

Specyfikacja Techniczna Usług

Wersja obowiązująca od dnia 02-09-2026 r.

1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsza Specyfikacja Techniczna (dalej: „**Specyfikacja**”) stanowi załącznik nr 4 do Regulaminu świadczenia usług CYBERMONKEY SP. Z O.O. i określa parametry techniczne Usług, w tym gwarantowany poziom dostępności (SLA), politykę backupów oraz zasady rekompensat.
2. Pojęcia użyte w Specyfikacji mają znaczenie nadane im w Regulaminie.
3. Zmiana Specyfikacji następuje w trybie określonym w §13 Regulaminu (zmiany Regulaminu).

2. Parametry Usług

2.1. Pakiety Usług

Szczegółowe parametry poszczególnych pakietów (CPU, RAM, przestrzeń dyskowa, przepustowość, liczba slotów) dostępne są w Cenniku opublikowanym w Serwisie pod adresem <https://mchost.pl>.

Każdy pakiet obejmuje:

Parametr	Wartość domyślna	Uwagi
Procesor (CPU)	Zgodnie z pakietem	Współdzielony, z limitem użycia %
Pamięć RAM	Zgodnie z pakietem	Limit twardy — przekroczenie = kill procesu
Przestrzeń dyskowa (SSD/NVMe)	Zgodnie z pakietem	Łącznie z systemem i backupami Klienta
Przepustowość	Zgodnie z pakietem	Limity miesięczne; przekroczenie = ograniczenie prędkości
Dostępność (SLA)	99,5% miesięcznie	Zob. sekcja 3
Backupy	Codzienne	Zob. sekcja 4
Ochrona anty-DDoS	Standardowa	Obejmuje ataki do [X] Gbps; szczegóły w Serwisie
Panel sterowania	Tak	Webowy panel zarządzania serwerem
FTP / SFTP	Tak	Dostęp do plików serwera
Konsola	Tak	Podgląd logów i wykonywanie komend
Baza danych (MySQL)	Opcjonalnie	Zgodnie z pakietem

2.2. Limity zasobów

1. Każda Usługa objęta jest limitami zasobów określonymi w Cenniku.
2. Krótkotrwale przekroczenie limitów (burst) jest tolerowane w zakresie określonym w Specyfikacji danego pakietu.
3. Trwałe przekroczenie limitów (ciągłe wykorzystanie >80% przydzielonego CPU przez okres >30 minut lub >95% RAM przez >5 minut) skutkuje:
 - automatycznym ograniczeniem zasobów (throttling),
 - powiadomieniem Klienta na adres e-mail,
 - propozycją zmiany pakietu.
4. Po upływie 7 dni od powiadomienia, w przypadku braku reakcji Klienta i trwania przekroczenia, Usługodawca może zawiesić Usługę na podstawie §10 ust. 4 Regulaminu.

2.3. Oprogramowanie

1. Usługodawca udostępnia Klientowi serwer z preinstalowanym oprogramowaniem serwera gry (np. Minecraft — Vanilla, Paper, Spigot, Forge, Fabric) w najnowszej stabilnej wersji.
2. Klient ma prawo do instalacji własnych pluginów, modów i konfiguracji, na własną odpowiedzialność.
3. Usługodawca nie zapewnia wsparcia technicznego dla pluginów i modów innych niż preinstalowane, chyba że wynika to z odrębnego pakietu wsparcia.
4. Kompatybilność pluginów i modów leży wyłącznie w gestii Klienta.

3. SLA — Gwarantowany poziom dostępności

3.1. Wartość SLA

1. Gwarantowana dostępność Usługi wynosi **98%** w skali miesiąca kalendarzowego.
2. Dostępność oblicza się według wzoru:

$$\text{Dostępność (\%)} = (\text{Czas całkowity} - \text{Czas niedostępności}) / \text{Czas całkowity} \times 100$$

gdzie:

- *Czas całkowity* — liczba minut w danym miesiącu kalendarzowym,
- *Czas niedostępności* — liczba minut, w których Usługa była niedostępna z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy.

3.2. Definicja niedostępności

1. Przez **niedostępność** rozumie się stan, w którym serwer Klienta nie odpowiada na zapytania sieciowe (brak odpowiedzi na ping ICMP lub na żądanie TCP na porcie Usługi) **nieprzerwanie przez co najmniej 10 minut**.
2. Niedostępności nie stanowią:
 - spadki wydajności wynikające z konfiguracji lub liczby pluginów Klienta,
 - przekroczenie przez Klienta limitów zasobów,
 - przerwy z przyczyn leżących po stronie Klienta (błędy konfiguracyjne, awarie pluginów),
 - zawieszenie Usługi na podstawie §10 Regulaminu,
 - zaplanowane prace konserwacyjne, o których mowa w ust. 3,
 - przypadki Siły wyższej (§7 ust. 8 Regulaminu),
 - niedostępność wynikająca z awarii u dostawców usług zewnętrznych (np. dostawca energii, operator sieci) wyłącznie w zakresie, w jakim awaria spełnia przesłanki Siły wyższej, o której mowa w §7 ust. 8 Regulaminu.
3. **Zaplanowane prace konserwacyjne:** Usługodawca zapowiada prace konserwacyjne z co najmniej **24-godzinnym wyprzedzeniem** drogą e-mail oraz/lub w Panelu klienckim. Czas trwania zaplanowanych prac konserwacyjnych nie wlicza się do Czasu niedostępności. Usługodawca dąży do przeprowadzania prac w godzinach najmniejszego obciążenia (zwykle 02:00–06:00 CET).

