



# Popis Služby Virtuální záloha (BaaS)

Tento Popis služby je platný pro **službu Virtuální záloha (BaaS)** objednané (pro Specifikace služby Virtuální záloha (BaaS) uzavřené) v období od **25. 2. 2015** do odvolání.

## 1 Slovník pojmů

**Zákaznická data** – jsou data, která mají být zahrnuta do záložní kopie vytvořené pomocí Služby v závislosti na zálohovacím schématu.

**Překročení objednané kapacity pro zálohu (Backup Burst)** – dodatečný prostor sloužící k uložení záložní kopie zákaznických dat, pokud je překročena zdrojová kapacita.

**Zdrojová kapacita (Backup Space)** – deklarovaná kapacita zákaznických dat.

**Agent** - software nabízený Poskytovatelem (T-Mobile Czech Republic), který je nainstalován na serverech, používaný na vytváření záložních kopií.

**Záložní kopie** – konkrétní zákaznická data, která jsou zkopírována a uložena v zálohovací platformě, podle nastaveného zálohovacího schématu.

**Zálohovací cyklus** – interval mezi dvěma plnými zálohami.

**Zálohovací okno** – definuje čas, ve kterém se vytváří záložní kopie zákaznických dat.

**Zákaznický portál** – online ovládací panel dostupný pro Smluvního partnera provozovaný Poskytovatelem. Zákaznický portál umožňuje správu, nastavení a monitorování Služby.

**Zálohovací platforma** – množina technických prostředků, která tvoří Službu. Zahrnuje zálohovací software (CommVault Simpana) a hardware infrastrukturu.

**Zálohovací schéma (Backup Policy)** – konfigurace zálohovací platformy, která určuje proces vzniku záložních kopií. Zálohovací schéma je definováno pomocí ukládací politiky a pomocí schématu plánu zálohování.

**Recovery Point Objective (RPO)** – Záloha je provedena v konkrétní čas v závislosti na dohodě mezi Smluvním partnerem a Poskytovatelem. Veškerá data vzniklá mezi zálohami jsou potenciálně zranitelná. Doba mezi jednotlivými zálohami je Recovery Point Objective. Jedná se o čas v minulosti, ke kterému se obnovují zákaznická data.

**Recovery Time Objective (RTO)** – Je maximální doba potřebná ke kompletní obnově zákaznických dat. RTO je funkcí celkové obnovované velikosti dat a propustnosti přístupového okruhu.

**Rotace dat** – maximální doba uložení zákaznických dat, předtím než jsou nejstarší uložená data automaticky přepsána nejnovější záložní kopií, podle zálohovacího schématu.

**Ukládací politika (Storage Policy)** – definuje rotaci dat a minimální počet zálohovacích cyklů, nezbytných pro dosažení zálohovacího schématu.

**Schéma plánu zálohování (Job Schedule Policy)** – definuje plán, jak často jsou vytvářeny záložní kopie.

**Plná záloha (Full Backup)** – jedna úplná kopie zákaznických dat, chráněných Službou.

**Přírůstková záloha (Incremental Backup)** – kopie posledních změn oproti poslednímu provedenému zálohování.

**Obnova dat** – proces obnovy zákaznických dat do stavu, který je uložen v dané záložní kopii. V závislosti na zálohovacím schématu potřebuje plnou zálohu plus veškeré přírůstkové zálohy od poslední plné.

**Počáteční konfigurace** – nastavení Služby, které zahrnuje konfiguraci serverů, agentů a zálohovací platformy, provedené Poskytovatelem. Jedná se o jednorázovou službu, která je provedena před předáním Služby Smluvnímu partnerovi.

