



## **Leistungsbeschreibung der Datensicherungen im netgo-Rechenzentrum**

# Leistungsbeschreibung der Datensicherungen

## im netgo-Rechenzentrum

**Die kontinuierliche Datensicherung und das laufende automatische Monitoring der Datensicherungen gehört mit zum Dienstleistungspaket, welches von netgo im Rahmen von ASP-Systemen erbracht wird:**

1. Die täglichen Datensicherungen werden über automatische ManagedService-Systeme und automatisierte Monitoring-Verfahren überwacht. Ggf. nicht oder unvollständig durchgeführte Datensicherungen werden dann täglich von den netgo-Servicetechnikern bearbeitet und administriert.
2. netgo-Server-Systeme sind virtualisierte Systeme, so dass die Sicherungen basismäßig keine besonderen Hardware-Spezifikationen haben und sich hierdurch nach dem heutigen Stand der Technik hardware-unabhängig auch auf anderen Systemen zurücksichern lassen.
3. Täglich ab 20:00 Uhr beginnen unsere inkrementellen Backup-Jobs. Bei der inkrementellen Sicherung werden immer nur die Dateien oder Blöcke gespeichert, die seit der letzten inkrementellen Sicherung oder (bei der ersten inkrementellen Sicherung) seit der letzten Komplettsicherung geändert wurden oder neu hinzugekommen sind. Es wird also immer auf der letzten inkrementellen Sicherung aufgesetzt.
4. Jedes Wochenende wird zudem ein synthetisches Vollbackup erstellt und gesichert. Ein synthetisches Vollbackup ist ein Backup, das aus einem vorherigen, vollständigen Backup und einem oder mehreren kumulativen und inkrementellen Backup(s) zusammengesetzt wird. Ein Client kann dann mit dem synthetischen Backup Dateien und Verzeichnisse auf dieselbe Weise wie bei einem herkömmlichen Backup wiederherstellen.
5. Die Backups werden auf spezielle Storage-Systeme in einem anderen Brandabschnitt des netgo-Rechenzentrums übertragen. Die Server sind in einem abgetrennten, zugangsgesicherten Bereich untergebracht. Das netgo Rechenzentrum selbst ist in verschiedene Brandabschnitte unterteilt und wird 24h/365-Tage überwacht. Das Rechenzentrum ist mit Brandmeldeanlage, Löschgasanlage und Brandfrüherkennungssystem ausgestattet.
6. Zusätzlich werden täglich synthetische Vollbackups erzeugt, die auf ein OffSite-Storage kopiert werden. Dort befinden sich allerdings nur die Backups der letzten beiden Tage. Dieses OffSite-Backup befindet sich in einem angemieteten RackSpace eines kurzfristig erreichbaren Rechenzentrums und ist durch eine Direktverbindung mit dem netgo-Backupsystem verbunden. Die hier hinterlegten Backups sind verschlüsselt und somit nur durch die netgo nutzbar zu machen.
7. netgo verwaltet die Backups auf redundanten Storage-Einheiten nach dem sogenannten Generationen-Prinzip (auch Großvater-Vater-Sohn-Prinzip genannt). Hierbei werden die Sicherungen in verschiedenen zeitlichen Abstufungen (Großvater, Vater, Sohn, ...) vorgehalten, um tagesgenau, wochengenau, monatsgenau bzw. jahresgenau Rücksicherungen zur möglichen Wiederherstellung zur Verfügung zu haben. Dabei gilt, je mehr Sicherungen verwendet werden, desto wirkungsvoller ist das Verfahren. Sind z.B. die „Sohn“- Daten beschädigt, nicht reaktivierbar oder haben ggf. die gleichen Fehler wie das Original, können „Enkel“ oder „Urenkel“-Version zurückgesichert werden. Dies hat u.a. den Vorteil, dass man Änderungen schrittweise zurückverfolgen kann oder ältere Zustände jederzeit wiederherstellen kann. Zudem erfolgen so immer Daten-Sicherungen zusammen mit den dazugehörigen Programm- und Betriebssystem-Versionen, so dass man mit Rücksicherungen auch ältere Systemkonstellationen reaktivieren kann.
8. Grundsätzlich sollte jeder ASP-Kunde zusätzlich überlegen, ob er ggf. in gewissen Zeitintervallen (1 x pro Quartal oder 1 x pro Jahr) ein Vollbackup zusätzlich selbst bei sich auf einer USB-Festplatte archiviert, oder ein weiteres externes Cloud-Backup benutzt.
9. Die jeweilige Backupstrategie ist durch den ASP-Vertrag geregelt, Details hierzu entnehmen Sie daher bitte Ihrem ASP-Vertrag. Die Kosten für die Daten- bzw. Systemrücksicherungen sind nicht Bestandteil der monatl. netgo-ASP Dienstleistungsrate. Die tatsächlichen Aufwendungen werden zu den jeweils gültigen netgo-Stundensätzen dem Kunden in Rechnung gestellt. Hinweis: Hierbei ist zu erwähnen, dass z.B. die Rücksicherung einer Word-Datei vom Vortag zumeist eine Aktion von nur wenigen Sekunden ist. Eine Rücksicherung eines Outlook-Postfaches der Vorwoche aber, um z.B. eine versehentlich gelöschte wichtige Mail zurückzusichern, ist aber schon aufwendiger und kann ggfs. schon einmal 2 – 3 Stunden dauern. Eine Rücksicherung einer z.B. 3 Jahre alten Sicherung, um z.B. einen alten Fibu-Datenbestand eines Mandanten oder einen wichtigen Vertragstext in Word zurückzusichern, kann auch gerne einmal 1 – 2 Tage Aufwand bedeuten, wenn z.B. erst das Windows-System auf einem Hilfsserver mit den bei netgo im Datensafe archivierten Wechselplatten aufgesetzt werden muss. Überlegen Sie also bitte bei jedem Rücksicherungsauftrag an netgo – ob sich dieser Aufwand auch lohnt.

