



Online
backup

Service Level Agreement

**Mindtime
Backup**

Inhoudsopgave

1. Servicedefinitie.....	3
1.1 Online backup.....	3
1.2 Disaster Recovery	3
2. Service Level	4
2.1 Veiligheid en zekerheid.....	4
2.2 Encryptie	4
2.3 Beveiligde internetverbinding.....	4
2.4 Datacenter	5
2.5 Colocatie (online backup).....	5
2.6 Herstel.....	5
2.7 Richtlijnen reactietijden en bereikbaarheid.....	6
2.8 Onderhoudswerkzaamheden	7
2.9 Eerste volledige backup op USB disk (seed load)	7
2.10 Restore backup op USB disk (seed restore).....	7

1. Servicedefinitie

Mindtime Backup biedt middels een tweetal oplossingen gebruikers de mogelijkheid om pc's, laptops en servers te backuppen en te herstellen met behulp van software en internet. De dienstverlening van Mindtime Backup is onder te verdelen in online backup en Disaster Recovery. In beide gevallen wordt data opgeslagen in Nederlandse datacentra van Mindtime Backup.

Voor beide diensten wordt er gebruik gemaakt van geavanceerde softwareapplicaties. Voor de online backupdienst wordt er gebruik gemaakt van Ahsay software, in geval van Disaster Recovery wordt de software van StorageCraft gebruikt.

1.1 Online backup

De partner of gebruiker installeert de softwareapplicatie op de pc, laptop of server. Hierbij worden een unieke login naam en wachtwoord uitgegeven. De backup wordt ingesteld en vervolgens wordt er een initiële backup van de geselecteerde data gemaakt. Na de initiële backup worden volgens planning enkel gewijzigde bestanden en de wijzigingen binnen de bestanden gebackupt volgens de In-File Delta techniek.

Na elke voltooide (of gemiste) backup wordt er door de software een rapport verstuurd naar de gebruiker. Dit rapport bevat een overzicht van alle bestanden waarvan er een backup is gemaakt. In dit rapport wordt tevens vermeld of de backup voltooid is met of zonder fouten/waarschuwingen en wat deze fout/waarschuwing dan inhoudt.

Mindtime Backup maakt gebruik van encryptie technologieën. Hierdoor worden data lokaal versleuteld en veilig getransporteerd over een versleutelde internetverbinding (HTTPS). Er wordt gebruik gemaakt van 256-bits versleuteling. Gebruikers hebben hierbij de keuze uit verschillende algoritmen. Gebruiker stelt zelf in hoe lang gewijzigde of verwijderde bestanden bewaard blijven (retentieperiode).

Mindtime Backup software ondersteunt de besturingssystemen Windows, Linux, Unix, Mac OS X en Solaris. Daarnaast ondersteunt de software applicaties als Microsoft SQL Server, My-SQL, Oracle Databases, Microsoft Exchange Server, Lotus Notes, Hyper-V en VMware.

1.2 Disaster Recovery

Disaster Recovery backups zijn gebaseerd op versleutelde backup image files van StorageCraft ShadowProtect. Deze backup image files worden lokaal opgeslagen waarbij de optie bestaat deze naar een tweede locatie te versturen middels IFTP (replicatie).

De partner of gebruiker installeert de softwareapplicatie op alle servers, laptops en desktops waarvan een backup image gemaakt moet worden. Vervolgens wordt het apparaat waarop het management console wordt gedraaid geselecteerd. De bestemming wordt ingesteld en tevens wordt er optioneel een tweede locatie opgegeven voor replicatie middels de IFTP optie. In geval de image backup middels IFTP verstuurd wordt naar een datacenter van Mindtime Backup wordt er gebruik gemaakt van een beveiligde verbinding.

De off-site storage die middels IFTP te gebruiken is wordt aangeduid als Mindtime DR Storage.

Mindtime Backup Disaster Recovery ondersteunt de besturingssystemen Windows en Linux.

2. Service Level

Hieronder worden de tien Service Levels getoond welke Mindtime Backup zowel partners als eindgebruikers biedt.

