

**CL****UDORAMA**

OPIS USŁUGI

# IaaS Basic

## Infrastructure as a Service Basic

---

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

## Spis treści

### 1 Opis produktu

### 2 Elementy usługi

- 2.1 Firewall VM
- 2.2 VLAN
- 2.3 Publiczny adres IP
- 2.4 Serwer wirtualny
- 2.5 Maksymalne rozmiary maszyn wirtualnych
- 2.6 Rozszerzenia / zmiany usług
- 2.7 Usługi jednorazowe
- 2.8 Bezpieczne usuwanie danych
- 2.9 Portal administracyjny
- 2.10 Łącze internetowe i ruch sieciowy
- 2.11 Dane dostępne / Udostępnienie
- 2.12 Administracja i kopia zapasowa
- 2.13 Opcje dodatkowe

### 3 Wymagania i obowiązki współpracy

### 4 Ceny

### 5 Czas trwania umowy

### 6 Rozliczenia

### 7 Licencjonowanie

### 8 Pakiet serwisowy

### 9 SLA

### 10 Pozostałe postanowienia

## 1 Opis produktu

Cloudorama oferuje w ramach Infrastructure-as-a-Service Basic (IaaS Basic) sieciowe udostępnianie zasobów IT, zapewniając elastyczne ich wykorzystanie. Bez konieczności wysokich inwestycji początkowych we własną infrastrukturę, Klienci mogą krótkoterminowo korzystać ze wszystkich usług odpowiednio do bieżących potrzeb.

Nasze rozwiązanie opiera się na pojedynczych serwerach fizycznych, które zapewniają przestrzeń storage za pośrednictwem wewnętrznych napędów, na których udostępniane są klientowi serwery wirtualne (zwane dalej VM). Rozwiązanie to nie zawiera funkcjonalności klastrowej w obszarze wirtualizacji ani klastra storage'owego.

Podstawę stanowi – obok naszego nowoczesnego i profesjonalnego centrum danych – doświadczona i wykwalifikowana załoga eksploatacyjna oraz administracja systemowa.

## 2 Elementy usługi

### 2.1 Firewall VM

Każdy zamówiony pakiet otrzymuje Firewall VM w celu zabezpieczenia środowiska Klienta. Firewall VM można opcjonalnie rozszerzyć o dodatkowe funkcje bezpieczeństwa, zarządzanie lub dodatkowe zasoby sprzętowe. Dokładny zakres usług można znaleźć w „Opisie Usługi Firewall”.

### 2.2 VLAN

W celu zwiększenia bezpieczeństwa każdy zamówiony pakiet otrzymuje własną sieć VLAN w centrum danych. Każdy Klient otrzymuje w ten sposób prywatną sieć dla swojego środowiska i tym samym separację od innych sieci. Definicja wewnętrznej sieci IP należy do Klienta.

### 2.3 Publiczny adres IP

W skład pakietu wchodzi jeden publiczny adres IP. Dodatkowe adresy IP są przydzielane odpłatnie zgodnie z wytycznymi RIPE; w tym celu wymagany jest plan sieci.

### 2.4 Serwer wirtualny

Na bazie technologii wirtualizacji Microsoft Hyper-V Klientowi udostępniane są systemy wirtualne na pojedynczych serwerach fizycznych bez technologii klastrowej.

Serwery wirtualne są udostępniane w centrum danych Partnera Technologicznego Cloudorama. Cloudorama oferuje integrację z istniejącym środowiskiem IT Klienta zgodnie z aktualnym cennikiem.

W zależności od wymagań Klienta na serwerach wirtualnych Klient może instalować i eksploatować aplikacje. Żądania zmian, takie jak np. rozszerzenie serwera wirtualnego, są standardowo zlecane za pośrednictwem panelu Cloudorama. Aby zapewnić możliwie bezproblemową eksploatację, zmiany można indywidualnie planować w czasie.

### 2.4.1 Warianty produktu – zasoby VM

Rozwiązanie „IaaS Basic” oferuje do wyboru trzy różne typy VM, które można wybrać i skonfigurować za pośrednictwem portalu zamówień.

