OPIS USŁUGI

Veeam Data Protection

Backup & Recovery dla Microsoft 365

Dostawca usługi	**Cloudorama Sp. z o.o.**
Dystrybutor	**Cloudorama**
Wersja dokumentu	**Stan: 05/2026**
Przeznaczenie	**Opis usługi dla Klientów**

Spis treści

1 Opis produktu

Veeam Data Protection jest platformą rozwiązań do tworzenia kopii zapasowych danych opartą na oprogramowaniu Veeam, ekskluzywnie dla danych Microsoft 365. Produkt zarządzany jest centralnie i dostępny poprzez dedykowaną platformę zarządzaną przez Cloudorama.

Veeam Data Protection dla Microsoft 365 oferuje funkcje tworzenia kopii zapasowych dla aplikacji pakietu Office 365, takich jak Exchange Online, SharePoint Online, OneDrive for Business i Teams. Dzięki temu dane są chronione przed przypadkowym usunięciem, atakami ransomware i innymi zagrożeniami.

Typy obiektów są zabezpieczane i przywracane niezależnie od siebie. Recovery Point Objective (RPO), czyli odstęp czasu pomiędzy dwoma kolejnymi kopiami zapasowymi, wynosi 24 godziny.

2 Elementy usługi

2.1 Portal zarządzania

Cloudorama na życzenie klienta może udostępnić interfejs webowy do centralnego zarządzania i monitorowania Veeam Data Protection dla Microsoft 365 (M365).

Można za jego pośrednictwem m.in. powiązać odpowiednie dzierżawy Microsoft 365 z kontem, tworzyć zadania tworzenia kopii zapasowych, przypisywać kontyngenty, konfigurować raporty oraz sprawdzać status zadania tworzenia kopii zapasowych i stany błędów.

2.2 Portal przywracania (Restore Portal)

Za pośrednictwem portalu przywracania można uzyskać dostęp do wykonanych kopii zapasowych i w razie potrzeby odtworzyć dane. Aby korzystać z portalu przywracania, dla każdej zabezpieczonej dzierżawy M365 należy dodać aplikację Entra ID portalu przywracania.

2.3 Zawartość kopii zapasowych

Można zabezpieczać dane następujących typów obiektów z Microsoft 365:

- OneDrive for Business
- SharePoint Online
- Exchange Online
- Teams
- Grupy
- Foldery publiczne

2.4 Kontyngent kopii zapasowych

Cloudorama udostępnia Klientowi magazyn docelowy (repozytorium oparte na S3-Storage) dla kopii zapasowych typów obiektów Microsoft 365. Pojemność magazynu jest elastyczna i skaluje się automatycznie w zależności od ilości przechowywanych danych. Fakturowanie następuje na podstawie rzeczywistego zużycia (GB/miesiąc).

2.5 Okresy przechowywania

Okresy przechowywania kopii zapasowych danych są określane przez udostępnione repozytorium (magazyn docelowy). W konfiguracji standardowej stosuje się regułę GFS (Grandfather-Father-Son) z możliwością przechowywania danych przez 12 miesięcy. Klient może indywidualnie dostosować okresy przechowywania.

2.6 Szyfrowanie danych

Wszystkie dane zabezpieczane za pośrednictwem oprogramowania do tworzenia kopii zapasowych Veeam Data Protection są szyfrowane zarówno podczas transferu (in transit), jak i przechowywania (at rest) przy użyciu algorytmu AES-256.

2.6.1 Niezmienność kopii zapasowych

Wszystkie kopie zapasowe są niezmienne przez 30 dni i tym samym chronione przed usunięciem i modyfikacją przez oprogramowanie do tworzenia i usuwania kopii zapasowych, a także przez ataki ransomware. Dzięki temu nawet w przypadku ataku możliwe jest odtworzenie danych z czystej kopii zapasowej.

2.7 Raportowanie

W ramach portalu zarządzania istnieje możliwość samodzielnej konfiguracji różnych raportów w różnych formatach i widokach, takich jak: statusy zadań, zużycie magazynu, liczba obiektów objętych ochroną. Raporty mogą być wysyłane automatycznie e-mailem.

2.8 Kontakt w przypadku błędu

Cloudorama dąży do tego, aby w przypadku wystąpienia błędu jako pierwszy punkt kontaktu udzielić Klientowi jak najlepszego wsparcia. Dlatego zaleca się, aby Klienci zgłaszali problemy bezpośrednio do Cloudorama, podając identyfikator zadania i szczegóły błędu.

