

# 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 ausschließlich mit ISO 27001 zertifizierten Rechenzentrumsanbietern zusammen und hat eine vertrauensvolle und zuverlässige Beziehung zu deren Team aufgebaut, um unsere Kunden sicher zu bedienen. Die OTRS Group bietet drei Rechenzentren welche sich alle im Geltungsbereich der DS-GVO befinden.

Vollständige Details zu den Datensicherheitsrichtlinien können Sie unter [datenschutz@otrs.com](mailto:datenschutz@otrs.com) erfragen.

Bei Bedarf an einem Rechenzentrum außerhalb der EU oder weitergehenden Zertifizierungen wie zB PCI-DSS oder SOC sprechen Sie uns an, wir erstellen Ihnen gern ein Angebot.

## Nutzung von dedizierten, verschlüsselten Servern

OTRS vollständig gemanagete 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](http://dsgvo-gesetz.de).

# Your Data, Our Responsibility

As an OTRS Customer, you get easy, flexible access to your data through our private cloud. That means your business can be as agile as it needs to be every single day – work from anywhere, at any scale, any time.

It also means that OTRS accepts responsibility: Your data security is our number one priority. Take a look at our four-pronged approach to keeping your data under lock and key.

## Always Use Certified Data Centers

For years, OTRS Group has worked closely with ISO 27001 certified data center providers, building a trustworthy and reliable relationship with their team to safely serve our customers. OTRS Group provides data centers in the European Union which are fully GDPR compliant.

If you need a data center outside of the European Union or advanced certificates, such as PCI-DSS or SOC, we are happy to create an offer for you.

Complete details of data centers data security policies are available upon request [datasecurity@otrs.com](mailto:datasecurity@otrs.com).

## Employ Dedicated, Encrypted Servers

OTRS fully-managed solutions include dedicated servers for those using a GOLD or higher service package.

This means:

- No shared databases or file systems between customer systems.
- Full access control.
- No one else can access your data.

Also, servers run a hardened operating system to minimize attack possibilities.

Backup for of each OTRS instance is stored on a dedicated server and, if possible, the backup server is located in a separate fire zone.

## Guard Against Vulnerabilities

OTRS uses a variety of internal processes to make sure that your data and OTRS system are protected from the greatest number of threats.

- Risk management
- Data protection plan
- Security vulnerability processes
- Internal emergency plan to counteract threats quickly
- External data protection office – to ensure independence of the data protection office from OTRS interests.

## Strictly Manage Physical Access to Customer Data

- Only approved OTRS employees have access to core functions of your system.
- All team members are vetted against local labor and data protection laws.
- Team members use only SSH keys to login to OTRS instances.
- SSH keys are changed frequently to avoid man-in-the-middle attacks.
- All security-relevant traffic (e.g. email and AD connection) is routed via a VPN tunnel, protecting this traffic from unauthorized access.

## OTRS environment is compliant with all GDPR regulations

GDPR specifies data protection regulations for companies working in the European Union. It is currently the strictest data protection standard worldwide. OTRS ensures compliance with GDPR regulations through the assignment of an external data protection officer who oversees all necessary implementation of the regulations.