



KARTA PRODUKTU

# Hosting & Domeny

Hosting WWW, e-commerce i poczta dla firm

---

Dostawca usługi	<b>Cloudorama</b>
Dystrybutor	<b>Cloudorama</b>
Wersja dokumentu	<b>Stan: 05/2026</b>
Przeznaczenie	<b>Opis usługi dla Klientów/Klientów</b>

## Spis treści

<b>1</b>	<b>Opis produktu</b>
<b>2</b>	<b>Elementy usługi</b>
2.1	Panel zarządzania DirectAdmin
2.2	Pakiety Hosting WWW + Poczta
2.3	Pakiety Hosting E-commerce
2.4	Obsługa domen
2.5	Certyfikaty SSL
2.6	Kopia zapasowa
2.7	Infrastruktura i centrum danych
2.8	Rozszerzenia/zmiany usług
2.9	Usługi jednorazowe
2.10	Bezpieczne usuwanie danych
2.11	Dane dostępne / Udostępnienie
<b>3</b>	<b>Wymagania i obowiązki współpracy</b>
<b>4</b>	<b>Ceny</b>
<b>5</b>	<b>Czas trwania umowy</b>
<b>6</b>	<b>Rozliczenia</b>
<b>7</b>	<b>Pakiet serwisowy</b>
7.1	Godziny serwisu i dane kontaktowe
7.2	Przyjmowanie zgłoszeń
7.3	Zarządzanie incydentami
7.4	Wsparcie drugiego poziomu
<b>8</b>	<b>SLA</b>
8.1	Poziom usług
<b>9</b>	<b>Pozostałe postanowienia</b>

## 1 Opis produktu

Cloudorama sp. z o.o. (zwana dalej Cloudorama) udostępnia Klientowi kompleksową usługę hostingu stron internetowych, sklepów e-commerce oraz poczty elektronicznej. Usługa realizowana jest na infrastrukturze TERRA CLOUD IaaS, zlokalizowanej w centrum danych na terenie Unii Europejskiej, co gwarantuje zgodność z wymaganiami RODO w zakresie przetwarzania danych osobowych.

Oferta obejmuje dwie linie produktowe: hosting WWW z pocztą elektroniczną dla stron firmowych oraz hosting e-commerce oparty na dedykowanych zasobach VPS dla sklepów internetowych. Każdy pakiet wyposażony jest w panel administracyjny DirectAdmin, obsługę domen internetowych, automatyczne certyfikaty SSL oraz kopię zapasową realizowaną w oparciu o TERRA CLOUD Backup.

Usługa przeznaczona jest dla firm z segmentu MŚP, które wymagają stabilnej, wydajnej i bezpiecznej infrastruktury bez konieczności samodzielnego zarządzania serwerem fizycznym.

## 2 Elementy usługi

### 2.1 Panel zarządzania DirectAdmin

Każdy Klient otrzymuje dostęp do panelu administracyjnego DirectAdmin – profesjonalnego systemu zarządzania hostingiem dostępnego przez przeglądarkę internetową. Panel umożliwia samodzielne zarządzanie wszystkimi elementami środowiska bez konieczności posiadania wiedzy z zakresu administracji serwerami.

Za pośrednictwem panelu DirectAdmin Klient może zarządzać:

- Domenami, subdomenami i strefami DNS
- Kontami e-mail, aliasami, listami mailingowymi i przekierowaniami
- Bazami danych MySQL/MariaDB i interfejsem phpMyAdmin
- Certyfikatami SSL (automatyczne Let's Encrypt i płatne komercyjne)
- Plikami serwera przez menedżer plików oraz FTP/SFTP
- Zadaniem CRON, logami oraz konfiguracją serwera WWW

## 2.2 Pakiety Hosting WWW + Poczta

Pakiety hostingowe WWW przeznaczone są do prowadzenia stron firmowych, wizytówek internetowych i serwisów opartych na systemach CMS (WordPress, Joomla, Drupal). Każdy pakiet zawiera przestrzeń dyskową SSD, konta e-mail, bazy danych MySQL oraz obsługę wielu domen. Pakiety rozliczane są w cyklu rocznym.