**Professional Services** – množina předdefinovaných konfiguračních a servisních úkolů prováděných Poskytovatelem.

**Premium Management** – volitelná část Služby obsahující předem definovanou množinu Professional Services.

**Premium agenty** – seznam zálohovacích agentů (klientů), které jsou spravovány Poskytovatelem (T-Mobile Czech Republic) je dostupný zde: <http://www.gts.cz/files/CZ/Dokumenty/GTSBackupPremiumAgentsGuide.pdf>

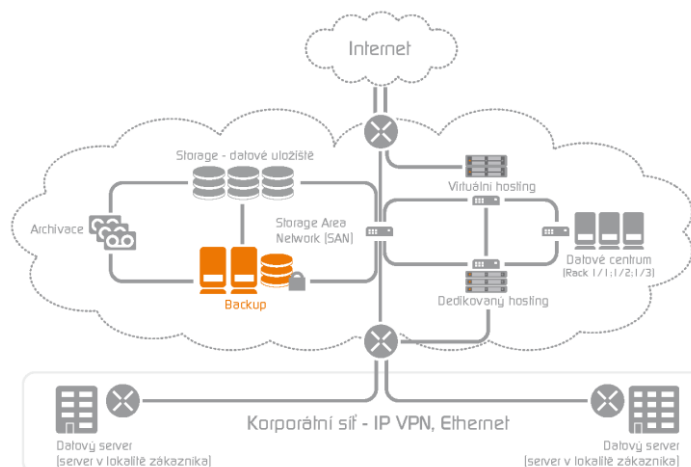
## 2 Obsah Služby

Služba **Virtuální záloha** poskytuje ochranu zákaznických dat prostřednictvím vytváření záložní kopie formou služby. Virtuální záloha je určena Smluvním partnerům užívajícím Službu Virtuální datová centra, Datová centra nebo Smluvním partnerům, kteří požadují zálohování vlastní infrastruktury ve svých lokalitách.

Služba jsou poskytovány pomocí L2 nebo L3 sítě, buď použitím existující zálohovací sítě v datových centrech (ethernet) nebo pomocí konektivních služeb „Datová a Internetová řešení“ (DIA, MPLS nebo EVPL).

# Popis Služby Virtuální záloha (BaaS)

Tento Popis služby je platný pro **službu Virtuální záloha (BaaS)** objednané (pro Specifikace služby Virtuální záloha (BaaS) uzavřené) v období od **25. 2. 2015** do odvolání.



Se Službou Virtuální záloha, T-Mobile Czech Republic odpovídá na požadavky Smluvních partnerů v oblastech:

- **Flexibilní záloha pro existující služby:**
  - Virtuální hosting,
  - Dedikovaný hosting,
  - Kolokace (Datacentrum)
  - Zálohování zákaznické infrastruktury
- **Různorodé požadavky zálohované systémy:**
  - Souborové systémy,
  - Databáze,
  - Aplikace
- **Nepřetržitý provoz** s trvalým přístupem k datům napříč platformami a mezi lokalitami
- **Zálohovací platforma odolná proti poruchám**, které chrání investice do dat proti potenciálním ztrátám zapříčiněné poruchami v lokálních úložištích, napadením či přírodními katastrofami
- **Schopnost splnit požadavky** plynoucí ze zákonných (regulačních) důvodů na ochranu a bezpečnost dat

### 3 Charakteristika Služby

Služba Virtuální záloha patří do skupiny Služeb **Managed a ICT řešení**.

Veškerá zákaznická data, z kterých jsou pomocí Služby Virtuální záloha vytvářeny záložní kopie, jsou účtována na bázi zdrojových dat.

### 4 Varianty Služby

Služba zahrnuje 2 varianty:

Vlastnosti	Basic	Advanced
Zdrojová kapacita	násobky 50GB/neomezený prostor	
Překročení objednané kapacity pro zálohu	Podle aktuálně požadované kapacity, krok po 1 GB	
Počet zálohovacích schémat	1 (Standard)	Neomezeně
Zálohovací schéma	Standard	Vlastní
Přístup k zákaznickému portálu	Ne	Ano
Počet serverů	neomezený	Neomezený
Dostupné agenty	Premium agenty	Jakékoliv dostupné na zálohovací platformě

V případě, že zdrojová kapacita uvedená na odpovídajícím formuláři (Specifikace služby) bude nedostačující pro požadovaný stupeň ochrany zákaznických dat (připojení dalších serverů, nárůst kapacity na zdrojových systémech apod.) definovaný zálohovacím schématem, bude záloha provedena za použití vlastnosti „*Překročení objednané kapacity pro zálohu*“, která je vyhodnocována a vyúčtována odpovídající položkou z Ceníku služby.

