

**CL**UDORAMA

OPIS USŁUGI

# Microsoft 365

## Licencje CSP i wdrożenia

---

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	<b>Opis produktu</b>
2	<b>Elementy usługi</b>
2.1	Zakres licencji
2.2	Model licencjonowania CSP
2.3	Dostępne plany Microsoft 365
2.4	Wdrożenie i integracja
2.5	Zarządzanie subskrypcjami
2.6	Wsparcie techniczne
2.6.1	Zmiany i rozszerzenia licencji
2.7	Raportowanie
2.8	Kontakt w przypadku problemów
2.9	Usługi jednorazowe
2.10	Zakończenie usługi
2.11	Dane dostępne / Udostępnienie
3	<b>Wymagania i obowiązki współpracy</b>
4	<b>Ceny</b>
5	<b>Czas trwania umowy</b>
6	<b>Rozliczenia</b>
7	<b>Pakiet serwisowy</b>
8	<b>SLA</b>
9	<b>Pozostałe postanowienia</b>

## 1 Opis produktu

Cloudorama oferuje w ramach usługi Microsoft 365 dostarczanie licencji Microsoft w modelu Cloud Solution Provider (CSP) oraz CSP LTSC. Usługa obejmuje udostępnianie licencji Microsoft 365, ich aktywację, zarządzanie subskrypcjami oraz opcjonalne wdrożenie i integrację środowiska Microsoft 365 u Klienta.

Dzięki współpracy z Cloudorama Klient otrzymuje kompleksową obsługę licencyjną bez konieczności bezpośredniego kontaktu z Microsoft. Cloudorama zapewnia wsparcie w doborze odpowiednich planów licencyjnych, migracji danych oraz konfiguracji środowiska.

## 2 Elementy usługi

### 2.1 Zakres licencji

Cloudorama udostępnia Klientom licencje Microsoft 365 w modelu CSP (Cloud Solution Provider) oraz CSP LTSC. Dostępne są wszystkie główne plany licencyjne Microsoft 365, w tym Business Basic, Business Standard, Business Premium, E3 oraz E5. Dobór odpowiedniego planu odbywa się w porozumieniu z Klientem, na podstawie analizy potrzeb biznesowych.

### 2.2 Model licencjonowania CSP

Licencje Microsoft 365 są dostarczane w modelu Cloud Solution Provider (CSP), co oznacza miesięczne rozliczanie subskrypcji. Cloudorama pełni rolę partnera CSP i zarządza licencjami w imieniu Klienta. Model CSP LTSC jest dostępny dla wybranych produktów wymagających licencji bezterminowych.

### 2.3 Dostępne plany Microsoft 365

W ramach usługi dostępne są następujące plany Microsoft 365:

- Microsoft 365 Business Basic
- Microsoft 365 Business Standard
- Microsoft 365 Business Premium
- Microsoft 365 E3
- Microsoft 365 E5
- Oraz inne produkty Microsoft dostępne w programie CSP

## 2.4 Wdrożenie i integracja

Na życzenie Klienta Cloudorama realizuje wdrożenie środowiska Microsoft 365, obejmujące konfigurację dzierżawy, migrację danych (poczta e-mail, pliki, kontakty), konfigurację zabezpieczeń oraz integrację z istniejącą infrastrukturą IT Klienta. Zakres wdrożenia jest ustalany indywidualnie.

## 2.5 Zarządzanie subskrypcjami

Cloudorama zarządza subskrypcjami Microsoft 365 Klienta, umożliwiając dodawanie i usuwanie licencji, zmianę planów licencyjnych oraz monitorowanie wykorzystania. Zmiany w subskrypcjach są realizowane na życzenie Klienta za pośrednictwem zgłoszenia do Cloudorama.

## 2.6 Wsparcie techniczne

Cloudorama zapewnia wsparcie techniczne w zakresie konfiguracji i użytkowania środowiska Microsoft 365, w tym pomoc przy rozwiązywaniu problemów z dostępem, konfiguracją aplikacji oraz integracjami.

### 2.6.1 Zmiany i rozszerzenia licencji

Rozszerzenie lub zmiana planu licencyjnego jest możliwa w dowolnym momencie trwania subskrypcji. Zmiana wchodzi w życie od następnego okresu rozliczeniowego. Szczegółowe warunki redukcji licencji określa aktualna polityka licencyjna Microsoft, dostępna na stronie [microsoft.com](https://microsoft.com).

## 2.7 Raportowanie

Cloudorama udostępnia Klientowi raport dotyczący stanu licencji, ich wykorzystania oraz kosztów. Raport jest dostępny na życzenie lub może być generowany cyklicznie.

## 2.8 Kontakt w przypadku problemów

Cloudorama dąży do tego, aby w przypadku wystąpienia problemów z licencjami lub środowiskiem Microsoft 365 udzielić Klientowi jak najlepszego wsparcia. Zaleca się zgłaszanie problemów bezpośrednio do Cloudorama, podając opis problemu i dane Klienta.

