

Atsarginių kopijų paslaugos teikimo verslo klientams taisyklių Priedas Nr. 1
Paslaugos komponentų techniniai funkcionalumai

I. Saugykla atsarginėms duomenų kopijoms	II. Licencijų nuoma												
1. Standartiniai darbai ir standartiniai pakeitimai: 1.1. Atsarginių kopijų platformos esančios Telia duomenų centruose priežiūra ir valdymas 1.2. Klientui dedikuotų resursų atsarginių kopijų duomenų saugykloje išskyrimas 1.3. Prieigos klientui prie atsarginių kopijų saugyklos su jo užsakymais resursų limitais suteikimas. 1.4. Resursų limitų, gavus kliento prašymą, pakeitimas 2. Būtinės sąlygos komponento teikimui: 2.1. Kartu turi būti užsakyta bent viena iš šių komponentų: „Atsarginių kopijų valdymo paketas“, „Atsarginių kopijų priežiūra“, „Veeam Cloud Connect“ arba 2.2 2.2. Turi būti realizuotas saugus sujungimas tarp kliento Veeam Backup and Replication serverio ir Telia DC tinklu – užsakyta L2/L3 lygio tinklo paslauga. 3. Programinės įrangos licencijos ir techninė įranga: 3.1. Su saugykla atsarginėms duomenų kopijoms, klientui nėra suteikiamos jokios programinės įrangos licencijos. 4. Užsakymas, Naudojimas ir Atsiskaitymas: 4.1. Klientas, už naudojimąsi užsakyta Saugyklos atsarginėms duomenų kopijoms kvotą, moka mėnesinį mokestį, kuris apskaičiuojamas kas mėnesį, dienų tikslumu, t. y. jeigu Klientas nutraukia Sutartį ar atsisako dalies kvotos pirmą einamojo mėnesio dieną, tai mokestis skaičiuojamas už vieną dieną. 4.2. Saugyklos atsarginėms duomenų kopijoms kvota gali būti didinama/mažinama žingsniais po 500 GB. (t.y. esant poreikiui turėti 600 GB saugyklos talpą, turi būti užsakoma 1 TB kvota, kai 1 TB yra 1000 GB) 4.3. Klientas gali pasirinkti užsakyti repozitorijas viename ar keliuose duomenų centruose Lietuvoje arba užsienyje. Konkretų Lietuvos duomenų centrą savo nuožiūra parenka Telia. 4.4. Klientas gali pasirinkti užsakyti repozitorijas turinčias laikiną apsaugą nuo duomenų pažeidžiamumo (angl. Immutability). Klientas supranta, kad laikant duomenis tokio tipo saugykloje, tikėtinas didesnis saugyklos vietos užimtumas negu saugykloje be šios funkcijos. 4.5. Klientui atsisakius paslaugos, saugykloje esantys duomenys yra ištrinami ne vėliau kaip per 30 dienų. 5. Paslaugos pateikiamumo lygis 5.1. Paslaugos komponento teikimo lygis skaičiuojamas pagal tai kiek laiko klientui buvo pasiekiami saugyklos resursai 5.2. Kompensacijos už paslaugos lygio pažeidimus dydžiai <table border="1"> <thead> <tr> <th>Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo</th><th>Kompensacija (%) nuo Paslaugos mokesčio</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Iki 5.00%</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Nuo 5.01 iki 10</td><td>20</td></tr> <tr> <td>Nuo 10.01 iki 20</td><td>30</td></tr> <tr> <td>Nuo 20.01 iki 30</td><td>60</td></tr> <tr> <td>Virš 30 %</td><td>100</td></tr> </tbody> </table>	Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo	Kompensacija (%) nuo Paslaugos mokesčio	Iki 5.00%	5	Nuo 5.01 iki 10	20	Nuo 10.01 iki 20	30	Nuo 20.01 iki 30	60	Virš 30 %	100	1. Standartiniai darbai ir standartiniai pakeitimai: 1.1. Veeam Licencijos rakto sugeneravimas ir programinės įrangos aktyvavimas arba rakto perdavimas klientui 1.2. Per mėnesį panaudotų licencijų kiekio apskaita 1.3. Sąskaitos už mėnesio eigoje panaudotas licencijas pateikimas klientui 1.4. Konsultacijos Veeam programinės įrangos licencijavimo ir panaudojimo klausimais 2. Būtinės sąlygos komponento teikimui: 2.1. Interneto ryšys iki elemento, kuriame bus panaudota licencija 2.2. Veeam Availability konsolės (toliau VAC) agento sudiegimas kliento Veeam Backup and Replication serveryje, kuriame bus panaudotos nuomojamos licencijos. 2.3. Jei klientas dėl techninių galimybių ar kitų svarbių priežasčių neturi galimybės naudoti VAC agento licencijų apskaitai, tai neatleidžia jo nuo įsipareigojimo deklaruoti licencijų naudojimą pagal žemiau nurodytą tvarką: 2.3.1. Ne vėliau kaip iki kiekvieno mėnesio trečios dienos Klientas turi užpildyti Telia pateiktą deklaracijos formą ir pateikti medžiagą įrodančią naudojimo faktą (pvz. serverio ekrano nuotrauką iš kurios matosi aukščiau paminėta informacija). 2.3.2. Telia pasilieka teisę bet kada keisti deklaracijos turinį ar formą, jos apimtį ir/arba pareikalauti papildomos ar kitokios naudojimo faktus įrodančios medžiagos. 3. Programinės įrangos licencijos ir techninė įranga: 3.1. Paslaugos komponento apimtyje klientas gali užsakyti bet kurią Veeam VCSP kanalu teikiamą licenciją mokėdamas už ją prenumeratos mokestį. 3.2. Suteikiant teisę Klientui naudotis „Veeam“ Licencijų nuoma, nei „Veeam“, įskaitant „Veeam“ tiekėjus, nei Telia neįsipareigoja teikti jokių su „Veeam“ programine įranga susijusių priežiūros paslaugų, išskyrus Telia atliekamą licencijos įdiegimą, ištrynimą bei kiekio kontrolę. Išimtis, kai kartu su Licencijų nuoma yra užsakomos Atsarginių kopijų priežiūros paslaugos. 3.3. Telia pasilieka teisę keisti standartinius Veeam licencijų įkainius tokiu pat procentiniu dydžiu, kuriuo PJ nuomos kainas pakeičia PJ gamintojas Veeam. Telia apie kainų pasikeitimus įsipareigoja klientą įspėti prieš ne mažiau kaip 30 dienų. 4. Užsakymas, Naudojimas ir Atsiskaitymas: 4.1. Klientas už naudojimąsi užsakyta „Veeam“ programine įranga moka mėnesinį mokestį, kuris apskaičiuojamas kas mėnesį, mėnesių tikslumu, t. y. jeigu Klientas nutraukia Sutartį ar atsisako licencijos pirmą einamojo mėnesio dieną, tai mokestis skaičiuojamas už visą mėnesį. 4.2. Per mėnesį sunaudotų licencijų kiekis yra tarifikuojamas Kliento užsakyme nurodytais įkainiais; 4.3. Jei Programinė įranga neįtraukta į Kliento užsakymo blanką, tačiau Klientas faktiškai naudoja PJ, Telia pasilieka teisę apmokestinti klientą standartiniais PJ įkainiais, kurie nurodyti IT pagalbos savitarnos portale https://support.telia.lt
Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo	Kompensacija (%) nuo Paslaugos mokesčio												
Iki 5.00%	5												
Nuo 5.01 iki 10	20												
Nuo 10.01 iki 20	30												
Nuo 20.01 iki 30	60												
Virš 30 %	100												

