

# 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"> <li>Service Level Agreement TelemaxX Cloud</li> </ul>
Serviceklasse	<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Backup &amp; Restore Platin:</b>            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.         </li> <li> <b>Backup &amp; Restore Gold:</b>            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.         </li> <li> <b>Backup &amp; Restore Silber:</b>            Die VM wird einmal täglich gesichert. Aufbewahrung: 12 Monate.            Wiederherstellpunkte: Täglicher Sicherungspunkt der letzten 14 Tage, wöchentlicher Vollsicherungspunkt der letzten 4 Wochen, monatlicher Vollsicherungspunkt der letzten 12 Monate.         </li> <li> <b>Backup &amp; Restore Bronze:</b>            Die VM wird einmal täglich gesichert. Aufbewahrung: 4 Wochen.            Wiederherstellpunkte: Täglicher Sicherungspunkt der letzten 7 Tage, wöchentlicher Vollsicherungspunkt der letzten 4 Wochen.         </li> <li> <b>Backup &amp; Restore Lite:</b>            Die VM wird einmal täglich gesichert. Aufbewahrung: 1 Woche.            Wiederherstellpunkte: Täglicher Sicherungspunkt der letzten 7 Tage.         </li> <li> <b>„No Backup“:</b>            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)         </li> </ul>
Preise	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preisliste TelemaxX Cloud</li> </ul>
Restorezeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Platin: Innerhalb von einem Arbeitstag</li> <li>Gold: Innerhalb von zwei Arbeitstagen</li> <li>Silber: Sobald als möglich</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bronze: Sobald als möglich</li> <li>▪ Lite: Sobald als möglich</li> </ul>
<b>Zusammenfassung</b>	<p>Der „Backup &amp; Restore“ Service ist eine Infrastructure-as-a-Service Komponente (IaaS) der TelemaxX Cloud Plattform zur Sicherung &amp; Wiederherstellung von Compute Engines.</p>
<b>Ort der Leistungserbringung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ TelemaxX Rechenzentren</li> </ul>
<b>Leistungsumfang</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Einrichtung des imagebasierten Backups zur zugeordneten VM über das „TelemaxX – Cloud Service Portal“ durch den Kunden</li> <li>▪ Durchführung des imagebasierten Backups zur zugeordneten VM</li> <li>▪ Restore von gesicherten Daten nach Kundenanforderung via Service Request</li> <li>▪ Änderung der Backup-Policy nach Kundenanforderung über das „TelemaxX – Cloud Service Portal“ durch den Kunden</li> <li>▪ Löschung der Backup-Policy nach Kundenanforderung über das „TelemaxX – Cloud Service Portal“ durch den Kunden</li> <li>▪ Generelle Rücksicherungstests zur Kontrolle der Funktionalität der Backupumgebung</li> <li>▪ Nach der Löschung einer zu einem Backup verknüpften VM werden die gesicherten Daten 14 Tage durch TelemaxX aufbewahrt und anschließend endgültig gelöscht</li> <li>▪ Betrieb der Backupplattform</li> <li>▪ Störungsbearbeitung der Backupplattform</li> <li>▪ Koordination der Reparatur der erforderlichen Hardware im Fehlerfall</li> <li>▪ Performancemanagement der Backupplattform</li> <li>▪ Kapazitäts-/ Ressourcenmanagement der Backupplattform</li> <li>▪ Monitoring betriebsrelevanter Parameter der Backupplattform</li> <li>▪ Aktualisieren der Backupplattform nach Herstellerempfehlung, Updates mandatory</li> <li>▪ Unterstützte Restorearten:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ I.A: RestorePoint-VM zurücksetzen Eine VM basierend auf einem RestorePoint wieder zurückgesetzt bereitstellen.</li> <li>○ 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.</li> <li>○ II: RestorePoint-VM als neue VM Neue, lauffähige u. administrierbare VM (inkl. Aktivem Backup-Plan) basierend auf einem RestorePoint einer VM bereitstellen.</li> <li>○ III: RestorePoint-Disk Bereitstellung</li> </ul> </li> </ul>

	<p>Einer laufenden VM eine ausgewählte Disk(s) basierend auf einem RestorePoint einer(/dieser) VM als zusätzliche Laufwerke bereitstellen.</p>
<p><b>Leistungs-abgrenzung</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Keine Unterstützung von Langzeitarchivierung über diesen Service</li> <li>▪ Keine Consultingleistungen zur Erstellung eines kundenspezifischen Backup Konzeptes</li> <li>▪ Keine Unterstützung von Application-Aware-Backup (Anwendungsbackup) über diesen Service</li> <li>▪ Keine Unterstützung von Single-Item-Recovery (Wiederherstellung auf Dateiebene) über diesen Service</li> <li>▪ Nicht unterstützte Restorearten:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ File Restore Wiederherstellen einzelner Daten (Ordner/Dateien/...) aus einem RestorePoint einer VM und Bereitstellung am originalen Herkunftsort der laufenden VM</li> <li>○ 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.</li> <li>○ RestorePoint-Disk Restore Einer laufenden VM basierend auf einem RestorePoint dieser VM eine ausgewählte Disk auf den früheren Zustand zurückgesetzt werden.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Ausschluss-kriterien</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Backups werden gemäß Aufbewahrungs-/Retentionpolicys entsprechend gelöscht und stehen nicht mehr zur Verfügung</li> </ul>
<p><b>Leistungs-parameter</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Backup &amp; Restore Fee</li> <li>▪ Backup Storage</li> </ul>