2.9 Usługi jednorazowe

Usługi jednorazowe mogą być zlecane za pośrednictwem panelu Cloudorama. Usługi te są rozliczane w formie ryczałtu; katalog dostępnych usług jednorazowych można znaleźć w panelu Cloudorama.

2.10 Bezpieczne usuwanie danych

Po wypowiedzeniu pojedynczych lub wszystkich pakietów kopii zapasowych Klient lub upoważnieni użytkownicy mogą pobrać cały przechowywany kontyngent kopii zapasowych w ciągu 14 dni. Po upływie 14 dni od wypowiedzenia dane są trwale usuwane. Po zakończeniu umowy ramowej dostęp do zdalnego połączenia z centrum danych zostaje dezaktywowany.

2.11 Dane dostępowe / Udostępnienie

Rozwiązanie Veeam Data Protection musi zostać jednorazowo zamówione przez Klienta. Klient zostanie poinformowany o aktywacji drogą e-mailową. Niezbędne dane dostępowe są dostępne w Technical Center.

3 Wymagania i obowiązki współpracy

Dla rozwiązania Veeam Data Protection obowiązują następujące wymagania i obowiązki współpracy:

- Klient udostępni pełne uprawnienia administracyjne dzierżawy Microsoft 365 (administrator globalny) dla Cloudorama w celu konfiguracji kopii zapasowych. Na życzenie klienta konfiguracja może zostać przeprowadzona samodzielnie przez wykwalifikowany zespół IT po jego stronie.
- Aby korzystać z portalu przywracania, dla każdej zabezpieczonej dzierżawy M365 należy dodać aplikację Entra ID portalu przywracania.
- Istnieje aktywne połączenie z internetem o wystarczającej przepustowości (mogą z tego wyniknąć dodatkowe koszty).
- Klient ma dostęp do panelu Cloudorama.
- Klient zapewnia kompetentnego i upoważnionego do podejmowania decyzji przedstawiciela kontaktowego.
- Klient proaktywnie zgłasza do wsparcia Cloudorama dostępy, które nie są już potrzebne, aby mogły zostać zablokowane lub usunięte.
- Klient ponosi odpowiedzialność za jakość danych udostępnionych danych osobowych i organizacyjnych.
- Klient zapewnia, że numery telefonów użytkowników, w tym numery wewnętrzne, są poprawnie przekazane.
- Klient zgadza się na administrację po stronie Cloudorama i monitorowanie kopii zapasowych.
- Klient jest zobowiązany do regularnego przeprowadzania testowych przywróceń (co najmniej raz w roku) w celu zapewnienia prawidłowego działania kopii zapasowych.

Cloudorama oferuje przeprowadzanie testowych przywróceń (co najmniej raz na kwartał) w celu weryfikacji prawidłowego działania kopii zapasowych. Usługa realizowana jest na życzenie klienta i może wiązać się z dodatkową opłatą."

Obowiązki współpracy są co do zasady realizowane w jakości umożliwiającej Cloudorama wywiązanie się ze zobowiązań umownych bez dodatkowego nakładu pracy.

4 Ceny

Aktualne ceny usług dostępne są w cenniku Cloudorama lub na życzenie u opiekuna handlowego.

5 Czas trwania umowy

Umowa rozpoczyna się z chwilą przekazania klientowi danych dostępowych. Nie obowiązuje minimalny czas trwania umowy. Umowa przedłuża się automatycznie o jeden miesiąc, o ile nie zostanie wypowiedziana z zachowaniem 4-tygodniowego okresu wypowiedzenia.

6 Rozliczenia

Rozliczanie rozpoczyna się z chwilą złożenia zamówienia i dokonania płatności. Okres rozliczeniowy jest miesięczny, płatny z góry. W przypadku zmian w zakresie usług wyrównanie naliczane jest w następnym okresie rozliczeniowym.

7 Pakiet serwisowy

7.1 Zarządzanie systemami

Partner technologiczny Cloudorama prowadzi Centrum Zarządzania Systemami (SMC), w którym realizowane są wszystkie zadania codziennej eksploatacji środowiska kopii zapasowych opartego na Veeam Backup & Replication. SMC umożliwia działanie systemów Klientów przez 365 dni w roku, 24 godziny na dobę (7×24 godziny). Obsługa i administracja systemów odbywa się od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–18:00 (z wyłączeniem świąt i dni wolnych od pracy).

