

Beskrivelse av produktet Sikkerhetskopi.

Kunden (heretter kalt virksomheten) har rett til verifiserte sikkerhetskopier av sine data, for en forutsigbar pris hver måned. Prisen består av en månedsavgift for hver server (fysisk eller virtuell) som inngår i planen for sikkerhetskopiering av dataområder.

Adaptiva skal:

1. anbefale tiltak og endringer som er nødvendige for å sikre sikkerhetskopieringen,
2. utføre daglige sikkerhetskopier av dataområder angitt av virksomheten,
3. gå manuelt gjennom den daglige statusrapporten for sikkerhetskopiering,
4. iverksetter strakstiltak for å håndtere uønskede hendelser eller manglende samsvar med krav,
5. foreta en årlig gjenopprettingstest for å kontrollere at det ikke er systematiske feil,
6. regelmessig rapportere status for sikkerhetskopiering til virksomheten,
7. bistå ved gjenopprettingsbehov og krisesituasjoner,
8. anbefale virksomheten aktuelle kontinuitetstiltak.

Adaptiva oppbevarer en kopi av krypteringsnøkkelen så lenge kundeforholdet eksisterer.

Produktet faktureres etterskuddsvis hver måned per server og per påbegynte TB data.

Forutsetninger og begrensninger.

Virksomheten skal kommunisere alle endringer som påvirker behovet for endringer i planen for sikkerhetskopiering til Adaptiva. Adaptiva skal på forespørsel dele sin kopi av planen for sikkerhetskopiering og de siste tre måneders statusrapporter for sikkerhetskopiering.

Backupdata faktureres etterskuddsvis hver måned per påbegynte TB lagret i skylagring på norsk datasenter levert av Adaptiva. Andre lagringslokasjoner kan medføre et administrasjonstillegg.

Opgaver som ikke inngår i tjenesten Sikkerhetskopi:

1. Administrasjon av skytjenester.
2. Bistand med personvernhenvelser.
3. Vedlikehold av servere, infrastruktur og systemer.

Unntak og begrensninger for fastpris:

Fastpris forutsetter at virksomheten:

1. har en IT-ansvarlig og sikkerhetsansvarlig,
2. følger opp plan for ansattes IT-kompetanse,
3. følger opp anbefalte utbedringer av systemer som genererer et stort supportbehov,
4. har tildelt Adaptiva stående fjerntilgang til servere og tillatelse til å utføre standardendringer,
5. utfører regelmessige risikovurderinger og
6. vedlikeholder systemer i tråd med produsentenes anbefalinger.

Følgende oppgaver er ikke inkludert i fastpris, og faktureres på timepris:

1. Endringer og endringsprosjekt.
2. Installasjon og oppgradering av backupprogramvare ut over et kvarter per server.

adaptiva

- Riktige beslutninger, lave skuldre

3. Bistand med gjenoppretting fra sikkerhetskopiering ut over en time per hendelse.
4. Tredjepartsapplikasjoner når virksomheten ikke har supportavtale med produsenten.
5. Bistand til å håndtere sikkerhetsbrudd og skadevare som ikke er direkte relatert til sikkerhetskopitjenestene.

Oppdatering av plan for sikkerhetskopiering.

Oppdateringer av plan for sikkerhetskopiering er inkludert. Ved endringer i dataområder eller datastørrelse kan månedsprisen endre seg. Virksomheten har til enhver tid ansvaret for at plan for sikkerhetskopiering er oppdatert og korrekt, Adaptiva veileder om dette ved behov.

Krypteringsnøkkel.

Sikkerhetskopierte data er av informasjonssikkerhetshensyn lagret kryptert. Det er virksomhetens ansvar å oppbevare nøkkelen på en sikker måte slik at uvedkommende ikke får tak i den. Adaptiva kan ikke bistå med å gjenopprette data dersom virksomheten har forbudt Adaptiva å oppbevare en kopi av nøkkelen og deretter selv mister den. Adaptiva anbefaler å legge en papirkopi av nøkkelen i brannsafe.

Gjenoppretting.

Gjenoppretting av data forutsetter at virksomheten har tilgjengelige ressurser (support- og lisensavtaler, ledig kapasitet, ledige sekundærsystemer), og at virksomheten har tilrettelagt for regelmessige gjenopprettingstester. Det er virksomhetens ansvar å ivareta personvernkravene også i forbindelse med gjenoppretting.

Adaptiva skal etter beste evne gjennomføre forebyggende tiltak for å sikre at data lar seg gjenopprette. Adaptiva tar forbehold om at det kan oppstå programvarefeil, feil i planen for sikkerhetskopiering av dataområder, uventet datakorruptjon, inkompatibiliteter som forhindrer gjenoppretting av data og liknende. Adaptiva kan ikke lastes for slike feil og hendelser, og har ikke ansvaret for konsekvensene av disse.