

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Veeam Cloud Connect

INHALT

1. Allgemeines	3
2. Produktbeschreibung.....	4
2.1 Produktbestandteile & Varianten	4
2.2 WAN-Acceleration / -Optimization	4
2.3 Initiale physische Übertragung / Seeding	4
3. Voraussetzungen, Einschränkungen & Verantwortlichkeiten	5
3.1 Softwareversionen	5
3.2 Kundenseitige Veeam Lizenzen	5
3.3 Art der Datensicherung	5
3.4 Backup Seeding	5
3.5 Nutzungsgrad	5
3.6 Verantwortlichkeiten	6
3.7 Kostenfreier Support.....	6
4. Optionale Zusatzleistungen	6
4.1 Veeam Cloud Connect Speichererweiterung.....	6
4.2 Veeam Cloud Connect Beratung / Onboarding / Dienstleistung	6
4.3 Erneutes Seeding	6
4.4 Veeam Backup & Replication Lizenzen	7
4.5 Kostenpflichtiger Support	7

1. ALLGEMEINES

Dieses Dokument beschreibt den Leistungsumfang der Produktgruppe Veeam Cloud Connect 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 Speicherplatz und die nötigen technischen Rahmenbedingungen zur Verfügung, um Teile dessen IT-Struktur zu replizieren und zu sichern.

Die Daten werden mit Veeam Cloud Connect übermittelt und verwaltet. Die Speicherung erfolgt in den Rechenzentren von Skyfillers.

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

2.1 Produktbestandteile & Varianten

Skyfillers bietet folgende Produktvarianten von Veeam Cloud Connect an:

- + Veeam Cloud Connect Backup für Workstations zur Sicherung von einzelnen PC-Arbeitsplätzen (Windows, Linux & Mac)
- + Veeam Cloud Connect Backup für VM zur Sicherung virtueller Maschinen auf Basis von VMware oder Hyper-V
- + Veeam Cloud Connect Backup für Server zur Sicherung physischer Server (Windows Server & Linux)
- + Veeam Cloud Connect Replication für die Replizierung virtueller Maschinen im Skyfillers Rechenzentrum

Diese Produkte werden als Basislizenz pro Client gebucht. Details zur Software an sich finden Sie auf der Webseite des Herstellers (<https://www.veeam.com/de/cloud-connect.html>).

Der Speicherplatz in den Rechenzentren von Skyfillers wird in fest definierten Schritten in Gigabyte bzw. Terabyte gebucht.

Zudem wird eine Einrichtungspauschale pro Veeam Cloud Connect Repository berechnet.

2.2 WAN-Acceleration / -Optimization

Die Veeam WAN-Acceleration ist seitens Skyfillers immer aktiviert und kann entsprechend durch den Kunden jederzeit genutzt werden. Voraussetzung dafür ist, dass der Kunde eine Veeam Backup & Replication Lizenz mit der entsprechenden Funktion einsetzt, z.B. Enterprise oder Enterprise Plus. Mehr dazu auf der Webseite des Herstellers: <https://www.veeam.com/backup-version-standard-enterprise-editions-comparison.html>.

2.3 Initiale physische Übertragung / Seeding

Das erste komplette Backup wird in der Regel physisch übertragen, die Daten müssen Skyfillers also per Festplatte, NAS oder einem anderen Datenträger zu Verfügung gestellt werden. Dieses Backup wird mit der Veeam Konfiguration „Copy Job“ durchgeführt.

Die Kosten für das Backup-Seeding werden im initialen Angebot separat aufgeführt. Sollte ein weiteres oder neues Seeding notwendig werden, wird dieser Vorgang separat berechnet.

3. VORAUSSETZUNGEN, EINSCHRÄNKUNGEN & VERANTWORTLICHKEITEN

Um Veeam Cloud Connect mit Skyfillers einsetzen zu können, müssen kundenseitig die folgend beschriebenen Voraussetzungen erfüllt werden.

3.1 Softwareversionen

Skyfillers ist bestrebt, die Veeam Cloud Connect Repository Server mit der aktuellsten Version der Software zu betreiben. Ein Wechsel auf eine neue Hauptversion erfolgt, sobald die nötigen technische Maßnahmen getroffen und die Version eingehend getestet wurde.

Die Unterstützung älterer Client-Versionen ist nur in dem Rahmen möglich, den der Hersteller in der Software ermöglicht.

3.2 Kundenseitige Veeam Lizenzen

Eine Voraussetzung für den Einsatz von Veeam Cloud Connect ist das Vorhandensein von Veeam Backup & Replication oder Veeam Agent Lizenzen für alle Clients, die gesichert werden sollen. Diese Lizenzen können optional auch über Skyfillers bezogen werden.

3.3 Art der Datensicherung

Die Datensicherung in einem Veeam Cloud Connect Repository bei Skyfillers darf im Standard nur als Backup Copy Job erfolgen. Andere Formen von Backup Jobs müssen mit dem Skyfillers Support vorab abgesprochen und seitens Skyfillers bestätigt werden.

Werden dennoch andere Backup Jobs ohne Rücksprache verwendet, übernimmt Skyfillers keine Verantwortung für fehlgeschlagene Backups und behält sich das Recht vor, das Repository zu sperren.

3.4 Backup Seeding

Die Daten müssen in Form eines Veeam Backup Copy Jobs angeliefert werden. Wir empfehlen, die Daten zu verschlüsseln.

3.5 Nutzungsgrad

Mit Veeam Cloud Connect 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.

3.6 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 (z.B. 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

3.7 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 Veeam Cloud Connect von Skyfillers gebucht werden.

4.1 Veeam Cloud Connect Speichererweiterung

Speicher für die Veeam Cloud Connect Repositories im Skyfillers Rechenzentrum kann in fest definierten Schritten in Gigabyte bzw. Terabyte gebucht werden. Die Einrichtung der Speichererweiterung ist kostenfrei, berechnet wird nur der Speicherplatz an sich.

4.2 Veeam Cloud Connect Beratung / Onboarding / Dienstleistung

Skyfillers kann bei verschiedenen Themen rund um den Einsatz von Veeam Cloud Connect helfen. Diese Dienstleistungen werden individuell vereinbart.

4.3 Erneutes Seeding

Sollte ein erneuter Import existierender Daten notwendig sein, wird dieser separat berechnet. Die Kosten hierfür berechnen sich basierend auf der zu importierender Datenmenge in TB sowie den logistischen und technischen Rahmenbedingungen.

4.4 Veeam Backup & Replication Lizenzen

Skyfillers kann auf Wunsch auch die zum Einsatz von Cloud Connect nötigen Backup & Recovery Lizenzen als Mietlizenzen zur Verfügung stellen.

Für das Reporting der Lizenzen ist es allerdings notwendig, dass Skyfillers 1x monatlich Zugriff auf die Backup-Systeme des Kunden erhält, um einen Report über die Anzahl der eingesetzten Lizenzen zu erstellen.

4.5 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.