



Online  
Backup

# Service Level Agreement

**Mindtime  
Backup**

T 0800 1 222 587 [info@mindtimebackup.de](mailto:info@mindtimebackup.de) [mindtimebackup.de](http://mindtimebackup.de)

**ISO 27001**  
ZERTIFIZIERT

# Inhaltsverzeichnis

1. Service Definierung .....	3
1.1 Online Backup.....	3
1.2 Disaster Recovery .....	3
2. Service Level.....	4
2.1 Sicherheit.....	4
2.2 Datenverschlüsselung.....	4
2.3 Gesicherte Internetverbindung.....	4
2.4 Rechenzentrum .....	4
2.5 Co- Standort.....	4
2.6 Wiederherstellung .....	5
2.7 Richtlinien Reaktionszeiten & Erreichbarkeit .....	6
2.8 Wartung.....	7
2.9 Anlieferung des ersten vollständigen Backups auf einer Festplatte .....	7
2.10 Zusendung der Sicherung auf einer externen Festplatte .....	7

## 1. Service Definierung

Mindtime Backup bietet den Benutzern der Dienstleistung die Möglichkeit für die Sicherung und Wiederherstellung von PCs, Notebooks und Servern mit Unterstützung der Software und des Internets. Die Dienstleistungen von Mindtime Backup sind dabei unterteilt in Online Backup und Disaster Recovery

Für beide Lösungen werden höchst anspruchsvolle Softwareanwendungen genutzt. Für das Online Backup nutzen wir die Software von Ahsay und im Bereich Disaster Recovery von StorageCraft.

### 1.1 Online Backup

Der Benutzer installiert diese Software Anwendung auf seinem PC, Notebook oder Server. Dabei werden ein einzigartiger Benutzername und ein einzigartiges Kennwort vergeben. Die Sicherung wird eingestellt und im Anschluss wird ein erstes komplettes Backup erstellt.

Nach dem ersten Backup wird im Weiteren nur ein Backup der geänderten Dateien(inkrementell oder differenziell) mit der Block Technologie(In File Delta Technik)erstellt.

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 Backup benutzt die fortschrittlichsten und sichersten Verschlüsselungstechnologien. Die Daten werden dadurch bereits lokal mit einem persönlichen Kennwort verschlüsselt(AES mit 256 Bit). Im Anschluss werden diese verschlüsselten Daten über gesicherte(SSL AES mit 256 Bit) DSL- oder Breitbandverbindung transportiert. Empfohlen wird der AES mit 256 Bit und einer Länge von min. 14 Zeichen. Mit der Mindtime Backup Software kann der Anwender selbst einstellen, wie lange er bestimmte Dateien/Änderungen 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, Lotus Notes und weitere.

### 1.2 Disaster Recovery

Disaster Recovery Backup basiert auf verschlüsselten Image Dateien von StorageCraft ShadowProtect. Diese Systemabbilder werden lokal gesichert wobei die Möglichkeit besteht, diese mit Unterstützung von IFTP auch auf den gesicherten Servern von Mindtime Backup abzulegen.

Der Partner oder Benutzer installiert die Softwareanwendung auf allen Servern und Computern von denen eine Systemsicherung erstellt werden soll. Im Anschluss wird die Maschine, auf der die Verwaltung installiert ist ausgewählt. Das Ziel der Sicherung wird eingestellt und zeitgleich wird festgelegt, ob die Sicherung auch extern in einem Rechenzentrum mit IFTP erfolgen soll. Die Sicherungen werden lokal verschlüsselt um ein Höchstmaß an Sicherheit zu gewährleisten. Die Offsite Sicherung mit der Unterstützung von IFTP wird angegeben als Mindtime DR Storage.

Mindtime Backup Disaster Recovery unterstützt die Betriebssysteme Windows und Linux.



## 2. Service Level

Unter diesem Abschnitt werden die Service Level definiert, welche sowohl für Partner als auch für Endkunden gelten.

### 2.1 Sicherheit

#### ISO 27001 Zertifizierung

Als spezialisierter Dienstleister von Online Backup Systemen mit den höchsten Anforderungen hat Mindtime Backup Sicherheit, Innovationen und Benutzerfreundlichkeit an erster Stelle stehen. Dank dieser Kompetenzen und der einmaligen Zusammenarbeit mit Partnern, bestehend aus IT-Dienstleistern und großen IT-Abteilungen namhafter Unternehmen, ist Mindtime Backup offiziell durch den Auditor Heinrich Hintenberger(Vertumno, Mainz) in Zusammenarbeit mit Gerhard Dischke(ISO-ZERT, Reutlingen) offiziell zertifiziert mit der ISO 27001. Hierbei wurde auch viel Wert darauf gelegt, dass auch Kommunen und andere Unternehmen, die besondere Arten von personenbezogenen Daten(nach §203 StGB) auch Betriebe wie Kanzleien, Arzthäuser und Notare Ihre Daten bei uns sicher ablegen dürfen.

