

# VMI säkerhet-, drift- och integritetspolicy

## Innehåll

|   |   |
|---|---|
| INFORMATIONSHANTERING.....  | 2 |
| VMI HAR 3 BEHÖRIGHETSNIVÅER .....   | 2 |
| LÖSENORD.....   | 2 |
| <br>  |   |
| DRIFT OCH BACKUP .....  | 3 |
| RUTINER .....   | 4 |
| BRANDVÄGG OCH INTRÅNGSPOLICY .....  | 4 |
| BEMANNING:.....   | 4 |
| ALLMÄN INFORMATION OM SERVRAR OCH LOKALER .....   | 5 |
| ANSLUTNINGAR.....   | 5 |
| INFORMATION OM ÖVRIG INFRASTRUKTUR.....   | 5 |
| <br>  |   |
| <u>VMI INTEGRITETSPOLICY</u>  |   |
| PERSONLIG INFORMATION SOM VI SAMLAR IN FRÅN DIG .....                                       | 6 |
| HUR ANVÄNDER VI DIN PERSONLIGA INFORMATION?.....  | 6 |
| HUR LÄNGE SPARAR VI DIN PERSONLIGA INFORMATION? .....                                       | 6 |
| DELA MED TREDJE PART .....  | 6 |
| VAR DIN PERSONLIGA INFORMATION LAGRAS OCH BEARBETAS.....                                    | 6 |
| DATASÄKERHET .....  | 7 |
| DINA RÄTTIGHETER, HUR DU KOMMER ÅT, KORRIGERAR OCH RADERAR DIN PERSONLIGA INFORMATION ..... | 7 |
| ÄNDRINGAR AV DENNA POLICY.....  | 7 |
| KONTAKT.....  | 7 |



VMI Internet Services AB  
Hantverkarsvägen 15  
764 93 VÄDDÖ

Telefon: 0176-208 900  
Fax: 0176-208 919  
Website: [www.vmi.se](http://www.vmi.se)  
E-mail: [info@vmi.se](mailto:info@vmi.se)

## Informationshantering

Den server information som vi får tillgång till, vare sig om kunden och dess anställda, eller andra data, får endast diskuteras med kundens ansvarige säljare/projektledare. Informationen är kundens exklusiva tillgång.

Serverteknisk personal kan ha tillgång till kundmaterial på serverarna, men agerar endast på utsedd respektive kundkontakt(er)s order. VMI:s tekniker har tystnadsplikt.

## VMI har 3 behörighetsnivåer

- VMI Administratörer har tillgång till all information i de interna systemen samt servrar.
- Ekonomi- och administrativ personal har endast tillgång till VMI:s ekonomi system.
- Övrig personal såsom t.ex. praktikanter har endast behörighet till mycket begränsad information – ej lösenordsinformation, eller tillgång till servrar.

## Lösenord

Vi accepterar normalt inte av kund önskade lösenord.

Dock tillåts kunder i efterhand ändra sitt lösenord i e-post tjänsten.

Lösenord ska normalt vara en bokstavs och sifferkombination om minst 8 tecken. För kritiska tillämpningar är lösenordskrav ännu högre.

## Fysisk tillgång till servrar / data information

I enlighet med GDPR och i vissa fall specifika kundavtal, har endast behörig personal fysisk och logisk tillgång till servrar och server informationen.

I och med att VMI äger serverparken och har egen drift så finns fullständig överblick om var informationen lagras.

OBS. Office 365 tjänster undantaget.

VMI följer EU förordningen General Data Protection Regulation.

Direktivet träder i kraft 25 maj 2018. Ett biträdesavtal för GDPR finns att ladda ned på VMIs hemsida.

Läs även mer under avsnittet **VMI Integritetspolicy**.

## Drift och backup

Vi tillhandhåller kraftfulla och driftsäkra servers och redundant Internet-förbindelse.

Serverna är jämnt fördelade på våra 2 primära sites. Dessa är lokaliserade till Kista (Stockholm) och Gärdet (Stockholm).

En sekundär site för långtidsarkivering av backup finns på Väddö.

Vissa av våra klusterlösningar är fördelade mellan de 2 primära siter. Det finns utöver vanlig failover (i händelse av att t.ex. en server kraschar) även en disaster plan i händelse av att en av primära siter skulle sättas ur funktion.

VMI ansvarar i de flesta fall för daglig säkerhetskopiering av servers. Alla backup-set är lösenords skyddade och förvaras säkert.

Backup sker på 2 olika sätt.

Dels genom traditionell filbackup. Där servernas filer jämförs och backas upp om de förändrats sedan senaste backupkörning. Denna modell är dock under avveckling.

From 2018-09-01 kommer alla VMIs webbhotell- och kundservrar att backas upp genom s.k. snapshots där identiska kopior av serverna finns startklara i vår andra site. Snapshot frekvensen är normalt 1 gång i timmen.

För egna tjänster samt VMIs premiumkunder garanteras direkt tillgång till hårdvara vid återställning.

Backup-set modellerna är varierande beroende på kundavtal.

Men normalt sparas backupdata enligt följande:

- Snapshot backupen lagras en gång i timmen, alternativt en gång per dag.
- Varje dag konsolideras innehållet till en dagsbackup
- Dagsbackuperna sparas alla dagar i vecka
- Sista dagen i veckan sparas i en månad.
- Sista dagen varje månad sparas ett år.
- Sista dagen på året sparas i 1-3 år beroende på tjänst.

Backup filer förs korsvis mellan våra 2 primära hallar i Kista och Gärdet.

Efter ca 30 dagar så förs historisk backup information till vår sekundära hall på Väddö för långtidsarkivering.

VMI gör på veckobasis kontroller på att backupfiler lagras korrekt men om inget annat överenskommes skriftligen är det kundens ansvar att genomföra stickprovskontroller på innehållet i de filer som backas upp. Detta kan avtalas separat om kund önskar denna tjänst av VMI.

I detta dokument är beskrivet generellt om standardmodellen för VMI:s backup rutiner.

Beroende på tjänst och avtal kan policyn se ut på annat sätt än standardmodellen.

Vid återanvändning av icke krypterad lagringsmedia så säkerställer VMI att gammal lagringsyta inte är läsbar. Bl.a. genom ZFS COV metoden.

När hårdvara, exempelvis hårddiskar är uttjänta så förstörs dessa fysiskt genom en 40 tons industripress maskin. Detta sker efter beslut av VMI.

Externa komponenter

Kund tillåts normalt inte att installera egen komponent i vår delade drift (webbhotell).

I sådant fall rekommenderar vi en egen dedikerad server.

Som tilläggstjänst erbjuder VMI en s.k. IDP.

IDP analyserar datatrafik till och från server och förhindrar kända attacker.



VMI Internet Services AB  
Hantverkarsvägen 15  
764 93 VÄDDÖ

Telefon: 0176-208 900  
Fax: 0176-208 919  
Website: [www.vmi.se](http://www.vmi.se)  
E-mail: [info@vmi.se](mailto:info@vmi.se)

## Rutiner

Rutiner är mycket viktigt i webbhotell- och serverdrift. Rutinerna förebygger bl.a. driftstörningar.

Det finns alltid minst en person som har dygnet runt ansvar.

Jour ansvarig har dessutom en dagsunik checklista där olika övervakningar och uppgifter ska genomföras. Checklistan signeras och arkiveras. På begäran kan checklistan tas fram.

Utöver de manuella kontrollerna, kontrolleras över 100 olika mätpunkter med automatik i våra system. Vid larm, informeras Jour ansvarig via SMS.

## Brandvägg och intrångspolicy

Brandväggen är mycket strikt ställd. Endast nödvändiga portar är öppna och den hanterar även blockering av attacker, samt prioritering och rapportering.

Vidare har servrarna normalt IP skydd. D.v.s. för att komma åt att administrera server, krävs att man kommer från en viss IP-adress eller serie.

Oftast sker det genom en VPN uppkoppling om anslutningen sker från utsidan.

## Bemanning:

- Bemanning dag- och standby kvällstid (vardagar)
- Standby bemanning helger
- Felsökning av driftstörningar påbörjas normalt omgående (vardagar 8-17) resp. 30 minuter (helger) efter larm.
- Felsökning av kundspecifika problem sker under kontorstid (vardagar 8-17, lunch 12-13) om inte annat överenskommit. Kunder har möjlighet att teckna 24/7 jour avtal.

VMI använder det egenutvecklade systemet ASM. Advanced Site Monitor för intern och extern driftövervakning. ASM används förutom VMI bl.a. av ett antal statliga- och privata företag för mer avancerade övervakningsuppdrag.

VMI har ytterligare policys. I vissa fall kundspecifika enligt reglerade avtal med kunderna.

Vissa uppgifter om säkerhetspolicy är en företagshemlighet, varför det inte omnämns i detta dokument.

## Allmän information om servrar och lokaler

All teknisk utrustning har en eller flera backupmöjligheter.

Det finns möjlighet till fysisk och geografisk redundans beroende på tjänst

VMI har 3 siter varav 2 primära och 1 backup.

Site 1, Norgegatan 2 – Kista (Stockholm).

Site 2, Sandhamngatan 63 – Gärdet (Stockholm)

Site 3 (Backup), Hantverkarsvägen 15 – Väddö (Norrtälje)

Serverdriften är helt baserad på moderna servrar från Dell eller Supermicro.

Lagring är baserad på olika tekniker.

Bl.a. Equallogic SAN.

Lagringsmedia är både mekaniska SAS/SCSI diskar och SSD baserad lagring.

I lagringen finns inbyggd redundans om t.ex. en disk skulle gå sönder. Oftast används RAID6 för detta.

RAID6 funktionaliteten innebär i korthet att informationen sprids på flera hårddiskar. Om en eller två diskar skulle gå sönder, kan man byta dessa utan förlust av data eller ens omstart.

De 2 primära siterna är utlokaliserade med infrastruktur såsom kyla och el tillhandahålles av underleverantör.

## Anslutningar

VMI har redundans i sin förbindelse mot Internet. Detta innebär att om en förbindelse av något skäl slutar att fungera, tar den andra förbindelsen över med automatik. Tekniken som används heter BGP routing.

Prestanda / kapacitet är en företagshemlighet.

Dessa huvudleverantörer används: Telia, DGC och TDC

Förbindelserna från leverantörerna är helt oberoende av varandra.

## Information om övrig infrastruktur

Alla siter har kylanläggning med flera nivåer av automatisk backupkyla.

Datahallen är strömsäkrad med UPS.

Spänning är 230V ±0,5V oavsett extern omgivning eller belastning.

Vid längre frånvaro av ström, aktiveras med automatik ett 300KVA elverk som är anslutet till datahallen.

Det finns automatiska brandlarm och brandsläcknings utrustning i datahallen.

Uppgifter om inbrottslarm och andra säkerhetsskydd är företagshemlighet.

Hallägare är Sigma.

Fler än 1000 parametrar övervakas med automatik. Exempel på parametrar är:

- Temperatur
- Luftfuktighet
- Strömförsörjning
- Nätbelastning
- Alla servers hårddiskar, CPU, nät trafik
- Intrångsförsök

## VMI Integritetspolicy

VMI IT Services AB (556518-5682 "VMI", "vi", "oss"), skyddar och respekterar din sekretess. Denna integritetspolicy beskriver vilken personlig information vi samlar in från dig och hur vi behandlar din personliga information.

### Personlig information som vi samlar in från dig

Vi kan komma att samla in personlig information om dig, vilket innefattar men inte är begränsat till, ditt namn, dina kontaktuppgifter och annan relevant information, direkt från dig eller t.ex. från ditt CV.

Våra viktigaste källor för din personliga information är:

- möten med dig
- korrespondens via telefon och e-post

### Hur använder vi din personliga information?

Din personliga information kommer att samlas in och hanteras av oss för följande ändamål:

1. Dokumentation av webbhotell- och server tjänster
2. Ekonomi / Debitering

Vår användning av din information enligt ovan är tillåten enligt rådande lagstiftning då den är:

- behandlad med ditt samtycke, t.ex. i samband med ett skrivet abonnemang- / hyresavtal
- nödvändig för våra legitima intressen för att tillgodose ovan angivna syften, samt för att uppfylla juridiska lagstadgade förpliktelser.

### Hur länge sparar vi din personliga information?

Vi kommer bara att lagra dina personuppgifter så länge som det är nödvändigt, med hänsyn till syftet med behandlingen eller så länge du vill ta emot vår information. Vanligtvis är det i 3 år. När som helst kan du kontakta oss och be oss ta bort dina personuppgifter.

Om du har frågor, kontakta oss gärna på: [info@vmi.se](mailto:info@vmi.se)

### Dela med tredje part

För att underlätta vår användning av din information och förse dig med uppgifter eller för att besvara en förfrågan du gör, kan vi komma att dela din information med en tredje part. Detta kommer endast att ske under följande omständigheter:

- **Med leverantörer och samarbetsparter:** ibland kan vi samarbeta med andra företag och personer för att utföra uppgifter åt oss. Exempel på det är registrering av domännamn eller s.k. ssl-certifikat. Sådana samarbetsparter har tillgång till din personliga information bara i sådan utsträckning som krävs för att utföra dessa uppgifter och får inte använda informationen för andra ändamål. Dessa mottagare är bundna av liknande åtaganden om integritet och sekretess som VMI.
- **Med myndigheter eller brottsbekämpande myndigheter** om vi är skyldiga att göra det.

### Var din personliga information lagras och bearbetas

Som beskrivs i avsnittet ovan "Dela med tredje part" delar vi dina personuppgifter med tredje part så som leverantörer, entreprenörer och samarbetsparter. Om vi använder en tredjepartsleverantör, entreprenör eller samarbetspart, kommer dina personuppgifter fortfarande att vara under vår kontroll och vi har rutiner för att säkerställa att din personliga information är tillräckligt skyddad.

Vi strävar efter att vidta de rimliga åtgärder som krävs för att säkerställa att din personliga information behandlas säkert och i enlighet med denna policy.

## Datasäkerhet

Även om vi kommer att göra vårt bästa för att skydda din personliga information, bör du vara medveten om att överföring av information via internet inte är helt säkert och vi kan inte garantera säkerheten av din personliga information som skickas via e-post eller andra kanaler till tredje part. Därför är varje överföring på din egen risk. Vi kommer att följa strikta rutiner och adekvata tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder för att förhindra obehörig åtkomst, ändring, radering eller överföring av denna personliga information.

## Dina rättigheter, hur du kommer åt, korrigerar och raderar din personliga information

Enligt gällande dataskyddslag har du följande rättigheter:

- **Rätt till åtkomst och till att erhålla en kopia av din personliga information:** Du har rätt att få svar på om vi hanterar dina personuppgifter. Om så är fallet har du rätt att få tillgång till din personliga information samt information om hur den behandlas. Du kan också be om en kopia av din information.
- **Rätt att korrigera din personliga information:** Om du kan visa att den personliga information vi har om dig inte är korrekt kan du be att denna information uppdateras eller korrigeras på annat sätt.
- **Rätt att glömmas bort / få uppgifter raderade:** Du har rätt att radera dina personuppgifter; dock kan VMI enligt lag vara skyldig att spara vissa uppgifter, t.ex. om du varit anställd av oss.

För att utöva dina rättigheter, mejla oss på [info@vmi.se](mailto:info@vmi.se).

Då vår behandling av din personliga information är baserad på ditt samtycke, har du också rätt att återkalla ditt samtycke när som helst. Återkallandet av ditt samtycke påverkar inte lagligheten i eventuell behandling baserad på ditt samtycke innan vi mottagit ett sådant återkallande.

Du har också rätt att klaga på vår behandling av din personliga information till ansvarig dataskyddsmyndighet.

## Ändringar av denna policy

Villkoren i denna policy kan ändras från tid till annan. Vi publicerar väsentliga ändringar av denna policy antingen genom meddelanden på denna webbplats eller genom att kontakta dig via andra kanaler.

## Kontakt

Du är välkommen att kontakta oss med frågor och kommentarer om denna integritetspolicy samt om din personliga information på vår mejladress [info@vmi.se](mailto:info@vmi.se)

Du kan även nå vårt lokala dataskyddsombud på samma mejladress.