

Leistungsbeschreibung Managed Backup für Server

Enthaltene Leistungen Paket Basis:

§1 Installation der für das Backup erforderlichen Software:

- I. Die ATD installiert auf den Servern des Kunden die für die Erstellung und Verwaltung der Backups notwendige Software (Agent).
- II. Zur vollen Leistungserbringung des Agenten benötigt der Server zwingend eine ausgehende SSL-Internetverbindung, zu deren Bereitstellung und Aufrechterhaltung der Kunde verpflichtet ist.

§2 Fernwartungssoftware:

- I. Die ATD installiert auf den Servern des Kunden eine Fernwartungssoftware, welche die zeitnahe Problemlösung durch Techniker der ATD aus der Ferne über eine nach dem üblichen Standard gesicherte Internetverbindung ermöglicht. Die Eingabegeräte werden hierbei aus der Ferne gesteuert.
- II. Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass die ATD auf diesem Wege Zugriff auf die Systemeinstellungen nehmen und auf sämtliche Daten zugreifen kann.
- III. Die ATD versichert, diesen Zugang mit hoher Sorgfalt zu verwalten und versichert weiterhin, sämtliche in Kontakt mit den Systemen des Kunden kommenden Mitarbeiter im Hinblick auf die Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) zu verpflichten.

§3 Lizenzmanagement & Updates:

- I. Die ATD verpflichtet sich, die für den reibungslosen Ablauf der Datensicherung und Fernwartung erforderliche Software stets auf aktuellem Stand zu halten, sowie die hierfür notwendigen Lizenzen im Auftrag des Kunden zu verwalten.
- II. Es erfolgt eine zentrale Überwachung und Freigabe der Updates durch ausgebildete Techniker.
- III. Nach Installation eines Updates ist in der Regel ein Neustart des Servers notwendig. Dieser wird nach Absprache entweder durch die ATD oder durch den Kunden selbst durchgeführt.
- IV. Die Bereitstellung der Updates erfolgt, wie mit dem Kunden vereinbart und im Wartungsvertrag festgelegt.

§4 Einmalige Erstellung eines Voll-Backups:

Nach Installation des Agenten wird einmalig ein Voll-Backup, also eine vollständige Sicherung aller auf dem jeweiligen Server befindlichen Daten, durchgeführt.

§5 Datenvolumen:

Das Datenvolumen der Sicherung ist auf 1 Terrabyte (TB) beschränkt. Zusätzlicher Speicherbedarf wird mit dem in der Preisliste enthaltenen Angaben berechnet. Sollte der Speicherbedarf durch die inkrementellen Backups zunehmen und mehr als 1 TB in Anspruch nehmen, wird der Kunde zeitnah durch ATD auf diese Situation hingewiesen.

§5 Inkrementelle Backups:

Der auf den Servern des Kunden installierte Agent ermittelt einmal täglich alle auf dem jeweiligen Server neu erstellten oder veränderten Dateien und sichert diese („Delta-Sicherung“). Die unveränderten Bestandsdaten bleiben hiervon unberührt weiterhin gesichert.

§6 Tägliches Monitoring / Überwachung der Backups:

- I. Dem Kunden wird ein eigenes Dashboard zur Übersicht und Überprüfung der durchgeführten Backups zur Verfügung gestellt, welches über das Web 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche erreichbar ist.
- II. Der auf den Servern des Kunden installierte Agent übermittelt außerdem nach jedem durchgeführten Backup eine Erfolgs- bzw. Fehlermeldung an die ATD. Somit entfällt die Notwendigkeit, dass der Kunde die ATD über Probleme mit einem oder mehreren Backups in Kenntnis setzt.

§7 Backup Wiederherstellung:

- I. Wenn Daten auf einem von der ATD gesicherten Server verloren gehen oder vernichtet werden, so können diese durch die ATD wiederhergestellt werden.
- II. Der Kunde ist in diesem Falle dazu verpflichtet, die ATD unverzüglich telefonisch oder per E-Mail über die wiederherzustellenden Daten zu informieren.
- III. Eine Wiederherstellung von Daten kann nur in einem Zeitraum von 28 Tagen ab dem Datenverlust durchgeführt werden. Eine Wiederherstellung von Daten, deren Verlust länger als 28 Tage zurückliegt ist nicht möglich.

§8 Garantierte Interventionszeit bei Problemen:

- I. Im Falle eines fehlerhaften Backups und bei Anzeige von wiederherzustellenden Daten durch den Kunden verpflichtet sich die ATD binnen einer Interventionszeit von vier Stunden innerhalb des Servicezeitraums (Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen bundesweit sowie für das Bundesland Niedersachsen spezifisch geltende Feiertage) mit der Fehlerbehebung, bzw. der Datenwiederherstellung zu beginnen.
- II. Die garantierte Interventionszeit beginnt mit Bekanntwerden des Problems bei der ATD.

§9 Monatlicher Bericht über den Erfolg der Datensicherung(en):

Die ATD stellt dem Kunden einmal im Monat einen vollständigen Bericht über alle durchgeführten Backups zur Verfügung.

Das Paket Plus enthält grundsätzlich alle Leistungen des Pakets Basis. Darüber hinaus sind folgende Leistungen enthalten:

§11 Rücksicherungs-Tests ausgewählter Ordner per Fernwartung: Im einem mit dem Kunden fest vereinbarten Turnus (max. einmal im Monat) werden ausgewählte Ordner/Daten testweise zurückgesichert und wiederhergestellt, um zu gewährleisten, dass die Datensicherungen wie erwartet funktionieren.

§12 Disaster Recovery Backups:

I. Die ATD verpflichtet sich dazu im Bedarfsfall innerhalb einer Interventionszeit von 4 Stunden innerhalb des Servicezeitraums (Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen bundesweit sowie für das Bundesland Niedersachsen spezifisch geltende Feiertage) für die Wiederherstellung eines kompletten Servers Sorge zu tragen, so dass dieser aus einem Rechenzentrum oder einer virtuellen Maschine heraus wieder angesprochen und in Betrieb genommen werden kann.

II. Der Kunde verpflichtet sich dazu, den Bedarfsfall unverzüglich bei der ATD anzuzeigen.

III. Die garantierte Interventionszeit beginnt mit Bekanntwerden des Server-Ausfalls bei der ATD.

§13 Bare Metal Recovery Backups:

Die ATD führt im Falle des Totalausfalls eines Servers eine komplette Neuinstallation auf einem leeren Server („Bare Metal“) mittels einer ISO-File des ausgefallenen Servers durch, so dass dieser vollständig wieder in Betrieb genommen werden kann.

§14 VM-Cloud Recovery: Die ATD führt anstatt der Rücksicherung des gesamten Servers individuelle Rücksicherungen einzelner Virtueller Maschinen aus.

§15 Disaster Recovery Tests (monatlich) mit Prüfbericht:

Zur Überprüfung der virtuellen Maschinen startet die ATD diese in einem monatlichen Turnus automatisch und protokolliert den Erfolg des Starts mittels einer Bildschirmaufnahme des Anmeldebildschirms. Diese Tests beschränken sich ausschließlich auf Windows-basierende Systeme.

§16 Ausarbeitung eines Datensicherungs-Notfallplans

Die ATD arbeitet einmalig mit dem Kunden gemeinsam einen Datensicherungs-Notfallplan aus. Dieser beinhaltet unter anderem die Wiederanlaufpläne, sowie die Reihenfolge, in welcher kritische Systeme im Falle einer Wiederherstellung wieder in Betrieb genommen werden.

Enthaltene Leistungen Paket Premium:

Das Paket Plus enthält grundsätzlich alle Leistungen der Leistungs-Pakete Basis und Plus. Darüber hinaus sind folgende Leistungen enthalten:

§16 Disaster Recovery Tests (14-tägig) mit Prüfbericht:

Zur Überprüfung der virtuellen Maschinen startet die ATD diese in einem 14tätigen Turnus automatisch und protokolliert den Erfolg des Starts mittels einer Bildschirmaufnahme des Anmelde-Bildschirms. Diese Tests beschränken sich ausschließlich auf Windows-basierende Systeme.

§17 Langzeitarchivierung (Vererbung):

Um der Kompromittierung eines Servers durch Trojaner oder andere Malware und damit verbundenem Datenverlust weitestgehend vorzubeugen wird in einem Zeitraum von 1 Monaten eine Komplettsicherung des Servers in ein Langzeitarchiv durch die ATD vorgenommen.

§18 Anpassung des Datensicherungs-Notfallplans: Der Datensicherungs-Nofallplan wird einmal im Halbjahr gemeinsam mit dem Kunden geprüft und bei Bedarf angepasst. Er beinhaltet Wiederanlaufpläne und die Reihenfolge, in der kritische Systeme wieder in Betrieb genommen werden.

§19 Disaster-Recovery Simulation:

Die ATD richtet eine virtuelle Umgebung ein, in welcher im jährlichen Rhythmus getestet wird, ob die sich im Datensicherungs-Notfallplan als kritisch kategorisierten Systeme wie erwartet wiederherstellen, hochfahren und bedienen lassen.

Leistungsbeschreibung Managed Backup für Clients

Enthaltene Leistungen Paket Basis:

§1 Installation der für das Backup erforderlichen Software:

- I. Die ATD installiert auf den Clients des Kunden die für die Erstellung und Verwaltung der Backups notwendige Software (Agent).
- II. Zur vollen Leistungserbringung des Agenten benötigt der Client zwingend eine ausgehende SSL-Internetverbindung, zu deren Bereitstellung und Aufrechterhaltung der Kunde verpflichtet ist.

§3 Lizenzmanagement & Updates:

- I. Die ATD verpflichtet sich, die für den reibungslosen Ablauf der Datensicherung und Fernwartung erforderliche Software stets auf aktuellem Stand zu halten, sowie die hierfür notwendigen Lizenzen im Auftrag des Kunden zu verwalten.
- II. Es erfolgt eine zentrale Überwachung und Freigabe der Updates durch ausgebildete Techniker.
- III. Nach Installation eines Updates ist in der Regel ein Neustart des Clients notwendig. Dieser wird nach Absprache entweder durch die ATD oder durch den Kunden selbst durchgeführt.
- IV. Die Bereitstellung der Updates erfolgt, wie mit dem Kunden vereinbart und im Wartungsvertrag festgelegt.

§4 Tägliches Monitoring / Überwachung der Backups:

- I. Dem Kunden wird ein eigenes Dashboard zur Übersicht und Überprüfung der durchgeführten Backups zur Verfügung gestellt, welches über das Web 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche erreichbar ist.
- II. Der auf den Servern des Kunden installierte Agent übermittelt außerdem nach jedem durchgeführten Backup eine Erfolgs- bzw. Fehlermeldung an die ATD. Somit entfällt die Notwendigkeit, dass der Kunde die ATD über Probleme mit einem oder mehreren Backups in Kenntnis setzen müsste.

§5 Backup:

- I. Nach Installation und Einrichtung des Agenten erfolgt eine erste Sicherung der Dokumente des Benutzers.
- II. Der auf den Client des Kunden installierte Agent ermittelt einmal täglich die auf dem jeweiligen Client neu erstellten oder veränderten Dateien des Benutzers und sichert diese („Delta-Sicherung“). Die unveränderten Bestandsdaten bleiben hiervon unberührt weiterhin gesichert.
- III. Das Datensicherungsvolumen ist auf 50GB beschränkt.