	4.4. Klientas įsipareigoja susipažinti ir laikytis visų žemiau nurodytų gamintojo dokumentų reikalavimų (arba jų naujausių versijų, kai tokios paskelbiamos): 4.4.1. Veeam End User License Agreement - https://www.veeam.com/legal/eula.html?ad=in-text-link 5. Paslaugos pateikiamumo lygis 5.1. Paslaugos komponento pateikiamumas įvertinamas pagal tai kiek laiko per mėnesį suteiktos licencijos raktas buvo aktyvus (t.y. suteikė galimybę legaliai naudotis programine įranga) 5.2. Kompensacijos už paslaugos lygio pažeidimus dydžiai <table border="1"> <thead> <tr> <th>Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo</th><th>Kompensacija (%) nuo Paslaugos mokesčio</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Iki 5.00%</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Nuo 5.01 iki 40</td><td>10</td></tr> <tr> <td>Nuo 40.01 iki 60</td><td>15</td></tr> <tr> <td>Nuo 60.01 iki 80</td><td>30</td></tr> <tr> <td>Virš 80 %</td><td>100</td></tr> </tbody> </table>	Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo	Kompensacija (%) nuo Paslaugos mokesčio	Iki 5.00%	5	Nuo 5.01 iki 40	10	Nuo 40.01 iki 60	15	Nuo 60.01 iki 80	30	Virš 80 %	100
Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo	Kompensacija (%) nuo Paslaugos mokesčio												
Iki 5.00%	5												
Nuo 5.01 iki 40	10												
Nuo 40.01 iki 60	15												
Nuo 60.01 iki 80	30												
Virš 80 %	100												

III. „Veeam Backup and Replication serverio“ arba „Commvault ComCell Backup spredimo“ priežiūra (Toliau „Atsarginių kopijų valdymo įrankio priežiūra“)	IV. Atsarginių kopijų valdymo paketas
1. Standartiniai darbai ir standartiniai pakeitimai: 1.1. Atsarginių kopijų valdymo įrankio programinės įrangos diegimas kliento suteiktame serveryje su suderinama operacine sistema. 1.2. Atsarginių kopijų valdymo įrankio programinės įrangos priežiūra, atnaujinimų diegimas (Serverio OS priežiūra į kainą neįeina. Ji turi būti užsakoma kaip atskira paslauga) 1.3. Saugyklos (Repozitorijos) prijungimas ir valdymas (Pati saugykla į paketą neįeina. Ji papildomai turi būti užsakoma kaip „Saugykla atsarginėms duomenų kopijoms“ komponentas) 1.4. Tinklo architektūros paruošimas. Tinklo nustatymų diegimas ir valdymas tik Atsarginių kopijų valdymo įrankio pusėje. 1.5. Duomenų saugyklos užsipildymo stebėsena ir kliento informavimas apie praplėtimo poreikį. Esant kritiniam duomenų saugyklos užsipildymui, Telia iki trijų kartų informuoja klientą, apie poreikį plėsti duomenų saugyklą numatyto dydžiu. Nesulaukus kliento patvirtinimo dėl saugyklos išplėtimo ir kylant rizikai paslaugos užtikrinimo vykdymui, Telia turi teisę praplėsti duomenų saugyklą rekomenduojamu minimaliu dydžiu, o klientas įsipareigoja sumokėti už papildomą saugyklos resursą, užsakyme numatytais tarifais. 1.6. Susijungimas su kliento virtualizacijos platformomis (Microsoft Hyper-V, VMware vSphere), kuriose talpinami kliento atsarginių kopijų šaltiniai (Virtualūs serveriai) ir/arba Atsarginių kopijų valdymo įrankio agentais diegiamais kopijuojamuose objektuose. 1.7. Klientui užsakiusiam Atsarginių kopijų valdymo įrankio priežiūros paslaugą kopijuojamais objektais yra laikomi virtualūs serveriai (VM). Šaltinių (kompiuterių, serverių, virtualizacijos platformų) pusėje konfigūracijų Telia neatlieka, nebent yra užsakomos papildomos paslaugos (žr. 5 punktą). 1.8. Atsarginių kopijų grafiko su klientu suderinimas jo aktyvavimas ir keitimas 1.9. Atsarginio kopijavimo sesijų stebėsena ir valdymas 1.10. Standartinis duomenų iš atsarginių kopijų atstatymas gavus kliento prašymą. Atstatymo greitis iš atsarginės kopijos priklauso nuo duomenų saugyklos ir tinklo parametrų ir nuo atstatomo objekto dydžio.	1. Standartiniai darbai ir standartiniai pakeitimai: 1.1. Virtualių resursų Telia duomenų centre suteikimas atsarginių kopijų valdymo serveriui 1.2. Virtualaus atsarginių kopijų valdymo serverio su sukūrimas ir Atsarginių kopijų programinės įrangos įdiegimas. 1.3. Serverio su Atsarginių kopijų valdymo įrankio programine įranga priežiūra, atnaujinimų diegimas 1.4. Saugyklos (Repozitorijos) prijungimas ir valdymas (Pati saugykla į paketą neįeina. Ji papildomai turi būti užsakoma kaip „Saugykla atsarginėms duomenų kopijoms“ komponentas) 1.5. Tinklo architektūros paruošimas, nustatymų diegimas ir valdymas Telia pusėje. 1.6. Saugyklos atsarginėms duomenų kopijoms kvotos užsipildymo stebėsena ir praplėtimas. Esant kritiniam duomenų saugyklos užsipildymui, Telia iki trijų kartų informuoja klientą, apie poreikį plėsti duomenų saugyklą numatyto dydžiu. Nesulaukus kliento patvirtinimo dėl saugyklos išplėtimo ir kylant rizikai paslaugos užtikrinimo vykdymui, Telia turi teisę praplėsti duomenų saugyklą rekomenduojamu minimaliu dydžiu, o klientas įsipareigoja sumokėti už papildomą saugyklos resursą, užsakyme numatytais tarifais. 1.7. Susijungimas su kliento virtualizacijos platformomis (Microsoft Hyper-V, VMware vSphere), kuriose talpinami kliento atsarginių kopijų šaltiniai (Virtualūs serveriai) ir/arba Atsarginių kopijų valdymo įrankio agentais diegiamais kopijuojamuose objektuose. 1.8. Kopijuojamais objektais yra laikomi virtualūs serveriai (VM). Šaltinių (kompiuterių, serverių, virtualizacijos platformų) pusėje konfigūracijų Telia neatlieka, nebent yra užsakomos papildomos paslaugos (žr. 5 punktą). 1.9. Atsarginių kopijų grafiko su klientu suderinimas jo aktyvavimas ir keitimas 1.10. Atsarginio kopijavimo sesijų stebėsena ir valdymas 1.11. Duomenų iš atsarginių kopijų atstatymas gavus kliento prašymą. Atstatymo greitis (RTO) iš atsarginės kopijos siekia iki 500 GB/val. (Maksimalų greitį gali įtakoti tinklo parametrai. Nurodytas RTO galioja tik kai naudojama Telia Saugykla atsarginėms duomenų kopijoms)

