

Backup & Restore

Service Description



BESCHREIBUNG:

TelemaxX Cloud “Backup & Restore” Service Description der TelemaxX Telekommunikation GmbH



Service Beschreibung

| Attribut | Beschreibung |
|-----------------|---|
| Service ID | 3001_1 |
| Service | Backup & Restore |
| SLA-Dokument | <ul style="list-style-type: none"> Service Level Agreement TelemaxX Cloud |
| Serviceklasse | <ul style="list-style-type: none"> Backup & Restore Platin: Sämtliche Sicherungen werden zusätzlich georedundant an einem zweiten Cloud-Standort gesichert. Die VM wird einmal täglich gesichert. Aufbewahrung: 24 Monate. Wiederherstellpunkte: Täglicher Sicherungspunkt der letzten 28 Tage, wöchentlicher Vollsicherungspunkt der letzten 4 Wochen, monatlicher Vollsicherungspunkt der letzten 12 Monate und ein jährlicher Vollsicherungspunkt. Backup & Restore Gold: Die VM wird einmal täglich gesichert. Aufbewahrung: 24 Monate. Wiederherstellpunkte: Täglicher Sicherungspunkt der letzten 28 Tage, wöchentlicher Vollsicherungspunkt der letzten 4 Wochen, monatlicher Vollsicherungspunkt der letzten 12 Monate und ein jährlicher Vollsicherungspunkt. Backup & Restore Silber: Die VM wird einmal täglich gesichert. Aufbewahrung: 12 Monat. Wiederherstellpunkte: Täglicher Sicherungspunkt der letzten 14 Tage, wöchentlicher Vollsicherungspunkt der letzten 4 Wochen. Backup & Restore Bronze: Die VM wird einmal täglich gesichert. Aufbewahrung: 4 Wochen. Wiederherstellpunkte: Täglicher Sicherungspunkt der letzten 7 Tage, wöchentlicher Vollsicherungspunkt der letzten 4 Wochen. „No Backup“ Die VM unterliegt keinem Backup-Plan und wird nicht gesichert. Im Falle z.B. von Datenlöschung, einer Fehlkonfiguration, korruptem OS oder Filesystem, doppelten Hardware-Defekts oder Disaster-Falls kann die VM nicht wiedergestellt werden. (siehe auch Service Description Compute Engine) |
| Preise | <ul style="list-style-type: none"> Preisliste TelemaxX Cloud |
| Restorezeit | <ul style="list-style-type: none"> Platin: Innerhalb von einem Arbeitstag Gold: Innerhalb von zwei Arbeitstagen Silber: Sobald als möglich Bronze: Sobald als möglich |
| Zusammenfassung | Der „Backup & Restore“ Service ist eine Infrastructure-as-a-Service Komponente (IaaS) der TelemaxX Cloud Plattform zur Sicherung & Wiederherstellung von Compute Engines. |

| | |
|------------------------------------|---|
| Ort der Leistungserbringung | <ul style="list-style-type: none"> ▪ TelemaxX Rechenzentren |
| Leistungsumfang | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einrichtung des imagebasierten Backups zur zugeordneten VM über das „TelemaxX – Cloud Service Portal“ durch den Kunden ▪ Durchführung des imagebasierten Backups zur zugeordneten VM ▪ Restore von gesicherten Daten nach Kundenanforderung via Service Request ▪ Änderung der Backup-Policy nach Kundenanforderung über das „TelemaxX – Cloud Service Portal“ durch den Kunden ▪ Löschung der Backup-Policy nach Kundenanforderung über das „TelemaxX – Cloud Service Portal“ durch den Kunden ▪ Generelle Rücksicherungstests zur Kontrolle der Funktionalität der Backupumgebung ▪ Nach der Löschung einer zu einem Backup verknüpften VM werden die gesicherten Daten 14 Tage durch TelemaxX aufbewahrt und anschließend endgültig gelöscht ▪ Betrieb der Backupplattform ▪ Störungsbearbeitung der Backupplattform ▪ Koordination der Reparatur der erforderlichen Hardware im Fehlerfall ▪ Performancemanagement der Backupplattform ▪ Kapazitäts-/ Ressourcenmanagement der Backupplattform ▪ Monitoring betriebsrelevanter Parameter der Backupplattform ▪ Aktualisieren der Backupplattform nach Herstellerempfehlung, Updates mandatory ▪ Unterstützte Restorearten: <ul style="list-style-type: none"> ○ I.A: RestorePoint-VM zurücksetzen Eine VM basierend auf einem RestorePoint wieder zurückgesetzt bereitstellen. ○ I.B: RestorePoint-VM zurücksetzen plus zusätzlich letzten Disk-Stand Eine VM basierend auf einem RestorePoint wieder zurückgesetzt und die Disks des letzten Zustands als zusätzliche Disks bereitstellen. ○ II: RestorePoint-VM als neue VM Neue, lauffähige u. administrierbare VM (inkl. Aktivem Backup-Plan) basierend auf einem RestorePoint einer VM bereitstellen. ○ III: RestorePoint-Disk Bereitstellung Einer laufenden VM eine ausgewählte Disk(s) basierend auf einem RestorePoint einer(/dieser) VM als zusätzliche Laufwerke bereitstellen. |
| Leistungsabgrenzung | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Keine Unterstützung von Langzeitarchivierung über diesen Service ▪ Keine Consultingleistungen zur Erstellung eines kundenspezifischen Backup Konzeptes |

| | |
|----------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Keine Unterstützung von Application-Aware-Backup (Anwendungsbackup) über diesen Service ▪ Keine Unterstützung von Single-Item-Recovery (Wiederherstellung auf Dateiebene) über diesen Service ▪ Nicht unterstützte Restorearten: <ul style="list-style-type: none"> ○ File Restore Wiederherstellen einzelner Daten (Ordner/Dateien/...) aus einem RestorePoint einer VM und Bereitstellung am originalen Herkunftsort der laufenden VM ○ File Extract Extrakt einzelner Daten (Ordner/Dateien/...) aus einem RestorePoint einer VM und Übergabe der Daten an Kunde/Besteller über alternatives Medium oder Bereitstellung an einem Ablageort der laufenden VM. ○ RestorePoint-Disk Restore Einer laufenden VM basierend auf einem RestorePoint dieser VM eine ausgewählte Disk auf den früheren Zustand zurückgesetzt werden. |
| Ausschlusskriterien | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Backups werden gemäß Aufbewahrungs-/Retentionpolicys entsprechend gelöscht und stehen nicht mehr zur Verfügung |
| Leistungsparameter | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Backup & Restore Fee ▪ Backup Storage |