

Mindtime Online Backup

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



Inhaltsangabe

Service Definition	3
1) Datenverschlüsselung	3
2) Gesicherte Internetverbindung	3
3) Datacenter.....	4
4) Co- Standort.....	4
5) Recovery.....	4
6) Richtlinien Reaktionszeiten & Erreichbarkeit	5
7) Netzwerkverfügbarkeit.....	6
8) Wartung.....	6
9) Anlieferung des ersten vollständigen Backups auf einer Festplatte	6



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 Datacenter 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) 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. +31 570 56 23 43 (wählen Sie Option 2)
Telefonnummer: 0800-1222587 E- Mail: support@mindtimebackup.de	

Situation	Richtlinien zur Reaktionszeit
Totalausfall der Dienstleistung (Alle Benutzer von Mindtime Backup haben Störungen).	Alle Mindtime Server werden überwacht und sind doppelt ausgeführt. Sollten trotzdem große Störungen auftreten, sind wir innerhalb von 8 Stunden wieder Online.
Persönliche Störungen Hilfe beim Wiederherstellen aller essentiellen Daten. (Seed-Restore)	Abhängig von der Entfernung zum Rechenzentrum
Unterhalt	Die Wartungsarbeiten könne Sie auf der Website von Mindtime unter ‚Support‘ → ‚Mitteilungen‘ finden. Der 1. Montag im Monat ist Standard, andere Unterhaltsarbeiten werden sehr weit im Voraus bekanntgegeben.
Probleme bei Backup Fehlern	Bei einkommenden Fehlermeldungen oder Fragen hantiert Mindtime eine maximale Reaktionszeit von 6 Stunden.



7) 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%!

8) 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. Unvorhergesehen Kalamitäten und Arbeiten können Sie immer auf unserer Internetsite unter ‚Support‘ → ‚Mitteilungen‘ nachlesen.

9) 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 Internetsite unter ‚Support‘ → ‚Gebrauchsanweisungen‘ finden.