

CLUDORAMA

OPIS USŁUGI

S3 Storage

Object Storage

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



Spis treści

1	Opis produktu
2	Elementy usługi
2.1	Model licencjonowania
2.2	Storage
2.3	Typy bucketów
2.3.1	Bucket S3 dla archiwum danych
2.3.2	Bucket S3 dla aplikacji
2.4	Portal zarządzania
2.5	Okresy przechowywania
2.5.1	Niezmienność kopii zapasowych
2.6	Raportowanie
2.7	Usługi jednorazowe
2.8	Bezpieczne usuwanie danych
2.9	Dane dostępne / Udostępnienie
3	Wymagania i obowiązki współpracy
4	Ceny
5	Czas trwania umowy
6	Rozliczenia
7	Pakiet serwisowy
8	SLA
9	Pozostałe postanowienia

1 Opis produktu

Cloudorama udostępnia Klientowi magazyn obiektowy kompatybilny ze standardem S3, dostępny poprzez aplikację desktopową lub API.

Magazyn kompatybilny ze standardem S3 w Cloudorama oferuje przedsiębiorstwom elastyczną i opłacalną kosztowo możliwość przenoszenia danych do chmury lub tworzenia aplikacji natywnych dla chmury. Wszystkie systemy kompatybilne ze standardem S3 są obsługiwane.

2 Elementy usługi

2.1 Model licencjonowania

S3 Storage jest licencjonowany w oparciu o elastyczny model bucketów. Każdy bucket stanowi samodzielną jednostkę i może być zamówiony osobno z możliwością przypisania do poszczególnych klientów. Przestrzeń dyskowa jest naliczana na podstawie rzeczywistego zużycia.

2.2 Storage

Object S3 Storage jest skalowalną technologią pamięci masowej, która przechowuje dane jako obiekty w tzw. bucketach – zamiast w plikach lub blokach. Zapewnia wysoką dostępność i trwałość danych dzięki wielokrotnemu wykonywaniu kopii obiektów. Interfejs API kompatybilny z AWS S3 umożliwia łatwą integrację z istniejącymi aplikacjami i narzędziami.

2.3 Typy bucketów

W zależności od typu bucketu dostępne są różne funkcje i możliwości.

2.3.1 Bucket S3 dla archiwum danych

Bucket S3 dla archiwum danych przeznaczony jest wyłącznie do składowania danych. Dzięki inteligentnym technologiom pamięci masowej oferuje następujące funkcje:

- **Kompresja:** Dzięki wbudowanej kompresji wymagana przestrzeń dyskowa jest znacznie zredukowana, co obniża koszty i zwiększa efektywność przechowywania danych.
- **Deduplikacja:** Deduplikacja wykrywa i eliminuje zduplikowane dane, dzięki czemu przechowywane są wyłącznie unikalne dane – idealne do tworzenia kopii zapasowych.

2.3.2 Bucket S3 dla aplikacji

Bucket S3 dla aplikacji obsługuje dodatkowo funkcje Object Lock i Wersjonowanie.

- **Object Lock:** Funkcja Object Lock umożliwia ochronę obiektów przed modyfikacją i usunięciem – stanowi kluczowe zabezpieczenie przed atakami ransomware oraz spełnia wymogi prawne dotyczące niezmienności danych.
- **Wersjonowanie:** Wersjonowanie umożliwia przywracanie wcześniejszych wersji plików, co jest niezbędne w przypadku utraty danych lub ich przypadkowego nadpisania.

2.4 Portal zarządzania

Klient otrzymuje dane dostępowe do swojego bucketu za pośrednictwem Cludorama. Na życzenie Cludorama może przeprowadzić konfigurację bucketu lub udostępnić Klientowi platformę do samodzielnego zarządzania.

2.5 Okresy przechowywania

Okresy przechowywania składowanych danych są określone przez Klienta i daną aplikację. Cludorama nie wyznacza okresów przechowywania. W przypadku samodzielnego zarządzania Klient jest odpowiedzialny za prawidłowe zarządzanie danymi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi.

2.5.1 Niezmienność kopii zapasowych

Po zamówieniu S3 Storage dla aplikacji Klient ma możliwość składowania danych w sposób niezmienny dzięki funkcji Object Lock. W ten sposób dane nie mogą zostać zmienione ani usunięte przez określony czas, co zapewnia ochronę przed atakami ransomware i spełnia wymogi dotyczące zgodności z przepisami.

2.6 Raportowanie

W ramach portalu zarządzania istnieje możliwość samodzielnej konfiguracji raportu w różnych formatach i widokach. Raport zawiera informacje o zużyciu w podziale na klientów i buckety.

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 wypowiedzeniu pojedynczych lub wszystkich bucketów Klient lub upoważnieni użytkownicy mają możliwość reaktywowania zajętych bucketów przez 14 dni w celu wyeksportowania ich zawartości. Po upływie 14 dni od wypowiedzenia bucket jest trwale usuwany wraz z całą zawartością zgodnie ze standardem DOD 5220.22-M.

2.9 Dane dostępowe / Udostępnienie

Rozwiązanie S3 Storage musi zostać jednorazowo zamówione przez Klienta. Klient zostanie poinformowany o aktywacji drogą e-mailową. Niezbędne dane dostępowe (endpoint URL, Access Key, Secret Key) są przekazywane Klientowi przez Cludorama w formie zaszyfrowanej lub konfigurowane bezpośrednio przez Cludorama na życzenie Klienta.

3 Wymagania i obowiązki współpracy

Dla rozwiązania Cloudorama S3 Storage obowiązują następujące wymagania i obowiązki współpracy:

- Cloudorama posiada pełne uprawnienia administracyjne do zarządzania infrastrukturą S3 Storage, w tym konfiguracji bucketów i zarządzania dostęпами w imieniu Klienta.
- Klient jest odpowiedzialny za dostarczenie Cloudorama informacji o używanej aplikacji w celu weryfikacji kompatybilności z zamówionym bucketem i obsługiwanymi protokołami.
- Istnieje aktywne połączenie z internetem o wystarczającej przepustowości (mogą z tego wynikać dodatkowe koszty).
- Klient ma dostęp do panelu Cloudorama.
- Klient zapewnia kompetentnego i upoważnionego do podejmowania decyzji przedstawiciela kontaktowego.
- Klient proaktywnie zgłasza do wsparcia Cloudorama 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 administrowanie i monitorowanie bucketów.

Cloudorama jest odpowiedzialna za administrowanie i monitorowanie bucketów w ramach świadczonej usługi. Na życzenie Klienta możliwe jest samodzielne zarządzanie bucketem przez Klienta.

Obowiązki współpracy są co do zasady realizowane w jakości umożliwiającej Cloudorama wywiązać się ze zobowiązań umownych bez dodatkowego nakładu pracy. Opóźnienia lub naruszenia poziomu SLA wynikające z niewywiązywania się z obowiązków współpracy nie obciążają Cloudorama.

4 Ceny

Aktualne ceny usług dostępne są w cenniku Cloudorama 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 (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). Obsługa i administracja systemów odbywa się od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–18:00 (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).

7.2 Monitorowanie systemów

Ciągłe monitorowanie stanów systemu przez Centrum Zarządzania Systemami umożliwia wczesne wykrywanie krytycznych stanów poszczególnych komponentów:

- 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

W ramach usługi świadczonej przez Cludorama:

- Kontrola protokołów kopii zapasowych

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@cludorama.pl

7.4 Przyjmowanie zgłoszeń

Punkt przyjmowania zgłoszeń przyjmuje żądania e-mailem. Przy zgłoszeniu należy podać numer klienta, numer pakietu i identyfikator systemu serwera. Każde zgłoszenie jest tworzone w systemie ticketowym z unikalnym numerem (ID) i przekazywane zgłaszającemu jako numer referencyjny.

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

7.5 Zarządzanie incydentami (przerwa w usługach / 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. Jeśli natychmiastowe rozwiązanie nie jest możliwe, sprawa jest przekazywana do wyższej instancji wsparcia 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 2nd Level Support 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 i pytaniach dotyczących obsługi w zakresie uzgodnionego produktu.
- Przekazywanie nierozwiązanych żądań do instancji wyższego poziomu.

8 SLA

Gwarantowana dostępność S3 Storage wynosi 99,5%.

8.1 Poziom usług

Zawarcie Umów o Poziomie Usług (Service Level Agreements – SLA) stanowi umowną podstawę między zleceniodawcą a Cludorama w zakresie świadczenia usługi S3 Storage.

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
Udostępnienie dostępu	3 dni robocze
Gwarantowana dostępność S3 Storage	99,5% (średnia miesięczna)

9 Pozostałe postanowienia

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