

CLUDORAMA

O P I S U S Ł U G I

Backup

Cloud Backup & Recovery

Dostawca usługi	Cloudorama Sp. z o.o.
Dystrybutor	Cloudorama
Wersja dokumentu	Stan: 05/2026
Przeznaczenie	Opis usługi dla Klientów

Spis treści

1	Opis produktu
2	Elementy usługi
2.1	Modele licencjonowania
2.1.1	Backup Enterprise
2.1.2	Natywna ilość danych
2.1.3	Liczba systemów
2.2	Miejsce przechowywania kopii zapasowych
2.3	Okresy przechowywania
2.4	Wykorzystanie przestrzeni dyskowej
2.5	Oprogramowanie do tworzenia kopii zapasowych
2.6	Szyfrowanie danych
2.7	Odtwarzanie zabezpieczonych plików
2.8	Raport zużycia
2.9	Praca z usługą kopiowania woluminów w tle (VSS)
2.9.1	Dostawcy VSS firm trzecich
2.9.2	Osoba kontaktowa w przypadku błędu
2.10	Rozszerzenia/zmiany usług
2.11	Usługi jednorazowe
2.12	Bezpieczne usuwanie danych
2.13	Portal administracyjny
2.14	Dane dostępne/udostępnienie
2.15	Opcje dodatkowe
2.15.1	Raport dla Klienta
2.15.2	Inicjalny import danych
2.15.3	Satelity
2.15.4	Eksport
3	Wymagania wstępne i obowiązki współpracy
4	Ceny
5	Czas trwania umowy
6	Rozliczenia
6.1	Przekroczenie zamówionego wariantu pakietu
7	Licencjonowanie
8	Pakiet serwisowy
8.1	Zarządzanie systemami
8.2	Monitorowanie systemów
8.3	Godziny serwisu i dane kontaktowe
8.4	Przyjmowanie zgłoszeń
8.5	Zarządzanie incydentami
8.6	Wsparcie 2. poziomu

Spis treści

9 SLA

9.1 Poziom usług

10 Pozostałe postanowienia

1 Opis produktu

Cloudorama Sp. z o.o. (zwana dalej Cloudorama) udostępnia rozwiązanie do tworzenia kopii zapasowych danych przez Internet (rozwiązanie Cloud Backup) pod nazwą Cloudorama Backup Premium.

Cloudorama udostępnia Klientowi do pobrania niezbędne oprogramowanie (agentów kopii zapasowych, dokumentację techniczną i wiele innych) za pośrednictwem Portalu Cloudorama Backup, a także umożliwia skonfigurowanie i monitorowanie rozwiązania do tworzenia kopii zapasowych. W Portalu kopii zapasowych Klient może samodzielnie tworzyć kolejne konta dostępne. Dla każdego Klienta wymagane jest konto Vault.

Po uruchomieniu usługi Klient otrzymuje dane dostępne niezbędne do połączenia agentów kopii zapasowych z systemami przechowującymi kopie (systemami Vault). Następnie można skonfigurować różne rodzaje zadań kopii zapasowych (BMR, Exchange, SQL lub np. kopie oparte na hoście) dla różnych systemów operacyjnych (Windows Clients, Windows Server, Linux oraz VMware).

"Ilość danych do zabezpieczenia" odnosi się do nieskompresowanej ilości danych chronionych elementów (zwana również natywnie chronioną ilością danych).

2 Elementy usługi

2.1 Modele licencjonowania

Rozwiązanie do tworzenia kopii zapasowych może być licencjonowane za pomocą dwóch wariantów pakietów – Basic i Standard – dla każdego Klienta z osobna, lub za pomocą modelu licencjonowania Enterprise, opisanego w punkcie 2.1.1.

Dwa warianty pakietów różnią się ilością danych do zabezpieczenia oraz liczbą systemów do zabezpieczenia. Natywna ilość danych oraz liczba systemów może zostać zwiększona przez mnożenie pakietów. Licencja urządzenia serwerowego jest rozliczana z mnożnikiem 1, licencja urządzenia klienckiego Windows z mnożnikiem 0,5.

