

A hosting-szolgáltatások kapcsolattartási rendszere

E dokumentum célja a szerződött hosting-szolgáltatások igénybevételéhez szükséges kapcsolattartási rendszer leírása: annak meghatározása, hogy a megadott kapcsolattartók mely eszközön/szolgáltatáson milyen műveleteket végezhetnek el, milyen kéréseket fogadhatunk el tőlük.

A kapcsolattartóknak valós személynek kell lenniük, magyar mobilszámmal kell rendelkezniük, e-mail címének egyedinek kell lennie.

A kapcsolattartók jogai a következők lehetnek:

- 1.) **teljes:** A szolgáltatások paraméterei és minden ügyféltulajdonú eszköz felett korlátlan rendelkezési jog (az érvényes szerződés keretein belül), kapcsolattartók definiálásának joga az összes gépre, titkos kódok megváltoztatása. Csak az összes eszközhöz együtt adva értelmezhető.
Amennyiben olyan személy kér kapcsolattartó-módosítást, akinek rendszerünk szerint nincsen „teljes” vagy „teljes (adminisztratív)” joga az érintett cégnél, kérelmét csak úgy tudjuk elfogadni, ha a kérelemhez aláírási címpéldányát is mellékel.
- 2.) **teljes (adminisztratív):** Annyiban különbözik a teljesőtől, hogy technikai kérdésekkel egy másik, legalább fizikai jogú kapcsolattartót fogunk keresni, ha van ilyen.
- 3.) **teljes (műszaki):** Annyiban különbözik a teljesőtől, hogy gépenként külön definiálható/értelmezett, és nem fogadunk el tőle kapcsolattartó-módosítási kérelmet (eseti meghatalmazást azonban elfogadunk arra az eszközre, amelyhez ilyen joga van).

Az adott ügyféltulajdonú eszközre, nem általunk üzemeltetett bérelt eszközre vonatkozó jogok:

Belső hálózat topológiáját érintő kérések

- Újraindítás/áramtalanítás
- Információ kérése a gépről, topológiáról
- Konzolkérelm
- Adattároló-behelyezési/csatlakoztatási kérelem
- Portmonitorozás-beállítások megváltoztatása

Ügyféltulajdonú eszközre vonatkozó jogok:

- Fizikai hozzáférés (karbantartás, szerelés)
- Kivitel a szolgáltató telephelyéről

Bérelt hardware-re vonatkozó kérések:

- A konfigurációval, meghibásodással, általunk üzemeltetett virtuális géppel kapcsolatos kérések

Üzemeltetésre vonatkozó kérések

- Reverse DNS-kérelem az adott eszközre

- 4.) **fizikai:** Annyiban különbözik a teljes (műszaki) jogú kapcsolattartótól, hogy nem viheti ki a szolgáltató telephelyéről az ügyfél szerződésében foglalt hostolt eszközt.

Az adott ügyféltulajdonú eszközre vonatkozó jogok (üzemeltetett vagy bérelt eszközhöz, virtuális géphez nem adható ilyen jog):

- Belső hálózat topológiáját érintő kérések
- Újraindítás/áramtalanítás
- Információ kérése a gépről, topológiáról
- Konzolkérelem
- Adattároló-behelyezési/csatlakoztatási kérelem
- Portmonitorozás-beállítások megváltoztatása
- Fizikai hozzáférés (karbantartás, szerelés)
- Reverse DNS-kérelem az adott eszközre

- 5.) **konzol:** Távoli hozzáférési és adattároló-behelyezési/csatlakoztatási kérelmet fogadunk el tőle az adott eszközre, ha nem jár az eszköz burkolatának bontásával.

Az adott ügyféltulajdonú eszközre, nem általunk üzemeltetett bérelt eszközre vonatkozó jogok (üzemeltetett vagy virtuális gépre nem adható ilyen jog):

- Belső hálózat topológiáját érintő kérések
- Újraindítás/áramtalanítás
- Információ kérése a gépről, topológiáról
- Konzolkérelem
- Adattároló-behelyezési/csatlakoztatási kérelem
- Portmonitorozás-beállítások megváltoztatása
- Reverse DNS-kérelem az adott eszközre

- 6.) **újraindítás:** Újraindítási kérelmet fogadunk el tőle az adott eszközre.

Az adott ügyféltulajdonú eszközre, nem általunk üzemeltetett bérelt eszközre vonatkozó jogok (üzemeltetett vagy virtuális gépre nem adható ilyen jog):

- Újraindítás/áramtalanítás
- Információ kérése a gépről, topológiáról
- Adattároló-behelyezési/csatlakoztatási kérelem

- 7.) **mentés:** Adattároló-behelyezési/csatlakoztatási kérelmet fogadunk el tőle az adott ügyféltulajdonú eszközre (ha nem jár az eszköz burkolatának bontásával), nem általunk üzemeltetett bérelt eszközre (üzemeltetett vagy virtuális gépre nem adható ilyen jog).

A kapcsolattartók jogait természetesen figyelembe vesszük az általunk kezdeményezett kapcsolatfelvétel esetén is, tehát szerződést érintő, adminisztratív ügyekben egy teljes, vagy teljes (adminisztratív) jogú, technikai jellegű kérésekkel/kérdésekkel pedig először egy teljes (műszaki), fizikai stb. jogú kapcsolattartót fogunk keresni. Ennek további finomítása céljából a megjegyzés mezőben feltüntetetteket (pl. időtartamokra vagy még az általunk definiált jogoknál is speciálisabb engedélyekre való szűkítésre vonatkozó kérést) is rögzítjük rendszerünkben.

Az ügyfél eszközeivel, szolgáltatásával kapcsolatban bármilyen nem várt esemény miatt akár munkaidőn kívül is el kell tudnunk érni a megadott mobilszámokon legalább egy kapcsolattartót, és bizonyos szolgáltatások is a megadott mobilszám, e-mail cím helyességét feltételezik. Extrém esetben, ha – pl. a hálózatunkat, más ügyfelünk szolgáltatását veszélyeztető működés miatti megkeresésnél – nem érünk el kapcsolattartót, egy e-mail-es értesítés mellett a problémát okozó eszköz szolgáltatását felfüggeszthetjük a probléma elhárításáig.