



**COMTRADE
CLOUD**



Comtrade System Integration doo Beograd

USLOVI KORIŠĆENJA COMTRADE CLOUD USLUGE

Comtrade
1/15/2017

Sadržaj

Pravila za isporuku Comtrade Cloud usluge	3
Pravila za isporuku Cloud usluge obuhvataju sledeće:	3
Comtrade Cloud pravila o nivou usluge	3
Obezbeđivanje dostupnosti usluge	3
Ciljani nivo dostupnosti sistema u Comtrade Cloud uslugama.....	3
Definicija dostupnosti i trajanja neplaniranog prekida.....	4
Nadgledanje sistema	5
Nadgledane komponente	5
Klijentove alate za nadgledanje i testiranje	5
Automatizovani obim opterećenja servisa	5
Otpornost sistema.....	5
Strategija visoke dostupnosti Comtrade Cloud usluga	5
Redundantno napajanje i klimatizacija	6
Redundantna serverska infrastruktura	6
Redundantna mrežna infrastruktura.....	6
Redundantno skladištenje.....	7
Backup strategija Comtrade Cloud usluga	7
Comtrade Cloud pravila o bezbednosti.....	7
Korisnička enkripcija za eksterne konekcije	7
Razdvajanje u mrežama	7
Kontrola pristupa mreži	7
Propusni opseg i kašnjenje mreže	7
Mere bezbednosti	8
Kontrola pristupa sistemu i upravljanje lozinkama	8
Upravljanje podacima / zaštita podataka	8
Zaštita podataka	8
Uklanjanje podataka.....	9
Reagovanje na bezbednosni incident.....	9
Privatnost podataka.....	9

Usklađenost sa regulatornim telom	9
Comtrade Cloud pravila o podršci	10
Uslovi za Comtrade Cloud podršku	10
Naknade za podršku	10
Period podrške	10
Tehnički kontakti	10
Comtrade Cloud podrška	10
Comtrade Cloud sistemi za podršku klijentima	11
Portal za podršku Cloud klijentima	11
Telefonska i email podrška	11
Comtrade Cloud pravila o upravljanju promenama	11
Comtrade Cloud upravljanje promenama i održavanje	11
Hitno održavanje	12
Veće promene u okviru održavanja	12
Premeštaj data centra	12
Comtrade Cloud pravila o uslugama oporavka od katastrofe	12
Delokrug	12
Otpornost sistema	12
Oporavak od katastrofe	13
Ciljano trajanje oporavka	131
Ciljana tačka oporavka	13
Rekonstrukcija usluga	14
Testiranje plana	142
Comtrade Cloud pravila o obustavi i prekidu	15
Prekid Cloud usluga	15
Obustava zbog kršenja	15



Pravila za isporuku Comtrade Cloud usluge

Datum stupanja na snagu: 1. Septembar 2016.

Verzija 1.0

Comtrade Cloud usluge pružaju se u skladu sa uslovima iz Ugovora, porudžbenice i uslovima pružanja usluga koje su navedene u ovom dokumentu. Ovaj dokument ima za cilj da navede uslove pod kojima će Comtrade pružati Cloud servise. Comtrade se obavezuje da promene ovog dokumenta neće imati za posledicu promene u pravilima koje će dovesti do značajnijeg smanjenja nivoa učinka, bezbednosti ili dostupnosti Cloud usluga.

Cloud okruženje podrazumeva kombinaciju hardverskih i softverskih komponenti u vlasništvu Comtrade-a, kojima Comtrade upravlja i koji se nalaze u prostorijama

Comtrade-a.

Cloud usluge su osmišljene tako da budu dostupne 24h dnevno, 7 dana u nedelji, 365 dana godišnje, izuzev tokom trajanja perioda održavanja sistema i nadogradnje tehnologije, kao i u ostalim slučajevima navedenim u ugovoru, porudžbenici i ovim Pravilima za isporuku Cloud usluge.

Pravila za isporuku Cloud usluge obuhvataju sledeće:

1. Comtrade Cloud pravila o nivou usluge
2. Comtrade Cloud pravila o otpornosti sistema
3. Comtrade Cloud pravila o bezbednosti sistema
4. Comtrade Cloud pravila o podršci
5. Comtrade Cloud pravila o upravljanju promenama
6. Comtrade Cloud pravila o uslugama oporavka od katastrofe
7. Comtrade Cloud pravila o obustavi i prekidu

COMTRADE CLOUD PRAVILA O NIVOU USLUGE

Obezbeđivanje dostupnosti usluge

Dostupnost usluge počinje od trenutka kada Comtrade aktivira klijentovo Cloud okruženje tj. nakon potpisivanja ugovora između Comtrade-a i Klijenta za pružanje odgovarajuće Cloud usluge. Nakon uspostavljanja Cloud servisa Comtrade će održavati ciljani nivo dostupnosti usluga u skladu sa uslovima navedenim u nastavku ovih Pravila.

