

Leistungsbeschreibung Backup

KEVAG Telekom GmbH

1. Vertragsgegenstand

Die KEVAG Telekom GmbH (im Folgenden KTK genannt) erbringt als Internet Service Provider die hier näher beschriebenen Datenspeicherdienste Backup.

2. Realisierung

Die Leistung Backup wird in den Rechenzentren der KTK erbracht.

3. Produkte

3.1. Backup

Die KTK bietet Backup-Kapazitäten zur Speicherung und Auslagerung von Daten des Auftraggebers an. Über die Backup-Funktion können Daten auf Servern (z.B. Webserver) des Kunden im Rechenzentrum der KEVAG Telekom gesichert werden.

3.2. Backup-Gegenstand

Es wird ein Datenbackup vorgenommen. Das Backup dient der Wiederherstellung von Daten nach technischen Fehlern.

Für eine Systemwiederherstellung nach einem Totalausfall (Disaster Recovery) ist das Betriebssystem mit den notwendigen Anwendungen neu zu installieren. Aus der Datensicherung werden danach Konfigurationsdaten und Nutzdaten wiederhergestellt. Für Kunden mit der Dienstleistung „Server-Management“ wird das von der KTK vorgenommen.

4. Leistungen

4.1. Backup

Die Option Backup bietet die technische Bereitstellung der Sicherung von Daten des Kunden. Das Backup-System besteht aus zentralen Speichern sowie einer Backup-Software. Die Backupsoftware gliedert sich in zentrale Komponenten und Backup-Client-Software (Agenten) die betriebssystemspezifisch auf den Systemen des Kunden eingerichtet werden müssen. Es werden die Betriebssysteme Linux und Microsoft Windows Server unterstützt. Die Unterstützung der Betriebssystemvarianten richtet sich nach den jeweils gültigen/aktuellen Spezifikationen des Softwareherstellers/Lieferanten für die Backupsoftware.

4.2. Technische Realisierung

Das Backup wird über ein proprietäres Protokoll der Client-ServerSoftware (Backup-Software) realisiert. Die Client Komponente wird bei Servern mit unserer Dienstleistung „Server-Management“ mitinstalliert. Bei Servern ohne Managementvertrag obliegt die Einrichtung und Pflege der Client-Komponente dem Kunden.

4.3. Vorhaltezeit

Die Vorhaltezeit beträgt minimal 14 Tage mit je einem Vollbackup pro Woche und sechs inkrementellen Backups für die verbliebenen Tage der Woche.

4.4. Umfang Datensicherung

Der Umfang wird durch den Kunden definiert, es erfolgt immer ein dateibasiertes Backup. Die Laufzeit des Backups ist von Anzahl und Größe der zu sichernden Dateien bestimmt. Bei großem Umfang und agilen Systemen kann es zu Inkonsistenzen der gesicherten Daten kommen. Die Auslagerung von solchen Daten in Datenbanken ist zu bevorzugen.

Optional kann unter Windows – falls unterstützt – ein VSS Backup (mit Snapshot) beantragt werden.

4.5. Umfang Datenbanksicherung

Linux MySQL/MariaDB Datenbanksysteme, die im Rahmen eines Managementvertrages gewartet werden, werden konsistent und extra durch die KTK gesichert. Datenbanken ohne Managementvertrag sind in der Datensicherung durch den Kunden zu berücksichtigen.

4.6. Restore

Ein Restore kann telefonisch und/oder per E-Mail beantragt werden. Restores nach technischen Fehlern sind kostenfrei. Bei Restores auf Grund von Unachtsamkeit, Fahrlässigkeit oder bei vorsätzlicher Einbeziehung des Backups in die produktive Arbeit können weitere Kosten entstehen.

5. SLA

Alle Server und Systemkomponenten, die zum Betreiben der beschriebenen Systeme erforderlich sind, werden in einem abgesicherten Rechenzentrum der KTK betrieben. Es gilt Servicelevel Silber, wenn nicht im Vertrag abweichend vereinbart.

5.1. Verfügbarkeit

Datenspeicher-Dienste werden mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % betrieben.

5.2. Wartung

Zur Sicherung der Betriebsqualität, insbesondere zur Aktualisierung von Hard- und Softwarekomponenten, können die Leistungen ganzoder teilweise außer Betrieb genommen werden (Wartungsfenster). Wartungsfenster fließen nicht in die Berechnung

der Verfügbarkeit ein. Wartungen werden üblicherweise mindestens 48 Stunden vorher per E-Mail angekündigt. Sicherheitsrelevante Maßnahmen können auch ohne Ankündigung und in dringenden Fällen auch außerhalb des Wartungsfensters durchgeführt werden. Wartungsfenster liegen üblicherweise werktags zwischen 3:00 und 6:00 Uhr.