

# Algemene SLA Online Diensten

## 1. Afbakening en begrippen

Op deze SLA zijn de algemene voorwaarden van ComputerPlan van toepassing. De algemene voorwaarden van ComputerPlan BV kunt u vinden op de website [www.computerplan.nl](http://www.computerplan.nl). Indien een beding in deze SLA afwijkt van een beding in de algemene voorwaarden geldt het beding in deze SLA.

De SLA is van toepassing op alle diensten vermeld in paragraaf "Overzicht diensten" en wordt telkens voor dezelfde periode aangegaan als de overeenkomst voor de betreffende online dienst. Indien ComputerPlan nieuwe diensten toevoegt aan deze SLA zonder daarbij de bepalingen van de bestaande diensten te wijzigen, is ComputerPlan niet verplicht de contractpartner hiervan op de hoogte te brengen. Hieronder vallen ook uitbreidingen van bestaande diensten welke geen invloed hebben op onderdelen die de contractpartner al in gebruik heeft. Van alle overige wijzigingen zal de contractpartner tenminste 1 maand van tevoren schriftelijk of per e-mail op de hoogte worden gesteld.

De online diensten van ComputerPlan bestaan onder andere uit voorzieningen voor netwerk, servers, opslag, firewall, databases en web servers welke door de contractpartner alleen via het internet benaderd kunnen worden.

ComputerPlan biedt geen garanties over de ononderbroken beschikbaarheid tenzij anders is overeengekomen middels een aanvullende overeenkomst tussen ComputerPlan en de contractpartner.

De contractpartner maakt verantwoord gebruik van de ter beschikking gestelde online dienst en volgt eventuele aanwijzingen van ComputerPlan zo spoedig mogelijk en adequaat op.

ComputerPlan heeft het recht jaarlijks haar tarieven te wijzigen. Op jaarlijkse basis zullen de tarieven worden aangepast met een percentage overeenkomstig de meest recente indexering van de kosten van levensonderhoud van het CBS. Indien verregaande prijsverhogingen nodig zijn dan is ComputerPlan gerechtigd deze door te voeren, mits zij dit de contractpartner tenminste 3 maanden voor de prolongatiedatum mededeelt. Tarieven voor service op uur basis kunnen door ComputerPlan zonder voorgaande kennisgeving gewijzigd worden.

### 1.1 Uitsluitingen

- Werkzaamheden ten gevolge van het gebruik van niet-legaal verkregen applicaties door de contractpartner.
- Behalve door geautoriseerde medewerkers van ComputerPlan is het de contractpartner niet toegestaan om derden toegang te geven tot de online dienst.
- Indien een derde partij, zoals een software leverancier, toegang nodig heeft tot de online dienst zal dit pas kunnen plaatsvinden na schriftelijke goedkeuring van ComputerPlan.
- ComputerPlan is nimmer aansprakelijk voor de kosten die het gevolg zijn van schade, verminderde prestaties of dataverlies ten gevolge het moedwillig verstoren van de dienstverlening door derden. Hieronder vallen onder andere distributed denial of service attacks (DDoS) en aanvallen van hackers, virusbesmettingen en overige malware.

- Het is de klant niet toegestaan de systemen, producten of diensten van ComputerPlan te gebruiken voor handelingen die in strijd zijn met de wet, deze voorwaarden of de overeenkomst. Onder meer maar niet uitsluitend:
  - Spamming: het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het internet posten van een bericht met dezelfde inhoud. Hieronder is ook spam begrepen die via elke andere provider wordt verstuurd met referentie aan een website, e-mail adres of andere dienst bij ComputerPlan;
  - Het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;
  - Het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie;
  - Seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen;
  - Hacken;
- ComputerPlan heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens ComputerPlan niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.

## 2 Beschikbaarheid

Er is sprake van down-time als de online dienst gedurende een periode van 10 minuten niet beschikbaar is buiten de schuld van de contractpartner om tenzij anders bepaald in een aanvullende overeenkomst.

Tenzij anders vermeld in de aanvullende bepalingen per dienst welke zijn beschreven in deze SLA, streeft ComputerPlan naar een 99% beschikbaarheid op basis van *best effort per kalenderjaar*.

Onderhoud zal in principe buiten reguliere kantooruren plaatsvinden en zal minimaal 24 uur van tevoren per e-mail worden aangekondigd.

