

# **Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement über die Nutzung von Online Backup**

## **1 Geltungsbereich**

Die SLA und Leistungsbeschreibung sind ergänzende Bestimmungen zur Gewährleistung und Haftung der TelemaxX.

## **2 Leistungsbeschreibung**

### **2.1 Online-Backup-Systemvarianten**

#### 2.1.1 Datensicherungs-Software

TelemaxX stellt dem Kunden eine vom Kunden lokal zu installierende Datensicherungs-Software (auch Software-Client genannt) als Download auf dem TelemaxX-Webportal zur Verfügung.

#### 2.1.2 Appliance

TelemaxX stellt dem Kunden eine für den Backup Service geeignete Appliance (Hardware inkl. Betriebssystem mit Vorinstallation) bereit. Es besteht auch die Möglichkeit eine „gemanagte“ Appliance projektspezifisch von TelemaxX zu erhalten. TelemaxX erstellt hierzu ein separates Angebot. Bei „gemanagter“ Appliance ist TelemaxX für Softwareupdates auf der Appliance verantwortlich.

### **2.2 Leistungsmerkmale Online Backup**

2.2.1 Online Backup bietet die Möglichkeit Kundendaten online und mit maximaler Datensicherheit (bis zu 256Bit AES Verschlüsselung) zu sichern.

2.2.2 Eine Software-Installation auf den Kundensystemen ist möglich, jedoch nicht zwingend erforderlich. Alternativ kann eine Appliance bereitgestellt und als Servicebaustein ins Kundennetz integriert werden.

2.2.3 Der Backup Service analysiert, komprimiert und verschlüsselt die Daten und überträgt diese in das Rechenzentrum.

2.2.4 Die in das Rechenzentrum übertragene Datenmenge wird durch eine Deduplizierung auf Block- und Fileebene effizient reduziert.

2.2.5 Der Backup Service ermöglicht über ein einfach zu bedienendes grafisches User Interface (GUI) die Konfiguration und die Überwachung der vom Kunden bestimmten Regeln der Sicherungsroutinen. Der Kunde kann in Eigenverantwortung mit Hilfe der Datensicherungssoftware sowohl die zu sichernden als auch die wiederherzustellenden Dateien bestimmen.

2.2.6 Das Online-Backup-System unterstützt die Betriebssysteme Windows, Linux oder Mac Os.

2.2.7 Die vorgehaltene Sicherungskapazität steht im Rechenzentrum in einem Block zur Verfügung.

- 2.2.8 Eine gestartete Sicherung wird nicht unterbrochen, wenn die gebuchte Kapazität überschritten wird. Sollte die gebuchte Kapazität nicht ausreichen, sind weitere Sicherungen erst nach Kapazitätserhöhung möglich.
- 2.2.9 Ein Reporting über die tatsächlich genutzte Kapazität des Kunden ist möglich.
- 2.2.10 Nach einem ersten Voll-Backup werden nur noch die geänderten Daten gesichert.
- 2.2.11 Unter einem Account versteht sich die Bereitstellung der Kapazität im Rechenzentrum. Gleichwohl können über einen Account auch mehrere Systeme gesichert werden.
- 2.2.12 Die Abrechnung erfolgt je GB der tatsächlich genutzten Speicherkapazität oder nach Staffelpreisen für bestimmte Kontingente.
- 2.2.13 Auf Wunsch können auch dedizierte Kundensysteme zur Sicherung angeboten und bereitgestellt werden.
- 2.2.14 Eine schnelle unabhängige Daten-Wiederherstellung kritischer Daten kann bei Einsatz einer Appliance durch wahlfreien lokalen Datencache erfolgen.
- 2.2.15 Mit der Appliance ist der Service ohne Eingriff ins Kundensystem möglich („Agenten-los“).
- 2.2.16 Die Aktualisierung der Backup-Server (Hardware-Refresh und Softwareupdate), sowie der Software-Client (Auto-Update Software) erfolgt in der Regel automatisch.

### **2.3 Kundenseitige Voraussetzung zur Nutzung des Dienstes**

- 2.3.1 Voraussetzung zur Gewährleistung eines ordnungsgemäßen Betriebes des Online-Backup-Systems ist ein TelemaxX Internet-Anschluss. Bei der Verwendung eines vergleichbaren Internet-Anschlusses eines anderen Providers, übernimmt TelemaxX keine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit bei der Übermittlung der zu sichernden Daten.
- 2.3.2 Damit der Software-Client betrieben werden kann, muss er eine Sitzung mit dem Datensicherungssystem auf dem Port 4401 TCP aufbauen. Wenn eine Firewall installiert ist, muss der Zugang zu Port 4401 TCP gewährt werden. Zusätzlich zum Port 4401 muss der Port 4403 (TCP und UDP) genehmigt werden.