Kod	Nazwa handlowa	Dysk SSD	Przeznaczenie
WWW-MINI	Web Mini	5 GB	Mała strona / wizytówka firmowa
WWW-BASIC	Web Basic	10 GB	Strona firmowa z pocztą
WWW-STD	Web Standard	30 GB	Rozbudowana strona / portal

Każdy pakiet WWW obejmuje nielimitowaną liczbę kont e-mail, obsługę wielu domen oraz bazy danych MySQL. Szczegółowe limity poszczególnych pakietów dostępne są na [cloudorama.pl](https://cloudorama.pl).

## 2.3 Pakiety Hosting E-commerce

Pakiety e-commerce oparte są na dedykowanych zasobach VPS (Virtual Private Server) z procesorami AMD EPYC i dyskami NVMe. Przeznaczone są dla sklepów internetowych i aplikacji wymagających stałej, wysokiej wydajności. Pakiety rozliczane są w cyklu miesięcznym.

Kod	Nazwa	vCPU	RAM	NVMe	Przeznaczenie
SHOP-MINI	Shop Mini	1 vCore EPYC	2 GB	100 GB	Mały sklep internetowy
SHOP-BASIC	Shop Basic	2 vCore EPYC	4 GB	100 GB	Sklep dla małych firm
SHOP-STD	Shop Standard	4 vCore EPYC	4 GB	100 GB	Sklep średniej wielkości
SHOP-BUS	Shop Business	4 vCore EPYC	8 GB	100 GB	Wydajny sklep firmowy
SHOP-PRO	Shop Pro	4 vCore EPYC	16 GB	100 GB	Profesjonalny e-commerce

Aktualne ceny obu linii produktowych dostępne są na [cloudorama.pl](https://cloudorama.pl) lub na życzenie u opiekuna handlowego Cloudorama.

## 2.4 Obsługa domen

Cloudorama umożliwia rejestrację, transfer i zarządzanie domenami we wszystkich popularnych rozszerzeniach: .pl, .com, .eu, .net, .org, .co, .io, .shop, .online i wielu innych. Cloudorama działa jako akredytowany reseller rejestratury.

- Rejestracja nowych domen i transfer od innych rejestratorów
- Zarządzanie rekordami DNS (A, AAAA, MX, CNAME, TXT, SPF, DKIM)
- Automatyczne powiadomienia o zbliżającym się wygaśnięciu domeny
- Ochrona WHOIS (opcjonalnie, zależnie od rozszerzenia TLD)

## 2.5 Certyfikaty SSL

Do każdej domeny Klient może bezpłatnie aktywować certyfikat SSL Let's Encrypt przez panel DirectAdmin. Certyfikat jest automatycznie odnawiany 30 dni przed upływem ważności. Opcjonalnie dostępne są płatne certyfikaty komercyjne klasy DV, OV i EV zamawiane przez dział wsparcia Cloudorama.

## 2.6 Kopia zapasowa

Kopia zapasowa środowiska hostingowego realizowana jest w oparciu o usługę TERRA CLOUD Backup. Kopie tworzone są automatycznie i przechowywane geograficznie redundantnie w innej lokalizacji centrum danych niż serwer produkcyjny. Wszystkie dane szyfrowane są zgodnie ze standardem AES 256 Bit.

Zakres i szczegółowe parametry usługi kopii zapasowej opisane są w odrębnym Opisie Usługi TERRA CLOUD Backup dostępnym na cloudorama.pl.

## 2.7 Infrastruktura i centrum danych

Usługa Hosting & Domeny oparta jest na infrastrukturze TERRA CLOUD IaaS, zlokalizowanej w centrum danych na terenie Unii Europejskiej. Centrum danych wyposażone jest w redundantne zasilanie (UPS + agregaty), redundantną klimatyzację oraz wielotorowe połączenia światłowodowe.

Dostępność infrastruktury centrum danych (sieć, zasilanie, klimatyzacja) gwarantowana jest przez Cloudorama na poziomie 99,9% w średniej miesięcznej. Infrastruktura spełnia wymagania RODO w zakresie przetwarzania i przechowywania danych osobowych na terenie Unii Europejskiej.