Ciljani nivo dostupnosti sistema u Comtrade Cloud uslugama

Comtrade se obavezuje da ciljani nivo dostupnosti sistema odnosno pružanja Cloud usluga iznosi 99,5% za period od jednog kalendarskog meseca, počev od trenutka aktiviranja Comtrade Cloud usluge.

DEFINICIJA DOSTUPNOSTI I TRAJANJA NEPLANIRANOG PREKIDA

Dostupnost usluge, znači da je Klijent omogućen da se uloguje i pristupi Comtrade Cloud uslugama u skladu sa odredbama koje su navedene u nastavku.

„Trajanje neplaniranog prekida“ označava bilo koji vremenski period u kom usluge nisu dostupne, ali ne obuhvata vremenski period u kom usluge ili bilo koja komponenta usluge nisu dostupne usled sledećeg:

- Otkaza ili degradacije usluge ili kvara koji je rezultat skripta, podataka, aplikacija, opreme, infrastrukture, softvera, testiranja probojnosti, testiranja usluge, ili korišćenja sredstava za praćenje koje usmerava i vrši Klijent;
- Planiranih prestanaka rada, zakazanih i najavljenih održavanja ili vremenskih okvira za održavanje, ili prestanaka rada koje je izvršio Comtrade na zahtev ili prema smernicama Klijenta radi održavanja, aktiviranja konfiguracija, backupova ili drugih svrha koje nalažu da usluga privremeno bude prevedena u oflajn režim;
- Prestanka rada koji je rezultat postupaka kompanije Comtrade na zahtev ili prema smernicama Klijenta;
- Nemogućnosti pristupa uslugama ili prestanaka rada uzrokovanih klijentovim ponašanjem, uključujući nemar ili kršenje bitnih klijentovih obaveza prema ugovoru, ili drugim okolnostima van kontrole kompanije Comtrade;
- Događaja koji su rezultat prekida ili gašenja usluga zbog okolnosti za koje Comtrade opravdano smatra da predstavljaju značajnu pretnju po normalno funkcionisanje usluga, operativne infrastrukture, objekta iz kog se usluge pružaju, pristupa ili integriteta Klijentovih podataka (npr. hakerski ili malver napad);
- Prestanak rada izvan kontrole Comtrade-a i/ili klijenta usled prirodne katastrofe, vremenske nepogode, požara, nuklearnog incidenta, elektromagnetnog pulsiranja, terorističkog akta, nereda, rata, podmetanja požara, pobune, nemira, oružanih sukoba bilo koje vrste, obustave rada, zatvaranja poslovnih prostorija, štrajkova, nestašica, odluke Vlade ili ograničenja (uključujući odbijanje ili otkazivanje bilo kog izvoza, uvoza ili druge dozvole), krađe, bankrota, kvara mašina, karantina, kvara na komunikacijama, nestanka struje, interneta ili telekomunikacija koji nisu prouzrokovani od strane Comtrade-a i/ili klijenta, epidemija, pandemija ili nekih drugih događaja izvan razumne kontrole Comtrade-a i drugih slučajeva više sile;
- Odsustva dostupnosti ili nesrazmerno dugog vremena potrebnog Klijentu da reaguje na incidente koji su prouzrokovani od strane samog Klijenta, odnosno njegovom krivicom (npr. u slučaju spamovanja, distribucije nelegalnog materijala, i sl. nelegalne aktivnosti Klijenta), odnosno drugim postupanjem Klijenta koje nije u skladu sa relevantnim pozitivnopravnim propisima, a koji nalažu Klijentovo učestvovanje radi identifikacije odnosno rešavanja izvora problema odnosno incidenta;
- Prestanka rada uzrokovanih kvarom ili oscilacijama u električnoj, priključnoj, mrežnoj ili telekomunikacionoj opremi ili vezama usled Klijentovog ponašanja ili okolnosti van kontrole kompanije Comtrade-a;
- Prestanka rada uzrokovanih administracijom sistema, komandama ili prenosom fajlova koje vrše Klijentovi korisnici ili predstavnici;
- Prestanka rada koji proističu iz Klijentove opreme, opreme trećih lica ili softverskih komponenta koje nisu pod isključivom kontrolom kompanije Comtrade.

Nadgledanje sistema

Comtrade koristi različite softverske alate za nadgledanje dostupnosti zakupljene Comtrade Cloud usluge i funkcionisanja Comtrade Cloud infrastrukture. Nadgledanje se izvršava 24x7x365 na godišnjem nivou.

Nadgledane komponente

Comtrade će nadgledati uslužnu infrastrukturu i po potrebi kreirati upozorenja za CPU, memoriju, skladišni prostor i mrežne komponente. Comtrade će blagovremeno obavještavati Klijenta i po potrebi slati upozorenja u slučaju odstupanja od postavljenih granica u načinu i količini korišćenja Cloud usluga.

