

# Tjenestebeskrivelse for Managed Enterprise Backup

Tjenestebeskrivelse gjeldende fra 01.07.2023

## 1 Om Managed Backup

Managed Backup er en skybasert fulldriftet backuptjeneste for server og klient. Tjenesten inkluderer teknisk plattform, lisenser, lagringsplass, teknisk støtte, drift, administrasjon og teknisk feilretting av backup tjenesten

- Basert på markedsledende backup teknologi.
- Nettskybasert lagring i Leverandørens egne datasentre
- Lokal backupserver med innebygd lagring for rask tilgang og restore (Ikke inkludert i Basis abonnement.)
- Overvåkning av daglig backup aktivitet og tilstand, melding til Kunde ved avvik

### 1.1 Kundeid backup node

Dersom Kunden ved inngåelse av avtale om Managed Enterprise Backup har egnet HW som ønskes benyttet som lokal backupnode kan det velges etter at Kundens backupnode er godkjent av Braathe og følger punktene gitt under. Denne vil da erstatte leienodene i Standard og Pluss abonnement. Egne/endrede SLA punkter vil også gjelde

- Ved avtaleinngåelse må utstyret ha minimum 12 mnd. gjenværende garanti og serviceavtale med produsent. Gyldige produsenter er for tiden Dell, Lenovo og HPE
  - Dersom garanti/serviceavtale opphører i leveransetiden opphører også våre forpliktelser
- Tilstrekkelig lagring for lokalt lagrede backupdata sikret med minimum HW basert RAID 1 eller RAID 6
- Tilstrekkelig CPU og Minne
- Serveren må være separat fra kundens øvrige produksjonssystemer
- Utstyret må dedikeres for vår bruk, det er ikke tillatt å drifte andre workloads på serveren
- Utstyret må ha lisensiert Windows Server operativsystem, senest forrige versjon av OS
- OS vil reinstallerer til vårt formål ved oppstart, uavhengig av tidligere bruk (ikke inkludert i tjeneste etablering) og utføres etter medgått tid.
- Annet nødvendig arbeide for klargjøring av node heller ikke inkludert
- Server kan ikke være medlem av kundens Active Directory
- Drift av HW og OS leveres under Managed Operations Fysisk Server SKU, SLA og betingelser.
- Eventuell senere flytting til ny kundeid node, eller node levert av Braathe som leienode er ikke inkludert.
- Ved havari av kundens backupnode er ikke arbeid ved gjenoppretting av Noden eller on-site backupsystem inkludert

## 1.2 Grunnabbonnement

Kunden velger grunnabbonnement for Managed Backup ut fra sine krav til backup kapasitet og funksjonalitet

	Basis	Standard	Pluss
<b>Backup programvare</b>	✓	✓	✓
<b>Drift, administrasjon og vedlikehold</b>	✓	✓	✓
<b>Skybasert lagring hos leverandøren</b>	✓	✓	✓
<b>Standard Backup Policy inkludert</b>	✓	✓	✓
<b>Agentbasert klientbackup</b>	✓	✓	✓
<b>Agentbasert serverbackup</b>	✓	✓	✓
<b>Application Aware serverbackup</b>	✓	✓	✓
<b>Hypervisorbasert VM backup</b>		✓	✓
<b>Automatisk inkludering av ny VM i backup</b>		✓	✓
<b>Lokal backupserver inkludert</b>		✓	✓
<b>Lokal backupserver lagringskapasitet<sup>1</sup></b>		25 TB	50 TB
<b>Hurtig restore fra lokal backupserver</b>		✓	✓
<b>Rackmonterbar lokal backupserver<sup>1</sup></b>		✓	✓
<b>Sekundær kryptosikret skylagring hos leverandøren</b>			✓
<b>Anbefalt antall servere/VM</b>	0-3	5-15	30+

Grunnabbonnement dekker tilgang til Leverandørens Nettskybaserte backup plattform samt drift og administrasjon av denne. Grunnabbonnement med lokal backupserver inkludert, inneholder også leie av maskinvare, lisenser og drift, administrasjon og feilretting av denne. Ved valg av kunde eid backup node (Se punkt 1.1) gjelder egne regler for drift og vedlikehold av selve backupnoden.