1.11. Duomenų iš atsarginių kopijų atstatomumo periodinis tikrinimas (1 atsitiktine tvarka pasirinktas elementas per kalendorinius metus). 2. Būtinės sąlygos komponento teikimui: 2.1. Paslaugos komponento aktyvavimui klientas turi suteikti fizinį arba virtualų serverį, kuriame bus sudiegta Atsarginių kopijų valdymo įrankio programinė įranga. Programinės įrangos licencijas klientas turi turėti pats arba papildomai užsakyti iš Telia. Licencijos versija turi būti aktuali su galiojančiu gamintojo palaikymu. 2.2. Turi būti realizuotas duomenų tinklas tarp Atsarginių kopijų valdymo įrankio, atsarginių kopijų šaltinių bei duomenų saugyklos. 2.3. Telia administratoriui turi būti suteikta prieiga iki Atsarginių kopijų valdymo įrankio OS ir prie virtualizacijos platformų. 2.4. Kliento turimos arba iš Telia užsakytos Atsarginių kopijų valdymo įrankio licencijos kopijuojamiems šaltiniams (serveriui/kompiuteriui) 2.5. Serveris (arba keletas serverių) kliento infrastruktūroje su Windows Server operacine sistema, kuris atliks Proxy rolę (tikslus reikalavimus pateikia Telia). Klientas atsakingas už Proxy serverio OS priežiūrą ir pasiekiamumą. 3. Programinės įrangos licencijos ir techninė įranga: 3.1. Su Atsarginių kopijų valdymo įrankio priežiūra, klientui nėra suteikiama jokia techninė įranga ir jokios programinės įrangos licencijos. 4. Užsakymas, Naudojimas ir Atsiskaitymas: 4.1. Mokestis už Paslaugos komponentą skaičiuojamas kas mėnesį (dienų tikslumu). t. y. jeigu Klientas nutraukia Sutartį ar atsisako paslaugos pirmą einamojo mėnesio dieną, tai mokestis skaičiuojamas už vieną dieną. 4.2. Nemokamai atsarginės kopijos atstatymas vykdomas iki 6 kartų per kalendorinius metus (metiniai periodinio atstatymo tikrinimai į šią sumą įskaičiuoti). 4.3. Nutraukus sutartį valdymo serveris gali būti panaikinamas per 30 dienų, gavus kliento prašymą panaikinimui. 5. Darbai ir paslaugos, teikiami už papildomą mokestį 5.1. Standartinis duomenų atstatymas apmokestinamas vienkartinio duomenų atstatymo iš atsarginės kopijos mokesčiu (viršijus pagal planą suteiktą nemokamų atstatymų kiekį). 5.2. Nestandartiniai atstatymai iš atsarginės kopijos apmokestinami valandiniu įkainiu pagal faktiškai administratoriaus sugaištą laiką. 5.3. Atsarginių kopijų failo perdavimas klientui apmokestinamas valandiniu įkainiu pagal faktiškai administratoriaus sugaištą laiką. 5.4. Norint atlikti failų, katalogų, operacinės sistemos, fizinio serverio lygmens atsarginių kopijų kūrimą, būtina užsakyti papildomą komponentą „Fizinio serverio OS atsarginių kopijų priežiūra“. 5.5. Norint atlikti Duomenų bazių arba specialių aplikacijų atsarginių kopijų kūrimą, būtina užsakyti papildomą komponentą: „Aplikacijos atsarginių kopijų priežiūra“ arba „Duomenų bazės atsarginių kopijų priežiūra“ 5.6. Papildomų darbų ir paslaugų įkainiai pateikti https://www.telia.lt/verslui/internetas/papildomi-darbai 6. Paslaugos pateikiamumo lygis 6.1. Paslaugos komponento teikimo lygis skaičiuojamas pagal sėkmingai įvykdytų atsarginio kopijavimo sesijų kiekį. 6.2. Kompensacijos už paslaugos lygio pažeidimus dydžiai <table border="1"> <tr> <td>Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo</td> <td>Kompensacija (%) nuo Paslaugos mokesčio</td> </tr> </table>	Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo	Kompensacija (%) nuo Paslaugos mokesčio	1.12. Duomenų iš atsarginių kopijų atstatomumo periodinis tikrinimas (1 atsitiktine tvarka pasirinktas elementas per metus). 2. Būtinės sąlygos komponento teikimui: 2.1. Turi būti realizuotas saugus kliento vidaus tinklo sujungimas su Telia DC tinklu – užsakyta L2/L3 lygio tinklo paslauga. 2.2. Kliento turimos arba iš Telia užsakytos Atsarginių kopijų valdymo įrankio licencijos kopijuojamiems šaltiniams (serveriui/kompiuteriui) 2.3. Serveris (arba keletas serverių) kliento infrastruktūroje su Windows Server operacine sistema, kuris atliks Proxy rolę (tikslus reikalavimus pateikia Telia). Klientas atsakingas už Proxy serverio OS priežiūrą ir pasiekiamumą. 3. Programinės įrangos licencijos ir techninė įranga: 3.1. Microsoft Windows OS licencija – įskaičiuota į paslaugos komponento abonentinį mokestį. 3.2. Atsarginių kopijų valdymo įrankio licencijos į paketą neįeina. Jos papildomai turi būti užsakomos kaip „Licencijų nuomos“ komponentas. Paslaugos funkcionalumas gali priklausyti nuo kliento turimos licencijos suteikiamų funkcijų. 4. Užsakymas, Naudojimas ir Atsiskaitymas: 4.1. Klientas gali rinktis iš dviejų planų: <table border="1"> <tr> <th>Plano pavadinimas</th><th>Maksimalus elementų kiekis</th></tr> <tr> <td>Atsarginių kopijų valdymo paketas (Basic)</td><td>30</td></tr> <tr> <td>Atsarginių kopijų valdymo paketas (Advanced)</td><td>100</td></tr> </table> 4.2. Konkretus planas nurodomas užsakymo blanke 4.3. Mokestis už užsąkytą planą skaičiuojamas kas mėnesį (dienų tikslumu). t. y. jeigu Klientas nutraukia Sutartį ar atsisako paketo pirmą einamojo mėnesio dieną, tai mokestis skaičiuojamas už vieną dieną. 4.4. Nutraukus sutartį valdymo serveris panaikinamas per 30 dienų. 4.5. Nemokamai atsarginės kopijos atstatymas vykdomas iki 6 kartų per kalendorinius metus (metiniai periodinio atstatymo tikrinimas į šią sumą įskaičiuotas). Papildomi atstatymai apmokestinami valandiniu įkainiu pagal faktiškai administratoriaus sugaištą laiką. Papildomų darbų įkainiai pateikti https://www.telia.lt/verslui/internetas/papildomi-darbai 5. Darbai ir paslaugos, teikiami už papildomą mokestį 5.1. Standartinis duomenų atstatymas apmokestinamas vienkartinio duomenų atstatymo iš atsarginės kopijos mokesčiu mokesčiu (viršijus pagal planą suteiktą nemokamų atstatymų kiekį). 5.2. Nestandartiniai atstatymai iš atsarginės kopijos apmokestinami valandiniu įkainiu pagal faktiškai administratoriaus sugaištą laiką. 5.3. Atsarginių kopijų failo perdavimas klientui apmokestinamas valandiniu įkainiu pagal faktiškai administratoriaus sugaištą laiką. 5.4. Norint atlikti failų, katalogų, operacinės sistemos, fizinio serverio lygmens atsarginių kopijų kūrimą, būtina užsakyti papildomą komponentą „Fizinio serverio OS atsarginių kopijų priežiūra“. 5.5. Norint atlikti Duomenų bazių arba specialių aplikacijų atsarginių kopijų kūrimą, būtina užsakyti papildomą komponentą: „Aplikacijos atsarginių kopijų priežiūra“ arba „Duomenų bazės atsarginių kopijų priežiūra“ 5.6. Papildomų darbų įkainiai pateikti https://www.telia.lt/verslui/internetas/papildomi-darbai 6. Paslaugos pateikiamumo lygis	Plano pavadinimas	Maksimalus elementų kiekis	Atsarginių kopijų valdymo paketas (Basic)	30	Atsarginių kopijų valdymo paketas (Advanced)	100
Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo	Kompensacija (%) nuo Paslaugos mokesčio								
Plano pavadinimas	Maksimalus elementų kiekis								
Atsarginių kopijų valdymo paketas (Basic)	30								
Atsarginių kopijų valdymo paketas (Advanced)	100								

Iki 5.00%	5	6.1. Paslaugos komponento pateikiamumo lygis skaičiuojamas pagal sėkmingai įvykdytų atsarginio kopijavimo sesijų kiekį.
