

Produktbeschreibung und Service Level Agreement 3U-VeeamCloudConnect (3U-VCC)

Stand: 19.05.2020-DE; V1.0

1 Einleitung

Die 3U TELECOM GmbH (nachfolgend 3U) betreibt in Deutschland eigene Rechenzentren, in denen neben Colocation Diensten zum Betrieb von Fremdsystemen auch Managed Services für Kunden angeboten werden.

Wesentliche Dienste in diesem Umfeld sind Backup Services. Kunden wird es ermöglicht über die Veeam Backup & Replication Software in ihrer Serverumgebung, physikalische und virtuelle Server zu sichern bzw. im Fehlerfall ganze Server bzw. einzelnen Dateien aus dem Backup wiederherzustellen.

2 Beschreibung 3U-VCC

2.1 Allgemein

3U-VCC ist eine Software-Instanz, die durch Service Provider betrieben wird. Diese Software-Instanz kann als Ziel-System für das Backup von Servern in Veeam Backup & Replication ausgewählt werden. Die Quellen können dabei sowohl Kundenserver innerhalb des 3U Rechenzentrums sein als auch Systeme von außerhalb, die via Internet 3U-VCC erreichen. Die Verbindung vom Kundenserver zum 3U-VCC Gateway erfolgt mittels SSL. Es wird kein zusätzliches VPN benötigt.

Die jeweils gültige Version von Veeam Backup & Replication kann von der Veeam Homepage <https://www.veeam.com/de> heruntergeladen werden.

2.2 Rechenzentrumsinterne 3U-VCC Anbindung

Die rechenzentrumsinterne Anbindung ist nur für Kunden möglich, die in einem der 3U-Rechenzentren, eigene Server Infrastrukturen betreiben. Die Anbindung erfolgt dabei entweder innerhalb eines Rechenzentrums über eine Verkabelung zum 3U-VCC oder unter Einbeziehung des 3U-eigenen Ethernet-Backbone standortübergreifend. Hierdurch steht jederzeit eine gesicherte Bandbreite zur Verfügung und die bestehende Internetanbindung der Applikations-Server wird nicht periodisch mit Backups belastet.

2.3 Externe 3U-VCC Anbindung

Diese Variante ist für Kunden, die ein Backup mittels Veeam Backup & Replication von anderen Rechenzentren oder ihren Unternehmensräumlichkeiten zu 3U-VCC realisieren möchten. Die Anbindung erfolgt dabei über das Public Internet. Die 3U Rechenzentren verfügen über n x 10 Gbit/s Anbindungsbandbreite. Der realisierbare Datendurchsatz bzw. die daraus resultierende Backup-Dauer hängt entscheidend von der verfügbaren Bandbreite am Quellstandort ab. Zusätzlich kann auch die Entfernung zwischen Quellserver und 3U-VCC einen Einfluss auf die realisierbare Backup Geschwindigkeit haben.

2.4 Self-Managed Backup

Kunden erhalten von 3U die notwendigen Lizenzen für die Nutzung von Veeam Backup & Replication in ihrer Applikationsserver Umgebung und die Nutzungsrechte für 3U-VCC. Die Lizenzschlüssel müssen durch 3U remote auf den Kundensystemen hinterlegt werden. Die Beschreibung von Veeam Backup & Replication ist dem jeweils gültigen Produktdatenblatt zu entnehmen (<https://www.veeam.com/de>) und ermöglicht ausschließlich Backups zu 3U-VCC. Die Erstellung lokaler Backups wird, soweit nicht anders vereinbart, nicht unterstützt. Die Produktmerkmale von Veeam Backup & Replication können sich während der Vertragslaufzeit ändern.

Kunden sind allein verantwortlich für die Konfiguration von Backups, die Überprüfung der Backups und das Wiederherstellen (Restore) von ganzen virtuellen Servern bzw. einzelnen Dateien eines Backups.

3U stellt, nur nach zusätzlicher Vereinbarung, eine Microsoft Windows Lizenz für den Betrieb von Veeam Backup & Replication auf den Applikationsservern des Kunden zur Verfügung.

2.5 Managed Backup

In der Variante „Managed Backup“ administriert 3U sowohl die Veeam Backup & Replication Software auf den Systemen des Kunden als auch die 3U-VCC Umgebung. Hierzu gehört neben der notwendigen Lizenzierung, auch die

Einrichtung von Backups nach Absprache mit dem Kunden, die Überprüfung und ein Reporting über die erfolgreiche Erstellung von Backups.

Der Backup-Plan wird dabei schriftlich zwischen Kunden und 3U vereinbart. Neben der Festlegung welche Server im Backup berücksichtigt werden, gehört dazu auch die Festlegung der Backup-Intervalle.

3 Backup-Kapazität

Das 3U-VCC speichert die Backup Daten auf hochverfügbaren Speicher-Systemen. Die notwendige Größe des benötigten Backup Storages hängt von einer Vielzahl von Faktoren ab. Dies sind einerseits die Art der zu sichernden Daten (Datenbanken, Fileserver, Webserver, etc.) und andererseits vom geplanten Rhythmus der Backups bzw. der benötigten Vorhaltezeit.

Die Backup-Kapazität von 3U-VCC ist in inkrementellen Schritten von 500 GByte buchbar und kann jederzeit an den aktuellen Bedarf angepasst werden.