10. **Der Kunde ist immer alleiniger Eigentümer aller Daten!**

Im Rahmen der Zusammenarbeit vermietet netgo dem Kunden einen exklusiven, abgegrenzten, definierten, gekennzeichneten und exakt zu identifizierenden Speicherplatz auf einem Kunden-Server-System (realer oder virtueller Server). netgo garantiert, dass eine Aussonderung und Separierung der Daten des Kunden auf diesem Server-System jederzeit sichergestellt wird. Dieser Speicherplatz ist somit Teil der „Betriebsstätte“ des Kunden. Speichert ein Kunde nun Daten auf dem zugeordneten Speicherplatz auf seinem Server, so „übermittelt“ er die Daten nicht im Sinne des §3 BDSG an netgo, sondern er speichert diese auf zugewiesene exklusive Speicherplätze, die weiterhin zu seiner eigenen (in diesem Fall angemieteten) Betriebsstätte gehören. Nach dem BDSG bleibt der Kunde für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung seiner Daten alleine verantwortlich (incl. Löschen von Daten). Die datenschutzrechtliche Verantwortlichkeit verbleibt somit beim Kunden, auch wenn netgo bei der Wahrnehmung seiner Aufgaben oder Geschäftszwecke Hilfestellungen leistet. Die Rechenzentrums-Dienstleistungen werden nach der heutigen Rechtsprechung der Auftragsdatenverarbeitung gem. §11 BDSG gleichgestellt. netgo darf danach Daten im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung nur im Rahmen der Weisungen des Kunden verarbeiten oder nutzen. Ist netgo der Ansicht, dass eine Weisung des Kunden gegen das BDSG oder andere Vorschriften über den Datenschutz verstößt, hat netgo den Kunden nach den Richtlinien des §11 BDSG unverzüglich darauf hinzuweisen. Der Kunde ist also immer alleiniger Verfügungsberechtigter seiner Daten. Er hat über seine Daten somit immer die alleinige und uneingeschränkte Herrschaft! Der Kunde bleibt auch alleine für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung, für die Erhebung, die Verarbeitung oder die Nutzung von Daten und deren Art und den Kreis der Betroffenen nach dem BDSG alleine verantwortlich und bleibt auch nach §3 Abs. 8 BDSG die so genannte „verantwortliche Stelle“. Das Zurückbehaltungsrecht im Sinne von §273 BGB wird von netgo hinsichtlich der verarbeiteten und gespeicherten Daten und der zugehörigen Speichermedien bzw. Datenträger für alle Rechtssituationen ausgeschlossen. Wenn netgo diese Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet (z.B. sichert, archiviert oder im Rahmen von Software-Updates transformiert usw.) dann erfolgt dies immer strikt und ausschließlich nach den Weisungen und Richtlinien des Kunden.

11. netgo erfüllt alle Kriterien für ein Qualitäts-Management-System (QMS) und erhielt nach Prüfung und Bewertung durch ein externes Audit (nach den Regeln des internationalen ISO-Akkreditierungs-Rates - IAR) für den Geschäftsbetrieb und für das Hochsicherheits-Rechenzentrum das Zertifikat nach DIN EN 9001:2008. Da netgo ständig mit höchst sensiblen Daten der Kunden in Berührung kommt, war es für netgo besonders wichtig, durch eine externe Überprüfung vor allem auch die Qualität bei den Themen Datenschutz und Datensicherheit unter Beweis gestellt zu haben.
12. netgo beschäftigt einen externen Datenschutzbeauftragten nach §4 BDSG, der auf die Einhaltung des BDSG und anderer Vorschriften zum Datenschutz hinwirkt, und der Geschäftsleitung direkt unterstellt ist.
13. Diese Spezifikation der Datensicherungen im netgo-Rechenzentrum entspricht dem technischen Stand vom 01.05.2018. netgo behält sich das Recht vor, diese Spezifikation abzuändern, dem Stand der Technik anzupassen bzw. durch andere Techniken zu ersetzen, sofern die oben beschriebene Grundfunktionalität erhalten bleibt. Selbiges gilt bei Gesetzesänderungen, die ggfs. Änderungsmaßnahmen erforderlich machen (z.B. GoBD, TKG, TMG, BDSG usw.).