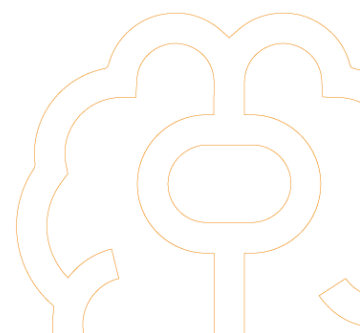


Cloud Backup-as-a-Service

Dienstbeschrijving

Inhoud

Inhoud.....	2
Inleiding	3
Omschrijving	3
Onze aanpak.....	3
Keuzemogelijkheden/opties.....	4
Grenzen aan de dienstverlening	4
Randvoorwaarden	4
Benodigde kennis afnemer.....	5



Inleiding

In deze dienstbeschrijving leest u hoe IT-Workz de implementatie aanpakt van Cloud Backup-as-a-Service. We bespreken wat er wel en niet tot de dienst behoort, wat de randvoorwaarden zijn en welke kennis u zelf nodig heeft.

Voor casebeschrijvingen, achtergrondinformatie over Cloud Backup-as-a-Service verwijzen we graag naar www.it-workz.nl.

Omschrijving

De dienst Cloud Backup-as-a-Service op basis van AvePoint Cloud Back-up is een aanvullende back-up- en restore-oplossing voor Microsoft 365. IT-Workz biedt deze aan in de vorm van een SaaS-dienst. IT-Workz koppelt deze dienst aan de Microsoft 365-omgeving van uw onderwijsinstelling en vanaf dat moment is een veelvoud aan restore-mogelijkheden beschikbaar bij dataverlies of datacorruptie in vergelijking met de standaard back-up- en restore-mogelijkheden die Microsoft biedt. Dit geldt zowel voor Exchange Online, SharePoint Online, Groups, Teams en OneDrive.

Zo kunt u bijvoorbeeld zelf het aantal back-up momenten op een dag bepalen, herstelacties op het niveau van document of items uitvoeren of een document herstellen op een alternatieve locatie. Bovendien kunt u bepaalde bestandstypen uitsluiten van back-up binnen het back-up schema. De dienst kan ook alleen de beveiligingsinstellingen (permissies) in Microsoft 365 herstellen, heeft een uitgebreide zoekfunctie voor herstelacties en is een selfservice oplossing waarmee gebruikers zelf herstelacties kunnen uitvoeren.

De Microsoft 365 back-up data wordt opgeslagen op een andere fysieke locatie (AvePoint Azure storage). Daarom biedt de oplossing een extra laag van beveiliging tegen ransomware aanvallen. Ook biedt AvePoint de feature Ransomware Detection. Deze feature monitort de back-up op potentiële ransomware door Machine Learning toe te passen op de back-ups.

Zie ook de product pagina van AvePoint Cloud Backup for Microsoft Office 365: <https://www.avepoint.com/products/cloud/backup/microsoft-office-365-backup>

Onze aanpak

De onderwijsinstelling vraagt Cloud Backup-as-a-Service eenmalig aan, waarna IT-Workz de dienst zal configureren. Ook richt IT-Workz hierbij de beheerprocessen in. Alle afspraken over de dienstverlening leggen we definitief vast in het Service Level Agreement (SLA) en Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

De aanpak van IT-Workz bestaat uit het inrichten van de omgeving en het inrichten van de processen en het beheer. Voor het inrichten van de omgeving verrichten we de volgende taken:

- Afstemming van inrichting en ontwerp.
- Aanvragen van de benodigde softwarelicenties.
- Basisinrichting van Cloud Backup-as-a-Service, inclusief het instellen van de licenties en een interne test.
- Configuratie van de gewenste Office 365 back-up onderdelen.
- Troubleshooting bij eventuele back-up en performance issues.
- Toevoegen van de onderwijsinstelling aan het Elements for Partners beheerportaal.



- Acceptatietest van de dienstverlening.

Voor het inrichten van de processen en het beheer zijn de volgende werkzaamheden nodig:

- Documentatie en overdracht naar beheerorganisatie IT-Workz.
- Inregelen van de beheerprocessen.
- Inrichten van de (automatische) maandelijkse rapportages ten behoeve van de onderwijsinstelling.
- Inplannen periodieke restore tests.
- Opstellen of aanpassen van SLA en DAP.
- Opzetten van facturatie-afspraken voor restore verzoeken.

Keuzemogelijkheden/opties

Binnen de dienst Cloud Backup-as-a-Service heeft een onderwijsinstelling nog de nodige keuzemogelijkheden. Het gaat dan om:

- welke Microsoft 365 onderdelen in de back-up worden opgenomen,
- voor welke (gebruikers)doelgroepen de back-up wordt ingesteld,
- de back-up frequentie per onderdeel (maximaal 4 keer per dag),
- retentietijden van de back-up data,
- wel of niet aanzetten van de selfservice restore functionaliteit,
- wel of niet uitsluiten van bepaalde bestandstypen,
- wel of niet zelf toegang tot het beheerportaal voor het uitvoeren van restore-acties.

