

Cloud Bare Metal Backup per Private Cloud



| CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO |

Il servizio **Cloud Bare Metal Backup** permette di eseguire il **backup delle proprie macchine virtuali Private Cloud su immagine remotizzata e lavora a stretto contatto con l'hypervisor di virtualizzazione**, evitando l'installazione di agenti di backup a bordo delle VM da proteggere. La tecnica utilizzata non si avvale della capacità di rete e risorse delle macchine virtuali per il trasferimento dei dati e garantisce il minimo overhead possibile e la massima trasparenza di esecuzione. **La macchina virtuale protetta viene interamente salvaguardata indipendentemente dal sistema operativo installato.** Data la natura infrastrutturale del servizio, **Cloud Bare Metal Backup può essere utilizzato in modo complementare con Cloud Backup** insieme al quale permette di ottenere la protezione totale: fisica, virtuale e applicativa.

Il servizio è basato su **tecnologia Veeam Backup and Replication, leader di mercato nel backup di ambienti virtuali.** Attraverso un semplice pannello web si possono sottoporre a backup le vApp e le VM della propria organizzazione, definendo la periodicità e la persistenza preferita e la possibilità di ripristinare sia l'intera macchina sottoposta a backup, che i singoli file contenuti in essa. Dallo stesso pannello è possibile anche decidere di clonarla su di una nuova vApp.

Il servizio è erogato con la **granularità della singola virtual machine e comprende 200 GB di spazio** (2 TB nella versione Large) per ciascuna di essa: il cliente può quindi dotarsi di un numero di licenze maggiore o aumentare lo spazio disco disponibile acquistando un numero maggiore di pacchetti.

La tecnologia di backup si integra con l'hypervisor del servizio Private Cloud e con i meccanismi di protezione offerti da VMware per garantire consistenza e prestazioni. **È presente anche l'integrazione nativa con VSS di Microsoft (attraverso i VMware tools) per assicurare la consistenza applicativa.** La remotizzazione del dato su storage esterno permette di garantire la possibilità di ripristino anche in caso di completa perdita o corruzione dello storage di produzione, garantendo il ripristino integrale di intere vApp.

| Assistenza e SLA |

A a disposizione dei clienti due differenti canali di assistenza: assistenza telefonica e assistenza via Ticketing System.

Assistenza Tecnica	
Orario	Tempo medio presa in carico segnalazione
365 giorni 24h	15 minuti

Assistenza Amministrativa	
Orario	Tempo medio presa in carico segnalazione
Lun-Ven 8.30-18.00	15 minuti

Uptime garantito: 99,8% su base annuale

Cloud Bare Metal Backup per Private Cloud



Caratteristiche generali del servizio	Specifiche tecniche
Service Level Agreement - Uptime	99,8% su base annuale relativo alla capacità del sistema di effettuare i backup
Service Level Agreement - Penali	5% del canone mensile del servizio per ogni frazione completa di 30 minuti di downtime oltre i limiti previsti dall'uptime del servizio, fino a un massimo di 600 minuti al mese
Assistenza	Inclusa attraverso il canale ticketing e telefonico
Periodo di fatturazione	Mensile
Durata minima contratto	1 mensilità
Data center su cui è attivabile il servizio	IT1, IT3, CZ1, FR1, PL1 (https://www.cloud.it/infrastrutture.aspx)
Certificazioni disponibili sul servizio	ISO 9001:2015, ISO 27001:2013 (http://www.aruba.it/certificazioni.aspx)

Caratteristiche software	Specifiche tecniche
Software utilizzato	Veeam Backup and Replication (https://www.veeam.com/it/vm-backup-recovery-replication-software.html)
Meccanismo di controllo	Pannello web HTTPS presente in ogni data center abilitato al servizio
Integrazione con vCloud	Completa. Il cliente accede in SSO (single-sign-on) con le stesse credenziali vCloud e ha la possibilità di operare direttamente sulle proprie vAPP e le proprie VM per sottoporle a protezione
Possibilità di definire piani di backup personalizzati	Su base giornaliera, settimanale e mensile compresa la possibilità di scegliere l'ora di inizio backup
Ripristino granulare	Per file system Linux e Windows c'è la possibilità di ripristinare il singolo file o una intera cartella
Ripristino su macchina differente	Partendo dal backup è possibile creare il clone di ciascuna macchina originale
Meccanismi di riduzione dello spazio disco	Attraverso tecniche di deduplica e compressione
Pacchetti disponibili	<ul style="list-style-type: none"> • Pacchetto Standard: 1 VM e 200 GB di spazio disco (realmente occupato al netto di compressione e deduplica) • Pacchetto Large: 1 VM e 2 TB di spazio disco (realmente occupato al netto di compressione e deduplica) <p>Lo spazio disco è cumulativo per cui ogni pacchetto concorre ad aggiungere 200 GB (o 2 TB per il pacchetto Large) di spazio al totale disponibile</p>

Caratteristiche assistenza tecnica	Specifiche tecniche
Ticket inclusi	Illimitati
Telefonate incluse	Illimitate
Orario servizio di assistenza tecnica	24h/24h 365 giorni l'anno con tempo medio di presa in carico di 15 minuti

Cloud Bare Metal Backup per Private Cloud



| Misure tecniche di sicurezza |

Questo capitolo descrive le misure tecniche di sicurezza che Aruba ha implementato per il servizio Cloud Bare Metal Backup per Private Cloud.

Disponibilità del servizio

I server utilizzati sono di fascia enterprise con doppia alimentazione, doppio sistema di raffreddamento e RAM di tipo ECC a correzione automatica dell'errore. In quanto pensato per offrire un sistema di backup non è prevista alta affidabilità tra i server.

Il doppio switch di accesso configurato in modalità Virtual Chassis è in grado di offrire un accesso al network in doppia via ai server eroganti il servizio e garantisce l'alta affidabilità del sistema di networking.

Integrità del servizio

La persistenza e l'integrità del dato sono garantite dai dischi locali dei server aggregati in RAID hardware in grado di resistere al guasto di due dischi fisici contemporaneamente. In quanto dati di backup non è prevista una doppia copia dei dati su macchina gemella.

Protezione e accessibilità del servizio

Il dato viene protetto mediante differenti livelli di sicurezza perimetrale. In particolare:

- | La rete di gestione dell'infrastruttura è segregata e non accessibile da rete pubblica, rimanendo sotto il diretto controllo e supervisione del personale Aruba.
- | Il software di backup esposto su rete pubblica è protetto da autenticazione attraverso nome utente e password personali per evitare l'accesso di utenti non autorizzati.
- | A livello di networking sono presenti ACL per ridurre al massimo il profilo di esposizione e rimuovere tutti i servizi non esposti esplicitamente.