Do każdej VM można odpłatnie dodać maksymalnie jedną partycję danych o maksymalnej wielkości 5000 GB. Typy VM są podzielone według różnie oferowanych wariantów procesora na Standard i Enterprise.

Zmiana między typami VM, jak również wyborem procesora, nie jest możliwa w trakcie obowiązywania umowy.

### 2.4.2 Serwer wirtualny z systemem operacyjnym

Cloudorama udostępnia z predefiniowanego katalogu wariantów systemów operacyjnych wstępnie zainstalowaną maszynę wirtualną (VM). Możliwe warianty systemów operacyjnych można znaleźć w panelu Cloudorama. Każdy serwer wirtualny otrzymuje partycję systemową, która może być wykorzystywana wyłącznie na system operacyjny. Opcjonalnie można zamówić dodatkową partycję. Zaleca się zapisywanie danych aplikacji na oddzielnej partycji.

### 2.4.3 Migracja serwera wirtualnego

Istnieje możliwość migracji istniejących (wirtualnych) serwerów do środowiska Cloudorama. Warunkiem jest dostarczenie przez Klienta niezbędnego pliku VHDX do Cloudorama. Klient potwierdza przy przekazaniu, że dostarczona przez niego VM jest uruchomiona i przetestowana pod kątem wersji Microsoft Hyper-V wskazanej w procesie zamówienia. W ramach udostępniania Cloudorama tworzy konto FTP, na którym można umieszczać pliki VHDX. Opcjonalnie, po uzgodnieniu, możliwe jest również odpłatne przesłanie na zewnętrznym nośniku USB. Cloudorama wspiera Klienta w całym procesie migracji. W przypadku posiadania własnego partnera IT, niezbędny plik VHDX musi zostać dostarczony przez jego zespół.

### 2.4.4 Odtwarzanie awaryjne serwera wirtualnego (Disaster Recovery)

Cloudorama udostępnia Klientowi maszynę wirtualną do awaryjnego odtwarzania (Disaster Recovery VM). Warunkiem korzystania z tej usługi jest posiadanie aktywnej usługi Cloudorama Backup. W ramach odtwarzania awaryjnego Cloudorama uruchamia serwer wirtualny z obrazu kopii zapasowej i przeprowadza proces przywracania systemu. Na życzenie klienta Cloudorama wspiera Klienta w całym procesie odtwarzania systemu.

## 2.5 Maksymalne rozmiary maszyn wirtualnych

Maksymalne rozmiary maszyn wirtualnych IaaS Basic można znaleźć w punkcie 2.4.1 oraz w panelu Cloudorama.

Jeśli wymagane są maszyny wirtualne o wyższych parametrach niż powyższe, zalecamy kontakt z działem sprzedaży Cloudorama w celu wypracowania odpowiedniego rozwiązania.

## 2.6 Rozszerzenia / zmiany usług

Rozszerzanie i zmiana usług następuje za pośrednictwem panelu Cloudorama z predefiniowanego katalogu usług. Zmiany generują dodatkowe koszty dla modyfikowanych komponentów; możliwe są także jednorazowe opłaty za obsługę. Możliwe rozszerzenia, zmiany i koszty można sprawdzić w panelu Cloudorama.

Zmiany są przeprowadzane w indywidualnie uzgodnionym z Klientem terminie i zależą od czasu trwania przebudowy oraz dostępności niezbędnych komponentów.

Zmiany i rozszerzenia mogą prowadzić do krótkotrwałej niedostępności systemu lub restartu systemu. Zaplanowany przestój jest wyłączony z obliczania dostępności i jest przeprowadzany za zgodą Klienta.

## 2.7 Usługi jednorazowe

Usługi jednorazowe mogą być zlecane za pośrednictwem panelu Cludorama. Usługi te są rozliczane w formie ryczałtu; katalog dostępnych usług jednorazowych można znaleźć w panelu Cludorama.

## 2.8 Bezpieczne usuwanie danych

Po zakończeniu pojedynczego zlecenia dyski twarde serwera, przypisane wolumeny storage oraz odpowiednie dyski użytkowników są automatycznie usuwane po 14 dniach. Usunięcie danych użytkowników następuje zgodnie ze standardem DOD 5220.22-M. Ewentualnie istniejące dane z kopii zapasowych również zostają usunięte.

