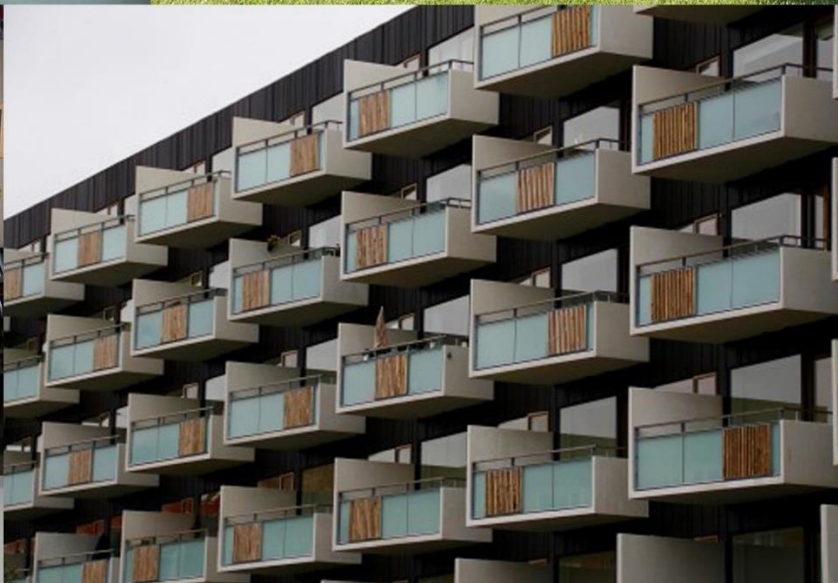




domea.dk

ISAE 3402-ERKLÆRING FOR PERIODEN 1. JULI TIL 31. DECEMBER 2016 OM BESKRIVELSEN AF KONTROLLER, DERES UDFORMNING OG FUNKTIONALITET I TILKNYTNING TIL HOSTING AF IT-PLATFORMEN UNIK BOLIG 4 OG LØN-OG PERSONALEADMINISTRATION SAMT ISYN

DOMEA.DK

INDHOLD

Revisors erklæring	2
Domea.dk's udtalelse	4
Domea.dk's beskrivelse	5
Kontrolmål, kontroller, test og resultat af test	12
Aftale og sikkerhedspolitikker	13
Fysisk sikkerhed	14
Programsupport	15
Drift og systemadministration	16
Backup	19
Løn- og personaleadministration	21
Værktøjer til økonomistyring og budgetkoncepter	24
Digital flyttesyn - iSyn	25
Unik Bolig 4, Web-ejendomsfunktion, Ansøger Web, Webservices og Unik Excel	28
SharePoint-løsning	29
Beredskabsplaner	30
Supplerende information fra Domea.dk	31
Handlingsplan	31

REVISORS ERKLÆRING

UAFHÆNGIG REVISORS ERKLÆRING MED SIKKERHED OM BESKRIVELSEN AF KONTROLLER, DERES UDFORMNING OG FUNKTIONALITET I TILKNYTNING TIL HOSTING AF IT-PLATFORMEN UNIK BOLIG 4 OG LØN- OG PERSONALEADMINISTRATION SAMT ISYN

Til: Ledelsen i Domea.dk
Domea.dk's kunder og deres revisorer

Omfang

Vi har fået som opgave at afgive erklæring om Domea.dk's (serviceleverandøren) beskrivelse på side 5-11 af kontroller i tilknytning til hosting af it-platformen Unik Bolig 4 og løn- og personaleadministration samt iSyn (beskrivelsen) og om udformningen og funktionen af de kontroller, der knytter sig til de kontrolmål, som er anført i beskrivelsen.

Serviceleverandørens ansvar

På side 4 i nærværende rapport har serviceleverandøren afgivet en udtalelse om egnetheden af den samlede præsentation af beskrivelsen samt hensigtsmæssigheden og funktionaliteten af de udformede kontroller, der knytter sig til de kontrolmål, som er anført i beskrivelsen.

Serviceleverandøren er ansvarlig for udarbejdelsen af beskrivelsen og udtalelsen, herunder fuldstændigheden, nøjagtigheden og måden, hvorpå beskrivelsen og udtalelsen er præsenteret. Serviceleverandøren er endvidere ansvarlig for leveringen af de ydelser, beskrivelsen omfatter, ligesom serviceleverandøren er ansvarlig for at anføre kontrolmålene og identificere de risici, som truer opnåelsen af kontrolmålene, samt udforme og implementere effektivt fungerende kontroller for at nå de anførte kontrolmål.

Revisors uafhængighed og kvalitetsstyring

Vi har overholdt kravene til uafhængighed og andre etiske krav i IESBA's etiske regler, som er baseret på grundlæggende principper om integritet, objektivitet, faglige kompetencer og fornøden omhu, fortrolighed samt professionel adfærd.

Vi anvender ISQC 1 og opretholder derfor et omfattende system for kvalitetsstyring, herunder dokumenterede politikker og procedurer for overholdelse af etiske regler, faglige standarder samt gældende krav ifølge lov og øvrig regulering.

Revisors ansvar

Vores ansvar er på grundlag af vores handlinger at udtrykke en konklusion om serviceleverandørens beskrivelse samt om udformningen og funktionen af de kontroller, der knytter sig til de kontrolmål, som er anført i denne beskrivelse. Vi har udført vores arbejde i overensstemmelse med ISAE 3402, erklæringer med sikkerhed om kontroller hos en serviceleverandør, som er udstedt af International Auditing and Assurance Standards Board. Denne standard kræver, at vi planlægger og udfører vores handlinger for at opnå høj grad af sikkerhed for, om beskrivelsen i alle væsentlige henseender er retvisende, og om kontrollerne i alle væsentlige henseender er hensigtsmæssigt udformet og fungerer effektivt.

En erklæringsopgave med sikkerhed om at afgive erklæring om beskrivelsen samt udformningen og funktionaliteten af kontroller hos en serviceleverandør omfatter udførelse af handlinger for at opnå bevis for oplysningerne i serviceleverandørens beskrivelse af sit system samt for kontrollerne udformning og funktionalitet. De valgte handlinger afhænger af serviceleverandørens revisors vurdering, herunder vurderingen af risiciene for, at beskrivelsen ikke er retvisende, og at kontrollerne ikke er hensigtsmæssigt udformet eller ikke fungerer effektivt. Vores handlinger har omfattet test af funktionaliteten af sådanne kontroller, som vi anser for nødvendige for at give høj grad af sikkerhed for, at de kontrolmål, der er anført i beskrivelsen, blev nået. En erklæringsopgave med sikkerhed af denne type omfatter endvidere vurdering af den samlede præsentation af beskrivelsen, hensigtsmæssigheden af de heri anførte mål samt hensigtsmæssigheden af de kriterier, som serviceleverandøren har specificeret og beskrevet på side 4.

Det er vores opfattelse, at det opnåede bevis er tilstrækkeligt og egnet til at danne grundlag for vores konklusion.

Begrænsninger i kontroller hos en serviceleverandør

Serviceleverandørens beskrivelse er udarbejdet for at opfylde de almindelige behov hos en bred kreds af kunder og deres revisorer og omfatter derfor ikke nødvendigvis alle de aspekter ved systemet, som hver enkelt kunde måtte anse for vigtigt efter deres særlige forhold. Endvidere vil kontroller hos en serviceleverandør, som følge af deres art, muligvis ikke forhindre eller opdage alle fejl eller udeladelser ved behandlingen eller rapporteringen af transaktioner. Herudover er fremskrivningen af enhver vurdering af funktionaliteten til fremtidige perioder undergivet risikoen for, at kontroller hos en serviceleverandør kan blive utilstrækkelige eller svigte.

Konklusion

Vores konklusion er udformet på grundlag af de forhold, der er redegjort for i denne erklæring. De kriterier, vi har anvendt ved udformningen af konklusionen, er de kriterier, der er beskrevet i serviceleverandørens udtalelse på side 4. Det er vores opfattelse:

- a. at beskrivelsen af kontroller i tilknytning til hosting af it-plattformen Unik Bolig 4 og løn- og personaleadministration samt iSyn, således som disse var udformet og implementeret i hele perioden fra 1. juli til 31. december 2016 i alle væsentlige henseender er retvisende, og
- b. at kontrollerne, som knytter sig til de kontrolmål, der er anført i beskrivelsen, i alle væsentlige henseender var hensigtsmæssigt udformet i hele perioden fra 1. juli til 31. december 2016, og
- c. at de testede kontroller, som var de kontroller, der var nødvendige for at give høj grad af sikkerhed for, at kontrolmålene i beskrivelsen blev nået i alle væsentlige henseender, har fungeret effektivt i hele perioden fra 1. juli til 31. december 2016.

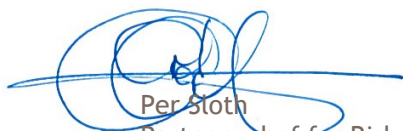
Beskrivelse af test af kontroller

De specifikke kontroller, der er blevet testet, og resultater af disse test, fremgår på side 13-30.

Tiltænkte brugere og formål

Denne erklæring er udelukkende tiltænkt serviceleverandørens kunder og deres revisorer, som har en tilstrækkelig forståelse til at overveje erklæringen sammen med anden information, herunder information om kundernes egne kontroller, ved opnåelsen af en forståelse af kundernes informationssystemer, der er relevante for regnskabsaflæggelsen.

København, den 27. januar 2017



Per Støth
Partner, chef for Risk Assurance
Registreret revisor



Henrik Brünings
Senior Partner
Statsautoriseret revisor

DOMEA.DK'S UDTALELSE

Domea.dk har udarbejdet den medfølgende beskrivelse af kontroller i tilknytning til hosting af it-plattformen Unik Bolig 4 og løn- og personaleadministration samt iSyn. Beskrivelsen er udarbejdet til brug for vores kunder og deres revisorer, som har en tilstrækkelig forståelse til at overveje beskrivelsen sammen med anden information, herunder information om kontroller, som kunderne selv har anvendt ved vurdering af risiciene for væsentlig fejlinformation i regnskabet.