# Popis Služby Virtuální záloha (BaaS)

Tento Popis služby je platný pro **službu Virtuální záloha (BaaS)** objednané (pro Specifikace služby Virtuální záloha (BaaS) uzavřené) v období od **25. 2. 2015** do odvolání.

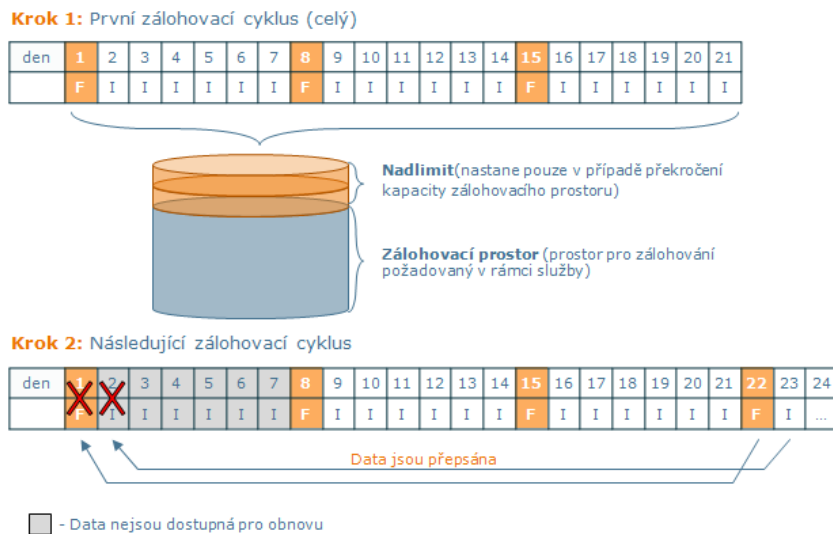
## 4.1 Zálohovací schémata

### 4.1.1 Varianta Basic

Varianta **Basic** nabízí jedno předdefinované (T-Mobile Czech Republic) standardní zálohovací schéma. Změny zálohovacího schématu nejsou dostupné ve variantě Basic. Parametry standardního zálohovacího schématu jsou specifikovány v tabulce:

Standardní zálohovací schéma	Hodnoty
Ukládací politika	14 dní / 2 zálohovací cykly
Schéma plánu zálohování	<b>Plná záloha</b> - 1× týdně (3 plné záložní kopie před rotací dat) <b>Přírůstková záloha</b> – zbývající dny, 1× denně
Zálohovací okno	Následující intervaly: 0:00 – 4:00 nebo 12:00 – 16:00
Rotace dat	21 dní (stárí dat, které mohou být obnoveny: až 14 dní)
Recovery Point Objective	Maximálně 24 hodin

Jak standardní zálohovací schéma pracuje, vysvětluje následující obrázek:



### 4.1.2 Varianta Advanced

V případě potřeby změny parametrů nabízíme ve variantě **Advanced** vlastní zálohovací schéma, které umožňuje nastavení podmínek individuálně, dle následující tabulky:

Vlastní zálohovací schéma	Hodnoty
Ukládací politika	14 dní / 2 zálohovací cykly 30 dní / 4 zálohovací cykly 60 dní / 4 zálohovací cykly
Počet schémat plánu zálohování	Neomezeně
Maximální frekvence provádění plných záloh	1× denně
Maximální frekvence provádění přírůstkových záloh	4× denně
Maximální velikost zálohovacího okna	Neomezená
Maximální rotace dat	60 dní
Minimální Recovery Point Objective	Maximálně 6 hodin

