

IceWarp Cloud Spezifikationen





Hochverfügbarkeit und Redundanz



Hardware

Die gesamte Infrastruktur ist für HA- (Hochverfügbarkeits-) und Failover-Zwecke doppelt ausgelegt.

Die Netzwerkverbindung des Rechenzentrums ist redundant:

- Netzwerkkomponenten werden im HA-Modus eingerichtet
- Jedes Rechenzentrum ermöglicht eine sekundäre Internet-Aufwärtsverbindung.

Die gesamte IceWarp Cloud-Hardware ist mit **zwei Stromversorgungen** ausgestattet und an mindestens zwei unabhängige Stromquellen angeschlossen.

Die IceWarp Cloud-Rechenzentren verfügen über eine **N + 1-Stromverteilung** und Backup-Dieselmotoren bei Stromausfällen.

Data

- Die gesamte Infrastruktur wird für HA- (Hochverfügbarkeits-) und Failover-Zwecke verdoppelt.
- Der Speicher wird auf das sekundäre Speicherarray repliziert.
- IceWarp-Datenbanken sind in einem DB-Cluster mit mehreren Knoten vorhanden.
- Alle Daten werden repliziert.



Datensicherheit

Physischer Zugriff auf Server

Eine begrenzte Anzahl von IceWarp-Mitarbeitern hat physischen Zugriff auf Cloud-Server in zertifizierten Rechenzentren.

Eine Identifikation ist unbedingt notwendig:

- Der Personalausweis wird anhand Biometrische Maßnahmen und einer benannten Liste autorisierter Mitarbeiter überprüft.

Identification of IceWarp Cloud servers:

- Alle Server sind nicht markiert
- Server sind in anonymen Instanzen gesperrt.

Zugriff auf Kundendaten

Kundenidentifikationsdaten sind verfügbar für:

Sales team, Support team and Cloud team

Zugriff auf Kundendaten:

- Möglich über einen virtuellen Rechenknoten (VPS) für den Kunden oder über das Infrastruktur-Backend.
- Auf VPS und Infrastruktur können der Kunde sowie die IceWarp-Support- und Cloud-Teams zugreifen.

Der Zugriff auf Kundendaten erfolgt durch IceWarp ausschließlich auf Kundenwunsch über ein **Ticket an den technischen Support**. Sämtliche vorgenommene Änderungen werden im jeweiligen Support-Ticket protokolliert.

www.icewarp.com/support

The screenshot shows the IceWarp Support portal. At the top, there's a navigation bar with 'Product', 'Apps', 'Pricing', 'Support', and 'Comp'. The main heading is 'IceWarp Support' with a subtext: 'Every IceWarp user is entitled to contact our Support Team using Live Support form found on... The tool is available 24/7 to everybody, free of charge. Response time is 48 hours.' Below this, there are five support team member cards, each with a profile picture and name: Josef (Head of Support), Michael (Support Escalation Manager), Jan (Application Support Engineer), Jakob (Application Support Engineer), and Petr (Application Support Engineer). A 'Live Support' section is present, stating 'Live Support is your first point of contact with our technical team. Available for free to anyone. Cloud customers can use the Request Support form to provide details for expedited processing of their issue.' It lists benefits: 'Callback (Priority Support & Cloud customers only)', '2 hours typical response time in business hours', '48 hours guaranteed response time', and 'Mirapoint product support'. There are buttons for 'Chat now' and 'Request Cloud support'. At the bottom right, there's an 'Emergency Support' section with a lightning bolt icon and text: 'Ideal for isolated incidents requiring the immediate attention of our Support team. Your case automatically receives priority. and we guarantee to respond within 2 hours.' It lists benefits: 'Pay-per-incident support', 'Up to 2 hours of engineer's time', 'Remote support included', and '2 hours guaranteed response time'.

Virtueller Zugriff auf die Cloud

Firewall

- Der Administratorzugriff ist auf bestimmte IP-Adressbereiche der IW-Gruppe beschränkt - hauptsächlich auf die IceWarp-Büros und Back-End-Infrastrukturstandorte

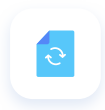
Sichere Verbindung

- Der Zugriff ist nur über ein passendes Schlüsselpaar-Zertifikat möglich, das für jeden Mitarbeiter eindeutig ist
- Eine Remote-Anmeldung mit Benutzername und Passwort ist nicht möglich.

Zentrales Zugriffsverwaltungssystem

- Wird zur Authentifizierung und Überprüfung der Zugriffsebenen verwendet.

Alle Zugriffe werden protokolliert.



Backups

Alle Kundendaten werden auf sekundären Speicherservern gesichert.

Backups finden jeden Abend statt.

Backups werden 30 Tage aufbewahrt.

Backups contain:

- Alle Kunden E-Mails
- Groupware-Dateien
- Datenbankexporte
- Anwendungskonfigurationssätze



Monitoring

Ständige vollständige Überwachung von:

- IceWarp Cloud-Infrastruktur
- Kundenanwendungsinstanzen
- Kundendaten.

Warnmechanismen melden Probleme:

- Zum IceWarp Technik Support
- Zu den Cloud Teams
- Über ihre jeweiligen Kommunikationssysteme (Ticketingsystem, Textnachrichten, dedizierte Telefone).



Upgrades & Updates

Zeitpläne des IceWarp Cloud Teams:

- Regelmäßige Sicherheitsupdates
- Anwendungsupgrades
- Patches.

Die gesamte IceWarp Cloud-Infrastruktur wird mit den neuesten Updates für alle Komponenten auf dem neuesten Stand gehalten. Wartungsfenster werden immer im Voraus angekündigt. Upgrades und Updates finden **außerhalb der Geschäftszeiten** statt, um minimale Auswirkungen auf das Kundengeschäft zu haben.



Hardware Spezifikationen

IceWarp-Rechenzentren sind vollständig auf Sicherheit und Compliance zertifiziert.

Für mehr Informationen besuchen Sie:
www.icewarp.com/cloud-order/datacenters