## 2.9 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.

## 2.10 Zakończenie usługi

Po wypowiedzeniu usługi Microsoft 365 licencje zostają dezaktywowane z końcem bieżącego okresu rozliczeniowego. Klient jest odpowiedzialny za eksport swoich danych z usług Microsoft 365 przed zakończeniem subskrypcji. Cloudorama nie ponosi odpowiedzialności za dane utracone po dezaktywacji licencji.

## 2.11 Dane dostępne / Udostępnienie

Usługa Microsoft 365 jest aktywowana po złożeniu zamówienia przez Klienta. Klient zostanie poinformowany o aktywacji licencji drogą e-mailową. Dane dostępne do dzierżawy Microsoft 365 są przekazywane Klientowi w sposób bezpieczny.

### 3 Wymagania i obowiązki współpracy

Dla rozwiązań Microsoft 365 obowiązują następujące wymagania i obowiązki współpracy:

- Klient posiada lub zakłada dzierżawę Microsoft 365 (tenant).
- Klient udostępnia Clouddorama niezbędne uprawnienia administracyjne w przypadku zamówienia usługi wdrożeniowej.
- Istnieje aktywne połączenie z internetem o wystarczającej przepustowości (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 do wsparcia Clouddorama dostępy, które nie są już potrzebne, aby mogły zostać zablokowane lub usunięte.
- Klient ponosi odpowiedzialność za jakość danych udostępnionych danych osobowych i organizacyjnych.
- Klient zapewnia, że numery telefonów użytkowników, w tym numery wewnętrzne, są poprawnie przekazane.
- Klient jest odpowiedzialny za zarządzanie użytkownikami w swoim środowisku Microsoft 365.
- Klient jest zobowiązany do terminowego zgłaszania zmian w zapotrzebowaniu na licencje.

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 wywiązywanie się ze zobowiązań umownych bez dodatkowego nakładu pracy.

### 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.

### 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 Pakiet serwisowy

### 7.1 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).

### 7.2 Monitorowanie systemów

Ciągłe monitorowanie stanów subskrypcji przez Cludorama umożliwia wczesne wykrywanie problemów. W ramach usług Cludorama:

- Kontrola stanu licencji i subskrypcji
- Monitorowanie i modyfikacje aktywnych przypisań użytkowników
- Weryfikacja zgodności licencjonowania – dotyczy np. placówek EDU i NP.

### 7.3 Godziny serwisu i dane kontaktowe

Przyjmowanie zgłoszeń (ticketów) 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, niemiecki, angielski
Zgłoszenia e-mail	cloud@cloudorama.pl

### 7.4 Przyjmowanie zgłoszeń

Punkt przyjmowania zgłoszeń przyjmuje żądania e-mailem. Przy zgłoszeniu należy podać numer klienta, numer pakietu i identyfikator systemu. Każde zgłoszenie jest tworzone w systemie ticketowym z unikalnym numerem (ID). Pracownik Cludorama przeprowadza kategoryzację i priorytetyzację żądania.

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

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

W przypadku incydentu pracownik Service Desk 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. Jeśli natychmiastowe rozwiązanie nie jest możliwe, sprawa jest przekazywana do instancji wyższego support lub Centrum Zarządzania Systemami.

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

Wsparcie drugiego poziomu obsługuje incydenty i pytania, których nie udało się rozwiązać na pierwszym poziomie wsparcia. Świadczenia obejmują:

- Obsługę żądań przez specjalistów Cludorama, o ile nie są obsługiwane przez innych dostawców usług.
- Ewentualne odtworzenie sytuacji błędu i przeprowadzenie analiz incydentów.
- Ewentualne oddzwonienie specjalisty Cludorama do osoby zgłaszającej incydent po stronie klienta.
- Ewentualne telefoniczne wsparcie klienta w incydentach dotyczących obsługi uzgodnionego produktu.
- Przekazywanie nierozwiązanych żądań do instancji wyższego poziomu.

## 8 SLA

Cludorama gwarantuje realizację zamówień licencyjnych w ciągu 1 dnia roboczego. Dostępność usług Microsoft 365 jest objęta gwarancją SLA Microsoft (99,9%).

### 8.1 Poziom usług

Zawarcie Umów o Poziomie Usług (Service Level Agreements – SLA) stanowi umowną podstawę między zleceniodawcą a Cludorama w zakresie świadczenia usługi Microsoft 365.

Parametr	Wartość
Eksploatacja 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
Aktywacja licencji	3 dni robocze
Gwarancja SLA Microsoft	99,9% (gwarancja Microsoft)

## 9 Pozostałe postanowienia

Obowiązują Ogólne Warunki Współpracy Cludorama, Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną, aktualny cennik oraz warunki programu Microsoft CSP.