



AWS-Migration Frequently Asked Questions (FAQ)

Myfactory Software Schweiz AG /
Myfactory International GmbH
Version 1.1 / Juni, 2024



Inhaltsverzeichnis

Informationen zum FAQ-Dokument	3
Wen betrifft die Migration zu AWS?	3
Informationen zum Support	3
Beweggründe	3
Änderungen an der Myfactory-Anwendung	4
Datenschutz	5
Ablauf der Datenmigration	6
Neue Benutzererfahrung nach der Datenmigration	7
Änderung der Schnittstellen / APIs	8
Backup Policy	9

Informationen zum FAQ-Dokument

Das nachfolgende Dokument soll dem Endbenutzer als Leitfaden und Hilfestellung bzgl. der häufigsten Fragen in Bezug auf die anstehende Datenmigration zu Amazon Web Services (AWS) dienen. Das Dokument wird laufend erweitert und angepasst. Inhalte können sich ändern, bitte stellen Sie sicher, dass immer die aktuelle Version verwendet wird.

Wen betrifft die Migration zu AWS?

Die Migration betrifft alle Kunden, welche bisher direkt von Myfactory bei einem externen Hosting-Anbieter in der Schweiz oder in Deutschland gehostet werden.

Informationen zum Support

Bei Unklarheiten bezüglich der AWS-Migration steht die Supportabteilung von Myfactory gerne zur Verfügung.

- Support Schweiz: support@myfactoryschweiz.ch
- Support Deutschland: support@myfactory.com

Um einen effizienten Ablauf zu gewährleisten und potenzielle Probleme möglichst zeitnah bearbeiten zu können, sind wir auf eine lösungsorientierte Zusammenarbeit mit unseren Kunden angewiesen. Die nachfolgenden Punkte dienen zur Hilfestellung bei der Erstellung einer Rückfrage bzw. eines Supporttickets und sollten beinhaltet sein:

- Ist die betreffende Person bzw. zuständige Ansprechperson (inkl. Telefonnummer) ersichtlich?
- Ist das potenzielle Problem bzw. das beobachtete Anwendungsverhalten exakt beschrieben, reproduzierbar und nachvollziehbar?
- Wurde das potenzielle Problem mit Screenshots (vollständige Anwendungsumgebung, keine Ausschnitte) dokumentiert?

Beweggründe

Weshalb werden die Daten zu Amazon Web Services migriert?

Der Umzug zu Amazon Web Services ist eine strategische Entscheidung unserer Holding-Gesellschaft Forterro, um die Benutzererfahrung weiter zu verbessern und um zukünftige Skalierungsmöglichkeiten via Container-Technologie sicherzustellen. Wir versprechen uns eine stabilere Performance aufgrund von weniger Auslastungsspitzen.

Kann die Myfactory-Anwendung nach der Migration weiterhin auf den bisherigen Servern genutzt werden?

Nein, die bisherigen Server werden vollständig durch die neue Serverinfrastruktur ersetzt und werden nicht mehr weiterbetrieben.

Wir wollen nicht, dass unsere Daten bei Amazon Web Services gespeichert werden.

Gibt es eine Möglichkeit, die aktuelle Serverinfrastruktur weiter zu nutzen?

Wir haben uns nach intensiver Prüfung und im Sinne unserer Kunden für AWS als neuen Hosting-Provider entschieden, da der Umzug für Sie als Kunden viele Vorteile mit sich bringt. Es wird deshalb keine Möglichkeit geben, die aktuelle Serverinfrastruktur nach der Datenmigration weiter zu nutzen. AWS ist einer der sichersten

Cloudplattformanbieter der Welt, mit höchsten Datenschutzstandards (Details weiter unten). Alle Myfactory-Kunden werden zeitlich gestaffelt, in den kommenden Monaten auf Amazon Web Services migriert.

Änderungen an der Myfactory-Anwendung

Ändert sich etwas in der Myfactory-Anwendung?