Domea.dk bekræfter, at:

1. Den medfølgende beskrivelse giver en retvisende beskrivelse af kontroller i tilknytning til hosting af it-plattformen Unik Bolig 4 og løn- og personaleadministration samt iSyn i hele perioden fra 1. juli til 31. december 2016.

Kriterierne for denne udtalelse var:

- a. at den medfølgende beskrivelse redegør for, hvordan kontroller i tilknytning til hosting af it-plattformen Unik Bolig 4 og løn- og personaleadministration samt iSyn og de tilhørende kontroller var udformet og implementeret,
- b. at den medfølgende beskrivelse indeholder relevante oplysninger om ændringer i forbindelse med hosting af it-plattformen Unik Bolig 4 og løn- og personaleadministration samt iSyn og tilhørende kontroller foretaget i perioden fra 1. juli til 31. december 2016,
- c. at den medfølgende beskrivelse ikke udelader eller forvansker oplysninger, der er relevante for omfanget af de beskrevne kontrolmål under hensyntagen til, at beskrivelsen er udarbejdet for at opfylde de almindelige behov hos en bred kreds af kunder og deres revisorer, og derfor ikke kan omfatte ethvert aspekt ved systemet, som den enkelte kunde måtte anse vigtigt efter deres særlige forhold.

2. De kontroller, der knytter sig til de kontrolmål, der er anført i medfølgende beskrivelse, var hensigtsmæssigt udformet og fungerede effektivt i hele perioden fra 1. juli til 31. december 2016.

Kriterierne for denne udtalelse var, at

- a. de risici, der truede opnåelsen af de kontrolmål, der er anført i beskrivelsen, var identificeret,
- b. de identificerede kontroller ville, hvis anvendt som beskrevet, give høj grad af sikkerhed for, at de pågældende risici ikke forhindrede opnåelsen af de anførte kontrolmål, og
- c. kontrollerne var anvendt konsistent som udformet, herunder at manuelle kontroller blev udført af personer med passende kompetence og beføjelse i hele perioden fra 1. juli til 31. december 2016.

Taastrup, den 26. januar 2017

Domea.dk

Bent Fjord

Økonomidirektør

DOMEA.DK'S BESKRIVELSE

Hvem er Domea.dk

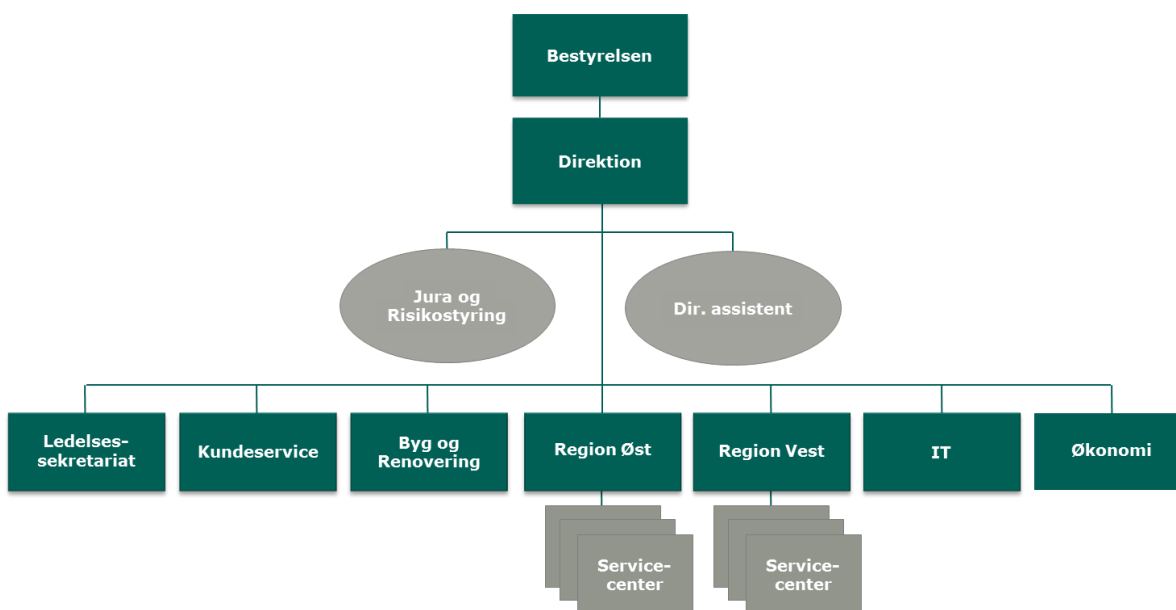
Domea.dk er en af Danmarks største bygge- og boligadministrationer af almene boliger. Vores kunder er ca. 100 boligorganisationer, der ejer almene boliger i hele landet.

Knap 700 medarbejdere løser opgaver inden for blandt andet ejendomsdrift, regnskab, økonomi, udlejning, markedsføring og bygherrerådgivning. Af dem er cirka 150 ansat i Domea.dk. De øvrige medarbejdere er ansat i boligorganisationernes servicecentre.

Selv om Domea.dk er non-profit, medlemsejet og demokratisk ledet, drives Domea.dk med fokus på forretning, for at sikre, at vores kunder får mest mulig service for pengene og den effektivitet og kvalitet, de efterspørger.

Domea.dk er organiseret i et Landscenter med specialister inddelt i en række stabsfunktioner samt 19 lokale servicecentre i et partnerskab med de almene boligorganisationer, som varetager den daglige drift og administration af de almene boligafdelinger i et tæt samspil med specialisterne i Landscentret. Arbejdsdelingen mellem servicecentre og Landscenter beror på, at servicecentre skal levere det, der giver værdi at få udført tæt på boligafdelingerne, hvorimod alt andet med fordel kan centraliseres, specialiseres og effektiviseres. Det giver mere kvalitet for færre penge.

Domea.dk's organisationsdiagram:



Domea.dk's grundlag

Vores filosofi er, at forretning og forening er hinandens forudsætninger - ikke hinandens modsætninger. Det betyder, at Domea.dk drives som en effektiv forretning for at understøtte de lokale boligorganisationer. Vores fælles passion i Domea.dk er, at vi med hjerne og hjerte sikrer grundlaget for det gode boligliv lokalt.

Vores ambition er strategiske målsætninger om forsat styrkelse af Domea.dk's konkurrenceevne som bygge- og boligadministrator. Det skal ske ved forsat fokus på at udvikle og levere effektiv ejendomsdrift og boligadministration, være førende inden for it- og digitalisering i den almene boligsektor, vækst i antal kunder og synliggørelse af vores samfundsansvar.

Den måde, vi arbejder på i Domea.dk, afspejler vores værdier, som er følgende tre:

- Vi er til for vores kunder
 - Vi forstår deres behov
 - Vi er gode til at forventningsafstemme
 - Vi giver positive oplevelser hver gang
- Vi er ét hold
 - Sammen i Domea.dk
 - Sammen med ejendomsfunktionærerne
 - Sammen med vores kunder
- Vi skaber resultater
 - Vi arbejder enklere og smartere
 - Vi ændrer arbejdsfunktioner, processer og roller
 - Med digitale løsninger får vi mere tid til kunderne

Omdrejningspunkt for Domea.dk er at forstå kundens behov, for der er ikke to boligorganisationer, der er ens. Det handler om at understøtte og styrke boligorganisationernes selvstændighed og lokale identitet.

It- og administrationsplatform til forretningskunder

Der er ingen fast opskrift på at skabe gode rammer om menneskers hjem. Derfor har vi i Domea.dk en høj fleksibilitet i vores ydelser og en grundig forståelse af den enkelte kunderelation. Boligorganisationer kan således vælge imellem forskellige niveauer af samarbejde, hvor vi frem for en ren kunde-administratorrelation i stedet bliver partnere. Og hvor boligorganisationer kan få adgang til en række stordriftsfordele - uden at gøre køb på selvstændighed.

Lokale boligorganisationer har et nærvær og en stor viden om beboere og lokalområde, som Domea.dk ofte ikke kan matche. Til gengæld kan Domea.dk sørge for, at beboerne får mere ud af deres økonomi gennem en effektiv administration og ejendomsdrift. Vi bruger digitalisering til at arbejde smartere, så der er mere tid til at levere god service til beboere og bestyrelser.

Almene boligorganisationers mulighed for at arbejde for den gode sag styrkes med en effektiv administration og ejendomsdrift.

Hos Domea.dk kan boligorganisationer derfor vælge at købe Domea.dk's it-og administrationsplatform, så man blot skal fokusere på det politiske arbejde i bestyrelsen.

Følgende er en beskrivelse af Domea.dk's it-plattform og ydelser. Samlet udgør det IT pakken af programmer og support til at drive boligadministrativ forretning. Plattformen består overordnet af følgende standardydelser:

- Administrative programmer
- Programsupport, systemadministration og backup
- Infrastruktur

Hertil kommer en række tilvalgsløsninger, herunder:

- iSyn

Standardydelsen i it-plattformen tilbydes virtuelt over internettet, som en cloudtjeneste. Det betyder, at programmer mv. som udgangspunkt kan anvendes uden, at eksisterende IT kontorhold eller PC'ere skal skiftes til nyt. Der sættes et minimumskrav til udstyr lokalt samt krav om internetforbindelse.

Programsupport til brugerne på Microsoft Office, Bolig 4 mv. er omfattet af standardydelsen. Det omfatter typisk opgraderinger, hjælp til programanvendelse og rettelser af eventuelle fejl i de boligadministrative programmer. Supporten tilbydes igennem helpdesk-funktionen i Domea.dk's IT afdeling.

Indkøb af IT udstyr, f.eks. nye PC'ere samt brugersupport af fysisk hardware, infrastruktur og IT kontorhold, kan tilkøbes i en særskilt hardware serviceaftale gennem Domea.dk eller med anden ekstern leverandør. Eksempelvis service og support på PC'ere, printere, mobiltelefoner, AV-udstyr, trådløst netværk.

Administrative programmer

Det administrative software består af en række klient- og webbaserede programmer. I nedenstående tabel er anført systemerne og deres anvendelsesområde. Kernesystemet til økonomi og administration er Unik Bolig 4. Det indeholder økonomi- og boligdata samt alle funktioner til administrativ vedligeholdelse. Bolig 4 fungerer som datamæssig fødekilde til de øvrige systemer.

Alle medarbejdere får adgang til egen mail og kalender (Exchange), intranet (SharePoint), fælles og privat fildrev (Windows). Det afhænger af medarbejderens jobfunktion, hvilke øvrige programmer der gives adgang til. Eksempelvis Unik Bolig 4. Systemadgangen vil typisk også være betinget af uddannelse og kompetenceniveau.

Bestyrelser, beboere og boligsøgende kan serviceres via hjemmesider og selvbetjening på ekstranettet.

Alle nødvendige licenser er omfattet af Domea.dk's aftaler med vores forretningskunder (bortset fra licenser til tilvalgsløsninger).

Administrative processer vedrørende løn- og personaleadministration

Som en integreret del af den administrative platformsløsning varetager Domea.dk den løbende lønadministration på boligorganisationens vegne. Løn- og personalefunktionen varetager den løbende lønudbetaling og -regulering mv.

Lønadministrationen omfatter bl.a.:

- Lønudbetaling til NemKonto den tredjesidste hverdag i måneden
- Månedlig udbetaling af variable løndelev på baggrund af lokal digital indberetning i EposPortal
- Månedlig bogføring af lønfil i Bolig4
- Individuel og overenskomstmæssig kollektiv lønregulering
- Ferie- og fraværsregistrering på baggrund af lokal digital indberetning
- Fremsendelse af lønsedler til e-boks
- Indbetaling til pensionsordning
- Oprettelse af nye medarbejdere
- Afregning af fratrådte medarbejdere
- Levering af løndata til brug for regnskabsudarbejdelse
- Indberetninger til SKAT (elndkomst) og Danmarks Statistik (løn- og fraværdata)
- Uddannelse af lokal superbruger i det digitale indberetningssystem

Administrative processer vedrørende økonomistyring

Domea.dk har en lang række digitale værktøjer, koncepter og forretningsgange, der understøtter en effektiv økonomistyring. Værktøjer og koncepter har en meget høj grad af integration med bl.a. Unik Bolig 4. En lang række opgaver løses således på baggrund af en automatiseret dataudveksling, som medfører en betydelig reduktion af såvel tidsforbrug som fejlkilder.

Vores koncepter omfatter blandt andet:

- Regnskabskoncept for boligorganisation og -afdelinger med integreret koncept for årsberetning, forvaltningsrevision og styringsrapport
- Nøgletal og benchmarks på boligorganisation og -afdelinger
- Budgetkoncept for boligorganisationer med integreret rapportering om den forventede udvikling i dispositionsfond og arbejdskapital over 10 år
- Budgetkoncept for boligorganisation og -afdelinger
- Digitalt koncept for bestyrelsernes controlling - herunder budgetopfølgning og anden ledelsesinformation
- Digitalt koncept for ejendomsdriftens budgetopfølgning på konto 114-119

Vores digitale værktøjer omfatter blandt andet:

- Værktøj til budgetudarbejdelse
 - Trækker automatisk data for de seneste 5 regnskabsår
 - Trækker automatisk en række standardsatser
 - Automatisk indeksering
 - Dataudveksler automatisk med budget for boligorganisationen og de øvrige afdelinger
 - Dataudveksler automatisk med DV-system og Bolig 4
 - Muliggør udarbejdelse af et korrekt og fyldestgørende afdelingsbudget på ganske få timer
- Værktøj til regnskabsudarbejdelse
 - Automatiserede afstemninger i forbindelse med regnskabsudarbejdelsen
- Værktøj til automatisk indberetning af regnskaber til Landsbyggefonden

Adgang til programmer

Både de klient- og webbaserede programmer kan tilgås via internettet, f.eks. via en PC eller tablet. Medarbejderen er ikke afhængig af en bestemt PC for at tilgå sine dokumenter eller programmer. Adgangen opnås eksempelvis hjemmefra via en privat PC. Klientprogrammerne åbnes via RDS over internettet (se beskrivelse af RDS). De webbaserede programmer kan åbnes fra en internet browser. Alle programmer tilgås via et centralt login og funktionerne afgrænses af brugerens rolle.

Systemkrav

Ud over kernesystemet Unik Bolig 4 er it-plattformen baseret på Microsoft SharePoint og Windows. Derfor anbefales Internet Explorer til anvendelse af webprogrammerne. Alternative browsere kan anvendes, dog vil en række programfunktioner være deaktiverede. De fleste nyere computere understøtter RDS (efter 2011). Der anbefales PC'ere med Windows 7 eller 8 til kontorbrug, og maskinen skal have adgang til internettet. Dokumenter og data gemmes via RDS i "skyen", derfor er der ikke behov for lokal backup.

Oversigt over standard it-ydelser

System	Via	Funktion	Anvendelse	Brugere
UNIK Bolig 4 (kerne-systemet)	RDS	Økonomi og administration	Økonomistyring, huslejeopkrævning, bogføring, lejemål- og beboeradministration, udlejning, personregister mv.	Administrative medarbejdere
	Web	Venteliste - "Webansøger"	Boligsøgende, der ønsker at skrive sig på venteliste til en bolig.	Offentlig (boligsøgende)
	Web	Ejendomsdrift - "UnikEjdFunk"	Driftsmedarbejdere til rekvisitioner, drift- og vedligehold, lejemål og beboerinformation.	Driftsmedarbejdere
MS SharePoint	Web	Intranet	Medarbejdernes portal til vidensdeling, procesvejledninger, telefonbog, politikker mv. Chefværktøjer til budgetstyring af egne afdelinger mv. Rapporter og genveje til afdelingsoversigter, rapporter og økonomi. Intranettet er fælles for alle Domea.dk's kunder, dvs. medarbejdere	Alle medarbejdere
	Web	Ekstranet - Lokal Hjemmeside	Lokal hjemmeside til præsentation af afdelingen eller organisationen. Offentliggørelse af referater. Siden kan redigeres af lokal webredaktør.	Offentlig (boligsøgende)
	Web	Ekstranet - Min Bolig	Beboerens personlige side til information.	Beboeren

System	Via	Funktion	Anvendelse	Brugere
	Web	Ekstranet - Bestyrelse	Bestyrelsens adgang til økonomi, beboer- og lejemålsoversigt. Dokumentdeling, kalender, digital kasserapport mv.	Bestyrelsen
EPOS	Web	Lønportal	Adgang til lønsedler, indrapportering af ferie, sygdom og udlæg.	Alle medarbejdere
Domea.dk Notifikation	Mail	Mail notifikation (Domea.dk udviklet)	Automatisk udsendelse af forretningsmæssige <i>alerts</i> (interne remindere, faktura-flow)	Administrative medarbejdere

Oversigt over it-tilvalgsydelser

I tæt samarbejde med en række eksterne leverandører tilbyder Domea.dk en række tilvalgsløsninger til overbygning på standard-plattformen. Produkterne er integreret med Domea.dk's forretningsystemer. Tilvalgsløsningerne giver mulighed for fleksibilitet og tilpasning til lokale behov.

P.t. tilbydes følgende tilvalgsløsninger. Leverandøren er angivet i parentes.

- Digital flyttesyn - iSyn (Aarstiderne arkitekter/LogiMedia)

Udvikling og drift af iSyn varetages af serviceunderleverandøren LogiMedia. Denne serviceunderleverandørs relevante kontrolmål og tilknyttede kontrolaktiviteter indgår i nærværende beskrivelse.

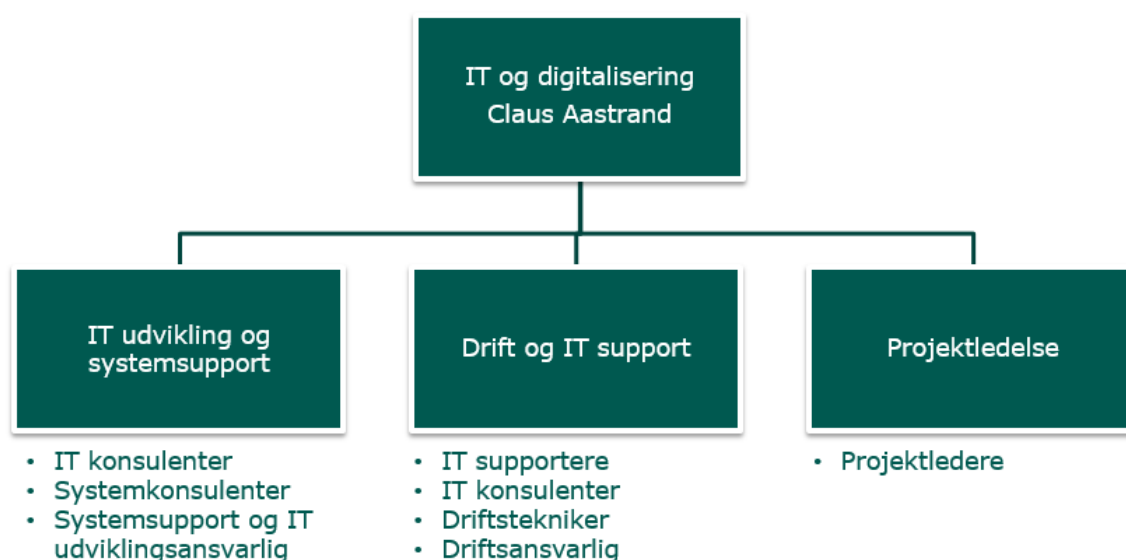
IT-organisation

Organisationen, der er ansvarlig for drift og udvikling af Domea.dk's it-plattform, har følgende struktur:

Domea.dk's IT- og Digitaliseringsafdeling er placeret i Taastrup i Domea.dk's Landscenter. Hardwaresupport lokalt kan tilkøbes gennem ekstern leverandør.

Risikovurderingsprocessen

Der er lavet en risikoanalyse på områder, hvor der kan ske datatab, eller hvor data/systemer ikke er tilgængelige ved forskellige hændelser.



Konkret skal relevante nøglepersoner informeres, når der er problemer med Unik Bolig 4. Nærmere retningslinjer forefindes i *IT-SOP00 - Procedurer på Kontaktoplysninger og grupper*.

Risikoanalysen bliver gennemgået og opdateret en gang om året.

Oversigt over områder og kontrolmål

Aftale og sikkerhedspolitikker - Kontrolmål

- *At sikre, at Domea.dk overholder den indgåede hosting-aftale vedrørende hosting af IT-plattformen UNIK Bolig 4, løn- og personaleadministration, iSyn og fastlagte it-sikkerhedspolitikker.*

Fysisk sikkerhed - Kontrolmål

- *At forhindre uautoriseret fysisk adgang til beskadigelse og forstyrrelse af virksomhedens lokaler og informationer.*
- *At undgå tab, skade, tyveri eller kompromittering af aktiver og afbrydelse af virksomhedens aktiviteter.*

Programsupport - Kontrolmål

- *At sikre, at incidenthåndtering sker i henhold til de angivne processer herfor, og at der bliver fulgt op på alle indkomne sager fra kunder*

Drift- og systemadministration - Kontrolmål

- *At sikre, at vedligeholdelse af systemerne foregår i overensstemmelse med de beskrevne processer herfor og til mindst mulig gene for Domea.dk's forretningskunder.*
- *At sikre, at medarbejdere kun er tildelt de rettigheder, som de har et funktionsmæssigt behov for.*
- *At sikre korrekt og sikker drift af informationsbehandlingsudstyr.*
- *At sikre, at serverdriften overvåges, og at der følges op på alle relevante alarmer.*
- *At undgå brud på lovbestemte, forskriftsmæssige eller kontraktlige forpligtelser og brud på sikkerhedskrav af relevans for den almene branche.*

Backup - Kontrolmål

- *At sikre, at der foretages regelmæssig backup af systemer og data i henhold til de angivne processer herfor.*
- *At sikre kritiske systemer ved driftsnedbrud, herunder sikre rettidig retablering af systemer og data.*

Løn- og personaleadministration: Aftale og proces vedrørende lønadministration - Kontrolmål

- *At sikre overholdelse af den indgåede aftale mellem Domea.dk og forretningskunder om lønadministration.*
- *At sikre, at medarbejdere kun er tildelt de rettigheder, som de har et funktionsmæssigt behov for.*
- *At sikre, at indrapporterede løn- og fraværdata fra Epos Portal er godkendt af forretningskunden.*
- *At sikre, at lønkørslen er forløbet korrekt.*

Værktøjer til økonomistyring - Økonomikoncepter (Excel) - Kontrolmål

- *At sikre korrekt økonomisk og systemmæssig sammenhæng i værktøjerne/koncepterne.*
- *At sikre, at rettigheder til ændring af koncepter er begrænset til de ansvarlige nøglepersoner.*
- *At sikre, at koncepterne til enhver tid kan retableres.*

Digital flyttesyn - iSyn - Kontrolmål

- At sikre adgang for autoriserede brugere og forhindre uautoriseret adgang til iSyn og tilhørende data.
- At sikre, at kun systemændringer, der er testede og godkendte, implementeres i iSyn
- At sikre, at eksterne kommunikationsforbindelser beskyttes, mod at uvedkommende får adgang til data.
- At forhindre uautoriseret fysisk adgang til lokaler og informationer.
- At undgå skade, tyveri eller kompromittering af aktiver og afbrydelse af aktiviteter.
- At sikre, at der tages regelmæssig backup af iSyn.
- At sikre, at it-beredskab er indført for at imødegå driftsafbrydelser samt beskytte serviceunderleverandørens kritiske forretningsprocesser mod konsekvensen af katastrofe og væsentlige driftsnedbrud, herunder retablering af systemer.

Unik Bolig 4, Web-ejendomsfunktion, AnsøgerWeb, Webservices, Unik-Excel - Kontrolmål

- At sikre, at udviklingsopgaver er løst korrekt ved at udføre test i testmiljøet, før ændringer installeres i produktionsmiljøet.
- At sikre, at der er den nødvendige personadskillelse mellem bestilling af udvikling, test og efterfølgende idriftsættelse.

SharePoint-løsning - Kontrolmål

- At sikre, at systemopdateringer installeres i testmiljøet og testes, før installation i produktionsmiljøet.
- At sikre, at der er funktionsadskillelse mellem personer, der udfører test i testmiljøet og personer med adgang til installation i produktionsmiljøet

Beredskabsplaner - Kontrolmål

- At sikre, at beredskabsplaner er indført for at imødegå driftsafbrydelser samt beskytte kritiske forretningsprocesser mod konsekvensen af katastrofer og væsentlige driftsnedbrud samt sikre rettidig retablering af applikationer og netværk

De konkrete kontrolaktiviteter, som knytter sig til de ovenfor anførte kontrolmål, er beskrevet i testskemaet på side 13-30.

Ændringer i perioden

I perioden fra 1. juli til 31. december 2016 har der ikke været foretaget væsentlige ændringer i hverken it-plattformen Unik Bolig 4 og løn- og personaleadministrationen samt det digitale flyttesyn eller de tilhørende kontrolaktiviteter.

KONTROLMÅL, KONTROLLER, TEST OG RESULTAT AF TEST

I nærværende testskema er relevante kontrolmål og indførte kontrolaktiviteter udformet til at nå kontrolmålene, beskrevet og udvalgt af Domea.dk.

I testskemaet har vi beskrevet de udførte test, som blev vurderet som nødvendige for at kunne opnå høj grad af sikkerhed for, at de anførte kontrolmål blev opnået, og de tilhørende kontroller fungerede effektivt i perioden fra 1. juli til 31. december 2016.

Test af kontrollernes design og implementering er udført ved forespørgsel, inspektion, observation og genudførelse.

Type	Beskrivelse
Forespørgsel	Forespørgsler hos passende personale hos Domea.dk er udført for alle væsentlige kontrolaktiviteter. Forespørgslerne blev udført for blandt andet at opnå viden og yderligere oplysninger om indførte politikker og procedurer, herunder, hvordan kontrolaktiviteterne udføres, samt at få bekræftet beviser for politikker, procedurer og kontroller.
Inspektion	Dokumenter og rapporter, der indeholder angivelse om udførelse af kontrollen, er gennemlæst med det formål at vurdere udformningen og overvågningen af de specifikke kontroller, herunder, om kontrollerne er udformede, således at de kan forventes at blive effektive, hvis de implementeres, og om kontrollerne overvåges og kontrolleres tilstrækkeligt og med passende intervaller. Test af væsentlige systemopsætninger af tekniske platforme, databaser og netværksudstyr er udført for at påse, om kontroller er implementerede, herunder eksempelvis vurdering af logning, sikkerhedskopiering, patch management, autorisationer og adgangskontroller, data transmission samt besigtigelse af udstyr og lokaliteter.
Observation	Anvendelsen og eksistensen af specifikke kontroller er observeret, herunder test for at påse, at kontrollen er implementeret.
Genudførelse	Kontroller er genudført for at opnå yderligere bevis for, at kontrollen fungerer som forudsat.

Aftale og sikkerhedspolitikker		
Kontrolmål At sikre, at Domea.dk overholder den indgåede hostingaftale vedrørende hosting af IT-plattformen UNIK Bolig 4 og løn- og personaleadministration samt fastlagte it-politikker.		
Kontrolaktivitet	Test udført af BDO	Resultat af test
Hostingaftale vedrørende hosting af it-plattformen UNIK Bolig 4 og løn- og personaleadministration - Domea.dk sikrer, at der udfærdiges en skriftlig hostingaftale med enhver forretningskunde med henvisning til et ydelseskatalog for levering af de aftalte ydelser. - Domea.dk kontrollerer, at der er sammenhæng mellem de ydelser, der leveres i henhold til ydelseskataloget, og den indgåede hostingaftale.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren. Vi har inspiceret serviceleverandørens standardiserede ydelseskatalog og hostingaftale. Endvidere har vi inspiceret hostingaftale og ydelseskatalog for udvalgte forretningskunder, herunder sammenhængen mellem de leverede ydelser og aftalegrundlaget.	Ingen afvigelser konstateret.
It-politik - Domea.dk's it-politik, rettet mod medarbejderne, opdateres løbende og godkendes af ledelsen. - Domea.dk's seneste godkendte it-politik, rettet mod medarbejdere, er tilgængelig for alle medarbejdere via Domea.dk's intranet.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren. Vi har inspiceret dem af serviceleverandøren udarbejdede it-politik til medarbejderne. Vi har observeret, at it-politikken senest er opdateret og godkendt af ledelsen i januar 2016. Endvidere har vi observeret, at denne er tilgængelig via serviceleverandørens intranet.	Ingen afvigelser konstateret.

Fysisk sikkerhed		
Kontrolmål - At forhindre uautoriseret fysisk adgang til beskadigelse og forstyrrelse af lokaler og informationer. - At undgå tab, skade, tyveri eller kompromittering af aktiver og afbrydelse af aktiviteter.		
Kontrolaktivitet	Test udført af BDO	Resultat af test
Fysisk adgangskontrol til bygning - Der er installeret et elektronisk adgangskontrolsystem for den fysiske adgang til bygningen. - Der udstedes adgangskort til den enkelte medarbejder med adgang til arbejdsbetingende områder i bygningen. - Der udføres gennemgang af adgangsløgen til bygningen en gang om året.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren. Vi har observeret opsætning af adgangskontrolsystemet til bygningen samt inspiceret dokumentation for oprettelse af adgangskort og tildeling af rettigheder for fysisk adgang. Vi har inspiceret udtræk af aktive kortholdere samt adgangsløgen fra adgangskontrolsystemet for fysisk adgang til bygningen. Kontrol for gennemgang af adgangsløgen til bygningen er ikke planlagt til at blive udført i erklæringsperioden.	Adgangskort til nye medarbejdere er i enkelte tilfælde ikke udstedt personligt. Adgangskontrollen er således ikke effektiv, da den enkelte medarbejder ikke kan identificeres med navn i serviceleverandørens ADK-system. Ingen yderligere afvigelser konstateret.
Fysisk adgangskontrol til serverrum - Der er installeret et elektronisk adgangskontrolsystem for den fysiske adgang til serverrum. - Alene medarbejdere med et arbejdsbetinget behov har adgang til serverrummet. - Medarbejdere, der skal have adgang til serverrummet, godkendes af it-chefen. - Der foretages en halvårlig gennemgang for listen over medarbejdere med adgang til serverrummet. - Der foretages en månedlig gennemgang af adgangsløgen til serverrummet.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren. Vi har observeret opsætning af adgangskontrolsystemet til serverrummet samt inspiceret dokumentation for oprettelse af adgangskort og tildeling af rettigheder for fysisk adgang til serverrummet. Vi har inspiceret udtræk af aktive kortholdere med adgang til serverrummet samt adgangsløgen fra adgangskontrolsystemet for fysisk adgang til serverrummet.	Medarbejdere, der ikke har haft et arbejdsbetinget behov for adgang til serverrummet, har været tildelt en sådan adgang. Ingen yderligere afvigelser konstateret.
Fysisk sikkerhed i serverrummet - Servere og andet kritisk udstyr er placeret i it-rack-skabe. - Der er installeret sensorer for rumtemperatur, luftfugtighed med alarm til relevante medarbejdere. - Der er installeret sensorer for brand og røg samt aspirationsdetektor med alarm direkte til Høje-Taastrup Brandvæsen og relevante medarbejdere. - Der foretages et årligt eftersyn af klima- og ABA-anlæg af de respektive leverandører. - Der udføres en årlige gennemgang af serverrummet.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren. Vi har observeret serverrummets beliggenhed og indretning samt de indførte sikkerhedsforanstaltninger, herunder påset, at disse er baseret på en konkret risikovurdering. Vi har inspiceret dokumentationen for den årlige gennemgang af serverrummet og leverandørernes udførte serviceeftersyn.	Stationært brandslukningsudstyr er ikke installeret i serverrummet. Ingen yderligere afvigelser konstateret.

Programsupport		
Kontrolmål At sikre, at incidenthåndtering sker i henhold til de angivne processer herfor, og at der bliver fulgt op på alle indkomne sager fra forretningskunder.		
Kontrolaktivitet	Test udført af BDO	Resultat af test
Incidenthåndtering i forhold til forretningskunder - Alle indkomne henvendelser registreres i servicemanagementsystemet og fordeles til en supportkonsulent. - Domea.dk kontrollerer, at der bliver fulgt op på kundehenvendelser inden for den angivne prioritet og svarfrist.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret proceduren for registrering af henvendelser i servicemanagementsystemet, herunder kontrol for opfølgning herpå. Vi har observeret, at alle indkomne, skriftlige henvendelser registreres i servicemanagementsystemet, og at disse fordeles til supportkonsulenter. Vi har observeret, at serviceleverandøren løbende udfører en opfølgning på kundehenvendelser for overholdelse af angivne prioritering og svarfrist.	Registrering af telefoniske henvendelser fra forretningskunder og håndtering heraf er ikke i alle tilfælde dokumenteret i servicemanagementsystemet. Opgaveløsningen på udførte supportopgaver fremgår i flere tilfælde ikke af sagshistorikken i servicemanagementsystemet. Ingen yderligere afvigelser konstateret.

Drift og systemadministration**Kontrolmål**

- At sikre, at vedligeholdelse af systemerne foregår i overensstemmelse med de beskrevne processer herfor og til mindst mulig gene for Domea.dk's forretningskunder.
- At sikre, at medarbejdere kun er tildelt de rettigheder, som de har et funktionsmæssigt behov for.
- At sikre korrekt og sikker drift af informationsbehandlingsudstyr.
- At sikre, at serverdriften overvåges, og at der følges op på alle relevante alarmer.
- At undgå brud på lovbestemte, forskriftsmæssige eller kontraktlige forpligtelser og brud på sikkerhedskrav af relevans for den almene branche.

Kontrolaktivitet	Test udført af BDO	Resultat af test
Systemopdateringer • Forretningskunder varsles på forhånd om systemopdateringer, som kræver nedetid. • Systemopdateringer gennemføres, om muligt, uden for normal arbejdstid og i weekender. • Backupfunktion er implementeret, således at systemer kan tilbageføres til det oprindelige miljø i tilfælde af fejl under ændringerne (Roll Back). • Alle nødvendige test udføres inden idriftsættelse af ændringer til systemer og netværk.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret proceduren for systemvedligeholdelse. Vi har inspiceret oversigt over kommende systemopdateringer, som kræver varslng af forretningskunder. Vi har inspiceret ændringslog for systemopdateringer og observeret, at ændringer af Unik Bolig 4 er sket uden for normal arbejdstid og i weekender, og at nødvendige test er udført, inden idriftsættelse af ændringerne. Vi har inspiceret dokumentationen for genskabelse af systemer og data til sikring af, at der kan vendes tilbage til det oprindelige miljø.	Ingen afvigelser konstateret.
Brugerhåndtering • Oprettelse, ændring og nedlæggelse af brugere sker efter anmodning fra den ansvarlige hos forretningskunden eller den ansvarlige leder hos Domea.dk. • Brugerrettigheder tildeles efter funktionsmæssige behov. • Der foretages periodisk gennemgang af aktive, inaktive og nedlagte brugere. • Der foretages en periodisk gennemgang af tildelte brugerrettigheder.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret proceduren for brugerhåndtering, herunder procedurer for oprettelse, ændring og nedlæggelse af brugere samt periodisk gennemgang af brugere og tildelte rettigheder. Vi har inspiceret udtræk af anmodninger om oprettelse, ændring og nedlæggelse af brugere, herunder inspiceret udvalgte skriftlige anmodninger og observeret håndteringen af disse. Anmodningerne har både vedrørt forretningskunder og Domea.dk internt. Vi har inspiceret udtræk af alle brugere og brugerrettigheder i Unik Bolig 4. Vi har observeret, at brugerrettigheder er tildelt efter funktionsmæssige behov.	Gennemgang af brugere og tildelte rettigheder er ikke udført som forventet, jf. serviceleverandørens procedure for brugeradministration. Ingen yderligere afvigelser konstateret.

Drift og systemadministration

Kontrolmål

- At sikre, at vedligeholdelse af systemerne foregår i overensstemmelse med de beskrevne processer herfor og til mindst mulig gene for Domea.dk's forretningskunder.
- At sikre, at medarbejdere kun er tildelt de rettigheder, som de har et funktionsmæssigt behov for.
- At sikre korrekt og sikker drift af informationsbehandlingsudstyr.
- At sikre, at serverdriften overvåges, og at der følges op på alle relevante alarmer.
- At undgå brud på lovbestemte, forskriftsmæssige eller kontraktlige forpligtelser og brud på sikkerhedskrav af relevans for den almene branche.

Kontrolaktivitet	Test udført af BDO	Resultat af test
Serverdrift og monitorering • Der foretages løbende overvågning af servere og andet centralt it-udstyr i produktionsmiljøet. • Overvågning af serverdrift sker ved anvendelse af overvågningsværktøjer. • Der følges op på alle alarmer og afvigelser, og der foretages en løbende, manuel gennemgang af logfiler.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for overvågning af driftsmiljø og servere samt opfølgning på relevante afvigelser. Vi har observeret, at der er implementeret overvågningsværktøj for servere, der afvikler kritiske systemer, og at alarmer herfra sendes til It- og Digitaliseringsafdelingen via e-mail. Vi har inspiceret udvalgte eksempler på sådanne e-mails. Vi har observeret, at alarmer fra overvågningsudstyr i serverrummet sendes til It- og Digitaliseringsafdelingen via SMS. Vi har inspiceret udvalgte eksempler herpå. Vi har observeret den daglige, manuelle gennemgang af logfiler.	Log Management System til håndtering af hændelser og analyse af logfiler er ikke implementeret. Ingen yderligere afvigelser konstateret.
Vedligeholdelse af test- og udviklingsmiljøer • Vedligeholdelse af test- og udviklingsmiljøer dokumenteres i en ændringslog. • It- og digitaliseringsafdelingen sikrer adskillelse mellem test- og produktionsmiljø.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for vedligeholdelse af test- og udviklingsmiljøer. Vi har inspiceret ændringslog og dokumentation for vedligeholdelse af test- og udviklingsmiljø for Unik Bolig 4 og SharePoint-løsningen. Vi har observeret, at test- og produktionsmiljøer er adskilte og installeret på forskellige servere, herunder Microsoft SQL databaser for Unik Bolig 4.	Ingen afvigelser konstateret.
Opfølgning og opsætninger i forhold til nye lovkrav inden for almenboligbranchen • Domea.dk foretager løbende opfølgning og ajourføring på seneste relevant lovgivning inden for almenboligbranchen. • Relevante enheder og personer orienteres omkring ændringer i lovgivningen.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for lovændringer og halvårslige kontrol heraf. Vi har observeret, at der foretages en daglig opfølgning og ajourføring på seneste relevante lovgivning inden for almenboligbranchen.	Ingen afvigelser konstateret.

Drift og systemadministration		
Kontrolmål - At sikre, at vedligeholdelse af systemerne foregår i overensstemmelse med de beskrevne processer herfor og til mindst mulig gene for Domea.dk's forretningskunder. - At sikre, at medarbejdere kun er tildelt de rettigheder, som de har et funktionsmæssigt behov for. - At sikre korrekt og sikker drift af informationsbehandlingsudstyr. - At sikre, at serverdriften overvåges, og at der følges op på alle relevante alarmer. - At undgå brud på lovbestemte, forskriftsmæssige eller kontraktlige forpligtelser og brud på sikkerhedskrav af relevans for den almene branche.		
Kontrolaktivitet	Test udført af BDO	Resultat af test
Ved lovændringer med betydning for it-systemer udføres en halvårlig kontrol af, at lovændringerne er implementerede.	Vi har observeret, at lovændringer er tilgængelige for forretningskunder og medarbejdere via serviceleverandørens intranet, og at der udsendes e-mails til relevante enheder og personer om lovændringerne. Vi har inspiceret procedurebeskrivelsen og påset, at denne indeholder en halvårlig kontrol af, at lovændringer med betydning for it-systemerne er implementeret. Vi har observeret, at den halvårlig kontrol er blevet udført.	
Revision og dokumentation af procedurer - Der foretages en løbende kontrol af, at forretnings- og sikkerhedsmæssige procedurer er opdaterede. - Nye procedurer samt ændringer til eksisterende procedurer godkendes af nærmeste leder. - Der foretages en årlig gennemgang af procedurebeskrivelserne.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelsen for vedligeholdelse af forretnings- og sikkerhedsmæssige procedurebeskrivelser. Vi har observeret, at serviceleverandørens forretnings- og sikkerhedsmæssige procedurebeskrivelser er godkendte af nærmeste leder. Vi har observeret, at der foretages en årlig gennemgang af procedurebeskrivelserne.	Serviceleverandøren har ikke i alle tilfælde opdateret sine procedurebeskrivelser. Ingen yderligere afvigelser konstateret.
Leverandøraftaler og -kontrakter - Der er indgået skriftlige kontrakter med leverandører af systemer og sikkerhedsforanstaltninger. - Eksterne konsulenter har underskrevet erklæring om tavshedspligt og overholdelse af sikkerhedsregler.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for kontrakter og tavshedserklæringer. Vi har inspiceret kontrakt med serviceleverandørens systemleverandør af Unik Bolig 4 samt Epos Løn og Epos Portal. Endvidere har vi inspiceret indgåede kontrakter vedrørende tyveri- og brandalarm samt det elektroniske adgangskontrolsystem. Vi har observeret, at eksterne konsulenter har underskrevet erklæring om tavshedspligt og overholdelse af serviceleverandørens sikkerhedsregler.	Ingen afvigelser konstateret.

Backup		
Kontrolmål - At sikre, at der foretages regelmæssig backup af systemer og data i henhold til de angivne processer herfor. - At sikre kritiske systemer ved driftsnedbrud, herunder sikre rettidig retablering af systemer og data.		
Kontrolaktivitet	Test udført af BDO	Resultat af test
Konfiguration af backup - Styringen af backup af servere og håndteringen af sikkerhedskopibånd dokumenteres i en logfil. - Der foretages en halvårlig kontrol af backupkonfigurationen til sikring af, at der foretages sikkerhedskopiering af alle relevante systemer og data.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for backup. Vi har inspiceret serviceleverandørens system for sikkerhedskopiering og konfigurationen af backup-systemet, herunder anvendelsen af sikkerhedskopibånd. Vi har inspiceret dokumentation for håndteringen af sikkerhedskopibånd. Vi har observeret, at serviceleverandøren har foretaget kontrollen af backupkonfigurationen.	Ingen afvigelser konstateret.
Verificering af backup Det kontrolleres dagligt, om backupjobs er gennemført med succes, ved gennemgang af verificeringsnotifikationer pr. e-mail.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for verificering af backup. Vi har observeret, at it-medarbejdere med ansvar for sikkerhedskopiering dagligt modtager verifikation af de foretagne backupkørsler pr. e-mail. Vi har udtaget og inspiceret stikprøver på verificeringsnotifikationer pr. e-mail.	I perioden primo august til primo september har der ikke været foretaget en gennemgang af verificeringsnotifikationer pr. e-mail. Ingen yderligere afvigelser konstateret.
Restore af backup Det kontrolleres en gang i kvartalet, at data kan gendannes fra foretagne backup.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for gendannelse af data på baggrund af den udførte sikkerhedskopiering. Vi har foretaget inspektion af dokumentation for udført restore-test af Unik Bolig 4 databasen.	Ingen afvigelser konstateret.
Offsite backup - Offsite backup af kritiske systemer og data sker hos ekstern serviceunderleverandør. - Det kontrolleres dagligt, om backupjobs hos den eksterne serviceunderleverandør er gennemført med succes ved gennemgang af verificeringsnotifikationer pr. e-mail.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren. Vi har inspiceret aftalen mellem serviceleverandøren og Nianet A/S vedrørende Private Cloud løsning til brug for Offsite backup.	Serviceleverandøren har i erklæringsperioden ikke modtaget og gennemgået verificeringsnotifikationer pr. e-mail for offsite backup. Ingen yderligere afvigelser konstateret.

Backup		
Kontrolmål - At sikre, at der foretages regelmæssig backup af systemer og data i henhold til de angivne processer herfor. - At sikre kritiske systemer ved driftsnedbrud, herunder sikre rettidig retablering af systemer og data.		
Kontrolaktivitet	Test udført af BDO	Resultat af test
Revisorerklæring fra ekstern serviceunderleverandør indhentes, gennemgås og vurderes af it-ledelsen i Domea.dk.	Vi har observeret, at offsite backup alene er sket til Nianet A/S i juli måned 2016, hvorefter offsite backup er flyttet til ny serviceunderleverandør. Vi har observeret, at sikkerhedskopiering af servere for afvikling af it-plattformen Unik Bolig 4 og løn- og personaleadministration sker til offsite backup hos serviceunderleverandør. Vi har inspiceret serviceleverandørens procedure for indhentning og vurdering af revisorerklæringer fra serviceunderleverandøren, herunder observeret, at den seneste revisorerklæring er gennemgået og vurderet. Vi har inspiceret ISAE 3402 type 2-erklæring fra Nianet A/S om fysisk sikring og effektiviteten heraf for perioden 16. juni 2015 til 15. juni 2016.	

Løn- og personaleadministration		
Kontrolmål - At sikre overholdelse af den indgåede aftale mellem Domea.dk og forretningskunder om lønadministration. - At sikre, at medarbejdere kun er tildelt de rettigheder, som de har et funktionsmæssigt behov for. - At sikre, at indrapporterede løn- og fraværdata fra Epos Portal er godkendt af forretningskunden. - At sikre, at lønkørslen er forløbet korrekt.		
Kontrolaktivitet	Test udført af BDO	Resultat af test
Aftale vedrørende lønadministration - Skriftlig aftale om lønadministration med forretningskunden godkendes af Domea.dk's administrerende direktør. - Aftalen udfærdiges af Domea.dk's advokat	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret proceduren for indgåelse af aftaler om lønadministration. Vi har inspiceret udvalgte aftaler om lønadministration, der er udfærdiget af serviceleverandørens advokat og godkendt af den administrerende direktør. Vi har observeret proceduren herfor og inspiceret aftalernes indhold.	Ingen afvigelser konstateret.
Administration og rettigheder for administrative brugere i Epos Løn og Epos Portal - Oprettelse, ændring og nedlæggelse af administrative brugere og tildeling af brugerrettigheder sker efter skriftlig anmodning fra den ansvarlige leder hos Domea.dk. - Brugerrettigheder tildeles efter funktionsmæssige behov.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret proceduren for administration af administrative brugere og tildeling af brugerrettigheder i Epos Løn og Epos Portal. Vi har observeret, at alle administrative brugere har et funktionsmæssigt behov for adgang til Epos Løn og Epos Portal. Vi har inspiceret dokumentation for oprettelse af bruger og tildeling af rettighed.	Ingen afvigelser konstateret.
Administration af medarbejdere i Epos Løn Oprettelse, ændring og nedlæggelse af medarbejdere sker efter skriftlig anmodning fra den ansvarlige hos forretningskunden eller den ansvarlige leder hos Domea.dk.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret proceduren for administration af medarbejdere i Epos Løn. Vi har inspiceret udvalgte skriftlige anmodninger og observeret, at disse arkiveres i en personalemappe for den enkelte medarbejder. Vi har inspiceret dokumentation for oprettelse, ændring og nedlæggelse af medarbejdere i Epos Løn.	Ingen afvigelser konstateret.

Løn- og personaleadministration		
Kontrolmål - At sikre overholdelse af den indgåede aftale mellem Domea.dk og forretningskunder om lønadministration. - At sikre, at medarbejdere kun er tildelt de rettigheder, som de har et funktionsmæssigt behov for. - At sikre, at indrapporterede løn- og fraværdata fra Epos Portal er godkendt af forretningskunden. - At sikre, at lønkørslen er forløbet korrekt.		
Kontrolaktivitet	Test udført af BDO	Resultat af test
Administration af rettigheder for brugere i Epos Portal - Overførelse af medarbejderdata fra Epos Løn til Epos Portal sker via en natlig batchkørsel. - Tildeling af brugerrettighed for godkendelse sker efter skriftlig anmodning herom fra den ansvarlige hos forretningskunden eller den ansvarlige leder hos Domea.dk.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for logisk adgang til domæne samt Epos Løn og Epos Portal. Vi har observeret den logiske adgang til domænet samt Epos Løn og Epos Portal, herunder inspiceret udtræk af den opsatte politik for password i Active Directory i netværksoperativsystemet og i de nævnte systemer.	Ingen afvigelser konstateret.
Logisk adgang til domæne samt Epos Løn og Epos Portal Validering af adgang til domæne samt Epos Løn og Epos Portal sker ved angivelse af personligt brugeridentifikation og password.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for logisk adgang til domæne samt Epos Løn og Epos Portal. Vi har observeret den logiske adgang til domænet samt Epos Løn og Epos Portal, herunder inspiceret udtræk af den opsatte politik for password i Active Directory i netværksoperativsystemet og i de nævnte systemer.	Ingen afvigelser konstateret.
Kontrol af import af løndata i Epos Løn - Alene løndata fra Epos Portal, der er godkendt af de respektive ledere, kan eksporteres til Epos Løn med undtagelse af sygefravær. - Sygefravær godkendes automatisk i Epos Portal ved medarbejderens registrering heraf. - I Epos Portal er der opsat overvågning af medarbejderes fravær. - Før import af løndata foretages der en systemkontrol af, at alle indrapporterede data er godkendt af lederen. - Efter import og inden lønkørslen afvikles, foretages der dels en gennemgang af log for import af løndata med henblik på korrektion af fejl, dels en total konteringsafstemning til sikring af validt datagrundlag for lønbehandling i Epos Løn.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for kontrol af import af løndata i Epos Løn. Vi har observeret, at de beskrevne systemkontroller er konfigureret og implementeret. Vi har inspiceret dokumentationen for de manuelle kontroller i forbindelse med kontrol af importerede løndata. Vi har inspiceret dokumentationen for gennemgang af log for import af løndata samt den foretagne konteringsafstemning, inden igangsætning af lønkørslen i Epos Løn.	Ingen afvigelser konstateret.

Løn- og personaleadministration		
Kontrolmål - At sikre overholdelse af den indgåede aftale mellem Domea.dk og forretningskunder om lønadministration. - At sikre, at medarbejdere kun er tildelt de rettigheder, som de har et funktionsmæssigt behov for. - At sikre, at indrapporterede løn- og fraværdata fra Epos Portal er godkendt af forretningskunden. - At sikre, at lønkørslen er forløbet korrekt.		
Kontrolaktivitet	Test udført af BDO	Resultat af test
Kontrol af lønkørsel i Epos Løn - Rapport over fejl og udbetaling over 50.000 kr. for en enkelt medarbejder dannes i Epos Løn og gennemgås af en anden medarbejder end den medarbejder, der har udført lønbehandlingen. - Afstemning af løntotal for den enkelte forretningskunde og afdeling til PBS.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for kontrol af lønkørsel i Epos Løn. Vi har inspiceret rapporten over fejl og udbetalinger over 50.000 kr. pr. medarbejder og observeret, at kontrollen dokumenteres ved underskrift af en anden medarbejder end den, der har udført lønbehandlingen. Vi har observeret, at dokumentationen arkiveres. Vi har inspiceret dokumentation for afstemning af løntotal for den enkelte forretningskunde og afdeling til PBS, herunder observeret, at lønsedler sendes til e-boks, at udbetaling sker til Nemkonto, og at løndata udtrækkes til fil til brug for import i Unik Bolig 4.	Ingen afvigelser konstateret.

Værktøjer til økonomistyring og budgetkoncepter		
Kontrolmål - At sikre korrekt økonomisk og systemmæssig sammenhæng i værktøjerne/koncepterne. - At sikre, at rettigheder til ændring af koncepter er begrænset til de ansvarlige nøglepersoner. - At sikre, at koncepterne til enhver tid kan reableres.		
Kontrolaktivitet	Test udført af BDO	Resultat af test
Udvikling og vedligeholdelse af værktøjer - Information om fejl og mangler fra brugerne registreres. - Ændringer i koncepter og værktøjer registreres og opdeles i kategorier, hvor væsentlige ændringer skal godkendes af økonomichefen før udvikling igangsættes. - Styringen af større ændringer indeholder funktions- og accepttest samt økonomichefens godkendelse før idriftsættelse. - Ændringer dokumenteres i en Change Management log med angivelse af versionsnummer.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for udvikling og vedligeholdelse af koncepter. Vi har observeret, at fejl og mangler, der er identificeret af brugere, registreres. Vi har inspiceret økonomichefens godkendelser af ændringer før idriftsættelse og observeret, at der er udført test, som er dokumenteret. Vi har inspiceret Change Management Log og observeret, at det senest ændrede koncept er påført versionsnummer.	Ingen afvigelser konstateret.
Sikkerhed - It- og Digitaliseringsafdelingen foretager backup af koncepterne som et led i den samlede backup af systemer og data, således at koncepterne kan reableres. - De konceptansvarlige foretager halvårlige test af, at koncepterne kan reableres fra backup. - Adgangen til redigering af koncepterne er begrænset til de medarbejdere, der har et funktionsmæssigt behov herfor.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for værktøjer til økonomistyring og rapportering i forhold til koncepter. Vi henviser til området for Backup, for så vidt angår sikkerhedskopiering af koncepter. Vi har observeret, at adgang til redigering af koncepterne er begrænset ved styring af brugerrettigheder til drev og mapper.	Ingen afvigelser konstateret.
Systemsammenhæng mellem Unik Bolig 4 og værktøjer Kontrol for validering af importerede data fra Unik Bolig 4 i anvendte værktøjer er implementeret som en del af den opsatte systemintegration.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for værktøjer til økonomistyring og rapportering i forhold til koncepter. Vi har observeret den opsatte systemintegration, der overfører data fra Unik Bolig 4 til økonomikoncepter i Unik Excel, herunder kontrol for validering af importerede data. Vi har inspiceret overførte data for udvalgt afdeling.	Ingen afvigelser konstateret.

Digital flyttesyn - iSyn

Kontrolmål

- At sikre adgang for autoriserede brugere og forhindre uautoriseret adgang til iSyn og tilhørende data.
- At sikre, at kun systemændringer, der er testede og godkendte, implementeres i iSyn
- *At sikre, at eksterne kommunikationsforbindelser beskyttes mod, at uvedkommende får adgang til data.*
- *At forhindre uautoriseret fysisk adgang til lokaler og informationer.*
- *At undgå skade, tyveri eller kompromittering af aktiver og afbrydelse af aktiviteter.*
- *At sikre, at der tages regelmæssig backup af iSyn.*
- *At sikre, at it-beredskab er indført for at imødegå driftsafbrydelser samt beskytte serviceunderleverandørens kritiske forretningsprocesser mod konsekvensen af katastrofe og væsentlige driftsnedbrud, herunder retablering af systemer.*

Kontrolaktivitet	Test udført af BDO	Resultat af test
Adgangssikkerhed • Der er tilrettelagt procedurer for systemadministratør adgang til iSyn databasen. • Der er tilrettelagt logisk adgangskontrol, der sikrer, at kunderne alene kan tilgå deres egne data i iSyn. • Der er tilrettelagt brugerrettighedsstyring med udgangspunkt i brugerroller, der skal sikre, at brugere tildeles adgang til data ud fra et arbejdsmæssigt betinget behov.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og serviceunderleverandøren samt inspiceret procedure for brugeradgang til iSyn. Vi har observeret, at log-on til iSyn sker ved domæne og personligt brugernavn og password. Vi har observeret, at brugerrettigheder på iSyn tildeles med udgangspunkt i brugerroller på baggrund af opsatte rettigheder i Unik Bolig 4.	Ingen afvigelser konstateret.
Dataadskillelse - Forretningskunder • Forretningskunder styres via enhedsgrupper i Unik Bolig 4 for at sikre dataadskillelse i brugen af iSyn • Forretningskunder styres i iSyn for at sikre adgang til relevante afdelinger.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og serviceunderleverandøren og inspiceret procedure for system og dataadskillelse i iSyn. Vi har observeret, at forretningskunders adgang til relevante afdelinger styres i iSyn. For brugeradgang i Unik Bolig 4 henviser vi til området for drift- og systemadministration - brugerhåndtering. Vi har inspiceret dokumentation for, at forretningskunder er oprettet under enhedsgrupper i iSyn.	Ingen afvigelser konstateret.
Ændringsstyring (Change management) • Der er tilrettelagt procedurer, der sikrer, at udvikling af iSyn følger en styret proces, hvor ændringer testes og godkendes før de implementeres i produktionsmiljøet.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceunderleverandøren samt inspiceret procedure for udvikling af iSyn.	Ingen afvigelser konstateret.

Digital flyttesyn - iSyn

Kontrolmål

- At sikre adgang for autoriserede brugere og forhindre uautoriseret adgang til iSyn og tilhørende data.
- At sikre, at kun systemændringer, der er testede og godkendte, implementeres i iSyn
- *At sikre, at eksterne kommunikationsforbindelser beskyttes mod, at uvedkommende får adgang til data.*
- *At forhindre uautoriseret fysisk adgang til lokaler og informationer.*
- *At undgå skade, tyveri eller kompromittering af aktiver og afbrydelse af aktiviteter.*
- *At sikre, at der tages regelmæssig backup af iSyn.*
- *At sikre, at it-beredskab er indført for at imødegå driftsafbrydelser samt beskytte serviceunderleverandørens kritiske forretningsprocesser mod konsekvensen af katastrofe og væsentlige driftsnedbrud, herunder retablering af systemer.*

Kontrolaktivitet	Test udført af BDO	Resultat af test
Kommunikation • Dataoverførsel mellem iSyn og Unik Bolig 4 sker via en sikker forbindelse ved opsætning af regler i firewalls (IP til IP forbindelse).	Vi har udført forespørgsler hos passende personale hos serviceleverandøren og serviceunderleverandøren og inspiceret udtræk af opsatte regler i firewalls.	Ingen afvigelser konstateret
Fysisk sikkerhed • Der er implementeret kontroller til sikring af fysisk adgang til bygningen. • Der er implementeret kontroller til sikring af fysisk adgang til serverrummet. • Der er implementeret fysiske sikkerhedsforanstaltninger i serverrummet for at imødegå brand, varmeudvikling, strømudfald mv.	Vi har udført forespørgsler hos passende personale hos serviceunderleverandøren. Vi har observeret, at serviceunderleverandørens lokaler tilgås med nøgle og personlig kode uden for normal åbningstid. Vi har observeret, at adgang til serverrummet sker med fysisk nøgle og personlig adgangskode. Vi har inspiceret serviceleverandørens serverrum og de fysiske sikkerhedsforanstaltninger. Inspektionen har omfattet: • Den bygningsmæssige indretning. • Den fysiske adgangskontrol. • Strømtilførsel og nødstrømsanlæg (UPS-enheder). • Detektion af temperatur, fugt og røgudvikling. • Tilstedeværelsen af brandslukningsudstyr samt brandsikring i serverrummet. • Placering af driftsmiljø i aflåste rackskabe.	Ingen afvigelser konstateret.
Sikkerhedskopiering • Der tages dagligt backup af iSyn. • Der foretages løbende kontrol af, at backup-jobs er kørt med succes. • Det kontrolleres løbende, at iSyn platformen kan genetableres.	Vi har udført forespørgsler hos passende personale hos serviceunderleverandøren. Vi har observeret, at der foretages daglig backup af iSyn og kritiske systemer, der anvendes til drift af iSyn. For backup af data i iSyn henvises der til området for Backup.	Ingen afvigelser konstateret.

