

OnlineBackup

Leistungsbeschreibung

INHALT:

- I. Beschreibung
- II. Leistungsumfang
- III. Technische Spezifikation
- IV. Pflichten des Kunden
- V. Störungen & Wartung
- VI. Service Level Agreement

I. BESCHREIBUNG

Das Produkt OnlineBackup richtet sich an Kunden, die derzeit über keine ausreichende Datensicherung verfügen oder diese zu verbessern beabsichtigen, keine hohen Investitionen tätigen möchten und hohe Skalierbarkeit benötigen.

Um die hohe Verfügbarkeit von OnlineBackup zu gewährleisten, wird im Hardwarebereich auf IBM Bladecenter und Storage zurückgegriffen. Die Bladecenter und Storage Systeme stehen in 2 voneinander unabhängigen Datencentern. Virtualisiert wird mittels VMware vSphere Software.

Hochsicher:

Die Standorte sind klimatisiert, notstromversorgt, brand- und alarmgesichert sowie videoüberwacht ausgeführt.

Hochskalierbar:

Das System ist so ausgelegt, dass sowohl Server als auch Speicher jederzeit erweitert werden kann (in größerem Umfang nach entsprechender Aufrüstung).

OnlineBackup wird über die Infrastruktur der STW und das öffentliche Internet betrieben und ist vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar.

II. LEISTUNGSUMFANG

Der Kunde erhält Speicherplatz auf nicht für ihn ausschließlich bestimmter Serverhardware sowie Software, um darauf eine Datensicherung durchzuführen.

OnlineBackup umfasst, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen:

- Herstellung und Nutzung eines definierten Festplattenspeichers
- Zurverfügungstellung von Software
- Support Hotline
- Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden SLA's

Herstellung:

- Nach der Bestellung des Kunden bei STW bestätigt dieser dem Kunden die Bestellung und veranlasst die Herstellung.
- Sobald der Dienst von STW konfiguriert ist (und ggf. die Datenverbindung/en zu den Clients hergestellt ist/sind), ist der Dienst für den Kunden verfügbar.

Herstellungsdauer

Die Herstellungsdauer für OnlineBackup wird bei Angebotslegung bekanntgegeben.

Inbetriebnahme:

Die Erstinbetriebnahme erfolgt durch Bekanntgabe der Zugangsdaten zum definierten Festplattenspeicher und Zurverfügungstellung der benötigten Software durch einen STW-Techniker an den IT-Verantwortlichen des Kunden.

Bei Problemen und zusätzlichen Fragen steht die telefonische Support Hotline während der allgemeinen Supportzeiten unter der Rufnummer 05223/5855-154 zur Verfügung. Falls es sich bei dem Problem nicht um eine Störung oder einen Fehler seitens STW handelt, kann die telefonische Support Hotline je Störfall für maximal 20 Min. in Anspruch genommen werden.

Optionen:

Im Falle eines Datenverlusts können die Daten, in der Form in der Sie vorliegen, gegen Aufwand seitens STW auf ein externes Medium wiederhergestellt werden.

Voraussetzung: Zugangsdaten des Kunden sowie Verschlüsselungs-Code

III. TECHNISCHE SPEZIFIKATIONEN:

OnlineBackup:

- Der Kunde erhält Speicherplatz für nicht ausschließlich für ihn bestimmte Serverhardware sowie Software, um darauf eine Datensicherung durchzuführen.
- Unterstützte Protokolle:
HTTP Over TLS (HTTPS, RFC 2818)
- Der Zugriff erfolgt mit eindeutig zugeordneten Zugangsdaten.
- Die Übertragung der Daten erfolgt über das öffentliche Internet, dadurch hängt die Sicherungs- und Wiederherstellungszeit von der Übertragungsgeschwindigkeit ab.
- Nach erfolgreicher Übermittlung eines BackupSets auf den primären Sicherungsserver, werden die Daten auf den sekundären repliziert. (Disk-to-Disk)
- Die Daten werden am Storage in einem RAID5-Verbund gespeichert.
- Es findet keine Sicherung auf Band statt.
- Die Übertragung der Sicherung erfolgt komprimiert und standardmäßig verschlüsselt mit AES 256bit im Modus CBC.

Empfehlungen:

- Der OnlineBackup-Programmordner sowie die sich darin befindlichen Dateien, sollten in der Konfiguration Ihrer Antivirus-Software, der Liste mit Ausnahmen hinzugefügt werden.