In het geval van noodzakelijk spoedonderhoud om de veiligheid en stabiliteit van de online dienst te kunnen garanderen kan hier met hoge uitzondering van worden afgeweken.

### 3 Incidentmelding en response

Incidenten kunnen 24 uur per dag worden gemeld via e-mail of telefonisch tijdens kantooruren: maandag tot en met vrijdag, van 08:30 uur tot 17:30 uur, Nederlandse tijd, met uitzondering van officiële feestdagen. ComputerPlan streeft naar een response tijd van 4 uur op meldingen via e-mail tijdens kantooruren.

Alleen als de contractpartner een aanvullende overeenkomst heeft gesloten met ComputerPlan, kunnen ook buiten de gemelde kantooruren incidenten telefonisch worden gemeld.

ComputerPlan maakt onderscheid tussen incidenten en verzoeken:

- Een incident is een gebeurtenis, waardoor de werking van een ICT middel of dienst afwijkt van de beoogde werking.
- Een verzoek zijn alle aanpassingen aan ICT middelen of diensten die niet onder de definitie van een incident vallen.

### 4 Privacy

Servers en overige netwerk apparatuur welke worden beheerd door ComputerPlan zijn fysiek alleen toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers van ComputerPlan.

- De back-ups zijn alleen toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers van ComputerPlan.
- Medewerkers van ComputerPlan hebben een geheimhoudingsplicht.

### 5 Bijlage: Overzicht diensten

Deze SLA heeft betrekking op de volgende diensten van ComputerPlan:

- LivePlan Remote Beheer (alle varianten)
- LivePlan MailProtection
- LivePlan MailArchive
- LivePlan Server Back-up
- LivePlan Werkplek Back-up
- LivePlan Firmtel Remote Beheer
- LivePlan Weekend/Avond Dienst
- LivePlan Hosted Exchange
- LivePlan Cloud Drive
- LivePlan Online Werkplek

## Aanvullende bepalingen per dienst

### 6 LivePlan Remote Beheer

LivePlan Remote Beheer is beschikbaar in verschillende varianten. In een aanvullende overeenkomst tussen de contractpartner en ComputerPlan zijn de door de contractpartner gewenste varianten, beschikbare opties, aantallen en prijzen vastgelegd.

#### 6.1 Support tijd Incidenten

In het LivePlan Remote Beheer factsheet\* wordt de beschikbare tijd per server en/of werkstation voor incidenten gedefinieerd. Indien er meerdere servers en/of werkstations in deze overeenkomst zijn opgenomen, mag de bestedingstijd voor incidenten bij elkaar opgeteld worden.

*\* De LivePlan Remote Beheer factsheet wordt op verzoek toegestuurd*

#### 6.2 Support tijd Verzoeken

In de LivePlan Remote Beheer factsheet is de beschikbare tijd per server en/of werkstation voor verzoeken gedefinieerd. Indien er meerdere servers en/of werkstations in deze overeenkomst zijn opgenomen, mag de bestedingstijd NIET bij elkaar opgeteld worden.

#### 6.3 Patchmanagement

Een server wordt standaard van zondag op maandag tussen 01:00 uur en 04:00 uur voorzien van beschikbare software updates, mits de server online beschikbaar is. De contractpartner ontvangt hier geen verdere notificaties van. Indien een software update dit vereist, zal de server automatisch worden herstart.

Indien de contractpartner dit wenst kan een andere standaard tijd worden afgesproken.

Een werkstation wordt standaard op dinsdag om 16:00 uur voorzien van beschikbare software updates, mits het werkstation online beschikbaar is. Als een werkstation op dit tijdstip niet online beschikbaar is, dan zal deze na de eerst volgende aanmelding worden ge-update.

De contractpartner ontvangt hier geen verdere notificaties van. Het werkstation zal niet automatisch worden herstart. De contractpartner is zelf verantwoordelijk op toezicht dat werkstations regelmatig volledig worden herstart.

Indien de contractpartner dit wenst kan een andere standaard tijd worden afgesproken.

Patchmanagement beperkt zich niet tot update van alleen Microsoft producten maar onder andere ook van Apple, Adobe, Google en Firefox. Op verzoek kan ComputerPlan een actuele lijst aanleveren welke producten door Patchmanagement kunnen worden ge-update.

Indien de contractpartner dit vooraf meldt, kunnen bepaalde software producten worden uitgesloten van updates.