Parametr	Basic	Standard	Enterprise
Natywna ilość danych	100 GB	500 GB	10 TB
Maks. liczba urządzeń Server/Client	2 / 4	5 / 10	nieograniczona

2.1.1 Backup Enterprise

Przy korzystaniu z rozwiązania Backup Enterprise Klientowi udostępniany jest jeden lub więcej dedykowanych systemów Vault. Czas uruchomienia wynosi do 10 dni roboczych. Po uruchomieniu Klient otrzymuje możliwość rezerwowania kont Vault dla swojego dedykowanego systemu Vault w ramach kont Cloudorama Backup Enterprise.

Rozliczenie odbywa się nie za poszczególne pakiety, lecz za natywnie chronioną ilość danych całego systemu Vault. Podstawą obliczeń są wartości pomiarowe z 15. dnia miesiąca. Minimalna ilość zamówień dla dedykowanego systemu Vault wynosi 10 TB natywnie chronionej ilości danych. Powyżej 10 TB skalowanie odbywa się w krokach co 1 TB. Administracja systemami Vault jest realizowana przez Cloudorama.

2.1.2 Natywna ilość danych

Natywna ilość danych odnosi się do nieskompresowanych danych chronionych przez zadania kopii zapasowych zdefiniowane przez Klienta. Uwzględniana jest każdorazowo natywna ilość danych najnowszego zestawu kopii zapasowych (Safeset) dostępnego w momencie pomiaru.

Pomiar odbywa się każdorazowo 15. dnia miesiąca i stanowi podstawę do obliczenia liczby pakietów. W modelu licencjonowania Cloudorama Backup Enterprise natywna ilość danych wszystkich kont Cloudorama Backup Enterprise jest używana do ustalenia rozmiaru platformy.

2.1.3 Liczba systemów

Liczba systemów wynika z sumy systemów zarejestrowanych przez Klienta na udostępnionym koncie Vault dla danego zamówienia kopii zapasowych. Serwerowy system operacyjny jest liczony z współczynnikiem 1, kliencki system operacyjny z współczynnikiem 0,5.

2.2 Miejsce przechowywania kopii zapasowych

Pomyślnie zakończone kopie zapasowe są automatycznie przesyłane do skarbca replikacyjnego, który przechowuje dane w sposób geograficznie redundantny w centrum danych w innej lokalizacji. Z uwzględnieniem możliwych opóźnień w replikacji dane są w ten sposób przechowywane w podwójnej formie z zapewnioną georedundancją.

2.3 Okresy przechowywania

Ponieważ Usługa Cloudorama Backup Premium uwzględnia natywną ilość danych podczas obliczeń, dla istniejących Zestawów kopii zapasowych (Safesets) ustalone są następujące ograniczenia:

- Maksymalna liczba punktów przywracania (Safesets) jest ustalona na 50. Aby Safeset uznano za wygasty i można go było usunąć, muszą zostać przekroczone parametry przechowywania. Model licencjonowania Usługi Cloudorama Backup Premium obejmuje bezpłatny bufor 10 Safesets. Od zużycia wynoszącego 61 lub więcej Safesets wszystkie Safesets powyżej przyznanego kontyngentu są dodatkowo fakturowane.
- Basic/Standard: Maksymalny okres przechowywania zestawu kopii zapasowych (Safeset) wynosi 365 dni. Partner technologiczny, z którego infrastruktury korzysta Cloudorama, zastrzega sobie prawo do usunięcia Safesets przechowywanych przez okres dłuższy niż 365 dni.
- Enterprise: Maksymalny okres przechowywania zestawu kopii zapasowych (Safeset) wynosi 10 lat. Partner technologiczny, z którego infrastruktury korzysta Cloudorama, zastrzega sobie prawo do usunięcia Safesets przechowywanych przez okres dłuższy niż 10 lat.

2.4 Wykorzystanie przestrzeni dyskowej

Rozwiązanie do tworzenia kopii zapasowych udostępniane przez Cloudorama tworzy kopie metodą tzw. Incremental Forever Backup. W tym przypadku codzienne zmiany danych są przechowywane w jednym Safeset. Metoda ta pozwala na bardzo efektywne przechowywanie danych, które w normalnych przypadkach nie przekracza współczynnika 1:1,5 (w stosunku do ilości danych źródłowych do zabezpieczenia). Współczynnik 1:3 jest uznawany za normalny i stanowi usługę wliczoną w cenę.

2.5 Oprogramowanie do tworzenia kopii zapasowych

Cloudorama udostępnia Klientowi oraz autoryzowanym przez niego użytkownikom oprogramowanie wymagane do korzystania z Cloudorama Backup Premium bezpłatnie do pobrania z Portalu Cloudorama Backup lub wskazanego przez Cloudorama bezpiecznego źródła. Instalacja i konfiguracja oprogramowania na systemach do zabezpieczenia jest realizowana przez Cloudorama Sp. z o.o., Klienta lub autoryzowanego przez niego użytkownika.

