

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 użytkowania serwera znajdującego się w serwerowni ATM, którego prawidłowe funkcjonowanie zapewnia ATM i który pozostaje własnością ATM, 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 Platforma 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.
- *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
 - dostęp 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 udostępni Usługobiorcy w ramach Usługi Panel Klienta, który umożliwi monitorowanie i zarządzanie serwerem, usługami, rozliczeniami i płatnościami.
5. ATM 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.

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

§ 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 przesyłanego 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	do 1 Gbps do 10 Gbps
Łącznik międzyusługowy	Połączenie pomiędzy Usługą Serwery Dedykowane, a innymi usługami Data Center np.: kolokacją, czy Cloud.	do 1 Gbps do 10 Gbps do 20 Gbps
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 ATM. Usługa podlega odbiorowi (protokół) razem z Usługą. ATM 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 ATM (z jednym kontem administracyjnym). Konfiguracja RAID zgodnie z opisem Usługobiorcy i możliwościami technicznymi ATM.

§ 4 Gwarantowane parametry

- ATM gwarantuje następujące parametry jakościowe świadczonej Usługi:
 - 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.
 - 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: „CUIS”) – 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 CUIS nie wlicza się czasu udostępnienia pracownikom ATM przez Usługobiorcę sprzętu w celach serwisowych.
- d. Czas usunięcia skutków Incydentu Niekrytycznego (dalej: „CUIN”) – 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	CUIS standardowy	24 ²	[godziny]
3.2	CUIS podwyższony	4 ³	[godziny]
4	CUIN	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	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 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 zapowiedzianymi przerwami konserwacyjnymi nie wlicza się do ogólnej puli czasu niedostępności usług.

Wersja: 2.12

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.