

DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO DE NSS S.A. BACKUP SERVIDOR VEEAM

1. INTRODUCCIÓN

El servicio Backup Servidor - Veeam proporciona las licencias del software Veeam Backup, el cual es una potente solución de disponibilidad y backup de fácil uso. Proporciona backup rápido y fiable basado en imagen para entornos virtuales VMWare, además ofrece recuperación rápida, flexible y fiable de aplicaciones virtualizadas y datos, unificando el backup y la replicación de máquinas virtuales en una única solución para entornos virtuales.

IPLAN proporciona al CLIENTE el licenciamiento del software Veeam Backup según la cantidad de VMs a proteger. El CLIENTE es el responsable del uso, gestión y soporte de la solución de backup.

La plataforma que deberá habilitar el CLIENTE deberá estar apoyada por los siguientes servidores que forman parte de la solución técnica de Veeam:

- Un Backup Server: es una máquina virtual, basada en Windows, en el que se instala el producto Veeam Backup. Es el componente básico de la infraestructura de backup y cumple el papel de "centro de control y configuración". En el mismo se llevan a cabo todas las tareas administrativas. Este servidor es controlado por el CLIENTE.
- Un Proxy Server: Es un componente opcional según necesidad, de la infraestructura que se encuentra entre la fuente de datos y la de destino. Entre sus tareas principales, se encuentran la recuperación de datos de las máquinas virtuales, su almacenamiento, la compresión y posterior envío al repositorio de backups. Este servidor de existir, será administrado por el CLIENTE.
- Un Repository Server: es un servidor de almacenamiento donde se guardan los archivos de backup, copias de VM y metadatos para máquinas virtuales replicadas. Este servidor es gestionado y soportado por el CLIENTE.

1.1 ALCANCES DEL SERVICIO

El servicio Backup Servidor - Veeam brinda las licencias para que el CLIENTE pueda utilizar las funciones de Backup y Restore sobre los servidores que el CLIENTE decida respaldar.

La plataforma está compuesta por los siguientes componentes:

- Licenciamiento de Veeam Backup: Se calcula considerando la cantidad de VMs a proteger informadas por el CLIENTE.

1.2 GESTIÓN DEL SERVICIO

El CLIENTE será responsable de gestionar y soportar la solución de Veeam Backup. IPLAN solo proporciona las licencias.

1.3 NOTIFICACIONES Y COMUNICACIÓN ENTRE EL CLIENTE E IPLAN

IPLAN posee un esquema de comunicación y escalamiento preestablecido que acompaña el presente alcance.

2. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE.

El CLIENTE deberá informar las altas y/o bajas de servidores virtuales que realice sobre la plataforma en los horarios de operación y utilizando los medios de comunicación establecidos para tal proceso; indicando nombre de

los servidores virtuales y la función (producción, desarrollo o testing) que los citados servidores virtuales cumplen o cumplan en el esquema productivo del CLIENTE, con el objetivo de permitir a IPLAN mantener igualada la cantidad de licencias contratadas del CLIENTE con las utilizadas.

El CLIENTE será responsable en todo momento de la gestión y soporte de la solución de Veeam Backup y de la capacidad de almacenamiento del espacio de respaldos, de modo tal que el mismo pueda albergar a la totalidad de los respaldos completos de las máquinas virtuales junto con sus datos más los bloques incrementales necesarios para cumplir con el propio RPO por él establecido. En caso de quedarse sin espacio, el CLIENTE podrá contratar más espacio o bien liberar espacio eliminando backups del repositorio.

El CLIENTE será responsable de comunicar a IPLAN, mediante los canales oficiales, cualquier inconveniente que tenga en relación al presente servicio.

El CLIENTE será el único responsable de notificar a IPLAN en caso de problemas con las alertas de emails de los backups o que los mismo informen que se ejecutaron incorrectamente. Adicionalmente, deberá informar la IP del equipo con inconvenientes.

3. LIMITACIONES DEL SERVICIO.

IPLAN no será responsable de aquellas características ofrecidas por el proveedor del Sistema Operativo como inherente al producto.

IPLAN no se hace responsable por la pérdida/integridad y/o inconsistencia de los datos que puedan ocasionados por fallas de componentes de la plataforma (hardware o software) ni errores humanos de terceros ajenos a IPLAN.

IPLAN no será responsable de determinar la compatibilidad entre los sistemas operativos de sus servidores virtuales con aquellos software que el CLIENTE decida instalar/correr sobre el mismo.

IPLAN no es responsable por el licenciamiento del software instalado en los servidores virtuales que el CLIENTE instancia en la plataforma objeto del presente alcance, salvo en el caso de los propios sistemas operativos provistos por IPLAN en modalidad de servicio.

IPLAN no es responsable por inconvenientes ajenos a la provisión de las licencias o por inconvenientes no reportados o reportados de forma incompleta.

Ante cualquier duda comuníquese con el Centro de Atención al Cliente a los teléfonos 0800-345-0000 / (011) 5032-0000 o por e-mail a atencionalcliente@iplan.com.ar

.....
Firma del Cliente

.....
Aclaración

FECHA __/__/__