§6 Backup Wiederherstellung:

- I. Wenn Daten des Benutzers auf einem von der ATD gesicherten Client verloren gehen oder vernichtet werden, so können diese durch die ATD wiederhergestellt werden.
- II. Der Kunde ist in diesem Falle dazu verpflichtet, die ATD unverzüglich telefonisch oder per E-Mail über die wiederherzustellenden Daten zu informieren.
- III. Eine Wiederherstellung von Daten kann nur in einem Zeitraum von 28 Tagen ab dem Datenverlust durchgeführt werden. Eine Wiederherstellung von Daten, deren Verlust länger als 28 Tage zurückliegt ist nicht möglich.

§5 Datenvolumen:

Das Datenvolumen der Sicherung ist auf 50Gigabyte (GB) beschränkt. Zusätzlicher Speicherbedarf wird mit dem in der Preisliste enthaltenen Angaben berechnet. Sollte der

Speicherbedarf durch die inkrementellen Backups zunehmen und mehr als 50GB in Anspruch nehmen, wird der Kunde zeitnah durch ATD auf diese Situation hingewiesen.

§6 Garantierte Interventionszeit bei Problemen:

- I. Im Falle eines fehlerhaften Backups und bei Anzeige von wiederherzustellenden Daten durch den Kunden verpflichtet sich die ATD binnen einer Interventionszeit von vier Stunden innerhalb des Servicezeitraums (Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen bundesweit sowie für das Bundesland Niedersachsen spezifisch geltende Feiertage) mit der Fehlerbehebung, bzw. der Datenwiederherstellung zu beginnen.
- II. Die garantierte Interventionszeit beginnt mit Bekanntwerden des Problems bei der ATD.

Enthaltene Leistungen Paket Plus:

Das Paket Plus enthält grundsätzlich alle Leistungen des Pakets Basis. Darüber hinaus sind folgende Leistungen enthalten:

§7 Einmalige Erstellung eines Voll-Backups:

Nach Installation des Agenten wird einmalig ein Voll-Backup, also eine vollständige Sicherung aller auf dem jeweiligen Server befindlichen Daten, durchgeführt. Dieses Vollbackup dient zur kompletten Wiederherstellung des Gerätes (ISO-Datei) über die Sicherung der Dokumente hinaus.

§8 Backup:

Über die Sicherung der Dokumente des Benutzers hinausgehend:

Der auf den Client des Kunden installierte Agent ermittelt einmal täglich die auf dem jeweiligen Client neu erstellten oder veränderten Dateien Systems und sichert diese („Delta-Sicherung“). Die unveränderten Bestandsdaten bleiben hiervon unberührt weiterhin gesichert.

§9 Datenvolumen:

Das Datenvolumen der Sicherung ist auf insg. 100Gigabyte (GB) beschränkt. Zusätzlicher Speicherbedarf wird mit dem in der Preisliste enthaltenen Angaben berechnet. Sollte der Speicherbedarf durch die inkrementellen Backups zunehmen und mehr als 100GB in Anspruch nehmen, wird der Kunde zeitnah durch ATD auf diese Situation hingewiesen.

Enthaltene Leistungen Paket Premium:

Das Paket Premium enthält grundsätzlich alle Leistungen der Leistungs-Pakete Basis und Plus. Darüber hinaus sind folgende Leistungen enthalten:

§10 Langzeitarchivierung (Vererbung):

Um der Kompromittierung eines Clients durch Trojaner oder andere Malware und damit verbundenem Datenverlust weitestgehend vorzubeugen wird in einem Zeitraum von 3 Monaten (drei Monaten) eine Komplettsicherung des Clients in ein Langzeitarchiv durch die ATD vorgenommen (Quartalssicherung).

§11 Datenvolumen:

Das Datenvolumen der Sicherung ist auf insg. 500Gigabyte (GB) beschränkt. Zusätzlicher Speicherbedarf wird mit dem in der Preisliste enthaltenen Angaben berechnet. Sollte der Speicherbedarf durch die inkrementellen Backups zunehmen und mehr als 500GB in Anspruch nehmen, wird der Kunde zeitnah durch ATD auf diese Situation hingewiesen.