1. Gjelder ikke ved Kundeid backupnode.

### 1.3 Enhetsabonnement

Kunden belastes i tillegg enhetspris pr. støttet fysisk maskin eller VM som beskyttes av backupløsningen.

Enhetsprisen er avhengig av om det er backup av klient eller server samt om det er en fysisk eller virtuell maskin.

## 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 Konsulent tjenester» som publisert på Leverandørens nettsted.

## 3 Managed Backup SLA

SLA Punkt	SLA Verdi
<b>Backup programvare lisens inkludert</b>	Ja
<b>Support inkludert</b>	Ja
<b>Teknisk drift og administrasjon av backup system</b>	Ja: <ul style="list-style-type: none"><li>• Oppdatering og oppgradering av Leverandørens backup plattform</li><li>• Oppdatering (patching) av backup programvare på kundesiden (Backupserver og Backup Agent)</li><li>• Sikkerhetsoppdateringer Leverandørens backup plattform</li><li>• Sikkerhetsoppdateringer Backupserver på kundesiden ved leid backupnode</li></ul>
<b>Overvåkning av helsetilstand backup system og backupjobber</b>	Ja Varsling til kunde ved avvik i kundens løsning som påvirker backup
<b>Feilretting ved feil i backupjobber</b>	Retting av feil i backupsystem er inkludert. Retting av underliggende feil i Kundens systemer som utløser feil i backupjobber er ikke inkludert. Leverandøren kan bistå med feilretting i Kundens systemer som Timebasert Konsulenttjeneste
<b>Verifisering av backup</b>	Ja – «Backup File Health Check» 1 gang pr måned i tillegg til daglig sjekk av backup status.
<b>Fri teknisk feilretting plattform</b>	Feilretting av Backup plattform lokalt og sentralt er inkludert
<b>Overvåkning lokal backupserver</b>	Ja

SLA Punkt	SLA Verdi
Overvåkning kundeid backupnode	Ja i tråd med gjeldende SLA i Leverandørens tjenestebeskrivelse «Managed Operations»
Vedlikehold og feilretting lokal backupnode	Ja, kunden bytter tilsendte komponenter under veiledning fra Leverandøren
Vedlikehold og feilretting kundeid backupnode	Ja i tråd med gjeldende SLA i Leverandørens tjenestebeskrivelse «Managed Operations»
Automatisk inkludering av nye VM'er i backup	Støttet for virtualiseringsplattformer VMWare vSphere eller Microsoft Hyper-V Kunden er selv ansvarlig for skriftlig bestilling av backup for alle andre nye servere. Bestilling sendes til <a href="mailto:support@braathe.no">support@braathe.no</a>
Ekskludering av VM fra backup	Kunden kan selv tagge VM for ekskludering fra backup. (Gjelder ved bruk av VMWare vCenter) Kunden er selv ansvarlig for skriftlig bestilling av eksklusjoner av VM'er for andre plattformer Bestilling sendes til <a href="mailto:support@braathe.no">support@braathe.no</a>
Eksklusjonslister innenfor server/VM	Ikke støttet
Lokal backupserver	Inkludert i grunnkost ved valg av Standard eller Plus SLA – Gjelder ikke ved Kunde eid backupnode
Lagring nettsky (Backup Copy)	Forbruksbasert pr GB/pr mnd lagret data
Application Aware backup	Ja; Active Directory, SQL ,Exchange, SharePoint, Oracle
Admin Self Service Restore fra lokal backupserver	Ja, krever opplæring av bruker med Restore rolle tilgang på lokal backupserver
Bistand ved Restore	Belastes etter medgått tid i henhold til «Timebaserte Konsulenttjenester»

## 4 Backup Policy

Løsningen leveres med standard Backup Policy (jobbdefinisjon) som følger:

	Basis	Standard	Pluss
Backup til lokal node		✓	✓
Backup til Skybackup	✓		
Backup-Copy til skybackup		✓	✓
Backup-Copy til skybackup lokasjon 2			✓
Daglig Backup	✓	✓	✓
Antall restorepoints daglig backup	31	45 med ukentlig full	Kunde spesifisert
Daglig Backup-Copy til skybackup		✓	✓
Antall restorepoints daglig Backup-Copy		45 + 3 månedlig	Kunde spesifisert + GFS 12 månedlige



Kunden kan bestille egendefinert backup policy ved skriftlig henvendelse til [support@braathe.no](mailto:support@braathe.no)

## 5 Prosedyrer

### 5.1 Backuplogg og Tilstandsrapport

Kunden kan be om at daglig backup status sendes spesifisert e-postadresse.

### 5.2 Bestilling av Backup for agentbasert backup

Kunden er selv ansvarlig for å bestille backup av enheter som ikke kan detekteres automatisk. Skriftlig bestilling sendes [support@braathe.no](mailto:support@braathe.no)

### 5.3 Utkopiering av data

Utkopiering av data til annet medium enn Kundens vanlige driftssystemer kan utføres på kundens bestilling.

Bestilling av slik utkopiering må være skriftlig og bestilling må gjøres av Kundens autoriserte personell i henhold til retningslinjer fra Datatilsynet. Utkopierte data kan kun overleveres til Kundens autoriserte bestiller. Leverandøren kan ikke overlevere data direkte til 3. part. Utkopiering utføres etter medgått tid i henhold til «Timebaserte Konsulenttenester»

## 6 Forutsetninger og tekniske krav

### 6.1 Støttede systemer

Managed Backup støtter backup av systemer som samtidig er støttet av Veeam, OS produsent og Hypervisor produsent.

- Backup av klient/server/VM støttes i henhold til gjeldende «Supported Systems» matrise fra Veeam: <https://www.veeam.com/backup-replication-system-requirements.html>
- Frittstående klient, fysiske server med Windows eller Linux som er innenfor support fra Operativsystem produsent.
- VMWare virtualiseringsmiljø:
  - Host(er) lisensiert med vSphere og vCenter installert og tilgjengelig og som er innenfor gjeldende support hos VMWare og Veeam samtidig.
- Microsoft Hyper-V virtualiseringsmiljø:
  - Host med Hyper-V versjoner som er innenfor gjeldende support hos Microsoft.
  - Cluster administrert med Hyper-V manager/Windows Failover Cluster Manager
  - Cluster administrert med System Center VMM
- Application Aware backup:
  - Støttede systemer i henhold til <https://www.veeam.com/backup-replication-system-requirements.html>

Dersom et system hos Kunden faller utenfor støtte er Kunden selv ansvarlig for å oppdatere sine systemer for å komme innenfor støtte. Leverandøren skal varsle Kunden dersom det oppdages avvik i forhold til støttede systemer.

### 6.2 Tilganger og konfigurasjon hos Kunden

Kunden er ansvarlig for å tilrettelegge sine systemer for at backupsystemet skal fungere i henhold til intensjonen. Dette inkluderer, men er 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».

## 7 Prising og fakturering

Tjenesten belastes med 1 måneds abonnementsavgift for etablering av grunnleggende tjeneste og bestilte tilleggstjenester. Eventuelt teknisk oppsett og annen bistand faktureres løpende i henhold til Leverandørens enhver tid gjeldene timespriser. Tjenesten faktureres fra og med etableringstidspunkt.

Gjeldende tjenestepreis er angitt på Leverandøren hjemmesider. Tjenesten belastes som følger:

- Grunnkost i henhold til valgt tjenestenivå per måned
- Enhetspris pr klient/server/virtuell server per måned
- Enhetspris pr lagringsnode, per måned
- Datalagring i leverandørens nettsky, per gigabyte per måned

Fakturaperiode er 3 måneder av gangen.

## 8 Varighet, fornyelse, oppsigelse og opphør

### 8.1 Varighet og oppsigelse

Tjenesten leveres med en hovedperiode på 36 måneder etter oppstart. Hovedperioden løper fra første backup av Kundens systemer. Ved utløp av hovedperioden, går tjenesten over til tre måneders løpende avtale.

Oppsigelse sendes skriftlig til [salg@braathe.no](mailto: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 opphørsdato i henhold til avsnitt 5.3 Utkopiering av data. Kostnader ved utkopiering belastes Kunden etter medgått tid i henhold til «Timebaserte Konsulent tjenester» 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 med dette som Timebasert Konsulent tjeneste på forespørsel fra Kunden.