Im Zuge der Datenmigration, wird sich folgendes in der Myfactory-Anwendung ändern:

- Der Ablauf zur Erstellung einer Datenbanksicherung wird angepasst. Es wird weiterhin möglich sein, eine Datenbanksicherung herunterzuladen. Nachdem der Datensicherungsprozess gestartet wurde, wird dieser im Hintergrund ausgeführt. Sobald die Sicherung abgeschlossen ist, wird dem Benutzer eine entsprechende Aufgabe in der Myfactory-Anwendung angezeigt.
- Jeder Myfactory-Benutzer benötigt eine eindeutige E-Mail-Adresse. Es wird nicht mehr möglich sein, die gleiche E-Mail-Adresse bei mehreren Myfactory-Benutzern zu hinterlegen. Eine entsprechende Anleitung ist in der Online-Hilfe der Myfactory-Anwendung zu finden.

Ändert sich grundsätzlich etwas an der Bedienung bzw. dem Aussehen der Myfactory-Anwendung?

Nein, die grundsätzliche Bedienung, sowie das Erscheinungsbild Myfactory-Anwendung bleibt unverändert.

Ändert sich etwas am Funktionsumfang der Myfactory-Anwendung?

Nein, der bisherige Funktionsumfang bleibt erhalten bzw. in Zukunft erweitert (z.B. Anpassungsmöglichkeiten der Webadresse).

Wie wirkt sich der Umzug der Server auf die Performance aus?

Unser Ziel ist es, dass eine bessere Lastverteilung stattfindet und damit etwaige Verbindungsunterbrüche mit der neuen Serverinfrastruktur signifikant vermindert werden. Auch das ist einer der Beweggründe für den Server-Umzug zu AWS.

Werden meine Daten (Stammdaten, Einkaufs- und Verkaufsbelege, etc.) in die neue Serverumgebung übernommen?

Ja, die Datenbank wird vollständig in die neue Serverumgebung übernommen.

Werden meine Module und Anpassungen weiterhin funktionieren?

Ja, alle Module und Anpassungen werden wie gewohnt weiterhin funktionieren.

Wir nutzen eine Myfactory-Testdatenbank. Werden Testdatenbanken nach dem Umzug noch verfügbar sein?

Die Testdatenbanken werden grundsätzlich nicht zu Amazon Web Services kopiert. Es wird jedoch auch nach dem Umzug möglich sein, Myfactory-Testdatenbanken zu erstellen.

Datenschutz

Ist Amazon Web Services ein sicherer Anbieter für meine Daten und werden alle relevanten gesetzlichen Anforderungen in Bezug auf den Datenschutz erfüllt?

Amazon Web Services ist ein etablierter Anbieter sowie Weltmarktführer von Cloud-Lösungen und legt höchsten Wert auf Datenschutz und -sicherheit. Eine ausführliche Beschreibung ist auf den nachfolgenden Compliance-Seiten von Amazon nachzulesen.

- AWS Cloud-Sicherheit: <https://aws.amazon.com/de/security/>
- Häufig gestellte Fragen zum Datenschutz: <https://aws.amazon.com/de/compliance/data-privacy-faq/>

Wo werden meine Daten geografisch gespeichert?

Die Daten der Schweizer Kunden werden wie bisher in der Schweiz, im AWS-Datacenter Zürich gespeichert – redundant in geografisch getrennten Rechenzentren um Zürich herum (sog. Availability Zones). Die Daten der Deutschen Kunden werden wie bisher in Deutschland, im AWS-Datacenter Frankfurt am Main sowie geografisch redundant im Umkreis von Frankfurt am Main gespeichert.

Welche Datenschutzrichtlinien werden angewendet?

Für Schweizer Kunden wird das Schweizer Datenschutzgesetz DSG angewendet. Für Deutsche Kunden kommt die Datenschutz-Grundverordnung DGSVO zur Anwendung.

Wie wird mit potenziellen Konflikten zwischen dem CLOUD Act und den Schweizer bzw. den Europäischen Datenschutzrichtlinien umgegangen?

Der CLOUD Act hat keinen Vorrang vor den Gesetzen anderer Länder und setzt diese nicht ausser Kraft. Cloud-Serviceanbieter haben das Recht, Anfragen abzulehnen, sollten diese im Konflikt den Gesetzen oder nationalen Interessen anderer Länder stehen. AWS tut dies nachweislich und regelmäßig. Weitere Informationen sind auf den nachfolgenden Compliance-Seiten von Amazon nachzulesen:

- Clarifying Lawful Overseas Use of Data (CLOUD) Act: <https://aws.amazon.com/de/compliance/cloud-act/>
- Informationsanfragen durch Strafverfolgungsbehörden: <https://aws.amazon.com/de/compliance/amazon-information-requests/>

Werde ich als Endkunde über Anfragen von US-Behörden informiert?

Sollte Amazon Web Services gezwungen sein, Kundeninhalte offenzulegen, wird der betreffende Kunde, sofern dies vom Gesetz gestattet ist, vor der Offenlegung benachrichtigt, um ihm die Gelegenheit zu geben, rechtlichen Beistand zur Vermeidung einer solchen Offenlegung zu suchen. Weitere Informationen sind auf der nachfolgenden Compliance-Seite von Amazon nachzulesen:

- Clarifying Lawful Overseas Use of Data (CLOUD) Act: <https://aws.amazon.com/de/compliance/cloud-act/>

Wie wird sichergestellt, dass US-Behörden keinen unberechtigten Zugriff auf meine Daten haben?

Compliance-Zertifizierungen und -Bescheinigungen werden von einem externen, unabhängigen Prüfer bewertet, welcher eine Zertifizierung, ein Prüfbericht oder eine Compliance-Bescheinigung ausstellt. Weitere Informationen sind auf der nachfolgenden Compliance-Seite von Amazon nachzulesen:

- AWS-Compliance-Programme: <https://aws.amazon.com/de/compliance/programs/>

Ablauf der Datenmigration

Wie erfahre ich, welche Webadresse ich in Zukunft nutzen muss?

Die neue Webadresse wird den Kunden im Voraus von Myfactory mitgeteilt.

Wann wird die Datenmigration durchgeführt?

Myfactory wird mit Ihnen als Kunden individuell Kontakt aufnehmen und die Datenmigration frühzeitig ankündigen. Die Datenbanken werden in Gruppen umgezogen, die Migration soll in den kommenden 6 bis 8 Monaten vollständig abgeschlossen sein.

Entstehen Kosten für die Datenmigration auf Amazon Web Services?

Nein, für die Datenmigration auf Amazon Web Services werden keine Kosten in Rechnung gestellt.

Wie lange dauert der Wechsel der Infrastruktur, wie lange kann das System nicht genutzt werden?

Es können keine allgemein gültigen Angaben gemacht werden, wie lange das System nicht verfügbar sein wird, da dies von unterschiedlichen, individuellen Faktoren (z.B. Grösse der Datenbank) abhängig ist. Während des Migrationsprozesses kann die Myfactory-Anwendung nicht genutzt werden, da alle Benutzerverbindungen im Voraus getrennt werden und die Datenbank gesperrt wird. Erfahrungsgemäss wird es wenige Stunden dauern, bis das System wieder vollständig einsatzbereit ist. Die Migration wird i. d. R. an Randzeiten durchgeführt.

Haben meine Kunden Zugriff auf den Webshop während der Migration?

Nein, der Webshop kann erst wieder genutzt werden, wenn der Migrationsprozess vollständig abgeschlossen ist. Erfahrungsgemäss wird es wenige Stunden dauern, bis das System wieder vollständig einsatzbereit ist.

Neue Benutzererfahrung nach der Datenmigration

Welche Vorbereitungen müssen die Endbenutzer treffen?

Im Browser müssen die Einstellungen für Pop-Ups und Weiterleitungen angepasst werden. In der Online-Hilfe der Myfactory-Anwendung gibt es dazu eine entsprechende Hilfestellung. Diese Anpassungen können im Voraus vorgenommen werden.

Wie kann ich mich zukünftig in der Myfactory-Anwendung anmelden?

Durch den Umzug ändert sich die Webadresse (URL) der Myfactory-Anwendung. Die alte Adresse wird nach dem Umzug nicht mehr verfügbar sein. Da die neue Adresse individuell ist, wird diese im Voraus dem Kunden mitgeteilt.