Klijentove alatke za nadgledanje i testiranje

Zbog potencijalnog nepovoljnog dejstva na učinak i dostupnost usluga, Klijent ne sme koristiti sopstvene alatke za nadgledanje ili testiranje, uključujući automatizovane korisničke interfejsa i konekcije za web usluge koji se odnose na neku od Comtrade Cloud usluga. Comtrade zadržava pravo da odstrani ili onemogući pristup bilo kojoj alatki koja krši unapred navedena ograničenja, bez ikakvih obaveza prema Klijentu.

Automatizovani obim opterećenja servisa

Klijent ne sme da koristi niti da dozvoli korišćenje alatki za skrejping (izvlačenje) podataka ili tehnologija za prikupljanje podataka dostupnih širom korisničkog interfejsa Comtrade Cloud usluga bez izričitog pismenog odobrenja kompanije Comtrade.

OTPORNOST SISTEMA

Otpornost i backup-ovi opisani u ovim Uslovima odnose se samo na Comtrade Cloud usluge. Klijent je isključivo odgovoran za izradu sopstvenog plana poslovnog kontinuiteta, kako bi osigurao kontinuitet sopstvenih operacija u slučaju katastrofe, kao i za backup i oporavak softvera koje nije proizveo ili pružio Comtrade kroz cloud uslugu definisanu sa Klijentom, osim ukoliko konkretnom porudžbenicom nije drugačije određeno.

Strategija visoke dostupnosti Comtrade Cloud usluga

Za kontinuitet poslovanja u slučaju incidenta koji utiče na Comtrade Cloud usluge, Comtrade koristi servise na redundantnoj kompjuterskoj infrastrukturi. Comtrade data centri poseduju redundantne komponente i napajanje sa rezervnim generatorima koji pomažu održavanju raspoloživosti resursa data centra u slučaju incidenta, kao što je opisano u daljem tekstu.



Redundantno napajanje i klimatizacija

Projekat infrastrukture obuhvata snabdevanje data centra redundantnim napajanjem i distribuciju redundantnog napajanja za data centar i rack ormane u data centru. Data centar je izgrađen i pruža usluge po Tier 3 standardu.

Napajanje Data Centra vrši se iz postojećeg dizel električnog agregata DEA koji je povezan na gradsku mrežu preko zasebne trafo stanice koja je obezbeđena od strane EPS samo za potrebe snabdevanja električnom energijom poslovnog centra Comtrade-a. Napojni kabal dolazi do glavnog razvodnog ormara GRO-DC. Iz GRO-DC se napajaju GRO-UPS (Redudantni UPS Sistemi), a iz UPS Sistema dalje REK ormari, redudantni klima ormari kao i sistem protivpožarne zaštite, sistemi za nadzor i rasveta. Napajanje GRO-UPS je omogućeno i sa UPS uređaja, a i direktno iz GRO-DC preko izbornog prekidača. Ovo je mera se uvodi u slučaju otkazivanja UPS uređaja ili potrebe za njegovim servisiranjem. Kapacitet postojećeg agregata DEA obezbeđuje dovoljno električne energije za kritična opterećenja celokupnog Data Centra za sve vreme trajanja prekida napajanja, pri čemu je obezbeđena N+1 redudantnost.

Komponente za hlađenje data centra su takođe redudantne. Svi elementi sistema za klimatizaciju, klima ormari i kondezatori predviđeni su sa redundancom od minimum (N+1). Rad uređaja je 365 dana godišnje i 24 sata dnevno. Svaki klima orman poseduje svoj senzor temperature i relativne vlage, zaprljanosti filtera i prisustva vlage u prostoru ispod duplog poda itd. Režim rada Data Centra je non-stop u toku cele godine, te iziskuje permanentno hlađenje, odnosno klimatizaciju prostorije. Klima ormari su povezani preko svojih upravljačkih jedinica jedan sa drugim u tzv »LAN« mrežu. Ovo povezivanje omogućava da njihove upravljačke jedinice komuniciraju i da se uređaji izmenjuju u radu na programirani vremenski interval.

Ukoliko dođe do ispada iz rada jedne ili više jedinica ili prekida napajanja jedne ili više jedinice preuzimaju na sebe dodatno opterećenje. Svi parametri kao što su protok vazduha, rashladni kapacitet, buka su optimizirani u svakoj jedinici.

Redundantna serverska infrastruktura

Serverska infrastruktura Comtrade Cloud servisa sastoji se od višestrukog broja fizičkih servera nad kojima se izvršavaju klijentski servisi. Redundantnost serverske infrastrukture se postiže na nivou fizičkog servera odnosno hypervisora ili na nivou aplikacije koja se štiti (ukoliko je primenjivo).

Redundantna mrežna infrastruktura

Topologija računarske mreže za Cloud infrastrukturu obuhvata redundantne linkove različitih Internet provajdera, kao i duplirane/redudantne firewall i router uređaje koji obezbeđuju neprekidno pružanje servisa u slučaju otkaza jednog od njih. Comtrade mrežna infrastruktura u Data centrima se sastoji od više međusobno izolovanih mreža koje se koriste za isporuku Cloud usluga Comtrade Cloud Klijentima.

