

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

BACKUP AS A SERVICE

IN DER RHEIN-NECKAR-CLOUD®



PFALZKOM|MANET
ZUKUNFT VERBINDET

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

BACKUP AS A SERVICE

IN DER RHEIN-NECKAR-CLOUD®

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung für den Dienst Backup as a Service der PfalzKom, Gesellschaft für Telekommunikation mbH, nachfolgend die Gesellschaft genannt. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft. Die Gesellschaft behält sich grundsätzlich vor, verschiedene Services auch durch autorisierte Dienstleister durchführen zu lassen.

ÜBERSICHT LEISTUNGSBESCHREIBUNG

1. Allgemeine Beschreibung des Dienstes
 - 1.1 Programmanwendung
 - 1.2 Anwendungsprogramm
 - 1.3 Backup-Speichermethode
 - 1.4 Backup Media Gateway Server
 - 1.5 Betriebsvarianten
 - 1.6 Softwarelizenzen
 - 1.7 Zentraler Storage
 - 1.8 Storageort
 - 1.9 Datenspeicherung
 - 1.10 Anbindung
2. Anwenderdienstleistungen
 - 2.1 Serviceleistungen der Gesellschaft
 - 2.2 Zugang zur Administration
 - 2.3 Datenrücksicherung (Restore)
 - 2.4 Backup-Konsistenzprüfung
 - 2.5 Zeitfenster für Datenspeicherung
 - 2.6 Optionale Dienstleistungen
 - 2.6.1 Initiale Installation
 - 2.6.2 Gesonderte Datenbereitstellung
 - 2.6.3 Backup-to-Tape
3. Verfügbarkeit
4. Pflichten des Kunden
 - 4.1 Viren und Schadobjekte
 - 4.2 Dateninhalte
 - 4.3 Zugangsdaten
5. Wartung
 - 5.1 Wartungsfenster
6. Entstörung
 - 6.1 Servicelevel
 - 6.2 Annahme der Störungsmeldung
 - 6.3 Servicebereitschaft
 - 6.4 Entstörungsfrist
 - 6.5 Rückmeldung
7. Vertragsbeendigung

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
 PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

BACKUP AS A SERVICE

IN DER RHEIN-NECKAR-CLOUD®

1. ALLGEMEINE BESCHREIBUNG DES DIENSTES

Die Gesellschaft stellt dem Kunden eine Server- und Speicherplattform sowie eine Programmanwendung zur Durchführung von Datensicherungen (Backups) zur Verfügung.

1.1 Programmanwendung

Die Gesellschaft stellt dem Kunden den Backupdienst auf Basis des Softwareprogramms „CommVault – SIMPANA“ zur Verfügung. Die Programmanwendung erlaubt es, Daten als Backup auf einen zentralen Speicher zu übertragen und stellt eine Schnittstelle (GUI) für den Kunden zur Organisation von Backuproutinen zur Verfügung. Es können sowohl zeitlich versionierte Full Backups oder auch einzelne Dateien direkt wiederhergestellt werden.

1.2 Anwendungsprogramm

Der Funktionsumfang richtet sich nach den vom Softwarehersteller jeweils freigegebenen und bereitgestellten Funktionen. Die Gesellschaft nimmt keine eigenständigen Veränderungen in der Programmgestaltung oder im Funktionsumfang vor.

Der vollständige aktuelle Funktionsumfang der Software ist auf www.rhein-neckar-cloud.de in der Rubrik „Backup as a Service“ einzusehen.

1.3 Backup-Speichermethode

Die Gesellschaft stellt dem Kunden zwei Speichermethoden zur Verfügung. Als Standardmethode wird Backup-to-Disk bereitgestellt. Optional kann der Dienst gegen gesondertes Entgelt auf ein Backup-to-Disk-to-Tape erweitert werden.