Nuo 5.01 iki 10	10	6.2. Kompensacijos už paslaugos lygio pažeidimus dydžiai
Nuo 10.01 iki 15	15	
Nuo 15.01 iki 20	20	
Nuo 20.01 iki 30	25	
Nuo 30.01 iki 50	30	
Virš 50 %	100	

V. Veeam Cloud Connect 1. Standartiniai darbai ir standartiniai pakeitimai: 1.1. Klientui užsakius Veeam Cloud Connect, Telia įsipareigoja Taisyklėse nurodytu būdu ir sąlygomis suteikti Klientui, naudojančiam Veeam programinę įrangą atsarginių kopijų kūrimui, prieigą prie Telia duomenų centre esančios Atsarginių kopijų duomenų saugyklos resursų ir užtikrinti paslaugos SLA. 1.2. Paslaugos aktyvavimas sukuriant klientui paskyrą ir priskiriant saugyklos kvotą (kvota turi būti užsakoma atskirai). 1.3. Prisijungimų perdavimas; 1.4. Atsarginių kopijų Saugyklos kvotos plėtimas/mažinimas 1.5. Atsarginių kopijų saugyklos kvotos kiekio stebėjimas ir kliento informavimas (Resursams artėjant prie nustatytos ribos (85%), kliento kontaktinis asmuo gauna informacinį pranešimą apie besibaigiančius resursus. Telia tik stebi ir informuoja klientą apie artėjančią kvotos užsipildymą, tačiau kvotos kiekio pakeitimą atlieka tik gavusi užsakymą iš kliento. 1.6. Veeam Cloud Connect licencijų suteikimas ir kiekio apskaita ir sąskaitų išrašymas 1.7. Slaptažodžio keitimas, 1.8. Konsultavimas. 1.9. Telia yra atsakinga už kokybišką Veeam Cloud Connect infrastruktūros veikimą, tačiau nėra atsakinga už Kliento naudojamo Veeam Backup & Replication arba Veeam Agent įrankio veikimą, kopijavimo logikos valdymą ir atsarginių kopijų atstatymą (jeigu klientas nėra užsakęs Atsarginių kopijų priežiūros komponento); 2. Būtinės sąlygos komponento teikimui: 2.1. Minimali interneto ryšio sparta Veeam Cloud Connect paslaugai - 100 Mbps. 2.2. Veeam Cloud Connect paslauga teikiama tik naudojant gamintojo palaikomas ir viešai skelbiamas Veeam programinės įrangos versijas: https://www.veeam.com/availability-console-supported-environments.html 2.3. Klientas, užsakęs Veeam Cloud Connect yra pilnai atsakingas už atsarginių kopijų ir duomenų valdymą (talpinimą, šalinimą, dalinimąsi, grafikų sudarymą ar pan.), jeigu nėra užsakęs Atsarginių kopijų priežiūros. 2.4. Standartiškai Kliento atsarginių kopijų sesijos turi būti nustatytos vykti laikotarpyje tarp 20:00 ir 8:00 (kitos dienos). Esant poreikiui sesijas vykdyti kitu laiku, klientas privalo apie tai informuoti Telia 3. Programinės įrangos licencijos ir techninė įranga: 3.1. Veeam Cloud Connect licencijos yra sudėtinė Veeam Cloud Connect komponentės dalis. Konkretų pirminį licencijų sąrašą Klientas su Telia suderina užsakymo metu, o paslaugos teikimo metu Telia administruoja ir apskaito panaudotų licencijų kiekį apmokestindama klientą už faktinių jų panaudojimą (mėnesio tikslumu).	VI. M365 duomenų atsarginės kopijos 1. Standartiniai darbai ir standartiniai pakeitimai: Standartinis valdymo planas (galioja 1.1 – 1.9 punktai) 1.1. „Telia M365 Atsarginių kopijų valdymo platformos“ (toliau „VBO platforma“) įgalinimas pasiekti kliento Microsoft 365 organizaciją ir standartinių kopijavimų taisyklių nustatymas visiems kliento Microsoft 365 vartotojams. 1.2. Duomenų saugyklos atsarginei kopijai talpinti suteikimas. Suteikiama 50 GB vietos kiekvieno vartotojo atsarginės kopijos talpinimui. Saugyklos lokacija – Europos Sąjunga 1.3. Saugyklos atsarginėms duomenų kopijoms kvotos užsipildymo stebėsena ir automatinis praplėtimas pasiekus užsipildymo ribą. Praplėtimas yra atliekamas iškart vos tik bendra klientui suteiktos vietos suma yra viršijama. Talpa plečiama žingsniais po 100 GB. 1.4. Atsarginio kopijavimo sesijų stebėsena ir valdymas 1.5. Duomenų iš atsarginių kopijų atstatymas gavus kliento prašymą. 1.6. Duomenų iš atsarginių kopijų atstatomumo periodinis tikrinimas (1 atsitiktinė tvarka pasirinktas elementas per metus). 1.7. Atsarginių kopijų saugyklos kvotos kiekio stebėjimas ir kliento informavimas. Resursams pasiekus nustatytą 85% ribą, kliento kontaktinis asmuo, kartą per savaitę, gaus informacinį pranešimą apie besibaigiančius resursus. 1.8. Problemų susijusių su nesėkmingai įvykusiomis kopijavimo sesijomis analizė ir šalinimas, bei kliento informavimas apie 3 dienas iš eilės neįvykusias atsarginio kopijavimo sesijas. 1.9. Reguliarios paslaugos teikimo ataskaitos klientui nėra teikiamos. Individualaus valdymo planas (galioja 1.1 – 1.10 punktai) 1.10. Atsarginių kopijų grafiko su klientu suderinimas jo aktyvavimas ir keitimas. Atsarginių kopijų parametrų pakeitimai (iki 5 taisyklių susidedančių iš: apimties, grafiko, saugojimo laiko ir pan.) 2. Būtinės sąlygos komponento teikimui: 2.1. Klientas paslaugos teikėjui turi sukurti M365 vartotoją ir užtikrinti jam nuolatinę prieigą prie kliento M365 Organizacijos, kurios atsarginės kopijos bus prižiūrimos. Prieigos teisių lygis pateikiamas čia: https://helpcenter.veeam.com/docs/vbo365/guide/vbo_requirements.html?ver=60 2.2. Paslauga teikiama tik naudojant gamintojo palaikomas ir viešai skelbiamas Microsoft programinės įrangos versijas: https://helpcenter.veeam.com/docs/vbo365/guide/vbo_system_requirements.html?ver=60 3. Užsakymas, Naudojimas ir Atsiskaitymas: 3.1. Klientas užsakydamas „M365 duomenų atsarginės kopijos paslauga“ gali pasirinkti vieną paslaugos planą vienai M365 Organizacijai:
---	--

3.2.	Licencijos yra priskiriamos automatiškai, pagal į Atsarginių kopijų saugyklą persiųstų duomenų tipą (kompiuteris (kopija sukurta su Veeam Agent for workstation), Serveris (kopija sukurta su Veeam Agent for server), Virtualus Serveris).
3.3.	Telia pasilieka teisę keisti standartinius Veeam licencijų įkainius tokiu pat procentiniu dydžiu, kuriuo PJ nuomos kainas pakeičia PJ gamintojas Veeam. Telia apie kainų pasikeitimus įsipareigoja klientą įspėti prieš ne mažiau kaip 30 dienų.
