

Anexa prestare servicii

Întreținerea și Gestionarea Serverelor

- 1.1.** Executorul prestează serviciul de Întreținerea și gestionarea serverelor și serviciilor tip software (în continuare – Serviciu), conform pachetului sau numărului de ore selectat de client. Serviciul presupune monitorizarea și gestionarea computerizată, automatizată a serverelor clientului, în scopul stabilirii încercărilor de atacare a serverului, flood, brute-force precum și a altor acțiuni ostile cu folosirea produselor program, a accesului neautorizat sau a deteriorării componentei informatice a serverelor, realizarea unui ansamblu de măsuri informatice de sporire a securității infrastructurii computerizate de rețea a Clientului, contra accesului neautorizat, a altor acțiuni ostile, cu scopul prevenirii ieșirii neautorizate a pachetelor de date din rețea și a asigurării confidențialității, funcționalității și integrității rețelei și serviciilor active cu comunicarea către Client a acestei informații.
- 1.2.** Serviciul presupune gestionarea și consolidarea securității infrastructurii de rețea și a echipamentului digital a Clientului, în baza studierii și scanării, prin luarea unor măsuri informatice diverse, cum ar fi: elaborarea politicii globale a securității de rețea, stabilirea protecțiilor tip „FIREWALL”, „ACL”, filtrare trafic și pachete de date.
- 1.3.** Clientul se obligă să pună la dispoziția Executorului informația despre infrastructura și echipamentul digital de rețea, necesară pentru realizarea măsurilor de asigurare a securității și gestionării acesteia.
- 1.4.** Serviciul nu se extinde asupra componente fizice hardware a serverului.
- 1.5.** Caracteristica și lista de Serviciului este indicată în termenii și condițiile de la prezenta anexă. Metodele monitorizării, gestionării și periodicitatea prezentării rapoartelor către client se vor indica în comanda de prestare a Serviciului, sau prin intermediul Service Site, Email sau alte căi de comunicare acceptate de ambele părți.
- 1.6.** După finalizarea Serviciului, Executorul va purta răspundere pentru securitatea infrastructurii de rețea, echipamentului digital, servere și conexe cu condiția acceptării de către client a tuturor măsurilor propuse de Executor pentru asigurarea securității și neintroducerea modificărilor, neaprobat în prealabil de Executor în scris. Modificările menționate în prezentul punct includ atât componenta informatică a infrastructurii de rețea, cât și configurația ei fizică, echipamentul digital, servere sau alt echipament tangent direct sau indirect.
- 1.7.** Executorul nu poartă răspundere pentru invadarea infrastructurii de rețea și pentru prejudiciile clientului legate de aceasta, dacă o asemenea invadare vine din partea angajaților sau reprezentanților clientului, care au avut acces la coduri de acces, parole, rapoartele Executorului, conform prezentelor Condiții, sau la altă informație internă, legată de măsurile luate pentru asigurarea securității infrastructurii de rețea, echipamentelor digitale, serverelor clientului.
- 1.8.** Rapoartele Executorului vor fi prezentate clientului în formă scrisă și/sau electronică, pe purtători de informație corespunzător sau prin intermediul poștei electronice. Periodicitatea prezentării rapoartelor se indică în comandă. În același timp, Executorul va prezenta Clientului raport la orice încercare fixată de spargere sau deteriorare a serverului Clientului. Executorul este în drept să includă în raport și anumite soluții pentru problemele de securitate depistate, însă aceasta nu este o obligație a Executorului.
- 1.9.** Serviciul prestat de Executor se întemeiază pe starea lucrurilor în sfera respectivă la momentul prestării acestuia. Executorul nu va purta răspundere pentru violarea securității rețelei Clientului, în rezultatul folosirii mijloacelor și procedeeleor, care s-au răspândit după prestarea Serviciului și sunt esențial noi în raport cu starea lucrurilor și realizările în această sferă la momentul prestării Serviciului.
- 1.10.** Perioada de decontare pentru Serviciu este lunară. Plata se efectuează de Client în avans pentru întreaga perioadă de decontare.
- 1.11.** Executorul poate suspenda prestarea Serviciului în perioada necesară pentru efectuarea lucrărilor regulamentare la echipamente, cu notificarea prealabilă a Clientului conform Contractului. Timpul total de inaccesibilitate a Serviciului, legat de lucrările regulamentare, în perioada de decontare nu trebuie să depășească 60 de minute.
- 1.12.** La prestarea Serviciului sunt posibile întreruperi temporare, legate de situațiile de avarie la liniile de comunicații ale datelor Executorului. În asemenea cazuri, Executorul va depune toate eforturile posibile pentru o remediere cât mai rapidă a deranjamentelor apărute. În cazul în care remedierea deranjamentelor se află sub controlul Executorului, se va considera drept termen rezonabil de remediere termenul de 8 ore după stabilirea existenței deranjamentului, în timpul de lucru obișnuit. Remedierea deranjamentului în acest termen nu se va considera încălcare a Contractului de către Executor. Răspunderea Executorului nu se extinde asupra prejudiciului, cauzat Clientului, prin atacarea și deteriorarea serverelor Clientului de către terți, inclusiv orice pierderi de venit, întreruperi în funcționare, pierdere a informației, cauzate prin atacarea serverelor Clientului, alte acțiuni ostile cu folosirea produselor program, prin acces neautorizat sau deteriorare a componente informatice a serverelor Clientului.