4 Service Level

Für Backup Dienste gilt eine Service Level Vereinbarung, um gegenüber dem Kunden ein Höchstmaß an Sicherheit und Verlässlichkeit für den Betrieb der Systeme zu dokumentieren. Ein Service Level wird auf die jährlichen Verfügbarkeiten der 3U Backup Dienste gewährt.

4.1 Verfügbarkeiten

Die Verfügbarkeit von 3U-VCC wird über den Zeitraum eines Betriebsjahrs (d.h. ab Bereitstellung) mit der folgenden Formel berechnet.

$$\text{Verfügbarkeit} = (\text{ungestörte Betriebszeit}^1 \text{ (h)} / \text{Betriebsjahr (h)}) * 100\%$$

Eine funktionale Störung liegt vor, wenn das 3U-VCC nicht erreichbar ist und somit keine Daten geschrieben oder gelesen werden können.

Keine funktionale Störung von 3U-VCC liegt vor, wenn die Nichterreichbarkeit durch Störungen in anderen autonomen Systemen (AS) des Internets außerhalb des 3U eigenen AS geschuldet ist.

Die Fehlererkennung und die daraus resultierende Ticket Erstellung erfolgt durch das Network Operation Center (NOC) oder spätestens durch die Fehlermeldung des Kunden.

4.2 Service Level

Der folgende Service Level bezieht sich auf die jährliche Verfügbarkeit für 3U-VCC.

	Verfügbarkeit
3U -VCC Plattform (Gateway, Storage und Netzwerk)	99,95 % p.a.

4.3 Gutschriften

3U gewährt dem Kunden die unten bezeichneten Gutschriften auf monatlich anfallende, nutzungsunabhängige Entgelte, sofern die Verfügbarkeit von 3U-VCC nicht wie vereinbart erbracht wird.

Keine Gutschriften gewährt 3U, sofern die Nichteinhaltung der Service Level auf Wartungsarbeiten beruht. Im Übrigen gewährt 3U Gutschriften nur, soweit die Nichteinhaltung der Leistungsmerkmale von 3U zu vertreten ist.

Die Gesamthöhe der Gutschriften an den Kunden ist pro Dienst und Betriebsjahr auf drei Monatsvergütungen des jeweiligen Dienstes begrenzt.

¹ Bei der Berechnung der Betriebszeit wird auch der Betrieb über Backup- und Redundanzmechanismen berücksichtigt.

Stehen dem Kunden neben den Gutschriften aufgrund der Nichteinhaltung eines Leistungsmerkmals weitere Ansprüche zu, so ist die geschuldete Gutschrift auf den Anspruch anzurechnen, soweit Interessenidentität besteht. Bei Unterschreitung der vereinbarten Verfügbarkeit von 3U-VCC, erhält der Kunde Gutschriften nach Maßgabe nachfolgend aufgeführter Übersichten:

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
	Von	Bis	
3U-VCC 99,95% p.a.	< 99,95%	99,80%	25 %
	< 99,80%	99,50%	50 %
	< 99,50%		100 %

5 Betrieb

5.1 Netzüberwachung & Erreichbarkeit

Die für 3U-VCC benötigten Systeme werden mit einem 24-Stunden-Betrieb an 365 Tagen im Jahr überwacht. Stellt das Network Operation Center eine Störung der Dienste fest, so setzt es den Kunden hiervon in Kenntnis, auch wenn keine Meldung des Kunden vorliegt.

Andererseits hat auch der Kunde die Möglichkeit über eine Hotline Nummer direkt mit Kollegen aus dem NOC zu sprechen und ggf. Störungsmeldungen (Trouble Tickets) zu eröffnen. Eine weitere Möglichkeit der Störungseröffnung kann durch E-Mail oder Fax erfolgen. Durch Kunden eröffnete Störungsmeldungen werden innerhalb von 15 Minuten bestätigt.

5.2 Wartungsarbeiten

3U kündigt dem Kunden planbare Arbeiten, die den Betrieb von 3U-VCC beeinflussen, mindestens 2 Werktage im Voraus an. Planbare Arbeiten, die den Betrieb der Kundensysteme beeinflussen, werden in der Regel zwischen **18 Uhr und 22 Uhr** durchgeführt.

5.3 Kundenportal

Das 3U Kundenportal stellt Informationen (Vertragslaufzeiten, Rechnungen, Verbrauchsdaten, etc.) für Kunden bereit.

Folgende Module sind unter anderem implementiert:

- Rollenmanagement durch den Kundenadministrator: Der Administrator eines 3U Kunden kann Nutzer seines Unternehmens anlegen, löschen oder ändern. Jedem einzelnen Nutzer können Berechtigungen für einzelne Module gestattet oder verweigert werden (Beispiel: Nutzer1 darf Dienste sehen, aber nicht die Rechnungen).
- Kunden und 3U Kontakte: Die Übersichtsseite zeigt alle relevanten Kontaktpersonen zwischen den Vertragsparteien an. Die Kontakte können auch als PDF Dokument heruntergeladen werden. Weiterhin ist eine Zuweisung des Eskalationslevels zu den Kontakten möglich.
- Übersicht der Services: Es können alle Dienste angesehen werden, die derzeit vertraglich vereinbart sind. Die Dienste werden nach Auftragsnummer und Position segmentiert. Die Auftrags- und Positionsnummern sind identisch mit den Rechnungspositionen. Dies ermöglicht eine einfache und schnelle Rechnungsprüfung.
- Rechnungen: Unter dieser Rubrik können Rechnungen im PDF eingesehen und heruntergeladen werden.

