

## 14. sz. melléklet: Backup as a Service

### 1. Szolgáltatás meghatározása

Backup as a Service (röviden: BaaS) szolgáltatás havi díj ellenében igénybevehető adatmentési szolgáltatás, melynek keretében Ügyfél és Szolgáltató informatikai rendszere között kiépített biztonságos adatkommunikációs kapcsolaton keresztül Ügyfél meghatározott adatai Szolgáltató informatikai környezetébe mentésre kerülnek, előre definiált ideig megőrzésre kerülnek, és előfizető kérése esetén a rendszerébe visszatöltésre kerülnek.

### 2. Szolgáltatás elemei

#### • Alapfogalmak

Adatbekérő: Az Egyedi Szolgáltatási Szerződés mellékletét képező, Ügyfél által kitöltendő, a szolgáltatás létesítéséhez és beállításához szükséges adatokat tartalmazó dokumentum.

Mentési politika: Szolgáltató által előre definiált rendszerességgel és tartalommal elvégzendő adatmentés, illetve a mentett adatok előre definiált megőrzési idejéig történő tárolás összessége.

Adatvisszaállítás: Szolgáltatónál lévő mentett adatok Ügyfél által kért visszatöltése az eredeti helyükre.

Menedzsment: Ügyfél által választható, a szolgáltatás beállításainak és kezelésének módja;

- végezheti az Ügyfél önkiszolgáló módon a Szolgáltató által biztosított webes felületen (saját menedzsment)
- végezheti a Szolgáltató Ügyfél kérésére a Szolgáltató Service Deskjén keresztül (Szolgáltató által menedzselt szolgáltatás)

Az adatbekérő tartalmazza a mentési politikát, ami az alábbi lehet:

- Általános, infrastruktúra-mentés esetén
  - Napi egyszeri inkrementális mentés, heti egy teljes mentés, 28 nap megőrzési idő
  - Napi egyszeri inkrementális mentés, havi egy teljes mentés, 3 hónap megőrzési idő
- Adatbázis-mentés esetén
  - Napi egyszeri logmentés és inkrementális mentés, heti egy teljes mentés, 28 nap megőrzési idő
  - Napi egyszeri logmentés és inkrementális mentés, heti egy teljes mentés, 3 hónap megőrzési idő

Szolgáltató az adatmentést az általa meghatározott időablakban végzi.

Szolgáltató Ügyfél részére webes riportfelületet biztosít, melyen keresztül a mentési feladatokról készült riportok követhetők nyomon. Ez a felület kizárólag Remote Access VPN-en keresztül érhető el előfizetők részére.

#### • Opcionális funkciók:

Az alapszolgáltatáson túl igényelhető további funkciók, amelyek az előfizető igénye szerint aktiválhatók.

Amennyiben előfizetőnek a csomagokban meghatározott mentési tárhelynél nagyobb tárhely kapacitásra van szüksége, akkor ezt külön havidíj ellenében veheti igénybe.

### 3. Szolgáltatás igénybevételének feltételei

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges lépések az alábbiak:

- **Előfeltételek:**

Ügyfél mentendő informatikai környezetében az operációs rendszerek és alkalmazások naprakész státusszal rendelkezzenek.

- **Létesítés folyamata:**

A szolgáltatás beüzemelésének és használatba vételének lépései.

Ügyfél közreműködésével Szolgáltató biztonságos adatkommunikációs csatornát létesít saját és az előfizető rendszere között 2 munkanapon belül, ha az Ügyfél által megadott adatok nem pontosítandók. A létesítést követően további 2 munkanapon belül Szolgáltató elvégzi saját rendszerében az Ügyfél adatmentéséhez szükséges paraméterezést.

A beállított adatkommunikációs csatornán Szolgáltató leteszteli az adatmentést, valamint a lementett adatok visszatöltését. A sikeres tesztet jegyzőkönyvvel dokumentálja, valamint a szolgáltatás létesítésének befejezéséről Ügyfelet email útján tájékoztatja. Egyúttal Szolgáltató megküldi Ügyfél részére a webes felület eléréséhez szükséges belépési adatokat.

Amennyiben Ügyfél által igénybe vett tárhely eléri a 80%-os telítettséget, akkor ennek tényéről Szolgáltató email útján értesíti Ügyfelet. Ügyfél a tárhelybővítést megrendelheti a Szolgáltató Service Deskjén keresztül ([servicedesk@telekom.hu](mailto:servicedesk@telekom.hu)).

Abban az esetben, ha az Ügyfél mentendő adatmennyisége meghaladja a tárhely kapacitását, akkor az adatmentés sikertelen lesz. Ennek tényét Szolgáltató a szolgáltatáshoz biztosított riportfelületen jeleníti meg.

Ügyfél mentett adatainak visszaállítását Ügyfél kezdeményezheti a menedzsmenttől függően:

- Saját menedzsment esetén: a szolgáltatás részét képező webes felületen. Ebben az esetben a visszaállítás azonnal megkezdődik.
- Telekom által végzett menedzsment esetén: a Szolgáltató Service Deskjén keresztül ([servicedesk@telekom.hu](mailto:servicedesk@telekom.hu)). Az adatok visszaállítása az Ügyfél által megadott helyre történik. A visszaállítást Szolgáltató az Ügyfél által kért időpontban, de legkorábban a bejelentést követő munkanap nap végéig kezdi meg.

A szolgáltatás részét képező webes felület eléréshez szükséges URL-t, felhasználónevet és jelszót Szolgáltató a létesítést követően emailen küldi meg Ügyfél részére. A jelszó a felhasználó névtől elkülönítve önálló üzenetben kerül elküldésre.