2.6 Szyfrowanie danych

Wszystkie dane zabezpieczane w ramach usługi Cloudorama Backup Premium są szyfrowane zgodnie ze standardem szyfrowania AES 256 Bit. Zasyfrowane bloki danych są dodatkowo chronione szyfrowaniem end-to-end zgodnym ze standardem AES 256 Bit podczas transferu do systemu Vault.

Podczas tworzenia zadania kopii zapasowej dla szyfrowania AES 256 Bit należy ustalić hasło szyfrowania. Hasło to chroni zbiór danych przed nieautoryzowanym dostępem. Użytkownik musi przechowywać swoje hasło szyfrowania w bezpiecznym miejscu, ponieważ nie może być ono odtworzone. Cloudorama nie jest w stanie przeglądać kopii zapasowych, zmieniać ich zawartości ani odczytywać hasła szyfrowania.

2.7 Odtwarzanie zabezpieczonych plików

Użytkownicy mogą w każdej chwili przeprowadzić odtwarzanie zabezpieczonych i zasyfrowanych plików przechowywanych na ich koncie Vault. Odtwarzanie może być przeprowadzone wyłącznie po podaniu hasła szyfrowania.

2.8 Raport zużycia

Klient może na życzenie otrzymać raport dotyczący zasobów wszystkich kont Vault przypisanych do Klienta. Usługa jest objęta dodatkową opłatą zgodną z aktualnym cennikiem. Raport zawiera szczegółowe informacje w następujących kategoriach:

- Liczba zabezpieczonych systemów
- Liczba dostępnych kopii zapasowych na zadanie
- Nieskompresowana ilość danych do zabezpieczenia w GB (natywnie chroniona ilość danych)
- Status kopii zapasowej (informacja o aktualności ostatniej zakończonej kopii zapasowej)

2.9 Praca z usługą kopiowania woluminów w tle (VSS)

W celu wykonywania spójnych aplikacyjnie kopii zapasowych w trakcie normalnej pracy Agencji dla systemu Windows i VMware używają technologii Microsoft VSS. Pełna sprawność usługi kopiowania woluminów w tle musi być zapewniona przez Klienta.

2.9.1 Dostawcy VSS firm trzecich

Dostawcy VSS firm trzecich nie mogą być używani i mogą powodować błędy. W celu zapewnienia prawidłowego działania muszą zostać usunięte z systemu lub wykluczone ze specjalną konfiguracją dla Cloudorama Backup Premium.

2.9.2 Osoba kontaktowa w przypadku błędu

Cloudorama dąży do zapewnienia Klientowi najlepszego możliwego wsparcia w przypadku wystąpienia błędu. Dogłębne analizy problemów lub pomoc w zakresie błędów VSS mogą być realizowane wyłącznie przez Microsoft. Koszty wsparcia ponosi Klient.

2.10 Rozszerzenia/zmiany usług

Rozszerzanie i zmiana usług odbywa się na podstawie zgłoszenia Klienta lub po dokonaniu pomiaru zużycia przez Cloudorama, w przypadku przekroczenia zamówionych usług.

Redukcja usług jest realizowana przez Cloudorama na podstawie zgłoszenia Klienta, po zmniejszeniu lub usunięciu danych kopii zapasowych. Zmiany i rozszerzenia mogą prowadzić do niedostępności systemu lub jego ponownego uruchomienia. Ta planowana przerwa jest wyłączone z obliczania dostępności i jest przeprowadzana za zgodą Klienta.

2.11 Usługi jednorazowe

Usługi jednorazowe można zlecić kontaktując się z Cloudorama. Usługi te są rozliczane ryczałtowo zgodnie z aktualnym cennikiem.

2.12 Bezpieczne usuwanie danych

Po wypowiedzeniu poszczególnych lub wszystkich pakietów kopii zapasowych Klient lub autoryzowani użytkownicy mogą jeszcze przez 14 dni pobrać cały zapisany zbiór danych z odpowiednich kont danych. Po upływie tego terminu pobranie danych nie jest już możliwe, a dane zostaną nieodwracalnie usunięte. Usunięcie danych użytkownika odbywa się zgodnie z normą DOD 5220.22-M.

