

Databehandlersaftale 2015

For kunder, som anvender hostede/SaaS INNOMATE HR løsninger¹, forpligter INNOMATE a/s sig på følgende Databehandlersaftale:

1. I overensstemmelse med Persondataloven, er INNOMATE a/s registreret som edb-servicebureau hos Datatilsynet.
2. I overensstemmelse med bestemmelserne i Persondataloven har INNOMATE a/s truffet de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod,
 - a. at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes,
 - b. at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger.
3. På den dataansvarliges anmodning giver databehandleren den dataansvarlige tilstrækkelige oplysninger til, at denne kan påse, at de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.
4. Er den dataansvarlige en offentlig myndighed, indestår databehandleren for, at bestemmelserne i Sikkerhedsbekendtgørelsen (Bekendtgørelse om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning) overholdes, herunder at databehandleren handler alene efter instruks fra den dataansvarlige.
5. Databehandleren foranlediger udarbejdelsen af en årlig revisionserklæring fra en uafhængig tredjepart. (Se nederst i dokumentet.)

Supplerende oplysninger

IT sikkerhedspolitik for INNOMATE a/s

Log

I kundens database føres en log over samtlige godkendte og ikke-godkendte logins i systemet med angivelse af brugerID og IP-adresse. Det er muligt at sætte en lockout-politik op, så et vist antal fejlende logins lukker en bruger ude af systemet i en periode.

Der føres ligeledes en log over samtlige sidevisninger og ændringer af data, der er sket i systemet. Hændelsesloggen er udviklet med henblik på at opfylde kravet til logning i §19 i Bekendtgørelse nr. 528 af 15. juni 2000 om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning.

I forbindelse med udførelsen af opgaver og support for kunden samt fejlretninger eller anden systemvedligeholdelse vil medarbejdere fra INNOMATE tilgå kundens database. Dette vil fremgå af hændelsesloggen. Alle oplysninger behandles fuldt fortroligt.

Password-beskyttelse

Systemadgang er baseret på brugeridentifikation med tilhørende password, hvor den enkelte bruger er tildelt et personligt og fortroligt password. Kunden fastlægger og administrerer selv

¹ INNOMATE HR, herunder tillægsmodulerne Rekruttering og Kursus og brancheløsningen Medarbejderplan.

passwordpolitikken (krav til passwords kompleksitet og evt. udløb) i overensstemmelse med egne regler.

Sign-On

Ved hjælp af software installeret på egen server, kan der etableres single sign-on, der betyder, at et personligt login på netværk medfører samtidig login på INNOMATE HR.

Alternativt kan der etableres sign-on via WAYF (www.wayf.dk) og UNI-login (<http://www.stil.dk/It-og-administration/Brugere-og-adgangsstyring>).

Rapportering af fejl

Der defineres to niveauer af fejl:

Kritisk fejl: Fejl, der efter kundens vurdering gør, at systemet eller en hovedfunktionalitet, ikke kan anvendes eller er sikker at bruge.

Ikke-kritisk fejl: Andre fejl.

Fejl rapporteres til e-mail adressen support@innomate.com. Der kvitteres for rapporteringen indenfor 4 timer i åbningstiden.

Ved kritiske fejl påbegyndes fejlretningen umiddelbart efter kvitteringen. Løsningen søges implementeret og lagt i produktion hurtigst muligt.

Support

Supporten ydes mandag-fredag kl. 8.30-15.00 ved henvendelse på telefon 70 20 83 43 eller e-mail support@innomate.com.

Sikkerhed ved SaaS-løsning

Driftseffektivitet

Driftseffektiviteten er defineret som forholdet mellem tilgængelig driftstid og aftalt driftstid: $\text{Tilgængelig driftstid} \times 100 / \text{Aftalt driftstid}$

Ved tilgængelig driftstid forstås den aftalte driftstid minus den tid, hvor systemet eller en del af dette ikke kan opfylde de fastlagte funktionalitetskrav på grund af fejl i det af leverandøren leverede programmel. Driftshindringer, som kunden er ansvarlig for, og udefra kommende forstyrrelser (ikke tilgængeligt driftsmiljø, elafbrydelse, fejl i datanet o.lign.), fragår ikke i opgørelsen af den tilgængelige driftstid. Driftsafbrydelse regnes fra det tidspunkt, hvor INNOMATE har modtaget fejlmelding fra Kunden, og indtil normal drift er genetableret.

Den aftalte driftstid, hvor der er aftalt en garanteret driftseffektivitet (opetid), og som indgår i beregningen af driftseffektiviteten, skal være tilgængelig i tidsrummet: Mandag til torsdag kl. 8.30 – 16.00, fredag kl. 8.30 – 15.00.

Driftseffektiviteten skal være mindst 98%. Såfremt der konstateres negativ afvigelse i driftseffektiviteten, anses dette som en fejl, der kan fejlmeldes.

Som udgangspunkt er der adgang til systemerne i alle døgnets 24 timer.

- I forbindelse med mindre opdateringer og anden systemvedligeholdelse kan der dog optræde driftsforstyrrelser dagligt i tidsrummet kl. 22-06.
- Ved større systemvedligeholdelse varsles kunderne forinden.

Driftscentre

INNOMATE's løsninger hostes af

- 1) ScanNet i Kolding (www.scannet.dk).
ScanNet får årligt udarbejdet en erklæring af uafhængig revisor om generelle IT-kontroller. Denne erklæring indgår nærværende Databehandleraftale.
- 2) Microsoft Azure centre i EU (Irland/Holland)
Som det fremgår af <http://azure.microsoft.com/da-dk/support/trust-center/privacy/>
 - a) Forbliver al data i Europa.
 - b) Microsoft Azure overholder EU-databeskyttelsesdirektivet (95/46/EF)
 - c) Microsoft standardkontraktbestemmelser er godkendt af EU kommissionen, hvad angår overholdelse af EU's lovgivning om personoplysninger. Som sådan er også kravene i den danske persondatalov, omfattet.

Backup

Der gennemføres daglig backup af alle databaser.

- En daglig backup opbevares for de seneste 14 dage.
- En månedlig backup opbevares i seneste 3 måneder
- En kvartalsvis backup opbevares for det seneste år.

Backup opbevares på en lokation, fysisk adskilt fra server.

Datakryptering

Al datatransport mellem brugeren og INNOMATE's servere er beskyttet af SSL kryptering.

Uafhængig revision

Der foreligger erklæringer fra uafhængige revisorer vedrørende generelle IT-kontroller

- hos vores driftscenter A/S ScanNet, 01.01-31.12.2014, 23.01.2015:
http://www.innomate.com/download/3402_erkl_ring_as_scannet_2014_-_endelig.pdf
- hos Microsoft Azure:
<http://azure.microsoft.com/da-dk/support/trust-center/compliance/>
- hos INNOMATE a/s, 12.01.2016:
http://www.innomate.com/download/0111_erklaering_it_kontrol_innomate2015.pdf

København 17. december 2015

Karsten Jørgensen / Kræn Munck Christensen
adm. direktør udviklingschef