

Tjenestebeskrivelse for Backup SLA

Tjenestebeskrivelse gjeldende fra Desember 2022 for Backup-tjenester som inkludert i Leverandørens tjenesteportefølje.

1 Om Backup SLA

Dokumentet beskriver Backup tjenester som leveres for forskjellige systemer, løsninger og tjenester 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 VM backup	Image backup
Metode for VM backup med støttede Apps	Image Backup + App Aware støtte for VSS Aware applikasjoner, deriblant MS SQL Server. MS Exchange, MS Active Directory, Oracle
Standard backup bevaringstid	Minimum 21 daglige tilbakestillingspunkter
DB Logbackup	Logbackup utføres hver 4. time på DB servere med MS SQL Server. Tidspunkt loggbackup avhenger av når siste fullbackup ferdig.
DB Logbackup bevaringstid	Standard 14 dager
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

SLA Punkt	SLA Verdi
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.
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. kundeføring 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
Ukesbackup bevaringstid	3 ukesbackup bevarer
Månedsbakup bevaringstid	12 Månedsbakup

2.1.2 Opsjon 2: 3 år bevaring

SLA Punkt	SLA Verdi
Daglig backup bevaringstid	30 daglige tilbakeleggingspunkter
Ukesbackup bevaringstid	3 ukesbackup bevarer
Månedssbackup bevaringstid	12 Månedssbackup
Årsbackup bevaring	3 årlige backup bevarer

2.2 Kryptering av data at rest

Kryptering av backupdata kan leveres som en opsjon og aktiveres pr backup jobb med kunde-unike krypteringsnøkler som lages sikkert i Leverandørens passordhvelv.

Krypteringen sikrer backupdata for lesing dersom den transporteres ut av leverandørens backup plattform.

Kryptering av backup-data bestilles skriftlig til support@braathe.no og vil utløse et pristillegg.

3 Backup profilserver

Standard SLA for dedikerte brukerprofilservere (VM) og profilkonteinere som er lagret i profilserver. Backup Profilserver SLA er tilgjengelig for kunder som har dedikert Profilserver og gir kortsiktig og begrenset beskyttelse for å forenkle tilbakehenting av brukerprofiler under daglig drift eller ved havari av profilserver.

SLA Punkt	SLA Verdi
Backup lisens	Inkludert
Backup drift og administrasjon	Inkludert
Backup overvåkning	Inkludert
Frekvens	Daglig
Backupvindu	23:00 – 06:00
Backup metode	Image backup
Standard backup bevaringstid	Minimum 21 daglige tilbakestillingspunkter
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
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 enkeltprofiler Kunden kan velge metode
Backup lagring	Belastes basert på forbruk som avlest fra backup programvare
Restore oppgaver	Inkludert inntil 30 minutter arbeid pr. kundehevendelse 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.

4 Backup kundespesifikk terminalserver

Standard SLA for backup av kundespesifikk terminal server

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
Standard backup bevaringstid	Minimum 2 daglige tilbakestillingspunkter
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	Nei
RPO Primær backup	24t – 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 enkeltprofiler Kunden kan velge metode
Backup lagring	Belastes basert på forbruk som avlest fra backup programvare
Restore oppgaver	Inkludert inntil 30 minutter arbeid pr. kundehevendelse 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.

5 Backup Fellestjenester

5.1 Sikker Lagring (Felles Filserver – End of Sales 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

5.2 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.

5.3 SharePoint Multitenant i Leverandørens Datasenter (End of Sales)

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

6 Microsoft 365 Backup

Gjelder for Microsoft 365 Backup som **inkludert** i Leverandørens tjenestepakker for Digital Arbeidsplass.

Leverandøren tar daglig backup av Kundens Exchange(e-post)-, SharePoint-, Teams- og OneDrive-data som er lagret i Microsoft Datasentre. Backup tas til Leverandørens datasentre

Daglig backup beholdes i 365 dager i form av endringsbackup. Data kan gjenopprettes til Microsoft Online-systemer, eller til Leverandørens datasentre.

Gjenoppretting er inkludert med inntil 30 minutter arbeid pr. henvendelse.

SLA Punkt	SLA verdi
Backupmetode	Snapshot basert backup
Backup Objekter	Exchange mailboks, OneDrive, Sharepoint, Teams
Automatisk inkludering av nye brukere	Ja
Data unntatt fra backup	Ja, Teams Chat meldinger er unntatt.
Backup frekvens	Daglig
Lagring backup historikk	1 år
Lagring	Lagring faktureres etter faktisk forbruk

7 Endringsmelding desember 2022

- Rettet SQL DB logg frekvens fra 120 til 240 minutter som er korrekt verdi i drift. Presisert tidspunkt for loggbackup
- Lagt til SLA for backup av dedikerte Profilservere
- Lagt til SLA for kundededikert Terminalserver
- Lagt til SLA for Microsoft 365 for å bringe tjenestebeskrivelse i tråd med varsling av Q2 2022
- Endret tekst for End of Sales tjenester: Sikker lagring (Felles Filserver) og SharePoint
- EOL Tjeneste: Skype for Business fjernet
- Presiseringer og retting av diverse skrivefeil