## 2.8 Rozszerzenia/zmiany usług

Rozszerzenie lub zmiana pakietu odbywa się na wniosek Klienta przez panel klienta Cloudorama lub dział wsparcia. Zmiana na pakiet wyższy realizowana jest niezwłocznie. Zmiana na pakiet niższy jest możliwa po zakończeniu bieżącego okresu rozliczeniowego. Dodatkowe zasoby (przestrzeń, domeny, adresy IP) mogą być zamawiane indywidualnie według aktualnego cennika.

## 2.9 Usługi jednorazowe

Na zlecenie Klienta Cloudorama może zrealizować usługi jednorazowe, m.in.: migrację strony/sklepu od poprzedniego dostawcy, instalację i konfigurację CMS (WordPress, PrestaShop, WooCommerce), konfigurację DNS i poczty (SPF, DKIM, DMARC) oraz transfer domeny. Usługi jednorazowe wyceniane są ryczałtowo według aktualnego cennika.

## 2.10 Bezpieczne usuwanie danych

Po rozwiązaniu umowy Klient ma 14 dni na pobranie swoich danych (pliki, bazy danych, poczta) za pośrednictwem panelu DirectAdmin. Po upływie tego terminu dane są trwale usuwane ze wszystkich systemów Cloudorama zgodnie z normą DOD 5220.22-M. Na pisemny wniosek Klienta wystawiane jest potwierdzenie usunięcia danych.

## 2.11 Dane dostępowe / Udostępnienie

Po aktywacji usługi Klient otrzymuje drogą e-mailową komplet danych dostępowych: adres panelu DirectAdmin, login i hasło administratora, dane FTP/SFTP oraz dane konfiguracji e-mail. Czas uruchomienia usługi wynosi do 1 dnia roboczego od zaksięgowania płatności.

## 3 Wymagania i obowiązki współpracy

- Klient posiada aktywne połączenie z internetem umożliwiające korzystanie z panelu administracyjnego.
- Klient zapewnia kompetentnego i uprawnionego do podejmowania decyzji przedstawiciela kontaktowego.
- Klient odpowiada za aktualizacje i bezpieczeństwo zainstalowanych aplikacji (CMS, wtyczki, hasła).
- Klient jest odpowiedzialny za treści publikowane na hostowanej stronie/sklepie – muszą być zgodne z prawem i regulaminem Cloudorama.
- Klient zobowiązuje się do przeprowadzania testów odtwarzania kopii zapasowych co najmniej raz w roku.
- Klient akceptuje usunięcie zainfekowanych plików w przypadku wykrycia złośliwego oprogramowania stanowiącego zagrożenie dla infrastruktury.
- Klient proaktywnie zgłasza zmiany danych kontaktowych i administratorów konta.

Jeśli jedno z wymagań nie jest spełnione, Cloudorama nie jest zobowiązana do świadczenia usługi z uzgodnionymi poziomami serwisu. Opóźnienia wynikające z niewywiązania się Klienta z obowiązków współpracy nie obciążają Cloudorama.

## 4 Ceny

Cloudorama udostępnia usługę Hosting & Domeny bezpośrednio Klientom B2B. Aktualne ceny pakietów, domen i usług jednorazowych dostępne są na [cloudorama.pl](https://cloudorama.pl) lub na życzenie u opiekuna handlowego Cloudorama. Wszystkie ceny są wartościami netto PLN powiększonymi o podatek VAT.

## 5 Czas trwania umowy

Pakiety Hosting WWW rozliczane są w cyklu rocznym – minimalne zobowiązanie to 12 miesięcy. Pakiety Hosting E-commerce rozliczane są miesięcznie bez minimalnego okresu zobowiązania. Umowa przedłuża się automatycznie, o ile nie zostanie wypowiedziana z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia przed końcem okresu rozliczeniowego.

Domeny internetowe rejestrowane są na okres jednego roku z możliwością wieloletniego przedłużenia. Odnowienie domeny odbywa się automatycznie, o ile Klient nie złoży rezygnacji co najmniej 30 dni przed upływem ważności rejestracji.

## 6 Rozliczenia

Rozliczenie usługi hostingowej rozpoczyna się z dniem aktywacji. Faktury za pakiety WWW wystawiane są z góry za rok. Faktury za pakiety e-commerce wystawiane są pierwszego dnia roboczego każdego miesiąca za miesiąc bieżący. Opłaty za domeny wystawiane są przy rejestracji i odnowieniu. Opłaty za usługi jednorazowe wystawiane są po realizacji.

