

Backup SLA

Tjenestebeskrivelse gjeldende fra september 2021 for Backup-tjenester som inkludert i Leverandørens tjenesteportefølje.

1 Om Backup SLA

Dokumentet beskriver Backup-tjenester som leveres for forskjellige systemer og løsninger hos Leverandøren.

2 Dedikert KundeVM

Gjelder for VM levert under Tjenestebeskrivelsene «Digital Arbeidsplass fra Leverandørens Datasenter» og «Infrastruktur-tjenester (IaaS) fra Leverandørens Datasenter»

SLA Punkt	SLA Verdi
Backup lisens	Inkludert
Backup drift og administrasjon	Inkludert
Backup overvåkning	Inkludert
Frekvens	Daglig
Backupvindu	23:00 – 06:00
Metode for APP VM	Image backup
Metode for DB VM	Image Backup + App Aware støtte for VSS Aware applikasjoner, deriblant MS SQL Server, MS Exchange, MS Active Directory
Standard backup bevaringstid	21 tilbakestillingspunkter
DB Loggbackup	Loggbackup utføres hver 2. time på DB servere med MS SQL Server
DB Loggbackup bevaringstid	Standard 14 dager

SLA Punkt	SLA Verdi
Antall kopier av backup	2 fysiske like kopier på forskjellige systemer og lokasjoner: Primær Backup, Backup Copy. Backup Copy er forsinket med inntil 24t
Kryptobeskyttelse	Inkludert på Backup Copy, inntil 14 dager Immutability (uforanderlighet)
RPO Primær backup	24t – Standard Policy
RPO Sekundær backup	48t – Standard Policy
RTO Teknisk feil på VM	Restore påbegynnes snarest etter beslutning om restore operasjon er fattet i samråd med Kunden. Tid for komplett restore er avhengig av størrelse på VM. Forventet restore hastighet er inntil
Restorekapasitet/ytelse	Estimert restorekapasitet: 40-400 GB pr time avhengig av system og nettverksforbindelse
Restore Metoder	Restore kan utføres på forskjellige vis avhengig av VM: <ul style="list-style-type: none">• Restore komplett VM som kopi• Restore komplett VM ved overskriving av original• Restore av enkeltfil(er)• Restore av database og database loggfiler Kunden kan velge metode
Utvidet backup bevaring	Tilgjengelig som opsjoner, se nedenfor.
Backup lagring	Belastes basert på forbruk som avlest fra backup programvare
Restore oppgaver	Inkludert inntil 30 minutter arbeid pr. kundeforholdelse i henhold til Tjenestebeskrivelse for Support. Dersom det må opprettes ny VM av annet enn teknisk årsaker (Kundens behov for dublisering av VM m.videre) tilkommer det etablering av VM og minimum en månedsleie for VM som kjøres i parallell med produksjons VM.
Restore testing	Utføres på forespørsel fra kunde.
Historisk lesbarhet	Lagring og backupsystem garantert kompatibelt og lesbart i 3 år fra backupdato.

2.1 Utvidet Backup Bevaring

Øvrige SLA punkter likt som Standard ovenfor. Utvidet Backup Bevaring medfører økt forbruk av Backup lagringsplass.

2.1.1 Opsjon 1: 1 år bevaring

SLA Punkt	SLA Verdi
Daglig backup bevaringstid	30 daglige tilbakeleggingspunkter

SLA Punkt	SLA Verdi
Ukesbackup bevaringstid	3 ukesbackup bevares
Månedbackup bevaringstid	12 Månedbackup

2.1.2 Opsjon 2: 3 år bevaring

SLA Punkt	SLA Verdi
Daglig backup bevaringstid	30 daglige tilbakeleggingspunkter
Ukesbackup bevaringstid	3 ukesbackup bevares
Månedbackup bevaringstid	12 Månedbackup
Årsbackup bevaring	3 årsbackup bevares

3 Backup Fellestjenester

3.1 Sikker Lagring (Felles Filserver – Utgått tjeneste)

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

3.2 Exchange

SLA Punkt	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.

3.3 SharePoint Multitenant i Leverandørens Datasenter (Utgått Tjeneste)

SLA Punkt	Innstilling	Beskrivelse/Kommentar
SharePoint Innholdsdatabase	Daglig + loggbackup hver 3 time	Standard DB policy

3.4 Skype for Business

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

4 Backup SLA Overgangsperiode

Nye avtaler, systemer og løsninger settes som hovedregel opp etter nyeste gjeldende Backup SLA fra gyldighetsdatoen for denne og fremover. Når endringer i Backup SLA er foranlediget av endringer i tekniske løsninger, programversjoner og funksjoner, systemendringer eller lignende blir det behov for en backupmigreringsperiode der nye systemer overtar for gamle, og gamle systemer fases ut over tid. En slik overgang vil være flytende og ulike systemer, løsninger og kundemiljøer vil kunne migreres på ulike tidspunkter. En backupmigreringsperiode gjeldende for en enkeltkunde vil normalt gå over 3-6 måneder, og skal ikke vare mer enn 12 måneder med kundens backupdata i flere adskilte systemer regulert av ulike Backup SLA'er.