2.1 Veiligheid en zekerheid

ISO 27001 certificering

Als gespecialiseerde leverancier van (online) backup systemen met de hoogste veiligheidsnormen heeft Mindtime Backup veiligheid, innovatie en gebruiksgemak hoog in het vaandel staan. Dankzij de beheersing van deze competenties en de unieke samenwerking met partners, bestaande uit IT dienstverleners, is Mindtime Backup officieel door accountant Heinrich Hintenberger (Vertumno) in samenwerking met de firma ISOZERT uit Reutlingen bekroond met de ISO 27001 certificering. Hiermee wordt bevestigd dat waardevolle, vertrouwelijke en bedrijfskritische gegevens van gebruikers bij Mindtime Backup in veilige handen zijn.

2.2 Encryptie

Online backup

Voordat data worden opgeslagen op de servers in de datacentra van Mindtime Backup worden deze omgezet; de gegevens worden versleuteld naar gecodeerde bestanden. Dit heet data encryptie. Data worden met een 256-bits algoritme versleuteld. Hierdoor garandeert Mindtime Backup dat **niemand** behalve de klant toegang tot de data heeft, ook Mindtime Backup niet. Hierdoor is het alleen voor de beheerder van de encryptie sleutel mogelijk om de data te kunnen lezen. **Let op: geen sleutel betekent geen data!** De encryptie sleutel wordt lokaal ingevoerd bij het instellen van de backup. Deze sleutel verlaat de pc, laptop of server niet. De klant is zelf verantwoordelijk voor het beheer van deze encryptie sleutel.

Disaster Recovery

Om toegang te krijgen tot de backup image file kan er een wachtwoord worden ingesteld. Dit wachtwoord wordt gebruikt als encryptie sleutel voor het versleutelen van een backup image file. Zonder deze encryptie sleutel is er geen data terug te halen. Hiervoor is er te kiezen tussen een RC4 128-bit, AES 128-bit en AES 256-bit algoritmes. **Let op: geen sleutel betekent geen data!** De encryptie sleutel wordt lokaal ingevoerd bij het instellen van de backup. De klant is zelf verantwoordelijk voor het beheer van deze encryptie sleutel.

2.3 Beveiligde internetverbinding

In geval van zowel online backup (HTTPS) als Disaster Recovery (IFTP) wordt middels SSL-beveiliging voorkomen dat data, dat verstuurd wordt naar de datacentra van Mindtime Backup, kan worden onderschept door derden. Mindtime Backup maakt gebruik van Point to Point SSL communicatie tussen de backup server en software.

2.4 Datacenter

De datacentra van Mindtime Backup zijn gestationeerd in Nederland. Deze worden 24/7 bewaakt door deskundig en opgeleid personeel. De uitgebreide voorzieningen zijn onder andere:

- Bewaakte toegang
- Autorisatie en legitimatie van alle bezoekers
- IP CCTV videobewaking (internal/external)
- Alarm- en vochtdetectie systeem
- Klimaatregeling
- UPS en dieselgeneratoren voor langere onderbrekingen
- Snelle en stabiele verbindingen
- VESDA (Very Early Smoke Detection Apparatus)/ADT (brand)

2.5 Colocatie (online backup)

Online backup

Standaard wordt data in een online backup account gerepliceerd naar een tweede datacenter van Mindtime Backup. Hierbij wordt een kopie (replica) gemaakt van de backup en verstuurd naar het tweede Nederlandse datacenter. De online backup pakketten PC Backup en Pro Backup worden standaard in twee datacentra opgeslagen, VM Backup wordt in één datacenter opgeslagen.

Mindtime DR Storage

De images die middels IFTP naar Mindtime Backup gezonden worden staan enkel en alleen in één datacentrum. Hier wordt geen kopie (replica) van gemaakt.

2.6 Herstel

Online backup

Gebruikers van Mindtime Backup hebben 24 uur per dag de mogelijkheid om te beschikken over hun data. Bestanden uit de backup zijn terug te zetten via de software en via het web, vanaf elke machine en op elke locatie.*

Disaster Recovery

Gebruikers hebben lokaal (mits beschikbaar) altijd de mogelijkheid data terug te halen vanuit de lokale kopie. Hierop heeft Mindtime Backup geen invloed.

Voor het terughalen van de data bij Mindtime Backup hebben gebruikers 24 uur per dag de mogelijkheid om te beschikken over hun data.*

*Indien een backup server tijdelijk niet bereikbaar is vanwege onderhoud (zie Hoofdstuk 7) of onvoorziene calamiteiten dan spreekt het voor zich dat data op dat moment niet beschikbaar is. Binnen de richtlijnen reactietijden zorgt Mindtime Backup er voor dat de data beschikbaar wordt.