U tehnologijama umrežavanja upotrebljen je slojevit pristup osmišljen tako da su Klijentski podaci zaštićeni na svim nivoima OSI modela mrežnog saobraćaja.

Redundantno skladištenje

Podaci iz Comtrade Cloud usluga nalaze se u konfiguracijama sa redundantnim skladišnim prostorom sa zaštitom od otkaza pojedinačnog diska ili niza.

Backup strategija Comtrade Cloud usluga

Kao podršku praksi za oporavak Comtrade Cloud-a od katastrofe Comtrade vrši periodični backup podataka u Klijentovih Cloud usluga isključivo za korišćenje od strane kompanije Comtrade, kako bi se na najmanju meru sveo gubitak podataka u slučaju katastrofe. Backup se čuva onlajn odnosno oflajn u periodu od najmanje 3 dana nakon dana kreiranja backupa. Comtrade obično ne vrši ažuriranje, unos, brisanje ili rekonstrukciju Klijentovih podataka umesto Klijenta. Međutim, kao izuzetak, i uz pismeno odobrenje i dodatnu naknadu, Comtrade može pružiti pomoć Klijentu u rekonstruisanju podataka koje je Klijent možda izgubio kao rezultat sopstvenih postupaka.

COMTRADE CLOUD PRAVILA O BEZBEDNOSTI

Korisnička enkripcija za eksterne konekcije

Za pristup Comtrade Cloud servisima, koristi se enkriptovan saobraćaj. Comtrade ne odgovara za enkripciju saobraćaja na nivou korisničkih servisa.

Razdvajanje u mrežama

Comtrade Data centri sadrže izolovane mreže koje se koriste za isporuku Cloud usluga Comtrade Cloud klijentima. U tehnologijama umrežavanja upotrebljen je slojevit pristup osmišljen tako da zaštiti klijentove podatke u fizičkom sloju, kao i u sloju veze podataka, mreže, transporta i programa.

Kontrola pristupa mreži

Autentifikacija, autorizacija i nalozi implementiraju se kroz standardne bezbednosne mehanizme projektovane tako da obezbede da samo odobrene operacije i inženjeri za podršku imaju pristup sistemima.

Propusni opseg i kašnjenje mreže

Comtrade nije odgovoran za klijentovu mrežnu konekciju ili za teškoće ili probleme koje proističu iz klijentove mrežne konekcije ili su povezani sa njom (npr. pitanja propusnog opsega, preterano kašnjenje, privremen prekid na mreži), ili ih je uzrokovao internet. Comtrade prati rad svoje mrežne infrastrukture i radiće na rešavanju internih problema koji mogu uticati na dostupnost.



Mere bezbednosti

Comtrade obezbeđuje osigurane informatičke prostore kako za lokacije kancelarija tako i za Cloud infrastrukturu. Zajedničke kontrole kancelarijskih lokacija i ko-lokacija/data centara obuhvataju sledeće:

- Fizički pristup zahteva ovlašćenje i pod nadzorom je.
- Svako u osiguranom prostoru mora na vidljivom mestu nositi zvaničnu identifikaciju.
- Posetioci se moraju potpisati u registar posetilaca i ne mogu se kretati po prostorijama bez pratnje odnosno nadzora.
- Posedovanje ključeva/kartica za pristup i mogućnosti pristupa lokacijama su pod nadzorom. Osoblje koje prekine zaposlenje kod kompanije Comtrade mora da vrati ključeve/kartice.

Dodatne fizičke mere bezbednosti prisutne su za sve Comtrade Cloud data centre, što trenutno obuhvata na primer sledeće mere bezbednosti:

- Prostorije su pod video nadzorom.
- Ulaz je zaštićen fizičkim barijerama projektovanim tako da spreče neovlašćen pristup vozila.
- Ulaze 24 časa dnevno, 365 dana godišnje kontrolišu čuvari koji vrše vizuelno utvrđivanje identiteta i služe kao pratnja posetiocima.

Kontrola pristupa sistemu i upravljanje lozinkama

Pristup Comtrade Cloud sistemima kontroliše se ograničavanjem pristupa isključivo na ovlašćeno osoblje. Comtrade sprovodi stroga pravila u pogledu lozinki za komponente infrastrukture i sisteme za upravljanje Cloud-om koji se koriste za rad sa Comtrade Cloud okruženjem. Ovo uključuje minimalnu dužinu lozinke, složenost lozinke i redovne promene lozinke. Snažne lozinke ili autentifikacija sa više faktora koriste se kroz čitavu infrastrukturu kako bi se smanjio rizik od neovlašćenog upada korišćenjem korisničkih naloga.

Klijent će biti odgovoran za svu administraciju krajnjih korisnika u okviru svog cloud okruženja. Comtrade ne upravlja nalogima Klijentovih krajnjih korisnika.

Upravljenje podacima / zaštita podataka

U toku korišćenja Comtrade Cloud usluga, klijenti će zadržati kontrolu i odgovornost za upravljanje podacima koji se nalaze u Cloud okruženju. Klijentski podaci su podaci učitani ili kreirani za upotrebu u okviru Comtrade Cloud usluge.

