálohy

- **Geozálohování** – Zálohování do druhého datacentra, než ve kterém jsou umístěny zákaznické technologie
- **Hlídač přenosů** – Hlídač přenesených dat, doporučujeme především k počítaným linkám
- **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
- **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. Zprovoznění služby, umístění technologií do datacentra

Obchodní zástupce sjedná se zákazníkem datum umístění serverů a dalších technologií do datacentra. Tuto skutečnost ještě před samotným umístěním konzultuje s technikou, kteří zákazníkovi připraví prostor, napájecí i datovou kabeláž atd.

Zákazník nejprve zasílá obchodnímu zástupci sken podepsané smlouvy, 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 umístěním technologií 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 switche je ke stažení na

<https://www.master.cz/mydata/myuploads/2020/11/specifikace-pripojeni-zarizeni.pdf>

V závislosti na zvoleném datacentru zákazník instaluje své technologie v jednom z MasterDC:

MasterDC Praha

Kodaňská 46

Praha 10

GPS: 50°4'10.20"N, 14°27'48.240"E

<https://www.master.cz/datacentrum-praha/>

MasterDC Brno

Cejl 20

Brno

GPS: 49°11'49.920"N, 16°37'3.766"E

<https://www.master.cz/datacentrum-brno/>

Servery typu rackmount budou umístěny do datových stojanů chlazených zdvojenou podlahou a systémem studených a teplých uliček. Velikost stojanů činí minimálně 42 U (není-li zákazníkem požadován stojan menší), rozteč ližin 19", hloubka je vždy minimálně 100 cm. K serverům je potřeba dodat vlastní kolejnice a ližiny pro montáž do racku. Využití polic je za příplatek, UTP a napájecí kabely k serveru dodává Master Internet.

Zákazník své technologie instaluje na určené místo ve spolupráci s pracovníkem supportu či technického oddělení. Zaměstnanec Master Internet po instalaci serveru přeměří reálnou spotřebu serveru wattmetrem. Pokud tak zákazník ještě neučinil, doručí nejpozději v den umístění technologií do datacentra technickému supportu i vytištěnou a podepsanou smlouvu, a to ve dvou provedeníích.

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 zbývající 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.

Zákazník a jím autorizované osoby mají zajištěn 24hodinový přístup do datacentra, musí se však prokázat dokladem totožnosti. Při vstupu do datacentra je zákazník a všechny další osoby povinen řídit se jeho Provozním řádem, více viz

<https://www.master.cz/mydata/myuploads/2020/10/master-dc-praha-provozni-rad.pdf> a <https://www.master.cz/mydata/myuploads/2020/10/master-dc-brno-provozni-rad.pdf>.

Vstup do datacentra a odnos technologií je umožněn pouze zákazníkům, kteří mají uhrazené všechny závazky vůči poskytovateli. Stejně tak mohou pracovníci technické podpory odmítnout poskytnout podporu zákazníkům, kteří mají faktury po splatnosti, nebo odmítnout vydání hardware.

### 5.1. Zákaznický informační systém (CIS)

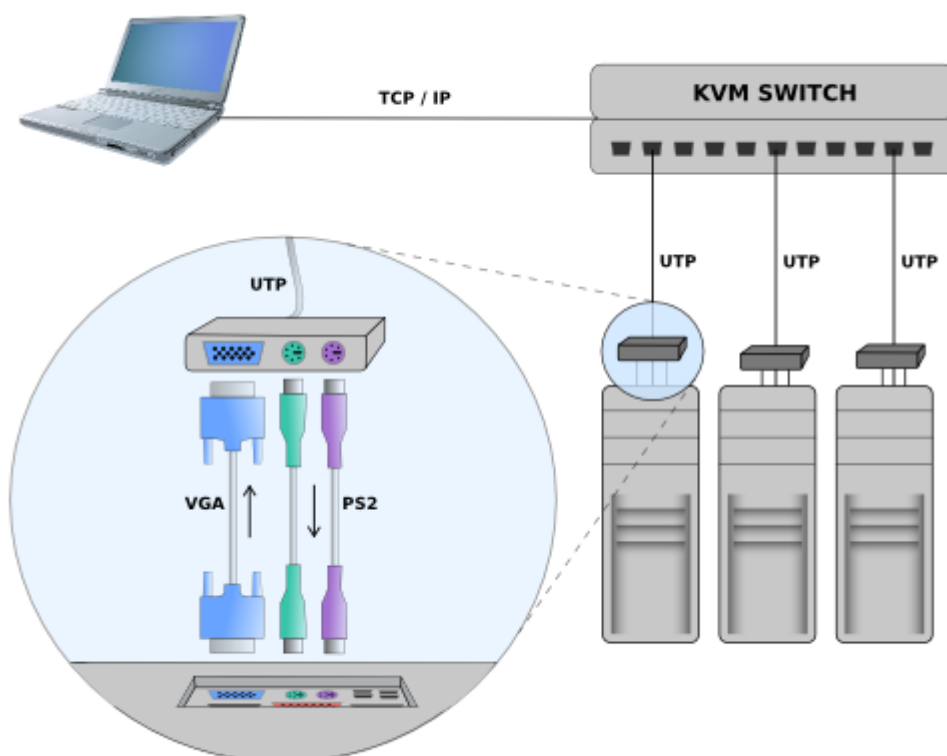
Přihlašovací údaje k účtu v Zákaznickém informačním systému obdrží zákazníci po zřízení služby v aktivačním e-mailu. Pokud nebyl tento e-mail doručen, kontaktuje zákazník obchodního zástupce. Přístup do zákaznického informačního systému je možný z <https://admin.masterdc.com/> nebo přímo ze záhlaví homepage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



KVM over IP je rozhraní, na které je možné se připojit odkudkoliv přes Internet a získat tak vzdálený přístup k zařízení. Pokud zákaznický server nedisponuje integrovaným KVM, může využít externích zařízení, která jsou zdarma k dispozici v obou datacentrech.

