

Posebni uvjeti usluge Cloud Backup

Predmet posebnih uvjeta

1. Posebnim uvjetima korištenja usluge Cloud Backup (u daljnjem tekstu: Posebni uvjeti) uređuju se odnosi između JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar (u daljnjem tekstu: HT Mostar), s jedne strane i korisnika usluge Cloud Backup (u daljnjem tekstu: Korisnik), s druge strane, koji nisu uređeni Općim uvjetima pružanja telekomunikacijskih usluga JP HT d.d. Mostar (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti).
2. Ukoliko su pojedini uvjeti pružanja usluge, zbog specifičnosti usluge, Posebnim uvjetima regulirani drukčije u odnosu na odredbe Općih uvjeta, primjenjuju se Posebni uvjeti.
3. Usluga Cloud Backup je namijenjena poslovnim korisnicima.
4. Usluga Cloud Backup je usluga koja Korisniku omogućava jednostavnu i automatiziranu pohranu sigurnosnih kopija podataka (Backup as a Service – BaaS) u podatkovni centar HT-a Mostar.

Ugovaranje i aktivacija usluge

5. Podnošenjem zahtjeva i potpisivanjem ugovora za uslugu Cloud Backup Korisnik prihvaća Opće uvjete, ove Posebne uvjete i uvjete korištenja Veeam software-a (End User Software License Agreement (EULA)). Veeam EULA je dostupna na stranici <https://www.veeam.com/eula.html>.
6. HT Mostar se obvezuje da će u roku do 7 radnih dana od potpisivanja ugovora izvršiti aktivaciju usluge. Korisnik će u procesu aktivacije usluge biti obavješten o potrebnim aktivnostima sa svoje strane. Korisniku će biti dostavljeni svi potrebni podaci za korištenje usluge. Sve informacije će biti dostavljene na e-mail adresu Administratora usluge.
7. Cijena usluge Cloud Backup definirana je veličinom diskovnog prostora (HDD) za pohranu određene količine sigurnosnih kopija podataka, broja računala za koje je izvršena sigurnosna pohrana u obračunskom periodu, te brzine prijenosa podataka. Korisnik u okviru obračunskog perioda potpuno samostalno kroz Veeam konzolu definira broj virtualnih računala za koje vrši sigurnosnu pohranu podataka. Osnovna brzina prijenosa podataka je 10 Mbit/s. Cijena usluge Cloud Backup definirana je Cjenikom HT-a Mostar.

Opis usluge

8. Cloud Backup usluga omogućuje pohranu sigurnosnih kopija podataka (Backup as a Service – BaaS) u HT Eronet podatkovni centar, te vraćanje (restore) tih podataka. Usluga se temelji na Veeam rješenju pohrane podataka i namijenjena je svim poslovnim korisnicima.
9. Korisnik može raditi pohranu sigurnosnih kopija podataka:
 - Virtualnih računala koje ima na svome VMware vSphere ili Microsoft Hyper-V okruženju. Može se raditi pohrana cijelih virtualnih računala ili pojedinih diskova. Za korištenje usluge neophodno je imati Veeam Backup and Replication server
 - Windows/Linux računala koje ima na drugom cloudu (Microsoft Azure, AWS...); Windows/Linux fizičkih servera i radnih stanica; desktop računala, laptopa i tableta; virtualnih računala koja nisu na ESXi/Hyper-V hostovima (KVM, XenServer...); virtualnih mašina s physical raw device mapping diskovima (pRDM); file-level backup. Za korištenje usluge neophodno je imati Veeam Agent.

Resursi i dodatne usluge

10. Nakon aktivacije usluge Cloud Backup, moguće je promijeniti veličinu diskovnog prostora (HDD), i brzinu prijenosa podataka, a sve u okviru dostupne ponude. Promjena za diskovni prostor (HDD) i brzinu prijenosa podataka se vrši podnošenjem Zahtjeva za zasnivanje/promjene korisničkog odnosa za uslugu Cloud Backup.

Obračun i naplata

11. Obračun Cloud Backup se sastoji od:

- Broja računala za koje se vrši backup podataka
- Veličine diskovnog prostora (HDD) i
- Brzine prijenosa podataka.

Za korištenje usluge Cloud Backup usluge obračunava se puna mjesečna naknada za najveći broj korištenih resursa tijekom obračunskog razdoblja. Puna mjesečna naknada se obračunava bez obzira na broj dana korištenja usluge.

12. Broj urađenih backup poslova za isto računalo ne utječe na cijenu usluge.
13. Za korištenje usluge Cloud Backup Korisnik je obavezan plaćati mjesečnu naknadu sukladno važećem Cjeniku HT-a Mostar. Korisniku se usluge naplaćuju putem mjesečnog računa koji HT Mostar ispostavlja Korisniku nakon isteka obračunskog razdoblja.
14. Brzina linka je brzina kopiranja i vraćanja podataka. Inicijalno dodijeljena brzina linka je 10Mbit/s. Stvarna brzina linka ovisi i o brzini internet pristupa korisnika.
15. Za uslugu Cloud Backup se primjenjuju odredbe Općih uvjeta pružanja telekomunikacijskih usluga koje se odnose na usluge nepokretne mreže.