Microsoft Service Packs vallen buiten Patchmanagement en worden in overleg met contractpartner geïnstalleerd. Dit vanwege omvang en impact.

#### 6.4 Monitoring

In de LivePlan Remote Beheer factsheet wordt vermeld welke onderdelen van een server en/of werkstation 24/7 worden gemonitord.

## 6.5 Remote Support

LivePlan Remote Beheer voorziet in remote support zodat de helpdesk van ComputerPlan uw server en/of workstation kan overnemen. Hiervoor geldt dat de betreffende server of workstation over een werkende internet verbinding dient te beschikken.

- Voor servers geldt dat een geautoriseerde ComputerPlan medewerker deze zonder tussenkomst van de contractpartner remote kan overnemen tenzij anders overeengekomen.
- Ondersteuning van eindgebruikers gebruikmakend van een RDS/VDI sessie vallen niet onder enig LivePlan Remote Beheer Server Plus of Pro variant tenzij ondervangen door een aanvullende supportovereenkomst.
- Voor workstations geldt dat indien een gebruiker is ingelogd, deze via een pop-up melding toestemming dient te verlenen alvorens een geautoriseerde ComputerPlan medewerker mee kan kijken.
- Indien de contractpartner dit wenst kan hiervan worden afgeweken.

## 6.6 Managed Antivirus

LivePlan Remote Beheer voorziet in antivirus en antimalware software welke automatisch ieder uur controleert op definitie updates.

- Besmettingsmeldingen komen binnen bij onze helpdesk en worden zo spoedig mogelijk beoordeeld.
- De meeste besmettingen kunnen door de Antivirus software direct onschadelijk worden gemaakt voordat er schade kan worden aangericht.
- Mocht op basis van de besmettingsmelding blijken dat dit niet of slecht deels het geval is, zal er zo spoedig mogelijk contact worden opgenomen met de contractpartner.
- De contractpartner is zelf verantwoordelijk op toezicht dat workstations regelmatig worden herstart zodat nieuwe antivirus definities volledig worden verwerkt.

## 6.7 WebProtection

LivePlan Remote Beheer voorziet in de ultieme bescherming tijdens het gebruik van Internet. Veruit de meeste besmettingen komen vanaf internet sites en omdat voorkomen beter is dan genezen controleert het WebProtection filter iedere pagina voordat u deze opent zonder waarneembaar snelheidsverschil. Daarnaast kunt u aangeven welke categorieën van websites u niet beschikbaar wilt stellen voor uw onderneming.

Indien gewenst kan ComputerPlan de contractpartner uitgebreide rapportage aanleveren omtrent internet gebruik per computer.

- Standaard worden er alleen websites geblokkeerd waarvan is vastgesteld dat deze besmettingen kunnen veroorzaken.
- Aanpassingen aan het WebProtection filter worden alleen uitgevoerd indien deze worden ingediend door de ICT verantwoordelijke van de contractpartner.
- Websites waarvan de contractpartner vindt dat deze niet geblokkeerd dienen te worden kunnen worden vrijgegeven.
- In overleg met ComputerPlan kunnen bepaalde sites of hele categorieën geblokkeerd worden. Te denken valt aan:
  - Adult and Pornography
  - Gambling
  - Social networks

- De contractpartner is zelf verantwoordelijk voor het inlichten van de eigen organisatie omtrent het monitoren en filteren van internet gebruik indien dit wettelijk voorgeschreven is.

## 7 LivePlan MailProtection

LivePlan MailProtection filtert e-mail op spam, virussen en andere bedreigingen voordat deze wordt afgeleverd. Alle e-mail bestemd voor één maildomein zal eerst bij ons online MailProtection filter worden afgeleverd waarna het wordt doorgestuurd naar de mailserver van de contractpartner.

In een aanvullende overeenkomst tussen de contractpartner en ComputerPlan zijn de door de contractpartner gewenste varianten, beschikbare opties, aantallen en prijzen vastgelegd.

