

Tjenestebeskrivelse for Managed Backup

Tjenestebeskrivelse gjeldende fra 26.09.2022

1 Om Managed Backup

Managed Backup er en skybasert fulldriftet backup-tjeneste for server og klient. Tjenesten inkluderer teknisk plattform, lisenser, lagringsplass, teknisk støtte, drift, administrasjon og teknisk feilretting av backup-tjenesten

- Basert på markedsledende backup-teknologi.
- Nettskybasert lagring i Leverandørens egne datasentre
- Lokal backupserver med innebygd lagring for rask tilgang og restore (Ikke inkludert i Basis-abonnement.)
- Overvåking av daglig backup-aktivitet og tilstand, melding til Kunde ved avvik

1.1 Grunnabonnement

Kunden velger grunnabonnement for Managed Backup ut fra sine krav til backup-kapasitet og funksjonalitet

	Basis	Standard	Pluss
Backup-programvare	✓	✓	✓
Drift, administrasjon og vedlikehold	✓	✓	✓
Skybasert lagring hos leverandøren	✓	✓	✓
Standard Backup Policy inkludert	✓	✓	✓
Agentbasert klientbackup	✓	✓	✓
Agentbasert serverbackup	✓	✓	✓
Application Aware serverbackup	✓	✓	✓
Hypervisorbasert VM backup		✓	✓
Automatisk inkludering av ny VM i backup		✓	✓
Lokal backupserver inkludert		✓	✓
Lokal backupserver lagringskapasitet		25 TB	50 TB
Hurtig restore fra lokal backupserver		✓	✓
Rackmonterbar lokal backupserver		✓	✓
Sekundær kryptosikret skylagring hos leverandøren			✓
Anbefalt antall servere/VM	0-3	5-15	30+

Grunnabonnement dekker tilgang til Leverandørens Nettskybaserte backup-plattform samt drift og administrasjon av denne. Grunnabonnement med lokal backupserver inkludert, inneholder også leie av maskinvare, lisenser og drift, administrasjon og feilretting av denne.

1.2 Enhetsabonnement

Kunden belastes i tillegg enhetspris pr. støttet fysisk maskin eller VM som beskyttes av backupløsningen.

Enhetsprisen er avhengig av om det er backup av klient eller server samt om det er en fysisk eller virtuell maskin.

2 Generelle Betingelser

Tjenesten leveres under gjeldende Generelle Betingelser som publisert på Leverandørens nettsted. Dersom det er motstrid mellom Generelle Betingelser og denne Tjenestebeskrivelse har denne Tjenestebeskrivelsen forrang.

2.1 Andre Betingelser

Tjenesten leveres i henhold til betingelser i Leverandørens gjeldende Tjenestebeskrivelse «Support» og «Timebaserte Konsulent tjenester» som publisert på Leverandørens nettsted.

3 Managed Backup SLA

SLA Punkt	SLA Verdi
Backup programvare lisens inkludert	Ja
Support inkludert	Ja
Teknisk drift og administrasjon av backup system	Ja: <ul style="list-style-type: none"> • Oppdatering og oppgradering av Leverandørens backup plattform • Oppdatering (patching) av backup programvare på kundesiden (Backupserver og Backup Agent) • Sikkerhetsoppdateringer Leverandørens backup plattform • Sikkerhetsoppdateringer Backupserver på kundesiden
Overvåkning av helsetilstand backup system og backupjobber	Ja Varsling til kunde ved avvik i kundens løsning som påvirker backup
Feilretting ved feil i backupjobber	Retting av feil i backupsystem er inkludert. Retting av underliggende feil i Kundens systemer som utløser feil i backupjobber er ikke inkludert. Leverandøren kan bistå med feilretting i Kundens systemer som Timebasert Konsulent tjeneste
Verifisering av backup	Ja – «Backup File Health Check» 1 gang pr måned i tillegg til daglig sjekk av backup status.
Fri teknisk feilretting plattform	Feilretting av Backup plattform lokalt og sentralt er inkludert
Overvåkning lokal backupserver	Ja

SLA Punkt	SLA Verdi
Vedlikehold og feilretting lokal backupserver	Ja, kunden bytter tilsendte komponenter under veiledning fra Leverandøren
Automatisk inkludering av nye VM'er i backup	Støttet for virtualiseringsplattformer VMWare vSphere eller Microsoft Hyper-V Kunden er selv ansvarlig for skriftlig bestilling av backup for alle andre nye servere. Bestilling sendes til support@braathe.no
Ekskludering av VM fra backup	Kunden kan selv tagge VM for ekskludering fra backup. (Gjelder ved bruk av VMWare vCenter) Kunden er selv ansvarlig for skriftlig bestilling av eksklusjoner av VM'er for andre plattformer Bestilling sendes til support@braathe.no
Eksklusjonslister innenfor server/VM	Ikke støttet
Lokal backupserver	Inkludert i grunnkost standard ved valg av Standard
Lagring nettsky (Backup Copy)	Forbruksbasert pr GB/pr mnd lagret data
Application Aware backup	Ja; Active Directory, SQL ,Exchange, SharePoint, Oracle
Admin Self Service Restore fra lokal backupserver	Ja, krever opplæring av bruker med Restore rolle tilgang på lokal backupserver
Bistand ved Restore	Belastes etter medgått tid i henhold til «Timebaserte Konsulenttenester»

4 Backup Policy

Løsningen leveres med standard Backup Policy (jobbdefinisjon) som følger:

	Basis	Standard	Pluss
Backup til lokal node		✓	✓
Backup til Skybackup	✓		
Backup-Copy til skybackup		✓	✓
Backup-Copy til skybackup lokasjon 2			✓
Daglig Backup	✓	✓	✓
Antall restorepoints daglig backup	31	45 med ukentlig full	Kunde spesifisert
Daglig Backup-Copy til skybackup		✓	✓
Antall restorepoints daglig Backup-Copy		45 + 3 månedlig	Kunde spesifisert + GFS 12 månedlige

Kunden kan bestille egendefinert backup policy ved skriftlig henvendelse til support@braathe.no

5 Prosedyrer

5.1 Backuplogg og Tilstandsrapport

Kunden kan be om at daglig backup status sendes spesifisert e-postadresse.

5.2 Bestilling av Backup for agentbasert backup

Kunden er selv ansvarlig for å bestille backup av enheter som ikke kan detekteres automatisk. Skriftlig bestilling sendes support@braathe.no

5.3 Utkopiering av data

Utkopiering av data til annet medium enn Kundens vanlige driftssystemer kan utføres på kundens bestilling. Bestilling av slik utkopiering må være skriftlig og bestilling må gjøres av Kundens autoriserte personell i henhold til retningslinjer fra Datatilsynet. Utkopierte data kan kun overleveres til Kundens autoriserte bestiller. Leverandøren kan ikke overlevere data direkte til 3. part. Utkopiering utføres etter medgått tid i henhold til «Timebaserte Konsulenttenester»

6 Forutsetninger og tekniske krav

6.1 Støttede systemer

Managed Backup støtter backup av systemer som samtidig er støttet av Veeam, OS produsent og Hypervisor produsent.

- Backup av klient/server/VM støttes i henhold til gjeldende «Supported Systems» matrise fra Veeam: <https://www.veeam.com/backup-replication-system-requirements.html>
- Frittstående klient, fysiske server med Windows eller Linux som er innenfor support fra Operativsystem produsent.
- VMWare virtualiseringsmiljø:
 - Host(er) lisensiert med vSphere og vCenter installert og tilgjengelig og som er innenfor gjeldende support hos VMWare og Veeam samtidig.
- Microsoft Hyper-V virtualiseringsmiljø:
 - Host med Hyper-V versjoner som er innenfor gjeldende support hos Microsoft.
 - Cluster administrert med Hyper-V manager/Windows Failover Cluster Manager
 - Cluster administrert med System Center VMM
- Application Aware backup:
 - Støttede systemer i henhold til <https://www.veeam.com/backup-replication-system-requirements.html>

Dersom et system hos Kunden faller utenfor støtte er Kunden selv ansvarlig for å oppdatere sine systemer for å komme innenfor støtte. Leverandøren skal varsle Kunden dersom det oppdages avvik i forhold til støttede systemer.

6.2 Tilganger og konfigurasjon hos Kunden

Kunden er ansvarlig for å tilrettelegge sine systemer for at backupsystemet skal fungere i henhold til intensjonen. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, opprettelse av nødvendige kontoer og tilganger, konfigurasjon av fysisk og virtualiseringsnettverk, portåpninger i brannmurer med mere. Leverandøren oversender spesifikasjon på dette ved bestilling av backup tjenesten. Leverandøren kan bistå Kunden med nødvendige tilpasninger etter medgått tid i henhold til «Timebasert Konsulentteneste».

7 Prising og fakturering

Tjenesten belastes med 1 måneds abonnementsavgift for etablering av grunnleggende tjeneste og bestilte tilleggstjenester. Eventuelt teknisk oppsett og annen bistand faktureres løpende i henhold til Leverandørens enhver tid gjeldene timespriser. Tjenesten faktureres fra og med etableringstidspunkt.

Gjeldende tjenestepris er angitt på Leverandøren hjemmesider. Tjenesten belastes som følger:

- Grunnkost i henhold til valgt tjenestenivå per måned
- Enhetspris pr klient/server/virtuell server per måned
- Enhetspris pr lagringsnode, per måned
- Datalagring i leverandørens nettsky, per gigabyte per måned

Fakturaperiode er 3 måneder av gangen.

8 Varighet, fornyelse, oppsigelse og opphør

8.1 Varighet og oppsigelse

Tjenesten leveres med en hovedperiode på 36 måneder etter oppstart. Hovedperioden løper fra første backup av Kundens systemer. Ved utløp av hovedperioden, går tjenesten over til tre måneders løpende avtale.

Oppsigelse sendes skriftlig til salg@braathe.no.

8.2 Opphør

Kundens tilganger og data slettes ved avtalens opphør. Dersom Kunden ønsker utkopiering av data i forkant av sletting må dette bestilles skriftlig med 30 dagers frist før opphørsdato i henhold til avsnitt 5.3 Utkopiering av data. Kostnader ved utkopiering belastes Kunden etter medgått tid i henhold til «Timebaserte Konsulenttenester» samt nødvendig materiell for oppdraget.

9 Begrensninger

Løsningen er til enhver tid begrenset av funksjonalitet og muligheter som er tilgjengelig i Backup programvaren som benyttes samt begrensninger i Kundens systemer som det tas backup av.

Backup løsningen reduserer sannsynlighet for tap av data i betydelig grad, men er ikke å anse som garanti for at data kan rekonstrueres under enhver gitt situasjon. Kunden må selv vurdere eget behov for eventuell forsikring som dekker tap av data.

Kunden er selv ansvarlig for å rette feil eller mangler på sine systemer som forhindrer at backup fungerer som det skal. Leverandøren kan bistå med dette som Timebasert Konsulentteneste på forespørsel fra Kunden.