

# Tjenestebeskrivelse for Backup SLA

Tjenestebeskrivelse gjeldende fra 01.10 2024

## 1 Om Backup SLA

Dokumentet beskriver Backup tjenester som leveres for IaaS fra Leverandørens datasenter

## 2 Dedikert kundeVM

Gjelder for VM levert under Tjenestebeskrivelsene «Digital Arbeidsplass fra Leverandørens Datasenter» og «IaaS fra Braathe Cloud»

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: MS SQL Server, MS Exchange, MS Sharepoint, MS Active Directory, PostgreSQL, Oracle
Standard backup bevaringstid	Minimum 21 daglige tilbakestillingspunkter
DB Logbackup	Logbackup utføres hver 4. time på DB servere med MS SQL Server. Forutsetter at database står i «Full Recovery Mode»  Tidspunkt for logbackup avhenger av når siste backup 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)
Kryptering av data at rest	Ja med Leverandørens krypteringsnøkkel
RPO Primær backup	24t – Standard Policy
RPO Sekundær backup	48t – Standard Policy

SLA Punkt	SLA Verdi
<b>RTO Teknisk feil på VM</b>	Restore påbegynnes snarest etter beslutning om restore operasjon er fattet i samråd med Kunden. Tid for komplett restore er avhengig av størrelse på VM.
<b>Restorekapasitet/ytelse</b>	Estimert restorekapasitet: 40-400 GB pr time avhengig av system og datatype
<b>Restore Metoder</b>	Restore kan utføres på forskjellige vis avhengig av VM: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Restore komplett VM som kopi</li> <li>• Restore komplett VM ved overskriving av original</li> <li>• Restore av enkeltfil(er)</li> <li>• Restore av database og database loggfiler</li> </ul> Kunden kan velge metode
<b>Utvidet backup bevaring</b>	Tilgjengelig som opsjoner, se nedenfor.
<b>Backup lagring</b>	Belastes basert på forbruk som avlest fra backup programvare
<b>Restore oppgaver</b>	Inkludert inntil 30 minutter arbeid pr. kundeforhold 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.
<b>Restore testing</b>	Utføres på forespørsel fra kunde.
<b>Historisk lesbarhet</b>	Lagring og backupsystem garantert kompatibelt og lesbart i 3 år fra backupdato i tråd med valgt backup bevaringstid.

## 2.1 Utvidet Backup Bevaring

Øvrige SLA punkter likt som Standard ovenfor. Utvidet Backup Bevaring medfører økt forbruk av Backup lagringsplass både primær og sekundær (Immutable)

### 2.1.1 Opsjon 1 – 3mnd bevaring.

SLA Punkt	SLA Verdi
<b>Daglig backup bevaringstid</b>	30 daglige tilbakeleggingspunkter
<b>Ukesbackup bevaringstid</b>	2 ukesbackup bevarer
<b>Månedbackup bevaringstid</b>	3 Månedbackup

### 2.1.2 Opsjon 2 - 1 år bevaring

SLA Punkt	SLA Verdi
Daglig backup bevaringstid	30 daglige tilbakeleggingspunkter
Ukesbackup bevaringstid	3 ukesbackup bevares
Månedbackup bevaringstid	12 Månedbackup

### 2.1.3 Opsjon 3 - 3 år bevaring

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

### 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
<b>Backup lisens</b>	Inkludert
<b>Backup drift og administrasjon</b>	Inkludert
<b>Backup overvåkning</b>	Inkludert
<b>Frekvens</b>	Daglig
<b>Backupvindu</b>	23:00 – 06:00
<b>Backup metode</b>	Image backup
<b>Standard backup bevaringstid</b>	Minimum 21 daglige tilbakestillingspunkter
<b>Antall kopier av backup</b>	2 fysiske like kopier på forskjellige systemer og lokasjoner: Primær Backup, Backup Copy. Backup Copy er forsinket med inntil 24t
<b>Kryptobeskyttelse</b>	Inkludert på Backup Copy, inntil 14 dager Immutability (uforanderlighet)
<b>Kryptering av data at rest</b>	Ja med Leverandørens krypteringsnøkkel
<b>RPO Primær backup</b>	24t – Standard Policy
<b>RTO Teknisk feil på VM</b>	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
<b>Restorekapasitet/ytelse</b>	Estimert restorekapasitet: 40-400 GB pr time avhengig av system og nettverksforbindelse
<b>Restore Metoder</b>	Restore kan utføres på forskjellige vis avhengig av VM: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Restore komplett VM som kopi</li> <li>• Restore komplett VM ved overskriving av original</li> <li>• Restore av enkeltprofiler</li> </ul> Kunden kan velge metode
<b>Backup lagring</b>	Belastes basert på forbruk som avlest fra backup programvare
<b>Restore oppgaver</b>	Inkludert inntil 30 minutter arbeid pr. kundeforholdelse 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.
<b>Restore testing</b>	Utføres på forespørsel fra kunde.

**Historisk lesbarhet**

Lagring og backupsystem garantert kompatibelt og lesbart i 3 år fra backupdato i tråd med valgt backup bevaringstid.