7.2 Monitorowanie systemów

Ciągłe monitorowanie stanów systemu przez Centrum Zarządzania Systemami umożliwia wczesne wykrywanie krytycznych stanów poszczególnych komponentów:

- Ciągłe i centralne monitorowanie systemów IT, ich sprzętu i usług
- Kontrola dziennika zdarzeń systemu pod kątem krytycznych stanów
- Kontrola wykorzystania dysków, procesora i pamięci
- Monitorowanie na żywo fizycznych systemów i komponentów
- Zbieranie trapów SNMP (Simple Network Management Protocol) i schodkowa reakcja

W ramach usługi świadczonej przez Cloudorama:

- Kontrola protokołów kopii zapasowych

7.3 Godziny serwisu i dane kontaktowe

Przyjmowanie zgłoszeń (ticketów) odbywa się całą dobę, 7 dni w tygodniu. Zgłoszenia można składać przez e-mail lub przez system ticketowy.

Parametr	Wartość
Ogólne przyjmowanie zgłoszeń (ticketów)	24x7x365
Przyjmowanie zgłoszeń z pomocą techniczną	12x5x365 (pon.–pt. 08:00–20:00)
Dostępne języki	Polski, niemiecki, angielski
Zgłoszenia e-mail	cloud@cloudorama.pl

7.4 Przyjmowanie zgłoszeń

Punkt przyjmowania zgłoszeń przyjmuje żądania e-mailem. Przy zgłoszeniu należy podać numer klienta, numer pakietu i identyfikator systemu. Każde zgłoszenie jest tworzone w systemie ticketowym z unikalnym numerem (ID). Pracownik Cloudorama przeprowadza kategoryzację i priorytetyzację żądania.

W zależności od klasyfikacji jako Change Request lub Incydent stosowane są dalsze kroki procesowe.

7.5 Zarządzanie incydentami (przerwa w usłudze / usterka techniczna)

W przypadku incydentu pracownik Cloudorama przeprowadza diagnozę techniczną i stara się niezwłocznie znaleźć rozwiązanie przy użyciu bazy wiedzy. Pomyślne rozwiązanie oraz podjęte kroki zaradcze są dokumentowane, a po usunięciu usterki incydent zostaje zamknięty. Jeśli natychmiastowe rozwiązanie nie jest możliwe, sprawa jest przekazywana do instancji wyższego support lub Centrum Zarządzania Systemami.

7.6 Wsparcie drugiego poziomu (2nd Level Support)

Wsparcie drugiego poziomu obsługuje incydenty i pytania, których nie udało się rozwiązać na pierwszym poziomie wsparcia. Świadczenia obejmują:

- Obsługę żądań z Service Desk przez specjalistów Cloudorama, o ile nie są obsługiwane przez innych dostawców usług.
- Ewentualne odtworzenie sytuacji błędu i przeprowadzenie analiz incydentów.
- Ewentualne oddzwonienie specjalisty Cloudorama do osoby zgłaszającej incydent po stronie klienta.
- Ewentualne telefoniczne wsparcie klienta w incydentach dotyczących obsługi uzgodnionego produktu.
- Przekazywanie nierozwiązanych żądań do instancji wyższego poziomu.

8 SLA

Gwarantowana dostępność Veeam Data Protection wynosi 99,5%.

8.1 Poziom usług

Zawarcie Umów o Poziomie Usług (Service Level Agreements – SLA) stanowi umowną podstawę między zleceniodawcą a Cloudorama w zakresie świadczenia usługi Veeam Data Protection.

Parametr	Wartość
Eksploatacja serwisu	24/7
Obsługiwany czas serwisu	Pon.–pt. 8:00–20:00 CET
Planowane okna serwisowe (pon.– pt.)	18:30–22:30
Planowane okna serwisowe (sob.)	06:00–10:00
Udostępnienie usługi od momentu zamówienia	3 dni robocze
Gwarantowana dostępność	99,5% (średnia miesięczna)

9 Pozostałe postanowienia

Obowiązują Ogólne Warunki Współpracy Cloudorama, Regulamin Świadczenia usług Drogą elektroniczną, każdorazowo aktualny cennik oraz opisy usług.