1.4 Backup Media Gateway Server

Der zentrale Media Gateway Server ist im DATACENTER Rhein-Neckar® der Gesellschaft unterge-

bracht. Zusätzlich kann optional ein dedizierter Media Server in den Räumlichkeiten des Kunden durch die Gesellschaft installiert und betrieben werden.

Backup-Management

Bereitstellung der Backup-Infrastruktur mit allen „Agenten“ (Programmfunktionalitäten), Zugriff auf das Zugangssystem (Adminaccount) und Lizenzierung. Die Lizenzkosten richten sich nach Herstellervorgaben und werden anhand der zur Verfügung gestellten aktiv verwalteten Backupkapazität in Gigabyte erhoben. Zur Abrechnung wird die am letzten Tag eines Kalendermonats gemagten Größe des letzten aktiven Full-Backups zu Grunde gelegt.

Speicher

Beschreibt den Speicherplatz (Volumen), der für das Ablegen von Dateien zur Verfügung steht. Hier werden vom System alle zur Wiederherstellung (Restore) benötigten Dateien für einen frei definierten Zeitraum abgelegt. Hier werden die unterschiedlichen Backupversionen verschiedener oder die als „gelöschte Dateien“ gekennzeichneten Dateien abgelegt. Der Speicher kann in der Größe zum Volumen des Backup-Management variieren.

1.5 Betriebsvarianten

Variante 1: Das Backup der Kundendaten wird über den zentralen Media Gateway Server verwaltet, ohne dass eigene Hardwarekomponenten für das Backup am Kundenstandort betrieben werden müssen. Die Daten werden zentral auf den Speichersystemen der Gesellschaft im DATACENTER Rhein-Neckar® gespeichert.

Variante 2: Das Backup der Kundendaten wird zusätzlich über einen am Kundenstandort installierten Media Gateway Server vorbereitet und als zusätzliche Backupspeicher lokal vorgehalten. Parallel werden die

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

BACKUP AS A SERVICE

IN DER RHEIN-NECKAR-CLOUD®

Daten auf den Speichersystemen der Gesellschaft im DATACENTER Rhein-Neckar® langfristig vorgehalten.

1.6 Softwarelizenzen

Alle notwendigen Softwarelizenzen für das Backup sind im Mietpreis enthalten. Weitere Details sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen.

1.7 Zentraler Storage

Die Gesellschaft stellt dem Kunden für den Dienst Backup as a Service einen zentralen Speicherplatz (Festplattenkapazität) für Daten bereit. Hierbei handelt es sich um eine Shared Storage Infrastructure für den Backup-as-a-Service-Dienst, auf der verschiedene, jeweils voneinander getrennte Kunden ihre Daten speichern und verwalten können.

1.8 Storagestandort

Die für die Realisierung des Dienstes plattformseitig erforderlichen Komponenten sind in zwei voneinander getrennten Brandabschnitten im DATACENTER Rhein-Neckar® untergebracht.

1.9 Datenspeicherung

Alle auf das zentrale Storage übertragenen Daten werden auf zwei unabhängigen und voneinander getrennten Storage-Systemen gespeichert.

1.10 Anbindung

Für die Nutzung des Dienstes Backup as a Service ist eine Anbindung über eine Ethernet-Infrastruktur notwendig. Die Anbindung erfolgt wahlweise über eine Fixed Line oder über eine gesicherte VPN-Verbindung. Weitere Informationen zur Fixed Line oder VPN-Anbindung sind in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen erklärt und werden optional gegen Aufpreis angeboten.

2. ANWENDERDIENSTLEISTUNGEN

2.1 Serviceleistungen der Gesellschaft

Bereitstellung und Betrieb von Hardware und Software für die Durchführung von Backuproutinen. Die Gesellschaft stellt dem Kunden einen zentralen Speicherplatz und eine über den zentralen Media Gateway Server browserbasierte Benutzeroberfläche (Management GUI) für die Administration zur Verfügung.

Die Daten werden mit einer AES-256-bit-Verschlüsselung auf der Speicherplattform der Gesellschaft gespeichert.

