

Leistungsbeschreibung Cloud Backup Management

Was wird unter Cloud Backup verstanden?

Von Cloud Backup (auch Cloud Computer Backup genannt) spricht man, wenn Sie eine Kopie Ihrer Dateien, Anwendungen, virtuellen Maschinen oder Server erstellen – und diese Kopie (das Backup) sicher in einem entfernt liegenden Netzwerk von Computing-Ressourcen speichern, auf welches Sie über das Internet zugreifen können. Der Begriff „Die Cloud“ bezieht sich auf dieses Netzwerk der miteinander verbundenen Computer-Ressourcen.

Allgemeines

Das Cloud Backup der Systempartner Computervertriebs GmbH sorgt für maximale Datensicherheit. Mit nur einer Anwendung können Daten von Desktop, Laptop, Mac und Server gesichert werden. Alle Daten werden verschlüsselt in das ISO-zertifizierte Rechenzentrum in Frankfurt/Main übertragen und dort redundant auf verteilten Cloud-Storage-Systemen gespeichert. Dafür verwendet die Systempartner Computervertriebs GmbH die preisgekrönte Software von Acronis.

Alarmierungsart bei Fehlern:

Eine Alarmierung erfolgt aus dem IT-Management-System der Systempartner Computervertriebs GmbH per E-Mail an wählbare Empfänger des Kunden. Die Alarmierung erfolgt direkt nach der Feststellung des Problems. Der Kunde kann die Systempartner Computervertriebs GmbH mit der Durchführung der Fehlerlösungsmaßnahme beauftragen. Dies wird gesondert berechnet. Existiert ein Desktop-, oder Server-Management-Vertrag Plus oder Premium erfolgt die Fehlerbehebung kostenfrei.

Automatisierte Backup-Prozesse

Das Cloud Backup der Systempartner Computervertriebs GmbH ist eine unkomplizierte Lösung, die Daten von Servern, Desktops oder Laptops zu sichern. Dabei ist es irrelevant, welches Betriebssystem verwendet wird: Das Cloud Backup der Systempartner Computervertriebs GmbH funktioniert sowohl unter Microsoft Windows als auch unter macOS und Linux. Die Backups werden vollkommen automatisiert angefertigt. Ob Backups beispielsweise täglich oder wöchentlich gemacht werden, ist den individuellen Präferenzen überlassen. Notwendig ist lediglich eine funktionierende Internetverbindung.

Sichere Anwendung

Alle Backup-Prozesse werden über die zentrale Verwaltungsplattform gesteuert. Selbstverständlich ist der Zugriff auch über eine Webschnittstelle in einer abgesicherten Umgebung möglich. Die Kommunikationskanäle sind mit 2048-Bit-SSL verschlüsselt, Backup- und Restorevorgänge sowie Datenspeicher mittels AES-256. Sämtliche Daten werden ausschließlich in Deutschland auf redundanten Cloud-Storage-Systemen gespeichert, die den hohen Anforderungen des deutschen Datenschutzes entsprechen. Sollte ein Backup-Vorgang fehlschlagen (z. B. aufgrund instabiler Internetverbindung), werden Anwender durch das bewährte 24/7-Monitoring umgehend informiert.

Wartungsfenster

Zur Sicherstellung der Verfügbarkeit aller bereitgestellten Leistungen, sind regelmäßige Wartungsfenster notwendig. Während dieser Wartungsfenster werden wiederkehrende, geplante und ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen durch die Systempartner Computervertriebs GmbH und dessen Zulieferern durchgeführt. Die daraus resultierenden möglichen Beeinträchtigungen werden nicht als Ausfallzeiten gewertet.

Die Systempartner Computervertriebs GmbH kündigt dem Kunden planbare Arbeiten, die die bereitgestellte Leistung beeinflussen mindestens drei Werktage im Voraus an. Planbare Arbeiten werden in der Regel zwischen 00:00 Uhr und 06:00 Uhr durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden.

Auswahl der Daten

Die Auswahl der Backup-Daten wird ausschließlich durch den Kunden getroffen, die Übertragung und Sicherung der Backup-Daten erfolgt ausschließlich im Auftrag des Kunden.

Fehlerbehebung

Leistungen werden von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr erbracht, ausgenommen sind bundesweit geltende Feiertage. Eine Störungsannahme erfolgt darüber hinaus Montag bis Freitag von 7:00 Uhr bis 19:00 Uhr. Änderungen des konfigurierten Standards sind grundsätzlich nicht enthalten und werden gesondert angeboten.

Eine Fehlerbehebung findet statt, wenn die vertragsmäßige Nutzung des Service nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt ist. Das heißt, dass der Fehler u. a. schwerwiegenden Einfluss auf die Abwicklung der Geschäftsprozesse oder auf die Sicherheit hat. Das sind vor allem Fehler, die eine weitere Verarbeitung ausschließen. Funktionsbezogene Beispiele sind Systemstillstand ohne Wiederanlauf, Datenverlust, Datenzerstörung und falsche Ergebnisse bei zeitkritischer Massenverarbeitung von Daten, gravierende Unterschreitung von vereinbarten Leistungsdaten des Systems (z. B.: Performance, Antwortzeiten).

Kosten und Abrechnung

Gemäß der aktuellen Preisliste wird pro angefangenem Gigabyte abgerechnet. Die Anzahl der zu sichernden Endgeräte ist vom Kunden frei wählbar.

Existiert ein Desktop-, oder Server-Management-Vertrag Plus oder Premium ist die Einrichtung und Anpassung der Sicherungsaufträge kostenfrei. Ohne entsprechenden Vertrag wird gemäß des jeweils aktuellen Stundensatzes abgerechnet.

Sonstiges

Es gelten die Besonderen Geschäftsbedingungen für Managed Services und die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung in Ihrer je aktuellen Fassung. Sie finden die entsprechenden Unterlagen auf der Webseite: www.systempartner-computervertriebs-gmbh.de/rechtliches