



LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Skyfillers Backup 365

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines	1
2. Produktbeschreibung.....	2
2.1. Produktbestandteile	2
2.2. Datentypen	2
2.3. Speicherplatz & Nutzeraccounts	2
2.4. Datensicherheit	2
3. Voraussetzungen, Einschränkungen & Verantwortlichkeiten	3
3.1. Office 365 Account & Berechtigungen.....	3
3.2. Kombination der Lizenzvarianten	3
3.3. Nutzungsgrad	3
3.4. Verantwortlichkeiten	3
3.5. Kostenfreier Support	4
4. Optionale Zusatzleistungen	5
4.1. Kostenpflichtiger Support.....	5

1. Allgemeines

Dieses Dokument beschreibt den Leistungsumfang des Produkts **Skyfillers Backup 365** sowie der damit verbundenen Zusatzleistungen, die von der **Skyfillers GmbH** (nachfolgend **Skyfillers**) gegenüber dem Auftraggeber erbracht werden.

Regelungsgegenstände der Leistungsbeschreibung sind:

- + Produktleistungen, die seitens Skyfillers gegenüber dem Auftraggeber erbracht werden;
- + Optionale Dienstleistungen zum Produkt, die seitens Skyfillers gegenüber dem Auftraggeber erbracht werden;
- + Webzugänge und Verwaltungsoberflächen, die Skyfillers zur Verfügung stellt;
- + Regelung der Voraussetzungen und Verantwortlichkeiten zwischen Skyfillers und dem Auftraggeber.

2. Produktbeschreibung

Skyfillers stellt dem Kunden die Software und Speicherplatz in den Skyfillers Rechenzentren zur Verfügung, um Daten aus Microsoft Office 365 automatisiert zu sichern.

Der Funktionsumfang der Backup-Software wird von Hersteller, der Acronis AG, bestimmt. Wenn der Hersteller bestimmte Funktionen nicht mehr unterstützt oder entfernt, können auch wir diese nicht mehr anbieten.

2.1. Produktbestandteile

Skyfillers Backup 365 besteht maßgeblich aus zwei Bestandteilen: Der Software mit den zugehörigen Diensten sowie dem Speicherplatz im Rechenzentrum. Das Produkt wird, mit Ausnahme der Variante „Starter“, als Lizenz pro Nutzer gebucht. Pro Account ist eine definierte Menge an Speicherplatz auf den Servern der Skyfillers GmbH inklusive. Der Speicherplatz wird pro Nutzeraccount gebucht, kann aber von allen Konten innerhalb einer Kundeninstanz verwendet werden.

2.2. Datentypen

Skyfillers Backup 365 kann für folgende Datentypen bzw. Daten aus folgenden Quellen verwendet werden:

- + Microsoft Office 365 Exchange Online
- + Microsoft Office 365 SharePoint Online
- + Microsoft Office 365 OneDrive

2.3. Speicherplatz & Nutzeraccounts

Skyfillers Backup 365 sichert die Daten auf den Servern der Skyfillers GmbH. Die Variante „Starter“ unterscheidet sich dabei von den anderen Varianten in der Lizenzierung:

- + Starter: Beinhaltet 1 GB Speicherplatz insgesamt für unbegrenzt viele Nutzer.
- + Backup25: Beinhaltet 25 GB Speicherplatz für einen Nutzer.
- + Backup150: Beinhaltet 150 GB Speicherplatz für einen Nutzer.

2.4. Datensicherheit

Folgende Punkte garantieren die Sicherheit der gesicherten Daten:

- + Wahlweise verschlüsselte Speicherung der Daten, vollständige Verschlüsselung von Dateinamen und Inhalten
- + SSL-verschlüsselte Übertragung der Daten
- + Speicherung der Daten auf den Skyfillers Servern in Deutschland nach deutschem Datenschutzrecht

3. Voraussetzungen, Einschränkungen & Verantwortlichkeiten

Um Skyfillers Backup 365 einsetzen zu können, müssen kundenseitig die folgend beschriebenen Voraussetzungen erfüllt werden.

3.1. Office 365 Account & Berechtigungen

Skyfillers Backup 365 kann nur genutzt werden, wenn der Kunde einen Office 365 Tenant sowie einen Administratoraccount zu diesem besitzt. Zudem müssen der Software während der Installation einige Berechtigungen erteilt werden.

3.2. Kombination der Lizenzvarianten

Die verschiedenen Varianten können pro Kunde (Unternehmen) nicht kombiniert werden. Es muss für alle Nutzer die gleiche Variante gebucht werden.

3.3. Nutzungsgrad

Mit skyfillers Backup 365 werden Backups im Normalfall so realisiert, dass nach einem initialen Vollbackup nur noch inkrementelle Backups in das Repository übertragen werden. Es ist nicht vorgesehen, dass täglich Vollbackups übertragen werden. Skyfillers geht deshalb von einer maximalen Änderungsrate des Vollbackups von 20% des Gesamtspeicherbedarfs pro Tag aus.

Ein höherer Nutzungsgrad führt zu zusätzlichem Traffic, Last der Speichersysteme sowie CPU-Last für die Verschlüsselung, Deduplizierung, Komprimierung, Koordination und WAN-Optimierung. Skyfillers behält sich das Recht vor, in solchen Fällen für zusätzlich verbrauchte Ressourcen Gebühren zu erheben.

3.4. Verantwortlichkeiten

Für folgende Aufgaben ist der Auftraggeber verantwortlich:

- + Benennung eines verantwortlichen Ansprechpartners
- + Installation notwendiger Software-Komponenten auf den Client-Systemen, insofern Software-Komponenten benötigt werden.
- + Pflege und Konfiguration notwendiger Software-Komponenten auf den Client Systemen, insofern Software-Komponenten benötigt werden.
- + Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen der eingesetzten Software

Für folgende Aufgaben ist Skyfillers verantwortlich:

- + Bereitstellung von Produktdokumentationen (Ersteinrichtung, FAQ oder Handbücher) für den Endkunden
- + Betrieb von Serverkomponenten und Software für die bereitgestellten Dienste
- + Stetige Aktualisierung von Serverkomponenten und der verwendeten Software

- + 24/7 Überwachung der Infrastruktur

3.5. Kostenfreier Support

Skyfillers leistet kostenfreien Support für Störungen, durch die die Nutzung der bereitgestellten Dienste beeinträchtigt wird, insofern diese nicht vom Auftraggeber selbst verschuldet sind.

4. Optionale Zusatzleistungen

Die folgenden Leistungen können optional zu Skyfillers Backup 365 gebucht werden.

4.1. Kostenpflichtiger Support

Der Skyfillers Support kann nach Rücksprache technischen Support für Themen leisten, die nicht vom kostenlosen Support umfasst sind. Diese Leistung umfasst sowohl Problemlösung als auch die Beratung rund um technische Fragestellungen. Die aktuellen Stundensätze und Abrechnungsmodalitäten sind jederzeit unter <https://www.skyfillers.com/de/stundensaetze.html> abrufbar.