



Een kijkje achter de schermen bij Backup-Connect

Het bedrijf achter de online back-up

Iedere dag volledig automatisch een back-up buiten het pand: dat is het belangrijkste voordeel van een online back-up. Een abonnement is er al vanaf een paar euro, maar sommige partijen vragen meerdere tientjes voor een gelijk uitzijnde dienst. Wat maakt het verschil? We vragen het Hilco de Roo, Commercieel Directeur Backup-Connect.

TEKST: REDACTIE



Veel klanten vergelijken de online backup diensten op de prijs per GB. Wij adviseren dat niet te doen. Het is ten eerste belangrijk te weten wat je wilt back-uppen. Ben je consument en wil je een backup maken van privé-bestanden, dan heeft dit een andere waarde dan wanneer je als bedrijf een backup van je administratie wilt maken', aldus De Roo. Voor consumenten zijn er tal van gratis en bijna gratis aanbieders. De meeste hiervan slaan hun data in het buitenland op en werken ze op 'best effort'-basis. Zonder garanties dus. Ook een servicedesk is zeldzaam en vaak kennen ze beperkingen zoals een maximale bestandsgrootte of een gebruikslimiet. Maar voor de prijs en de doelgroep zijn het vaak prima diensten. Anders wordt het wanneer er zakelijke data moet worden opgeslagen. Een bedrijf die zijn data verliest, bijvoorbeeld de administratie, heeft zijn data compleet en snel weer nodig. Anders kunnen zij geen facturen uitzenden en zijn ze vaak binnen een paar maanden failliet. Hiervoor zijn heldere afspraken en harde garanties nodig.

Ook vragen databases, zoals Exchange en SQL (voor de administratie) een eigen plug-in. Anders kunnen deze pakketten de data niet teruglezen. Ook de support moet anders zijn voor zakelijke klanten. Data moet altijd weer binnen een paar uur beschikbaar zijn. De supportmedewerkers moeten begrijpen waar het over gaat en dus minimaal als System Engineer gecertificeerd zijn. En als een back-

up structureel mislukt, moet er proactief actie ondernomen worden vanuit de leverancier. 'Backup-Connect richt zich al meer dan tien jaar volledig op de online backup voor de zakelijke markt. Het hele serverpark, de software en de support is hier op ingericht.

Het begint bij ons serverpark. Waar een server standaard eigenlijk de hele dag bijna niets doet, staan bij ons de servers de hele dag op volle snelheid te draaien. We werken wereldwijd, dus de hele dag komen er vanuit alle werelddelen data binnen. Daarnaast wordt alle data iedere week gevalideerd. Mocht er iets ontbreken wordt dat direct weer van de server van de klant opgehaald. Ook wordt iedere veertien dagen de 'In-File delta ketting' gecontroleerd. Zijn alle wijzigingen binnen documenten nog goed terug te

'ONZE SERVERS DRAAIEN DE HELE DAG OP VOLLE SNELHEID'

halen? De servers zijn ontworpen voor Pixar, de tekenfilmgigant. 'Zij hadden servers nodig die met enorme snelheid dag in dag uit kunnen schrijven om hun films te renderen. Deze servers blijken ook fantastisch te werken voor de online backup', zegt De Roo. De servers staan in een datacenter dat onderdeel is van het primaire datacenter van KPN. Te-

vens zijn we hierdoor aangesloten op de Amsterdam Internet Exchange, Europa's meest geavanceerde internet-netwerk. Alles is volledige redundant uitgevoerd: de servers, maar ook de stroom- en internetverbindingen. Daardoor kenden we de afgelopen twee jaar een uptime van 99,9945 procent. De door Backup-Connect gebruikte software is wereldwijd de meest gebruikte zakelijk online-back-upsoftware. 'We hebben nauwe banden met de ontwikkelaars. Zo doen wij bijvoorbeeld de vertalingen voor Nederland', aldus De Roo. De software heeft standaard plugins voor alle databases, waardoor data wordt opgeslagen zoals de ontwikkelaar dat heeft bedoeld en data snel te herstellen is. Waar volgens De Roo het echte verschil zit? 'Het ware verschil zit 'm bij Backup-Connect niet in de hard- of software, maar in ons supportteam. Onze gecertificeerde System Engineers hebben jarenlange ervaring. Daarnaast kunnen zijn hun kennis vertalen naar begrijpelijke oplossingen. Bij meer dan 96 procent van de telefoongesprekken wordt het probleem bij het eerste gesprek opgelost. En vaak bellen onze klanten niet, wij bellen hun. Continu worden alle backuptaken gecontroleerd. Als het niet goed gaat gaan we bellen en lossen we het probleem op.' Let bij een online backup bij meer dan op de prijs.

Wat voor bedrijf zit er achter? Welke garanties geven zij? En past dit bij de vraag die je hebt: wat gebeurt er als ik vandaag al mijn data verlies?