### 2.2 Datenverschlüsselung

#### Online Backup

Bevor Ihre Daten auf den Mindtime Servern landen, werden sie komprimiert, lokal verschlüsselt und als codierte Dateien über gesicherte Verbindungen transportiert. Informationen werden als codierte Dateien verschlüsselt. So geht Datenverschlüsselung! All Ihre Daten werden von dem Benutzer(Ihnen) mit einem AES 256 Bit Algorithmus verschlüsselt. Dadurch kann lediglich der Verwalter des Schlüssels diese Daten lesen. Wir empfehlen eine Schlüssellänge von mehr als 20 Zeichen um die Sicherheit zu gewährleisten. **Achtung! Wir empfehlen die Aufbewahrung des eigens erstellten Schlüssels in einem Bankschließfach!** Mit dieser Verschlüsselung garantiert Mindtime, dass niemand Zugang zu Ihren Daten hat; selbst Mindtime nicht!

#### Desaster Recovery

Für den Zugang zu den Beständen der Systemabbild Dateien wird ein einmaliges Kennwort vergeben. Dieses wird auch für die Verschlüsselung für die lokale und der Offsite Sicherung via IFTP genutzt. Ohne dieses Passwort besteht keine Möglichkeit, die Daten lokal oder aus dem Rechenzentrum wieder zu entschlüsseln. **Achtung! Wir empfehlen die Aufbewahrung des eigens erstellten Schlüssels in einem Bankschließfach!** Mit dieser Verschlüsselung garantiert Mindtime, dass niemand Zugang zu Ihren Daten hat; selbst Mindtime nicht!

### 2.3 Gesicherte Internetverbindung

Eine SSL Sicherung verhindert, dass Dritte Ihre Daten abfangen.

Mindtime nutzt eine Ende zu Ende SSL-Verschlüsselung, beim online Backup(https) und beim Desaster Recovery(IFTP), für die Kommunikation zwischen dem Server und Kunden. ‚SSL‘ steht für ‚Secure Socket Layer‘. Dies ist eine Sicherungstechnik für Datenverkehr zwischen einem Kunden und einem Webserver. SSL sichert weitestgehend diese Daten gegen das Abfangen durch unbefugte Dritte. Die Sicherung findet durch die AES 256 Bit Verschlüsselung statt.

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

### 2.4 Rechenzentrum

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

- Klimaregulierung
- Videoüberwachung
- Autorisierung und Legitimierung aller Besucher
- Biometrische Sicherung (Identifikation mittels Handrückenscanner)
- 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

### 2.5 Co- Standort

#### Online Backup



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 in Deutschland gespeichert.

#### **Mindtime DR Storage**

Die Systemabbilder durch StorageCraft werden aus Kostengründen nur auf einem Server gesichert. Nach Absprache ist selbstverständlich auch die Sicherung auf einem 2.ten Server möglich.

## 2.6 Wiederherstellung

#### **Online Backup**

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

#### **Desaster Recovery**

Benutzer haben (wenn verfügbar) jederzeit die Möglichkeit, Daten zurück zu holen von der lokalen Sicherung. Hierauf hat Mindtime Backup keinen Einfluss. Für die Wiederherstellung von Daten bei Mindtime DR Storage haben die Benutzer 24 Stunden am Tag\* die Möglichkeit um über Ihre Daten zu verfügen.

\*[Wartungsarbeiten sind hier die Ausnahme](#)(siehe Seite 7)



## 2.7 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 für andere Anliegen. 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 <b>+49 (0)800 122 25 87</b>  Helpdesk E- Mail – innerhalb von 6 Stunden <a href="mailto:support@mindtimebackup.de">support@mindtimebackup.de</a>  Allgemeine Fragen – innerhalb von 8 Stunden <a href="mailto:info@mindtimebackup.de">info@mindtimebackup.de</a>
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.  <b>+31 570 56 23 43 (wählen Sie Option 2)</b>

Situation	Richtlinien zur Reaktionszeit
<b>Totalausfall der Dienstleistung</b> (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.
<b>Persönliche Störungen</b> Hilfe beim Wiederherstellen aller essentiellen Daten. (Seed-Restore)	Abhängig von der Entfernung zum Rechenzentrum
<b>Unterhalt</b>	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.
<b>Probleme bei Backup Fehlern</b>	Bei einkommenden Fehlermeldungen oder Fragen hantiert Mindtime eine maximale Reaktionszeit von 8* Stunden.
<b>*Während der Bürozeiten</b>	



## 2.8 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 Arbeiten können Sie immer auf unserer Internetseite unter [www.mindtimebackup.de/support/Unterhalt](http://www.mindtimebackup.de/support/Unterhalt) nachlesen.

## 2.9 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. Nach dem ersten Full-Backup werden nur noch Änderungen und neue Dateien gesichert, dem entsprechend in einem viel kürzeren Zeitraum.

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.

## 2.10 Zusendung der Sicherung auf einer externen Festplatte

Sollte Ihre Bandbreite für einen schnellen Download nicht ausreichen, bieten wir Ihnen die Möglichkeit, die verschlüsselten Daten auf einer externen Festplatte zu erhalten. Hierzu nehmen Sie bitte Kontakt zu uns auf.