2.7 Richtlijnen reactietijden en bereikbaarheid

Voor al uw vragen en klachten kunt u tijdens kantooruren terecht bij ons medewerkers per telefoon, e-mail en chat. Dit geldt zowel voor algemene zaken als spoedgevallen. Uiteraard hebben spoedgevallen de hoogste prioriteit. Mindtime Backup is bereikbaar op de volgende manieren:

Tijden	Richtlijnen reactietijd
Kantooruren Maandag t/m vrijdag 08:30 - 17:00 (uitgezonderd feestdagen)	Telefonisch - direct tot enkele minuten +31 (0)570 56 23 43 (geen keuzemenu, direct een medewerker) Helpdesk e-mail - binnen 8 uur support@mindtimebackup.nl Algemene vragen - binnen 8 uur info@mindtimebackup.nl
Buiten kantooruren Maandag t/m vrijdag 17:00 - 08:30 Zaterdag en zondag gehele dag	Voor onbereikbaarheid van de backup- of storage servers of het herstellen van data buiten kantooruren kunt u contact opnemen met de storingsdienst van Mindtime Backup +31 (0)570 56 23 43 (optie 2)

Situatie	Richtlijnen reactietijd
Onbereikbaarheid van de backup- of storage servers (waar alle gebruikers op de betreffende server last van ondervinden).	Binnen 8 uur weer bereikbaar (uitgezonderd gepland langdurig onderhoud).
Ongeplande werkzaamheden	De status van werkzaamheden is te vinden op de website: www.mindtimebackup.nl/support/onderhoud
Status: Normaal	Reactietijd: 8 uur * Gebruik deze status voor het stellen van algemene technische vragen of verzoeken.
Status: Hoog	Reactietijd: 8 uur * Gebruik deze status wanneer u backup fouten of waarschuwingen ondervindt en u graag ondersteuning wenst.
Status: Kritiek	Reactietijd: 4 uur * Deze status kiest u wanneer hulp noodzakelijk is bij het herstellen van data.

* Alleen tijdens kantooruren

2.8 Onderhoudswerkzaamheden

Onderhoudswerkzaamheden vinden (zo veel mogelijk) plaats op een vaste dag. Mindtime Backup kiest hier voor iedere eerste maandag van de maand. Op die dag worden vaste controles, updates en onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd. Mindtime Backup draagt er zorg voor dat eventuele hinder voor klanten zich tot een minimum beperkt. Ook informeert Mindtime Backup zijn klanten over overig gepland onderhoud, zodat backup instellingen hierop aangepast kunnen worden.

Calamiteiten en werkzaamheden zijn altijd terug te lezen op de Mindtime Backup website.

www.mindtimebackup.nl/support/onderhoud

2.9 Eerste volledige backup op USB disk (seed load)

Indien uw upload snelheid onvoldoende is om grote hoeveelheden te uploaden, adviseert Mindtime Backup om gebruik te maken van de seed load dienst. Door gebruik te maken van deze service wordt uw internet verbinding niet belast.

Na de eerste volledige backup worden enkel nog wijzigingen gebackupt. Opvolgende backups verlopen hierdoor binnen een veel korter tijdsbestek.

Wilt u gebruik maken van de seed load dienst?

Zet de eerste backup op een externe USB disk met voldoende capaciteit, waar u al uw data naar kunt kopiëren via de Mindtime Backup software. Stuur vervolgens deze USB disk op naar Mindtime Backup of breng deze bij Mindtime Backup op kantoor. Wij kopiëren de data dan van de USB disk naar de backup- of storage servers.

Voor het maken van een seed load backup is een handleiding beschikbaar.

2.10 Restore backup op USB disk (seed restore)

Indien uw download snelheid onvoldoende is om snel grote bestanden te herstellen biedt Mindtime Backup de mogelijkheid uw bestanden aan te leveren op USB disk.

Wilt u gebruik maken van de seed restore dienst?

Door contact op te nemen met Mindtime Backup kunt u aangeven dat u graag uw data op een USB disk wenst. Afhankelijk van de urgentie wordt de USB disk dan naar u toegezonden of kunt u hem op kantoor van Mindtime Backup afhalen.