

# Ihre Daten, unsere Verantwortung

Als OTRS Kunde erhalten Sie einfachen, flexiblen Zugriff auf Ihre Daten über unsere Private Cloud. Das bedeutet, dass Ihr Unternehmen jeden Tag so agil sein kann, wie es sein muss – arbeiten Sie von überall, in jeder Größenordnung, zu jeder Zeit.

Es bedeutet auch, dass die OTRS Group Verantwortung übernimmt: Ihre Datensicherheit ist unsere oberste Priorität. Werfen Sie einen Blick auf unseren viergliedrigen Ansatz, um Ihre Daten unter Verschluss zu halten.

## Zertifizierte Rechenzentren

Seit Jahren arbeitet die OTRS Group eng mit Hetzner zusammen und hat eine vertrauensvolle und zuverlässige Beziehung zu deren Team aufgebaut, um unsere Kunden sicher zu bedienen. Die OTRS Group bietet drei Rechenzentren in Nürnberg, Falkenstein und in Helsinki, Finnland.

Alle Hetzner-Rechenzentren sind ISO/IEC 27001 zertifiziert.

Vollständige Details zu den Datensicherheitsrichtlinien von Hetzner finden Sie unter <https://www.hetzner.com/de/rechtliches/datenschutz>.

## Nutzung von dedizierten, verschlüsselten Servern

OTRS fully-managed Lösungen beinhalten dedizierte Server für diejenigen, die ein GOLD- oder höheres Service-Paket nutzen.

Das bedeutet:

- Keine gemeinsamen Datenbanken oder Dateisysteme zwischen Kundensystemen.
- Volle Zugriffskontrolle.
- Niemand sonst kann auf Ihre Daten zugreifen.

Außerdem laufen die Server mit einem gehärteten Betriebssystem, um die Angriffsmöglichkeiten zu minimieren.

Das Backup für jede OTRS Instanz wird verschlüsselt gespeichert, und, nach Möglichkeit, befindet sich der Backup-Server in einem separaten Brandabschnitt.

## Schutz vor Schwachstellen

OTRS nutzt eine Vielzahl von internen Prozessen, um sicherzustellen, dass Ihre Daten und das OTRS System vor einer Vielzahl von Bedrohungen geschützt sind.

- Risikomanagement
- Datensicherheitskonzept
- Prozesse zur Abwehr von Sicherheitslücken
- Interner Notfallplan, um Bedrohungen schnell entgegenzuwirken .
- Externer Datenschutzbeauftragter – um weisungsunabhängige Auditierung sicherzustellen.

## Strenge Verwaltung des physischen Zugriffs auf Kundendaten

- Nur speziell geschulte OTRS Mitarbeiter haben Zugang zu den Kernfunktionen Ihres Systems.
- Alle Teammitglieder werden auf Einhaltung der lokalen Arbeits- und Datenschutzgesetze überprüft.
- Teammitglieder verwenden ausschließlich SSH-Schlüssel, um sich an OTRS Instanzen anzumelden.
- SSH-Schlüssel werden regelmäßig gewechselt, um Man-in-the-Middle-Angriffe zu vermeiden.
- Der gesamte sicherheitsrelevante Datenverkehr (z. B. E-Mail- und AD-Verbindung) kann bei Bedarf über einen VPN-Tunnel geleitet werden, um diesen Verkehr vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

## Die OTRS Umgebung ist konform mit allen DSGVO-Vorschriften

DSGVO spezifiziert die Datenschutzbestimmungen für Unternehmen, die in der Europäischen Union arbeiten. Sie ist derzeit der strengste Datenschutzstandard weltweit. OTRS stellt die Einhaltung der DSGVO-Vorschriften durch die Beauftragung eines externen Datenschutzbeauftragten sicher, der die notwendige Umsetzung der Vorschriften überwacht. Weitere Informationen zur DSGVO finden Sie unter [dsgvo-gesetz.de](https://www.dsgvo-gesetz.de).