Ostalo

16. Korisnik se obvezuje da će se uslugom Cloud Backup koristiti isključivo za vlastite potrebe. Korisnik se obvezuje da će se uslugom Cloud Backup koristiti isključivo na način koji ne ugrožava funkcionalnost i rad sustava/mreže HT-a Mostar.
17. Korisnik je u cijelosti odgovoran za sadržaj podataka koja prenosi i pohranjuje putem usluge Cloud Backup, te će HT-u Mostar nadoknaditi svu nastalu štetu u slučaju nedopuštenoga djelovanja Korisnika korištenjem usluge, ili pohrane nezakonitog sadržaja. HT Mostar nema mogućnost pregledavanja niti nadgledanja navedenih podataka, obzirom da su svi podaci zaštićeni odgovarajućim kriptiranjem za što je odgovoran Veeam software.
18. HT Mostar neće biti odgovoran za štetu koja Korisniku nastane slučajno ili kao posljedica više sile. HT Mostar neće biti odgovoran za štetu uzrokovanu prekidom ili degradacijom platforme HT-a Mostar na kojoj se nalazi usluga Cloud Backup, kao niti za štetu nastalu zbog smetnji ili prekida u radu usluge Cloud Backup, osim ako je šteta posljedica namjere ili grube nepažnje HT-a Mostar.
19. HT Mostar neće biti odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu korištenjem usluge Cloud Backup za koju je odgovoran Korisnik, uključujući štetu zbog nemogućnosti korištenja usluge koja je nastala kao posljedica modifikacije od strane Korisnika.
20. Korisnik prihvaća da se za pružanje usluge Cloud Backup koristi software proizveden od strane Veeam na koji HT Mostar nema utjecaja, koji je HT Mostar stekao sukladno uvjetima proizvođača, u kojima proizvođač u najvećoj mogućoj mjeri isključuje svoju odgovornost u pogledu bilo kakvog jamstva na software, što uključuje ali nije ograničeno na pogodnost software-a za prodaju, mogućnost njegovog korištenja za određenu namjeru te da software neće povrijediti određene propise. Korisnik ujedno prihvaća da su usprkos eventualno obavljenim testovima proizvođača u uvjetima sličnim koji prevladavaju u praksi, moguće pogreške u navedenom software-u, a osobito

vezano za posebne kombinacije podataka i funkcija. Korisnik prihvaća da HT Mostar ne odgovara za prekid usluge Cloud Backup, bilo kakve gubitke ili oštećenja, troškove ili izdatke te bilo koju drugu štetu nastalu Korisniku kao posljedica pogreške na software-u trećih strana na koji HT Mostar nema utjecaja, odnosno da je odgovornost HT-a Mostar isključena u slučajevima u kojima ne postoji odgovornost proizvođača software-a prema HT-u Mostar.

21. U slučaju nastanka štete Korisniku uzrokovane običnom nepažnjom, odgovornost HT Mostar ograničena je na običnu štetu do maksimalnog iznosa zbroja mjesečnih naknada plaćenih od strane Korisnika za Uslugu u prethodnih 6 (šest) mjeseci prije nastanka štetnog događaja, dok je u potpunosti isključena odgovornost HT-a Mostar za indirektnu štetu Korisniku kao što je negativna šteta ili izmakla korist, neimovinska šteta, gubitak podataka ili potraživanje trećih strana.
22. U svrhu ispravnog rada usluge, HT Mostar će redovito vršiti kontrolu opreme (hardware i software), te u slučaju potreba planirati i obavljati održavanje opreme. U slučaju planiranih dužih prekida dostupnosti usluge HT Mostar će prethodno obavijestiti Korisnika, te radove izvoditi u vrijeme najmanjeg opterećenja na platformi (noćni sati). HT Mostar će o planiranim radovima obavijestiti Korisnika usluge najmanje 24 sata prije početka radova, kao i objaviti najavu radova na web stranici.
23. Za uslugu Cloud Backup HT Mostar garantira dostupnost usluge na razini 99,9%. U slučaju nedostupnosti usluge zbog neplaniranih i nepredviđenih prekida rada, Korisnik ima mogućnost zahtijevati povrat dijela mjesečne naknade. Dio mjesečne naknade koji može biti predmet zahtjeva je 5% mjesečne naknade za svakih 0,1% dodatnog prekida ispod garantirane razine dostupnosti usluge. Za dostupnost nižu od 98% na mjesečnoj razini, Korisnik može zahtijevati povrat cjelokupne mjesečne naknade.

HT Mostar pruža TK usluge u skladu s važećim normama Europskog instituta za telekomunikacijske norme (ETSI), normama Europskog odbora za normizaciju / Europskog odbora za elektrotehničku normizaciju (CEN/CENLEC), te odlukama, preporukama i drugim propisima RAK-a i Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU) osigurava odgovarajuću kvalitetu u tom smislu, odnosno stvara tehnološke pretpostavke za njihovu primjenu.

U slučaju prekida pružanja TK usluga, HT Mostar poduzima potrebne mjere za njihovo ponovno uspostavljanje u najkraćem mogućem roku.

HT Mostar će u normalnim uvjetima otkloniti tehničku smetnju u pružanju osnovnih usluga do završne točke mreže, u roku 24 sata od trenutka prijave, ukoliko priroda tehničke smetnje to dozvoljava.

24. HT Mostar zadržava pravo izmjene ovih Posebnih uvjeta u bilo koje vrijeme o čemu će korisnici biti obaviješteni putem web stranice www.hteronet.ba ili na drugi prikladan način. Na sve što nije regulirano ovim Posebnim uvjetima primjenjivat će se Opći uvjeti.

Ovi Posebni uvjeti se primjenjuju od 15.8.2017. godine, a usvojeni su odlukom Uprave UD-3-39-38/17 od 26.07.2017. godine.