

Mindtime Online Backup

S e r v i c e L e v e l A g r e e m e n t



Index

Servicedefinitie:.....	3
1) Data-encryptie	3
2) Beveiligde internetverbinding.....	3
3) Datacenter.....	4
4) Co-locatie	4
5) Recovery	4
6) Richtlijnen reactietijden & bereikbaarheid	5
7) Beschikbaarheid netwerk	6
8) Onderhoudswerkzaamheden:.....	6
9) Aanleveren eerste volledige backup op harddisk.....	6



Service-definitie:

Mindtime biedt gebruikers de mogelijkheid om pc's, laptops en servers te back-uppen en te herstellen met behulp van internet. Mindtime maakt hiervoor gebruik van een geavanceerde software-applicatie.

De gebruiker installeert deze software applicatie op zijn pc, laptop of server. Hierbij worden een unieke loginnaam en paswoord uitgegeven.

Na de initiële backup worden in het vervolg enkel de gewijzigde bestanden geback-uppt (In File Delta-techniek).

Na elke voltooide backup stuurt de software een backuprapport. Dit rapport bevat een overzicht van alle bestanden waarvan een backup is gemaakt. Wanneer er een fout optreedt, wordt dit ook gemeld.

Mindtime maakt gebruik van de meest geavanceerde encryptie technologieën. Data worden hierdoor veilig getransporteerd over een ADSL- of breedbandverbinding. Er wordt gebruik gemaakt van een 256-bits versleuteling. Gebruikers hebben hierbij de keuze uit verschillende algoritmen.

Ook kan de gebruiker met Mindtime Backup software zelf instellen hoe lang hij bepaalde bestanden wil bewaren.

Mindtime software ondersteunt vrijwel alle operating systems. Voorbeelden van ondersteunde systemen zijn: Windows, Linux, Mac OS X, Unix en Solaris. Daarnaast ondersteunt Mindtime Backup ook programma's als Microsoft SQL Server, MySQL, Oracle Databases (vanaf 8i), MS Exchange Server en Lotus Notes!

1) Data-encryptie

Mindtime garandeert dat niemand bij uw data kan; zelfs Mindtime niet! Voordat uw data op de Mindtime servers terechtkomen, worden deze omgezet; gegevens worden versleuteld naar gecodeerde bestanden. Dit heet 'data-encryptie'. Al uw data worden met een 256-bits algoritme versleuteld. Hierdoor is het alleen voor de beheerder van de encryptie-key mogelijk om de data te lezen.

2) Beveiligde internetverbinding

SSL-beveiliging voorkomt dat uw data worden onderschept door derden.

Mindtime maakt gebruik van Point to Point SSL communicatie tussen server en client. 'SSL' staat voor 'Secure Socket Layer'. Dit is een beveiligingstechniek voor dataverkeer tussen een client en een webserver. SSL beveiligt deze data tegen onderschepping door onbevoegde derden. De beveiliging vindt plaats door middel van 'encryptie'.

Encryptie is een geavanceerde beveiligingstechniek, die onder andere gebruikt wordt bij internetbankieren.



3) Datacenter

Het datacenter wordt goed bewaakt: dag en nacht en zeven dagen in de week. Dit gebeurt door deskundig opgeleid personeel. De zeer uitgebreide voorzieningen waar het datacenter op kan rekenen, zijn onder andere:

- * Klimaatregeling
- * Videobewaking
- * Biometrische beveiliging (vingerafdrukidentificatie)
- * 24x7x365 toegang voor geautoriseerde gebruikers
- * Ononderbroken noodstroomvoorziening
- * Snelle en stabiele verbindingen
- * Noodstroomvoorziening voor enkele dagen

4) Co-locatie

Wij garanderen u extra zekerheid door data dubbel op te slaan!

Om storingen, verbindingfouten en andere potentiële calamiteiten het hoofd te bieden, wordt een kopie van al uw data op een 2e server opgeslagen.

5) Recovery

Gebruikers van Mindtime Backup hebben 24 uur per dag de mogelijkheid om te beschikken over hun data. U kunt bestanden terugzetten via onze software en via het web; vanaf elke machine en op elke locatie!



