

White Paper - Quality as a Service

Security & Change Management

CeneSam, November 2018



Executive Summary

CeneSam is ontwikkelaar en leverancier van de software applicatie Quality as a Service. Een SaaS applicatie op het gebied van Quality Management die in "The Cloud" wordt aangeboden. Via dit White Paper wil CeneSam aangeven op welke wijze uw data wordt beveiligd en de continuïteit van de vastgelegde informatie wordt geborgd.

De data die in Quality as a Service wordt opgeslagen staat fysiek op een server. De servers zijn ondergebracht in een beveiligd data center in Delft (transip). Er is voor Delft als data center locatie gekozen vanwege de excellente service, state-of-the-art hardware, de directe aansluiting op de Amsterdam Internet Exchange en het juridische aspect. De server valt hierdoor onder het Nederlands recht.

Naast het beveiligde data center heeft Quality as a Service ook meerde lagen in de vorm van logische beveiliging. Zaken als toegangsbeheer, data isolering, bescherming tegen malware, DDoS aanvallen en een beveiligde verbinding worden hiermee aangemerkt. Daarnaast is het alleen aan bevoegde personen toegestaan om de server te benaderen en kunnen er alleen bestanden naar de server worden geüpload die voldoen aan het juiste bestandsformaat.

CeneSam hecht grote waarde aan goed georganiseerde communicatielijnen. Dit is de reden, dat vooraf bekend dient te worden gemaakt welke contactpersoon in de organisatie waarvoor verantwoordelijk is. Op basis van deze afspraken zal CeneSam de juiste personen in geval van wijzigingen of calamiteiten informeren. CeneSam stelt daarnaast prijs op reacties van gebruikers in de vorm van verbeterpunten of onvolkomenheden en geven vooraf aan wanneer het ingebrachte punt - op basis van ID nummer – zal worden gerealiseerd.

De technische omgeving bestaat uit drie omgevingen, namelijk: een productie-, een test en een ontwikkelomgeving. Een wijziging wordt nooit direct in de live omgeving geïnstalleerd, maar dient altijd aantoonbaar te functioneren op zowel de test- als de productieomgeving. CeneSam maakt hiervoor gebruik van een testprocedure en gekwalificeerde medewerkers. In geval wijzigingen wordt gerefereerd aan Quality as a Service, het Operating System en de databases.

Alle vastgelegde data in Quality as a Service blijft eigendom van de gebruiker. De data wordt dagelijks en wekelijks opgenomen in de back-up, die vervolgens op twee locaties wordt bewaard: als kopie in de live omgeving en als replica op een andere locatie. De gebruiker heeft de mogelijkheid om een restore uit te laten voeren van het gehele systeem. Het is daarnaast voor de gebruiker ook mogelijk om via de applicatie een back-up uit te voeren.

De door u vastgelegde data in Quality as a Service wordt maximaal vier weken bewaard voordat deze definitief zal worden vernietigd. Op het moment dat uw contract afloopt bieden wij u nog vijftien kalenderdagen de mogelijkheid om de gegevens te benaderen. Na deze vijftien dagen wordt zowel de data als uw account informatie definitief verwijderd.

Inhoudsopgave

EXECUTIVE SUMMARY	1
WAAROM DIT WHITE PAPER?	4
WAT IS QUALITY AS A SERVICE?	4
SECURITY: U, CENESAM OF SAMEN?	4
DE FYSIEKE BEVEILIGING VAN UW GEGEVENS	5
DE "ECHTE" LOCATIE	5
TOEGANG TOT DE "ECHTE" LOCATIE	5
INFRASTRUCTUUR VAN DE "ECHTE" LOCATIE	5
COMPLIANCE	5
CENESAM PRIVACY POLICY	6
DE LOGISCHE BEVEILIGING VAN UW GEGEVENS	7
TOEGANGSBEHEER	7
ISOLEREN VAN DATA	7
BESCHERMING TEGEN MALWARE	7
BESCHERMING TEGEN GERICHTE AANVALLEN	8
BEVEILIGDE VERBINDING	8
INHOUDELIJKE TOEGANG TOT DE QUALITY AS A SERVER SYSTEMEN	8
CHANGE MANAGEMENT	9
COMMUNICATIELIJNEN	9
CHANGE-, INCIDENT- & PROBLEM MANAGEMENT	9
(PRO) ACTIEF ONDERHOUD: DE APPLICATIE	10
(PRO) ACTIEF ONDERHOUD: DE OMGEVING	11
HET OPERATING SYSTEM	11
DE DATABASES	11
NIET TOEGESTANE BESTANDSFOMATEN	12
HET BEWAREN VAN UW DATA	13
DAGELIJKSE BACK-UP EN RESTORE PROCEDURE	13
WEKELIJKSE BACK-UP EN RESTORE PROCEDURE	13
BACK-UP VIA DE APPLICATIE	13
BEWAARTERMIJN	14
BEWAARTERMIJN NA OPZEGGING CONTRACT	14
EIGENAAR VAN DE VASTGELEGDE INFORMATIE	14
MEER INFORMATIE	14

Waarom dit White Paper?

CeneSam - a Cloud company – is ontwikkelaar en leverancier van de software applicatie Quality as a Service. CeneSam biedt Quality as a Service aan via het Internet op basis van het zogenaamde Software as a Service (SaaS) principe. Dit houdt in, dat u naast een geldig Quality as a Service account alleen dient te beschikken over een Internet verbinding en een browser om gebruik te kunnen maken van de mogelijkheden van Quality as a Service.

U hoeft dus geen lokale software te installeren waardoor u op ieder moment en vanaf iedere locatie kunt beschikken over de mogelijkheden van Quality as a Service. Zowel de applicatie als de vastgelegde informatie bevinden zich niet meer in uw eigen lokale omgeving waardoor het onderwerp `Security` enorm van belang is: U geeft uw gegevens immers volledig uit handen.

Het thema van dit White Paper is Security & Change Management. Via dit White Paper willen wij u inzage geven wat CeneSam heeft gedaan om uw - in Quality as a Service vastgelegde - gegevens niet alleen op een zo veilig mogelijke manier in *The Cloud* op te slaan, maar ook hoe wij de continuïteit van uw gegevens borgen. In het White Paper wordt daarnaast aangegeven hoe uw privacy en compliance met geldende standaarden en het aanbrengen van wijzigingen in Quality as a Service is geborgd.

Wat is Quality as a Service?

Quality as a Service is een verzamelnaam voor software producten (Quality Ware) die via abonnementsvorm over het internet worden aangeboden. De software bevat mogelijkheden om bestanden en kennis te delen, personen aan elkaar te koppelen en registraties op een uniforme wijze vast te leggen. Alle vastgelegde informatie kan via ieder (mobile) device worden ingezien en volledig worden geïntegreerd in bestaande websites.

Security: U, CeneSam of samen?

CeneSam vindt dat we niet afzonderlijk maar samen verantwoordelijk zijn voor het thema Security. Dit White Paper geeft antwoord op de vraag wat CeneSam heeft gedaan met betrekking tot dit thema, maar ook U heeft hierin een verantwoordelijkheid. Geef bijvoorbeeld nooit uw gebruikersnaam en wachtwoord aan derden.

Tevens adviseren wij u om periodiek gebruik te maken van de back-up functie, die in Quality as a Service is opgenomen. In geval van een calamiteit kunt u namelijk alle vastgelegde data offline gebruiken zonder dat u toegang heeft tot de online applicatie.

De fysieke beveiliging van uw gegevens

Informatie die u of uw gebruikers vastlegt in Quality as a Service wordt altijd op een server opgeslagen. De server is niet direct door u te benaderen, maar alleen door de applicatie, medewerkers van CeneSam en medewerkers van de datacenters.

De “echte” locatie

CeneSam heeft geen eigen server maar huurt servers en serverruimte voor zowel haar eigen BackOffice, het aanbieden van de Quality as a Service applicatie als de opslag van de in Quality as a Service vastgelegde informatie.

CeneSam heeft vanwege de volgende redenen voor Delft als serverlocatie gekozen:

- *Doordat de servers fysiek in Delft staan vallen deze onder het Nederlands recht;*
- *De omgeving functioneert op state-of-the-art hardware;*
- *De samenwerking met en de technische ondersteuning van transip uitstekend;*
- *De datacenters zijn onderling via een glasvezelring met elkaar verbonden;*
- *De directe verbinding met de Amsterdam Internet Exchange (AMS-IX), NL-ix en NDIX, garandeert snelle en efficiënte verbindingen voor landelijke en internationale peering en internetverkeer.*

Toegang tot de “echte” locatie

De datacenters worden voortdurend bewaakt via fysieke beveiliging in de vorm van een interne en externe omheining en camerabewaking. De toegang tot het data center voor bezoekers gaat gepaard met strikte procedures voor zowel binnen als buiten het gebouw. Het gehele pand is hiervoor voorzien van CCTV-camera's, inbraakalarm en bewaakte fysieke barrières. In het pand wordt alleen doorgang verleend naar afdelingen en verdiepingen op basis van persoonsgebonden geprogrammeerde toegangskarten.

Infrastructuur van de “echte” locatie

Het data center is voorzien van op afstand controleerbare en aanstuurbare sensoren. De sensoren monitoren de elektrische, mechanische, branddetectie- en lekdetectiesystemen. In geval van een calamiteit biedt een volledig redundante infrastructuur bescherming tegen brand en stroomuitval.

Compliance

De data centers zijn volgens de internationale norm *ISO 27001:2005* gecertificeerd. In deze beveiligingsmanagement norm staan de eisen voor het opzetten, implementeren, bedienen, controleren, herzien, onderhouden en verbeteren van een goed gedocumenteerd managementsysteem voor informatiebeveiliging binnen een context van zakelijke ondernemingsrisico's. Uiteindelijk garandeert de standaard optimale toepassingen op het gebied van beveiligingscontrole om informatiebronnen te beschermen.

CeneSam privacy policy

CeneSam hecht er grote waarde aan dat de verwerking van uw persoonsgegevens gebeurt op een wijze die in overeenstemming is met de bestaande waarborgen voor de bescherming van uw privacy. CeneSam vraagt alleen naar uw persoonsgegevens als deze noodzakelijk zijn voor het verlenen van onze diensten, of als wij u in het kader van marketing activiteiten persoonlijk zouden willen benaderen.

De verwerkte persoonsgegevens kunnen, al naar gelang het product of de dienst die het betreft, verschillen. CeneSam verwerkt uw persoonsgegevens o.a. ten behoeve van onderhoud van het netwerk, ter voorkoming van misbruik van het netwerk en de diensten en voor het uitvoeren van activiteiten (marketing e.d.) gericht op de vergroting van het klantenbestand.

Wij verwerken in voorkomende gevallen steeds slechts die persoonsgegevens die daarvoor nodig zijn. Met andere woorden; we zorgen ervoor dat voor elk soort verwerking alleen die persoonsgegevens worden verwerkt die adequaat, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn.

CeneSam kan voor de optimalisering van haar diensten aan derden toegang geven tot uw persoonsgegevens, bijvoorbeeld om een optimale klantenservice te garanderen. We kunnen gebruik maken van derde partijen om de advertenties voor ons uit te serveren. Deze bedrijven kunnen gebruik maken van cookies en action tags (ook bekend als enkele pixel-gifs of webbakens) om de doeltreffendheid van de campagne te meten. Alle informatie die deze derde partijen verzamelen, is volledig anoniem.

Verder geldt zoals gezegd dat iedere verwerking in overeenstemming is met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze geschiedt. CeneSam behoudt zich het recht voor deze privacy statement aan te passen. Eventuele wijzigingen zullen altijd op de online copyright pagina worden gepubliceerd. De meest recente herziening heeft plaatsgevonden op woensdag 13 juni in verband met een wetswijziging op het gebied van *Cookies*.

De logische beveiliging van uw gegevens

Naast de fysieke beveiliging van uw gegevens is het ook van belang om te kijken naar de logische beveiliging van de informatie die u via Quality as a Service heeft opgeslagen. Via de logische beveiliging willen wij u meer inzicht geven hoe Quality as a Service onder andere omgaat met gegevensopslag, toegangsbeheer en intrinsieke beveiliging.

Toegangsbeheer

Bij het aanmaken van een account dient naast een hoofdbeheerder een hoofd e-mail domein te worden opgevoerd (bijvoorbeeld @cenesam.com). Op basis van dit hoofd e-mail account worden overige e-mail accounts toegestaan, namelijk "@cenesam.com". Ieder ander e-mail adres mag alleen op persoonlijke uitnodiging aan de gebruikerslijst worden toegevoegd.

Het hoofd e-mail account wordt direct na het aanmaken van het account gemarkeerd als hoofdgebruiker waar bij alle rechten in de applicatie aan deze gebruiker worden toegewezen. Iedere volgende gebruiker in hetzelfde e-mail domein ontvangt automatisch zowel "read-only" rechten als beperkte toegang tot de applicatie. Het laatste kan door de hoofdgebruiker anders worden ingesteld. Overigens kan een "gelinkte" gebruiker alleen procesinformatie zien, die een e-mail domein gebruiker aan hem/ haar beschikbaar heeft gesteld.

De applicatie biedt de gebruiker de mogelijkheid om zelf een wachtwoord te kiezen en om deze periodiek te wijzigen. De applicatie controleert vervolgens op de sterkte van het gekozen wachtwoord.

Isoleren van data

Via het aanmaken van een account wordt er door de applicatie een volledig gescheiden klantsysteem in dezelfde technische omgeving gecreëerd. Quality as a Service gebruikt voor bestandsopslag MS-SQL server databases, die fysiek niet op dezelfde server staan als de applicatie. De multi tenant applicatie architectuur zorgt er voor, dat de data van verschillende klanten op een logische wijze van elkaar gescheiden wordt opgeslagen. Hierdoor is het uitgesloten dat klanten gegevens van elkaar kunnen benaderen.

Bescherming tegen malware

Quality as a Service maakt gebruik van anti-virus software, die op meerdere lagen bescherming biedt tegen "malicious software" (malware). De software biedt hierdoor bescherming op het niveau van zowel Operating System, e-mail niveau als op de in Quality as a Service opgeslagen data bestanden.

Bescherming tegen gerichte aanvallen

Eén van de meest serieuze bedreigingen voor organisaties die een internet service aanbieden is een Distributed Denial of Service (DDoS). Een DDoS aanval is een "Denial-of-Service-aanval" op een computer of netwerk waarbij met een aantal computers, vanaf vele verschillende plaatsen op de wereld, bestuurd vanaf een centraal punt, zoveel verbindingsverzoeken naar de server van een of meer sites verstuurd worden, dat de service ervan tijdelijk niet beschikbaar is, of de server zelfs crasht.

Er zijn hierbij diverse "attacks" mogelijk die gedistribueerd kunnen worden opgezet, zoals Generic flood attacks, Fragmentation attacks, Connection attacks, Application Attacks en Vulnerability exploit attacks. Voor een gedetailleerde toelichting op deze vormen van DoS verwijzen u naar de diverse internet fora waar inhoudelijk nader op het onderwerp wordt ingegaan.

De Quality as a Service applicatie is geïnstalleerd op servers die zijn ondergebracht in zeer geavanceerde datacenters. Deze datacenters worden 24 uur per dag en 7 dagen per week niet alleen fysiek bewaakt op mogelijke aanvallen, maar ook hardware matig. In de praktijk betekent dit, dat een mogelijke aanval binnen enkele minuten wordt ontdekt. Na deze ontdekking zal de DoS worden omgeleid van de Quality as a Service servers naar de servers van het data center waardoor de applicatie (lees: U) er nauwelijks tot geen "last" van ondervind.

Beveiligde verbinding

Quality as a Service maakt gebruik van TSL/ SSL om een met encryptie beveiligde verbinding aan te kunnen bieden tussen de locatie van de gebruiker en de server van Quality as a Service. Deze standaard wordt wereldwijd gebruikt om een hoge mate van betrouwbaarheid en integriteit te kunnen bieden tussen de browser en de server.

Indien een CeneSam medewerker de server dient te benaderen, dan vindt dit plaats via een Remote Desktop connectie. Daarnaast is het netwerk in het data center redundant uitgevoerd.

Inhoudelijke toegang tot de Quality as a Server systemen

Alleen gekwalificeerde CeneSam medewerkers hebben inhoudelijk toegang tot de systemen waarvan Quality as a Server gebruik maakt. De medewerkers van het data center hebben alleen toegang tot de hardware, maar kunnen niet "in" de machine zelf en hebben hierdoor geen toegang tot de aanwezige databestanden.

Change Management

Het is van groot belang om een betrouwbare dienst aan de Quality as a Service gebruikers aan te kunnen bieden. Om dit te bereiken maakt CeneSam hiervoor gebruik van zowel (pro) actief onderhoud als procedures die worden gevolgd voor het oplossen of realiseren van een geconstateerde tekortkoming of productverbetering.

Alles zal in het werk worden gesteld om 100% bereikbaarheid te realiseren, maar er kan zich een moment voordoen dat de applicatie niet beschikbaar is. Op dat moment is het goed om te weten hoe u zich op de hoogte kunt stellen van zowel de actuele status als wat er "achter de schermen" gebeurt.

Communicatielijnen

Bij de aanschaf van Quality as a Service heeft u een hoofdgebruiker opgegeven. Voor CeneSam medewerkers zal deze persoon en e-mail adres worden aangehouden als primair contactpersoon tenzij u na de aanschaf of gedurende het gebruik van de applicatie heeft aangegeven hiervoor een ander e-mail adres of contactpersoon te willen aanhouden.

Het primaire adres zal altijd worden ingezet om met u te communiceren wanneer om welke reden dan ook de applicatie niet meer bereikbaar is of zal zijn. In geval van de laatstgenoemde optie is hiervoor in de applicatie ook een voorziening opgenomen zodat u te allen tijde op de hoogte bent van wijzigingen die zullen worden aangebracht in de Quality as a Service omgeving.






Communiceren met CeneSam medewerkers is mogelijk via de bekende kanalen zoals (mobiele) telefonie en e-mail. Indien u in het bezit bent van een Twitter account, dan kunt u zich opgeven als volger van @CeneSam of periodiek kijken naar de recent geposte berichten via de volgende URL <http://twitter.com/#!/cenesam>. CeneSam maakt actief gebruik van dit Twitter adres om u continue op de hoogte te houden van de actuele situatie.

Change-, Incident- & Problem management

De primaire contactpersoon zal altijd op de hoogte zijn/ gehouden worden wanneer de applicatie niet bereikbaar is. Daarnaast is het voor de primaire contactpersoon mogelijk om applicatie wijzigingen voor te stellen. CeneSam behoudt zich het recht voor om deze wijzigingen in de applicatie op te nemen. Hierbij wordt altijd gekeken of de wijziging toegevoegde waarde biedt aan minimaal 51% van de huidige gebruikersgroep.

Een wijzigingsvoorstel wordt door CeneSam met een identificatienummer (ID nummer) geregistreerd inclusief een classificatie. Van zowel het ID nummer als de aangegeven classificatie ontvangt u een bevestiging per e-mail. De volgende classificaties worden hierbij aangehouden: verbetering, kleine wijziging, kritische wijziging en catastrofale situatie.

Wanneer u contact opneemt met een CeneSam medewerker, dan zal deze u altijd vragen naar het ID nummer: meldingen zonder ID nummer worden namelijk niet opgevolgd. Via de onderstaande tabel is aangegeven welk tijdspad er per classificatie zal worden aangehouden om het gemelde ID nummer te realiseren. Tevens is aangegeven welke communicatievormen met de primaire contactpersoon hierbij actief zullen plaatsvinden.

	Realisatie	Communicatie via		
Verbetering	< 30 dagen			
Kleine wijziging	< 14 dagen			
Kritische wijziging	< 24 uur			
Catastrofale situatie	Direct			

Een wijziging die in de applicatie wordt aangebracht zal niet direct beschikbaar zijn in de productie (lees: live) omgeving. Voordat een wijziging in de productie omgeving beschikbaar zal zijn dienen er stappen genomen te worden die hierna zijn beschreven.

(Pro) actief onderhoud: de applicatie

De Quality as a Service applicatie is geïnstalleerd op een drietal omgevingen, namelijk:

- De productie omgeving;
- De test omgeving;
- De ontwikkelomgeving.

De ontwikkelomgeving is alleen beschikbaar voor CeneSam medewerkers met de daarvoor vereiste engineering kwalificaties. Wijzigingen in de applicatie worden in deze omgeving doorgevoerd, op juiste werking gecontroleerd en uitvoerig getest. Het testen van de wijzigingen vindt niet alleen plaats op de aangebrachte wijzigingen maar ook op verbindingen met interne applicatie onderdelen.

Vanuit de ontwikkelomgeving wordt periodiek een nieuwe versie aangeboden aan de testomgeving. De testomgeving heeft dezelfde kwalificaties als de productie omgeving waardoor de werking van de applicatie kan worden getest zonder dat dit gevolgen heeft voor de huidige klantomgevingen. De testen worden uitgevoerd door zowel engineers als commerciële medewerkers. Na het doorlopen van de testprocedure wordt er wel of geen akkoord gegeven op de aangebrachte wijzigingen.

Indien er geen akkoord wordt gegeven dan worden er opnieuw wijzigingen in de ontwikkelomgeving aangebracht waarna de testprocedure opnieuw zal worden doorlopen. Alleen wanneer het volledige projectteam akkoord geeft, zal de applicatie worden aangeboden aan de productieomgeving waarna zekerheidshalve nogmaals de testprocedure zal worden doorlopen.

(Pro) actief onderhoud: de omgeving

Quality as a Service draait zoals eerder aangegeven op servers in data centers. CeneSam is hierbij verantwoordelijk voor het onderhoud van de technische omgeving zoals het Operating System en de databases.

Het Operating System

De Operating Systems op de drie omgevingen zijn identiek. Een update, patch of fix die voor het Operating System (OS) wordt aangeboden zal technisch op dezelfde wijze worden behandeld als een wijziging in Quality as a Service. Echter, het testen van de applicatie na het doorvoeren van een wijziging in het OS zal hierbij niet zo intensief zijn als een wijziging die is aangebracht in de Quality as a Service programmatuur. Tenzij vooraf door de leverancier van het OS nadrukkelijk als advies wordt aangegeven.

Op dagelijkse basis wordt het OS gemonitord op basis van de volgende parameters:

- CPU belasting;
Op het moment dat de CPU belasting gelijk is of hoger dan 80% zal een onderzoek naar de oorzaak ervan worden gestart.
- Service bezetting;
Het functioneel kunnen aanbieden van Quality as a Service vereist een goede performance van de diverse services.

Daarnaast is er in Quality as a Service een voorziening aanwezig, die per licentie een maximale bestandsopslag mogelijk maakt van 500 Mb. De applicatie signaleert wanneer de limiet hiervan is bereikt.

De databases

De Quality as a Service data wordt opgeslagen in een database. De database is opgenomen in een redundant uitgevoerde omgeving waardoor maximale beschikbaarheid wordt gegarandeerd. Tevens wordt de database iedere nacht om 0.00 uur (CET/ GMT+1) gerepliceerd naar een totaal andere omgeving.

Op dagelijkse basis worden de databases gecontroleerd op blokkeringen, wachtrijen, verloren pakketten en mogelijke vertragingen. Tot de standaard controle behoort eveneens het bekijken van log bestanden en de consistentie van de database.

Niet toegestane bestandsformaten

In diverse applicatie onderdelen is het mogelijk om bestanden te uploaden. Vanuit de applicatie wordt er gecontroleerd op het bestandsformaat. De volgende bestandsformaten zijn op dit moment (november 2018) toegestaan:

- MS-Word : *.doc, .docx, .dot en .dotx*;
- MS-Excel : *.xls en .xlsx*;
- MS-Visio : *.vsd*;
- MS-PowerPoint : *.ppt, .pptx, .pps en .ppsx*;
- MS-Access : *.mdb .mde*;
- MS-InfoPath : *.xsf en .xsn*;
- MS-OneNote : *.one en .onepkg*;
- MS-Project : *.mpp en .mpt*;
- Tekstformaat : *.txt en .log*;
- Diverse : *.pdf en .zip*;
- Autocad : *.dwg, .dwt en .dwt*;
- Video : *.avi, .wmv, .vob, .swf, .rm, .mp4 en .flv*;
- Figuur : *.bmp, .jpg, .gif, .png, .psd, .tif en .jpeg*.

Het is alleen mogelijk om de bovenstaande bestanden te uploaden naar Quality as a Service. Uiteraard kunnen de bestanden ook worden gedownload, maar er is geen voorziening aanwezig om een bestand "uit te voeren". Dat wil zeggen dat het bijvoorbeeld niet mogelijk is om online een preview van een figuur te bekijken of een applicatie te starten.

Het bewaren van uw data

Via Quality as a Service brengt u data onder op CeneSam servers. In de voorgaande onderdelen hebben wij aangegeven hoe zowel CeneSam als haar leveranciers omgaan met de aanwezige data. Via dit onderdeel willen wij nader toelichten hoe CeneSam omgaat met de back-up en restore van uw gegevens als ook de periode waarin wij uw data zullen bewaren.

Dagelijkse back-up en restore procedure

De dagelijkse back-up (0.00 uur CET/ GMT+1) van Quality as a Service omvat alle onderdelen en vastgelegde data behalve de bestanden die u hebt geüpload via het onderdeel "File Manager". Deze bestanden worden namelijk wekelijks in de back-up meegenomen.

Iedere Quality as a Service gebruiker heeft de mogelijkheid om eenmaal per week een beroep te doen op een restore van zijn complete systeem: een restore is niet mogelijk op individuele onderdelen. Indien een bevoegde CeneSam medewerker en de primaire gebruiker anders overeen komen, dan is het mogelijk om meerdere malen per week een restore uit te voeren.

Wekelijkse back-up en restore procedure

De bestanden die naar Quality as a Service worden geüpload via het onderdeel "File Manager" worden eenmaal per week (iedere zondag om 0.00 uur CET/ GMT+1) meegenomen in de back-up.

Iedere Quality as a Service gebruiker heeft de mogelijkheid om eenmaal per week een beroep te doen op een restore van zijn systeem: een restore is hierbij mogelijk op bestandsniveau. Indien een bevoegde CeneSam medewerker en de primaire gebruiker anders overeen komen, dan is het mogelijk om meerdere malen per week een restore op bestandsniveau uit te voeren.

Back-up via de applicatie

Via een voorziening in Quality as a Service is het ook mogelijk om zelfstandig een back-up uit te voeren. Echter, op basis van deze back-up is het niet mogelijk om een on-line restore uit te voeren. De applicatie back-up stelt u wel in staat om op ieder moment van de dag een complete download te laten uitvoeren van alle in Quality as a Service vastgelegde informatie.

Wanneer u de applicatie back-up opent, dan bent u met behulp van standaard kantoorsoftware zoals MS-Office in staat om de informatie zowel in te zien als te gebruiken. Met andere woorden: wanneer u met Quality as a Service aan de slag gaat, dan kunt u om wat voor reden dan ook overstappen naar uw huidige omgeving zonder verlies van data.

Bewaartermijn

Uw data wordt volgens de volgende cyclus bewaard:

- De dagelijkse back-up wordt iedere dag bewaard naast de live data. Een kopie wordt iedere dag gerepliceerd naar een beveiligde locatie, die zich niet op de Quality as a Service omgeving bevindt.
- De wekelijkse back-up wordt vier weken bewaard naast de live data. Een kopie wordt iedere week gerepliceerd naar een beveiligde locatie, die zich niet op de Quality as a Service omgeving bevindt.
- De wekelijkse File Manager back-up wordt een week bewaard naast de live data. Een kopie wordt iedere week gerepliceerd naar een beveiligde locatie, die zich niet op de Quality as a Service omgeving bevindt.

Bewaartermijn na opzegging contract

Na het verstrijken van de in het onderdeel "Bewaartermijn" opgenomen periode wordt de data definitief verwijderd. Echter, op het moment dat u uw contract heeft beëindigd is het nog mogelijk om veertien kalenderdagen na einde contractdatum de gegevens te benaderen. Op de vijftiende kalenderdag na het beëindigen van het contract zal zonder voorafkondiging de data definitief worden verwijderd. Vanaf deze datum wordt zowel de in de back-up aanwezige data definitief verwijderd als de aanwezige account gegevens.

Eigenaar van de vastgelegde informatie

Over dit onderwerp mag en zal wat betreft CeneSam geen enkele discussie ontstaan. U maakt op huurbasis gebruik van Quality as a Service, maar U bent en blijft te allen tijden eigenaar van alle informatie die u met behulp van Quality as a Service vastlegt.

Meer informatie

Wanneer dit White Paper één of meer vragen onbeantwoord heeft gelaten, dan vernemen wij dit graag van u. Door het sturen van een e-mail naar info@cenesam.com of contact op te nemen met het algemene nummer zullen wij proberen om u alsnog van de juiste antwoorden te voorzien.