4.	Užsakymas, Naudojimas ir Atsiskaitymas:
4.1.	Klientas už naudojimąsi Veeam Cloud Connect moka mėnesinį mokestį, kuris apskaičiuojamas kas mėnesį, mėnesių tikslumu, t. y. jeigu Klientas nutraukia Sutartį ar atsisako paslaugos pirmą einamojo mėnesio dieną, arba per mėnesį tik vieną dieną patalpina tam tikro duomenų tipo elementą (kompiuteris, Serveris (kopija sukurta su Veeam Agent for server, Virtualus Serveris) tai mokestis tam elementui skaičiuojamas už visą mėnesį.
4.2.	Mėnesio mokesčio dydis priklauso nuo į Atsarginių kopijų saugyklą persiųstų duomenų tipo (kompiuteris, Serveris (kopija sukurta su Veeam Agent for server, Virtualus Serveris) kiekį Mėnesio eigoje. Elementai yra automatiškai suskaičiuojami kiekvieną dieną.
4.3.	Aktyvavus Veeam Cloud Connect paslaugą, prisijungimo duomenys klientui pateikiami siunčiant juos išskaidytus (el. paštu ir SMS žinute).
4.4.	Klientui naudojant atsarginių kopijų duomenų šifravimą ir praradus šifravimo raktą, duomenų atstatyti nebus įmanoma. Klientui praradus prisijungimo duomenis prie Veeam Cloud Connect, Telia galės atstatyti tik prisijungimą prie konsolės, tačiau šifravimo raktų atstatyti nebus galimybės.
4.5.	Klientas atkurti duomenis iš atsarginių kopijų gali bet kuriuo paros metu.
4.6.	Atstatymo greitis (RTO) iš atsarginės kopijos siekia iki 500 GB/val. Maksimalų greitį gali įtakoti tinklo parametrai. Nurodytas RTO galioja tik kai naudojama Telia Saugykla atsarginėms duomenų kopijoms.
4.7.	Klientas savo ruožtu pats privalo stebėti Veeam Backup & Replication veiklą, sesijas, saugyklos kvotą, licencijų galiojimo laiką ir laiku pateikti užklausą kvotos praplėtimui.
4.8.	Šios paslaugos apimtyje Telia neatsako už atstatytų Duomenų vientisumą, bei sėkmingą duomenų atstatymą.
4.9.	Paslauga neapima virtualių diskų šifravimo, kodavimo platformos lygmenyje
5.	Darbai ir paslaugos, teikiami už papildomą mokestį
5.1.	Kliento infrastruktūros atsarginių kopijų priežiūra.
5.2.	Kliento naudojamo Veeam Backup & Replication įrankio priežiūra.
5.3.	Kliento pasirinktinių parametrų ir nestandartinių paslaugų ar programų, platformos komponentų ar virtualių serverių stebėjimas.
6.	Paslaugos pateikiamumo lygis
6.1.	Paslaugos komponento pateikiamumo lygis skaičiuojamas pagal tai kiek laiko per mėnesį Veeam Cloud Connect prieiga buvo aktyvi (t.y. klientas galėjo pasiekti atsarginių kopijų saugyklą duomenų patalpinimui ir atstatymui).
6.2.	Kompensacijos už paslaugos lygio pažeidimus dydžiai
Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo	
Iki 5.00%	5
Nuo 5.01 iki 10	20
Nuo 10.01 iki 20	30
Nuo 20.01 iki 30	60

Funkcionalumas		Standart	Advanced
Organizacijai suteikiama vieta atsarginėms kopijoms (GB/vartotoją)		50 GB	150 GB
Minimalus vartotojų kiekis užsakymui		1 vnt.	10 vnt.
Nemokamas standartinių atstatymų iš atsarginės kopijos kiekis per metus		0 vnt.	Neribotas*
Atsarginių kopijų valdymas taikant individualius nustatymus		Numatytieji nustatymai	Individualūs nustatymai (iki 5 taisyklių)
Papildomi mokesčiai	Papildoma saugykla	Papildomas mėnesio mokestis viršijus organizacijai pagal mokėjimo planą priskirtą vietą	
	Paslaugos įjungimas	Vienkartinis mokestis	
	Atstatymas iš atsarginės kopijos	Vienkartinis mokestis	Įskaičiuota į mėnesio mokestį
*Galioja sąžiningo naudojimosi politika, kurioje nustatoma, kad per metus klientas gali užsakyti ne daugiau kaip 50 nemokamų standartinių atstatymų (organizacijos apimtyje).			
3.2.	Už paslaugą klientas moka mėnesinius ir vienkartinis mokesčius. Vienkartinis mokesčių ir į paslaugos planą neįtraukti papildomi darbai aprašyti 5 punkte.		
3.3.	Klientas už naudojimąsi „M365 atsarginių kopijų paslauga“ moka mėnesinį paslaugos plano mokestį, kuris apskaičiuojamas kas mėnesį, mėnesių tikslumu, t. y. jeigu Klientas nutraukia Sutartį ar atsisako paslaugos pirmą einamojo mėnesio dieną, arba tik paskutinę mėnesio dieną sukuria naują M365 vartotoją kopijuojamoje M365 organizacijoje, tai mokestis šiai paslaugai/vartotojui skaičiuojamas už visą mėnesį.		
3.4.	Mėnesio mokesčio dydis priklauso nuo:		
3.4.1.	M365 vartotojų kiekio, kurių duomenų kopijos (iš Exchange, OneDrive, SharePoint ir/ar Teams aplinkų) buvo sukurtos mėnesio eigoje. Vartotojai yra automatiškai suskaičiuojami kiekvieną dieną, laikantis Veeam Backup for Office 365 programinės įrangos licencijavimo principų. Licencijavimo principus gamintojas skelbia viešai, savo interneto puslapyje (https://helpcenter.veeam.com/).		
3.4.2.	klientui pagal paslaugos planą priskirtos ir papildomai išnaudotos saugyklos dydžio.		
3.5.	Klientas savo ruožtu pats privalo stebėti duomenų kiekį esantį M365 tarnybose ir laiku atlikti neberekalingų duomenų, galinčių turėti įtaką papildomos saugyklos poreikiui, optimizavimą.		
3.6.	Pasiekus 100% užsipildymo ribą Telia plečia saugyklos resursus automatiškai, o klientas įsipareigoja už juos sumokėti. Norėdamas išvengti automatinės saugyklos plėtros, klientas gali informuoti Telia, kad sustabdytų kopijų darymą arba sutrumpintų saugojimo terminą (Advanced ir plano atveju). Ištrinti konkrečius duomenis iš saugyklos kol nesuėjo jų saugojimo terminas – nėra galimybės.		
3.7.	Standartiškai kiekvieno kliento O365 vartotojo atsarginė kopija yra kuriama vieną kartą per parą. Kopija apima visos kliento Microsoft 365 organizacijos kopiją, į kurią įeina Exchange pašto dėžutės, vartotojų OneDrive erdvių, visų SharePoint puslapių ir visų Teams kanalų kopijos. Nepavykusi sesija kartojama kitą dieną. Kiekviena kopija saugoma 12 mėn.		
3.8.	Kopijavimo ir atstatymo greitis iš atsarginės kopijos siekia iki 500 GB/val. Nurodytas greitis galioja tik duomenų judėjimui VBO platformos, esančios Telia DC, ribose. Kopijavimo ir atstatymo greičiui įtakos gali turėti interneto ir Microsoft Debesijos Platformos duomenų perdavimo sparta.		