6) Richtlijnen reactietijden & bereikbaarheid

Voor al uw vragen en klachten kunt u tijdens kantooruren terecht bij onze medewerkers. Dit geldt zowel voor spoedgevallen als voor niet-spoedgevallen. Uiteraard hebben spoedgevallen de hoogste prioriteit. Mindtime is bereikbaar op de volgende manieren:

Tijden	Richtlijnen reactietijd
Binnen kantooruren 8.30 – 17.00	Telefonisch – direct tot enkele minuten Helpdesk e-mail – binnen 6 uur support@mindtimebackup.nl Algemene vragen – binnen 8 uur info@mindtimebackup.nl
Buiten kantooruren	Voor grote storingen of het herstellen van data op locatie buiten kantooruren kunt u contact opnemen met de storingsdienst van Mindtime. 0570 – 562343 toets optie 2
Telefoonnummer: 0570 – 562343 Email: support@mindtimebackup.nl	

Situatie	Richtlijnen reactietijd
Totale uitval van de dienst (waar alle gebruikers van Mindtime Backup last van ondervinden).	Alle Mindtime servers worden bewaakt en zijn dubbel uitgevoerd. Mochten er toch hevige storingen zijn, dan zijn wij binnen 8 uur weer online.
Persoonlijke storingen Hulp bij het herstellen van kritische data.	Binnen 4 uur.
Onderhoud	Werkzaamheden zijn te vinden op de Mindtime website onder het kopje support → mededelingen. Onderhoud wordt ruim van tevoren aangegeven
Problemen omtrent backuperrors	Bij binnenkomende foutmeldingen of vragen hanteert Mindtime een maximale reactietijd van 6 uur.



7) Beschikbaarheid netwerk

De core routers en switches van Mindtime zijn geplaatst in een redundante opstelling. Zodra er zich een storing voordoet op een van de switches of routers, wordt direct omgeschakeld naar een andere unit, die reeds stand-by staat. Een eventuele downtime is hierdoor minimaal. De switching wordt volledig verzorgd door apparatuur van Foundry Networks, variërend van Netiron 400s tot Netiron 800s Jetcore. Mindtime Backup is aangesloten op de volgende Exchanges:

- 1000mbit AMS-IX
- 1000mbit AMS-IX backup (Trueserver)
- 1000mbit DE-CIX
- 100mbit BNIX (Trueserver)

Het netwerk van Mindtime Backup levert u een uptimegarantie van 99.9%!

8) Onderhoudswerkzaamheden

Onderhoudswerkzaamheden vinden in beginsel zo veel mogelijk plaats op een vaste dag. Mindtime Backup kiest hierbij voor **elke eerste maandag van de maand**. Op die dag worden vaste controles en onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd. Mindtime draagt er zorg voor dat eventuele hinder voor klanten zich tot een minimum beperkt. Ook informeert Mindtime zijn klanten over onderhoud, zodat backupinstellingen hierop aangepast kunnen worden.

Onvoorziene calamiteiten en werkzaamheden zijn altijd terug te lezen op de Mindtime website, onder het kopje support → mededelingen.

9) Aanleveren eerste volledige backup op harddisk

Indien uw data groter zijn dan 50 GB, adviseert Mindtime om gebruik te maken van de seedloadingsdienst. Door gebruik te maken van deze service wordt uw netwerk zo min mogelijk belast.

Wilt u gebruik maken van Mindtime's seedloadingsdienst? Mindtime levert u dan een dataschijf, waarnaar u al uw data kunt kopiëren. Een koerier haalt vervolgens de dataschijf bij u op en uw gegevens worden veilig gekopieerd naar de Mindtime servers.

Na deze eerste backup worden enkel nog wijzigingen gebackupt. Backups verlopen hierdoor altijd binnen een acceptabel tijdsbestek.

Voor het maken van een backup voor Mindtime's seedloadingsdienst, is een handleiding beschikbaar. Deze is te vinden op de site www.Mindtimebackup.nl onder support → handleidingen.