

Bitnet - Sveriges Begravningsbyråers IT AB

Incidentrapport

2018-12-18

Typ av händelse:

Konstaterad incident gällande dataförlust.

Incidentstatus:

Åtgärdad, handlingsplan utformad och följs för att minimera utfallet. Ändringar vidtagna för att eliminera att liknande problem uppstår i framtiden.

Datum, klockslag då incidenten inträffade

2018-12-18, 14:00

Utfall:

Dataförlust på ett tidsspann av upp till 8 timmar.

Beskrivning

Bitnets databas har en automatiserad process som körs där en fullständig säkerhetskopiering utförs och lagras lokalt på servern. Dessutom kopieras de i samband med säkerhetskopieringen över till ett distribuerat datacenter i Frankfurt som en extra nivå av säkerhet utifall att servern skulle uppleva några störningar. Säkerhetskopiorna behålls i 30 dagar.

På utvecklingsavdelningen har vi dessutom två till lager av säkerhet innan ändringar av kod eller data når ut till våra kunder. Vi har dels lokala test/utvecklingsmiljöer som liknar den miljö som slutkunder använder (produktionsmiljön) och även en exakt kopia av produktionsmiljön som används för att köra integrationstester och liknande.

I samband med en överföring och införande av en säkerhetskopia till vår test/utvecklingsmiljö så uppstod ett handhavandefel vilket ledde till att även produktionsmiljön skrevs över med säkerhetskopian och inkrementella säkerhetskopior raderades.

Utfallet av detta blev således att de ändringar i databasen som utförts från det att säkerhetskopian gjordes tills det att vi skrev över gick förlorade (från klockan 06:00 till 14:00).

Omfattning

Den data som vi har kunnat konstatera har gått förlorad och som vi inte kommer kunna återskapa är följande:

- Nya begravningsärenden och juridikärenden som skapats.
- Ändringar och tillägg i begravningsärenden och juridikärenden (exempelvis begravningsdatum, skick, aktiviteter i juridikärenden, etc.)
- Bokningar i kalendern och övriga nya uppgifter som lagts in.
- Nya transporter som skapats.
- Fristående fakturor som skapats.
- Alla ändringar i administrationen

Samtliga poster ovan gäller endast det som skapats mellan 06:00 - 14:00 den 18:e december 2018.

Åtgärder för att minimera utfallet och återfå förlorad data.

Genom att identifiera och samla in data som gått till andra delar av systemet som inte blivit berörda av incidenten så kommer vi att försöka återskapa den data som går att återskapa eller notifiera berörda kunder. Detta gäller exempelvis mail som gått ut genom systemet (anmälningslistor, blombeställningar, utskrifter, etc).

Vi är i detta skede väldigt måna om att i de fall vi kommunicerar till slutkund att det är Bitnet som felat och inte begravningsbyrån.

Vi tar dessutom kontakt med våra samarbetspartners och får fram data de har fått från oss.

Åtgärder för att förhindra att incidenten upprepas

Processen som initierar överföring och införande av säkerhetskopian skrevs om från grunden och kräver nu tvåstegsverifiering av flera parter på produktionsmiljön. Dessutom automatiseras själva händelseförloppet för att eliminera handhavandefel.

Intervallerna på säkerhetskopiorna ökas till inkrementella säkerhetskopior med 15 minuters mellanrum och inkrementella kopior läggs till i överföringen till det avlägsna datacentret.

Ramtin Aslani
Utvecklingsansvarig