

Posebni uvjeti usluge Cloud DRaaS (Disaster Recovery As A Service)

Predmet posebnih uvjeta

1. Posebnim uvjetima korištenja usluge Cloud Disaster Recovery (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 DRaaS (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 DRaaS je namijenjena poslovnim korisnicima.
4. Usluga Cloud DRaaS je usluga koja omogućava poslovnim korisnicima da na HT Mostar cloud infrastrukturu repliciraju virtualna računala, te ih tako zaštite u slučaju neočekivanih događaja. Usluga je temeljena na Veeam Software tehnologiji.

Ugovaranje i aktivacija usluge

5. Podnošenjem zahtjeva i potpisivanjem ugovora za uslugu Cloud DRaaS 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.

Opis usluge

7. Cloud DRaaS usluga korisniku omogućuje replikaciju svojih virtualnih računala u HT Eronet podatkovni centar. U slučaju potrebe ili problema na produkcijskom okruženju kod korisnika, korisnik može lako i brzo oporaviti virtualna računala iz replika ili prebaciti poslovanje na replicirana računala u HT Eronet podatkovnom centru i nastaviti im pristupati preko sigurne veze odnosno VPNa (djelomična oporavak – Partial Site Recovery) ili preko javnih IP adresa (potpuni oporavak – Full Site Recovery).

Usluga se temelji na Veeam rješenju i namijenjena je svim poslovnim korisnicima

Korisnik može koristiti DRaaS za svoja virtualna računala na:

- VMware vSphere okruženju, ili
- Microsoft Hyper-V okruženju

Resursi i dodatne usluge

8. Nakon aktivacije usluge Cloud DRaaS, moguće je promijeniti broj virtualnih računala i hardverski plan, a sve u okviru dostupne ponude. Promjenu broja virtualnih računala vrši Korisnik kroz Veeam konzolu. Promjena hardverskog plana se vrši podnošenjem Zahtjeva za zasnivanje/promjene korisničkog odnosa za uslugu Cloud DRaaS.

Obračun i naplata

9. Usluga Cloud DRaaS se obračunava na osnovu:

- broja virtualnih računala za koje se radi DRaaS
- dodijeljenog hardverskog plana koji se sastoji od ukupne količine procesorskih resursa u GHz, ukupne količine memorijskih resursa u GB, ukupne količine diskovnog prostora u GB, i brzine linka u Mb/s.

Ukoliko je u okviru jednog obračunskog razdoblja dolazilo do promjene hardverskog plana, naplaćuje se maksimalna vrijednost navedenih stavki u tom obračunskom razdoblju.

Ukoliko je u okviru jednog obračunskog razdoblja dolazilo do promjene broja virtualnih računala, naplaćuje se naknada za zbroj svih računala koja su bila aktivna u tom obračunskom razdoblju.

Korisnik samostalno mijenja broj virtualnih računala za koje se vrši DRaaS, putem Veeam konzole. Na kraju obračunskog razdoblja se vrši obračun korištenih virtualnih računala u okviru DRaaS usluge.

Brzina linka određuje brzinu kojom se virtualna računala repliciraju na Disaster Recovery lokaciju i brzinu pristupa repliciranim računalima u slučaju djelomičnog oporavka primarne lokacije.

Inicijalno dodijeljena brzina linka je 10Mbit/s.

Stvarna brzina linka ovisi i o brzini internet pristupa korisnika.

10. Za korištenje usluge Cloud DRaaS 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.

11. Za uslugu Cloud DRaaS se primjenjuju odredbe Općih uvjeta pružanja telekomunikacijskih usluga koje se odnose na usluge nepokretne mreže.

Ostalo

12. Korisnik se obvezuje da će se uslugom Cloud DRaaS koristiti isključivo za vlastite potrebe. Korisnik se obvezuje da će se uslugom Cloud DRaaS koristiti isključivo na način koji ne ugrožava funkcionalnost i rad sustava/mreže HT-a Mostar.

13. Korisnik je u cijelosti odgovoran za sadržaj podataka koja prenosi i pohranjuje putem usluge Cloud Disaster Recovery, 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.

14. 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 DRaaS, kao niti za štetu nastalu zbog smetnji ili prekida u radu usluge Cloud DRaaS, osim ako je šteta posljedica namjere ili grube nepažnje HT-a Mostar.

15. HT Mostar neće biti odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu korištenjem usluge Cloud DRaaS za koju je odgovoran Korisnik, uključujući štetu zbog nemogućnosti korištenja usluge koja je nastala kao posljedica modifikacije od strane Korisnika.

16. Korisnik prihvaća da se za pružanje usluge Cloud DRaaS 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 DRaaS, 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.

17. 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.
18. 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. HT Mostar će o planiranim radovima obavijestiti Korisnika usluge najmanje 24 sata prije početka radova, kao i objaviti najavu radova na web stranici.
19. Za uslugu Cloud DRaaS HT Mostar garantira dostupnost usluge na razini 99,9%. U slučaju nedostupnosti usluge zbog neplaniranih i nepredviđenih prekida rada, Korisnik je u 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.

20. 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.