

Mindtime Online Backup

Service Level Agreement Plus



Inhaltsangabe

Service Definition	3
1) Datenverschlüsselung	3
2) Gesicherte Internetverbindung	3
3) Datenzentrum.....	4
4) Co- Standort.....	4
5) Recovery	4
6) Kurierdienst (für schnelles Restore).....	4
7) Richtlinien Reaktionszeiten & Erreichbarkeit	5
8) Anlieferung des ersten vollständigen Backups auf einer Festplatte	6
9) Kontrolle der Backups	6
10) Netzwerkverfügbarkeit.....	6
11) Wartung.....	6
12) Kosten.....	7
13) Unterzeichnung	7



Service Definition

Mindtime bietet den Benutzern der Dienstleistung die Möglichkeit für Backup und Restore von PCs, Notebooks und Servern mit Unterstützung des Internet. Mindtime benutzt dafür eine fortschrittliche Software Anwendung.

Der Benutzer installiert diese Software Anwendung auf seinem PC, Notebook oder Server. Dabei wird ein einzigartiger Benutzername und ein einzigartiges Kennwort vergeben.

Nach dem ersten Backup wird in der Fortführung nur ein Backup der geänderten Dateien erstellt (In File Delta Technik).

Nach jedem vollendeten Backup versendet die Software einen Backup Bericht. Dieser umfasst eine Übersicht aller Dateien, von denen ein Backup erstellt wurde. Tritt ein Fehler auf, wird auch dies gemeldet.

Mindtime benutzt die fortschrittlichsten und sichersten Verschlüsselungstechnologien. Die Daten werden dadurch sicher über eine DSL oder Breitbandverbindung transportiert. Es wird eine 128 Bit Verschlüsselung benutzt. Benutzer haben dabei die Wahl zwischen verschiedenen Algorithmen.

Mit der Mindtime Backup Software kann der Anwender selbst einstellen, für wie lang er bestimmte Dateien bewahren möchte.

Die Mindtime Software unterstützt so gut wie alle Betriebssysteme. Vorbilder sind: Windows, Linux, Mac OS X, Unix und Solaris.

Daneben unterstützt Mindtime Backup auch Programme wie: Microsoft SQL Server, My SQL, Oracle Datenbanken (ab8i), MS Exchange Server und Lotus Notes.

1) Datenverschlüsselung

Mindtime garantiert, dass niemand Zugang zu Ihren Daten hat; selbst Mindtime nicht! Bevor Ihre Daten auf den Mindtime Servern landen, werden sie umgesetzt; Informationen werden als codierte Dateien verschlüsselt. Das heißt Datenverschlüsselung. All Ihre Daten werden von dem Benutzer(Ihnen) mit einem 256 Bit Algorithmus verschlüsselt. Dadurch kann lediglich der Verwalter des Schlüssels diese Daten lesen.

2) Gesicherte Internetverbindung

Eine SSL Sicherung verhindert, dass Dritte Ihre Daten abfangen.

Mindtime benutzt eine Point to Point SSL Kommunikation zwischen Server und Kunde. ‚SSL‘ steht für ‚Secure Socket Layer‘. Dies ist eine Sicherungstechnik für Datenverkehr zwischen einem Kunden und einem Webserver. SSL sichert diese Daten gegen das abfangen durch unbefugte Dritte. Die Sicherung findet durch Verschlüsselung statt.

Verschlüsselung ist eine fortschrittliche Sicherungstechnik, die unter anderem beim Internetbanking genutzt wird.



3) Datenzentrum

Das Datenzentrum wird gut überwacht: Tag und Nacht, sieben Tage pro Woche, durch geschultes Fachpersonal. Die vielfältigen Einrichtungen, worauf das Datencenter setzen kann, sind:

- Klimaregulierung
- Videoüberwachung
- Biometrische Sicherung (Identifikation mittels Fingerabdruck)
- 24 Stunden pro Tag, 365 Tagen pro Jahr Zugang für befugte Benutzer
- Ununterbrochene Notstromeinrichtung
- Notstromeinrichtung für einige Tage
- Schnelle und stabile Verbindungen
- Lokation: Deutschland / Düsseldorf

4) Co- Standort

Wir garantieren Ihnen zusätzliche Sicherheit, da wir die Daten doppelt speichern!

Um gegen Störungen, Verbindungsfehler und andere potentielle Kalamitäten geschützt zu sein, wird eine Kopie Ihrer gesamten Daten auf einem zweiten Server gespeichert.

5) Recovery

Benutzer von Mindtime Backup haben die Möglichkeit, 24 Stunden über Ihre Daten zu verfügen. Mit unserer Software und über das Internet können Sie Dateien zurücksetzen; von jeder Maschine aus und an jedem Standort.

6) Kurierdienst (für schnelles Restore)

Wenn Sie große Datenmengen verlieren, z.B. nach einem Brand und/ oder Diebstahl, kann es so sein, dass Sie Ihre Daten schnell zurücksetzen wollen. In diesem Fall können Sie den Kurierdienst von Mindtime einschalten. Mindtime bringt Ihnen Ihre Daten dann innerhalb von wenigen Stunden mit einem Kurier in Ihr Büro. Auf einer externen Festplatte innerhalb Deutschlands.

Zeiten	Richtlinien zu den Reaktionszeiten
24 Stunden pro Tag und 7 Tage pro Woche	Innerhalb von wenigen Stunden (abhängig von der Datenmenge und Stadt) wird eine Festplatte mit allen von Ihnen bei Mindtime gesicherten Daten bei Ihnen im Büro abgeliefert.
Telefonnummer von 8.30 – 17.00	0800-1222587
Telefonnummer von 17.00 – 8.30	+31 6 48 11 68 51 oder +31 6 60 21 02 54 (Alarmempfänger),



hinterlassen Sie eine Nachricht!

