



SYSTEMHAUS

Für eine bessere Arbeitswelt



Leistungsbeschreibung Managed Backup für Clients

Enthaltene Leistungen Paket Basis

Installation der für das Backup erforderlichen Software

Die ATD installiert auf den Clients des Kunden die für die Erstellung und Verwaltung der Backups notwendige Software (Agent).

Zur vollen Leistungserbringung des Agenten benötigt der Client zwingend eine ausgehende SSL-Internetverbindung, zu deren Bereitstellung und Aufrechterhaltung der Kunde verpflichtet ist.

Lizenzmanagement & Updates

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.

Es erfolgt eine zentrale Überwachung und Freigabe der Updates durch ausgebildete Techniker.

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.

Die Bereitstellung der Updates erfolgt, wie mit dem Kunden vereinbart und im Wartungsvertrag festgelegt.

Tägliches Monitoring / Überwachung der Backups

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.

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.

Backup

Nach Installation und Einrichtung des Agenten erfolgt eine erste Sicherung der Dateien des Benutzers.

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.

Das Datensicherungsvolumen ist auf 50GB beschränkt.

Backup Wiederherstellung

Wenn Daten des Benutzers auf einem von der ATD gesicherten Client verloren gehen oder vernichtet werden, so können diese durch die ATD wiederhergestellt werden.

Der Kunde ist in diesem Falle dazu verpflichtet, die ATD unverzüglich telefonisch oder per E-Mail über die wiederherzustellenden Daten zu informieren.

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.

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.

Garantierte Interventionszeit bei Problemen

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

Die garantierte Interventionszeit beginnt mit Bekanntwerden des Problems bei der ATD.

ATD GmbH

Linnéstraße 5 | 38106 Braunschweig

Telefon +49 531 238 24-0

www.atd-systemhaus.de

Enthaltene Leistungen Paket Plus

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

Einmalige Erstellung eines Voll-Backups

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

Backup

Über die Sicherung der Dateien 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.

Datenvolumen

Das Datenvolumen der Sicherung inkludiert insgesamt 100 Gigabyte (GB). Zusätzlicher Speicherbedarf wird mit dem in der Preisliste enthaltenen Angaben berechnet. Sollte der Speicherbedarf durch die inkrementellen Backups zunehmen und mehr als 100 GB 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:

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).

Datenvolumen

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