

Tjenestebeskrivelse for Cloud Connect Backup

Tjenestebeskrivelse gjeldende fra 01.11.2022

1 Om Cloud Connect Backup

Cloud Connect Backup er en skybasert jeneste for lagring av Kundens backup data til Leverandørens datasentre. Tjenesten gir mulighet for ekstern lagring for Kunder med egen backup løsning basert på Veeam Backup & Replication der primær backup lagres i kundens egen løsning.

Tjenesten inkluderer lagringsplattform, lisenser, lagringsplass, og teknisk feilretting av Leverandørens plattform

- Basert på markedsledende backup teknologi.
- Nettskybasert lagring i Leverandørens datasentre i Norge
- Kunden eier og drifter sin egen backup løsning basert på lisensiert og støttet utgave av Veeam Backup & Replication.

1.1 Grunnabonnement

Kunden velger grunnabonnement for Cloud Connect Backup ut fra sine krav til backup funksjonalitet

	Standard
Oppsett av Kunde tenant hos Leverandøren	✓
Nettskybasert kopi hos Leverandøren	✓

Grunnabonnement dekker tilgang til Leverandørens Nettskybaserte backup plattform samt drift og administrasjon av denne.

1.2 Enhetsabonnement

Kunden belastes med en enhetspris pr. fysisk maskin eller VM som beskyttes av backupløsningen basert på tillegget Cloud Connect fra Veeam.

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 Konsulenttenester» som publisert på Leverandørens nettsted.

3 Cloud Connect Backup SLA

SLA Punkt	SLA Verdi
Tilgjengelighet Leverandørens nettsky lager	Ja; 24/7
Vedlikeholdsvindu	Torsdager 1200 - 1600
Teknisk drift, vedlikehold, administrasjon og feilretting av Cloud Connect plattform	Inkludert
Lagring nettsky (Backup Copy)	Ja basert på Kundens eget valg om retention
Insider Protection	Ja; Backup data som slettes av Kunden beholdes hos Leverandøren i 7 dager
Tilgang til Cloud Connect backup data for restore	Ja; Tilgjengelig fra Kundens Veeam Backup & Replication konsoll

4 Backup Policy

Kunden er selv ansvarlig for å definere backup policy til Leverandørens skylager og oppsett av denne.

Leverandøren kan bistå med oppsett basert på medgått tid i henhold til «Timebasert Konsulentteneste» med skriftlig bestilling til support@braathe.no

5 Prosedyrer

5.1 Kryptering av lagrede data hos Leverandøren

Kunden er selv ansvarlig for å skru på kryptering av data som lagres hos Leverandøren. Dersom kryptering slås på er Kunden selv ansvarlig for å sikre og ta vare på sin egen krypteringsnøkkel.

6 Forutsetninger og tekniske krav

6.1 Driftsansvar backup

Kunden er selv ansvarlig for all drift, vedlikehold og feilretting av sin backup løsning herunder at backup data blir kopiert til Leverandørens Cloud Connect Backup

6.2 Støttede systemer

Cloud Connect Backup støtter lagring av backup data fra lisensiert versjon av Veeam Backup & Replication

- Kundens versjon av Veeam Backup & Replication må til enhver tid være lik eller lavere enn Leverandørens versjon, dog ikke mere enn en hoved release tilbake i tid
- Leverandøren vil varsle Kunden via e-post med 1 mnd varsel når Leverandørens programversjon skal oppgraderes til ny versjon med unntak av sikkerhetskritiske oppdateringer som kan bli implementert omgående og med varsling i ettertid

Dersom Kundens backupsystem faller utenfor støtte ref punkt 6.2 er Kunden selv ansvarlig for å oppdatere sine systemer for å komme innenfor støtte.

Leverandøren kan bistå med oppgradering basert på medgått tid i henhold til «Timebasert Konsulentteneste» med skriftlig bestilling til support@braathe.no

6.3 Tilganger og konfigurasjon hos Kunden

Kunden er ansvarlig for å tilrettelegge sine systemer for at backupsystem skal fungere i henhold til intensjonen. Dette inkluderer, men ikke begrenset til, opprettelse av nødvendige kontoer og tilganger, konfigurasjon av fysisk og virtualiseringsnettverk, portåpninger i brannmur 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» med skriftlig bestilling til support@braathe.no

7 Prising og fakturering

Pr mnd:

- Grunnkost i henhold til valgt tjenestenivå
- Enhetspris pr server/VM
- Forbrukt lagring i leverandørens nettsky GB/mnd

8 Varighet, fornyelse, oppsigelse og opphør

Hovedperiode for tjenesten er 12 måneder med automatisk fornyelse for 3 måneder av gangen. Hovedperioden løper fra første backup av Kundens systemer.

8.1 Oppsigelse

Avtalen kan sies opp i forkant av automatisk fornyelse med 90 dagers oppsigelsesfrist. 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. 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 som Timebasert Konsulentteneste på forespørsel fra Kunden.