#### 4. Szolgáltatás díjazása

##### Szolgáltató által menedzselt szolgáltatások:

Ebben az esetben a szolgáltatás menedzsmentjét a Szolgáltató végzi:

	TM BaaS mail & cloud apps csomag	TM BaaS virtuális gép csomag	TM BaaS fizikai szerver csomag
Alkalmazási terület	1 db felhős postafiók vagy alkalmazás adatmentése (pl. M365)	1 db virtuális gép mentése	1 db fizikai szerver mentése
Havidíjban foglalt tárterület	30 GB	50 GB	100 GB

Havidíj listaára	14 900 Ft	24 900 Ft	48 900 Ft
Tárterület bővítés léptéke	10 GB	10 GB	10 GB
Tárterület bővítés havidíj listaára	190 Ft / 10 GB	190 Ft / 10 GB	190 Ft / 10 GB
Maximális tárterület	100 GB	300 GB	500 GB

#### Saját menedzsment:

Ebben az esetben Ügyfél saját maga végzi el a szolgáltatás beállításait a Szolgáltató által biztosított webes felületen.

	SM BaaS mail & cloud apps csomag	SM BaaS virtuális gép csomag	SM BaaS fizikai szerver csomag
Alkalmazási terület	1 db felhős postafiók vagy alkalmazás adatmentése (pl. M365)	1 db virtuális gép mentése	1 db fizikai szerver mentése
Havidíjban foglalt tárterület	30 GB	50 GB	100 GB
Havidíj listaára	6 900 Ft	12 900 Ft	31 900 Ft
Tárterület bővítés léptéke	10 GB	10 GB	10 GB
Tárterület bővítés havidíj listaára	190 Ft / 10 GB	190 Ft / 10 GB	190 Ft / 10 GB
Maximális tárterület	100 GB	300 GB	500 GB

A két menedzsment típus kombinálására nincsen mód.

## 5. Rendelkezésre állás

Szolgáltató Ügyfél részére:

- a létesítés során 5x8, azaz munkanapokon 8 és 16 óra között rendelkezésre állást biztosít
- az üzemeltetés támogatása során 7x24 rendelkezésre állást biztosít

#### Mentés és visszaállítás

A mentés és visszaállítás átfutási idejét az adatállomány mérete és az elérhető sávszélesség befolyásolja. Az Ügyfél által használt (aszimmetrikus) internetkapcsolat feltöltési sebessége határozza meg az adatmentés időigényét.

## 6. Hibabejelentés folyamata:

A szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés és a bejelentett hibákról tájékoztatás kérése a Szolgáltató Service Deskjén keresztül lehetséges a [servicedesk@telekom.hu](mailto:servicedesk@telekom.hu) email címen.

## 7. Adatvédelmi rendelkezések

### Backup as a Service szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelési rendelkezések

A szolgáltatás keretében Adatkezelő továbbíthat tárolási céllal olyan adatot az Adatfeldolgozónak, amely tartalmazhat személyes adatot. A Backup as a Service szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató (a továbbiakban: Adatfeldolgozó) az Ügyfél (a továbbiakban: Adatkezelő) adatfeldolgozójaként jár el az IÁSZF törzsrésze szerint.

Backup as a Service szolgáltatás	Backup as a Service szolgáltatás
A) Az adatkezelés tárgya:	az Adatfeldolgozó által az Adatkezelőnek nyújtott adatmentési szolgáltatás
B) Az adatkezelés jellege és célja:	a szolgáltatás nyújtásához szükséges továbbítás, adatmentés, tárolás, visszaállítás a szolgáltatás nyújtása és az Adatfeldolgozó szerződésszerű teljesítése céljából
C) Az adatkezelés időtartama:	IÁSZF törzsrész A személyes adatok kezelésének időtartama pont szerint
D) Az érintettek kategóriái:	az Adatkezelővel szerződő vagy vele egyébként ügyfélkapcsolatban, üzleti kapcsolatban vagy más hasonló jogviszonyban álló természetes személy ügyfelek, előfizetők, felhasználók, partnerek (a továbbiakban együtt: Partnerek), továbbá az Adatkezelő, illetve Partnereinek munkavállalói vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében velük kapcsolatban álló természetes személyek, esetlegesen a Partnerek ügyfelei, előfizetői, felhasználói, üzleti partnerei, illetve ezek munkavállalói vagy velük munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyek (a továbbiakban együtt: Érintettek)
E) A kezelt személyes adatok típusai	az Érintettek üzleti, kereskedelmi életben, illetve munkaviszony vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony kapcsán szokásosan kezelt személyes adatai
F) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:	Lásd külön táblázatban alább, F.1) alpontban
G) Az Adatfeldolgozó általi tevékenységhez kapcsolódó technikai és szervezési intézkedések	IÁSZF törzsrész Az adatkezelés biztonsága pont szerint

**F.1) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:**

	Backup as a Service szolgáltatás
1. Al-adatfeldolgozó megnevezése	Telekom Rendszerintegráció Zrt.
2. Al-adatfeldolgozó főbb adatai (székhely, nyilvántartási szám, kapcsolattartó neve és elérhetőségei)	1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.; Cg. 01-10-044852; adatvédelmi tisztviselő: dpo@telekom.hu
3. Al-adatfeldolgozó adatkezeléssel kapcsolatos feladatai	Rendszer-üzemeltetés és támogatás
4. Al-adatfeldolgozó kapcsán harmadik országba történő adattovábbítás	Nem történik