- Sollten Sie OnlineBackup zum Sichern mehrerer Geräte unter Verwendung desselben Zugangs nutzen, achten Sie unbedingt darauf, nicht dieselben Bezeichnungen für Ihre Backup-Sets zu verwenden – da andernfalls Inkonsistenzen auftreten.
- Verwenden Sie als Verschlüsselungs-Code unbedingt ein anderes Kennwort als bei Ihren Zugangsdaten und bewahren Sie diesen sicher auf, am besten in einem Tresor. Sollten Sie Ihren Verschlüsselungs-Code verlieren, können gesicherte Daten nicht wiederhergestellt werden, auch nicht durch STW.
- Erstellen Sie eine unabhängige physische Kopie der Daten (Funktion „Lokale Kopie“).
- Führen Sie regelmäßige Test-Wiederherstellungen durch.

IV. PFLICHTEN DES KUNDEN

- Der Kunde darf keine eigene Software für den Zugriff auf OnlineBackup installieren, nutzen oder sonst verwenden, außer jener, die ihm von STW im Rahmen dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellt wurde. Bei Verstößen ist der Kunde verpflichtet, STW schad- und klaglos zu halten. STW behaltet sich das Recht vor, bereits installierte Software kurzfristig und ohne Vorankündigung zu deaktivieren, sofern sie die Betriebs- oder Datensicherheit gefährdet. Hiervon wird der Kunde per Brief, Fax oder E-Mail informiert.
- Die dem Kunden übermittelten eindeutigen Zugangsdaten dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.
- Der Kunde, bzw. dessen IT-Beauftragter ist allein verantwortlich für die Konsistenz der übermittelten Daten. Es liegt daher in dessen Aufgabenbereich das Ereignisprotokoll der Sicherungssoftware zu überprüfen. Die Vollständigkeit der übermittelten Daten kann seitens STW nicht überprüft werden, daher wird eine Haftung diesbezüglich grundsätzlich ausgeschlossen.
- Während des Datentransfers kann seitens STW keine Gewährleistung für den Schutz vor Zugriffen und Manipulationen durch Dritte über das Internet, Schutz der Daten vor Verlust etc. abgegeben werden. STW hat keine reguläre Möglichkeit, den Inhalt der Datensicherung zu bestimmen.
Sollte STW feststellen, dass der Speicherplatz im erheblichen Maße missbräuchlich durch Dritte genutzt wird, ist STW berechtigt, den Zugang ohne Vorankündigung zu sperren. STW wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme unterrichten.
- Der Kunde nimmt zur Kenntnis und akzeptiert:
STW stellt Festplattenspeicher bestimmter Größe im Rahmen von OnlineBackup auf Basis virtueller Server zur Verfügung, betreiben und warten diesen. Der Speicherplatz steht dem Kunden zur Nutzung im vorgesehenen Umfang zur Verfügung. Ein Anspruch auf die Bereitstellung einer bestimmten Server-Hardware besteht nicht. Der Kunde hat keinerlei dingliche Rechte an dem virtuellen Server und keinerlei Recht auf Zutritt zu den Räumlichkeiten, in denen sich der Server befindet. Die ständige Verfügbarkeit sowie die fehlerfreie Funktion des virtuellen Servers kann aus technischen Gründen nicht zugesichert werden. STW überwachen die Funktionstüchtigkeit des virtuellen Servers und bemühen sich, auftretende Fehler, Unterbrechungen oder Störungen umgehend zu beheben.
- Die Haftung von STW beschränkt sich auf die Summe der monatlichen Entgelte der letzten 12 Monate, welche der Kunde für dieses Produkt im Rahmen eines aufrechten Vertragsverhältnisses bezahlt hat. Diese Haftungsbegrenzung gilt nicht im Fall von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.
Darüber hinaus verbleibt es bei der Regelung der Haftung gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Hall in Tirol GmbH, Fachbereich IT.

- Der Kunde verpflichtet sich, urheberrechtlich geschützte Inhalte unberechtigt weder anzubieten noch zu verbreiten. Das Betreiben von sogenannten P2P-Tauschbörsen, Download-Services oder Streaming-Diensten, über die urheberrechtlich geschützte Inhalte unberechtigt verbreitet werden können, ist nicht gestattet. Darüber hinaus ist es untersagt, entsprechende Links, die auf P2P-Tauschbörsen, Download-Services, Streaming-Dienste oder deren Inhalte verweisen, zur Verfügung zu stellen. Bei Verstößen behalten sich die STW das Recht vor, den Zugang ohne Vorankündigung zu sperren und den Vertrag fristlos zu kündigen.

