

Datensicherung Basic

Leistungsbeschreibung

INHALT:

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

I. BESCHREIBUNG

Das Produkt Datensicherung 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 der Datensicherung zu gewährleisten, wird im Hardwarebereich auf IBM Bladecenter, Storage und Backupsystem zurückgegriffen. Die Bladecenter und Storage Systeme stehen in 2 voneinander unabhängigen Datencentern. Virtualisiert wird mittels Vmware ESX Software. Als Backup Software ist der bewährte IBM Tivoli Storage Manager in Verwendung.

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).

Datensicherung 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.

STW Datensicherung umfasst, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen:

- Herstellung und Nutzung eines definierten Festplattenspeichers
- 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 Datensicherung wird bei Angebotslegung bekanntgegeben.

Inbetriebnahme:

Die Erstinbetriebnahme erfolgt durch Bekanntgabe der Zugangsdaten zum definierten Festplattenspeicher 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.

III. TECHNISCHE SPEZIFIKATIONEN:

Datensicherung:

- Der Kunde erhält Speicherplatz für nicht ausschließlich für ihn bestimmte Serverhardware um darauf eine Datensicherung durchzuführen.
- Unterstützte Protokolle:
File Transfer Protocol (FTP, RFC 959)
File Transfer Protocol Secure/SSL (FTPS, RFC 4217)
- 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.
- Die Sicherung der übermittelten Daten auf Band erfolgt täglich im Zeitfenster zwischen 07:00 und 19:00 Uhr.
- Es findet keine versionierte Speicherung auf Band statt.

Empfehlungen:

- Es wird empfohlen die Daten komprimiert, in einem Archiv gespeichert, mit einem Kennwort geschützt und verschlüsselt zu übertragen.
- Des Weiteren empfiehlt sich eine unabhängige physische Kopie der Daten anzufertigen.
- Weiters wird empfohlen die Datensicherung im Generationenprinzip (GFS) auszuführen.

IV. PFLICHTEN DES KUNDEN

- 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.
- Im Übrigen 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.
- Der Kunde ist verpflichtet, seine Programme so zu konfigurieren, dass sie bei einem Übertragungsfehler die Datenübertragung automatisch erneut gestartet werden.
- Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, ist im Leistungsumfang keine Sicherungssoftware beinhaltet.

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)	24x7**	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 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 den technischen Einrichtungen von STW beim Kunden und der Kommunikationsanlage des Kunden.

Allfällige Verbindungsleitungen zwischen dem STW Netzabschlusspunkt und der Kommunikationsanlage des Kunden liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden.