

Back-up Online

Dienstbeschrijving

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Back-up Online.....	4
2.1	Voordelen van Back-up Online.....	4
2.2	Functies van Back-up Online	4
2.3	Ondersteunde besturingssystemen.....	5
2.4	Bewaaropties	5
2.5	Advisering	5
2.6	Beveiligingsaspecten	5
2.7	Abonnementsvormen	5
2.8	Bestelwijze	6
2.9	Beschikbaarheid.....	6
2.10	Uitgangspunten	6
3	CyberCenter.....	7
3.1	Fysieke toegangsbeveiliging	7
3.2	Suite, lokale bekabeling en stroomvoorziening	7
3.3	Aarding en bescherming tegen elektrostatische ontladingen (ESO)	7
3.4	Klimaatbeheersing en brandveiligheid	7
4	Informatiebeveiliging	8
4.1	De ISO 27001 en ISO 27002 richtlijn hoe te implementeren.....	Error! Bookmark not defined
4.2	Continuïteitsbeheer	8
4.3	Beveiligingsmaatregelen	8

1 Inleiding

Back-up Online van KPN omvat een tweetal diensten die zijn gebaseerd op geavanceerde 'Backup-over-IP'-technologie. Met Back-up Online worden uw bestanden automatisch opgeslagen via internet en veilig bewaard op een dataserver bij KPN. Mocht er iets misgaan, bijvoorbeeld met uw harde schijf, dan kunt u al uw bedrijfsinformatie eenvoudig via het internet weer terughalen en gebruiken.

Back-up Online is er in twee varianten: Back-up Online voor pc's en Back-up Online voor Servers.

2 Back-up Online

Gezien de stijgende waarde van digitale informatie, is het maken van back-ups van essentieel belang voor het borgen van de bedrijfsprocessen binnen uw organisatie. Back-up Online van KPN wordt in de meeste gevallen toegepast om ouderwetse, op tape gebaseerde systemen te vervangen. Bijvoorbeeld omdat deze versleten zijn, niet langer voldoende capaciteit bieden, of vanwege de te hoge eigendomskosten, die niet meer bij de hedendaagse bedrijfsvoering passen.

Back-up Online is gebaseerd op een client/server-softwareoplossing waarmee u een back-up kunt maken van de bedrijfskritische gegevens op uw pc of laptop. Wanneer u back-ups wilt maken van gedeelde netwerkstations, kunt u het beste kiezen voor Back-up Online voor Servers.

2.1 Voordelen van Back-up Online

Bedrijfskritische informatie op uw pc of laptop die geselecteerd is als onderdeel van de back-up, is altijd verzekerd. Doordat de back-up automatisch wordt uitgevoerd, kunt u nooit een back-up vergeten. Een overzicht ('dashboard') dat u dagelijks per e-mail ontvangt, houdt u op de hoogte van het back-upproces. Als u bestanden kwijtraakt die onderdeel zijn van de back-up, kunt u deze gemakkelijk en snel weer terugplaatsen op uw pc of laptop.

Back-up Online biedt u de volgende voordelen:

- Maximale veiligheid voor uw bedrijfsgegevens.
- Altijd een back-up van uw bestanden in een CyberCenter (datacenter) van KPN, dus op een zeer goed beveiligde plaats.
- U kunt eenvoudig instellen op welk tijdstip de back-up gemaakt moet worden. Zo vergeet u nooit (meer) om een back-up te maken.
- Geen gedoe met tapes of externe harddisks – uw gegevens worden online naar het CyberCenter gestuurd.
- U kunt geen tapes of externe harddisks meer kwijtraken.

2.2 Functies van Back-up Online

De client-software van Back-up Online beschikt standaard over de volgende functies:

- Back-up van bestanden op uw pc of laptop.
- Back-up van geopende bestanden door middel van VSS (Volume Shadow Copy Service).
- Back-up van veel gebruikte mappen:
 - Mijn Favorieten
 - Mijn Documenten
 - Outlook e-mail
 - Outlook Express e-mail

Back-up Online is bereikbaar via bestaande internetverbindingen, zoals ADSL, IP-VPN of IAS.

Met Back-up Online bepaalt u zelf welke gegevens u veilig wilt stellen.