V. STÖRUNGEN & WARTUNG

Störungen:

Unsere Stördienstzeiten: Mo-Do. 07:30 - 12:00 und 13:00 - 19:00
Fr. 07:30 - 12:00 und 13:00 - 17:00
Sa. 10:00 - 12:00

Kontaktdaten: Tel: 05223 5855-154
Mail: support@cnh.at

Wartungen:

Wartungsfenster: Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und sofern möglich, innerhalb des Standardwartungsfensters (Mi, 23:00 bis Do, 04:00) durchgeführt. (ausgenommen bei Gefahr in Verzug)

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsannahme durch das für die Störungsbehebung verantwortliche Team der STW. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme aus Gründen, die nicht von den STW zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

Entstörzeit: Als Entstörzeit gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch STW verursacht werden, sind in der Entstörungszeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Ermittlung der Entstörzeiten sowie der nicht verfügbaren Zeiten:

Bei der Ermittlung bleibt unberücksichtigt der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit durch:

- Vom Kunden zu vertretende Störungen bzw. Verzögerungen
- Höhere Gewalt

- Angekündigte Wartungsarbeiten bzw. Wartungsarbeiten während der Standardwartungsfenster.
- Störungen, die aufgrund der mangelnden Information durch den Kunden bzw. Zutrittsbeschränkungen nicht beseitigt werden können.
- Störungen, die durch externe Dritte verursacht werden.
- Notwendige Verlegungen oder Änderung von Spezifikationen auf Grund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen.
- Beschädigung durch Dritte, zB. Kabelbruch

Der Kunde hat an der Störungsbeseitigung mitzuwirken.

VI. SERVICE LEVEL AGREEMENT

	Standard SLA	Sonder SLA*
Garantierte Verfügbarkeit	99,4%	99,8%
max. nicht verfügbare Zeit	53,00 h/Jahr	17,52 h/Jahr
STW Backbone	24x7	24x7
Störungsannahme (h/d)	8x5	24x7
Reaktionszeiten [Mo-Fr 09.00-18.00]	max 3 h	max 1 h
Reaktionszeiten [Mo-Fr 18.00-9.00, Sa, So, Feiertage]	max 12 h	max 4 h

*Aufpreis von 15 % der Gesamtmonatsbeträge (mind. € 35,00, max. € 124,00)

**Nicht Sonder SLA-Kunden wird je Anruf eine Pauschalgebühr von 35 € verrechnet.

Alle angegebenen Preise verstehen sich exkl. MwSt.

Außerhalb der unter Punkt IV angeführten Stördienstzeiten ist für Notfälle ein 24x7 Telefonsupport erreichbar. Der Kunde erhält einen eigenen PIN, dieser wird durch das automatische Telefonsystem abgefragt und validiert, nach erfolgreicher Überprüfung wird der Kunde automatisch zum 24x7 Support verbunden. Die Weitergabe des PIN an andere Kunden ist untersagt.

Garantierte Verfügbarkeit: Die Messperiode beträgt ein Jahr, beginnend mit dem Datum der ersten Dienstbereitstellung und wiederholt sich jeweils zum Jahrestag der ersten Dienstbereitstellung. Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Messperiode}} \times 100$$

Hands-on-Service: Für Einsätze unserer Techniker innerhalb der Betriebszeiten werden unsere Standard-Stundensätze verrechnet, für Einsätze außerhalb dieser Zeiten und nachts werden zusätzlich zu den Standard-Stundensätzen 150 % Aufpreis und die Fahrtkosten verrechnet.

Monitoring am Backbone

STW überwacht sein Netz und seine Services 24 Stunden, 7 Tage in der Woche, 365 Tage im Jahr. Der Dienst ist verfügbar, wenn das Übertragen von Daten zwischen dem Netzabschlusspunkt und dem STW Netz möglich ist. Unter STW Netzabschlusspunkt versteht man die Schnittstelle zwischen STW-Netz und öffentlichem Internet (Border Router). Allfällige Verbindungsleitungen zwischen dem STW Netzabschlusspunkt und der Kommunikationsanlage des Kunden liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden.