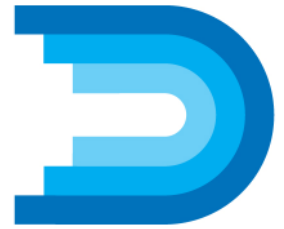


Leistungsbeschreibung

Online Backup der Datenhafen GmbH

Stand: Oktober 2008



Datenhafen GmbH
Schwindgasse 4/7
1040 Wien
Telefon: (+43-1) 503.58.70.42
Telefax: (+43-720) 890.007
office@datenhafen.at
www.datenhafen.at

1. Einleitung

Online Backup der Datenhafen GmbH ist eine professionelle Datensicherung zum sofortigen Einsatz. Mit einem einfach zu bedienenden Programm wird über eine grafische Bedienungs-oberfläche in wenigen Minuten eine Routine zur Datensicherung erstellt – sogleich können Daten verschlüsselt in ein hochsicheres Rechenzentrum mit allen international üblichen Sicherheitsmerkmalen übertragen werden. Der Umfang der zu sichernden Daten lässt sich individuell bestimmen: Online Backup ist auf den jeweiligen Speicherbedarf individuell skalierbar. Die Daten mobiler Geräte können jederzeit auch von unterwegs online gesichert werden. Einzige Voraussetzung ist (zusätzlich zu einem Rechner mit Betriebssystem und Browser – siehe unten) in jedem Fall ein Internetanschluss.

2. Leistungsumfang

Das Service Online Backup der Datenhafen GmbH besteht einerseits aus den technischen Einrichtungen (Hardware) und andererseits aus der Spezial-Software zum Sichern von elektronischen Daten.

Sämtliche technischen Einrichtungen sind in einem Rechenzentrum und den Räumlichkeiten der Datenhafen GmbH untergebracht und werden von der Datenhafen GmbH gewartet. Alle genutzten Hardware- und Software-Komponenten verbleiben ausschließlich im Besitz der Datenhafen GmbH. Die Nutzung der Einrichtungen wird dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses entsprechend der Vereinbarungen ermöglicht.

Der Kunde hat den oder die Rechner, deren Daten er sichern möchte, mit einem der unter Punkt 2.4 genannten Betriebssysteme und Internet-Browser sowie die Internetanbindung zur Verfügung zu stellen.

2.1 Leistungen „Online Backup“, soweit nichts anderes ausdrücklich bestimmt ist

2.1.1 Freischaltung des Speicherplatzes am Backup Server

Nach Einlagen des vom Kunden unterzeichneten Vertrages bei der Datenhafen GmbH (postalisch oder elektronisch) bestätigt die Datenhafen innerhalb von zwei Werktagen den Erhalt und die Annahme des Vertrages. Der vertraglich vereinbarte Speicherplatz am Backup Server der Datenhafen GmbH wird innerhalb von drei weiteren Werktagen frei geschaltet.

2.1.2 Softwarelizenzen in der vertraglich vereinbarten Anzahl

Nach Annahme des Vertrages durch die Datenhafen GmbH werden innerhalb von drei Werktagen sämtliche erforderlichen Unterlagen sowie eine der vertraglichen Vereinbarung entsprechenden Anzahl an Softwarelizenzen an den Kunden abgesendet (vorzugsweise per Email). Die Software ist zur ausschließlichen Verwendung des Services Online Backup der Datenhafen GmbH; der Kunde ist verpflichtet diese nach Beendigung des Vertrages vollständig von allen seinen Geräten zu entfernen.

Berichtsfunktion: Die Software ermöglicht es dem Kunden, sich über den Erfolg von Datensicherungen per Email informieren zu lassen. Diese Email enthält auch Informationen über den dem Kunden zugeordneten Speicherplatz am Backupserver, den bereits belegten Speicherplatz und weitere Details zu den Datensicherungen wie zB die benötigte Zeit, die gesicherten Ordner, etc.

2.1.3 Datentransfer zum und vom Backup Server

Der zur Nutzung des Services Online Backup anfallende Datentransfer (auf Seite des Rechenzentrums) zum und vom Backup Server der Datenhafen GmbH ist Bestandteil des Vertrages und inkludiert. Die Datenhafen GmbH behält sich vor, bei deutlich über dem Rahmen liegenden Transferaufkommen den Kunden diesbezüglich zu kontaktieren; der Kunde ist dabei verpflichtet, bei der Ursachensuche konstruktiv und zielgerichtet mitzuwirken.

2.1.4 optional: Speichermedium zur Übermittlung der ersten Datensicherung

Auf Wunsch des Kunden kann diesem – zB bei einem sehr umfangreichen Datenbestand – zur Erstsicherung ein externes Speichermedium zur Verfügung gestellt werden. Dieses dient der erstmaligen Erfassung aller zu sichernden Daten beim Kunden vor Ort und ist vom Kunden an die Datenhafen GmbH auf eigene Kosten zu retournieren. Die darauf befindliche Datensicherung wird von der Datenhafen GmbH auf den Server kopiert; anschließend kann der Kunde mit den deutlich weniger umfangreichen Folgesicherungen beginnen. Nach Einlangen des Speichermediums bei der Datenhafen GmbH kann innerhalb von drei Tagen mit der ersten Folgesicherung begonnen werden.