Koszt udostępnienia danych jest wyceniany indywidualnie w zależności od zakresu prac.

Po zakończeniu umowy dostęp zdalny do centrum danych zostaje dezaktywowany. Udostępniony sprzęt musi zostać zwrócony do Cludorama w ciągu 14 dni.

## 2.9 Portal administracyjny

Klient otrzymuje dostęp do panelu administracyjnego, za pośrednictwem którego może zarządzać swoimi serwerami wirtualnymi (uruchamianie, zatrzymywanie, restart) oraz nawiązywać połączenia zdalne.

## 2.10 Łącze internetowe i ruch sieciowy

Dla wszystkich pakietów IaaS Basic Cludorama gwarantuje szczytową przepustowość 1Gbit/s. Generowany ruch internetowy jest wliczony w cenę.

## 2.11 Dane dostępowe / Udostępnienie

Klient jest informowany o uruchomieniu usługi IaaS Basic drogą e-mailową.

## 2.12 Administracja i kopia zapasowa

Cludorama zastrzega sobie prawo do administracji, konserwacji oprogramowania oraz zarządzania kopiami zapasowymi w celu zapewnienia prawidłowego działania usługi. Na życzenie Klienta, po wskazaniu upoważnionej osoby, możliwe jest udostępnienie dostępu administracyjnego do serwerów wirtualnych.

## 2.13 Opcje dodatkowe

Do pakietu podstawowego można w ramach procesu zamówienia dodać dalsze opcje dodatkowe w celu rozszerzenia zakresu funkcjonalności.

### 2.13.1 Certyfikaty

Opcjonalnie Klient może nabyć certyfikaty SSL. Cludorama oferuje różne modele certyfikatów, które można znaleźć w portalu zamówień. Obowiązują umowy SLA danego wystawcy certyfikatów, które są powiązane w portalu zamówień.

### 2.13.2 USB Dongle

Cludorama umożliwia podłączenie sprzętowego klucza USB (dongle) w centrum danych. Klucz jest dostępny zdalnie dla wszystkich serwerów wirtualnych Klienta. Szczegóły dotyczące przygotowania i wysyłki urządzenia są przekazywane przez Cludorama po złożeniu zamówienia. Usługa jest rozliczana zgodnie z aktualnym cennikiem.

### 2.13.3 Snapshot

Rozwiązanie „IaaS Basic” nie zawiera funkcji Snapshot.

## 3 Wymagania i obowiązki współpracy

Dla usług pakietu Clouddorama IaaS Basic obowiązują następujące wymagania i obowiązki współpracy:

- Istnieje aktywne połączenie z internetem (mogą z tego wynikać dodatkowe koszty).
- Klient ma dostęp do panelu Clouddorama.
- Klient zapewnia kompetentnego i upoważnionego do podejmowania decyzji przedstawiciela kontaktowego.
- Klient proaktywnie zgłasza pracowników, których dostępy do panelu Clouddorama nie będą już potrzebne ani używane, aby mogły zostać usunięte.
- Klient akceptuje usuwanie zainfekowanych plików w ramach magazynów danych.
- Klient ponosi odpowiedzialność za jakość danych udostępnionych danych osobowych i organizacyjnych.
- Klient zapewnia, że numery telefonów użytkowników, w tym numery wewnętrzne, są poprawnie zapisane.
- Klient udostępnił dane niezbędne do konfiguracji pakietu IaaS Basic.
- Zabronione jest uruchamianie skryptów lub narzędzi pomiarowych trwale maksymalnie obciążających zasoby. Clouddorama zastrzega sobie prawo do ograniczenia wydajności takich systemów.

Jeśli jedno z opisanych tutaj wymagań nie jest spełnione, Clouddorama nie jest zobowiązana do świadczenia opisanej usługi z uzgodnionymi poziomami serwisu.

Koszt udostępnienia danych jest wyceniany indywidualnie w zależności od zakresu prac.

