

Leistungsbeschreibung Team-IT Cloud Backup

Stand: 12/2024

1. Produktbeschreibung

Die TeamCom Goch GmbH (im folgendem TeamCom genannt) überlässt dem Kunden mit Team-IT Cloud Backup ein Datensicherungssystem über das Internet. Mit Team-IT Cloud Backup ermöglicht die TeamCom dem Kunden und den von ihm dazu autorisierten Nutzern die Sicherung der in ihren Systemen vorhandenen Daten auf einer von der TeamCom betriebenen Backup- Plattform. Im Rahmen dieses Vertrages können ein oder mehrere Geräte (Windows Endpunkte oder Server) für die Nutzung von Team-IT Cloud Backup konfiguriert und die hierfür jeweils erforderlichen Zugangsberechtigungen und Softwarepakete abgerufen werden.

2. Leistungselemente

2.1 Standardleistungen

Die Team-IT Cloud Backup wird für die folgenden Anwendungsbereiche erbracht (sofern konfiguriert):

- Backup für Windows-Endpunkte,
- Backup für windows- oder linuxbasierte Serversysteme
- Satelliten-Backup mit lokaler Zwischenspeicherung der Daten (optional)

Die „zu sichernde Datenmenge“ bezieht sich auf die unkomprimierte Datenmenge, der in den Jobs definierten Daten. Berücksichtigt werden dabei die Gesamtmenge der Daten, die im jeweils aktuellen Backup-Zeitraum gespeichert sind. Der jeweils aktuelle Stand ist damit Grundlage für die Berechnung. Berechnet wird immer die maximal gespeicherte Datenmenge des jeweiligen Monats.

2.2 Sicherungsziele

Das Team-IT Cloud Backup wird immer georedundant bereitgestellt. Georedundanz beschreibt hierbei Sicherungsziele an zwei geografisch getrennten Standorten. Es stehen somit mind. 2 räumlich getrennte Speicherorte zur Verfügung.

2.3 Speicherplatz

Die TeamCom stellt dem Kunden zum Abspeichern seines Backup- Datenvolumens auf ihrer Cloud Backup-Plattform einen Speicherplatz entsprechend des gewählten zu sichernden Datenvolumens bereit:

- Je Endkunde muss ein eigenes Paket gebucht werden, um sicherzustellen, dass die Endkundendaten sauber voneinander getrennt werden
- Unterschieden wird eine Bereitstellung in verschiedenen „Paketen“, die jeweils in Speichergröße und Anzahl der zu sichernden Geräte variieren

Die Speicherung der Backup-Daten des Kunden auf der Cloud Backup-Plattform erfolgt in komprimierter Form. Nach erstem Backup werden die Daten entsprechend auf weitere Speichersysteme repliziert.

2.4 Aufbewahrungsfristen

Da die Berechnungsgrundlage für das Team-IT Cloud-Backup das zu sichernde Datenvolumen ist, sind folgende Einschränkungen festgelegt:

- Die maximale Aufbewahrungsfrist für einen Backup-Job beträgt 365 Tage
- Die maximale Anzahl der Wiederherstellungspunkte (Safesets) ist auf 41 festgelegt

Der Kunde darf eigene Aufbewahrungsfristen definieren, sofern die oben genannten Werte nicht überschritten werden. Im Gegenzug stellt die TeamCom sicher, dass eine entsprechende Speichermenge für die definierte Anzahl an Kopien bereitgestellt wird. Sollte auch diese Konfiguration des Kunden mehr als 41 Safesets erreichen, oder die Datenmenge des gebuchten Pakets überschreiten, wird automatisch eine entsprechende Zubuchung bzw. Mehrabrechnung vorgenommen.

2.5 Überschreitung der gebuchten Kontingente

Überschreite der Kunde das von ihm gebuchte Kontingent, indem er z.B. mehr Daten sichert, als in dem festgelegten Datenvolumen definiert, so werden automatisch im nächsten Monat weitere Pakete hinzugefügt, bis die Datenmenge gedeckt ist. Die Backup-Jobs und Restore-Funktionalitäten bleiben erhalten.

2.6 Softwareüberlassung

Die TeamCom überlässt dem Kunden sowie den von ihm autorisierten Nutzern die für den Zugang und die Nutzung von Team-IT Cloud Backup erforderliche Software kostenfrei per Download zur Verfügung. Die Installation dieser Software auf das Gerät erfolgt durch den Kunden oder durch separate Beauftragung.

