

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, polegająca na udostępnieniu Usługobiorcy poprzez Platformę Serwerową do wyłącznego użytkownika serwera 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 ATM, a które są opisane w Regulaminie, a także z wyłączeniem planowych prac konserwacyjnych o których ATM 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.
- *Miesięczny limit transferu danych* – wartość miesięcznego transferu danych określona w Terabajtach (TB). Jeśli ustalony limit TB objęty opłatą abonamentową zostanie przekroczony oraz Usługobiorca wykorzysta wszystkie dodatkowe pakiety transferu, którymi dysponuje, każdy kolejny rozpoczęty pakiet transferu danych jest rozliczany wg stawki za 1TB Transferu dodatkowego, jako usługa dodatkowa zgodnie z Cennikiem na stronie: www.atman.pl. Miesiąc rozliczeniowy rozpoczyna się z dniem miesiąca, w którym usługa została uruchomiona.
- *Dodatkowy pakiet transferu* – Usługobiorca może wykupić dodatkowe pakiety transferu. W każdym miesiącu rozliczeniowym najpierw wykorzystywany jest miesięczny limit transferu a potem dodatkowe pakiety transferu zakupione przez Usługobiorcę. Pakiety muszą zostać wykorzystane w ciągu 3 miesięcy od daty zakupu. Pakiety są wykorzystywane w kolejności w jakiej zostały zakupione.
- *Platforma Serwerowa* – zestaw środków informatycznych sprzętowo-software'owych umożliwiających świadczenie Usługi, a znajdujących się w serwerowni centrum danych, które jest własnością ATM. Prawidłowe funkcjonowanie Platformy Serwerowej zapewnia ATM; pozostaje też ona własnością ATM. Warunkiem koniecznym korzystania z Platformy Serwerowej jest posiadanie przez Usługobiorcę dostępu do sieci Internet.
- *Panel Klienta* – Portal Usługobiorcy Usługi Serwery Dedykowane udostępniany przez ATM pod adresem <http://atman.pl>, umożliwiający autoryzowanym klientom zarządzanie, konfigurowanie i monitorowanie swoich usług za pomocą dostępnych tam narzędzi.
- *Prace planowe* - prace wykonywane przez ATM, związane z konserwacją i utrzymaniem Usługi, mogące mieć wpływ na jej dostępność.
- *Konsultacje techniczne (KT)* – wszelka fachowa pomoc, świadczona przez ATM, w zakresie wykorzystania przez Usługobiorcę Usług dostarczanych przez ATM. W szczególności KT mogą polegać na pomocy w konfiguracji urządzeń Usługobiorcy, obsługujących dostarczane przez ATM Usługi.

§ 2 Parametry techniczne

1. ATM udostępni Usługobiorcy Usługę Serwery Dedykowane. Parametry techniczne sprzętu wybierane są przez Usługobiorcę w trakcie procedury rejestracyjnej. W ramach każdej Usługi Serwery Dedykowane Usługobiorca otrzymuje:
 - jeden publiczny adres IPv4
 - 10 TB/miesiąc transferu do Internetu z przepustowością 100 Mbps
 - czas usunięcia skutków Incydem Sprzętowego w ciągu 24 h
 - Atman AntyDDoS - Level 0 scrubbing od: 1,1 Gbps / 0,12 Mpps do: 1,5 Gbps / 1 Mpps
2. 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

3. W przypadku korzystania w ramach Usługi Serwery Dedykowane z dysków SSD, ATM 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

4. ATM udostępnia Usługobiorcy w ramach Usługi Panel Klienta, który umożliwia monitorowanie i zarządzanie serwerem, usługami, rozliczeniami i płatnościami.

