



Spinware Solutions B.V.
veilig werken met de cloud

Back-up & Recovery beleid

2024

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Back-up	4
2.1. Dataopslag bij onze storage provider.....	4
2.2. Dataopslag bij Microsoft.....	4
3. Recovery	5
4. Back-up & Recovery beleid van Spinware Solutions	6

1. Inleiding

Voor het beschermen van klantgegevens heeft Spinware Solutions een beleid voor back-up en herstel opgesteld. Een effectief back-up en herstelproces zorgt ervoor dat na een incident de juiste informatie met zo min mogelijk gegevensverlies snel kan worden hersteld, zodat normale werkzaamheden kunnen worden hervat.

Spinware Solutions hanteert de volgende uitgangspunten:

- Back-up en herstel worden gebruikt om de gevolgen van gegevensuitval en/of -verlies te minimaliseren.
- De afdeling systeembeheer is verantwoordelijk voor de uitvoering van dit beleid.
- Back-ups van alle informatie, software en besturingssystemen (en instellingen) moeten worden bewaard, zodat besturingssystemen, applicaties en informatie volledig kunnen worden hersteld bij calamiteiten.
- Er zijn geteste ICT-procedures voor back-up en herstel.
- Back-up en herstelprocedures moeten worden getest volgens de documentatie en regelmatig worden bijgewerkt om rekening te houden met nieuwe technologieën, bedrijfsveranderingen en de migratie van toepassingen naar alternatieve platforms.

In de volgende twee hoofdstukken bespreken we eerst wat kan worden verwacht van Spinware Solutions op het gebied van back-up en recovery. In hoofdstuk 4 wordt het beleid verder uitgewerkt.

2. Back-up

Back-up is noodzakelijk om gegevens en applicaties te kunnen herstellen in verband met verlies, vernietiging en manipulatie van gegevens of software. Bijvoorbeeld:

- Een virus kan gegevens veranderen overschrijven of ontoegankelijk maken;
- Het pand van de storage provider, Spinware Solutions en/of de IT-infrastructuur kan verwoest worden door brand;
- Onjuiste software kan gegevens onbedoeld aanpassen;
- Een gebruiker let niet op en gooit te veel weg;
- Een systeembeheerder maakt een fout;
- Om herstel mogelijk te maken bijvoorbeeld bij een mislukte wijziging (roll-back).

In principe wordt van alle data en applicaties van een klant periodiek een back-up gemaakt. Echter zijn er verschillen per dienst die de klant bij Spinware Solutions afneemt. Zo wordt er onderscheid gemaakt tussen dataopslag in het externe datacenter of bij cloud-partner Microsoft. Hieronder bespreken we beide scenario's.

2.1. Dataopslag bij onze storage provider

Voor klanten die gebruikmaken van de Remote Desktop-oplossing, waarbij men via een terminalsessie inlogt en werkt binnen een eigen kantooromgeving, wordt alle data extern opgeslagen. Voor opslag van alle bedrijfsgegevens maken wij gebruik van off-site storage-provider [i3D.net](https://www.i3d.net). Dit is een 'Tier IV' Smartdc datacenter in de Van Nelle Fabriek in Rotterdam. Smartdc staat voor performance, uptime en maximale veiligheid met 15 carriers in huis en een volledig redundante N + 1 power setup.

De veiligheid van data wordt gewaarborgd in dit zeer moderne externe datacenter. Het voldoet aan alle eisen van deze tijd (o.a. TIA-942 Data Center Standard) en is goed beveiligd, gekoeld en schoon. Onze IT-engineers bezoeken regelmatig het datacenter in Rotterdam om onderhoud te plegen, hardware te vernieuwen en de performance te bekijken.

2.2. Dataopslag bij Microsoft

Voor klanten die gebruikmaken van cloud-oplossingen van Microsoft, in beheer van Spinware Solutions, wordt een back-up mogelijkheid aangeboden via Dropsuite. De retentieperiode hiervan is door de klant zelf aan te geven. Wanneer de klant niet kiest voor de cloud back-up van Dropsuite dan is men zelf verantwoordelijk voor de back-up van hun data.

3. Recovery

Recovery is het herstellen van gegevens, een applicatie of omgeving naar de staat van vóór het incident. Voor het herstellen is altijd toestemming nodig van de eigenaar van de gegevens, de betreffende klant van Spinware Solutions. In de dagelijkse praktijk is het herstellen een normaal proces en maakt onderdeel uit van de dienstverlening. Bijvoorbeeld om een verloren bestand of e-mail terug te zetten.

Bij grotere incidenten, bijvoorbeeld als een database corrupt is geraakt of een ransomware aanval, is altijd overleg nodig met de data-eigenaar, ofwel de klant, over de opties én hoe verder herstel kan worden uitgevoerd. De data-eigenaar bepaalt en Spinware Solutions heeft een adviserende/uitvoerende rol.

Alle uitgevoerde recovery's worden gelogd.

Recovery heeft ook een link naar de SLA-afspraken en of de servicelevels gehaald worden of niet.

4. Back-up & Recovery beleid van Spinware Solutions

Back-up & Recovery beleid	
Dataopslag bij storage provider Diensten: - Remote Desktop	• Alle informatie welke staat op werkstations, laptops of andere draagbare apparaten moeten worden opgeslagen in de Remote Desktop omgeving van de klant om back-up mogelijk te maken. • Iedere werkdag wordt er een incrementele back-up gemaakt. Dit is een back-up die alleen de wijzigingen bijwerkt die zijn aangebracht sinds de laatste back-up. • De bewaartermijn van de reservekopieën is 45 dagen. • Dataverlies wordt beperkt tot maximaal 28 uur. • De hersteltijd in geval van incidenten bedraagt maximaal 16 werkuren in 85% van de gevallen. • Alle versies van de back-up worden bewaard twee verschillende locaties, bestaande uit het externe datacenter i3D.net in Rotterdam en een off-site locatie. • Er dient minimaal één volledige back-up te worden opgeslagen op de off-site locatie. • De afdeling systeembeheer beschikt over back-up documentatie omvat de identificatie van alle belangrijke gegevens, programma's, documentatie en support items die nodig zijn om essentiële taken tijdens een herstelperiode te voeren. Documentatie van het recoveryproces moet procedures omvatten voor het herstel van single-systeem of applicatiestoringen, alsmede voor een totale datacenter rampscenario (in geval van uitwijk). • De back-up en recovery procedures moet worden getest conform de documentatie en deze moet regelmatig worden bijgewerkt om rekening te houden met nieuwe technologie, veranderingen in het bedrijf, en de migratie van toepassingen naar alternatieve platforms. • Back-ups dienen dagelijks gecontroleerd te worden. • Recovery procedures moeten minimaal op jaarbasis worden getest. • Van back-up en recovery activiteiten wordt een logboek bijgehouden.
Dataopslag bij Microsoft Diensten: - cloud-oplossingen - lokaal PC-beheer - werkplekbeheer	• Spinware Solutions biedt een back-up mogelijkheid via Dropsuite. • De retentieperiode hiervan is door de klant zelf aan te geven. • De inhoud van de back-up en het recoverybeleid is niet in beheer van Spinware Solutions. • Wanneer de klant niet kiest voor de cloud back-up van Dropsuite dan is men zelf verantwoordelijk voor de back-up van data.