3.3. Rekompensata za niedotrzymanie SLA

1. Jeżeli dostępność w danym miesiącu kalendarzowym spadnie poniżej 98%, Klientowi przysługuje rekompensata w postaci **przedłużenia Okresu Abonamentowego** według poniższej tabeli:

Dostępność w miesiącu	Rekompensata
98% – 97,5%	1 dzień przedłużenia za każdy pełny procent poniżej 98%
97,5% – 95%	3 dni przedłużenia za każdy pełny procent poniżej 97,5%
Poniżej 95,0%	7 dni przedłużenia + prawo do rozwiązania umowy ze zwrotem proporcjonalnym

1. W odniesieniu do Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta rekompensata naliczana jest automatycznie, bez konieczności składania wniosku, a Usługodawca informuje o jej przyznaniu w Panelu klienckim lub drogą e-mail.

[B2B] W odniesieniu do pozostałych Klientów rekompensata przysługuje na wniosek złożony w terminie **14 dni** od zakończenia miesiąca kalendarzowego, którego dotyczy roszczenie, za pośrednictwem Panelu klienckiego lub na adres reklamacje@mchost.pl.

1. Rekompensata nie ma charakteru odszkodowawczego i nie wyłącza innych uprawnień Klienta, w tym praw Konsumenta wynikających z przepisów o usługach cyfrowych.

4. Polityka Backupów

4.1. Zakres i częstotliwość

1. Usługodawca wykonuje **codzienne kopie zapasowe** (backupy) danych Klienta, obejmujące:
 - pliki serwera gry (światy, mapy, konfiguracje, pluginy),
 - dane w bazie MySQL (jeśli dotyczy),
 - ustawienia Panelu klienckiego.
2. Backupy wykonywane są w godzinach najmniejszego obciążenia (zwykle 02:00–05:00 CET).
3. Retencja backupów:

Typ backupu	Częstotliwość	Retencja
Backup dzienny	Codziennie	7 dni
Backup tygodniowy	Co niedzielę	4 tygodnie
Backup miesięczny	1. dzień miesiąca	3 miesiące

4.2. Odtwarzanie danych

1. Klient może zażądać odtworzenia danych z backupu poprzez Panel kliencki lub zgłoszenie na adres kontakt@mchost.pl.
2. Czas realizacji odtwarzania: do **24 godzin** od żądania (standardowo do 4 godzin).
3. Usługodawca nie gwarantuje pełnego odtworzenia danych w przypadku:
 - uszkodzenia danych wynikłego z błędów konfiguracyjnych Klienta,
 - usunięcia danych przez Klienta celowego lub przypadkowego (jeśli dane nie zostały jeszcze ujęte w

backupie),

- awarii wynikającej z niekompatybilnych pluginów/modów,
- przypadków Siły wyższej.

4.3. Obowiązki Klienta

1. **[B2C]** Konsumentowi zaleca się regularne pobieranie niezależnej kopii kluczowych danych (np. map, światów, konfiguracji) za pośrednictwem Panelu klienckiego (FTP/SFTP lub funkcja eksportu). Zalecenie to nie ogranicza odpowiedzialności Usługodawcy za zgodność Usługi cyfrowej z umową.
2. **[B2B]** Klient niebędący Konsumentem zobowiązuje się do regularnego pobierania i przechowywania niezależnej kopii kluczowych danych. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych Klienta, w stosunku do których Klient nie zachował własnej kopii zapasowej.

5. Infrastruktura i lokalizacja

1. Serwery Usługodawcy zlokalizowane są w centrach danych na terenie **Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG)**.
2. Usługodawca stosuje redundancję kluczowych elementów infrastruktury (zasilanie UPS + agregat, sieć wielooperatorska, dyski w konfiguracji RAID).
3. Szczegółowe informacje o lokalizacji centrów danych dostępne są w Serwisie lub na żądanie.

6. Postanowienia końcowe

1. Specyfikacja wchodzi w życie z dniem określonym w Regulaminie.
2. W sprawach nieuregulowanych Specyfikacją stosuje się Regulamin.
3. Parametry techniczne poszczególnych pakietów mogą ulec zmianie w trybie §13 Regulaminu. Usługodawca dąży do zapewnienia ciągłości parametrów lub ich poprawy.

MCHost.pl — Specyfikacja Techniczna Usług | Załącznik nr 4 do Regulaminu