Grenzen aan de dienstverlening

In deze dienstbeschrijving hebben we toegelicht waaruit onze dienstverlening met betrekking tot Cloud Backup-as-a-Service bestaat. Onderstaande onderdelen behoren **niet** tot de dienstverlening. Dit zijn de huidige beperkingen van de oplossing. Ontwikkelingen in de toekomst kunnen ervoor zorgen dat deze beperkingen gaan wegvallen.

- De retentietijd is maximaal 3 jaar met een Cloud Backup Core-licentie.
- Het verwijderen van back-up data op verzoek van gebruikers is alleen mogelijk bij een Cloud Backup Standard-licentie (GDPR: 'Right to be forgotten').
- De dienst Cloud Backup-as-a-Service is geen back-up oplossing voor servers en data in de Microsoft Azure IaaS-omgeving van een onderwijsinstelling. Hiervoor kan IT-Workz de alternatieve dienst "Azure Backup" aanbieden.
- De dienst Cloud Backup-as-a-Service is een belangrijke component in het disaster recovery-plan en -proces van de onderwijsinstelling, maar het is geen *volledige* disaster recovery oplossing voor de Microsoft 365-omgeving. Zo kunt u niet een totaal corrupte of verwijderde Microsoft 365-omgeving volledig herstellen met alléén deze dienst. Er zijn aanvullende acties nodig, zoals het eenmalig opnieuw opbouwen en configureren van een nieuwe Microsoft 365-tenant en vervolgens het herstellen van de account- en group-provisioning naar deze nieuwe tenant. Tot slot is het dan wel mogelijk om vanuit de dienst Cloud Backup-as-a-Service een hersteloperatie uit te voeren naar de nieuwe tenant.
- Een back-up van de volledige Exchange online *database* is niet mogelijk.

Randvoorwaarden



Voor een succesvolle implementatie van Cloud Backup-as-a-Service moet de onderwijsinstelling voldoen aan een aantal randvoorwaarden. In de meeste gevallen zal de onderwijsinstelling een Office365 samenwerkingsomgeving van IT-Workz gebruiken. Office365 is derhalve een randvoorwaarde. De dienst is echter ook inzetbaar voor onderwijsinstellingen met een Google Workspace samenwerkingsomgeving.

Daarnaast zijn AvePoint Cloud Back-up licenties benodigd. Deze zijn in de prijs van de dienst Cloud Backup-as-a-Service inbegrepen. De onderwijsinstelling schaft deze licenties zelf aan bij IT-Workz. Er zijn twee keuzes: een Core en een Standard variant, met als belangrijkste verschil:

- AvePoint Core: 3 jaar retentie.
- AvePoint Standard: Unlimited retentie en GDPR Right to be forgotten.

Het aantal benodigde licenties wordt bepaald op basis van het aantal toegewezen *Microsoft 365 A3/A5 for faculty* licenties in de Azure Active Directory van de klant. Het gaat hierbij om de Microsoft 365-licenties voor medewerkers. Indien van toepassing tellen hierbij mee: gastaccounts, algemene accounts en medewerkers uit dienst met beperkte faculty licentie. Licenties voor leerlingen zijn niet benodigd. AvePoint hanteert een 10%-marge van een gelimiteerd periode. Dit betekent dat er tijdelijk gebruikers kunnen worden toegevoegd zonder dat hier direct extra kosten voor in rekening worden gebracht.

Benodigde kennis afnemer

Voor een goede implementatie van Cloud Backup-as-a-Service is binnen de onderwijsinstelling specifieke ICT-kennis nodig:

- Voor aanvragers van standaard wijzigingen en het indien van incidenten is de handleiding Self Service Portal voor standaard wijzigingen en aanmaak incidenten opgesteld.
- Voor eindgebruikers is de handleiding van AvePoint's Virtual Assistant (AVA) beschikbaar. Dit is de chatbot waarmee eindgebruikers zelf herstelacties kunnen uitvoeren van hun eigen data.
- Voor de IT-medewerkers van de onderwijsinstelling is algemene kennis van back-up- en restore oplossingen, het Microsoft 365-platform en hands-on kennis van de AvePoint beheerinterface voor het uitvoeren van restore acties en het inzien van rapportages nodig.

Vragen?

Heeft u na het lezen van deze dienstbeschrijving nog vragen? Neem dan contact op met sales@it-workz.nl of telefoonnummer 088-489 6700.