7) Richtlinien Reaktionszeiten & Erreichbarkeit

Mit Ihren Fragen und Beschwerden können Sie sich während der normalen Arbeitszeiten an unsere Mitarbeiter wenden. Dies gilt sowohl für Notfälle als auch nicht Notfälle. Notfälle haben selbstverständlich Priorität. Mindtime ist folgendermaßen erreichbar:

Zeiten	Richtlinien zur Reaktionszeit
Innerhalb der normalen Arbeitszeiten 8.30 – 17.00 Pause zwischen 12.30 und 13.30	Telefonisch – direkt bis einige Minuten Helpdesk E- Mail – innerhalb von 6 Stunden support@mindtimebackup.de Allgemeine Fragen – innerhalb von 8 Stunden info@mindtimebackup.de
Außerhalb der normalen Arbeitszeiten	Bei großen Störungen oder zum Wiederherstellen von Daten können Sie außerhalb der normalen Arbeitszeiten Kontakt mit dem Störungsdienst von Mindtime aufnehmen.
Telefonnummer Deutschland E- Mail	0800-1222587 support@mindtimebackup.de

Situation	Richtlinien zur Reaktionszeit
Totalausfall der Dienstleistung (Alle Benutzer von Mindtime Backup unterfinden Behinderungen).	Alle Mindtime Server werden überwacht und sind doppelt gesichert. Sollten trotzdem große Störungen auftreten, sind wir innerhalb von 8 Stunden wieder Online.
Persönliche Störungen Hilfe beim Wiederherstellen Ihrer Daten.	Abhängig von Ihrer Entfernung zum Rechenzentrum.
Unterhalt	Die Arbeiten können Sie auf der Website von Mindtime unter ‚Support‘ → ‚Mitteilungen‘ finden. Unterhaltsarbeiten werden sehr weit im Voraus bekanntgegeben.
Probleme bei Backup Fehlern	Bei eingehenden Fehlermeldungen oder Fragen benötigt Mindtime eine maximale Reaktionszeit von 6 Stunden.



8) Anlieferung des ersten vollständigen Backups auf einer Festplatte

Ist Ihr Datenbestand größer als 100GB, empfiehlt Mindtime Ihnen den Seedload Dienst. Durch diesen Service wird Ihr Netzwerk so wenig wie möglich belastet.

Möchten Sie den Seedload - Dienst von Mindtime nutzen? Mindtime liefert Ihnen dann eine externe vorkonfigurierte Festplatte, auf die Sie all Ihre verschlüsselten Daten kopieren können. Ein Kurier holt die Festplatte dann ab und Ihre Daten werden sicher auf die Mindtime Server kopiert.

Nach diesem ersten Backup wird nur noch ein Backup der Änderungen erstellt. Backups verlaufen dadurch immer innerhalb einer akzeptablen Zeitspanne.

Es gibt eine Gebrauchsanweisung zum Erstellen des Backups für den Seedload - Dienst. Diese können Sie auf unserer Internetseite unter ‚Support‘ → ‚Gebrauchsanweisungen‘ finden.

Mit einem SLA+ Vertrag können Sie 1 Mal pro Jahr Gebrauch vom Seedload - Dienst machen.

9) Kontrolle der Backups

Sobald Sie eine Backup Set erstellt haben, können Sie mit den Backups beginnen. Sie werden dann täglich über den Status Ihrer Datensicherung informiert. So können Sie selbst einsehen, wie die Datensicherung verläuft.

Der SLA+ Vertrag bietet Ihnen eine zusätzliche Kontrolle durch Mindtime auf die log E- Mails Ihrer Backups.

10) Netzwerkverfügbarkeit

Die Core Routers und Switches von Mindtime befinden sich in einer redundanten Aufstellung. Sobald bei einem der Switches oder Routers eine Störung auftritt wird direkt auf eine andere, bereits im Standby geschaltete Unit umgeschaltet. Eine eventuelle Downtime ist dadurch minimal. Das gesamte Switchen wird von Foundry Networks Apparaten versorgt. Diese variieren von Netiron 400s bis Netiron 800s Jetcore.

Das Netzwerk von Mindtime Backup liefert Ihnen eine hohe Verfügbarkeit von mehr als 99,5%, gemittelt in den letzten 2 Jahren 99,9%!

11) Wartung

Mindtime Backup hat den ersten Montag des Monats dazu festgelegt. An diesem Tag werden feste Kontrollen und Wartung durchgeführt. Mindtime sorgt dafür, dass Kunden



dadurch so wenig wie möglich behindert werden. Mindtime informiert seine Kunden außerdem zur Wartung, so daß Backup Einstellungen darauf angepasst werden können. Unvorhergesehenen Kalamitäten und Arbeiten können Sie immer auf unserer Internetsite unter ‚Support‘ → ‚Mitteilungen‘ nachlesen.

12) Kosten

Die Kosten für das Service Level Agreement Plus betragen € 34,95 (exklusiv MwSt.) pro Monat pro Benutzer. Diese Kosten stellt Ihnen Ihr Reseller in Rechnung.

13) Unterzeichnung Kunde

Unterschrift Kunde

Name: _____

Firma: _____

Ihr Reseller: _____

Datum: _____

Unterschrift:

Sie können den Vertrag per Post senden an:

*Mindtime Backup B.V.
z. Hd. der Verwaltung
Baustraße 4
46446 Emmerich am Rhein*

Oder faxen an: 0800-2222587