Port	Beschreibung
4401 TCP	DS-Client > DS-System
4403 TCP/UDP	DS-User <> DS Client

- 2.3.3 Für die Aktualisierung der Datensicherungs-Software ist die Mitwirkung des Kunden erforderlich. Die notwendigen Voraussetzungen und Mitwirkungsleistungen zum Update ergeben sich aus dem aktuellen Benutzerhandbuch, welches als Download auf dem TelemaxX-Webportal zur Verfügung steht.

### **3 Serviceleistungen**

TelemaxX bietet dem Kunden für die Leistung Online Backup folgenden Service an:

- Bearbeitung von Störungsmeldungen
- Behebung von Störungen

### **4 Entstörung**

Die TelemaxX beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

Voraussetzung ist, dass der Kunde sämtlichen Mitwirkungspflichten aus schriftlichen Individualvereinbarungen, den besonderen Bedingungen der TelemaxX für bestimmte Leistungen, den Leistungsbeschreibungen und Service Level Agreements (SLA) der TelemaxX für bestimmte Produkte und den AGB der TelemaxX nachkommt.

### **5 Störungsdefinition**

Eine Störung liegt vor, wenn ein Dienst durch Überwachungseinrichtungen als fehlerhaft oder nicht verfügbar erkannt wird oder wenn der Kunde eine Störung meldet (Störungsbeginn). TelemaxX wird alle angemessenen Maßnahmen einleiten, um aufgetretene Störungen so schnell wie möglich zu beheben. TelemaxX kann sich zur Störungsbeseitigung auch Dritter bedienen.

### **6 Störungsannahme**

TelemaxX unterhält für den Backup-Service die folgende telefonische Hotline-Nummer 0700 8353 6299 (0700-TELEMAXX) unter welcher der Kunde Störungen unverzüglich in der Servicezeit

Mo-Fr 8:00 Uhr – 18.00 Uhr  
(exklusive Feiertage des Bundeslandes Baden-Württemberg und Bayern)

unter Angabe des Zeitpunktes des Störungsauftrittes, der TelemaxX Servicenummer und ggf. der Auswirkung der Störung zu melden hat.

### **7 Reaktionszeit**

Die maximale Reaktionszeit beträgt eine Stunde ab Eingang der ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden. Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und der Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung.

### **8 Rückmeldung**

Die TelemaxX informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per Fax, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Ruf- oder Faxnummer angegeben hat. TelemaxX bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren. TelemaxX hat die Störung behoben, wenn die vollständige Wiederherstellung des Dienstes und die Meldung über die Behebung der Störung beim Kunden erfolgt sind.

## **9 Verfügbarkeit**

Die Verfügbarkeit der Daten zur Wiederherstellung beträgt täglich 24 h an 365 Tagen pro Jahr am Übergabe-Punkt Ausgang Rechenzentrum. Ausgenommen sind Zeiten

- aufgrund höherer Gewalt,
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster oder Notfallwartung
- aufgrund von Ereignissen oder Ursachen, die TelemaxX nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Verkabelung)
- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen oder
- und Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die nicht durch TelemaxX zu vertreten sind.
- Und Zeitverzögerungen, welche dadurch entstehen dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig erfüllt.

Die jeweilige Nichtverfügbarkeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der Wiederherstellung der Verfügbarkeit.

## **10 Geplante Betriebsunterbrechungen; Wartungsfenster; Notfallwartung**

Die Unterbrechungszeiten bei geplanten Betriebsunterbrechungen zählen nicht als „nicht verfügbare Zeit“ im Sinne der Ziffer 3.6.

Während folgender Wartungsfenster steht der Online Backup nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung:

- an jedem ersten Mittwoch im Monat von 14 – 17 Uhr
- an den restlichen Mittwochen von 14 – 15.30 Uhr.

Die Notfallwartung dient als vorbeugende Maßnahmen zur Störungsvermeidung und TelemaxX informiert den Kunden unverzüglich, sofern eine für den Kunden zu erbringende Leistung davon betroffen ist und stimmt gegebenenfalls die Aktivitäten einvernehmlich ab.

## **11 Zusätzliche Leistungen**

Die TelemaxX erbringt jeweils nach Vereinbarung und, soweit nicht bereits im Standardleistungsumfang enthalten, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten ggf. gegen gesondertes Entgelt und gesonderter Angebotserstellung, insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

- gemanagte Appliance
- Mitarbeiterschulungen, remote oder vor Ort
- Einrichten bzw. Konfiguration des Backups
- Technische Beratung
- Erstellung von Empfehlungen zur Performanceoptimierung

## **12 Verhältnis der SLA- zu Drittleistungen**

Die vorgenannten Service- und Leistungsparameter gelten für TelemaxX eigene Hardware und Infrastruktur. Sofern im Rahmen der Leistungserbringung auch auf Dienste Dritter zurückgegriffen wird, gelten vorrangig die dort vereinbarten Service- und Leistungsparameter.