

CLoudorama

OPIS USŁUGI

IaaS Premium

Infrastructure as a Service HCI

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	Firewall VM
2.2	VLAN
2.3	Publiczny adres IP
2.4	Serwer wirtualny
2.4.1	Serwer wirtualny z systemem operacyjnym
2.4.2	Migracja serwera wirtualnego
2.4.3	Odtwarzanie awaryjne serwera wirtualnego (Disaster Recovery)
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

Nowe usługi i modele dostarczania umożliwiają efektywne świadczenie usług dla infrastruktur IT na wysoce dostępnych i redundantnych platformach. Coraz więcej osób polega na płatnych na żądanie usługach IT.

Cloudorama oferuje w ramach Infrastructure-as-a-Service (IaaS – VPS Premium) 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 wysoce dostępnej infrastrukturze z serwerami wirtualnymi (zwanymi dalej VM), którą można rozszerzać i dowolnie modyfikować w miarę potrzeb.

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 skalowalnej technologii wirtualizacji Microsoft Hyper-V Klientowi udostępniane są systemy wirtualne.

Serwery wirtualne są udostępniane w centrum danych Partnera Technologicznego Cloudorama. Na życzenie Klienta możliwe jest uruchomienie infrastruktury w alternatywnej lokalizacji. Korzystanie z systemów po stronie Klienta rozpoczyna się po instalacji i przekazaniu danych dostępowych przez Cloudorama.

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.

Administratorzy wyznaczeni przez Klienta uzyskują dostęp do zarządzania serwerami wirtualnymi za pośrednictwem Panelu Klienta

Udostępnione serwery wirtualne są udostępniane w ramach „współdzielonej” (shared) infrastruktury IT. Integracja ze środowiskiem systemowym Klienta należy do Klienta.

2.4.1 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.

2.4.2 Migracja serwera wirtualnego

Istnieje możliwość migracji istniejących serwerów wirtualnych. Cloudorama wspiera Klienta w całym procesie migracji. W przypadku posiadania własnego partnera IT, niezbędny plik VHDX musi zostać dostarczony przez jego zespół. Klient potwierdza, że dostarczona maszyna wirtualna jest uruchamialna i przetestowana pod kątem wskazanej wersji Microsoft Hyper-V. W celu przesłania plików Cloudorama udostępni konto FTP. Opcjonalnie, po uzgodnieniu, możliwe jest również odpłatne przesłanie na zewnętrznym nośniku USB. Przy składaniu zamówienia należy wybrać prawidłową generację maszyny wirtualnej (GEN1/GEN2). Błędne dane podane w procesie zamówienia mogą spowodować dodatkowe koszty.

2.4.3 Odtwarzanie awaryjne serwera wirtualnego (Disaster Recovery)

Cloudorama ma możliwość udostępnienia Klientowi maszynę wirtualną do awaryjnego odtwarzania (Disaster Recovery VM). Warunkiem korzystania z takiej VM jest posiadanie istniejącego i skonfigurowanego konta Backup. Serwer wirtualny jest udostępniany z Restore-ISO rozwiązania do tworzenia kopii zapasowych, dzięki czemu można przeprowadzić odtworzenie systemu. Na życzenie klienta Cloudorama wspiera Klienta w całym procesie odtwarzania systemu. Przy składaniu zamówienia należy ustalić prawidłową generację VM (GEN1/GEN2). Błędne dane podane w procesie zamówienia mogą spowodować dodatkowe koszty.

2.5 Maksymalne rozmiary maszyn wirtualnych

Serwery wirtualne są udostępniane w infrastrukturze „współdzielonej” (Shared). Z tego powodu ustanowiono następujące ograniczenia wydajności:

- CPU: maksymalnie 16vCore Standard INTEL / maksymalnie 12vCore INTEL Enterprise / maksymalnie 12vCore AMD
- RAM: VM AMD maksymalnie 128 GB / VM INTEL maksymalnie 256 GB
- Storage: INTEL maksymalnie 30 TB / AMD maksymalnie 6TB

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 Cloudorama. Usługi te są rozliczane w formie ryczałtu; katalog dostępnych usług jednorazowych można znaleźć w panelu Cloudorama.

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.