## Popis Služby Virtuální záloha (BaaS)

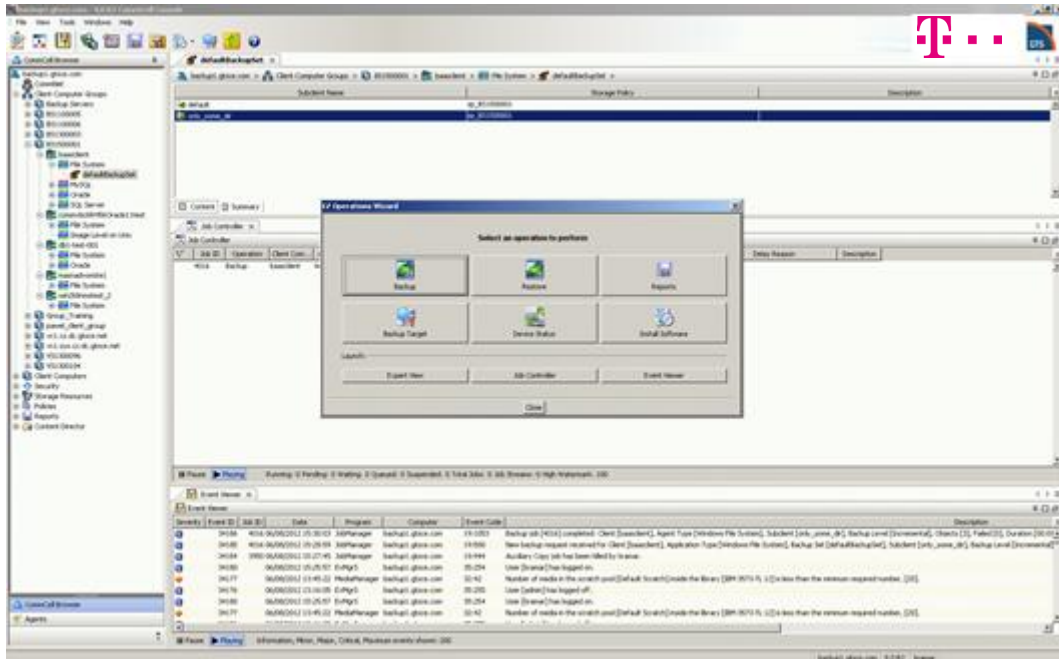
Tento Popis služby je platný pro **službu Virtuální záloha (BaaS)** objednané (pro Specifikace služby Virtuální záloha (BaaS) uzavřené) v období od **25. 2. 2015** do odvolání.

### 4.2 Zákaznický portál

Přístup k zákaznickému portálu je umožněn pouze ve variantě **Advanced**.

Zákaznický portál umožňuje Smluvním partnerům nastavit zálohovací schéma, specifikovat zdroje zákaznických dat a obnovovat data ze záložních kopií. Tyto činnosti si Smluvní partner provádí buď sám nebo pomocí volitelných Služeb **Professional Services**.

### Ukázka rozhraní zákaznického portálu:



### 4.3 Agenty

Softwarové agenty jsou nedílnou součástí Služby. Smluvní partner v závislosti na variantě Služby může požadovat instalaci agentů na servery.

Smluvní partner může instalovat a používat veškeré dostupné agenty, podporované zálohovací platformou, pouze ve variantě **Advanced**.

Ve variantě **Basic** a ve variantě **Advanced** s aktivní možností **Premium Management** Poskytovatel spravuje a instaluje agenty ze seznamu **Premium agentů**.

### 4.4 Zprovoznění (provisioning) Služby a počáteční konfigurace

Služba je předána Smluvnímu partnerovi po provedení počáteční konfigurace dle příslušné specifikace Služby.

Poskytovatel vyžaduje pro počáteční konfiguraci administrátorská práva do operačního systému, databáze nebo aplikace, kvůli instalaci příslušných agentů.

Administrátorská práva jsou potřebná pouze na instalaci a mohou být poté odebrána. Kromě instalace Poskytovatelem je možné, aby si Smluvní partner provedl instalaci sám s konzultační podporou Poskytovatele. Tyto konzultace jsou dostupné pouze během počáteční konfigurace.

Počáteční konfigurace je omezena na agenty ze seznamu Premium agentů. Pokud je počáteční instalace provedena Smluvním partnerem, Poskytovatel není odpovědný za jakoukoliv nesprávnou konfiguraci nebo změnu provedené Smluvním partnerem později.