Programm-Updates

Die Gesellschaft übernimmt das Einspielen von Software-Updates auf den BaaS-Hardware- und Softwarekomponenten.

2.2 Zugang zur Administration

Der Kunde erhält Zugang zur Management GUI und Backup-Software, um eigenständig alle Daten für das Backup auf das zentrale Speichersystem zu übertragen. Der Kunde konfiguriert seine eigenen Backupstrategien und organisiert eigenverantwortlich seine individuellen Backuproutinen. Die Gesellschaft hat keinerlei Zugriff auf die Daten und kann daher auch keine Passwörter wiederherstellen.

2.3 Datenrücksicherung (Restore)

Der Kunde hat über die Management GUI jederzeit die Möglichkeit, eine Datenwiederherstellung (Restore) von gespeicherten Daten eigenständig durchzuführen. Der Kunde kann wahlweise zeitliche Full-Backups oder einzelne Dateien und Daten auf seine lokalen Systeme zurückspielen.

Im Falle einer Datenrücksicherung obliegt es dem Kunden, die Verwendbarkeit der rückgesicherten Da-

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

BACKUP AS A SERVICE

IN DER RHEIN-NECKAR-CLOUD®

ten zu prüfen. Die Gesellschaft empfiehlt eine regelmäßige Überprüfung der Funktionsfähigkeit der zurückgespielten Daten, um beispielsweise sogenannte „logische“ Fehler zu vermeiden.

2.4 Backup-Konsistenzprüfung

Die Prüfung auf die vollständige Konsistenz von Backup-Daten und Full Backup liegt in der Verantwortung des Kunden.

2.5 Zeitfenster für Datenspeicherung

Der Zeitaufwand für die Datensicherung ist abhängig von der Art der zu sichernden Daten, der zur Verfügung stehenden Übermittlungsbandbreite und dem Datenvolumen. Eine Gewährleistung über die Einhaltung von Zeitfenstern für einzelne Sicherungen und/oder Rücksicherungen kann daher nicht übernommen werden.

2.6 Optionale Dienstleistungen

2.6.1 Initiale Installation

Gegen gesondertes Entgelt übernimmt die Gesellschaft vor Ort die initiale Installation der Sicherungssoftware auf den Servern des Kunden und dem Media Gateway sowie die Einrichtung der automatischen Datensicherung (Backuproutinen).

2.6.2 Gesonderte Datenbereitstellung

Gegen gesondertes Entgelt stellt die Gesellschaft die Daten auch auf einem separaten Datenträger zur Verfügung. Hierzu bedarf es der Mitwirkung und Autorisierung durch den Kunden.

2.6.3 Backup-to-Tape

Gegen gesondertes Entgelt stellt die Gesellschaft eine dedizierte Tape Library zur Verfügung. Dadurch wird eine weitere Datensicherung auf Tape bereitgestellt.

3. VERFÜGBARKEIT

Die Verfügbarkeit wird durch eine redundante Backup-as-a-Service-Infrastruktur im Rechenzentrum der Gesellschaft sichergestellt. Der Service der Gesellschaft steht dem Kunden mit 99,9 % im Jahresmittel zur Verfügung.

4. PFLICHTEN DES KUNDEN

4.1 Viren und Schadobjekte

Bevor eine Online-Datensicherung auf die zentrale Storageinfrastruktur stattfindet, sorgt der Kunde im Rahmen des regelmäßigen IT-Betriebs durch Nutzung branchenüblicher Virenschutzsoftware nach besten Kräften für die Freiheit der zu sichernden Daten von Viren und anderen Schadobjekten (siehe AGB).

4.2 Dateninhalte

Der Kunde sichert zu, keine Daten zu übermitteln, welche Dritte in ihren Rechten verletzen, gegen das geltende Recht oder die guten Sitten verstoßen oder welche pornografische oder extremistische Themen beinhalten (siehe AGB).

4.3 Zugangsdaten

Der Kunde erhält von der Gesellschaft initial die Zugangsdaten und verpflichtet sich, diese gesichert aufzubewahren (siehe AGB).

