



Service Level Agreement

(Leistungsbeschreibung)

Azure Config Backup as a Service

Code: FS-AzCBaaS

Version: 3.0

Gültig ab 01.01.2025

Leistungen des Auftragnehmers

Dieses Dokument beschreibt die Serviceleistungen des Servicemoduls, welche im Rahmen des zwischen dem Auftraggeber (AG) und Auftragnehmer (AN) abgeschlossenen Vertrages erbracht wird. Die Verantwortlichkeiten der beschriebenen Leistungen sind auf Basis eines RACI-Modells abgebildet. Begriffserklärungen sowie Kontakt Informationen des Customer Service Center sind unter folgendem [Link](#) zu finden.

Sofern nichts Gegenteiliges vereinbart ist, gelten standardmäßig folgende Serviceziele: Servicezeit „SNAZ“ (NWH) mit einer Reaktionszeit von 4 Stunden.

Azure Config Backup as a Service

Mit Azure Config Backup as a Service wird der Auftraggeber nach einem sicherheitsrelevanten Ereignis schnell wieder handlungsfähig.

Initiale Leistungen	AN	AG
Onboarding der gewünschten Anzahl der Subscriptions in unserem Backend System	R/A	C/I
Durchführung einer Test Sicherung	R/A	C/I
Übermittlung der Information für einen möglichen Restore	R/A	C/I
Dokumentation	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Bereitstellung Shared Infrastruktur inkl. Service zur Sicherung der Konfigurationsdaten		
Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber eine Shared Infrastruktur sowie ein automatisiertes System, mit dem die Auftraggeber- Konfiguration gesichert wird zu Verfügung. Im Speziellen werden damit die wichtigsten Konfigurationen, jedoch keine Daten, der bestehenden Azure Umgebung gesichert. Ein Zugriff auf die gesicherten Dateien ist aus Sicherheitsgründen derzeit nicht möglich.	R/A	C/I
System Sicherheit der Shared Infrastruktur		
Es werden native Microsoft Service Connections zur Sicherung der Daten verwendet, somit ist jegliches Backup mit TLS verschlüsselt. Server sind in das Virenschutz Management von Microsoft Azure Security Center eingebunden. Für das Monitoring der Shared Infrastruktur werden Azure Native Services verwendet, Alarme werden direkt an den Auftragnehmer weitergeleitet.	R/A	C/I
Behebung von Störungen an der Shared Infrastruktur		
Die vom Auftraggeber gemeldeten oder durch den Auftragnehmer erkannten Backupinfrastruktur Störungen (Fehler oder Mängel), werden durch den Auftragnehmer	R/A	C/I

analysiert, bearbeitet und behoben. Seitens des Auftragnehmers wird ein Monitoring zum proaktiven Alerting eingerichtet. Der Auftragnehmer prüft bei Softwarefehlern, ob vom jeweiligen Hersteller Software Updates oder Hotfixes zur Verfügung gestellt werden, welche den Fehler beheben. Diese vom Hersteller verfügbaren Softwarepakete werden im System implementiert und es wird geprüft, ob der Fehler behoben ist. Der Auftragnehmer führt im Rahmen des Servicemoduls die Sicherung des Betriebssystems durch und wird im Fehlerfall jene Daten wiederherstellen, welche einen bis zu einem Kalendertag alten Datenbestand enthalten können. Bei Störungen werden fehlerhafte Systemdateien oder Dateien von Applikationen in Systemverzeichnissen wiederhergestellt. Ist die Wiederherstellung nicht möglich, da eine Sperre durch die laufende Applikation oder durch Applikationsdienste gegeben ist, so wird der Auftraggeber informiert Sind mehrere Systemdateien defekt oder bestehen andere zwingende Gründe (z.B. im Falle eines Virenbefalls kann nicht bereinigt werden), so wird durch den Auftragnehmer für den Server das Betriebssystem neu implementieren. Da dies mit Verlust von Daten und bei den vom Auftraggeber installierten Applikationen (Installationen) verbunden ist, wird dies mit dem Auftraggeber abgestimmt. Ist im Störfall ein Neustart des Servers notwendig, so wird dieser ohne Absprache durchgeführt. Sollte eine sofortige Behebung von Fehlern und Störungen nicht möglich sein, ist der Auftragnehmer bestrebt, mithilfe eines Workarounds die Auswirkungen der Störung zu minimieren.		
Patches, Hotfixes und Security-Updates		
Der Auftragnehmer führt das Patch-Management für das Betriebssystem durch. Dies beinhaltet die Installation von Security-Updates und erforderlichen kritischen Updates auf den virtuellen Serversystemen nach Standardvorgaben des Auftragnehmers.	R/A	C/I

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung
Change Requests werden auf Basis detaillierten Anforderungen des Auftraggebers nach tatsächlichem Aufwand zum gültigen Stundensatz verrechnet.
Das Restore von veränderten oder gelöschten Konfigurationen ist nicht Inhalt des Services und wird nach dem aktuell gültigen Stundensatz verrechnet.
Der Auftragnehmer führt im Rahmen des Servicemoduls eine regelmäßige Kontrolle der konfigurierten und geplanten Sicherungsläufe durch. Fehlermeldungen werden analysiert, notwendige Maßnahmen erarbeitet und eingeleitet.
Bei Ende des Vertragsverhältnisses wird die Löschung der Daten des Auftraggebers durch den Auftragnehmer innerhalb eines Monats durchgeführt. Auf Wunsch können vor der Löschung die bestehenden Daten des Auftraggebers kostenpflichtig auf Medien kopiert und übergeben werden.

Nicht enthaltene Leistungen
Dedizierte Datenleitungen (WAN-Anbindungen) vom und zum Auftraggeber
Einrichten von neuen Funktionalitäten
Anfertigen von Security-Berichten
Reports mit sicherheitsrelevanten Informationen aus den Logs
Auswertung der Netzwerkumgebung und Analyse der Applikationsperformance (End-to-End-Monitoring)
Regelmäßige Restore-Tests in der Umgebung des Auftraggebers
Sicherung von Applikationen des Auftraggebers die nicht vom Auftragnehmer als Dienstleister serviciert werden
Auftraggeber-seitige Arbeiten (Wartungen, Firmware update, Konfigurationen...)
Einbinden von zusätzlichen Applikationen oder Änderungen in das Backup-System nach erstmaliger Einrichtung
Möglichkeit des Daten-Restore direkt seitens des Auftraggebers.