### 7.1 Kenmerken

- Alle e-mailadressen van hetzelfde maildomein dienen bekend te zijn bij het MailProtection filter.
- E-mail bestemd voor e-mailadressen welke niet bekend zijn bij MailProtection zullen niet worden doorgelaten.
- LivePlan MailProtection wordt berekend op het aantal mailboxen, waarbij geldt dat mailbox aliassen kosteloos zijn.
- Iedere mailbox ontvangt dagelijks een overzicht van e-mail welke door het filter is aangemerkt als mogelijk ongewenst.
- De mailboxeigenaar kan via dit overzicht zelf onterecht geblokkeerde e-mail alsnog vrijgeven.
- De contractpartner is zelf verantwoordelijk voor het monitoren van alle inkomende en geblokkeerde e-mail via het online dashboard.

## 8 LivePlan MailArchive

LivePlan MailArchive is een veilige manier om uw mailarchief geautomatiseerd op te slaan in de cloud.

In een aanvullende overeenkomst tussen de contractpartner en ComputerPlan zijn de door de contractpartner gewenste varianten, beschikbare opties, aantallen en prijzen vastgelegd.

### 8.1 Kenmerken

- Op alle gearcheverde berichten wordt 256-bits encryptie toegepast en berichten worden opgeslagen op redundant uitgevoerde systemen verdeeld over verschillende locaties.
- Een checksum verificatie zorgt ervoor dat alle berichten met succes worden gearcheverd.
- Ook worden alle berichten als "read-only" opgeslagen, met de originele inhoud en metadata gegevens volledig beschermd.
- LivePlan MailArchive wordt berekend op basis van het aantal mailboxen dat gearcheverd dient te worden.
- Voor een eventuele initiële upload van bestaande e-mail via één of meerdere PST bestanden wordt een eenmalige extra prijs per Gigabyte berekend.
- De contractpartner kan kiezen tussen een retentie van 1 of 10 jaar.

## 9 LivePlan Server Back-up

Deze online back-up dienst voorziet in een Disaster Recovery optie waarbij een volledige kopie van een server virtueel kan worden hersteld. Hiervoor geldt dat er een 100% data selectie gemaakt dient te worden op de betreffende server.

In een aanvullende overeenkomst tussen de contractpartner en ComputerPlan zijn de door de contractpartner gewenste varianten, beschikbare opties, aantallen en prijzen vastgelegd.

### 9.1 Kenmerken

- De klant ontvangt dagelijks een statusoverzicht.
- ComputerPlan kent twee verschillende prijsmodellen voor deze dienst:
  - Onbeperkte data back-up op basis van fair use policy
  - Prijs per GigaByte in staffels van 50GB. Het verbruik wordt berekend op basis van de hoogst gemeten data selectie per maand in Gigabytes.
- De fair use policy houdt in dat het gemiddeld verbruik per server niet hoger is dan 500GB.
- ComputerPlan is verantwoordelijk voor de fair use berekening en zal contact opnemen met de klant indien deze wordt overschreven. Gezamenlijk zal worden gezocht naar een passende oplossing.
- Indien binnen 1 maand geen overeenstemming wordt bereikt, heeft ComputerPlan het recht om deze dienst (tijdelijk) te onderbreken.
- ComputerPlan kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor onverwachte toenames van de hoeveelheid geselecteerde data.

## 10 LivePlan Werkplek Back-up

Deze online back-up dienst voorziet in een online back-up oplossing waarbij bestanden en mappen (geselecteerd door de klant) van een werkplek dagelijks automatisch worden geback-upt.

In een aanvullende overeenkomst tussen de contractpartner en ComputerPlan zijn de door de contractpartner gewenste varianten, beschikbare opties, aantallen en prijzen vastgelegd.

- De klant ontvangt wekelijks een statusoverzicht.
- Indien werkplek niet online is tijdens de dagelijkse geplande back-up, zal de back-up automatisch worden uitgevoerd zodra de werkplek weer online is.
- Onbeperkte data back-up op basis van fair use policy . De fair use policy houdt in dat het gemiddeld verbruik per werkplek niet hoger is dan 100GB.
- ComputerPlan is verantwoordelijk voor de fair use berekening en zal contact opnemen met de klant indien deze wordt overschreven. Gezamenlijk zal worden gezocht naar een passende oplossing.
- Indien binnen 1 maand geen overeenstemming wordt bereikt, heeft ComputerPlan het recht om deze dienst (tijdelijk) te onderbreken.
- ComputerPlan kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor onverwachte toenames van de hoeveelheid geselecteerde data.