Zaštita podataka

Comtrade Cloud nudi nekoliko standardnih tehnologija šifrovanja i opcija za zaštitu podataka, u zavisnosti od konkretne Cloud usluge, u tranzitu ili u mirovanju. Za mrežni prenos, klijenti mogu izabrati da koriste VPN da bi zaštitili svoje podatke u prenosu kroz javne mreže.

Uklanjanje podataka

Po prestanku pružanja usluga (kao što je to opisano u Comtrade Cloud pravilima o obustavi i prekidu) ili na zahtev klijenta, Comtrade će izbrisati podatke koji se u Cloud okruženju nalaze na način koji će osigurati da im se realno ne može pristupiti niti se oni pročitati, ukoliko ne postoji zakonska obaveza koja obavezuje Comtrade, odnosno koja sprečava Comtrade da obriše podatke ili delove podataka.

Reagovanje na bezbednosni incident

Comtrade evaluira i reaguje na incidente koji bude sumnju u neovlašćeni pristup ili rukovanje klijentovim podacima, Comtrade će obavestiti klijenta i saradivati sa klijentom i odgovarajućim tehničkim timovima, kao i sa izvršnim organima gde je to potrebno, kako bi se reagovalo na incident. Cilj reakcije na incident biće ponovno uspostavljanje poverljivosti, integriteta i dostupnosti klijentovog okruženja, kao i utvrđivanje osnovnih uzroka i koraka na otklanjanju.

Privatnost podataka

Comtrade *Ugovor o pružanju Cloud usluga* definiše način na koji Comtrade tretira lične podatke koji se nalaze u Comtrade cloud okruženju i kojima Comtrade može imati pristup u vezi sa pružanjem Cloud usluga.

Usklađenost sa regulatornim telom

Comtrade Cloud usluge u skladu su sa bezbednosnim kontrolama ISO (Međunarodne organizacije za standardizaciju) br. 27001:2013, ISO 9001:2015, kao i tekućim Zakonima Republike Srbije.

Interne kontrole Comtrade Cloud usluga podležu periodičnom testiranju od strane eksternih revizorskih organizacija. Revizorske izveštaje o Comtrade Cloud uslugama periodično objavljuju eksterni revizori kompanije Comtrade, iako izveštaji možda nisu uvek dostupni za sve usluge.

Klijent ostaje isključivo odgovoran za svoju usklađenost sa zakonskim propisima prilikom korišćenja bilo koje Comtrade Cloud usluge. Klijent mora upoznati Comtrade sa svim tehničkim zahtevima koji su rezultat njegovih zakonskih obaveza pre potpisivanja ugovora. Dodatne sertifikacije i usaglašenost sa konkretnim zakonskim okvirima u sklopu Comtrade Cloud usluga mogu biti dostupne uz dodatnu naknadu. Klijent ne sme dostavljati kompaniji Comtrade informacije koje se tiču zdravstvenog stanja, platnih kartica ili drugih osetljivih ličnih informacija koje zahtevaju konkretne zakonske, pravne ili poslovne bezbednosne obaveze za obradu takvih podataka. Međutim, tamo gde je to dostupno za određene Cloud usluge, Comtrade može klijentima ponuditi kupovinu dodatnih usluga osmišljenih za obradu regulisanih podataka u uslužnom okruženju. Takve dodatne usluge nisu dostupne za sve Cloud usluge.



COMTRADE CLOUD PRAVILA O PODRŠCI

Podrška opisana u ovim Pravilima o Cloud podršci odnosi se samo na Comtrade Cloud usluge i obezbeđuje je Comtrade u sklopu takvih usluga, a u skladu sa porudžbenicom.

Uslovi za Comtrade Cloud podršku

Naknade za podršku

Naknade koje Klijent plaća za ponudu Comtrade Cloud usluga prema narudžbenici uključuju i podršku opisanu u ovim Pravilima o Comtrade Cloud podršci. Dodatne naknade se mogu zaračunati za dodatne ponuđene Comtrade usluge podrške koje Klijent kupi.

Period podrške

Comtrade Cloud podrška postaje dostupna na dan početka pružanja usluge, a završava se po isteku ili prekidu Cloud usluga u skladu sa narudžbenicom („Period podrške“). Comtrade nije obavezan da pruža podršku opisanu u ovim Pravilima o podršci nakon isteka perioda podrške.

Tehnički kontakti

Klijentovi tehnički kontakti predstavljaju jedine veze između Klijenta i kompanije Comtrade za Comtrade Cloud usluge podrške. Prilikom podnošenja zahteva u vezi sa uslugama, klijentov tehnički kontakt treba da poseduje osnovno razumevanje nastalog problema i sposobnost reprodukovanja problema radi pružanja pomoći kompaniji Comtrade u dijagnostikovanju i trijaži problema. Da bi se izbegli prekidi u uslugama podrške, klijent mora obavestiti u najkraćem roku Comtrade svaki put kada se promeni osoba ovlašćena za tehnički kontakt.

Comtrade Cloud podrška

Usluge podrške za Comtrade Cloud su sledeće:

- Dijagnostikovanje problema ili poteškoća sa Comtrade Cloud uslugama
- Razumni trud na rešavanju prijavljenih grešaka koje se mogu verifikovati u Comtrade Cloud uslugama, tako da one funkcionišu u svim bitnim aspektima
- Podrška u tehničkim zahtevima u vezi sa uslugama, shodno Ugovoru
- Non-stop pristup Portalu za podršku Cloud klijentima koji definiše Comtrade i podrška za evidentiranje zahteva u vezi sa uslugama
- Pomoć ne-tehničkom korisničkom servisu tokom uobičajenog radnog vremena kompanije Comtrade (9:00 do 17:00) po lokalnom vremenu.

Comtrade Cloud sistemi za podršku klijentima

Portal za podršku Cloud klijentima

U sklopu Comtrade Cloud ponude koju je Klijent kupio u skladu sa narudžbenicom, Comtrade obezbeđuje Podršku klijentima za Cloud uslugu kroz Portal za podršku Cloud klijentima namenjen toj Cloud usluzi. Pristup Portalu za podršku Cloud klijentima ograničen je na Klijentove imenovane tehničke kontakte i ostale autorizovane korisnike Cloud usluga.

Telefonska i email podrška

Klijentovi tehnički kontakti mogu pristupiti telefonskoj podršci koju pružaju operateri na brojevima telefona, a kontakt informacije se mogu naći na web sajtu Comtrade podrške: <http://www.comtradeintegration.com/contacts/>. Klijentu je na raspolaganju i email podrška preko email adrese support@comtradecloud.com.

COMTRADE CLOUD PRAVILA O UPRAVLJANJU PROMENAMA

Comtrade Cloud upravljanje promenama i održavanje

Comtrade Cloud operacije vrše promene na infrastrukturi Cloud hardvera, operativnom softveru, softveru proizvoda i pratećeg aplikativnog softvera radi održavanja operativne stabilnosti, dostupnosti, bezbednosti, učinka i aktuelnosti Comtrade Cloud-a. Comtrade se pridržava formalnih procedura za upravljanje promenama kako bi obezbedio neophodne preglede, testiranje i odobrenje promena pre primene u Comtrade Cloud okruženje.

Promene izvršene kroz procedure upravljanja promenama obuhvataju aktivnosti održavanja sistema i usluga, nadogradnje i ažuriranja, i promene specifične za Klijenta. Comtrade Cloud procedure za upravljanje promenama osmišljene su tako da na najmanju meru svedu prekide u uslugama tokom implementacije promena.

Comtrade rezerviše konkretne periode održavanja za promene koje mogu zahtevati da Cloud usluga bude nedostupna tokom trajanja održavanja. Comtrade radi na tome da obezbedi da se procedure za upravljanje promenama vrše u zakazanim vremenskim okvirima za održavanje, pri čemu se uzimaju u obzir periodi niskog saobraćaja.

Comtrade će raditi na tome da obezbedi prethodno obaveštavanje o modifikacijama standardnog rasporeda za period održavanja. Za promene i ažuriranja prilagođena Klijentu, tamo gde je to moguće, Comtrade će raditi na tome da koordiniše periode za održavanje sa Klijentom.

Kod promena za koje se očekuje da će uzrokovati prekid u uslugama, Comtrade će raditi na tome da obezbedi prethodno obaveštavanje o očekivanom dejstvu. Trajanje perioda održavanja za planirano održavanje ne ulazi u obračun Trajanja neplaniranog prestanka rada u mesečnom mernom periodu za Nivo dostupnosti. Comtrade ulaže komercijalno opravdani trud da svede na najmanju moguću meru korišćenje ovih rezervisanih perioda održavanja i trajanje održavanja koje uzrokuje prekide u uslugama.

Hitno održavanje

Comtrade će periodično potencijalno morati da vrši hitno održavanje kako bi zaštitio bezbednost, učinak, dostupnost ili stabilnost Comtrade Cloud okruženja. Hitno održavanje može uključivati zakrpe u programu odnosno održavanje osnovnog sistema, prema potrebi. Comtrade radi na tome da na najmanju moguću meru svede primenu hitnog održavanja, i radiće na tome da pre svakog hitnog održavanja koje zahteva prekid u uslugama dostavi obaveštenje o tome 24 časa unapred.

Veće promene u okviru održavanja

Kao pomoć u obezbeđivanju neprestane stabilnosti, dostupnosti, bezbednosti i performansi Cloud usluga, Comtrade zadržava pravo da vrši veće promene na svojoj hardverskoj infrastrukturi, operativnom softveru, softveru aplikacija i pomoćnom softveru aplikacija pod svojom kontrolom, ne više od dvaput u toku kalendarske godine. Svaka takva promena se smatra zakazanim održavanjem i može uzrokovati nedostupnost Cloud usluga u trajanju od najviše 24 časa. Svaka takva promena ciljana je tako da se dogodi istovremeno sa zakazanim periodom održavanja. Comtrade će raditi na tome da očekivanu nedostupnost najavi i do 60 dana unapred.

