

Parametry techniczne i SLA dla Usługi Serwery Dedykowane

§ 1

Definicje

W dokumentacji dotyczącej Usługi Serwery Dedykowane stosowane są następujące definicje:

- *Usługa Serwery Dedykowane* – usługa wynajmu serwera dedykowanego dla Usługobiorcy wraz z zapewnieniem zasilania (poboru energii elektrycznej) niezbędnego do prawidłowego działania urządzenia, polegająca na udostępnieniu Usługobiorcy poprzez Platformę Serwerową do wyłącznego użytkownika serwera znajdującego się w serwerowni Atman, którego prawidłowe funkcjonowanie zapewnia Atman i który pozostaje własnością Atman, zarządzanego przez Usługobiorcę za pomocą Panelu Klienta.
- *Incydent Krytyczny* – zdarzenie powodujące przerwę w działaniu Platformy Serwerowej, jednak z wyłączeniem zdarzeń, których przyczyną była awaria sprzętu lub podzespołu/ów wynajmowanego serwera dedykowanego lub które wystąpiły poza Platformą Serwerową, wykraczających poza odpowiedzialność Atman, a które są opisane w Regulaminie, a także z wyłączeniem planowych prac konserwacyjnych, o których Atman powiadomił Usługobiorcę.
- *Incydent Sprzętowy* – zdarzenie, którego przyczyną jest awaria sprzętu lub podzespołu/ów wynajmowanego serwera dedykowanego w ramach Usługi Serwery Dedykowane.
- *Incydent Niekrytyczny* – zdarzenie nie będące Incydem Krytycznym i Incydem Sprzętowym, które wystąpiło w Usłudze i powoduje niekorzystne odchylenie od jej standardowego działania, w tym brak możliwości zarządzania Usługą Serwery Dedykowane przez Usługobiorcę, nie mające jednak poważnego wpływu na działanie Usługi.
- *Platforma Serwerowa* – zestaw środków informatycznych sprzętowo-software'owych umożliwiających świadczenie Usługi, a znajdujących się w serwerowni centrum danych, które jest własnością Atman. Prawidłowe funkcjonowanie Platformy Serwerowej zapewnia Atman; pozostaje też ona własnością Atman. Warunkiem koniecznym korzystania z Platformy Serwerowej jest posiadanie przez Usługobiorcę dostępu do sieci Internet.
- *Panel Klienta* – Portal Usługobiorcy Usługi Serwery Dedykowane udostępniany przez Atman pod adresem <http://atman.pl/>, umożliwiający autoryzowanym klientom zarządzanie, konfigurowanie i monitorowanie swoich usług za pomocą dostępnych tam narzędzi.
- *Prace planowe* – prace wykonywane przez Atman, związane z konserwacją i utrzymaniem Usługi, mogące mieć wpływ na jej dostępność.
- *Konsultacje techniczne (KT)* – wszelka fachowa pomoc, świadczona przez Atman, w zakresie wykorzystania przez Usługobiorcę Usług dostarczanych przez Atman. W szczególności KT mogą polegać na pomocy w konfiguracji urządzeń Usługobiorcy, obsługujących dostarczane przez Atman Usługi.

§ 2

Parametry techniczne

1. Atman udostępnia Usługobiorcy Usługę Serwery Dedykowane. Parametry techniczne sprzętu wybierane są przez Usługobiorcę w trakcie procedury rejestracyjnej. W ramach każdej Usługi Serwery Dedykowane Usługobiorca otrzymuje:
 - a. jeden publiczny adres IPv4
 - b. dostęp do Internetu z przepustowością 100 Mbps
 - c. podłączenie do sieci poboru energii elektrycznej
 - d. czas usunięcia skutków Incydem Sprzętowego w ciągu 24 h
 - e. Atman AntyDDoS – Level 0 scrubbing od: 1,1 Gbps / 0,12 Mpps do: 1,5 Gbps / 1 Mpps

- Powyższe parametry mogą zostać przez Usługobiorcę podwyższone z wykorzystaniem Usług Dodatkowych opisanych w §3 zgodnie z warunkami cenowymi określonymi w Umowie, w przypadku Usług zamawianych przez Usługobiorcę online w cenniku dostępnym na stronie www.atman.pl
- W przypadku korzystania w ramach Usługi Serwery Dedykowane z dysków SSD, Atman definiuje następujące klasy dysków dostępnych, wraz z nieprzekraczalnymi przez Usługobiorcę wartościami parametru DWPD:

Klasa	DWPD ¹
Consumer	0,2
Read-intensive	0,8
Mixed-use	2
Write-intensive	5

- Atman udostępnia Usługobiorcy w ramach Usługi Panel Klienta, który umożliwia monitorowanie i zarządzanie serwerem, usługami, rozliczeniami i płatnościami.
- Atman zastrzega sobie prawo do ograniczenia dostępu do globalnej sieci Internet do przepustowości pasma 1 Mbps w przypadku przekroczenia przez Usługobiorcę wielkości 30 TB przetransferowanych danych w górę sieci Internet (ruch typu outbound) w danym Okresie Rozliczeniowym.

§ 3 Usługi Dodatkowe

Nazwa	Opis	Warianty i parametry
Dodatkowy adres IPv4	Dodatkowy adres internetowy IPv4 dla Twojego serwera. Maksymalnie do 30 adresów na serwer.	-
Podłączenie klucza USB	Podłączenie przysłanego od Usługobiorcy klucza USB do serwera, przy czym ze względów bezpieczeństwa zabrania się używania urządzeń: <ul style="list-style-type: none"> Wymagających zewnętrznego zasilania Służących do transmisji danych/dostępu do Internetu (np. modemy) Atman nie bierze odpowiedzialności za prawidłowe działanie przesłanego urządzenia.	-
Wybór DC	Możliwość wybrania przez Usługobiorcę centrum danych, w którym będzie udostępniona usługa.	WAW-1 WAW-2
Podwyższone SLA	Skrócenie czasu usunięcia skutków Incydentu Sprzętowego (CUIIS) z wartości standardowej określonej w par. 2.	do 4 h
Port do Internetu	Zmiana przepustowości portu zewnętrznego do Internetu z wartości standardowej określonej w par. 2.	do 1 Gbps
Sieć wewnętrzna	Połączenie pomiędzy wszystkimi serwerami klienta z wykupioną usługą „Sieć wewnętrzna” po odrębnych kartach sieciowych, z przepustowością zgodną z wybranym wariantem w obrębie jednego centrum danych.	do 1 Gbps do 10 Gbps
Sieć DC – DC	Połączenie pomiędzy usługami zlokalizowanymi w dwóch centrach danych WAW-1 i WAW-2.	do 1 Gbps do 10 Gbps
Łącznik międzyusługowy	Połączenie pomiędzy różnymi usługami Data Center np.: Serwerami Dedykowanymi, kolokacją, Cloud w ramach jednego DC.	do 1 Gbps do 10 Gbps do 20 Gbps

¹ Drive Writes Per Day (DWPD) – Parametr dysków SSD określający dostępną dzienną liczbę cykli zapisów/usuwania danych na dysku.

Backup FTP	Powierzchnia backupowa w bezpiecznej i niezawodnej macierzy RAID, fizycznie oddzielonej od serwera Usługobiorcy.	100 GB
		500 GB
		1000 GB
		2000 GB
		3000 GB
		4000 GB
Atman AntyDDoS	Zabezpieczenie infrastruktury sieciowej przed wszystkimi najpopularniejszymi typami ataków wolumetrycznych, m.in. SYN flood, UDP flood, ICMP flood, NTP reflection, z wyższymi parametrami ochrony przed atakami niż w planie podstawowym (Level 0), zgodnie z wybranym wariantem.	Level 1 scrubbing od 1,1 Gbps / 0,12 Mpps do 2,5 Gbps / 2 Mpps
		Level 2 scrubbing od 1,1 Gbps / 0,12 Mpps do 5 Gbps / 5 Mpps
		Level 3 scrubbing od 1,1 Gbps / 0,12 Mpps do 10 Gbps / 10 Mpps
Przygotowanie serwera	Usługa polegająca na wykonaniu prac instalacyjnych i/lub konfiguracyjnych dot. Usługi Serwera Dedykowanego przeprowadzonych przez pracowników Atman. Usługa podlega odbiorowi (protokół) razem z Usługą Serwera Dedykowanego. Atman nie ponosi odpowiedzialności za dalsze funkcjonowanie odebranej instalacji i/lub konfiguracji, o ile nie jest administratorem utrzymującym Usługę Serwera Dedykowanego.	Instalacja systemu operacyjnego i/lub innego oprogramowania z obrazu ISO posiadanego przez Atman (z jednym kontem administracyjnym).
		Konfiguracja RAID zgodnie z opisem Usługobiorcy i możliwościami technicznymi Atman.

§ 4

Gwarantowane parametry

1. Atman gwarantuje następujące parametry jakościowe świadczonej Usługi:
 - a. Czas reakcji na zgłoszony incydent, zarówno Incydent Krytyczny, Incydent Sprzętowy jak i Incydent Niekrytyczny (dalej: „CRZI”) – rozumiany jest jako czas, który minął od chwili otrzymania przez Atman wiadomości elektronicznej zawierającej zgłoszenie incyduentu do chwili wysłania przez Atman wiadomości elektronicznej potwierdzającej podjęcie działań usuwających skutki incyduentu.
 - b. Czas usunięcia skutków Incyduentu Krytycznego (dalej: „CUIK”) – rozumiany jest jako czas, który minął od chwili otrzymania przez Atman wiadomości elektronicznej zawierającej zgłoszenie Incyduentu Krytycznego do chwili wysłania przez Atman wiadomości elektronicznej potwierdzającej usunięcie skutków zgłoszonego incyduentu.
 - c. Czas usunięcia skutków Incyduentu Sprzętowego (dalej: „CUIŚ”) – rozumiany jest jako czas, który minął od chwili otrzymania przez Atman wiadomości elektronicznej zawierającej zgłoszenie Incyduentu Sprzętowego (tj. awarii sprzętu lub podzespołu/ów wynajmowanego serwera dedykowanego) do chwili wysłania przez Atman wiadomości elektronicznej potwierdzającej usunięcie skutków zgłoszonego incyduentu, przy czym dla sprzętu wynajętego w ramach Usługi Serwery Dedykowane do kolokacji zarządzanej przez Usługobiorcę, do CUIŚ nie wlicza się czasu udostępnienia pracownikom Atman przez Usługobiorcę sprzętu w celach serwisowych.
 - d. Czas usunięcia skutków Incyduentu Niekrytycznego (dalej: „CUIN”) – rozumiany jest jako czas, który minął od chwili otrzymania przez Atman wiadomości elektronicznej zawierającej zgłoszenie Incyduentu Niekrytycznego do chwili wysłania przez Atman wiadomości elektronicznej potwierdzającej usunięcie skutków zgłoszonego incyduentu.
2. Poziom gwarantowanych parametrów jakościowych przedstawia poniższa tabela:

Lp.	Parametr	Gwarantowana wartość	Jednostka
1	CRZI	30	[minuty]
2	CUIK	4	[godziny]
3.1	CUIS standardowy	24 ²	[godziny]
3.2	CUIS podwyższony	4 ³	[godziny]
4	CUIN	24	[godziny]

3. Sieć DC–DC to usługa realizowana na zasobach współdzielonych. Podane wartości wskazują maksymalną przepustowość łącza. Chwilowa szybkość transmisji może być niższa i zależy od wykorzystania zasobów.

§ 5

Kary umowne

1. Parametry SLA i kary umowne są zdefiniowane i rozliczane dla każdej usługi osobno.
2. Poniższa tabela przedstawia wysokość kar umownych dla Usługi Serwery Dedykowane:

Lp.	Parametr	Wysokość kary umownej
1	CRZI	5% opłaty abonamentowej, niezależnie od długości przekroczenia
2	CUIK	10% opłaty abonamentowej, niezależnie od długości przekroczenia
3	CUIS	200% opłaty abonamentowej za czas trwania awarii, po przekroczeniu Gwarantowanej wartości wskazanej w tabeli w § 4 ust. 2 powyżej
4	CUIN	5% opłaty abonamentowej, niezależnie od długości przekroczenia

§ 6

Postanowienia końcowe

1. Każda godzina awarii dla danej Usługi powoduje obniżenie należnej opłaty za kolejny okres rozliczeniowy. Kwota obniżenia opłaty dla danej Usługi jest karą umowną.
2. Kwotę tę wylicza się na podstawie wnoszonej przez Usługobiorcę opłaty miesięcznej za daną usługę (abonamentu miesięcznego). Do powyższych kalkulacji przyjmuje się ujednoczoną liczbę 30 dni w miesiącu i 24 godzin na dobę (720 godzin w miesiącu). Każdy okres awarii przekraczający 15 minut zaokrąglany jest w górę do pełnej godziny.
3. Maksymalna wysokość kar umownych (opustu) dla Usługi Serwery dedykowane wyspecyfikowanej w Załączniku nr 1 w skali miesiąca nie może przekroczyć jednokrotności miesięcznej opłaty za świadczenie tej Usługi, a w skali roku nie może przekroczyć trzykrotności miesięcznej opłaty za świadczenie tej Usługi. Kary umowne określone w Umowie stanowią całkowity zakres odpowiedzialności Atman z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania świadczenia Usługi.
4. Atman zastrzega sobie możliwość dwóch przerw technicznych w roku, o czasie trwania nie dłuższym niż 4 godziny. O przerwach konserwacyjnych Usługobiorca będzie informowany z minimum 7-dniowym wyprzedzeniem drogą elektroniczną. Czas niedostępności usług związany z zapowiedzianymi przerwami konserwacyjnymi nie wlicza się do ogólnej puli czasu niedostępności usług.
5. Dla usług dodatkowych Atman gwarantuje parametry jakościowe tożsame z SLA dla usługi podstawowej.
6. Jeżeli usługa dodatkowa łączy usługi o różnych SLA, to dla usługi dodatkowej zastosowanie ma SLA o niższych parametrach.

² Domyślna standardowa wartość parametru CUIS to 24 godziny.

³ Usługobiorcy, który wykupił dla Usługi Serwery Dedykowane usługę dodatkową „Podwyższone SLA 4h” otrzymują w ramach Usługi CUIS równy 4 godziny.

7. Atman nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody wynikające bezpośrednio lub pośrednio i będące skutkiem braku zgody Usługobiorcy na dokonanie wymiany sprzętu, aktualizacji oprogramowania lub oprogramowania sprzętowego, który został wycofany z oferty producenta lub gdy wsparcie techniczne dostawcy dla oprogramowania lub sprzętu, lub oprogramowania sprzętowego wygasło, zostało wycofane lub nie jest już dostępne.
8. W przypadku, gdy do realizacji Usług Serwery Dedykowane szczegółowo określonych w tabeli Wykazu usług Załącznika nr 1 do Umowy niezbędny jest zakup przez Atman urządzeń od dostawców, Atman zastrzega, że termin realizacji Usług może ulec zmianie i przesunięciu proporcjonalnie do czasu dostawy przedmiotowych urządzeń przez dostawców, na co Usługobiorca wyraża zgodę.
9. W przypadku korzystania przez Usługobiorcę, w ramach świadczonych przez Atman Usług, z licencji firm trzecich Atman przysługuje prawo, w przypadku zmiany cen ww. licencji, do aktualizacji cen objętych umową za 30 dniowym powiadomieniem Usługobiorcy. Zmiana cen nie wymaga aneksu i wchodzi w życie od pierwszego dnia następnego okresu rozliczeniowego od dnia powiadomienia Usługobiorcy, chyba że w powiadomieniu wskazany będzie inny termin.
10. W przypadku zmiany przez Strony trzecie wysokości opłat związanych ze świadczeniem Usług dotyczących energii elektrycznej, których zmiana nie jest zależna od Atman, Atman na 30 dni przed wprowadzeniem proporcjonalnej zmiany opłaty z tego tytułu, określonej w Załączniku nr 1 do Umowy, powiadomi Usługobiorcę na piśmie (w tym poprzez e-mail) o wysokości nowych opłat. Nowa wysokość opłat obowiązywać będzie po upływie 30 dni od daty przesłania powiadomienia, co będzie oznaczało uprawnienie Atman do naliczania opłat w nowej wysokości. Strony ustalają, że zmiana cen energii elektrycznej dokonywana przez Atman nie wymaga formy pisemnego aneksu, o którym mowa w § 10 ust. 5 Umowy.
11. W przypadku zmiany przez Strony trzecie wysokości opłat związanych ze świadczeniem Usług, których zmiana nie jest zależna od Atman (o ile takie opłaty będą miały zastosowanie do niniejszej Umowy), Atman na 30 dni przed wprowadzeniem zmiany miesięcznej opłaty z tego tytułu, określonej w Załączniku nr 1 do Umowy, powiadomi Usługobiorcę na piśmie (w tym poprzez e-mail) o wysokości nowych opłat. Jeżeli Usługobiorca w terminie 14 dni od otrzymania powiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie sprzeciwi się zaproponowanej zmianie, w takim przypadku nowa wysokość opłat obowiązywać będzie po upływie 30 dni od daty przesłania powiadomienia, co będzie oznaczało uprawnienie Atman do naliczania opłat w nowej wysokości. Zmiana opłat nie wymaga zawarcia przez Strony aneksu. W przypadku złożenia przez Usługobiorcę sprzeciwu Atman przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
12. W przypadku, gdy świadczenie Usługi związane jest z koniecznością zakupu wsparcia lub usług firm trzecich na czas określony, a Usługobiorca nie wyraża zgody na przedłużenie Umowy na kolejny czas oznaczony, Atman nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za szkody wynikające bezpośrednio lub pośrednio z tytułu nieprawidłowego działania Usługi wynikające z braku wsparcia technicznego firmy trzeciej dla oprogramowania lub sprzętu, lub oprogramowania sprzętowego, które wygasło. W takim przypadku nie mają również zastosowania warunki SLA dla tej Usługi.
13. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za usunięcie wszelkich treści, informacji, plików lub aplikacji zamieszczanych przez Usługobiorcę w Usłudze Serwery Dedykowane lub w usługach z nią związanych („Zawartość”) – w przypadku rozwiązania Umowy, niezależnie od formy jej rozwiązania. Usługobiorca zobowiązuje się do usunięcia Zawartości w terminie 7 dni od daty rozwiązania Umowy. Po upływie terminu wskazanego w zdaniu poprzednim, treści, informacje, pliki lub aplikacje zamieszczone przez Usługobiorcę w Zawartości zostaną usunięte przez Atman bez możliwości ich przywrócenia. W takim przypadku Atman nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za ich utratę przez Usługobiorcę.

wersja: 3.4.