§ 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) ATM nie bierze odpowiedzialności za prawidłowe działanie przesłanego urządzenia.	-
Podwyższone SLA	Skrócenie czasu usunięcia skutków Incydentu Sprzętowego (CUIIS) z wartości standardowej określonej w par. 2.	4 h
Port do Internetu	Zmiana przepustowości portu zewnętrznego do Internetu z wartości standardowej określonej w par. 2.	1 Gbps
Sieć wewnętrzna	Połączenie pomiędzy wszystkimi serwerami klienta z wykupioną usługą "Sieć wewnętrzna" po odrębnych kartach sieciowych, z przepustowością zgodną z wybranym wariantem	1 Gbps
		10 Gbps
		25 Gbps
Łącznik międzyusługowy	Połączenie pomiędzy Usługą Serwery Dedykowane, a innymi usługami Data Center np.: kolokacją, czy Cloud.	1 Gbps
		10 Gbps
Backup FTP	Powierzchnia backupowa w bezpiecznej i niezawodnej macierzy RAID, fizycznie oddzielonej od serwera Usługobiorcy.	100 GB
		500 GB
		1000 GB
Transfer dodatkowy	Dodatkowy pakiet transferu do wykorzystania w ciągu 90 dni od daty zakupu. Dodatkowe pakiety transferu używane są po wykorzystaniu podstawowego miesięcznego limitu transferu.	1 TB
		5 TB
		10 TB
		50 TB
		100 TB
Nielimitowany transfer (pasma)	Usługa Nielimitowanego transferu, ograniczonego jedynie przepustowością portu zgodnie z wybranym wariantem.	100 Mbps
		1 Gbps
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

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

§ 4 Gwarantowane parametry

1. ATM 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 ATM wiadomości elektronicznej zawierającej zgłoszenie incydentu do chwili wysłania przez ATM wiadomości elektronicznej potwierdzającej podjęcie działań usuwających skutki incydentu.
 - b. Czas usunięcia skutków Incydentu Krytycznego (dalej: „CUIK”) – rozumiany jest jako czas, który minął od chwili otrzymania przez ATM wiadomości elektronicznej zawierającej zgłoszenie Incydentu Krytycznego do chwili wysłania przez ATM wiadomości elektronicznej potwierdzającej usunięcie skutków zgłoszonego incydentu.
 - c. Czas usunięcia skutków Incydentu Sprzętowego (dalej: „CUIIS”) – rozumiany jest jako czas, który minął od chwili otrzymania przez ATM wiadomości elektronicznej zawierającej zgłoszenie Incydentu Sprzętowego (tj. awarii sprzętu lub podzespołu/ów wynajmowanego serwera dedykowanego) do chwili wysłania przez ATM wiadomości elektronicznej potwierdzającej usunięcie skutków zgłoszonego incydentu, przy czym dla sprzętu wynajętego w ramach Usługi Serwery Dedykowane do kolokacji zarządzanej przez Usługobiorcę, do CUIIS nie wlicza się czasu udostępnienia pracownikom ATM przez Usługobiorcę sprzętu w celach serwisowych.
 - d. Czas usunięcia skutków Incydentu Niekrytycznego (dalej: „CUIIN”) – rozumiany jest jako czas, który minął od chwili otrzymania przez ATM wiadomości elektronicznej zawierającej zgłoszenie Incydentu Niekrytycznego do chwili wysłania przez ATM wiadomości elektronicznej potwierdzającej usunięcie skutków zgłoszonego incydentu.
2. Poziom gwarantowanych parametrów jakościowych przedstawia poniższa tabela:

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

§ 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	CUIIS	200% opłaty abonamentowej za czas trwania awarii, po przekroczeniu Gwarantowanej wartości wskazanej w tabeli w § 4 ust. 2 powyżej
4	CUIIN	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 ujedynoliczoną 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 ATM z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania świadczenia Usługi.
4. ATM 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 zapowiadzanymi przerwami konserwacyjnymi nie wlicza się do ogólnej puli czasu niedostępności usług.

Wersja: 2.7

² Domyślna standardowa wartość parametru CUIIS to 24 godziny.

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