De speciale software zorgt ervoor dat u, na een eenmalige installatie en configuratie, geen omkijken meer hebt naar de automatische back-up. Door middel van het dagelijkse dashboard-bericht van KPN weet u precies welke bestanden zijn veiliggesteld en of er zich eventuele problemen hebben voorgedaan.

2.3 Ondersteunde besturingssystemen

De door KPN geleverde back-upsoftware ondersteunt standaard de volgende op Intel gebaseerde besturingssystemen:

- Windows 2000 Workstation
- Windows XP
- Windows Vista
- Windows 7
- Mac OS X (10.5, 10.6, alleen op Intel gebaseerd)

2.4 Bewaaropties

Back-up Online biedt de volgende bewaaropties:

- Bestanden waarvan u een back-up hebt gemaakt en die verwijderd zijn van uw pc of laptop worden gedurende de 28 daarop volgende back-upsessies in ons CyberCenter bewaard.
- Bestanden die niet meer bij de back-up zijn inbegrepen, worden gedurende de 28 daarop volgende back-upsessies bewaard.
- Indien een bestand dat bij de back-up is inbegrepen iedere dag wordt gewijzigd, dan zijn deze er van dit bestand maximaal 28 versies beschikbaar.

2.5 Advisering

KPN kan desgewenst adviezen verstrekken met betrekking tot de strategieën die u kunt toepassen om te bepalen welke bestanden in de back-up moeten worden inbegrepen. KPN kan ook ondersteuning bieden bij de implementatie van Back-up Online voor grotere aantallen pc's of laptops in uw organisatie, waardoor u zonder veel voorkennis de applicatie kunt gebruiken.

2.6 Beveiligingsaspecten

Aangezien KPN zorgvuldig met uw belangrijkste (vertrouwelijke) gegevens omgaat, is de beveiliging van uw gegevens erg belangrijk. KPN bewaart alle gegevens in de extreem veilige KPN CyberCenters, op platforms die aan de hoogste standaarden voldoen.

De gegevens worden voor verzending versleuteld volgens de 'AES 128'-standaard (Advanced Encryption Standard). De encryptiesleutel bedenkt u zelf en komt niet op de systemen van KPN te staan.

Indien u de encryptiesleutel kwijtraakt, kunt u geen bestanden meer herstellen. Alle bestanden worden individueel versleuteld en aldus opgeslagen.

De twee CyberCenters bevinden zich in extreem veilige datacenters (o.a. BS 7799-gecertificeerd):

- Uw belangrijke gegevens worden door drie beveiligingslagen afgeschermd:
 - Gebruikersnaam
 - Wachtwoord
 - Encryptiesleutel (AES 128)
- Ondersteunend personeel van KPN werkt volgens stringente eisen:
 - Versleutelde gegevens zijn niet toegankelijk.
 - Er worden strenge procedures gehanteerd bij de afwikkeling van ondersteuningsaanvragen.

Jaarlijks worden alle platforms en procedures onderworpen aan een strenge audit door een extern adviesbureau.

2.7 Abonnementsvormen

Back-up Online is standaard uitgevoerd met een breed scala aan functies. Alle prijzen die op kpn.com voor de dienst Back-up Online worden genoemd, zijn exclusief uw internettoegang. De abonnementsduur van Back-up Online is één jaar. Het abonnement wordt automatisch met een periode van één jaar verlengd, tot het moment waarop het wordt opgezegd. De dienst dient minimaal drie maanden voor het einde van het desbetreffende jaar schriftelijk te worden opgezegd. Het is ook mogelijk om een meerjarig contract aan te gaan.

KPN hanteert een zogeheten 'Fair Use Policy' voor Back-up Online. Deze Fair Use Policy houdt in dat KPN zich, in geval van geconstateerd misbruik of excessief gebruik, het recht voorbehoudt om die maatregelen te treffen die nodig worden geacht om het misbruik of excessief gebruik van Back-up Online tegen te gaan. De door KPN te treffen maatregelen kunnen onder meer (tijdelijke) buitengebruikstelling van Back-up Online inhouden.