### 4.5 Professional Services

Služby **Professional Services** mohou být prováděny Smluvním partnerem nebo Poskytovatelem v závislosti na variantě Služby:

- Ve variantě **Basic** Smluvní partner nemá přístup k zákaznickému portálu a veškeré **Professional Services** jsou poskytovány a prováděny na základě procesního požadavku Poskytovatelem.
- Ve variantě **Advanced** Smluvní partner má přístup k zákaznickému portálu a veškeré změny si provádí sám. Smluvní partner má možnost objednat Službu **Premium Management**, kde část **Professional Services** je zahrnuta v této volitelné Službě a požadavky jsou prováděny Poskytovatelem.

## Popis Služby Virtuální záloha (BaaS)

Tento Popis služby je platný pro **službu Virtuální záloha (BaaS)** objednané (pro Specifikace služby Virtuální záloha (BaaS) uzavřené) v období od **25. 2. 2015** do odvolání.

Veškeré **Professional Services** ukazuje následující tabulka:

Seznam Professional Services	Rozsah	Zahrnuto ve Službě Premium Management
Rekonfigurace zálohovacího agenta	Instalace / smazání / rekonfigurace 1 agenta	Ano
Obnovení souboru	Obnovení 1 souboru na místo určené Smluvním partnerem	Ano
Obnovení kompletní zálohy	Obnovení veškerých zákaznických dat na místo určené Smluvním partnerem.	Ano
Obnovení kompletní aplikace	Obnovení veškerých zákaznických dat na místo určené Smluvním partnerem.	Ne (na bázi hodinové sazby)
Obnovení kompletního systému	Obnovení veškerých zákaznických dat na místo určené Smluvním partnerem.	Ne (na bázi hodinové sazby)

Pravidelný měsíční poplatek zahrnující **Premium Management** opravňuje Smluvního partnera k určitému počtu požadavků za kalendářní měsíc. Tento počet je definován v Ceníku služby.

Poskytovatel si vyhrazuje právo na vyúčtování dodatečných poplatků pro jakékoliv neplánované operace nutné k zajištění Služby, které budou zapříčiněny nesprávnou instalací a provozováním ze strany Smluvního partnera.

#### 4.6 Konektivita do zálohovací sítě (Backup Network port)

Ve výchozím nastavení Služba **Virtuální záloha** nevyžaduje konektivitu do zálohovací sítě (síťový port – ethernet), není-li tato konektivita uvedena v technickém projektu vytvořeném Poskytovatelem a odsouhlaseném Smluvním partnerem.

V případě, že připojení do zálohovací sítě je vyžadováno, Poskytovatel nabízí Smluvním partnerům síťové rozhraní (ethernet) o kapacitě 1Gbps.

Počet síťových rozhraní je uveden na odpovídajícím formuláři Specifikace služby Virtuální záloha.

Konektivita do zálohovací sítě je pouze pro fyzický hosting v datových centrech T-Mobile Czech Republic (Služba Datová centra).

#### 4.7 Bezpečnost Služby

Zálohovací platforma je umístěna v technologické části profesionálního datového centra Poskytovatele, odpovídajícímu parametrům Tier III (Uptime Institute) bez možnosti přístupu neoprávněných osob. Je spravována a monitorována odpovědnými pracovníky Poskytovatele.

Zákazníci jsou na zálohovací platformě odděleni za pomoci hardwarových prostředků a dále na síťové a softwarové vrstvě.

Přístup na zákaznický portál je chráněn přístupovým jménem a heslem.

#### 4.8 Zákaznická data - deinstalace agenta, ukončení Služby

Při ukončení Služby jsou veškeré záložní kopie zákaznických dat permanentně smazány.

Deinstalace agentů ze serverů zapříčiní permanentní smazání veškerých záložních kopií zákaznických dat odpovídajícím těmto serverům.

Změna zálohovacího schématu zapříčiní smazání veškerých záložních kopií zákaznických dat a záložní kopie odpovídajícímu změněnému zálohovacímu schématu začínají novou plnou zálohou.

#### 4.9 Odpovědnost Smluvního partnera

Je povinností Smluvního partnera zajistit, že konfigurace připojení operačního systému a aplikace zůstane funkční a nezměněná od počáteční konfigurace.

Smluvní partner nese výhradní odpovědnost za všechna poškození nebo ztráty dat v důsledku nesprávné konfigurace, náhodná vymazání nebo nesprávné používání Služby.