2.7 Verschlüsselung der Daten

Mittels der Client-Software wird eine Verschlüsselung des Backup - Datentransfers (AES 128 bit) und der auf der Cloud Backup- Plattform gespeicherten Daten mittels aktuellem Verschlüsselungsstandards (AES 256 bit) sichergestellt.

Bei der Erstellung des Backup-Jobs muss ein Passwort vergeben werden.

Der Nutzer muss sein Verschlüsselungspasswort sicher aufbewahren, da dieses nicht rekonstruiert werden kann. Die TeamCom ist weder in der Lage Backups einzusehen oder dessen Inhalt zu verändern noch das Verschlüsselungspasswort auszulesen.

Eine Überprüfung der Daten auf eine evtl. Virenverseuchung oder ähnliches ist durch den Kunden sicherzustellen und kann nicht durch die TeamCom erfolgen. Virenverseuchte Daten können bei einer späteren Wiederherstellung ggf. andere Clients infizieren.

2.8 Wiederherstellung der gesicherten Dateien

Berechtigte Benutzer können eine Wiederherstellung der auf ihrem Datenkonto gesicherten und verschlüsselten Dateien durchführen. Bei dem Wiederherstellungsvorgang muss sich der Kunde mit dem Passwort des Jobs authentifizieren.

2.9 Ansprechpartner im Fehlerfall

Die TeamCom ist bestrebt, im Fehlerfall dem Kunden bestmögliche Unterstützung zu leisten. Problemanalysen bzw. Hilfestellungen erfolgen nach jeweiligem Aufwand. Die Supportkosten trägt der Kunde.

2.10 Leistungserweiterungen/-änderungen

Die Erweiterung und Änderung von Leistungen erfolgt systemseitig automatisch anhand der vom Kunden beauftragten Leistungspakete mit den oben angegebenen Leistungsparametern. Mögliche Erweiterungen sind die Erhöhung des Speicherplatzes oder die Erweiterung der Safesets.

Änderungen und Erweiterungen können zu einer kurzfristigen Nichtverfügbarkeit des Systems bzw. zu einem Neustart des Systems führen. Diese geplante Ausfallzeit ist von der Verfügbarkeitsberechnung ausgenommen und wird mit Einverständnis des Kunden oder Partners primär in den fest definierten Wartungsfenstern durchgeführt.

2.11 Einmalleistungen

Einmalleistungen können über den TeamCom Support beauftragt werden. Diese Leistungen werden aufwandsbasiert berechnet. Einmalleistungen sind alle Leistungen, die zur Konfigurationsanpassung oder dem Support der Lösung erbracht werden.

2.12 Sichere Datenlöschung

Nach einer Kündigung einzelner oder aller Sicherungsziele kann der Kunde beziehungsweise die autorisierten Nutzer den gespeicherten gesamten Datenbestand der betreffenden Datenkonten noch innerhalb eines Zeitraumes von 14 Tagen abrufen. Nach dieser Frist ist ein Abruf der Daten nicht mehr möglich und die Daten werden von der TeamCom unwiderruflich gelöscht.

Das Löschen der Userdaten erfolgt nach DOD 5220.22- M.

Optional können die Daten der Userlaufwerke auf einem mobilen Datenträger für den Kunden/Partner bereitgestellt werden. Diese Leistung muss vor Beendigung des Vertrages bei der TeamCom beauftragt werden.

Die Bereitstellung der Userdaten wird nach Aufwand verrechnet. Der Datenträger wird über die TeamCom bereitgestellt und zum aktuellen Tagespreis berechnet. Der Datenträger verbleibt nach Zusendung beim Kunden. Zur Verfügung gestellte Hardware, wie z. B. Satelliten müssen an die TeamCom innerhalb von 14 Tagen zurückgegeben werden.

2.13 Betrieben der Server- und System-Komponenten

Server und Systemkomponenten, die zum Betreiben von Team-IT Cloud Backup notwendig sind, werden in einem für den Betrieb angemessenen Verbund betrieben, der auch vorgeschaltete Firewall Systeme umfasst. Die Leistung steht mit einer mittleren Verfügbarkeit von 99,8 % im Jahresdurchschnitt zur Verfügung. Die Internet - Anbindung des Team-IT Cloud Backups erfolgt mit einer angemessenen Übertragungsgeschwindigkeit. Für Betrieb und das System-Management gelten folgende Leistungsmerkmale:

- Betriebszeit täglich 00:00 bis 24:00 Uhr
- Erkennung von Störungen innerhalb des Rechnerverbundes
- Annahme von Störungsmeldungen täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr (per E-Mail): helpdesk@team-it-group.de
- Spiegelung der Daten auf einem geografisch getrennten Speicherort

2.14 Zugangsdaten

Der Kunde bekommt bei Bereitstellung des Services die nötigen Zugangsdaten per E-Mail mitgeteilt, sofern er diese erhalten möchte.