Virš 30 %	100																	
		3.9. Paslauga neapima duomenų šifravimo, kodavimo VBO platformos lygmenyje. 4. Programinės įrangos licencijos ir techninė įranga: 4.1. Paslaugai teikti Tiekėjas naudoja Veeam Backup for Microsoft 365 programinę įrangą ir rūpinasi klientui reikalingų Veeam Bakup for Microsoft 365 licencijų suteikimu, jų kiekio apskaita. 4.2. Licencijų kaina yra įskaičiuota į paslaugos kainą. 4.3. Techninė įranga reikalinga paslaugos teikimui pasirūpina tiekėjas 5. Darbai ir paslaugos, teikiami už papildomą mokestį 5.1. Vienkartinis paslaugos įjungimas (pagal pasirinktą paslaugos planą) 5.2. Standartinis duomenų atstatymas apmokestinamas vienkartinio duomenų atstatymo iš atsarginės kopijos mokesčiu (viršijus Organizacijai pagal planą suteiktą nemokamų atstatymų kiekį). 5.3. Nestandartiniai atstatymai iš atsarginės kopijos apmokestinami valandiniu įkainiu pagal faktiškai administratoriaus sugaištą laiką. 5.4. Mėnesinis mokestis už papildomą duomenų saugyklą (viršijus Organizacijai pagal planą suteikiamą vietą). 5.5. Papildomų darbų įkainiai pateikti https://www.telia.lt/verslui/internetas/papildomi-darbai 6. Paslaugos pateikiamumo lygis 6.1. Paslaugos komponento teikimo lygis skaičiuojamas pagal sėkmingai įvykdytų atsarginio kopijavimo sesijų kiekį. 6.2. Kompensacijos už paslaugos lygio pažeidimus dydžiai																
		<table><tr><td>Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo</td><td>Kompensacija (%) nuo Paslaugos mokesčio</td></tr><tr><td>Iki 5.00%</td><td>5</td></tr><tr><td>Nuo 5.01 iki 10</td><td>10</td></tr><tr><td>Nuo 10.01 iki 15</td><td>15</td></tr><tr><td>Nuo 15.01 iki 20</td><td>20</td></tr><tr><td>Nuo 20.01 iki 30</td><td>25</td></tr><tr><td>Nuo 30.01 iki 50</td><td>30</td></tr><tr><td>Virš 50 %</td><td>100</td></tr></table>	Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo	Kompensacija (%) nuo Paslaugos mokesčio	Iki 5.00%	5	Nuo 5.01 iki 10	10	Nuo 10.01 iki 15	15	Nuo 15.01 iki 20	20	Nuo 20.01 iki 30	25	Nuo 30.01 iki 50	30	Virš 50 %	100
Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo	Kompensacija (%) nuo Paslaugos mokesčio																	
Iki 5.00%	5																	
Nuo 5.01 iki 10	10																	
Nuo 10.01 iki 15	15																	
Nuo 15.01 iki 20	20																	
Nuo 20.01 iki 30	25																	
Nuo 30.01 iki 50	30																	
Virš 50 %	100																	
		6.3. Telia yra atsakinga už kokybišką VBO platformos, esančios Telia duomenų centre, veikimą, tačiau nėra atsakinga už trečių šalių paslaugų veikimą (pvz. Microsoft 365 platformą ir kopijuojamų duomenų transportą ne Lietuvos ribose); 10.																

VII. Kompiuterio atsarginių kopijų priežiūra	VIII. Serverio atsarginių kopijų priežiūra
1. Standartiniai darbai ir standartiniai pakeitimai: 1.1. Atsarginio kopijavimo taisyklių nustatymas 1.2. Reguliarus atsarginio kopijavimo sesijų vykdymas pagal sutartą planą 1.3. Atsarginių kopijų parametrų pakeitimai (apimties, grafiko ir pan.) 1.4. Sistemos atkūrimas iš atsarginės kopijos po incidento 1.5. Problemų susijusių su nesėkmingai įvykusiomis kopijavimo sesijomis analizė ir šalinimas, bei kliento informavimas apie 3 dienas iš eilės neįvykusias atsarginio kopijavimo sesijas. 1.6. Reguliaros paslaugos teikimo ataskaitos klientui nėra teikiamos. 2. Būtinų sąlygų komponento teikimui: 2.1. Telia administratoriui turi būti suteikta prieiga prie kompiuterių ir/ar serverių, kurių atsarginės kopijos bus prižiūrimos.	1. Standartiniai darbai ir standartiniai pakeitimai: 1.1. Atsarginio kopijavimo taisyklių nustatymas 1.2. Reguliarus atsarginio kopijavimo sesijų vykdymas pagal sutartą planą 1.3. Duomenų bazių bei archive log failų kopijavimas (pagal užsakytą Atsarginių kopijų priežiūros planą) 1.4. Atsarginių kopijų parametrų pakeitimai (apimties, grafiko ir pan.) 1.5. Sistemos atkūrimas iš atsarginės kopijos po incidento 1.6. Problemų susijusių su nesėkmingai įvykusiomis kopijavimo sesijomis analizė ir šalinimas, bei kliento informavimas apie 3 dienas iš eilės neįvykusias atsarginio kopijavimo sesijas. 1.7. Reguliaros paslaugos teikimo ataskaitos klientui nėra teikiamos. 2. Būtinų sąlygų komponento teikimui: 2.1. Telia administratoriui turi būti suteikta prieiga prie serverių, kurių atsarginės kopijos bus prižiūrimos. 2.2. Klientas turi užtikrinti, kad numatyto atsarginių kopijų vykdymo lango metu serveris būtų įjungtas ir turėtų interneto ryšį.