## 7 Pakiet serwisowy

Cloudorama zapewnia kompleksowe wsparcie techniczne realizowane przez wykwalifikowanych specjalistów z zakresu administracji serwerami, panelu DirectAdmin, systemów CMS oraz infrastruktury sieciowej.

### 7.1 Godziny serwisu i dane kontaktowe

Parametr	Wartość
Zgłoszenia awaryjne (incydenty)	24/7 – przez cały rok
Zgłoszenia standardowe	pon.–pt. 8:00–17:00 (z wyłączeniem dni wolnych)
Kanały zgłoszeń	Ticket / e-mail: <a href="mailto:support@cloudorama.pl">support@cloudorama.pl</a>
Czas odpowiedzi – incydent krytyczny	do 4 godzin
Czas odpowiedzi – zgłoszenie standardowe	do 1 dnia roboczego

### 7.2 Przyjmowanie zgłoszeń

Zgłoszenia składane są przez system ticketowy w panelu klienta Cloudorama lub e-mailem na [support@cloudorama.pl](mailto:support@cloudorama.pl). Każde zgłoszenie otrzymuje unikalny numer referencyjny. Pracownik działu wsparcia dokonuje klasyfikacji zgłoszenia (incydent / change request) i priorytetyzacji. Klient informowany jest o statusie na każdym etapie obsługi.

### 7.3 Zarządzanie incydentami (przerwa w usłudze / usterka techniczna)

W przypadku incydentu specjalista Cloudorama przeprowadza diagnozę techniczną i podejmuje niezwłoczne działania naprawcze. Jeśli natychmiastowe rozwiązanie nie jest możliwe, sprawa jest eskalowana do wyższego poziomu wsparcia lub do działu technicznego TERRA CLOUD (incydenty infrastrukturalne). Incydent monitorowany jest proaktywnie aż do zamknięcia.

### 7.4 Wsparcie drugiego poziomu

Wsparcie 2. poziomu obsługuje incydenty i pytania techniczne nierozwiązane na pierwszym poziomie. Zakres obejmuje:

- Zaawansowaną diagnozę i analizę incydentów infrastrukturalnych
- Współpracę z działem technicznym TERRA CLOUD w sprawach infrastrukturalnych
- Wsparcie konfiguracji zaawansowanych elementów środowiska (serwer WWW, PHP, bazy danych)
- Eskalację nierozwiązanych zgłoszeń do dostawcy infrastruktury TERRA CLOUD

## 8 SLA

Cloudorama gwarantuje dostępność usługi Hosting & Domeny na poziomie 99,8% w średniej miesięcznej (~87 minut dopuszczalnej nieplanowanej niedostępności/miesiąc). W celu przeprowadzania prac konserwacyjnych i aktualizacji ustanowione są cotygodniowe planowane okna serwisowe wyłączone z obliczeń SLA.

### 8.1 Poziom usług

Parametr	Wartość
Gwarantowana dostępność usługi	99,8% w średniej miesięcznej
Dopuszczalna nieplanowana niedostępność	~43 minuty / miesiąc
Dostępność infrastruktury TC (sieć/zasilanie)	99,9% w średniej miesięcznej
Obsługiwany czas serwisu – incydenty	24/7
Obsługiwany czas serwisu – standard	pon.–pt. 8:00–17:00 CET
Czas odpowiedzi – incydent krytyczny	do 4 godzin
Planowane okna serwisowe (wyłączone z SLA)	pon.–pt.: 18:30–22:30 / sob.: 06:00–10:00
Czas uruchomienia usługi	do 1 dnia roboczego od aktywacji

Usługa uznawana jest za dostępną, gdy panel DirectAdmin oraz hostowana strona/sklep są osiągalne przez internet. O planowanych pracach poza standardowymi oknami serwisowymi Klient informowany jest z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem e-mailem.

## 9 Pozostałe postanowienia

Obowiązują Ogólne Warunki Świadczenia Usług Cloudorama sp. z o.o., każdorazowo aktualny cennik oraz niniejszy Opis Usługi. Dokumenty dostępne są na cloudorama.pl. Cloudorama zastrzega sobie prawo do aktualizacji Opisu Usługi – o zmianach Klienci informowani są z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem.