



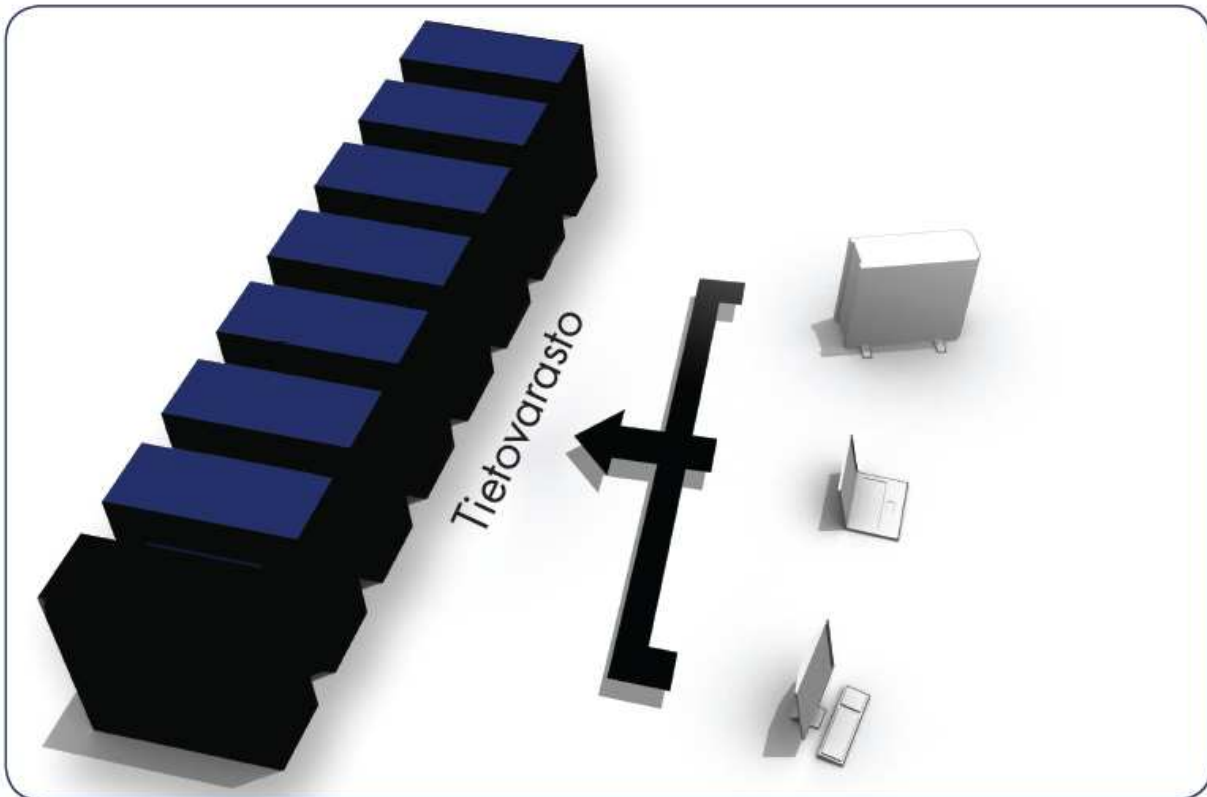
STORAGE IT
Automaattinen varmuuskopointipalvelu

PALVELUKUVAUS

1. Palvelun yleiskuvaus

Storage IT Automaattinen varmuuskopiontipalvelu on Storage IT Oy:n (jäljempänä Storage IT) asiakkailleen tarjoama tiedonvarmennuspalvelu, joka mahdollistaa työasemien ja kannettavien tietokoneiden keskitetyn ja automaattisen varmuuskopioinnin. Palvelun avulla työasemien ja kannettavien tietokoneiden varmuuskopioiden ottaminen onnistuu paikasta riippumatta, edellyttäen että käytössä on Internet-yhteys.

Teknologiaratkaisu perustuu Storage IT:n kehittämään online-tiedonvarmennustekniikkaan. Ratkaisu koostuu Storage IT:n Tietovarastosta(1.1), asiakkaan tietokoneelle asennettavasta client - ohjelmistosta(1.2.), Secure Gateway -tietoliikenteen suojausteknologiasta(1.3.) sekä palvelun sisältämästä keskitetystä valvonta ja raportointijärjestelmästä(1.4.).



1.1 Storage IT:n Tietovarasto

Tietovaraston tehtävänä on säilyttää turvallisesti asiakkaan varmuuskopiointiaineistot. Tietovarasto sijaitsee suljetussa ja valvotussa konesalissa. Konesali täyttää Viestintäviraston vaatimukset A-luokan laitetoille (Viestintävirasto 48 A/2003, "Tärkeät tilat").

Konesalin turvallisuudesta huolehtii vartiointipalvelun lisäksi kamaravalvonta (24/7/365), elektroninen murto suojaus ja kulunvalvonta, palosuojaus- ja palohälytysjärjestelmä, varavoimajärjestelmä (UPS), sekä säädelty lämpötila ja ilmankosteus.

1.2 Client -ohjelmisto

Asiakkaan tietokoneille (työasemat, kannettavat) asennetaan client -ohjelmisto. Ohjelmisto on kaksiosainen sisältäen käyttöliittymäsovelluksen ja taustapalvelun. Käyttöliittymän avulla voidaan muokata järjestelmän asetuksia, toteuttaa tiedonpalautuksia sekä käynnistää manuaalisesti varmuuskopiointi. Taustapalvelu toteuttaa varmuuskopiointitapahtumat. Oletuksena varmuuskopiointi toteutetaan automaattisesti kerran vuorokaudessa (asetuksiin määriteltynä kellon aikana) tai tietokoneen ollessa suljettuna heti seuraavan kerran, kun palvelu on päällä ja toimiva Internet-yhteys on käytössä.

1.3 Secure Gateway – suojattu tietoliikenne

Tiedonvarmennusratkaisun tietoliikenne perustuu HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure) protokollaan, joka on HTTP-protokollan salattu versio. HTTPS -protokollan avulla mahdollistetaan salatut ja turvalliset tietoliikenneyhteydet asiakkaan tietokoneiden ja Storage IT:n Tietovaraston välillä.

1.4 Valvonta ja raportointi

Storage IT - järjestelmä sisältää automaattisen valvontajärjestelmän. Valvontajärjestelmä valvoo jokaista varmuuskopiointitapahtumaa ja ongelmatilanteen tullen, kuten katkennut Internet-yhteys, raportoi tapahtumasta.

Raportointi tapahtuu ensisijaisesti sähköpostitse. Asiakkaalle lähetetään kerran viikossa raporttisähköposti. Raporttisähköpostissa listataan asiakkaan varmuuskopioinnin tämän hetken tilanne sekä varmuuskopiointiaineistojen sisällöt.

2. Varmuuskopiointiprosessi

Varmuuskopiointiprosessi koostuu kolmesta toiminnosta:

2.1 Varmuuskopiointiaineiston määrittäminen

Client -ohjelmiston asennuksen yhteydessä määritellään varmuuskopioitavat hakemistot. Asennuksen yhteydessä määritellään myös varmuuskopiointin ajastus, suodatettavat tiedostomuodot, sekä määritellään käyttäjien oikeudet client -ohjelmiston käyttöön.

2.2. Varmuuskopiointiaineiston valmistelu

Ensimmäisellä varmistuskerralla suoritetaan täydellinen varmuuskopiointi, jatkossa järjestelmä selvittää, mitä uusia ja muuttuneita tiedostoja määritellyistä hakemistoista löytyy ja muodostaa näistä varmuuskopiointiaineiston.

Ennen tiedonsiirtoa kaikki tiedostot salakirjoitetaan Rijndael (AES, 256 bit) - salausmenetelmällä. Tiedonsalausavaimena käytetään käyttäjän määrittelemää Turva-avainta. Salatut tiedostot pakataan tiedonsiirtoa varten. Tiedonpakkauksessa käytetään deflate-algoritmia.

2.3. Varmuuskopiointiaineiston tallennus Storage IT:n tietovarastoon

Valmisteltu varmuuskopiointiaineisto siirretään suojattua Internet-yhteyttä pitkin Storage IT:n tietovarastoon. Siirto tapahtuu erikseen määriteltynä ajankohtana kerran vuorokaudessa. Suojattu tiedonsiirto toteutetaan käyttäen HTTPS -protokollaa. Järjestelmä arkistoi salakirjoitetun varmuuskopiointiaineiston Storage IT:n data centerin Tietovarastoon. Varmuuskopiointiaineistojen arkistoinnissa käytetään tiedostotason versiointia. Yksittäisistä tiedostoista voidaan arkistoida 1-6 kappaletta varmuuskopioihin. Lisäksi versiointi voidaan valita tiedostokohtaiseksi kuukausiversioksi, joiden säilytysaika voidaan määritellä halutusti.

3. Tietojen palauttaminen

Tietojen palauttaminen toteutetaan suoraan Storage IT:n tietovarastosta. Palautetut tiedot ovat aina alkuperäisessä muodossaan ilman tiedonpakkaus tai tiedonsuojausominaisuuksia.

Tiedonpalautusvaihtoehdot voidaan jakaa kahteen luokkaan:

3.1 Pikatiedonpalautus

Tiedonpalautus toteutetaan ensisijaisesti Client- ohjelmistolla sillä tietokoneelle, josta tiedot on alun perin varmuuskopioitu. Client -ohjelmiston käyttö on hyvin yksinkertaista ja yleensä tietokoneen käyttäjä voi itse toteuttaa tiedonpalautuksen varmuuskopioinneista..

3.2 Täysi tiedonpalautus

Tilanteessa, jossa tietokone on mennyt rikki tai sen kaikki tiedot on muuten menetetty, toteutetaan täysi tiedonpalautus. Täydessä palautuksessa Client- ohjelmisto asennetaan uudelle tietokoneelle, johon tiedonpalautus halutaan toteuttaa. Asennuksen jälkeen Client- ohjelmisto palauttaa kaikki halutut varmuuskopiot tietokoneen kovalevylle.

4. Palvelun toimituksen rajaus

Peruspalvelu

Palvelun avulla tarjotaan helppo sekä luotettava tapa suorittaa yrityksen tietokoneiden sisältämien tietojen varmuuskopiointi luotettavaan paikkaan.

Asiakkaan laitteet

Asiakas vastaa itse omista tietokonelaitteistoistaan sekä niiden toimivuudesta, pois lukien Storage IT:n toimittamat tiedonvarmennuslaitteet.

Sisäverkko

Huoneiston tai rakennuksen sisäverkon asennustyöt eivät sisälly palveluun. Palvelu voidaan ottaa käyttöön valmiiksi kytkettyyn ja toimitettuun jonkin operaattorin laajakaistaliittymään tai yrityksen sisäverkkoon josta on toimiva ja nopeudeltaan riittävä Internet-yhteys.

Asiakaslaitteet tai ohjelmistot

Palvelun toimitukseen kuuluu asiakasohjelmistona varmuuskopiointiohjelmisto. Linux- ja MAC ympäristöihin tehtävät palvelut käsitellään tapauskohtaisesti. Storage IT vastaa näistä edellä mainituista ohjelmistoista. Asiakkaan tulee hankkia itse omalla kustannuksellaan kaikki muut palvelun edellyttämät laitteistot tai palvelut, kuten palvelun edellyttämä Internet-yhteys. Asiakas vastaa näiden laitteiden ja palvelujen hankkimisesta, asennuksesta, ohjelmoinnista ja ylläpidosta. Erillisenä palveluna myös Storage IT voi toimittaa perustoimituksen lisäksi muita asiakkaan tarvitsemat laitteet, palvelut, asennukset sekä ylläpidon.

5. Palvelun oletukset ja rajoitukset

Palvelun käyttöönotto edellyttää, että asiakkaalla on käytössään nopeudeltaan riittävä Internet-yhteys. Palvelu ei toimi, mikäli asiakkaan palomuri ei salli ulospäin avattavia yhteyksiä (HTTPS/SSL).

6. Palvelun asennus

Palvelun asentaa asiakkaalle ensisijaisesti Storage IT:n valtuuttama jälleenmyyjä. Asennuksessa käytetään jälleenmyyjän omaa asennusprosessia.

Storage IT voi tarvittaessa tarjota asiakkaalle .msi asennuspakettia voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.

7. Palvelukohtaiset erityisehdot

Storage IT vastaa Palvelun osalta ainoastaan tässä palvelukuvauksessa määritellyn palvelun toimittamisesta.

Käytettäessä Palvelua tietokoneella on huomioitava, että jos asiakkaan käytössä on palomuuuri, tulee sen säännöissä sallia Palvelun käyttämän HTTPS -liikenteen kulku molempiin suuntiin.

Palomuuriohjelmasta ja käyttäjän tietokoneessa käytettävistä palveluista riippuen voi porttien avaaminen aiheuttaa tietoturvariskin, josta Storage IT ei ota vastuuta. Asiakas vastaa itse oman tietokoneensa ja ohjelmistojensa tietoturvasta ja sen riittävydestä.

Asiakkaan tehtävänä on varmistaa varmuuskopioiden viikkoraporttien perusteella - joka toimitetaan asiakkaalle sähköpostitse - että tarvittavat aineistot on varmuuskopioitu. Palvelun laatuun (nopeuteen) voi vaikuttaa asiakkaan muiden sovellusten vaatima tietoliikennekaistan tarve.

7.1. Palvelun toimittaminen ja toimitusaika

Asiakas voi tilata Palvelun soittamalla Storage IT:n asiakaspalveluun. Kun Storage IT on vastaanottanut tilauksen, otetaan asiakkaaseen yhteyttä kolmen (3) työpäivän sisällä asennusajankohdan sopimiseksi. Samalla varmistetaan, että palvelu voidaan toimittaa asiakkaan ympäristöön. Palvelu toimitetaan kohtuullisessa ajassa sopimuksen solmimisesta lukien. Palvelun normaali toimitusaika on kaksi viikkoa (10 arkipäivää).

7.2. Laskutus ja maksuehto

Palvelun käytöstä peritään kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaiset maksut. Palveluun kohdistuvat kiinteät kuukausimaksut laskutetaan etukäteen. Laskutusjakso on kolme kuukautta (3) kuukautta, ellei toisin ole palvelusopimukseen määritelty.

Maksuehto on 10 päivää laskuun merkitystä päiväyksestä. Viivästyskorko on kulloinkin voimassaolevan korkolain mukainen.

Palvelun laskutus perustuu varmuuskopioille varattavan kapasiteetin kokoluokkaan. Varmuuskopioiden kapasiteetin ylittäessä asiakkaalle määrätyn kokoluokan palvelun tuottaja (Storage IT) lähettää asiakkaalle sähköpostitse ilmoituksen. Ilmoituksen jälkeen asiakas on velvollinen päivittämään palveluluokan vastaamaan kapasiteettitarvetta ottamalla yhteyden jälleenmyyjään tai Storage IT:n asiakaspalveluun. Vaihtoehtoisesti asiakas voi poistaa ylimääräisiä varmuuskopioita palvelusta käyttäen Storage IT client-ohjelmistoa. Mikäli viiden (5) viikon kuluttua tilanylitysilmoituksesta kapasiteetin ylitys on edelleen voimassa, palvelun tuottaja päivittää (Storage IT) palveluluokan vastaamaan kapasiteettivarausta. Palveluluokan muutoksesta ilmoitetaan asiakkaalle sähköpostitse.

8. Palvelukuvauksen muuttaminen

Storage IT voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Asiakkaalle tiedotetaan muutoksesta kuukautta ennen sen voimaantuloa. Jos palvelukuvausta on olennaisesti muutettu asiakkaan vahingoksi, asiakkaalla on oikeus kuukauden kuluessa ilmoituksesta irtisanoa sopimus irtisanomisaikaa noudattaen. Storage IT tiedottaa kotisivuillaan tai suoraan asiakkaalle palveluun ja siihen liittyvien palvelujen teknisestä kehityksestä ja tarjoaa uusia ratkaisuja asiakkaan käyttöön. Lisäpalveluiden käyttöönotto voi edellyttää erillistä sopimusta.

9. Sopimuksen voimassaolo

Asiakas voi irtisanoa Storage IT – palvelun sopimusehtojen mukaisesti. Sopimuksen irtisanomisaika astuu heti irtisanomista seuraavan kuukauden alusta.

10. Muut asiat

Ellei osapuolten välillä muuta ole kirjallisesti sovittu, sovelletaan Palvelun tuottamiseen ja toimittamiseen Storage IT:n yleisiä sopimusehtoja. Palvelua koskevista asioista tiedotetaan osoitteessa www.storageit.fi.