

Veeam Cloud Backup - Leistungsbeschreibung

1 Produktbeschreibung

Mit Thomas-Krenn Veeam® Cloud Backup erhalten Kunden die Möglichkeit, die Veeam Backup and Replication Software entweder direkt auf virtuellen Servern einzusetzen oder lokale Veeam® Sicherungen von virtuellen Maschinen auf Basis der Veeam® Cloud Connect (VCC) Technologie offsite in das exone.Cloud Rechenzentrum mit Serverstandort in Deutschland zu replizieren.

Voraussetzung ist eine kundenseitige Installation der Veeam® Backup & Replication Software der Version V8 oder höher. Diese Software ist nicht Bestandteil des Veeam-Cloud-Backup-Produkts und ist durch den Kunden vor Nutzung des Veeam® Cloud Backup gesondert zu erwerben und lokal zu installieren.

2 Leistungsspektrum

2.1. Standardleistungen

Der Veeam® Cloud Backup Dienst wird für folgende Nutzungsarten zur Verfügung gestellt: Online-Replizierung von lokalen, mit Veeam®B&R gesicherten virtuellen Servern. Die Preise für die Pakete entnehmen Sie bitte der aktuellen Preisliste der Thomas-Krenn.AG bzw. den diesbezüglichen Angaben in unserem Webshop.

Die Basis für die vom Kunden zu sichernde Datenmenge bildet die in den Replika-Jobs festgelegte unkomprimierte Datenmenge. Das zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung tatsächlich genutzte Datenvolumen bildet dagegen die Grundlage für die Abrechnung gegenüber dem Kunden.

2.2. Speicherplatz

Für die Speicherung der Veeam®Cloud Connect Backup Daten stellt die Thomas-Krenn.AG dem Kunden auf dem zentralen Online Backup System ein Speichervolumen entsprechend der vom Kunden gebuchten Datenmenge bereit.

Es können gegenwärtig Datenvolumina in Größenordnungen von 100 GB oder 1000 GB vom Kunden gebucht werden. Bestehende Veeam® Backup Repositories können im laufenden Betrieb dynamisch erweitert werden.

Nach Vertragsende löscht die Thomas-Krenn.AG die auf den Speichersystemen gespeicherten Daten. Der Kunde wird die Daten rechtzeitig vor Vertragsende sichern.

2.3. Überwachung von Datenvolumen

Der Kunde hat sicherzustellen, dass ausreichend Datenvolumen für die zu sichernden Daten vorhanden ist. Er erweitert oder reduziert das gebuchte Datenvolumen daher gemäß seinen Speicherbedarfs-Anforderungen unter Einbeziehung der Thomas-Krenn.AG, die die entsprechenden administrativen Einstellungen vornimmt.

Für den Fall, dass der Kunde keine bedarfsgerechte Anpassung des Datenvolumens vornimmt, wird die Thomas-Krenn.AG ihn bei einer Speicherplatz-Überschreitung darauf hinweisen und durch Setzung einer angemessenen Frist zur Reduzierung der Datenmenge auffordern. Kommt

der Kunde dieser Aufforderung nicht fristgemäß nach und nutzt er die Backup-Lösung auch weiterhin zur Speicherung von Daten in einer Art und Weise, dass hierbei das vom Kunden gebuchte Speicherplatzvolumen überschritten wird, ist die Thomas-Krenn.AG dazu berechtigt, das dem Kunden hierfür zugewiesene Datenvolumen einseitig zu erhöhen und an die tatsächliche genutzte Datenmenge des Kunden anzupassen sowie dieses auch in Rechnung zu stellen.

2.4. VCC-Software

Die Nutzung des Veeam®Cloud Connect setzt voraus, dass die Veeam®Backup & Replication Software der Version V8 oder höher installiert ist. Diese Software ist nicht Bestandteil der Veeam®-Cloud Backup Leistungen und muss vom Kunden separat erworben werden. Der Kunde erhält keinen Zugriff auf die VCC Verwaltungsoberfläche. Die Konfiguration und Administration der IT-Ressourcen erfolgt durch die Thomas-Krenn.AG im Auftrag des Kunden.

2.5. Verschlüsselung der Daten

Veeam® bietet eine AES 256-End-to-End-Verschlüsselung an, mit der Backup-Dateien und -Daten an der Quelle (während des Backups), während der Übertragung (in-flight) und während der Speicherung (at-rest) verschlüsselt werden können.

Zur Sicherung des Datenbestandes vor dem unberechtigten Zugriff Dritter wird jede Veeam®-Backup- Datei mit einem zufällig generierten Verschlüsselungs-Key verschlüsselt, der sicher aufbewahrt werden muss. Jeder Backup-Verschlüsselungs-Key verfügt über zwei Passwörter. Beim ersten Passwort handelt es sich um ein vom Administrator generiertes Passwort und beim zweiten um einen öffentlichen Schlüssel, der im Hintergrund vom Veeam® Enterprise Manager verwaltet und an alle Backup-Server vergeben wird. Sollte das Backup-Job-Passwort verloren gehen oder der Administrator das Unternehmen verlassen, kann über das Notfall-/Reaktionssystem im Enterprise Manager noch immer auf die Daten zugegriffen werden, ohne die Sicherheit zu vernachlässigen.

Die Überprüfung der gesicherten Daten auf eine evtl. Verseuchung durch Viren, Trojaner o.ä. kann nicht durch die Thomas-Krenn.AG durchgeführt werden und liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.

2.6. Wiederherstellung der gesicherten Dateien

Eine Wiederherstellung von Daten kann durch die Thomas-Krenn.AG über die VCC Verwaltungsoberfläche im Rahmen der dort vorhandenen Möglichkeiten im Auftrag des Kunden erfolgen. Für eine Rücksicherung kann ein Sicherungskennwort erforderlich sein.

2.7. Zusatzleistungen

Kostenpflichtige Leistungen können der aktuellen Thomas-Krenn.AG-Preisliste bzw. dem Webshop der Thomas-Krenn.AG entnommen werden.

Folgende Leistungen können im Zusammenhang mit dem Produkt Veeam Cloud Backup zusätzlich gebucht werden:

- Übermittlung und Einspielung eines bestehenden Datenbestands auf Datenträger für ein initiales Backup.

3 Weitere Voraussetzungen der Leistungserbringung

Die nachfolgend genannten Voraussetzungen sind Grundlage dafür, dass die Thomas-Krenn.AG die Leistungen gegenüber dem Kunden erbringen kann:

- Aktive Internetverbindung auf Seiten des Kunden
- Registrierung der Kunden im exone.Cloud-Portal; die Registrierung erfolgt durch die Thomas-Krenn.AG
- Kompatibilität der zu sichernden Systeme bzw. Schnittstellen mit den Leistungen der Thomas-Krenn.AG; diese stellt der Kunde sicher.
- Werden Dateien durch einen Virenschanner als Risiko eingestuft, können diese gelöscht zw. Anderweitig isoliert werden, wenn von diesen Daten eine Gefahr für die anderen Nutzer oder Server ausgeht.

4 Abrechnung

Leistungen im Rahmen des Veeam® Cloud Backups werden monatlich abgerechnet.

5 Sonstiges

Die Thomas-Krenn.AG ist jederzeit berechtigt, diese Leistungsbeschreibung von Zeit zu Zeit zu aktualisieren bzw. zu ändern.