### 3.1 Dostępność i kopia zapasowa

Udostępnianie maszyn wirtualnych w ramach produktu „IaaS Basic” odbywa się na pojedynczych serwerach fizycznych z lokalnym storage’iem. Rozwiązanie to nie zawiera żadnej technologii klastrowej, w związku z czym w przypadku awarii poszczególnych komponentów hosta przełączenie awaryjne (failover) nie jest możliwe.

Klient jest zobowiązany do wybrania rozwiązania kopii zapasowej maszyn wirtualnych oraz przechowywanych na nich danych. Clouddorama może dostarczyć odpowiednie rozwiązanie w zakresie ochrony danych i ciągłości działania. Więcej informacji dostępnych w Panelu Klienta Clouddorama.

## 4 Ceny

Aktualne ceny usług dostępne są w cenniku Clouddorama lub na życzenie u opiekuna handlowego.

## 5 Czas trwania umowy

Umowa rozpoczyna się z chwilą złożenia zamówienia i dokonania płatności. Nie obowiązuje minimalny czas trwania umowy. Umowa przedłuża się automatycznie o jeden miesiąc, o ile nie zostanie wypowiedziana z zachowaniem 4-tygodniowego okresu wypowiedzenia przed upływem minimalnego czasu trwania umowy lub przed końcem okresu przedłużenia.

## 6 Rozliczenia

Rozliczenie rozpoczyna się z chwilą zamówienia usługi. Okres rozliczeniowy 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.

## 7 Licencjonowanie

W ramach naszej oferty usługowej udostępniamy wybór systemów operacyjnych i ich wariantów, wstępnie instalowanych przez Cloudorama.

Licencjonowanie produktów Microsoft odbywa się za pośrednictwem Cloudorama. Cloudorama zapewnia prawidłowe licencjonowanie i rozliczanie. Klient jest odpowiedzialny za rzetelne podawanie liczby użytkowników i wykorzystywanych usług.

Każdy Klient jest samodzielnie odpowiedzialny za rzetelne i prawidłowe podawanie liczby licencji (w szczególności liczby użytkowników).

Dla wszystkich stosowanych produktów oprogramowania obowiązują odpowiednie warunki licencji producentów.

## 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 przeprowadzone są m.in. następujące kontrole systemów hostujących, na których działają systemy wirtualne:

- Ciągłe i centralne monitorowanie systemów IT, ich sprzętu i usług
- Kontrola dziennika zdarzeń systemu pod kątem krytycznych stanów
- Kontrola wykorzystania dysków, procesora i pamięci
- Monitorowanie na żywo fizycznych systemów i komponentów
- Zbieranie trapów SNMP (Simple Network Management Protocol) i schodkowa reakcja

Następujące usługi wchodzą w zakres świadczeń Cloudorama, lecz powinny być zlecone przez Klienta w celu zapewnienia najlepszej jakości usług:

- Kontrola dzienników zdarzeń systemu pod kątem krytycznych stanów wewnątrz maszyny wirtualnej
- Kontrola wykorzystania dysków, procesora i pamięci wewnątrz maszyny wirtualnej
- Kontrola protokołów kopii zapasowych
- Instalacja i kontrola oprogramowania antywirusowego
- Zarządzanie poprawkami (Patch Management)
- Kopia zapasowa (opcjonalnie możliwa do zamówienia za pośrednictwem Cloudorama)

### 8.3 Godziny serwisu i dane kontaktowe

Przyjmowanie zgłoszeń odbywa się całą dobę, 7 dni w tygodniu, również w niedziele i święta. Zgłoszenia można składać przez e-mail lub przez system ticketowy.

### 8.4 Przyjmowanie zgłoszeń

Punkt przyjmowania zgłoszeń przyjmuje żądania telefonicznie lub e-mailem w uzgodnionych godzinach serwisu. Przy zgłoszeniu należy podać numer klienta, numer pakietu i identyfikator systemu serwera. Na podstawie podanych danych pracownik Cloudorama identyfikuje Klienta przy użyciu danych kontaktowych zarejestrowanych w systemie i przeprowadza weryfikację uprawnień do danej usługi.