## 11 LivePlan Firmtel Remote Beheer

ComputerPlan is uw Firmtel Solution Partner en uw eerste aanspreekpunt voor alle vragen en advies omtrent aansluiting, installatie en onderhoud van het telefonieplatform welke wordt geleverd door Firmtel.

Naast de Mantelovereenkomst Zakelijke Telecom die de contractpartner met Firmtel aangaat is de contractpartner verplicht om per aansluiting LivePlan Firmtel Remote Beheer af te nemen.

In een aanvullende overeenkomst tussen de contractpartner en ComputerPlan zijn de aantallen en prijzen vastgelegd.

## 12 LivePlan Weekend/Avond Dienst

- De dienst wordt aangeboden in staffels van 5 eindgebruikers.
- De relatie dient op voorhand een lijst aan te leveren met de namen van medewerkers die gebruik mogen maken van deze dienst. De relatie is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van eventuele wijzigingen hierin.
- Gebruikersondersteuning wordt alleen geleverd aan medewerkers welke op de bij ComputerPlan aangeleverde lijst staan.
- Verzoeken dienen telefonisch aangemeld te worden, bij geen gehoor dient een voicemail bericht achter gelaten te worden. De melder wordt in dat geval binnen maximaal 30 minuten teruggebeld.
- De dienst heeft betrekking op de volgende tijden en het volgende tarief:
  - Maandag tot en met vrijdag: van 17:30 uur tot 23:00 uur à 150% van het geldende uurtarief.
  - Zaterdag, zondag en nationaal erkende feestdagen: van 09:00 uur tot 23:00 uur à 200% van het geldende uurtarief.
- Per incident wordt minimaal 30 minuten doorbelast.
- Het verhelpen van verstoringen gebeurt op basis van best-effort gebruikmakend van op dat moment beschikbare resources of eventuele diensten van externe leveranciers.

## 13 LivePlan Online Werkplek

Met de Online Werkplek van ComputerPlan kunnen u en uw medewerkers altijd en overal online werken. Onze all-in-one Online Werkplek oplossing onderscheidt zich doordat in de meeste gevallen installatie van eigen software mogelijk is. Ook software welke niet bij ComputerPlan is aangeschaft kan in de meeste gevallen beschikbaar worden gemaakt.

ComputerPlan kent verschillende versies van de Online Werkplek:

- Online Werkplek Basis
- Online Werkplek Plus
- Online Werkplek Pro

Functioneel zijn alle versies gelijk en zijn er alleen verschillen ten aanzien van beschikbaarheidsgaranties en support opvolging.

### 13.1 Online Werkplek Basis

Alle netwerk- en server apparatuur wordt gehost in ons eigen data center te Delft. Iedere nacht wordt een volledige back-up gemaakt naar een tweede beveiligde remote locatie.

Voor de Online Werkplek Basis zijn de beschikbaarheidsvoorwaarden van toepassing zoals beschreven in paragraaf "2.0 Beschikbaarheid".

In een aanvullende overeenkomst tussen de contractpartner en ComputerPlan zijn de door de contractpartner gewenste varianten, beschikbare opties, aantallen en prijzen vastgelegd.

## 13.2 Online Werkplek Plus

ComputerPlan garandeert een beschikbaarheid van 99.9% per kalenderjaar op deze dienst. Deze dienst is beschikbaar als alle drie van de volgende elementen beschikbaar zijn:

### **De datacentrum faciliteiten**

De beschikbaarheid van stroom, voldoende koeling en de juiste luchtvochtigheid wordt voortdurend gemonitord. De datacentrum faciliteiten worden als beschikbaar beschouwd als er geen gebrek aan stroom of koeling of een verkeerde luchtvochtigheid bij de voor de dienst cruciale infrastructuur geconstateerd wordt.

### **De netwerk infrastructuur**

De beschikbaarheid van de netwerk infrastructuur wordt periodiek gemeten door middel van een ping-test. Hierbij wordt het netwerk als beschikbaar beschouwd als de fysieke machine of machines die de infrastructuur van de specifieke dienst met het netwerk verbinden een ping reply sturen naar één van de monitoring nodes buiten het Microsoft Azure netwerk.

### **De infrastructuur van de specifieke dienst**

De beschikbaarheid van de infrastructuur die nodig is om specifieke core diensten zoals een serveromgeving of opslagcapaciteit te leveren wordt door de eigen cloud management software gemonitord. Deze software houdt gedetailleerde logs bij over de beschikbaarheid van elk element.