## 4 Backup kundespesifikk terminalserver

Standard SLA for backup av kundespesifikk terminal server

SLA Punkt	SLA Verdi
<b>Backup lisens</b>	Inkludert
<b>Backup drift og administrasjon</b>	Inkludert
<b>Backup overvåkning</b>	Inkludert
<b>Frekvens</b>	Daglig
<b>Backupvindu</b>	23:00 – 06:00
<b>Metode for APP VM</b>	Image backup
<b>Standard backup bevaringstid</b>	Minimum 2 daglige tilbakestillingspunkter
<b>Antall kopier av backup</b>	2 fysiske like kopier på forskjellige systemer og lokasjoner: Primær Backup, Backup Copy. Backup Copy er forsinket med inntil 24t
<b>Kryptobeskyttelse</b>	Inkludert på Backup Copy, inntil 14 dager Immutability (uforanderlighet)
<b>Kryptering av data at rest</b>	Ja med Leverandørens krypteringsnøkkel
<b>RPO Primær backup</b>	24t – Standard Policy
<b>RTO Teknisk feil på VM</b>	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
<b>Restorekapasitet/ytelse</b>	Estimert restorekapasitet: 40-400 GB pr time avhengig av system og nettverksforbindelse
<b>Restore Metoder</b>	Restore kan utføres på forskjellige vis avhengig av VM: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Restore komplett VM som kopi</li> <li>• Restore komplett VM ved overskriving av original</li> <li>• Restore av enkeltprofiler</li> </ul> Kunden kan velge metode
<b>Backup lagring</b>	Belastes basert på forbruk som avlest fra backup programvare
<b>Restore oppgaver</b>	Inkludert inntil 30 minutter arbeid pr. kundeforhold 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.

SLA Punkt	SLA Verdi
Restore testing	Utføres på forespørsel fra kunde.
Historisk lesbarhet	Lagring og backupsystem garantert kompatibelt og lesbart i 3 år fra backupdato i tråd med valgt backup bevaringstid.

## 5 Backup kundeplassert filserver

Standard SLA for backup av kundeplassert filserver (VM) som er tilordnet Leverandørens felles plattform

SLA Punkt	SLA Verdi
Backup lisens	Inkludert
Backup drift og administrasjon	Inkludert
Backup overvåkning	Inkludert
Frekvens	Daglig
Backupvindu	23:00 – 06:00
Backup metode	Agentbasert – Full backup av VM
Standard backup bevaringstid	Minimum 21 daglige tilbakestillingspunkter
Antall kopier av backup	1
Kryptobeskyttelse	Nei
Kryptering av data at rest	Ja med Leverandørens krypteringsnøkkel
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.
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"> <li>• Restore komplett VM</li> <li>• Restore av enkeltfiler</li> </ul> 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

SLA Punkt	SLA Verdi
	og minimum en månedsleie for VM som kjøres i parallell med produksjons VM.
<b>Restore testing</b>	Utføres på forespørsel fra kunde.
<b>Historisk lesbarhet</b>	Lagring og backupsystem garantert kompatibelt og lesbart i 3 år fra backupdato i tråd med valgt backup bevaringstid.

## 6 Backup Arkivserver

Standard SLA for backup av Arkivserver

SLA Punkt	SLA Verdi
<b>Backup lisens</b>	Inkludert
<b>Backup drift og administrasjon</b>	Inkludert
<b>Backup overvåkning</b>	Inkludert
<b>Frekvens</b>	Månedlig
<b>Backupvindu</b>	23:00 – 06:00
<b>Metode for APP VM</b>	Image backup
<b>Standard backup bevaringstid</b>	Minimum 3 månedlige tilbakestillingspunkter
<b>Antall kopier av backup</b>	1
<b>Kryptobeskyttelse</b>	Nei
<b>Kryptering av data at rest</b>	Ja med Leverandørens krypteringsnøkkel
<b>RPO Primær backup</b>	24t – Standard Policy
<b>RTO Teknisk feil på VM</b>	Restore påbegynnes snarest etter beslutning om restore operasjon er fattet i samråd med Kunden. Tid for komplett restore er avhengig av størrelse på VM.
<b>Restorekapasitet/ytelse</b>	Estimert restorekapasitet: 40-400 GB pr time avhengig av system og nettverksforbindelse
<b>Restore Metoder</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Restore komplett VM som kopi (ekstra kostnad vil tilkomme)</li> <li>Restore komplett VM ved overskriving av original</li> </ul> <p>Kunden kan velge metode</p>
<b>Backup lagring</b>	Belastes basert på forbruk som avlest fra backup programvare
<b>Restore oppgaver</b>	Alle restore relaterte oppgaver belastes etter medgått tid

## 7 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

**For Teams er det enkelte begrensninger som av tekniske årsaker hos Microsoft ikke er støttet i backup.**

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
<b>Backupmetode</b>	Snapshot basert backup
<b>Backup Objekter</b>	Exchange mailboks, OneDrive, Sharepoint, Teams
<b>Automatisk inkludering av nye brukere</b>	Ja
<b>Data unntatt fra backup</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chat meldinger (En-til-en og Gruppe Chat)</li><li>• Audio og video samtaler</li><li>• Video lagret i Microsoft Stream</li><li>• Kontakter</li><li>• Kalenderinformasjon</li><li>• Kode snippets i innlegg</li><li>• Audiofiler i innlegg</li><li>• Data av applikasjoner lagt til som «channel tab's»</li></ul>
<b>Backup frekvens</b>	Daglig
<b>Lagring backup historikk</b>	1 år
<b>Lagring</b>	Lagring faktureres etter faktisk forbruk

## 8 Endringsmelding

- Presisert at Teams chat meldinger IKKE er med i backup sammen med enkelte andre elementer
- Lagt til PostgreSQL som støttet APP Aware backup
- Lagt til opsjon med 3 mnd oppbevaringstid
- Presisert historisk lesbarhet
- Lagt på kryptobeskyttelse på terminalservere
- Siste rest av backup fellestjenester fjernet - Exchange