5. WARTUNG

5.1 Wartungsfenster

Wartungsarbeiten an den Systemen werden im Regelfall eine Woche im Voraus angekündigt. Hierbei wird die voraussichtliche Länge der Wartungsarbeiten in Form eines Wartungsfensters mitgeteilt. Der Dienst steht während Wartungs- und Erweiterungsarbeiten gegebenenfalls nicht zur Verfügung. Wartungszeiten

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
 PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

BACKUP AS A SERVICE

IN DER RHEIN-NECKAR-CLOUD®

im Rahmen eines Wartungsfensters finden keine Anwendung auf die zugesicherte Verfügbarkeit (siehe Punkt 3).

6. ENTSTÖRUNG

Die Gesellschaft beseitigt Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei werden Leistungen in Abhängigkeit des vom Kunden gewählten Servicelevels erbracht.

6.1 Servicelevel

Die Leistung „Standard-Service“ ist mit dem Grundpreis abgegolten.

6.2 Annahme der Störungsmeldung

Die Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen innerhalb der Servicebereitschaftszeit telefonisch unter der Rufnummer 0800-2233244 oder unter baas@pfalzkom-manet.de entgegen.

6.3 Servicebereitschaft

Standard-Service: montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Rheinland-Pfalz oder Baden-Württemberg sind. Im Standard ist ein monatliches 30-minütiges Supportkontingent für Anwendungsfragen enthalten. Weitere Servicekontingente gegen Aufpreis.

Gegen gesondertes Entgelt stellt die Gesellschaft eine erweiterte individuelle Servicebereitschaft zur Verfügung.

Die Gesellschaft beseitigt eine Störung während der Servicebereitschaftszeit innerhalb der angegebenen Entstörungsfristen und abhängig von der Serviceklasse.

6.4 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der unter 6.3 definierten Servicebereitschaftszeit eingeht, wird nach folgenden Störungsklassen kategorisiert:

SK1: Fehler, durch die die zweckmäßige Nutzung des Dienstes nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt ist (System arbeitet nicht).

SK2: Fehler, durch die die zweckmäßige Nutzung des Dienstes zwar beeinträchtigt ist, der produktive Betrieb jedoch fortgeführt werden kann (System arbeitet eingeschränkt).

SK3: Fehler, durch die die zweckmäßige Nutzung nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt ist.

SK4: Fehler innerhalb der Anwendungssoftware (Software Bugs).

Die Störungen werden in der Regel innerhalb folgender Zeiten beseitigt:

SK1: innerhalb von acht Stunden

SK2: am darauffolgenden Arbeitstag

SK3: keine garantierte Zeit

SK4: keine garantierte Zeit

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der zuständigen Ansprechstelle der Gesellschaft und dem Zeitpunkt der Störungsbeseitigung. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der definierten Servicebereitschaft eingeht, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) um 8.00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, Samstag oder Sonntag, wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) fortgesetzt. Verspä-

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

BACKUP AS A SERVICE

IN DER RHEIN-NECKAR-CLOUD®

tungen, die vom Kunden zu vertreten sind, vermindern die errechnete Störungsdauer entsprechend.

6.5 Rückmeldung

Die Gesellschaft teilt dem Kunden die erfolgreiche Beseitigung der Störung unverzüglich telefonisch, per Fax oder E-Mail mit. Ist der Kunde am Tag der Entstörung in der Zeit der Servicebereitschaft nicht erreichbar, erfolgt die Benachrichtigung erst am Folgetag.

7. VERTRAGSBEENDIGUNG

Bei Vertragsbeendigung (Kündigung/Ablauf/Aufhebung etc.) wird die Gesellschaft die Zugänge unverzüglich sperren und ggf. die Softwarelizenzen kündigen. Die Daten und die Logfiles auf den Servern der Gesellschaft werden gelöscht. Das Wiederherstellen der Daten ist nicht möglich.