Termeni și condițiile serviciul Întreținerea și Gestionarea Serverelor

Termeni

SERVER – este serviciul prin care se oferă Clientului echipamentul (server fizic dedicat) Executorului, care este instalat pe platforma tehnologică cu oferirea electricității fără întrerupere și accesului la rețeaua Internet pentru utilizarea lui ulterioară de către Client.

ADRESĂ IP – cod unic tehnic, care permite identificarea fiecărei componente din rețeaua Internet.

RUTARE - set de instrumente hardware și software care oferă Clientului acces la Internet.

INTERNET - un sistem digital de schimb al informațiilor la nivel mondial, cu legături logice din spațiu de IP adrese global, care se bazează pe protocolul Internet, definit de standardele internaționale.

HARDWARE - server, sistem informatic, care oferă o conexiune sau acces de la distanță pentru schimbul sau obținerea de informații, precum și prelucrarea datelor cu caracter digital.

TRAFIC - cantitatea de date care trec prin server pentru o anumită perioadă de timp.

ACCES NEAUTORIZAT - acțiunile utilizatorului de Internet, care vizează accesul neautorizat la resurse, distrugerea sau modificarea de software sau date care nu aparțin utilizatorului, fără acordul administratorului resursei date.

Politica de răspundere și SLA

Clientul este de acord și înțelege că iHost nu va fi răspunzător pentru niciun fel de daune, inclusiv pierderi de profit, date sau alte pierderi intangibile. Nu ne asumăm responsabilitatea în cazul în care un server este piratat, exploatat sau în orice alt mod este deteriorat din cauza acțiunilor clientului sau ale terților. Ne rezervăm dreptul de a refuza serviciile de gestionare, în cazul în care clientul, personalul clienților sau orice persoană care le-a permis accesul la server perturbă funcționarea corectă a serverului. Aceasta include toate programele software și configurațiile.

Dacă aveți nevoie de asistență sau consultații tehnice, vă rugăm să informați imediat inginerii sau asistența iHost.

- **iHost garantează că serviciile vor fi furnizate în timp util și profesional.**
- **iHost va oferi asistență de cel mai bun efort în orice moment.**
- **Clientul înțelege că gestionarea serverului are loc conform sarcinilor programate.**

Serviciile de întreținere și gestionare a serverelor oferite de iHost vor include suport pentru următoarele pachete software și aplicații în mod implicit:

- CentOS / CloudLinux / Debian / Ubuntu / Windows
- NGINX / Apache / Litespeed / IIS
- Varnish / SQUID / 3proxy / HAproxy
- Exim / Postfix / Qmail
- Dovecot / Pigeonhole / Sieve filtering
- SpamAssassin / Majordomo / Greylistd
- MySQL / MariaDB / PostgreSQL
- PHP: PHP-CLI / PHP-CGI / PHP-FPM / PHP-FASTCGI, PECL
- Perl / Python / NodeJS
- Named (Bind) / PowerDNS / unbound / dnsmasq
- ProFTPD / PureFTPD / vsftpd
- iptables / CSF/LFD / ipfw2

Politica de Utilizare Loială

Suntem mândri să oferim timp de administrare nelimitat la un preț lunar redus cu abonament lunar dacă este specificat într-un pachet pe care l-ați selectat și le cerem clienților noștri să fie atenți la ceilalți. Dacă considerăm că cineva abuzează de acest lucru, la propria noastră discreție, ne rezervăm dreptul de a limita suma biletelor deschise simultan. Ne rezervăm dreptul, la discreția noastră, de a închide orice cont a cărui cantitate de timp administrat afectează negativ alți utilizatori.

În cazul în care clientul colectează/procesează date personale este responsabilitatea acestuia să se asigure că această colectare/procesare este conformă cu legislația în vigoare.