Premeštaj data centra

Comtrade može da premešta usluge koje pruža Klijentu u druge proizvodne data centre i o tome će Comtrade dostaviti obaveštenje Klijentu najmanje 30 dana unapred, osim u slučaju katastrofe, kada se primenjuje plan oporavka od katastrofe.

Comtrade Cloud pravila o uslugama oporavka od katastrofe

Delokrug

Ova Pravila odnose se samo na Klijentove usluge u okviru Comtrade Cloud-a.

Aktivnosti opisane u ovim Uslovima ne odnose se na Klijentov sopstveni oporavak od katastrofe, kontinuitet poslovanja ili backup planove ili aktivnosti, a Klijent je odgovoran za arhiviranje i rekonstruisanje svih softvera koje nije proizveo Comtrade.

Svrha Usluga oporavka od katastrofe je da obezbede mogućnost rekonstrukcije usluga u slučaju veće katastrofe, ako je Comtrade tako okarakteriše, koja je dovela do gubitka data centra i nedostupnosti odgovarajuće usluge.

Za potrebe ovih Pravila, „katastrofa“ označava neplaniran događaj ili poteškoću koja uzrokuje potpuni gubitak pristupa lokaciji koja se koristi za pružanje Comtrade Cloud usluga, tako da Klijentovo Cloud okruženje na lokaciji nije dostupno.

Otpornost sistema

Comtrade Cloud usluge pružaju infrastrukturu koja sadrži sveobuhvatnu strategiju backup-a podataka. Comtrade Cloud obuhvata redundantne mogućnosti kao što su izvori

napajanja, rashladni sistemi, telekomunikacijske usluge, umrežavanje, aplikativni domeni, skladištenje podataka, fizički i virtuelni serveri.

Comtrade će započeti plan oporavka od katastrofe prema ovim Uslovima po objavljivanju katastrofe, i težiće da oporavi proizvodne podatke i uloži razumne napore u ponovno uspostavljanje produkcijskog okruženja. Backup-ovi su namenjeni isključivo za upotrebu kompanije Comtrade u slučaju katastrofe.

Oporavak od katastrofe

Comtrade posle katastrofe obezbeđuje oporavak i rekonstrukciju svojih proizvodnih Cloud usluga u najskorije dostupno stanje.

Comtrade je oformio alternativne lokacije Cloud okruženja koje omogućuju punu operativnu sposobnost u slučaju gubitka usluge na lokaciji. Comtrade održava Plan oporavka od katastrofe koji opisuje procedure za rekonstrukciju.

Operacije oporavka od katastrofe odnose se na fizički gubitak infrastrukture u Comtrade objektima. Comtrade zadržava pravo da odredi kada će aktivirati Plan oporavka od katastrofe. Tokom sprovođenja Plana oporavka od katastrofe, Comtrade Klijentima dostavlja redovna obaveštenja o statusu.

Ciljano trajanje oporavka¹

Ciljano trajanje oporavka (RTO) predstavlja cilj kompanije Comtrade u smislu maksimalnog perioda između odluke kompanije Comtrade da aktivira procese oporavka u skladu sa ovim Pravilima radi premošćenja otkaza usluga i prelaska na alternativnu lokaciju usled progla

ene katastrofe, kao i tačku na kojoj Klijent može da nastavi proizvodne operacije u rezervnom proizvodnom okruženju. Ukoliko se odluka o premošćenju otkaza donese u toku perioda trajanja nekog procesa nadogradnje, RTO će biti produžen tako da obuhvati i vreme potrebno za dovršenje nadogradnje. RTO iznosi najmanje 12 časova od objavljivanja katastrofe.

Ciljana tačka oporavka

Ciljana tačka oporavka (RPO) predstavlja cilj kompanije Comtrade za maksimalnu moguću dužinu perioda u toku kog podaci mogu biti izgubljeni, u slučaju katastrofe. RPO iznosi najviše 24 sata od nastanka katastrofe, izuzimajući bilo kakve unose podataka koji su možda bili u toku kada je došlo do katastrofe.

¹ Opisani RTO i RPO ne odnose se na Klijentova prilagođavanja koja zavise od eksternih komponenata ili softvera trećih lica. U toku aktivnog trajanja premošćivanja otkaza, popravke koje nisu od suštinskog značaja i zahtevi za proširenja neće biti podržani. Klijent će biti isključivo odgovoran za probleme koji proisteknu iz softvera trećih lica i prilagođavanja Comtrade programa i uslugama.

Rekonstrukcija usluga

Ova Pravila identifikuju svrhu i delokrug Plana oporavka od katastrofe, uloge i odgovornosti, posvećenost menadžmenta, koordinaciju među subjektima unutar organizacije, i usklađenost. Plan dokumentuje procedure za rekonstrukciju Cloud usluge u slučaju katastrofe.

