

1. Allgemeines

Global Village bietet als ergänzendes Produkt für dedizierte Server nachfolgend beschriebene Produkte zur Datensicherung an. Datensicherungen können wahlweise kundenseitig (Backup Space) oder durch Global Village (managed Backup) erfolgen. Die Nutzung der Backup Produkte ist jeweils nur über den zugehörigen Server möglich.

2. Leistungsumfang

a) Backup Space

Global Village stellt dem Kunden Speicherplatz sowie einen Benutzeraccount auf einem FTP-Server bereit. Der Speicherplatz kann in Blöcken zu je 200 GB gebucht werden.

b) managed Backup

Global Village richtet auf dem Server des Kunden eine tägliche Datensicherung für den gesamten Datenbestand des Servers ein. Sofern vom Kunden gewünscht können optional gesondert zu benennende Verzeichnisse von der Datensicherung ausgeschlossen werden. Global Village überwacht das tägliche Backup sowie das zur Verfügung stehende Backupvolumen auf Funktion und Kapazität.

c) managed Backup plus

Der Leistungsumfang von „managed Backup plus“ umfasst sämtliche Leistungen von „managed Backup“ (b) welche zusätzlich um eine Sicherung auf Bandmedien ergänzt werden.

3. Leistungsbeschreibung Datensicherung

a) Backup Space

Die Einrichtung, Konfiguration und Überwachung der Datensicherung obliegt dem Kunden. Je gebuchtem GB Speicherplatz können max. 1000 Dateien und Verzeichnisse kundenseitig angelegt werden. Der Speicherplatz ist ausschließlich zur Ablage von Datensicherungen des zugehörigen Servers bestimmt. Für den FTP-Zugang muss bei Root-Servern ggf. eine zusätzliche IP-Adresse und Route eingerichtet werden. Global Village wird dem Kunden die hierfür erforderlichen Daten zusammen mit den Zugangsdaten zu Vertragsbeginn mitteilen.

Der physikalische Standort des Backupvolumens befindet sich in einem vom Serverstandort getrenntem Brandabschnitt.

b) managed Backup

Global Village installiert auf dem Server des Kunden eine geeignete Backup Software. Die Auswahl, Konfiguration und Aktualisierung der Software erfolgt durch Global Village.

- Linux Server: Die Datensicherung erfolgt soweit nicht anders vereinbart als monatliche Vollsicherung mit anschließenden täglichen inkrementellen Ergänzungen. Die Vorhaltezeit der Sicherungsdaten beträgt mind. 28 Tage, hierzu wird neben dem jeweils aktuellen Datensatz die Sicherung des Vormonats vorgehalten. Das für den Betrieb des Backups benötigte Speichervolumen entspricht somit dem Speicherplatz von 2 Monatssicherungen.
- Windows Server: Die Datensicherung erfolgt im Rahmen einer initialen Vollsicherung mit anschließenden täglichen inkrementellen Ergänzungen. Die inkrementellen Tagessicherungen werden nach 28 Tagen der Vollsicherung hinzugefügt, die Vorhaltezeit der Sicherungsdaten beträgt somit 28 Tage. Das für den Betrieb des Backups benötigte Speichervolumen entspricht somit dem Speicherplatz der Vollsicherung zzgl. der ergänzenden inkrementellen Tagessicherungen.

Zur Sicherung der Daten gegen unberechtigte Zugriffe werden diese vor der Übertragung auf das Backupvolumen durch einen kryptografischen Schlüssel gesichert. Global Village hält eine Sicherungskopie des Dechiffrierungsschlüssels auf einem gesonderten und sowohl logisch als auch physikalisch getrennten System vor.

Der für den Betrieb der Software sowie der zugehörigen Katalogdateien notwendige Speicherplatz wird kundenseitig auf der lokalen Festplatte des Servers zur Verfügung gestellt.

- Linux Server: Für die Installation der Backup Software werden max. 100 MB sowie für die zum täglichen Dateiabgleich notwendigen Katalogdateien ca. 1 GB je 100.000 Dateien Speicherplatz benötigt. Während einer laufenden Datensicherung (insbesondere Vollsicherung) kann der benötigte Speicherplatz signifikant höher ausfallen. Die Datensicherung ist auf 20 Millionen Dateien und Verzeichnisse je Server begrenzt.
- Windows Server: Für die Installation der Backup Software werden max. 250 MB Speicherplatz benötigt. Die Erfassung der geänderten Daten zwischen den Sicherungsvorgängen erfolgt über Schattenkopien, der Speicherplatzbedarf für diese entspricht dem Umfang der geänderten Daten zwischen den jeweiligen inkrementellen Sicherungen. Die Datensicherung erfolgt je Volumen, auf Wunsch können einzelne Volumen sowie zu benennende Dateien (max. 100) von der Datensicherung ausgeschlossen werden.

Der physikalische Standort des Backupvolumens befindet sich in einem vom Serverstandort getrennten Brandabschnitt.

c) managed Backup plus

Die Leistungsbeschreibung von „managed Backup plus“ umfasst sämtliche Leistungen des Produktes „managed Backup“ (b). Zusätzlich erfolgt zur Erhöhung der Datensicherheit und Vorhaltezeit eine tägliche Sicherung der Daten des Backupvolumens auf Magnetbändern. Die für die Datensicherung verwendeten Bandmedien werden im wöchentlichen Zyklus an einem vom Serverstandort örtlich getrennten Standort (mind. 1 km) entfernt gelagert. Die Vorhaltezeit der Bandmedien beträgt mind. 4 Wochen, ergänzend erfolgt eine Langzeitarchivierung (mind. 5 Jahre) für einen Backupsatz je Kalendermonat.

4. Daten Restore (Wiederherstellung der gesicherten Daten)

a) Backup Space

Restores der gesicherten Daten erfolgen bei Bedarf kundenseitig.

b) managed Backup

Bei Bedarf erfolgt ein Restore der gesicherten Daten seitens Global Village im Rahmen eines Einzelauftrages. Die Wiederherstellung der gesicherten Daten ist sowohl im Rahmen einer vollständigen Wiederherstellung des Servers zu einem frei wählbaren Sicherungszeitpunkt (soweit verfügbar) als auch dateibasiert für kundenseitig zu benennende Dateien und/oder Verzeichnisse möglich. Die Wiederherstellung einzeln benannter Dateien bzw. Verzeichnisse aus dem Zeitraum der zurückliegenden 28 Tage erfolgt je Kalendermonat einmalig kostenfrei, weitere Aufträge werden entsprechend der jeweils zum Zeitpunkt des Auftrages gültigen Preisliste der Global Village durchgeführt.

c) managed Backup plus

Bei Bedarf erfolgt ein Restore der gesicherten Daten seitens Global Village im Rahmen eines Einzelauftrages. Die Wiederherstellung der gesicherten Daten ist sowohl im Rahmen einer vollständigen Wiederherstellung des Servers zu einem frei wählbaren Sicherungszeitpunkt (soweit verfügbar) als auch dateibasiert für kundenseitig zu benennende Dateien und/oder Verzeichnisse möglich. Die Wiederherstellung einzeln benannter Dateien bzw. Verzeichnisse aus dem Zeitraum der zurückliegenden 28 Tage erfolgt je Kalendermonat einmalig kostenfrei, weitere Aufträge werden entsprechend der jeweils zum Zeitpunkt des Auftrages gültigen Preisliste der Global Village durchgeführt.

Wiederherstellungen aus dem Datenbestand archivierter Bandmedien erfordern einen erhöhten Aufwand, die Bearbeitungszeit hierfür beträgt ca. einen Werktag.

5. Verfügbarkeit

Global Village garantiert eine Verfügbarkeit des Backup Dienstes von mind. 98% im Jahresmittel. Bei kundenseitig zu vertretenden Ausfällen der Datensicherung erfolgt eine Aussetzung der Verfügbarkeitsberechnung bis zur Wiederherstellung des Dienstes.

6. Sonstiges

Global Village erweitert automatisch den gebuchten Speicherplatz auf die nächst mögliche Paketgröße und benachrichtigt den Kunden sofern das zur Verfügung stehende Backupvolumen zu mehr als 90% ausgelastet ist per E-Mail. Die Benachrichtigung erfolgt ausschließlich zu den Geschäftszeiten der Global Village.