2.2. Klientas turi užtikrinti, kad numatyto atsarginių kopijų vykdymo lango metu kompiuteris būtų įjungtas (ne shut down ar hibernate režimuose), turėtų interneto ryšį ir būtų įjungtas į elektros tinklą (nešiojamų kompiuterių atveju). 3. Programinės įrangos licencijos ir techninė įranga: 3.1. Su Atsarginių kopijų priežiūros paslauga, klientui nėra suteikiama jokia techninė įranga. 3.2. Su atsarginių kopijų priežiūros planu „Kompiuterio atsarginių kopijų priežiūra“ klientui yra suteikiamos atsarginiam kopijavimui reikalingos licencijos 4. Užsakymas, Naudojimas ir Atsiskaitymas: 4.1. Klientas užsakydamas Kompiuterio atsarginių kopijų priežiūros paslaugą gali pasirinkti Paslaugos apimtį į kurią įeiti šie objektai: fizinis kompiuteris, operacinė sistema (OS), failų katalogas, failas. 4.2. Su planu nėra suteikiama vietos duomenų saugykloje. Ji turi būti užsakoma atskirai. 4.3. Neužtikrinant sąlygų reguliam atsarginių kopijų vykdymui (2.2 punktas) išauga poreikis papildomai vietai duomenų saugykloje. 4.4. Konkretus Atsarginių kopijų priežiūros paslaugos lygmuo (SLA) nurodomas Paslaugos užsakyme 4.5. Nemokamai atsarginės kopijos atstatymas vykdomas iki 6 kartų per kalendorinius metus (vienas metinis periodinio atstatymo tikrinimas į šią sumą įskaičiuotas). 4.6. Nutraukus paslaugos „Kompiuterio atsarginių kopijų priežiūra“ teikimą yra sustabdomas atsarginių kopijų atlikimo procesas, ištrinamos sukurtos atsarginės kopijos ir nutraukiamas licencijų teikimas. 5. Darbai ir paslaugos, teikiami už papildomą mokestį 5.1. Standartinis duomenų atstatymas apmokestinamas vienkartinio duomenų atstatymo iš atsarginės kopijos mokesčiu (viršijus pagal planą suteiktą nemokamų atstatymų kiekį). 5.2. Nestandartiniai atstatymai iš atsarginės kopijos apmokestinami valandiniu įkainiu pagal faktiškai administratoriaus sugaištą laiką. 6.4. Papildomų darbų įkainiai pateikti https://www.telia.lt/verslui/internetas/papildomi-darbai 6. Paslaugos pateikiamumo lygis 6.1. Paslaugos komponento teikimo lygis skaičiuojamas pagal sėkmingai įvykdytų atsarginio kopijavimo sesijų kiekį. 6.2. Kompensacijos už paslaugos lygio pažeidimus dydžiai <table border="1"> <thead> <tr> <th>Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo</th><th>Kompensacija (%) nuo Paslaugos mokesčio</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Iki 5.00%</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Nuo 5.01 iki 10</td><td>10</td></tr> <tr> <td>Nuo 10.01 iki 15</td><td>15</td></tr> <tr> <td>Nuo 15.01 iki 20</td><td>20</td></tr> <tr> <td>Nuo 20.01 iki 30</td><td>25</td></tr> <tr> <td>Nuo 30.01 iki 50</td><td>30</td></tr> <tr> <td>Virš 50 %</td><td>100</td></tr> </tbody> </table>	Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo	Kompensacija (%) nuo Paslaugos mokesčio	Iki 5.00%	5	Nuo 5.01 iki 10	10	Nuo 10.01 iki 15	15	Nuo 15.01 iki 20	20	Nuo 20.01 iki 30	25	Nuo 30.01 iki 50	30	Virš 50 %	100	2.3. „Duomenų bazės atsarginių kopijų priežiūra“ ir/ar „Aplikacijos atsarginių kopijų priežiūra“ gali būti teikiama tik kartu užsakius visas šias paslaugas: • „Fizinio serverio OS atsarginių kopijų priežiūros“ • „Serverio OS priežiūros“ • „DB/Aplikacijos priežiūros“ • „Veeam Backup and Replication serverio priežiūros“ arba „Atsarginių kopijų valdymo paketo“ 3. Programinės įrangos licencijos ir techninė įranga: 3.1. Su Atsarginių kopijų priežiūros paslauga, klientui nėra suteikiama jokia techninė įranga. 3.2. Su atsarginių kopijų priežiūros planu „Fizinio serverio OS atsarginių kopijų priežiūra“ klientui yra suteikiamos-atsarginiam kopijavimui reikalingos licencijos 3.3. Su atsarginių kopijų priežiūros planais „Aplikacijos atsarginių kopijų priežiūra“ ir „Duomenų bazės atsarginių kopijų priežiūra“ klientui nėra suteikiamos programinės įrangos licencijos. Paslaugos teikimo funkcionalumas priklauso nuo kliento turimos Veeam programinės įrangos galimybių. 4. Užsakymas, Naudojimas ir Atsiskaitymas: 4.1. Klientas užsakydamas Atsarginių kopijų priežiūros paslaugas gali pasirinkti Paslaugos apimtį operacinės sistemos, programinės įrangos („Application“) ir Duomenų bazės sluoksniuose. Pagal šias apimtis Atsarginių kopijų priežiūros paslaugos skirstomos į tris planus: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Atsarginių kopijų priežiūros planas</th><th>Plano apimtis pagal Atsarginių kopijų šaltinio sluoksnius</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fizinio serverio OS atsarginių kopijų priežiūra</td><td>Pilna OS kopija sisteminame (kai klientas yra OS atsarginių kopijų priežiūros paslaugą) arba failų lygyje (Windows, Linux) Aplikacijų kopijos – neįeina Duomenų bazių kopijos – neįeina</td></tr> <tr> <td>Aplikacijos atsarginių kopijų priežiūra</td><td>OS kopija - Neįeina Aplikacijų kopijos – „granular“ tipo MS Exchange, SharePoint, .. Duomenų bazių kopijos – neįeina</td></tr> <tr> <td>Duomenų bazės atsarginių kopijų priežiūra</td><td>OS kopija - Neįeina Aplikacijų kopijos – neįeina Duomenų bazių kopijos – „granular“ tipo SQL</td></tr> </tbody> </table> 4.2. Su planais nėra suteikiama vietos duomenų saugykloje. Ji turi būti užsakoma atskirai. 4.3. Konkretūs Atsarginių kopijų priežiūros planai ir paslaugos lygmuo (SLA) nurodomi Paslaugos užsakyme 4.4. Nemokamai atsarginės kopijos atstatymas į tą patį serverį vykdomas iki 6 kartų per kalendorinius metus (vienas metinis periodinio atstatymo tikrinimas į šią sumą įskaičiuotas). 4.5. Neužtikrinant sąlygų reguliam atsarginių kopijų vykdymui (2.2 punktas) išauga poreikis papildomai vietai duomenų saugykloje. 4.6. Nutraukus Paslaugos teikimą, atsarginio kopijavimo sesijos neišjungiamos ir neatliekami jokie iškonfigūravimo darbai (išskyrus nurodytus šių taisyklių 4.4 punkte), jeigu su klientu nėra susitariama kitaip. 4.7. Nutraukus paslaugos „Serverio atsarginių kopijų priežiūra“ teikimą yra sustabdomas atsarginių kopijų atlikimo procesas, ištrinamos sukurtos atsarginės kopijos ir nutraukiamas licencijų teikimas. 5. Darbai ir paslaugos, teikiami už papildomą mokestį 5.1. Standartinis duomenų atstatymas apmokestinamas vienkartinio duomenų atstatymo iš atsarginės kopijos mokesčiu (viršijus pagal planą suteiktą nemokamų atstatymų kiekį). 5.2. Nestandartiniai atstatymai iš atsarginės kopijos apmokestinami valandiniu įkainiu pagal faktiškai administratoriaus sugaištą laiką. 6.5. Papildomų darbų įkainiai pateikti https://www.telia.lt/verslui/internetas/papildomi-darbai	Atsarginių kopijų priežiūros planas	Plano apimtis pagal Atsarginių kopijų šaltinio sluoksnius	Fizinio serverio OS atsarginių kopijų priežiūra	Pilna OS kopija sisteminame (kai klientas yra OS atsarginių kopijų priežiūros paslaugą) arba failų lygyje (Windows, Linux) Aplikacijų kopijos – neįeina Duomenų bazių kopijos – neįeina	Aplikacijos atsarginių kopijų priežiūra	OS kopija - Neįeina Aplikacijų kopijos – „granular“ tipo MS Exchange, SharePoint, .. Duomenų bazių kopijos – neįeina	Duomenų bazės atsarginių kopijų priežiūra	OS kopija - Neįeina Aplikacijų kopijos – neįeina Duomenų bazių kopijos – „granular“ tipo SQL
Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo	Kompensacija (%) nuo Paslaugos mokesčio																								
Iki 5.00%	5																								
Nuo 5.01 iki 10	10																								
Nuo 10.01 iki 15	15																								
Nuo 15.01 iki 20	20																								
Nuo 20.01 iki 30	25																								
Nuo 30.01 iki 50	30																								
Virš 50 %	100																								
Atsarginių kopijų priežiūros planas	Plano apimtis pagal Atsarginių kopijų šaltinio sluoksnius																								
Fizinio serverio OS atsarginių kopijų priežiūra	Pilna OS kopija sisteminame (kai klientas yra OS atsarginių kopijų priežiūros paslaugą) arba failų lygyje (Windows, Linux) Aplikacijų kopijos – neįeina Duomenų bazių kopijos – neįeina																								
Aplikacijos atsarginių kopijų priežiūra	OS kopija - Neįeina Aplikacijų kopijos – „granular“ tipo MS Exchange, SharePoint, .. Duomenų bazių kopijos – neįeina																								
Duomenų bazės atsarginių kopijų priežiūra	OS kopija - Neįeina Aplikacijų kopijos – neįeina Duomenų bazių kopijos – „granular“ tipo SQL																								

	6. Paslaugos pateikiamumo lygis 6.1. Paslaugos komponento teikimo lygis skaičiuojamas pagal sėkmingai įvykdytų atsarginio kopijavimo sesijų kiekį. 6.2. Kompensacijos už paslaugos lygio pažeidimus dydžiai <table border="1"> <thead> <tr> <th>Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo</th><th>Kompensacija (%) nuo Paslaugos mokesčio</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Iki 5.00%</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Nuo 5.01 iki 10</td><td>10</td></tr> <tr> <td>Nuo 10.01 iki 15</td><td>15</td></tr> <tr> <td>Nuo 15.01 iki 20</td><td>20</td></tr> <tr> <td>Nuo 20.01 iki 30</td><td>25</td></tr> <tr> <td>Nuo 30.01 iki 50</td><td>30</td></tr> <tr> <td>Virš 50 %</td><td>100</td></tr> </tbody> </table>	Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo	Kompensacija (%) nuo Paslaugos mokesčio	Iki 5.00%	5	Nuo 5.01 iki 10	10	Nuo 10.01 iki 15	15	Nuo 15.01 iki 20	20	Nuo 20.01 iki 30	25	Nuo 30.01 iki 50	30	Virš 50 %	100
Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo	Kompensacija (%) nuo Paslaugos mokesčio																
Iki 5.00%	5																
Nuo 5.01 iki 10	10																
Nuo 10.01 iki 15	15																
Nuo 15.01 iki 20	20																
Nuo 20.01 iki 30	25																
Nuo 30.01 iki 50	30																
Virš 50 %	100																
IX. Serverio atstatymas iš atsarginės kopijos į „Telia Cloud“																	
1. Standartiniai darbai ir standartiniai pakeitimai: 1.1. Vienkartinė (iki 1 valandos) konsultacija skirta plačiau apžvelgti kliento infrastruktūrą ir pateikti rekomendacijas sklandesniam grįžimui į darbą po incidento. 1.2. „Debesų kompiuterijos“ paslaugos savitarnos svetainės paruošimas ir virtualių resursų, kopijuojamų serverių atstatymui, priskyrimas (vOrg sukūrimas klientui). 1.3. Kliento turimos Veeam Cloud Connect paslaugos pritaikymas atstatymo į Cloud galimybei. 1.4. Paslaugos įjungimas ir duomenų apie klientą įvedimas Telia aptarnavimo ir apskaitos sistemose. 1.5. Vienas per metus bandomasis serverio atstatymas į Telia „Debesų kompiuterijos platformą“. Telia atstato virtualų serverį į klientui skirtą vCloud paskyrą (vOrg). Atstatyto serverio veikimo patikrinimą, tinklo konfigūravimus, integracijas su kitomis sistemomis ir kt. atlieka pats klientas. 1.6. Atstatyto serverio panaikinimas iš „Debesų kompiuterijos“ platformos, kai jis tampa nebereikalingas. 1.7. Periodinių bandomųjų atstatymų planavimas ir atlikimas ne rečiau, kaip kartą per metus. 1.8. Ataskaitos apie atstatymus parengimas ir pristatymas klientui. 1.9. Serverio atstatymas, iš kliento nurodytos atsarginės kopijos, gavus kliento kreipinį po įvykusio incidento. Telia atstato virtualų serverį į vCloud paskyrą (į klientui priskirtą vOrg). Patikrinimą, tinklo konfigūravimus, integracijas su kitomis sistemomis ir kt. atlieka pats klientas. 2. Būtinės sąlygos komponento teikimui: 2.1. Atėjus testavimo terminui, klientas, ne vėliau kaip per 30d. nuo Telia pasikreipimo privalo suteikti sąlygas ir informaciją būtiną testavimui atlikti. 2.2. Jeigu klientas nėra užsakęs „Atsarginių kopijų priežiūros“ paslaugų, tuomet: 2.2.1. Klientas pats turi užtikrinti, kad Veeam Cloud Connect platformoje būtų sukurtos atstatymui tinkamos serverio kopijos. 2.2.2. Klientas turi užtikrinti, kad atsarginės kopijos bus talpinamos tiksliai toje Veeam Cloud Connect saugykloje, kurią nurodė Telia. 2.2.3. Telia nevykdo jokių kopijų kokybės, vientisumo, dažnumo ar kitų parametrų stebėjimo darbų. 3. Programinės įrangos licencijos ir techninė įranga: 3.1. Klientui nėra suteikiamos jokios programinės įrangos licencijos išskyrus gaunamas Microsoft SPLA (Service provider license agreement) kanalu. Jos suteikiamos išskirtinai tik laikinai patikrinti atstatytų serverių veikimą ir yra nemokamos iki vieno kalendorinio mėnesio. Nuo antro kalendorinio mėnesio pirmos dienos, klientas gali																	

šias licencijas užsisakyti už papildomą mokestį pagal „Debesų kompiuterijos paslaugos“ teikimo taisykles. 3.2. Klientui nėra suteikiama jokia techninė įranga. 3.3. Klientui su paslauga suteikiami „Debesų kompiuterijos“ resursai, reikalingi paslaugos bandomiesiems atstatymams arba/ir atstatymams po incidento, atlikti. Resursai suteikiami ne ilgesniam kaip 31 dienos laikotarpiui. 4. Užsakymas, naudojimas ir atsiskaitymas: 4.1. Mokestis už Paslaugos komponentą skaičiuojamas kas mėnesį (dienų tikslumu). t. y. jeigu Klientas nutraukia Sutartį ar atsisako paslaugos pirmą einamojo mėnesio dieną, mokestis skaičiuojamas už vieną dieną. 4.2. Nemokamai serverio atstatymas į „Debesų kompiuterijos“ platformą vykdomas 1 kartą per kalendorinius metus (metiniai periodinio atstatymo tikrinimai į šią sumą įskaičiuoti). 5. Darbai ir paslaugos, teikiami už papildomą mokestį: 5.1. Daugiau negu vienas per metus to paties serverio atstatymas į „Debesų kompiuterijos platformą“ yra apmokestinamas papildomai. 5.2. Jeigu į „Debesų kompiuterijos“ platformą atstatytas serveris joje talpinamas daugiau negu 31 d., jis traktuojamas kaip produkcinis ir jam įsigalioja „Debesų kompiuterijos“ paslaugos apmokestinimo tvarka. 5.3. Visos papildomos ryšio, infrastruktūros ir darbų paslaugos, kurios užsakomos tam, kad serverio atstatymas į vCloud vyktų sklandžiau, yra apmokestinamos papildomai. 6. Paslaugos pateikiamumo lygis 6.1. Paslaugos komponento teikimo lygis skaičiuojamas pagal laiku inicijuotų testavimų ir laiku pradėtų vykdyti atstatymo užsakymų kiekį. 6.2. Kompensacijos už paslaugos lygio pažeidimus dydžiai	
Skirtumas (%) tarp Paslaugos užsakyme nurodyto Paslaugos pateikiamumo ir faktinio Paslaugos pateikiamumo	Kompensacija (%) nuo Paslaugos mokesčio
Iki 5.00%	5
Nuo 5.01 iki 10	10
Nuo 10.01 iki 15	15
Nuo 15.01 iki 20	20
Nuo 20.01 iki 30	25
Nuo 30.01 iki 50	30
Virš 50 %	100