

# Betingelser for backup

Revideret den 29-07-2010

Version 3.0

Indholdsfortegnelse

1.	Indledende bestemmelser .....	2
2.	Ansvar og opetid.....	2
3.	Datatransmission.....	2
4.	Genetablering .....	2
5.	Afregning af dataforbrug.....	3
6.	Support og konsulentbistand .....	3
7.	Backup-politik .....	3

## 1. Indledende bestemmelser

Dette dokument specificerer betingelserne for brug af Netgroups backup-løsninger. Alle afvigelser fra indeværende dokument samt Netgroups Generelle Handelsbetingelser skal klart fremgå af kundens Købsaftale.

Følgende forudsætninger skal være opfyldt forud for levering af backup (inkl. remote backup) fra Netgroup.

Kundens server(e) skal være installeret med IBM Tivoli Storage Manager (TSM) klienter. Med mindre at Netgroup har driftsansvar for backup og restore, vil TSM klienten fremsendes elektronisk og er konfigureret således, at installationen på de enkelte servere er relativ simpel og overvejende drejer sig om, at udvælge filer og foldere som der ønskes backup af. Som oftest er der kun behov for Netgroups assistance ved skræddersyede løsninger.

Såfremt Kundens servere ikke befinder sig i Netgroups datacentre skal Kunden etablere en netværksadgang via en fast forbindelse eller via Internettet. Denne forbindelse samt adgang til de aktuelle servere skal være tilgængelig på ethvert tidspunkt hvor Kunden ønsker backup eller genetablering (restore) af data. Netværksadgangen skal være baseret på TCP/IP protokollen.

Kunden bør inden løsningen etableres forholde sig til, om den benyttede internetforbindelse kan overføre backup og en eventuel genetablering (restore) indenfor en acceptabel tidsramme. Dette er som regel afhængigt af båndbredden i forhold til den forventede datamængde der ønskes overført.

## 2. Ansvar og opetid

Såfremt Netgroup ikke har driftsansvar for Kundens backupløsning har Netgroup udelukkende ansvar for, at backupløsningen samt den underliggende infrastruktur fungerer som beskrevet i indeværende dokument. Et eventuelt driftsansvar af backup skal klart fremgå af Kundens Købsaftale.

Kundens modtager automatisk daglige statusmails der viser om der har været fejl ved den seneste backup-kørsel. Det er i den forbindelse Kundens ansvar, at gøre Netgroup opmærksom på eventuelle uregelmæssigheder der skyldes Netgroups systemer. Det er ligeledes Kundens ansvar, at teste genetablering af sin backup med jævne mellemrum. Såvel backup som restore kan kun ske fra/til servere hvorpå der er installeret de nødvendige TSM klienter.

Brugernavne og krypteret passwords vil udleveres efter opsætning af backup-løsningen og Kunden er ansvarlig for opbevaring af disse informationer. En backup kan på ingen måde genetableres uden brugernavne og passwords og Netgroup har ingen mulighed for bryde denne sikring.

Netgroups garanterede opetider på backup og restore fremgår af Netgroups Service Level Agreement.

## 3. Datatransmission

Datatransmission mellem Kundens servere og Netgroup foregår krypteret og komprimeret via IBM Tivoli Storage Manager klienten.. Data krypteres og komprimeres lokalt på Kundens server.

## 4. Genetablering

Ønskes eller kræves tidsbesparelser ved genetablering af store datamængder kan dette foregå lokalt i Netgroups datacentre. Såfremt Kunden via sin aftale ikke har adgang til Netgroups datacentre vil dette ske via ledsaget adgang med en autoriseret Netgroup medarbejder. Denne service skal tilkøbes og skal fremgå tydeligt af Købsaftalen.

## 5. Afregning af dataforbrug

Kunden afregner dataforbrug efter den aftalte pris per gigabyte der tydeligt skal fremgå af Kundens købsaftale. Forbruget opgøres efter hvor mange gigabyte Kunden benytter på Netgroups bånd- og storagesystemer. Kunden vil løbende kunne se dataforbruget via de daglige statusrapporter.

## 6. Support og konsulentbistand

Support udenfor normal arbejdstid som ikke skyldes fejl eller mangler i Netgroups systemer eller infrastruktur skal være dækket af separat supportaftale og denne ydelse skal klart fremgå af Købsaftalen.

Hjælp til installation af TSM klienter, ændring af backup-politik, genetablering af data, analysering af statusrapporter etc. faktureres til gældende timepriser med mindre, at andet klart fremgår af Købsaftalen.

## 7. Backup-politik

Backup foretages ifølge den aftalte backup-politik som skal fremgå af Købsaftalen. Som udgangspunkt tages der fuld backup af alle data ved opstart og herefter tages daglig backup af ændringer (incremental backup). For databaser tages desuden fuld backup én gang om ugen. Tidspunktet for den daglige backup er som standard 00:30, men kan aftales nærmere i kundens Købsaftale.

Som udgangspunkt kan der vælges mellem tre standard backup-politikker:

Basis	Standard	Udvidet
<p>Generelt gemmes filer i 1 version i 14 dage.</p> <p>Slettes en fil lokalt på serveren vil den således altid kunne genskabes såfremt der ikke er gået mere end 14 dage fra filen blev slettet.</p>	<p>Generelt gemmes filer i de seneste 3 versioner.</p> <p>Slettes en fil vil den indenfor 90 dage kunne genskabes i seneste 3 versioner.</p> <p>Seneste version gemmes i 365 dage.</p> <p>Slettes en fil lokalt på serveren vil den således altid kunne genskabes i seneste 3 versioner såfremt der ikke er gået mere end 90 dage fra filen blev slettet. Seneste version kan genskabes hvis der ikke er gået mere end 365 dage fra filen er slettet.</p>	<p>Generelt gemmes filer i de seneste 10 versioner.</p> <p>Slettes en fil vil den indenfor 90 dage kunne genskabes i seneste 5 versioner.</p> <p>Seneste version gemmes i 365 dage.</p> <p>Slettes en fil lokalt på serveren vil den således altid kunne genskabes i seneste 5 versioner såfremt der ikke er gået mere end 90 dage fra filen blev slettet. Seneste version kan genskabes hvis der ikke er gået mere end 365 dage fra filen er slettet.</p>