Po zakończeniu umowy ramowej dostęp do zdalnego połączenia zostaje dezaktywowany. Udostępniony sprzęt, taki jak np. satelita, musi zostać zwrócony do Cloudorama w ciągu 14 dni.

2.13 Portal administracyjny

Klient otrzymuje oddzielny dostęp do Portalu Backup do celów administracyjnego zarządzania swoimi systemami kopii zapasowych. Za pośrednictwem tego interfejsu internetowego rozwiązanie do tworzenia kopii zapasowych może być centralnie zarządzane. Dostęp do Portalu Backup można zabezpieczyć uwierzytelnianiem dwuetapowym.

2.14 Dane dostępne/udostępnienie

Klient jest informowany o realizacji zamówienia Cloudorama Backup Premium drogą e-mail. Dane dostępne są również udostępniane Klientowi za pośrednictwem wiadomości e-mail.

2.15 Opcje dodatkowe

Do pakietu podstawowego można w trakcie procesu zamówienia dodać dalsze opcje dodatkowe, rozszerzając tym samym zakres funkcji.

2.15.1 Raport dla Klienta

Raport zawierający wyłącznie dane o zużyciu jednego konkretnego Klienta jest generowany co tydzień lub co miesiąc. Raport ten może być udostępniany Klientowi przez Cloudorama.

2.15.2 Inicjalny import danych

Inicjalna kopia zapasowa po utworzeniu może zostać zapisana na serwerze FTP lub zewnętrznym dysku twardym. Technik Partnera Technologicznego Cloudorama może zaimportować kopię zapasową (bez znajomości hasła szyfrowania).

2.15.3 Satelity

Satelita kopii zapasowej to urządzenie sprzętowe (Hardware Appliance) lub maszyna wirtualna, która jest używana w sieci Klienta i może odbierać kopie zapasowe za pośrednictwem sieci lokalnej. Satelita udostępnia przy tym wszystkie funkcje Vault. Urządzenia dzierżawione lub maszyny wirtualne są udostępniane przez Cloudorama i rozliczane miesięcznie, dodatkowo do wymaganych pakietów kopii zapasowych.

Klient ma obowiązek doboru satelity o odpowiednim rozmiarze. Urządzenie może zostać raz rozszerzone w zakresie swojej pojemności dyskowej poprzez rozszerzenie licencji. Jeśli konieczna jest wymiana sprzętu, należy zamówić nowy system o odpowiednim rozmiarze. Migracja danych na nowy system jest możliwa za opłatą.

2.15.4 Eksport

Opcjonalnie Klient może zlecić eksport za pośrednictwem Partnera Technologicznego Cloudorama. Eksport może być zlecony każdorazowo dla kompletnego zestawu danych na zadanie. Eksport odbywa się w postaci zaszyfrowanej. Aby przekonwertować wyeksportowane dane do oryginalnej postaci w formie odtwarzania, wymagany jest dostęp do Portalu kopii zapasowych. Eksport jest możliwy wyłącznie przy aktywnym zamówieniu. Eksport niezasyfrowanych danych samych w sobie nie jest możliwy.

Udostępnienie eksportu jest rozliczane według aktualnego cennika. Jeśli eksport ma być dostarczony na zewnętrznym nośniku danych, musi on zostać zakupiony przez Klienta. Nośnik danych po przestaniu pozostaje w posiadaniu i własności Klienta.

3 Wymagania wstępne i obowiązki współpracy

Dla usługi Cloudorama Backup obowiązują następujące wymagania wstępne i obowiązki współpracy:

- Dostępne jest aktywne połączenie internetowe (mogą z tego wynikać dodatkowe koszty).
- Systemy przeznaczone do zabezpieczenia muszą posiadać obsługiwany system operacyjny.
- Na systemach przeznaczonych do zabezpieczenia funkcjonuje technologia VSS.
- Klient udostępnił dane wymagane do skonfigurowania Usługi Cloudorama Backup Premium
- Klient zapewnia kompetentnego i uprawnionego do podejmowania decyzji rozmówcę.
- Klient udostępnia Cloudorama wymaganą konfigurację sieciową (porty TCP) dla zabezpieczanych systemów.
- Klient zezwala na usunięcie przez Cloudorama dostępu, które nie są już potrzebne ani używane.

- Klient akceptuje, że zainfekowane pliki mogą zostać usunięte w trakcie procesu importu.
- Klient ponosi odpowiedzialność za jakość udostępnianych danych osobowych i organizacyjnych.
- Klient zezwala Clouddorama na administrację i nadzór nad kopią zapasową oraz nad ewentualnie zamówionymi satelitami.
- Klient jest zobowiązany do regularnego przeprowadzania testów odtwarzania (co najmniej 1 raz w roku).

Jeśli jedno z opisanych tutaj wymagań wstępnych nie jest spełnione, Clouddorama nie jest zobowiązana do świadczenia opisanej usługi na uzgodnionych poziomach serwisu.

Obowiązki współpracy są zasadniczo realizowane w jakości, która pozwala Clouddorama wypełniać zobowiązania umowne bez dodatkowego nakładu pracy. Opóźnienia w świadczeniu usług i/lub naruszenia uzgodnionych poziomów serwisu wynikające z niewywiązania się z obowiązków współpracy przez Klienta lub niezawinione przez Clouddorama, nie obciążają Clouddorama.

4 Ceny

Wszelkie ceny można znaleźć w aktualnym cenniku dostępnym w Panelu Klienta Clouddorama lub uzyskać kontaktując się z Clouddorama.

5 Czas trwania umowy

Umowa rozpoczyna się z chwilą zamówienia usługi przez Panel Klienta Clouddorama. Dla licencji Clouddorama Backup Premium i oprogramowania Backup nie obowiązuje minimalny czas trwania umowy. Minimalny czas trwania umowy dla satelit kopii zapasowych jako Hardware Appliance wynosi 3 miesiące. Umowa automatycznie przedłuża się o jeden miesiąc, jeśli nie zostanie wypowiedziana z zachowaniem 4-tygodniowego okresu wypowiedzenia przed końcem minimalnego czasu trwania umowy lub przed końcem kolejnego okresu obowiązywania.

6 Rozliczenia

Rozliczenie rozpoczyna się z chwilą zamówienia usługi w Panelu Klienta Clouddorama. Okres rozliczeniowy w obszarze Clouddorama Backup jest miesięczny. Rozpoczęte miesiące są rozliczane jako pełne miesiące. Fakturowanie odbywa się z góry za dany okres rozliczeniowy. W przypadku przekroczenia zamówionego zużycia, wyrównanie jest fakturowane w następnym miesiącu.

6.1 Przekroczenie zamówionego wariantu pakietu

Jeśli Klient przekroczy zamówiony pakiet, np. zabezpieczając więcej danych niż określone w zdefiniowanym wolumenie danych lub rejestrując więcej systemów niż maksymalna dozwolona liczba, automatycznie w następnym miesiącu dodawane są kolejne pakiety odpłatnie, aż do momentu gdy rozmiar pakietu pokryje bieżące zapotrzebowanie.

7 Licencjonowanie

Licencje na oprogramowanie do tworzenia kopii zapasowych są wliczone w cenę usługi.

Dla każdego Klienta wymagane jest posiadanie własnego konta Vault. Współdzielenie kont i związane z tym mieszanie danych Klientów jest zabronione.

8 Pakiet serwisowy

8.1 Zarządzanie systemami

Partner technologiczny Cloudorama prowadzi Centrum zarządzania systemami (SMC), w którym realizowane są wszystkie zadania codziennej eksploatacji. SMC monitoruje systemy przez 365 dni w roku, 24 godziny na dobę (24/7). Obsługa i administracja systemów odbywa się od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–18:00 (z wyłączeniem świąt i dni wolnych od pracy).

8.2 Monitorowanie systemów

Ciągłe monitorowanie stanów systemu przez Centrum zarządzania systemami umożliwia wczesne wykrywanie krytycznych stanów poszczególnych komponentów. W tym zakresie prowadzone są m.in. następujące kontrole:

- Ciągłe i centralne monitorowanie systemów IT, ich sprzętu i usług
- Kontrola dziennika zdarzeń systemu pod kątem krytycznych stanów systemu
- Kontrola wykorzystania dysku, procesora i pamięci
- Monitorowanie na żywo fizycznych systemów i komponentów
- Gromadzenie protokołów Simple Network Management (SNMP) – pułapek i stopniowana reakcja

Następujące usługi nie wchodzą w zakres usług Cloudorama, ale muszą być realizowane przez Klienta w celu zapewnienia bezproblemowej eksploatacji:

- Kontrola protokołów tworzenia kopii zapasowych

8.3 Godziny serwisu i dane kontaktowe

Przyjmowanie zgłoszeń odbywa się 24/7, również w niedziele i dni wolne od pracy. Zgłoszenia można składać za pośrednictwem poczty e-mail lub systemu zgłoszeń.

Parametr	Wartość
Ogólne przyjmowanie zgłoszeń	24x7x365
Przyjmowanie zgłoszeń ze wsparciem serwisowym	12x5x365 (pon.–pt. 08:00–20:00)
Dostępne języki	Polski, niemiecki, angielski
E-mail	cloud@cloudorama.pl

8.4 Przyjmowanie zgłoszeń

Punkt przyjmowania zgłoszeń odbiera zapytania telefoniczne lub e-mailowe w uzgodnionych godzinach serwisu. Przy przyjmowaniu zgłoszenia należy podać numer klienta, numer pakietu i identyfikator systemu serwera. Na podstawie podanych danych pracownik Service Desk identyfikuje Klienta na podstawie danych kontaktowych zarejestrowanych w systemie i dokonuje weryfikacji uprawnień do danej usługi serwisowej.

Każda wiadomość e-mail lub rozmowa telefoniczna jest automatycznie rejestrowana jako żądanie serwisowe w bazie danych. Każde przychodzące zgłoszenie jest tworzone w systemie zgłoszeń jako bilet z unikalnym numerem biletu (ID). Numer biletu jest przekazywany zgłaszającemu jako numer referencyjny.

8.5 Zarządzanie incydentami (przerwa w usłudze/usterka techniczna)

W przypadku incydentu pracownik z ramienia Partnera Technologicznego - Service Desk przeprowadza diagnozę techniczną i stara się natychmiast znaleźć rozwiązanie przy pomocy bazy wiedzy. Pomyślne rozwiązanie oraz podjęte kroki są dokumentowane, a po usunięciu usterki incydent jest zamykany. Klient jest informowany o usunięciu usterki. Jeśli natychmiastowe rozwiązanie nie jest możliwe, sprawa jest przekazywana do instancji nadrzędnych. Po przekazaniu incydent jest proaktywnie monitorowany przez Service Desk przez cały czas serwisu.

8.6 Wsparcie 2. poziomu

Wsparcie 2. poziomu obsługuje incydenty i pytania dotyczące uzgodnionego zakresu produktu, których nie można było rozwiązać w ramach wsparcia 1. poziomu. Zakres usług wsparcia 2. poziomu obejmuje:

- Obsługę zgłoszeń z Service Desk przez specjalistów Partnera Technologicznego, o ile nie są one obsługiwane przez innych dostawców usług.
- Ewentualne odtworzenie sytuacji błędu i przeprowadzenie analiz incydentów.
- Ewentualne telefoniczne wsparcie Klienta przy incydentach i pytaniach dotyczących obsługi w zakresie uzgodnionego zakresu produktu.
- Przekazanie nierozwiązanych zgłoszeń do instancji nadrzędnych.

9 SLA

Gwarantowana dostępność usługi Cludorama Backup Premium wynosi 99,5%.

9.1 Poziom usług

Uzgodnienie Umów o poziomie usług (SLA) stanowi umową podstawę między zleceniodawcą a Cludorama w zakresie świadczenia usług SaaS Backup.

Parametr	Wartość
Eksploatacja serwisu	24/7
Obsługiwany czas serwisu	pon.–pt. 8:00–20:00
Gwarantowana dostępność SaaS	99,5%
Udostępnienie dostępu Backup Premium	3 dni robocze
Udostępnienie dedykowanego systemu Vault	10 dni roboczych
Planowane okna konserwacji	pon.–pt.: 18:30–22:30 / sob.: 06:00–10:00

Zamówienie kopii zapasowej jest uznane za udostępnione i gotowe do działania, gdy Cludorama poinformuje Klienta o aktywacji dostępu. Zgodnie z zamówieniem w tym momencie ewentualnie przekazywane są prawa administracyjne.

Cludorama może przeprowadzać zmiany w oprogramowaniu i/lub systemach sprzętowych poza oknami konserwacji, jeśli nie prowadzi to do naruszenia uzgodnionej dostępności.

10 Pozostałe postanowienia

Obowiązują Ogólne Warunki Współpracy Cludorama, Regulamin Świadczenia usług Drogą elektroniczną, aktualny cennik oraz opisy usług.