Welche Vorbereitungen müssen System-Administratoren treffen?

Möglichweise muss die neue Myfactory-Webadresse von etwaigen Prüfungen durch ein Antivirus-Programm ausgenommen werden. Des Weiteren müssen die Firewall-Regeln überprüft und ggfs. angepasst werden. Die Anpassungen können im Voraus vorgenommen werden.

Ändern sich die Benutzernamen oder Passwörter?

Nein, die Benutzernamen und Passwörter bleiben unverändert und können nach dem Umzug wie gewohnt weitergenutzt werden.

Warum funktioniert die Autofill-Funktion des Passwortmanagers nicht mehr?

Falls bisher die Autofill-Funktion eines Passwortmanagers für die Anmeldung genutzt wurde, wird diese nicht mehr funktionieren, da sich die Webadresse von Myfactory geändert hat. In jedem Fall sollte nach der Migration die Daten im Passwortmanager überprüft und angepasst werden.

Ich verwende eine Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA), wird diese nach dem Umzug noch funktionieren?

Ja, falls eine Zwei-Faktor-Authentifizierung bisher verwendet wurde, kann diese, ohne zusätzliche Anpassungen, weiter genutzt werden.

Kann die neue Webadresse geändert werden?

Es wird zu einem späteren Zeitpunkt möglich sein, die Webadresse für den Aufruf Ihrer Myfactory über das User Interface, in der Abo-Verwaltung anzupassen. Die neue Webadresse ist individuell und wird dem Kunden im Voraus von Myfactory mitgeteilt.

Änderung der Schnittstellen / APIs

Können die APIs wie bisher weitergenutzt werden?

Ja, diese müssen jedoch angepasst werden. Bei den APIs (z.B. SOAP und RestAPI) muss die neue Myfactory-Webadresse hinterlegt werden. Die APIs können vor der Migration angepasst werden. Die neue Webadresse wird den Kunden von Myfactory mitgeteilt.

Was ändert sich bei der Serverdruck-Anwendung?

Aufgrund der Änderung der IP-Adresse, müssen Anpassungen bei der Serverdruck-Anwendung vorgenommen werden. Diese Änderungen können im Voraus vorgenommen werden und werden durch den Myfactory-Support oder die Software-Partner durchgeführt.

Was ändert sich bei der Kassen-Anwendung?

Die Anmeldeseite der Kassen-Anwendung wird sich ändern. Da die neue Adresse individuell ist, wird diese im Voraus dem Kunden mitgeteilt. Aufgrund der Änderung der IP-Adresse, müssen Anpassungen bei der Kassen-Anwendung vorgenommen werden. Diese Änderungen können im Voraus durchgeführt werden.

Was ändert sich bei meinen Online-Shops?

Der DNS-Eintrag für die Online-Shop-Subdomain muss auf die neue IP-Adresse der Myfactory-Instanz angepasst werden. Dies kann im Voraus durch eine Anpassung der IP-Adresse oder des CNAME-Eintrags erfolgen. Die Anpassung muss spätestens zum Zeitpunkt des Umzugs erfolgen, ansonsten wird der Online-Shop nicht mehr erreichbar sein.

Wo finde ich die neue IP-Adresse (A-Record) für meine eigenen Online-Shop-Domains?

Die IP-Adresse wird im Voraus bekanntgegeben.

Was ändert sich für meine Kunden, die meinen Online-Shop nutzen?

Für die Online-Shop-Kunden wird sich nichts ändern.

Was ändert sich bei Drittanbieter-Diensten (z.B. Google Shopping)?

Falls Drittanbieter-Dienste wie z.B. Google Shopping verwendet werden, muss in den Einstellungen des Drittanbieters die neue Myfactory-Webadresse hinterlegt werden.

Was ändert sich beim FTP-Server?

Die Adresse des FTP-Servers ändert sich durch die Datenmigration nicht. Das Upload-Tool für Webshop-Bilder kann nicht mehr weitergenutzt werden und wird durch eine in der Myfactory-Anwendung integrierte Funktion abgelöst. Die Umstellung wird im Voraus durch Myfactory-Support vorgenommen.