Tento způsob připojení poskytuje stejné možnosti jako při přímé práci s daným strojem. Zařízení disponuje vstupním rozhraním VGA + HDMI + PS2 + USB a výstupním ethernetovým rozhraním. Není omezeno operačním systémem, a jediné, co zákazník k připojení potřebuje, je připojení k síti Internet a nainstalovaná JAVA.

KVM over IP je standardně součástí služby, jeho využití není zákazníkům účtováno nad rámec běžného tarifu.

Požadavky na hardware:

- Počítače: PS/2, USB
- Monitory: VGA, SVGA (XGA, XGA-II with adaptor)
- Max. rozlišení: 1280 x 1024 @75 Hz
- Periférie: USB/PS2 keyboard, USB/PS2 mouse

Postup připojení:

1. Zákazník kontaktuje zákaznickou podporu a po autorizaci vyžádá připojení KVM.
2. Pokud zařízení nepoužívá jiný zákazník, připojí podpora KVM over IP na požadovaný server a po ověření funkčnosti zákazníka kontaktuje.
3. Pro přístup ke KVM doporučujeme využít klienty VNC viewer (KVM ADDERLink) nebo Raritan Multi-Platform Client (KVM Raritan). Jako hostname uvádíme např.:  
kvm[1-7].master.cz (Kovoterm, Brno) praha-4d-kvm[1-7].master.cz (4D, Praha) login:  
guest heslo: dle instrukcí pracovníka podpory.
4. Pro ukončení práce kontaktuje zákazník technickou podporu, která zařízení KVM over IP odpojí.

### 5.3. 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. Sítě, které považujeme za cílové pro konkrétní geografické lokality (NIX, SIX, transit), uvádíme veřejně na <https://support.master.cz/peeringy-cz-sk/>.

## 6. Jak řešit případné problémy

### 6.1. Problémy technického charakteru

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](mailto: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.

Zákaznický informační systém umožňuje restartovat server pomocí volby „reboot serveru“ při zvolení konkrétního serveru v sekci „Moje služby“. Dojde k vypnutí/zapnutí IP zásuvky, není proto pro tento krok potřeba kontaktovat technickou podporu.

Master Internet v rámci služby housing zajišťuje konektivitu, chlazení a nepřetržité napájení. Technický support tedy v případě problémů ověřuje funkčnost výše jmenovaného. V případě poruchy hardware může technický support server vizuálně prohlédnout a informovat zákazníka. Pokud servery nedisponují integrovaným KVM over IP, může být toto rozhraní připojeno pracovníky supportu. KVM over IP je automaticky součástí služby a jeho využití není zpoplatněno nad rámec běžného tarifu.

V případě housingu pracovníci Master Internet neprovádí žádné opravy hardware ani správu software. Zákazníkovi či autorizovaným osobám je umožněn vstup do datacentra v kteroukoliv denní či noční dobu. Pokud oprava serveru vyžaduje jeho odpojení a odnos mimo prostory datacentra, bude sepsán tzv. „Protokol o odnosu zařízení“.

## 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](mailto: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.

## 7.1. Změny ve službách či přechod na jinou

V případě změny kapacity konektivity, přidání/odebrání doplňkových služeb či přechodu na službu jinou je vhodné kontaktovat svého obchodního zástupce. 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](mailto:support@master.cz).

## 7.2. Umístění jiných zařízení

Zákazník může v průběhu trvání smlouvy měnit hardware, přičemž po každém navýšení či výměně celého serveru dojde k přeměření spotřeby elektrické energie wattmetrem. Měření provádí technický support nebo technik datacentra. Těm je zákazník povinen hlásit jakoukoliv změnu hardware, ideálně v okamžiku příchodu do datacentra.

# 8. Postup při ukončení služby

Zákazník vypovídá smlouvu výhradně písemnou formou, jak je uvedeno ve smlouvě.

Výpověď odesílejte 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](mailto: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. Odno svých technologií může zákazník realizovat kdykoliv v průběhu běžící výpovědní lhůty, která standardně činí tři měsíce, musí však mít vyrovnané všechny závazky vůči poskytovateli. Ideálním dnem je poslední den v daném měsíci. Pokud tak zákazník neučiní, jsou servery odpojeny technicky a připraveny k vyzvednutí. O přípravě serverů pro odno je zákazník informován ve zvláštním ticketu.

Pokud chce zákazník své technologie odnést dříve než před uplynutím výpovědní lhůty, je to možné. Fakturu na toto období však vystavujeme i v případě, že zákazník službu nadále nevyužívá.