Każdy e-mail lub rozmowa telefoniczna jest automatycznie rejestrowana w bazie danych jako żądanie serwisowe. Każde przychodzące zgłoszenie jest tworzone w systemie ticketowym jako zgłoszenie z unikalnym numerem (ID). Numer zgłoszenia jest przekazywany zgłaszającemu jako numer referencyjny. Następnie pracownik Cloudorama przeprowadza kategoryzację i priorytetyzację żądania. Na podstawie priorytetu ustalany jest odpowiedni czas reakcji wsparcia, przypadający w ramach obsługiwanych godzin pracy.

W zależności od klasyfikacji jako Change Request lub Incydent (przerwa w usłudze/usterka techniczna) stosowane są dalsze kroki procesowe.

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

W przypadku incydentu pracownik Cloudorama przeprowadza diagnozę techniczną i stara się niezwłocznie znaleźć rozwiązanie przy użyciu bazy wiedzy. Pomyślne rozwiązanie oraz podjęte kroki zaradcze są dokumentowane, a po usunięciu usterki incydent zostaje zamknięty. Klient jest informowany o usunięciu usterki. Jeśli natychmiastowe rozwiązanie nie jest możliwe, wszystkie dotychczasowe działania są dokumentowane, a sprawa jest przekazywana do instancji wyższego poziomu (2nd Level Support lub Centrum Zarządzania Systemami). W przypadku przekazania incydent jest przez Cloudorama aktywnie monitorowany przez cały czas trwania serwisu, aby w oparciu o zdefiniowany proces eskalacji zapewnić przestrzeganie uzgodnionych poziomów serwisu. Po pomyślnym rozwiązaniu incydentu i zamknięciu zgłoszenia w systemie Klient jest o tym informowany.

### 8.6 Wsparcie drugiego poziomu (2nd Level Support)

Wsparcie drugiego poziomu obsługuje incydenty i pytania dotyczące uzgodnionego zakresu produktu, których nie udało się rozwiązać na pierwszym poziomie wsparcia. Świadczenia 2nd Level Support obejmują:

- Obsługę żądań przez specjalistów Partnera Technologicznego Cloudorama, o ile nie są obsługiwane przez innych dostawców usług.
- Ewentualne odtworzenie sytuacji błędu i przeprowadzenie analiz incydentów.
- Ewentualne oddzwonienie specjalisty Cloudorama do Klienta zgłaszającego incydent.
- Ewentualne telefoniczne wsparcie Klienta w incydentach i pytaniach dotyczących obsługi w zakresie uzgodnionego produktu.
- Przekazywanie nierozwiązanych żądań do instancji wyższego poziomu.

## 9 SLA

Cloudorama gwarantuje w obszarze IaaS Basic dostępność usługi na poziomie 99,8% w średniej miesięcznej. Gwarantowana dostępność systemów IaaS Basic wynosi 99,8% w średniej miesięcznej.

## 9.1 Poziom usług

Zawarcie Umów o Poziomie Usług (Service Level Agreements – SLA) stanowi umowną podstawę między zleceniodawcą a Cludorama w zakresie świadczenia usług IaaS Basic.

Parametr	Wartość
Eksploatacja serwisu	24/7
Obsługiwany czas serwisu	Pon.–pt. 8:00–20:00 CET
Okno serwisowe (pon.–sob.)	18:30–22:30
Udostępnienie serwera wirtualnego	3 dni robocze
Dostępność sieci/zasilania/klimatyzacji	99,9% (średnia miesięczna)
Dostępność systemów IaaS Basic	99,9% (średnia miesięczna)

Pakiet IaaS Basic uznaje się za udostępniony i gotowy do pracy, gdy Cludorama poinformowała Klienta o aktywacji dostępu. Zgodnie z zamówieniem w tym momencie są przekazywane ewentualne prawa administracyjne.

Dostępność serwera IaaS Basic uznaje się za zapewnioną, gdy odpowiednia infrastruktura serwerowa jest osiągalna z sieci Cludorama lub system operacyjny działa. Pomiar dostępności odbywa się na podstawie monitorowania wydajności i statusu systemów serwerowych przez system monitoringu Cludorama.

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

## 10 Pozostałe postanowienia

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