

Drift & Sikkerhed

Sikkerhed og drift af E-Komplet foregår i Danmark i et døgnbemandet datacenter

Drift af E-Komplet udføres af det professionelle hostingfirma Netic A/S. De er ansvarlig for sikkerhed og drift af E-Komplet, og deres primære fokusområde er større, komplekse løsninger, som oftest vil omfatte præsentationslag, forretningslogik, databaser samt redundans.

Netic A/S

Alfred Nobels Vej 27

9220 Aalborg Ø

www.netic.dk

Netic A/S er certificeret efter ISAE 3402, type II, der er en gennemgang af IT-sikkerheden og udført af PwC. Resultatet af gennemgangen dokumenteres i en rapport, som påpeger indsatsområder og giver konstruktive anbefalinger til forbedringer af sikkerhedsniveauet, såfremt dette er påkrævet. Endvidere udarbejdes revisorerklæringen, som sammenfatter resultatet af det udførte arbejde samt grundlaget herfor. Rapporten kan rekvireres på forlangende.

Et moderne driftscenter som Netic A/S omfatter bl.a.:

- Elektronisk adgangskontrol
- Videoovervågning
- Automatisk overvågning af strøm, køling, netværk, internetforbindelse og servere
- Redudant strøm og køling
- Redudant netværk
- 1 Gbit internetforbindelse
- Inergen brandslukning

Databehandleraftale

ISAE 3402 - kontakt os for kopi af denne

ISAE 3000 - kontakt os for kopi af denne

Vi passer godt på dine data

For at beskytte jeres data har vi en række tiltag, der skal sikre, at driften af E-Komplet er så stabil som muligt. Dette gør vi bl.a. ved at have vores program kørende to steder – hos Netic A/S og Microsoft. Vi har derudover en fuld back-up af databasen, som ligger på et separat, frakoblet netværk. Derfor vil backup'en forblive upåvirket ved hackerangreb eller lign.

Vores hostingudbydere, Netic og Microsoft, opererer begge med redundante netværk, redundante lokationer og virtuelle servere:

Redundant netværk

Med redundans minimerer man risikoen for, at driften stopper ved nedbrud af primære netværk. Dette kan f.eks. være i tilfældet af, at Netics kabel bliver gravet over, så findes der endnu et kabel et andet sted, der sikrer at driften kan fortsætte som vanligt.

Redundant Lokation

Både Microsoft og Netic fordeler deres servere på flere lokationer.

Virtuelle servere

Hvis en server bryder ned, bliver hacket etc., har man mulighed for at lave en "kopi" af den og flytte denne over på en ny server. Det gælder f.eks., hvis en server bliver ramt af en virus, hvor man så kan tage den ramte server ud og flytte applikationerne over på en rask server.

Tier 3-standard

Vores driftleverandør Netic overholder den høje Tier 3-standard. I praksis betyder det, at centrets komponenter og redundante systemer har adskilte forsyningsveje for internet, strøm og køling. Netic har fem datacentre, der alle har en veldokumenteret høj driftsstabilitet. De testes løbende efter best-practise-udviklede ISO-procedurer. Vi sikrer compliance via fuld end-to-end-kontrol over og indsigt i infrastrukturen. Desuden opererer vi i henhold til vores Information Security Management System, som bygger på [ISO27001](#) og 27002. Eksterne revisorer gennemfører ISAE 3402- og ISAE 3000-revisioner (persondata), som kan stilles til rådighed for vores kunder efter behov.

Backup politik

Vi har separeret al data fra drift og opbevarer dette i skyen. Vi tager en database backup af MSSQL database ud fra denne politik:

- Ugentlig fuld backup
- Daglig fuld backup
- Løbende hændelsesbaseret-backup (Transaction Log backups)

Transaction Log backups gemmes i 4 dage. Daglige og ugentlige backups gemmes i 15 dage, og en månedlig fuld backup gemmes i 6 måneder.

Oppetid

Vi tilstræber at kunne sikre en opetid på 99,95 % inden for normal arbejdstid. Vi ligger gennemsnitligt på 99,97 %. Dette inkluderer planlagt nedetid i form alm. vedligeholdelse og opdateringer og gælder for hele døgnet.

Du kan se alle opetider via:

oppetid.e-komplet.dk

Vagttelefon

Hvis du oplever driftsproblemer med E-Komplet uden for vores supports åbningstider, har vi tilknyttet en vagttelefon, du kan kontakte. Vagttelefonen er åben fra kl. 06.00 - 20.00 på hverdage og fra 08.00 - 16.00 i weekender. Ringer du inden for supportens normale åbningstider, vil du komme igennem til dem som normalt.

Vi understreger, at vagttelefonen KUN er til brug ved problemer som:

- Der er ingen respons fra dit site
- Du kan ikke logge ind (gælder IKKE i forbindelse med glemt password/brugernavn eller låst bruger)

Alle henvendelser, der ikke relaterer sig til akutte driftsproblemer, vil medføre en faktura på 1.500 kr.

Vagttelefon: + 45 69 15 28 83