Der Zugang zur Plattform erfolgt über das Internet. Voraussetzung für jeden Zugang ist die Authentifizierung des Kunden bzw. der von ihm zur Nutzung von Team-IT Cloud Backup autorisierten Nutzer mittels Benutzername (in Form einer E-Mailadresse) und eines Passwortes.

Ein Zurücksetzen oder Rekonstruieren des Verschlüsselungspassworts eines Jobs ist bei Verlust nicht möglich!

2.15 Administration und Backup

Die TeamCom kann über das TeamCom Backup Portal weitere Nutzer anlegen und durch verschiedene Nutzerrollen unterschiedliche Rechte festlegen. Zusätzlich kann der Kunde bzw. Administrator Informationen und Warnhinweise per E-Mail erhalten, sofern dies konfiguriert wurde.

3. Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

Für die Team-IT Cloud Backup-Leistungen gelten die folgenden Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten:

- Es besteht eine aktive Internetverbindung mit ausreichender Upload-Bandbreite (hierdurch können weitere Kosten entstehen)
- Ausgehende Verbindungen vom Agent zu den Backup-Systemen (Portale und Vaults)
- Endgerät (Client) mit einem unterstützten Betriebssystem
- Der Kunde hat die für die Einrichtung erforderlichen Daten zur Verfügung zu stellen
- Der Kunde stellt einen kompetenten und entscheidungsbefugten Ansprechpartner zur Verfügung
- Der Kunde akzeptiert die Löschung infizierter Dateien innerhalb der Datenablagen
- Der Kunde trägt die Verantwortung für die Datenqualität der zur Verfügung gestellten Personen- und Organisationsdaten.

Die für die Nutzung von Team-IT Cloud Backup erforderlichen Anschlüsse und Verbindungen, sowie die Hardware und Software (mit Ausnahme des Backup-Software Agents) sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Trifft eine der hier beschriebenen Voraussetzungen nicht zu, ist die TeamCom nicht verpflichtet, den beschriebenen Service mit den vereinbarten Service Leveln zu erbringen.

Diese Mitwirkungspflichten werden vom Kunden grundsätzlich in einer Qualität erbracht, die es der TeamCom erlaubt, ohne Mehraufwand die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen.

4. Preise

Die Preise sind der jeweiligen Auftragsbestätigung bzw. monatlichen Abrechnung der TeamCom Goch GmbH zu entnehmen.

5. Vertragslaufzeit

Der Vertrag beginnt mit Übergabe der Zugangsdaten an den Kunden. Mindestvertragslaufzeit und Kündigungsfristen sind in der Auftragsbestätigung an den Kunden festgelegt. Sollte hier keine Regelung getroffen sein gelten die Angaben laut AGB.

6. Abrechnung

Die Berechnung erfolgt ab Übergabe der Zugangsdaten an den Kunden bzw. der Einrichtung durch die TeamCom (falls beauftragt). Abrechnungszeitraum im Bereich Team-IT Cloud Backup ist monatlich. Angefangene Monate werden als volle Monate berechnet. Die Rechnungsstellung für alle feststehenden Artikel erfolgt im Folgemonat für den vorangegangenen Monat mit der jeweilig maximal genutzten Datenmenge.

6.1 System Management

Das TeamCom-Supportteam betreibt und administriert die Backup-Plattform. Der Support erfolgt zu den benannten Supportzeiten der TeamCom ausgenommen bundeseinheitlicher & regionaler Feiertage.

6.2 Systems Monitoring

Eine kontinuierliche Überwachung der Systemzustände ermöglicht eine Erkennung von Fehlermeldungen und fehlgeschlagenen Sicherungen. TeamCom informiert den Kunden über bestehende Fehler oder sorgt für ein automatisiertes Reporting an den Kunden.

Nicht zum Leistungsumfang der TeamCom, aber zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebs, sind folgende Leistungen durch den Kunden zu erbringen.

7. Sonstige Bestimmungen

Es gelten die AGB der TeamCom Goch GmbH.