

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.

Kapcsolattartók módosítását az alábbi csatornákon lehet kezdeményezni a megfelelő jogosultsággal rendelkező személy(ek)nek:

- <https://portal.adatpark.hu> oldal hibabejelentés pontjában
- e-mailen (rendszergazda@adatpark.hu) a hiánytalanul kitöltött kapcsolattartás-módosító kérelemmel.

Fontos! Kapcsolattartó módosítási kérés „teljes” vagy „teljes (adminisztratív) joggal rendelkező kapcsolattartó indíthat. Amennyiben olyan személy kér kapcsolattartó-módosítást, akinek A szolgáltató rendszere szerint nincsen „teljes” vagy „teljes (adminisztratív)” joga az érintett cégnél, kérelmét csak úgy tudja a Szolgáltató elfogadni, ha a kérelemhez aláírási címpéldányát is mellékelik.”

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

A kapcsolattartók jogai a következők lehetnek:

1.) teljes: A szolgáltatások paramétereit 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 mellékelik.

2.) teljes (adminisztratív): Annyiban különbözik a teljesétől, hogy technikai kérdésekkel egy másik, legalább fizikai jogú kapcsolattartót fogunk keresni, ha van ilyen.

3.) teljes (műszaki): Annyiban különbözik a teljesétől, 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
Konzolkérelem
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.

Az ügyfél eszközével, 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-mailes értesítés mellett a problémát okozó eszköz szolgáltatását felfüggeszthetjük a probléma elhárításáig.