Als één van de bovenstaande elementen niet beschikbaar is voor een bepaalde dienst dan geldt dat als onbeschikbaarheid van deze dienst. Hierbij zal aangekondigd onderhoud en situaties van overmacht zoals gedefinieerd in de Algemene Voorwaarden niet als onbeschikbaarheid worden gerekend. De beschikbaarheid van een dienst voor de desbetreffende maand wordt vervolgens als volgt berekend:

Beschikbaarheid = (aantal minuten in relevante kalendermaand -/- de periode van onbeschikbaarheid in minuten) / Aantal minuten in relevante kalendermaand

Indien de 99.9% beschikbaarheid op basis van per kalenderjaar, niet gehaald wordt volgens bovenstaande berekening, dan zal de Gebruiker recht hebben op een vergoeding die gelijk is aan de kosten van de desbetreffende dienst in die maand. Deze vergoeding zal van de eerstvolgende facturen af worden getrokken.

In een aanvullende overeenkomst tussen de contractpartner en ComputerPlan zijn de door de contractpartner gewenste varianten, beschikbare opties, aantallen en prijzen vastgelegd.

## 13.3 Online Werkplek Pro

De Online Werkplek Pro is gelijk aan de Online Werkplek Plus met uitbreiding van aanvullende support eisen.

In een aanvullende overeenkomst tussen de contractpartner en ComputerPlan zijn de door de contractpartner gewenste varianten, beschikbare opties, aantallen, prijzen en aanvullende support eisen vastgelegd.

## 14 LivePlan Hosted Exchange

Het Hosted Exchange Platform is opgebouwd uit een virtueel gedeelte (Hyper-V) en een fysiek gedeelte. Daarnaast maken wij gebruik van Exchange DAG (Database Availability Group). DAG is een High Availability fail-over variant van Microsoft Exchange zelf. Ons Hosted Exchange Platform is in zijn geheel redundant uitgevoerd en actief over deze 2 gescheiden datacentra verdeeld. Het is daarom mogelijk om een uptime van 99,95% te garanderen. Uw data en ons gehele platform is gelokaliseerd in Nederlandse datacentra.

U kunt zelf zonder tussenkomst van ComputerPlan tot 30 dagen oude items herstellen.

In een aanvullende overeenkomst tussen de contractpartner en ComputerPlan zijn de door de contractpartner gewenste varianten, beschikbare opties, aantallen en prijzen vastgelegd.

## 15 LivePlan Cloud Drive

Altijd en overal uw bestanden binnen handbereik en onbeperkte opslag. U kunt via uw PC, Mac, smartphone en tablet bij uw bestanden en mappen, waar u ook bent!

U kunt onbeperkt al uw bestanden en mappen opslaan, zoveel als u wenst (fair use policy)!

### 15.1 Kenmerken

Het Cloud Harddrive Platform is geheel opgebouwd op een VMware ESXi omgeving. Ons Cloud Harddrive Platform is redundant uitgevoerd en passief over 2 datacentra verdeeld. Het is daarom mogelijk om een uptime van 99,95% te garanderen. Uw data en ons gehele platform is gelokaliseerd in meerdere Nederlandse datacentra.

Alleen beveiligde verbindingen (SSL) en uw data is 256-bits encrypted.

Alle mappen en bestanden in de beveiligde ruimte zijn beschermd middels een 256-bit encryptie. De Cloud Drive is met een persoonlijk wachtwoord beveiligd. Desgewenst kan de lokale kopie op afstand worden vernietigd bij verlies of diefstal van de computer, smartphone of tablet.

Verwijderde items en revisies van uw bestanden.

Alle bestanden en mappen die u van de Cloud Drive (s) verwijdert, zijn nog 30 dagen terug te vinden in uw online prullenbak. Ook houden wij 14 dagen revisies van uw bestanden bij, zodat u een wijziging makkelijk ongedaan kan maken door één van de vorige versies te herstellen.

Back-up van uw bestanden.

Om er zeker van te zijn dat al uw data bij ons in de Cloud echt veilig is, wordt van uw bestanden ook nog een aparte back-up gemaakt naar een extern platform in één van onze andere datacentra.

In een aanvullende overeenkomst tussen de contractpartner en ComputerPlan zijn de door de contractpartner gewenste varianten, beschikbare opties, aantallen en prijzen vastgelegd.