

SLA tegen dataverlies

Voorkomen en genezen

In de wereld van vandaag is informatie het levensbloed van iedere moderne organisatie. Het veilig opslaan van dit waardevolle bedrijfsmiddel is een constant punt van aandacht. Volgens de Data Loss Barometer november 2010 van KPMG blijft de impact van dataverlies enorm, met wereldwijd al meer dan een half miljard mensen die er door zijn geraakt sinds 2007.

Impact van dataverlies

Het verlies van grote hoeveelheden gevoelige informatie haalt steevast de krantenkoppen. Dataverlies veroorzaakt naast de aanzienlijke directe schade die de organisatie oploopt een negatief effect op de reputatie van de organisatie.

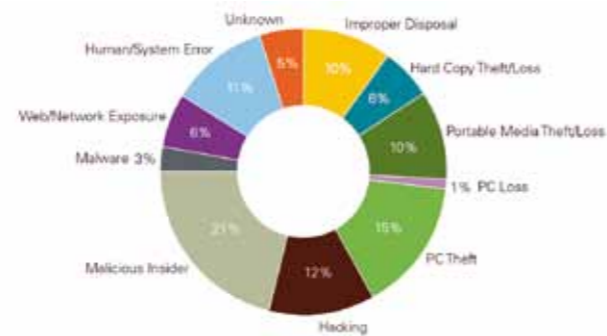
Compliance aan wet- en regelgeving

Grote bedrijven vallen veelal onder een bepaalde mate van toezicht of dienen te voldoen aan wet- en regelgeving op het gebied van databeheer. Dit vereist een regelmatig terugkerende formele IT audit. Deze activiteiten bevinden zich in de detectieve, preventieve en repressieve sfeer.



KPMG Data Loss Barometer

Naast hacken, interne en externe diefstal en het fysiek verliezen van datadragers, zijn er nog een aantal andere belangrijke oorzaken waardoor bedrijfsinformatie verloren gaat. De KPMG Barometer spreekt van menselijke en/of systeemfouten (11%), malware (3%) en onbekende oorzaken (5%). Voorbeelden hiervan zijn: het per ongeluk deleten van bestanden of mappen, een partitie die opeens defect raakt of verdwijnt, een harddrive die per ongeluk wordt geformatteerd, een back-up die er niet blijkt te zijn of niet blijkt te werken, een harde schijf of server die ineens om een wachtwoord vraagt, een filestelsel dat corrupt is geraakt, een microprocessor van een solid state drive die beschadigd is geraakt, een virusinfectie, kortsluiting, schade aan het elektronische circuit, waterschade, brandschade en ondeskundig omgaan met RAID configuraties zijn een reeks van voorbeelden. De oorzaken zijn talrijk en de werkelijkheid stelt vaak weer voor verrassingen.



Source: KPMG International, October 2010

Oplossingen om verlies te repareren

Data Recovery oplossingen helpen organisaties om hun activiteiten weer snel op te pakken na een incident zoals hierboven beschreven. Data Recovery oplossingen bevinden zich in de correctieve sfeer; als er ondanks de goede voorzorgsmaatregelen onverhoopt toch iets is misgegaan. Iedere organisatie zou naast de activiteiten in de preventieve en detectieve sfeer ook goed voorbereid moeten zijn in de correctieve sfeer. Data recovery oplossingen zijn er op drie verschillende niveaus die voor een organisatie op elkaar zouden moeten aansluiten.

Data Recovery Software

Met een bedrijfslicentie op een Stellar Data Recovery software bundel kan een organisatie in een groot aantal gevallen intern

de meest voorkomende gevallen van dataverlies repareren. Stellar heeft uit haar repertoire van meer dan 45 data recovery tools een zorgvuldige selectie gemaakt van de meest praktische tools en die samengevoegd in specifiek voor organisaties samengestelde Administrator Bundles. De licenties op deze bundels zijn niet gekoppeld aan één computer zodat deze tools door de IT afdeling ten behoeve van de gehele organisatie ingezet kunnen worden.

Externe hulp van professionals

Op een hoger probleemniveau zullen data recovery werkzaamheden uitbesteed moeten worden aan een specialistisch bedrijf. Het gaat dan bijvoorbeeld om gecompliceerde RAID configuraties, mislukte back-ups of andere situaties waar diepgaande kennis gewenst is. Stellar haalt in dat geval het systeem met de datadrager op en recovered de data in haar eigen laboratorium. Deze opdrachten worden op verzoek ook met grote spoed uitgevoerd (24/7). Op het meest gespecialiseerde niveau zal een datadrager behandeld moeten worden in een cleanroom. Dit kan voorkomen als een harde schijf fysiek beschadigd is geraakt aan motor, koppen of schijf. Een cleanroom is een volledig stofvrije ruimte waar specialisten met behulp van nieuw te plaatsen onderdelen in het binnenste van de harde schijf data recovery mogelijk maken. Het centrale laboratorium en de cleanroom van Stellar bevindt zich in Utrecht.

"Gegarandeerd de snelste manier om uw bedrijfsdata weer terug te krijgen"

Raamcontract voor probleemloze uitbesteding

Zonder vooraf overeengekomen raamcontract kan op het moment dat snelheid cruciaal is onnodig veel tijd verloren gaan aan het haastig moeten selecteren van een provider, het onderhandelen over de prijzen, de service levels, de betalingscondities en de confidentialiteit. Daarnaast zijn er wellicht nog interne procedures te doorlopen voordat een opdracht uitbesteed mag worden (afdeling inkoop, fiatering). Binnen een goed raamcontract worden daarom afspraken gemaakt over geheimhouding, prijzen, betalingscondities, communicatieprotocollen, service levels. Het raamcontract is op een rustig moment afgesloten zodat op het moment dat er snel gehandeld moet worden door de medewerkers van de organisatie deze dit kunnen doen onder optimale en vooraf gefiatteerde condities.

Conclusies

Organisaties doen al heel veel op het gebied van detectie en preventie als het gaat om dataverlies. Op het correctieve gebied is echter nog veel te winnen. 14% van de situaties van



dataverlies zijn het gevolg van menselijke en/of systeemfouten of malware. De beste oplossing daarvoor is het in huis hebben van een uitstekende data recovery software bundel voor het intern kunnen behandelen van de meest voorkomende gevallen van dataverlies. Daarnaast is het verstandig om een raamcontract inclusief geheimhoudingsverklaring af te sluiten met een goed data recovery bedrijf zodat als de niet toegankelijke data niet intern gerecovered kan worden, de recovery werkzaamheden snel en zeker overgedragen kunnen worden aan een gespecialiseerd bedrijf.

Stellar Software AdminBundle vanaf € 252,-
Stellar Services Raamcontract € 79,- per jaar

Voor info: ga naar de website van uw branchevereniging, via Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Automatisering