Opcjonalnie dane z dysków użytkowników mogą zostać udostępnione Klientowi na przenośnym nośniku danych. Usługę tę należy zamówić w Cloudorama przed zakończeniem umowy za pośrednictwem Panelu Klienta. Udostępnienie danych użytkowników jest rozliczane według nakładu pracy technika. Nośnik danych jest dostarczany przez Cloudorama i rozliczany według bieżącego cennika. Nośnik danych pozostaje u Klienta po wysłaniu.

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

2.9 Portal administracyjny

Na życzenie klienta - Klient otrzymuje dostęp do Panelu Technicznego, za pośrednictwem którego może zarządzać swoimi serwerami wirtualnymi (uruchamianie, zatrzymywanie, restart) oraz nawiązywać połączenia konsolowe. Konsola zdalnego dostępu (Remote Access Console) jest domyślnie skonfigurowana i umożliwia bezpośredni dostęp do maszyn wirtualnych. Nie są wymagane licencje CAL dla do dwóch urządzeń lub użytkowników administracyjnych, którzy uzyskują dostęp do instancji oprogramowania serwerowego wyłącznie w celu ich administrowania.

2.10 Łącze internetowe i ruch sieciowy

Dla wszystkich pakietów IaaS Cloudorama gwarantuje szczytową przepustowość 1 Gbit/s.

2.11 Dane dostępowe / Udostępnienie

Klient jest informowany o ukończeniu instalacji pakietu Cloudorama VPS Premium drogą e-mailową. Niezbędne dane dostępowe są zapisywane w Panelu Technicznym.

2.12 Administracja i kopia zapasowa

Pełne prawa administracyjne do serwerów wirtualnych są przekazywane Klientowi. Dalsza administracja i konserwacja oprogramowania, licencjonowanie i tworzenie kopii zapasowych systemów leży w zakresie odpowiedzialności Klienta i nie są częścią usługi IaaS.

2.13 Opcje dodatkowe

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

2.13.1 Kopia zapasowa danych

Opcjonalnie Klient może dokupić Backup Premium, który stanowi opłacalną i efektywną możliwość automatycznej kopii zapasowej danych. Backup Premium jest dostępny jako opcja dodatkowa i jest opisana szczegółowo w oddzielnym opisie usługi.

2.13.2 Certyfikaty

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

2.13.3 USB Dongle

Klientowi udostępniany jest oparty na protokole IP port USB wewnątrz centrum danych. Urządzenie USB musi zostać dostarczone do Cloudorama w celu udostępnienia; dopuszczone są wyłącznie klucze USB do licencjonowania oprogramowania. Port USB jest dostępny w całym pakiecie (VLAN) Klienta i może być używany na każdym obsługiwanym systemie. Cloudorama wspiera klienta w procesie inicjalizacji podłączenia klucza dostępowego USB Dongle.

2.13.4 Snapshot

Snapshot jest wirtualnym obrazem systemu, który można wykonać w wybranym momencie. Jednocześnie można utworzyć maksymalnie 1 snapshot na maszynę wirtualną do 2TB.

UWAGA: Snapshoty nie są zastępstwem kopii zapasowych. Snapshot służy jedynie do zabezpieczenia podczas prac konserwacyjnych i nie może być używany jako kopia zapasowa.

3 Wymagania i obowiązki współpracy

Dla usług pakietu Clouddorama IaaS Premium 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.
- 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.

Obowiązki współpracy są co do zasady realizowane w jakości umożliwiającej Clouddorama wywiązanie się ze zobowiązań umownych bez dodatkowego nakładu pracy. Opóźnienia w świadczeniu usług i/lub naruszenia uzgodnionych poziomów serwisu wynikające z niewywiązania się przez Klienta z obowiązków współpracy lub niezawinione przez Clouddorama nie obciążają 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 końcem okresu rozliczeniowego.

6 Rozliczenia

Rozliczanie rozpoczyna się z chwilą złożenia zamówienia i dokonania płatności. Okres rozliczeniowy jest miesięczny, płatny z góry. W przypadku zmian w zakresie usług wyrównanie naliczane jest w następnym okresie rozliczeniowym.

7 Licencjonowanie

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

Przy korzystaniu z produktów Microsoft we współdzielonym (shared) środowisku (Virtual Server, Virtual Windows Server) należy stosować tzw. licencje Service Provider Licence Agreement (SPLA).

