

Der FREICON Managed Backup Service kümmert sich um die reibungslose Funktion Ihrer Backup-Infrastruktur. Nicht nur Hardware-Defekte, menschliche Fehler, besonders Cyberattacken und die Erfahrungen daraus zeigen, dass ein funktionierendes Backup in solchen Fällen „überlebensnotwendig“ sein kann.

Allgemein ist die Sicherung Ihrer Daten und Systeme i.d.R. nur dann relevant, wenn diese in einem Notfall wirklich benötigt werden.

Mit unserem Service stellen wir nicht nur sicher, dass die Sicherungsläufe erfolgreich abgeschlossen werden, wir kümmern uns in unterschiedlichen SLA Stufen, um das „echte“ Funktionieren Ihrer Backups, bis hin zum regelmäßigen Prüfen, dass die Daten aus Ihren Sicherungsständen im Bedarfsfall auch wieder voll funktional hergestellt werden können (Restore- und Funktionstests).

## Leistungen

- ✓ 24/7 Überwachung durch Monitoring-System
- ✓ Automatisches Alerting bei definierten Grenzwerten oder Ereignissen
- ✓ Alerting ist angebunden an FREICON Ticketsystem, Information des Kunden durch FREICON Managed Service Team

### In Abhängigkeit der Service-Level

- ✓ Quartalsweise granulare Restore-Läufe einzelner Objekte aus File-Ordner-Struktur inkl. Funktionsprüfung
- ✓ Cloud Backup in deutsches Datacenter
- ✓ Störungsqualifikation inkl. Störungsbehebung der Incidents / Changes nach Aufwand
- ✓ Updates / Patches an der Backup-Software

### Servicezeiten

9×5 als Standard,  
8:00-17:00 Uhr (Montag – Freitag)  
bundesweite Feiertage sind keine besetzten  
Servicezeiten

### SLA

Die Reaktion erfolgt im Rahmen des definierten Vertragspaketes telefonisch oder remote innerhalb der vereinbarten SLA-Stufe.

## Unser Angebot

### BRONZE

Preis auf Anfrage

Reaktionszeit (SLA):  
8 Stunden

24/7 Überwachung  
durch Monitoring-System

Automatisches Alerting  
bei definierten Grenzwerten  
oder Ereignissen

Alerting ist angebunden  
an FREICON Ticketsystem,  
Information des Kunden  
durch FREICON Managed  
Service Team

Störungsqualifikation  
inkl. Störungsbehebung  
der Incidents / Changes  
nach Aufwand

### SILBER

Preis auf Anfrage

Reaktionszeit (SLA):  
4 Stunden

Leistungen Bronze

Quartalsweise granulare  
Restore-Läufe einzelner  
Objekte aus File-Ordner-  
Struktur inklusive  
Funktionsprüfung

Updates / Patches an  
der Backup-Software

### GOLD

Preis auf Anfrage

Reaktionszeit (SLA):  
2 Stunden

Leistungen Silber

Cloud Backup (Offsite  
Repository) ins FREICON  
Datacenter: zusätzliche  
Kosten nach Anzahl der  
zu sichernden VMs und  
Datenvolumen für die  
aufbewahrten Backups

## Kostenmodell

Ein Repository inklusive, Aufpreis für weitere Repositories

## Abgrenzung

Leistungsausschluss

Neuprojekte – Im Vertrag sind keine Neuprojekte enthalten

## Vertragsbedingungen

Voraussetzung: aktueller Patch- / Firmwarestand muss vorhanden sein

Technische Voraussetzung ist die Backup Lösung von VEEAM (Backup & Replication) mit aktuellem Versionsstand und aktiver Wartung & Support durch den Hersteller

✓ Laufzeit: Die Vertragslaufzeit beträgt 36 Monate

✓ Kündigungsfrist: 3 Monate zum Laufzeitende

✓ Zahlungsabwicklung: per SEPA Lastschriftmandat oder über schon vereinbarte Zahlungskonditionen

✓ Vertragsverlängerung: 12 Monate bei ausbleibender Kündigung