Wir setzen SPF-Record (Sender Policy Framework) beim DNS-Server ein. Was wird sich ändern?

Da sich die IP-Adresse der Myfactory-Instanz ändert, muss der SPF-Record angepasst werden. Die Anpassung kann im Voraus vorgenommen werden, sobald die neue IP-Adresse bekannt gegeben wurde.

Änderung der Schnittstellen / APIs speziell in der Schweiz

Was ändert sich bei der Telefonschnittstelle (myfactory.Phone)?

Aufgrund der Änderung der IP-Adresse, müssen Anpassungen bei der Telefonschnittstelle vorgenommen werden. Diese Änderungen können im Voraus durchgeführt werden.

Was ändert sich beim Zeiterfassungsmodul (Terminal)?

Kunden, die das Zeiterfassungsmodul (Terminal) einsetzen, werden vom Myfactory-Support im Voraus kontaktiert. Die Anpassungen werden vom Myfactory-Support oder den Software-Partnern vorgenommen. Die Änderung die IP-Adresse am Terminal wird gemeinsam durchgeführt.

Backup Policy

Zweck

Zweck dieses Dokuments ist es, die unterstützten Datenzugriffsmechanismen, das Datensicherungsmanagement und die Bedingungen zur Datenaufbewahrung in Bezug auf die myfactory Cloud-Services darzulegen.

Übersicht

Datenspeicherung

Die Daten werden im AWS-Rechenzentrum für die Schweizer Kunden in der AWS Region Zürich und für die deutschen Kunden in der AWS Region Frankfurt gespeichert.

Datensicherung

Die Sicherung der Umgebung entspricht einer Momentaufnahme der Daten auf der Festplatte und der Softwarekonfiguration, die wie folgt vorgenommen wird:

- stündlicher Snapshot, behalten der letzten 5
- tägliches Backup, behalten der letzten 5
- wöchentliches Backup, behalten der letzten 4

Das Backup wird lokal in der gleichen Region mehrfachredundant an verschiedenen AWS Standorten innerhalb der AWS Availability Zone (AZ) gespeichert und nicht an Standorte außerhalb der Region und nur für deutsche Kunden relevant, insbesondere nicht außerhalb der EU kopiert.

Diese Sicherung ermöglicht es, im Falle einer Datenbeschädigung oder eines Datenverlusts beim Kunden die vom Kunden genutzten myfactory Cloud-Services in einen früheren Zustand zurückzusetzen, der zeitlich so nah wie möglich an dem Ereignis liegt, das die Datenbeschädigung oder den Datenverlust beim Kunden verursacht hat.

Die primäre Anforderung an die Sicherungsstrategie besteht darin, einen vollständigen Schutz der Myfactory Cloud-Dienste für den Endnutzer zu ermöglichen. Dies sorgt für ein niedriges Recovery Point Objective ("RPO") und/oder Recovery Time Objective ("RTO") in Bezug auf die Notfallwiederherstellung.

Datum Aufbewahrung

Die Aufbewahrungsfrist für die Datensicherung ist wie oben definiert.

Nach Ablauf der oben definierten Fristen wird das betreffende Backup gelöscht und es besteht keine Möglichkeit mehr, die Daten wiederherzustellen. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses wird dem Kunden eine Kopie des letzten verfügbaren Backups in einem gängigen Format zur Verfügung gestellt.

Benötigt der Kunde eine andere Sicherung seiner Daten als bei der Kündigung, so kann diese im Rahmen eines Vertrages über Professional-Services-Leistungen bereitgestellt werden.

Notfallwiederherstellung

Wird die Entscheidung getroffen, die Cloud-Umgebung an einem externen Standort wiederherzustellen, gelten ab dem Zeitpunkt, an dem die Entscheidung zur Wiederherstellung der Cloud-Umgebung vorgenommen wird, die folgenden Zielzeiten:

Ziel der Wiederherstellung	Zielzeit
Recovery Point Objective	1 Stunde
Recovery Time Objective	5 Stunden