W środowisku Shared dla wszystkich kolejnych licencji na produkty Microsoft wykraczających poza system operacyjny (np. MS SQL, Exchange itp.) należy stosować licencje SPLA, jeśli są używane w infrastrukturze. Niedopuszczalne jest mieszanie różnych modeli licencjonowania produktów Microsoft. Licencje SPLA można nabyć za pośrednictwem Cloudorama. W przypadku współpracy z partnerem IT, partner jest odpowiedzialny za prawidłowe licencjonowanie i musi przestrzegać odpowiednich warunków licencji.

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

Licencje SPLA można nabywać za pośrednictwem Cloudorama. W takim przypadku raportowanie i rozliczanie licencji jest obsługiwane przez Cloudorama — własna umowa SPLA nie jest wymagana. Jeśli Klient lub jego partner IT posiada własną umowę SPLA, jest samodzielnie odpowiedzialny za prawidłowe raportowanie licencji wobec swojego dostawcy SPLA.

Dla wszystkich stosowanych produktów oprogramowania obowiązują odpowiednie warunki licencji producentów.

8 Pakiet serwisowy

8.1 Zarządzanie systemami

Partner Technologiczny Cludorama prowadzi Centrum Zarządzania Systemami (Systems Management Center – SMC), w którym realizowane są wszystkie zadania codziennej eksploatacji. SMC umożliwia działanie systemów klientów przez 365 dni w roku, 24 godziny na dobę (7x24 godziny).

Centrum Zarządzania Systemami eksploatuje i administruje systemami serwerowymi i storage’owymi w uzgodnionym zakresie. Obsługiwana eksploatacja odbywa się od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–18:00 (z wyłączeniem dni wolnych od pracy i świąt).

8.2 Monitorowanie systemów

Ciągłe monitorowanie stanów systemu przez Centrum Zarządzania Systemami umożliwia wczesne wykrywanie krytycznych stanów poszczególnych komponentów. W tym zakresie przeprowadzamy m.in. następujące kontrole systemów hostujących:

- 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 są realizowane przez Cludorama na życzenie Klienta:

- 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 Cludorama)

8.3 Godziny serwisu i dane kontaktowe

Przyjmowanie zgłoszeń (Call) odbywa się całą dobę, 7 dni w tygodniu. Zgłoszenia można składać przez e-mail lub przez system ticketowy.

Parametr	Wartość
Ogólne przyjmowanie zgłoszeń (ticketów)	24x7x365
Przyjmowanie zgłoszeń z pomocą techniczną	12x5x365 (pon.–pt. 08:00–20:00)
Dostępne języki	polski, angielski
Zgłoszenia e-mail	cloud@cloudorama.pl

8.4 Przyjmowanie zgłoszeń

Punkt przyjmowania zgłoszeń przyjmuje ządania telefonicznie lub e-mailem w uzgodnionych godzinach serwisu. Przy zgłoszeniu należy podać numer klienta, numer pakietu i identyfikator systemu serwera. Pracownik Cludorama 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 ządanie serwisowe. Każde przychodzące zgłoszenie jest tworzone w systemie ticketowym jako ticket z unikalnym numerem (ID). Numer zgłoszenia jest przekazywany zgłaszającemu jako numer referencyjny. Następnie pracownik Cludorama przeprowadza kategoryzację i priorytetyzację ządania.

W zależności od klasyfikacji jako Change Request lub Incydent stosowane są dalsze kroki procesowe.

8.5 Zarządzanie incydentami (przerwa w usłudze / usterka techniczna)

W przypadku incydentu pracownik Cludorama 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, sprawa jest przekazywana do instancji wyższego support lub Centrum Zarządzania Systemami. W przypadku przekazania incydent jest przez Cludorama aktywnie monitorowany przez cały czas trwania serwisu.

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

9 SLA

Cludorama gwarantuje w obszarze IaaS dostępność usługi na poziomie 99,8% w średniej miesięcznej. Gwarantowana dostępność systemów IaaS wynosi 99,9% 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.

Parametr	Wartość
Eksploracja serwisu	24/7
Obsługiwany czas serwisu	Pon.–pt. 8:00–20:00 CET
Planowane okna serwisowe (pon.–pt.)	18:30–22:30
Planowane okna serwisowe (sob.)	06:00–10:00
Udostępnienie serwera wirtualnego	3 dni robocze
Dostępność sieci/zasilania/klimatyzacji	99,98% (średnia miesięczna)
Dostępność systemów IaaS	99,9% (średnia miesięczna)

10 Pozostałe postanowienia

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