

Informationen zum AbaWeb Hosting bei Arcon

Eigentümer	Philippe Fuhrer	Erstelldatum	11.10.2024
Freigegeben durch	Adi Gut	Datum der Freigabe	15.10.2024
Klassifikation	Die Information ist öffentlich verfügbar.		

Versionshistorie

Version	Bearbeiter	Handlung	Datum
1.0	Philippe Fuhrer	Erstellung des Dokumentes	11.10.2024
2.0	Adi Gut	Freigabe des Dokumentes	15.10.2024

Inhalt

1	Servicebeschreibung	3
1.1	Informationssicherheit	3
1.2	Aufbau Komponenten	3
1.3	Aufbau Datacenter (Location EWL der Stadt Luzern)	3
1.4	Aufbau Backup Location in Steinhausen, Zug	4
1.5	Backup & Disaster Recovery	4
1.6	Applikations-Server	4
1.7	Webserver	4
1.8	Datenstandort	4
2	Allgemeine Sicherheitsmassnahmen der Arcon	5
2.1	Physische Sicherheit durch bauliche, betriebliche und technische Massnahmen	5
2.2	Sicherheit und Verfügbarkeit der internen Netzwerkinfrastruktur	5
2.3	Verfügbarkeit der externen Netzwerkanbindung	5
3	Verantwortung	5
4	Allgemeine Sicherheitsempfehlungen	6
5	Support	6

1 Servicebeschreibung

Die ARCON Informatik AG bietet Cloud Produkte auf verschiedensten Architekturen verteilt über mehrere Datacenter, Storage-Cluster und Serversysteme an. Die physikalische Infrastruktur wird dabei in den Datacenter EWL Luzern und Colocation Steinhausen betrieben. Mit den Cloud Produkten der ARCON Informatik AG werden dem Kunden viele Möglichkeiten im Bereich IAAS (Infrastructure as a Service) wie auch SAAS (Software as a Service) geboten. Hierzu gehört auch das Angebot, AbaWeb direkt bei der ARCON Informatik AG zu hosten.

1.1 Informationssicherheit

Als ISO-27001-zertifiziertes Unternehmen garantieren wir Ihnen höchste Informationssicherheit. Durch unser ISMS wird den Themen Informationssicherheit und Datenschutz besondere Aufmerksamkeit geschenkt. Bedrohungen werden identifiziert, Risiken managed und kontinuierlich Massnahmen zur Erhöhung der Informationssicherheit getroffen und realisiert. Durch unsere Aktivitäten im Bereich des ISMS profitieren Sie somit direkt vom Informationssicherheitsstandard nach ISO 27001.



1.2 Aufbau Komponenten

Arcon setzt auf die Hardware und Lösungen von Hewlett Packard Enterprise (HPE) im Server- Storage und Netzwerkbereich. Sämtliche Serversysteme im Datacenter (DC) sind auf Basis von VMWARE ESX virtualisiert. Für das Management und die Automatisierung werden Tools von VMWARE Virtual Center eingesetzt.

1.3 Aufbau Datacenter (Location EWL der Stadt Luzern)

- Garantierte Verfügbarkeit von > 99.9 %
- CO2 neutraler Betrieb in einem der modernsten Datacenter der Schweiz
- Umfassende Housing Services
- Redundante Stromversorgung
- USV-Anlage mit einer Autonomiezeit von mindestens 120 Minuten
- Redundant ausgelegte Klimatisierung
- Brandmeldeanlage mit automatischem Brandlöschsystem
- Gebäudemanagement-System mit 24-Stunden-Service- und Pikettüberwachung
- Zutrittssystem mit Aufzeichnung & Raumüberwachung
- IP Multihoming Service mit PGB 4&6 Management & skalierbarer Bandbreite
- IPv4 & IPv6 Adressen, alle Hosted Services sind IPv6-Ready
- DNS Disasterszenario mit externer Business Continuity Location
- Fiber-Connectivity mehrfach erschlossen

1.4 Aufbau Backup Location in Steinhausen, Zug

- Garantierte Verfügbarkeit von > 99.9 %
- Redundante Stromversorgung
- USV-Anlage mit einer Autonomiezeit von mindestens 120 Minuten
- Redundant ausgelegte Klimatisierung
- Brandmeldeanlage
- IPv4 & IPv6 Adressen, alle Hosted Services sind IPv6-Ready
- Fiber-Connectivity mehrfach erschlossen

1.5 Backup & Disaster Recovery

Die ARCON Informatik AG erstellt regelmässig ein Replica der Virtual Server für ein Disaster Szenario der Server Cloud Infrastruktur (Netzwerk, Storage, Hypervisor). Dieses Replica ist dem Kunden nicht zugänglich.

Folgend werden die jeweiligen Backup-Strategien der ARCON Informatik AG zusammengefasst:

1.6 Applikations-Server

- Tägliche Datensicherung auf Disksystem
- Wöchentliche Datensicherung auf Tape (Library)
- Die Wochen- und Monatstapes werden mindestens 2 Jahre aufbewahrt
- Tägliche Replikation an den Backupstandort Steinhausen
- Backup auf WORM Medien nach Anforderung des Kunden (Tapekosten)

1.7 Webserver

- Tägliche Datensicherung auf Disksystem
- Wöchentliche Datensicherung auf Tape (Library)
- Die Wochen- und Monatstapes werden mindestens 2 Jahre aufbewahrt

1.8 Datenstandort

Die Daten werden in Datacenter in den Standorten Luzern und Steinhausen von der ARCON Informatik AG gespeichert.

2 Allgemeine Sicherheitsmassnahmen der Arcon

Der Provider erbringt in seinen Datacenter ausschliesslich Dienstleistungen höchster Qualität und Sicherheit. Die Sicherheit der Kundendaten und die Verfügbarkeit der Dienstleistungen werden unter anderem durch die folgenden Massnahmen sichergestellt:

2.1 Physische Sicherheit durch bauliche, betriebliche und technische Massnahmen

- Zugangskontrollsysteme (IRIS Sensoren, Schlüssel und Kennwort)
- Videoüberwachung vor und im Gebäude
- Rauch-, Staub- und Wassermelder
- Brandbekämpfungsanlage
- Klimatisierung über getrennte Kühlkreisläufe redundante Stromzuführung durch Energieversorger
- Doppelte Ausführung der Versorgungsleitungen im Gebäude
- Durch USV gefilterte Stromversorgung
- Notstrom Anlage für zwei Stunden Netzunabhängigkeit

2.2 Sicherheit und Verfügbarkeit der internen Netzwerkinfrastruktur

- Segmentierung der Netzwerke und strikte Trennung der unterschiedlichen Datenströme
- tägliches Backup der eigenen Systeme
- Einsatz von Firewalls an relevanten Netzwerkpunkten
- Netzwerküberwachung durch hauseigenes NOC („Network Operation Center“)
- ausschliessliche Verwendung von Markenkomponenten

2.3 Verfügbarkeit der externen Netzwerkanbindung

- Redundante IP-Anbindung des Datacenters

3 Verantwortung

Es liegt in der Verantwortung des Auftraggebers, dass dieser bei der Benutzung des Hosting-Angebots nicht gegen die Rechtsordnung verstösst (Strafrecht, Datenschutz, Urheberrechte, Lizenzrechte, Persönlichkeitsrechte etc.). Der Auftraggeber trägt die Verantwortung für den verantwortungsvollen Umgang der Mitarbeitenden mit AbaWeb-Produkten und dem Hosting Service.

4 Allgemeine Sicherheitsempfehlungen

- Sperren Sie beim Verlassen des Arbeitsplatzes immer Ihren Computer
- Laden Sie nie vom Internet Daten von einer unbekanntem, nicht vertrauenswürdigen Quellen herunter
- Prüfen Sie jeden externen elektronischen Datenträger vor Gebrauch auf Schadsoftware
- Geben Sie nie individuelle Passwörter intern oder extern weiter
- Beachten Sie bei der Definition von Passwörtern die firmeninterne Passwort-Policy. Falls es keine gibt, soll diese umgehend konzipiert werden
- Notieren Sie keine Passwörter, ausser in dafür vorgesehenen Programmen
- Ändern Sie Passwörter umgehend, wenn:
 - es Gruppenpasswörter sind und sich die Zusammensetzung der Gruppe ändert
 - unautorisierte Personen Kenntnis davon haben
 - es sich um Initialpasswörter für die erste Anmeldung handelt

Werden Sicherheitsprobleme entdeckt oder vermutet, sind diese der ARCON Informatik AG umgehend mitzuteilen.

5 Support

Support erfolgt für alle unsere Dienstleistungen über Standard Mechanismen:

- Online support, via Ticket System servicedesk@arcon.ch
- Als Kunde der ARCON Informatik AG erhalten Sie telefonische Unterstützung unter +41 41 749 10 00 während den Bürozeiten Montag – Freitag von 08.00 Uhr – 17.30 Uhr (ausgenommen vor und an gesetzlichen Feiertagen). Die Supportverfügbarkeit kann durch SLA's erweitert werden.