Indien KPN constateert dat sprake is van gebruik in strijd met de door KPN gehanteerde Fair Use Policy, zal KPN de contractant waarschuwen en de contractant in de gelegenheid stellen om het gebruik van de dienst Back-up Online binnen een door KPN gestelde termijn aan te passen. Indien de contractant zijn gebruik niet binnen de gestelde termijn aanpast, zal KPN het recht hebben om zonder verdere waarschuwing de maatregelen te treffen die hij nodig en passend acht. KPN behoudt zich het recht voor om in extreme gevallen van misbruik of excessief gebruik zonder voorafgaande waarschuwing over te gaan tot het nemen van maatregelen. KPN zal de contractant informeren over de genomen maatregelen.

2.8 Bestelwijze

U kunt Back-up Online bestellen via kpn.com; gebruik hiervoor de zoekterm 'Software Online'.

Na het invullen van het bestelformulier ontvangt u een orderbevestiging. U ontvangt uw accountgegevens binnen drie werkdagen in een e-mailbericht.

Dit e-mailbericht bevat naast uw accountgegevens ook de links waarmee u de software, handleiding en FAQ kunt downloaden.

2.9 Beschikbaarheid

Voor de dienst Back-up Online voor pc's zal ten aanzien van de continue levering de volgende beschikbaarheid worden gehanteerd:

- 98,5% beschikbaarheid (back-up maken en herstellen) op maandbasis, maximaal 10,95 uur per maand niet beschikbaar.
- 99,5% beschikbaarheid (back-up maken en herstellen) op jaarbasis, maximaal 43,8 uur per jaar niet beschikbaar.

In het bovenstaande mag het totaal van de niet-beschikbaarheid per maand de jaarnorm niet overschrijden. Gepland onderhoud wordt niet gerekend als niet-beschikbaarheid van de dienst.

Daarnaast geldt dat de dienst in principe een technische openstellingstijd heeft van 7 dagen per week, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar, met inachtneming van de onderhoudsperiodes.

2.10 Uitgangspunten

Voor de dienst Back-up Online voor pc's gelden de volgende uitgangspunten:

- Op de Back-up Online-diensten zijn de algemene voorwaarden 'Software Online' van toepassing. Deze voorwaarden kunt u vinden op kpn.com, trefwoord 'algemene voorwaarden' te gebruiken.
- KPN levert de back-upsoftware waarmee de dienstverlening voor Back-up Online wordt aangeboden.
- Er dient rekening te worden gehouden met een IP-koppeling (breedbandverbinding, routerpoorten, firewall-instellingen) tussen uw pc('s) en de Back-up Online-omgeving van KPN.
- KPN stelt de back-upcapaciteit ter beschikking, maar u blijft zelf verantwoordelijk voor het starten en de inhoud van een back-up.
- Facturatie vindt plaats door middel van automatische incasso. U ontvangt maandelijks een factuuroverzicht via e-mail.
- Ondersteuning wordt alleen geleverd op de door KPN verstrekte clientsoftware.
- KPN levert zowel telefonisch als via e-mail ondersteuning voor de dienst Back-up Online. Een e-mail kunt u sturen naar onlinediensten@kpn.com, met daarin vermeld het accountnummer van uw Back-up Online-account en uw vraag. Ook kunt u bellen met de Business Servicedesk van KPN via 0800-0403. De Business Servicedesk is op werkdagen geopend van 8.00 tot 20.00 uur en op zaterdag van 10.00 tot 17.00 uur.
- KPN levert geen ondersteuning voor andere software en hardware van uw pc of laptop, zoals het besturingssysteem.

3 CyberCenter

Back-up Online wordt geleverd vanuit een extreem veilig CyberCenter van KPN, dat BS 7799-gecertificeerd is (ISO 17799). Deze certificering houdt in dat het CyberCenter voldoet aan strenge eisen ten aanzien van de fysieke toegangsbeveiliging, noodstroomvoorziening, klimaatbeheersing, brandbeveiliging en aarding.

3.1 Fysieke toegangsbeveiliging

Met de keuze van de locatie van het CyberCenter en de fysieke toegangsbeveiliging worden de risico's van diefstal, brand, inbraak, vandalisme of waterschade zoveel mogelijk beperkt. De CyberCenters van KPN worden 24 uur per dag, 7 dagen per week bewaakt.

