

# Backup SLA

Tjenestebeskrivelse gjeldende fra april 2019 for Backup-tjenester som inkludert i Leverandørens tjenesteportefølje.

## 1 Om Backup SLA

Backup SLA er felles kilde for Backup som leveres inkludert i Leverandørens tjenester. Backup SLA er angitt for de enkelte tjenester og navngitte funksjoner nedenfor.

## 2 Digital Arbeidsplass fra Leverandørens Datasenter

Dersom annet ikke er avtalt, innbefatter oppsettet av nye kundededikerte servere og nye tjenester at disse blir innlemmet i Leverandørens backupsystem, med standard policy for gjeldende type fellestjeneste, server og tilhørende SLA. Under følger et utdrag av de mest relevante backup policyene:

### 2.1 Sikker Lagring (Felles Filserver)

Policyelement	Verdi	Beskrivelse/Kommentar
Hovedbackup metode	Filbackup	Første gangs backup av nye filer som har oppstått siden forrige backup, deretter backup av endringer siden siste backup av filen
Hovedbackup frekvens	Daglig backup	
Hovedbackup bevaringstid	365 dager etter filsletting	
Hovedbackup replika/kopi	1 Georedundant	Daglig kopi av backup Georedundant lokasjon
Antall versjoner av filer	10 versjoner av endringer	Slettede filer beholdes i bevaringstiden Ny filversjon i backup oppstår når det er gjort endringer i filen siden forrige gang den ble sikkerhetskopiert.
Eksklusjoner	Ja	Åpne filer, midlertidige filer

### 2.1.1 Exchange Backup

Policyelement	Innstilling	Beskrivelse/Kommentar
Exchange Sjøppelkasse	30 Dager	Bruker kan hente tilbake mailelementer selv inntil 30 dager etter fjerning fra «Slettede Elementer mappe»
Exchange Frakoblet Mailboks	6 mnd. tilbakeholdelse	Automatisk sletting etter 6 mnd.
Exchange Arkiv	4 kopier årlig	
Exchange Arkiv bevaringstid	1 år	Tilbakelegging fra arkiv er fakturerbart.

### 2.1.2 SharePoint

Policyelement	Innstilling	Beskrivelse/Kommentar
SharePoint Innhold	Daglig + loggbackup hver 3 time	Standard DB policy
Skype for Business		
Skype for Business	Daglig backup av konfigurasjon	Standard VM Policy, Application Aware

### 2.2 Skype for Business 2015 Multi Tenant

Policyelement	Innstilling	Beskrivelse/Kommentar
Skype for Business	Daglig backup av konfigurasjon	Standard VM Policy, Application Aware

### 2.3 Kundededikerte Fil/Print, Applikasjons- og SQL-servere

Policyelement	Verdi	Beskrivelse/Kommentar
Metode for hovedbackup	Image, inkrementell	Innledende full backup av image, deretter endringer siden forrige backup.
Frekvens for hovedbackup	Daglig, kveld eller nattestid	Kan avvike av tekniske årsaker, maskin stoppet osv.
Bevaring hovedbackup	30 tilbakeleggingspunkter bevares	Tilbakeleggingspunkt representerer maskinens tilstand da backup ble kjørt
Backupkopi	1 kopi på Georedundant site	Sekundær kopi bevares med 90 tilbakeleggingspunkter

Policyelement	Verdi	Beskrivelse/Kommentar
<b>Arkivkopi</b>		
Metode for arkivkopi	Komplett, selvstendig image	Representerer maskinens tilstand på arkiveringstidspunktet
Frekvens arkivkopi	4 ganger årlig.	Arkivkopi produseres i løpet av januar, april, juni og oktober.
Arkivkopi bevaringstid	365 dager	
<b>SQL-server</b>		
SQL Databasebackup	Daglig	Følger hovedbackuppolicy, inkludert bevaring, georedundant kopi og arkivkopier
SQL transaksjonsloggsbackup	Minst hver 3. time	Tidspunkt for kjøring av transaksjonslogg er styrt av systemet.

## 2.4 Kundededikert Virtuell Terminalserver (TSv)

Policyelement	Verdi	Beskrivelse/Kommentar
Metode for hovedbackup	Image, inkrementell	Innledende full backup av image, deretter endringer siden forrige backup.
Frekvens for hovedbackup	Daglig, kveld eller nattestid	Kan avvike av tekniske årsaker, maskin stoppet osv.
Bevaring hovedbackup	30 tilbakeleggingspunkter bevares	Tilbakeleggingspunkt representerer maskinens tilstand da backup ble kjørt
Backupkopi	1 kopi på Georedundant site	Sekundær kopi bevares med 90 tilbakeleggingspunkter
<b>Arkivkopi</b>		
Metode for arkivkopi	Komplett, selvstendig image	Representerer maskinens tilstand på arkiveringstidspunktet
Frekvens arkivkopi	4 ganger årlig.	Arkivkopi produseres i løpet av januar, april, juni og oktober.
Arkivkopi bevaringstid	365 dager	
<b>SQL-server</b>		

Policyelement	Verdi	Beskrivelse/Kommentar
SQL Databasebackup	Daglig	Følger hovedbackuppolicy, inkludert bevaring, georedundant kopi og arkivkopier
SQL transaksjonsloggsbackup	Minst hver 3. time	Tidspunkt for kjøring av transaksjonslogg er styrt av systemet.

## 2.5 Tilbakelegging (Restore)

Henvendelser vedrørende tilbakelegging fra backup, som ikke skyldes systemfeil hos Leverandøren, utføres i henhold til Tjenestebeskrivelse «Support» eller i henhold til spesifikk SLA for kundededikerte systemer.

### 2.5.1 Lagring ved avtaleopphør

Ved avslutning av avtaleforholdet og tjenesteleveransene, beholdes backup i minst 30 dager etter Avtalens opphør.