Dieses Service wird gesondert verrechnet. Das Risiko der Übermittlung trägt der Kunde.

2.2 Erstinbetriebnahme

Unterstützung zur Erstinbetriebnahme der Datensicherung bieten zahlreiche Anleitungen und Informationsschriften, die alle von der Webseite der Datenhafen GmbH www.datenhafen.at zu laden sind und dem Kunden im Rahmen der Vertragsanbahnung – jedenfalls noch vor Vertragsunterzeichnung – zusätzlich zur Verfügung gestellt werden. In diesen Unterlagen ist die Durchführung aller notwendigen Schritte zum Betreiben der Backup-Software umfassend beschrieben.

Zusätzlich wird dem Kunden per Telefon (zu üblichen Bürozeiten) und per Email Unterstützung angeboten.

2.3 Rücksicherung von Daten

Die Rücksicherung der Daten erfolgt mit derselben Software, mit der auch die Datensicherungen durchgeführt werden. Einzelne Dateien oder Ordner bzw. alle Daten können aus dem Rechenzentrum angefordert werden. Sollte das Gerät des Kunden, vom dem aus die Daten gesichert wurden, nicht mehr zur Verfügung stehen (zB infolge Zerstörung oder Verlust), kann nach Installation der Backupsoftware auf einem beliebigen Gerät mittels der Zugangsdaten (Benutzername, Passwort, Backupname und Verschlüsselungscode) die Daten abgerufen, entschlüsselt und dekomprimiert werden.

2.4 Technische Beschreibung

Die Verschlüsselung der Daten erfolgt – frei wählbar – mit einer Schlüssellänge zwischen 64 und 448 bit und basiert auf dem Blowfish Algorithmus.

Die Backupsoftware unterstützt „Volume Shadow Copy“, um offene Dateien in Windows XP, Windows Vista oder Windows 2003 Server zu sichern (zB Outlook-Dateien).

Es stehen vorbereitete Routinen zur Sicherung von SQL bzw. MySQL, Exchange Server, Active Directory und Systemstatus sowie Eigene Dateien, Browser-Einstellungen, Desktop, ua zur Verfügung.

Aufgrund der sogenannten „Intelli-Delta Technologie“, basierend auf dem RSYNC Algorithmus, werden nach der ersten Vollsicherung nur noch Veränderungen der Daten auf Byte-Ebene gesichert. Dadurch kann aufgrund der Reduktion des Transfervolumens eine enorme Zeitersparnis bei der Datensicherung erreicht werden.

Der Backupserver steht in einem hochsicheren Rechenzentrum, das unter anderem mit einer redundanten Stromversorgung und Notstromgenerator, einer redundanten Klimaanlage, einem Brand-Früherkennungssystem (Vesda) sowie einer Brandmelde- und Löschanlage (FM200), einer redundanten Internetanbindung sowie Zutrittskontrollen ausgerüstet ist.

Online Backup der Datenhafen GmbH funktioniert auf allen gängigen Betriebssystemen: Windows Vista / XP / 2000, Windows 2008 / 2003 / 2003 SBS / 2000 Server, Debian Linux 3.0 und darüber, Mandrake Linux 10.0 und darüber, RedHat Linux 8.x und darüber, SuSE Linux 9.x und darüber sowie andere Linux-Betriebssysteme, Mac OS X 10.x sowie FreeBSD 5.4 und darüber.

Auch können sämtliche gängigen Internet-Browser genutzt werden: Internet Explorer 5.5 und darüber, Firefox 1.0 und darüber, Opera 9.0 und darüber, Netscape 7.0 und darüber, Mozilla 1.5 und darüber sowie Safari 1.2.4 und darüber.

3. Störungen & Support

Im Störfall ist der Support von Montag bis Freitag von 9.00 bis 17.00 unter der Wiener Telefonnummer: +43-1/503.58.70.42 und per Email erreichbar. Außerhalb der Betriebszeiten können Nachrichten auf Band gesprochen oder per Email gesendet werden.

Reaktionszeiten: Montag bis Freitag zwischen 9:00 und 17:00 Uhr maximal 4 Stunden;
Montag bis Freitag zwischen 17:00 und 9:00 Uhr sowie an Samstagen,
Sonntagen und Feiertagen innerhalb von 4 Stunden am nächstfolgenden
Werktag

Allfällige geplante betriebsunterbrechende Wartungsarbeiten und voraussiehende Störungen am Backup Service der Datenhafen GmbH werden dem Kunden per Email an die von ihm genannte Email-Adresse gemeldet. Am Backup Server ist ein umfassendes Monitoring (24x7) eingerichtet.

4. Zusammenfassung

Die Datenhafen GmbH stellt die Infrastruktur (serverseitige Hardware im Rechenzentrum und Software) für Online Backup zur Verfügung. Der Kunde ist selbst für seine Geräte und die Einrichtung sowie Wartung der Routinen zur Datensicherungen verantwortlich.

Alle wichtigen Informationen und die Backup-Software sind auf der Webseite der Datenhafen GmbH www.datenhafen.at zu finden und herunterladen. Alle Preise sind in Euro angegeben.

Es gelten die AGB [Allgemeine Geschäftsbedingungen] der Datenhafen GmbH.