3.2 Ruimte, lokale bekabeling en stroomvoorziening

De apparatuur en voorzieningen voor de gegevensopslag bevinden zich in een afgesloten ruimte en zijn via snelle verbindingen aangesloten op het KPN netwerk. Noodstroomvoorzieningen en dieselgeneratoren zullen automatisch worden ingezet indien de stroomtoevoer naar het CyberCenter uitvalt.

3.3 Aarding en bescherming tegen elektrostatische ontladingen (ESO)

De hardware voor gegevensopslag is compleet sterageaard. Dit betekent dat alle apparatuur met aparte aardedraden zijn verbonden met de aardingsstrip. Alle aardingsstrips zijn geaard op het potentiaalvereffeningsnetwerk, dat verbonden is met een aardleiding. Ook alle vloercomponenten zijn afzonderlijk geaard op het potentiaalvereffeningsnetwerk.

3.4 Klimaatbeheersing en brandveiligheid

Met een combinatie van verwarming, ventilatie en airconditioning draagt KPN zorg voor een goed geventileerde ruimte met een temperatuur tussen 17 en 23 graden Celsius en een luchtvochtigheid tussen 40% en 60%. KPN werkt met valkoeling waardoor stofophoping tot een minimum wordt beperkt.

Vanzelfsprekend zijn systemen voor brandmelding, brandalarmering en brandbestrijding aanwezig.

4 Informatiebeveiliging

Inleiding

KPN hanteert voor de beveiliging van zijn diensten, organisatie en infrastructuur de internationaal erkende standaard voor informatiebeveiliging ISO 27001 en ISO 27002 als richtlijn. Door het regelmatig (laten) uitvoeren van informatiebeveiligingscontroles, verificatie en in- en externe audits houdt KPN zijn informatiebeveiligingsniveau hoog.

4.1 De ISO 27001 en ISO 27002 richtlijn hoe te implementeren

De ISO 27001 beschrijft hoe een organisatie het managementsysteem voor informatiebeveiliging dient in te richten. In de bijlage van de ISO 27001 worden alle 133 ISO beheersmaatregelen omschreven. In de ISO 27002 worden de praktijkmethoden (best practices) voor implementatie van deze beheersmaatregelen aangegeven.

De 133 beheersmaatregelen zijn verdeeld over de volgende 11 aandachtsgebieden:

1. Beveiligingsbeleid
2. Organisatie van informatiebeveiliging
3. Beheer van bedrijfsmiddelen
4. Beveiliging van personeel
5. Fysieke beveiliging en beveiliging van de omgeving
6. Beheer van communicatie- en bedieningsprocessen
7. Toegangsbeveiliging
8. Verwerving, ontwikkeling en onderhoud van informatiesystemen
9. Beheer van informatiebeveiligingsincidenten
10. Bedrijfscontinuïteitsbeheer
11. Naleving

4.2 Continuïteitsbeheer

KPN beschikt over diverse continuïteitsplannen en over een afdeling crisismanagement. De continuïteitsplannen worden regelmatig geoefend en getest en zijn periodiek onderwerp van een interne/externe audit. Het doel hiervan is risico's te beperken en het borgen van een efficiënt en effectief herstel van onze dienstverlening in geval van een eventuele crisis.

Voor het implementeren van een solide continuïteitsproces hanteert KPN de internationaal erkende standaard BS 25999 als richtlijn.

4.3 Beveiligingsmaatregelen

Maar u kunt zelf ook een belangrijke bijdrage leveren aan het beveiligen van uw informatiestromen en (elektronische) persoonsgegevens. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw gebruikersnaam en wachtwoord of het beveiligen van uw interne draadloze netwerk. Wij adviseren u daarom om zelf ook effectieve beveiligingsmaatregelen te treffen. Dit kan bijvoorbeeld door een erkende installateur in te schakelen. Voor tips en aanvullende informatie kunt u terecht op onze site:

<http://www.kpn.com/zakelijk/service/veilig-internetten.htm>

Of kijk welke diensten KPN aanbiedt op het gebied van (internet)veiligheid:

<http://www.kpn.com/zakelijk/Meer-diensten.htm>