Comtrade je posvećen tome da na minimum svede trajanje prekida uzrokovano katastrofama ili kvarovima na opremi. Kao izraz ove posvećenosti, Comtrade poseduje plan oporavka poslovanja Cloud okruženja od katastrofe za blagovremeni oporavak i rekonstrukciju Comtrade operacija.

Ciljevi Plana oporavka od katastrofe

Slede ciljevi Comtrade Plana oporavka od katastrofe za Comtrade Cloud usluge:

- U hitnim slučajevima, glavni prioritet i cilj za Comtrade je zdravlje i bezbednost ljudi.
- Maksimalno povećanje efektivnosti operacija za nepredviđene slučajeve kroz utvrđeni Plan oporavka od katastrofe koji se sastoji iz sledećih faza:
 - Faza 1 - Faza autorizacije pokretanja oporavka od katastrofe - radi detektovanja prekida ili otkaza usluga na lokaciji, i utvrđivanja obima štete i aktiviranja plana.
 - Faza 2 - Faza oporavka - rekonstrukcija privremenih IT operacija na alternativnoj lokaciji.
 - Faza 3 - Faza rekonstrukcije - rekonstrukcija kapaciteta za obradu i nastavak operacija na lokaciji.
- Identifikovanje aktivnosti, resursa i procedura za ispunjavanje zahteva u pogledu obrade tokom produženog zastoja.
- Dodela odgovornosti odgovarajućem osoblju i obezbeđivanje smernica za oporavak, tokom produženog zastoja.
- Obezbeđivanje koordinacije sa drugim osobljem odgovornim za strategije planiranja oporavka od katastrofe. Obezbeđivanje koordinacije sa eksternim tačkama dodira, eksternim pružaocima usluga i izvršenje ovog plana.

Testiranje plana

Plan oporavka od katastrofe Cloud usluga se testira, kao praktična vežba ili kao teorijska vežba, na godišnjem nivou. Testovi se koriste za obuku osoblja i koordinišu se sa celokupnim osobljem odgovornim za planiranje i rad u nepredviđenim slučajevima. Testovi verifikuju da se onlajn backup može oporaviti, a da su procedure za premeštaj neke usluge na alternativnu lokaciju za obradu adekvatne i efektivne. Rezultati testiranja koriste se za unapređivanje procesa i pokretanje korektivnih akcija.



COMTRADE CLOUD PRAVILA O OBUSTAVI I PREKIDU

Prekid Cloud usluga

Prilikom prekida ili isteka usluga prema narudžbenici ili na Klijentov zahtev, Comtrade će obrisati ili na neki drugi način učiniti nedostupnim proizvodna okruženja i podatke koji se nalaze u njima na način osmišljen tako da onemogući pristup ili čitanje, ukoliko ne postoji zakonska obaveza koja Comtrade sprečava da obriše celokupna okruženja ili njihove delove.

U periodu do najviše 15 dana nakon prekida ili isteka usluga prema narudžbenici, Comtrade će Klijentu staviti na raspolaganje proizvodne podatke kako bi Klijent mogao da ih preuzme. Comtrade nema obavezu zadržavanja podataka za potrebe Klijenta nakon ovog 15-dnevnog perioda posle prekida. Identifikatori za podršku Comtrade klijentima biće ukinuti po isteku 15-dnevnog perioda, a Comtrade će ukloniti ili učiniti nedostupnim Klijentove podatke u okviru usluge.

Pilot okruženja Comtrade Cloud usluga podležu istim pravilima o prekidu usluga kao i normalna proizvodna okruženja.

Prilikom prekida usluga, u slučaju da je Klijentu potrebna pomoć kompanije Comtrade kako bi ostvario pristup Comtrade bezbednom serveru radi preuzimanja svojih proizvodnih podataka, Klijent mora sastaviti zahtev na Portalu za podršku Cloud klijentima koji se bavi ovom uslugom.

U sklopu procesa prekida usluga, Comtrade će staviti na raspolaganje bezbedne protokole putem kojih korisnici koje je imenovao Klijent mogu izvršiti prenos Klijentovih podataka iz Cloud servisa.

Obustava zbog kršenja

Ukoliko Comtrade uoči kršenje, ili je kontaktiran u vezi sa kršenjem uslova i odredbi Ugovora o pružanju Comtrade Cloud usluga ili pravila za prihvatljivu upotrebu, Comtrade će preduzeti mere koje uključuju, bez ograničavanja, obustavu pristupa korisničkom nalogu, obustavu pristupa administratorskom nalogu ili obustavu okruženja sve dok problemi ne budu rešeni.

Comtrade će uložiti razuman trud kako bi povratio Klijentove usluge što je pre moguće, pošto Comtrade bude utvrdio, po svom nahođenju, da su problemi rešeni ili da je situacija ispravljen

Comtrade
1/15/2017

