# Terugzetten back-up

Zermelo - 2025-10-06 - Systeem- en applicatiebeheer

Als er gegevens verloren zijn gegaan die opgeslagen waren in het portal kan Zermelo de gegevens ophalen of ze direct terugzetten. Het kost vaak echter een behoorlijke hoeveelheid tijd om dit zorgvuldig te doen. Om het proces zo soepel en snel mogelijk te laten verlopen vragen wij u om de vragen die hieronder staan te beantwoorden.

Oorzaak gegevensverlies

Bij elk geval van gegevensverlies onderzoeken wij ook altijd wat de oorzaak hiervan is. Dit om herhaling in de toekomst te voorkomen. Als het gegevensverlies is opgetreden door bugs of onduidelijkheden in onze software dan zullen we uiteraard geen kosten in rekening brengen voor het herstel. Mocht blijken dat het gegevensverlies is opgetreden door een fout van uw kant dan behouden wij ons het recht voor om dit wel te doen. Meer informatie hierover is te vinden in het Service Level Agreement (SLA).

## Benodigde gegevens

1. Klantnummer
2. Portaladres
3. Naam van school
4. Naam van schooljaar
5. Naam van roosterproject
6. Vestigingen
7. Afdelingen
8. Welke gegevens gaat het om?
9. Hoeveel tijd kostte het verzamelen van deze gegevens?
10. Is er nog een (oudere) versie van deze gegevens beschikbaar?
11. Hoe urgent is het terugzetten van de back-up?
12. Wanneer zijn de gegevens nodig?
13. Wanneer zijn de gegevens voor het laatst bewerkt? (datum/tijd)

14. Door wie was dat? (gebruikersnaam portal)
15. Wanneer zijn de gegevens voor het laatst correct gezien? (datum/tijd)
16. Door wie was dat? (gebruikersnaam portal)
17. Wanneer is geconstateerd dat gegevens niet meer kloppen? (datum/tijd)
18. Door wie was dat? (gebruikersnaam portal)
19. Door welke handeling heeft het gegevensverlies (waarschijnlijk) plaatsgevonden?
20. Wanneer was dat? (datum/tijd)
21. Door wie is de handeling uitgevoerd? (gebruikersnaam portal)
22. Hoe is te controleren dat de gegevens niet correct zijn?
23. Hoe is te controleren dat de gegevens wel correct zijn?
24. Hoe erg is het als de gegevens die 's ochtends voor dit onderdeel gewijzigd zijn opnieuw moeten worden ingevoerd? Het is namelijk een stuk makkelijker en sneller om een back-up van 's nachts terug te zetten dan een back-up van een precies moment.
25. Met wie moet contact worden opgenomen als het terugzetten van de back-up wel/niet gelukt is of als er meer informatie nodig is? (naam, emailadres, telefoonnummer)