Digital flyttesyn - iSyn

Kontrolmål

- At sikre adgang for autoriserede brugere og forhindre uautoriseret adgang til iSyn og tilhørende data.
- At sikre, at kun systemændringer, der er testede og godkendte, implementeres i iSyn
- At sikre, at eksterne kommunikationsforbindelser beskyttes mod, at uvedkommende får adgang til data.
- At forhindre uautoriseret fysisk adgang til lokaler og informationer.
- At undgå skade, tyveri eller kompromittering af aktiver og afbrydelse af aktiviteter.
- At sikre, at der tages regelmæssig backup af iSyn.
- At sikre, at it-beredskab er indført for at imødegå driftsafbrydelser samt beskytte serviceunderleverandørens kritiske forretningsprocesser mod konsekvensen af katastrofe og væsentlige driftsnedbrud, herunder retablering af systemer.

Kontrolaktivitet	Test udført af BDO	Resultat af test
	Vi har observeret, at der sker replikering af backup af kritiske systemer til virtuelt miljø hos ekstern leverandør. Vi har inspiceret konfigurationen af backup af iSyn. Vi har observeret, at der foretages test af, at iSyn kan gendannes fra backup.	
It-beredskab • På baggrund af vurderede risici er der etableret et it-beredskab til sikring af, at iSyn kan genetableres efter nedbrud. • It-beredskabet afprøves for at sikre, at det er tidssvarende og effektivt.	Vi har udført forespørgsler hos passende personale hos serviceunderleverandøren. Vi har observeret, at serviceunderleverandøren har etableret et it-beredskab til sikring af, at iSyn kan genetableres efter nedbrud af kritiske systemer.	Ingen afvigelser konstateret.

Unik Bolig 4, Web-ejendomsfunktion, Ansøger Web, Webservices og Unik Excel

Kontrolmål

- At sikre, at udviklingsopgaver er løst korrekt ved at udføre test i testmiljøet, før ændringer installeres i produktionsmiljøet.
- At sikre, at der er den nødvendige personadskillelse mellem bestilling af udvikling, test og efterfølgende idriftsættelse.

Kontrolaktivitet	Test udført af BDO	Resultat af test
Bestilling af udvikling IT-porteføljegruppen godkender enhver ændring af Unik Bolig 4 og tilhørende applikationer på baggrund af tilbud fra systemleverandøren, baseret på ændringsanmodning via opgaveskabelon fra Unik System Design.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for håndtering af ændring i Unik Bolig 4 og tilhørende applikationer. Vi har inspiceret udvalgte eksempler på bestilling af udviklingsopgaver hos Unik System Design og dokumentation herfor. Vi har observeret, at proceduren for bestilling og godkendelse er fulgt, herunder at tilbud er modtaget og godkendt af IT-porteføljegruppen.	Ingen afvigelser konstateret.
Test før idriftsættelse - Funktions- og accepttest udføres i et opdateret testmiljø, herunder en kontrol af, at den bestilte opgave fungerer som forventet. - Eventuelle fejl ved funktions- og accepttest identificeres og registreres i en afvigelsesrapport med henblik på ændring.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for test af nye programversioner. Vi har inspiceret udførte funktions- og accepttest for udvalgt eksempel på en udviklingsopgave, herunder observeret og inspiceret afvigelsesrapporter. Vi har inspiceret den efterfølgende korrespondance for berigtigelse af fejl.	Ingen afvigelser konstateret.
Idriftsættelse - Efter installation af den frigivne version i produktionsmiljøet dannes der en databaseopdateringsrapport for kontrol af, at opdateringen er forløbet korrekt. - Systemleverandøren Unik System Design gennemgår databaseopdateringsrapporten som en ekstra kontrol. - Funktionsadskillelse mellem bestilling af udvikling, udførelse af funktions- og accepttest samt idriftsættelse er implementeret.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for idriftsættelse af nye programversioner. Vi har inspiceret databaseopdateringsrapport og observeret, at serviceleverandøren og systemleverandøren Unik System Design har kontrolleret, at opdateringen er forløbet korrekt og i overensstemmelse med procedurerne herfor. Vi har observeret, at serviceleverandøren har implementeret den fornødne funktionsadskillelse mellem udvikling, test og idriftsættelse.	Ingen afvigelser konstateret.

SharePoint-løsning		
Kontrolmål - At sikre, at systemopdateringer installeres i testmiljøet og testes, før installation i produktionsmiljøet. - At sikre, at der er funktionsadskillelse mellem personer, der udfører test i testmiljøet og personer med adgang til installation i produktionsmiljøet.		
Kontrolaktivitet	Test udført af BDO	Resultat af test
Udvikling og vedligeholdelse af SharePoint-løsning - Styring af ændringer i SharePoint-løsning registreres i supportloggen og sker ved en opdeling af opgaverne i kategorier og en godkendelsesproces. - Udviklings-, test- og produktionsmiljø er implementeret for at understøtte ændringsstyringsprocessen, der indeholder indrapportering, udvikling og idriftsættelse. - Funktionsadskillelse mellem udviklings-, test- og produktionsmiljø styres og registreres i supportloggen.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for vedligeholdelse af SharePoint-løsning, herunder anvendelse af udviklings- og testmiljøer. Vi har udtaget stikprøver på udviklingsopgaver til yderligere gennemgang. Vi har observeret, at serviceleverandøren anvender udviklings-, test-, og produktionsmiljø, og at funktionsadskillelsen mellem disse miljøer er styret og dokumenteret i supportloggen, hvor sagshistorikken for de udtagne stikprøver fremgår.	Ingen afvigelser konstateret.

Beredskabsplaner		
Kontrolmål At sikre, at beredskabsplaner er indført for at imødegå driftsafbrydelser samt beskytte kritiske forretningsprocesser mod konsekvensen af katastrofer og væsentlige driftsnedbrud, samt sikre rettidig retablering af applikationer og netværk.		
Kontrolaktivitet	Test udført af BDO	Resultat af test
Risikoanalyse - Domea.dk udfører risikovurderinger for hændelser, der kan forårsage afbrydelser af forretningsprocesser, herunder identifikation af trusler samt vurdering af sandsynlighed og konsekvens. - Risikoanalysen gennemgås og opdateres minimum en gang om året.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren. Vi har inspiceret serviceleverandørens risikoanalyse og tilhørende handlingsplan, herunder log for gennemgang og opdatering af risikoanalysen samt dokumentation for opfølgning på punkter i handlingsplanen. Vi har observeret, at risikoanalysen og handlingsplanen senest er opdateret den 6. marts 2016.	Ingen afvigelser konstateret.
Beredskabsplan - Domea.dk har udarbejdet og implementeret beredskabsplaner med udgangspunkt i den udførte risikoanalyse. - Beredskabsplanerne gennemgås og opdateres minimum en gang om året.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for beredskabsplan og test heraf Vi har inspiceret serviceleverandørens Disaster Recovery Plan, der senest er opdateret den 10. marts 2016.	Ingen afvigelser konstateret.
Afprøvning og opbevaring af beredskabsplan - Beredskabsplanen afprøves en gang årligt og opdateres om nødvendigt i tilknytning hertil. - Beredskabsplanen opbevares flere steder for at sikre tilgængeligheden hertil.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for beredskabsplan og test heraf. Vi har observeret, at afprøvningen af beredskabsplanen vedrørende platformen for Unik Bolig 4 ikke er planlagt til at blive foretaget i erklæringsperioden. Vi har observeret, at beredskabsplaner opbevares sikkert hos serviceleverandøren og eksternt hos nøglepersoner og leverandører.	Ingen afvigelser konstateret.
Rapportering af resultat af afprøvningen Afprøvningen af beredskabsplaner dokumenteres og rapporteres til ledelsen.	Vi har udført forespørgsel hos passende personale hos serviceleverandøren og inspiceret procedurebeskrivelse for beredskabsplan og test heraf. Vi har observeret, at afprøvningen af beredskabsplanen vedrørende platformen for Unik Bolig 4 ikke er planlagt til at blive foretaget i erklæringsperioden.	Ingen afvigelser konstateret.

SUPPLERENDE INFORMATION FRA DOMEA.DK

For at imødekomme de af BDO konstaterede afvigelser i ISAE 3402-erklæringen, iværksætter Domea.dk de neden for anførte tiltag.

Handlingsplan		
Kontrolaktivitet	Resultat af test	Tiltag
Fysisk adgangskontrol til bygning	Adgangskort til nye medarbejdere er i enkelte tilfælde ikke udstedt personligt. Adgangskontrollen er således ikke effektiv, da den enkelte medarbejder ikke kan identificeres med navn i serviceleverandørens ADK-system.	Fremadrettet ændres forretningsgang, og der indføres en tidsbegrænsning på udleverede gæstekort pr. 1 marts 2017.
Fysisk adgangskontrol til serverrum	Medarbejdere, der ikke har haft et arbejdsbetinget behov for adgang til serverrummet, har været tildelt en sådan adgang.	Pr. 1. februar 2017 er det kun få relevante medarbejdere, der har adgang til serverrummet.
Fysisk sikkerhed i serverrummet	Stationært brandslukningsudstyr er ikke installeret i serverrummet.	Brandslukningsudstyr er ikke indkøbt, da Domea.dk planlægger at flytte servere til en ekstern lokation. Denne flytning er planlagt til at være gennemført juli 2017.
Incidenthåndtering i forhold til forretningskunder	Registrering af telefoniske henvendelser fra forretningskunder og håndtering heraf er ikke i alle tilfælde dokumenteret i servicemanagementsystemet. Opgaveløsningen på udførte supportopgaver fremgår i flere tilfælde ikke af sagshistorikken i servicemanagementsystemet.	Domea.dk har indkøbt nyt servicemanagementsystem til implementering i første halvår i 2017. I forbindelse med implementeringen af systemet ændres processen for telefoniske henvendelser således, at alle typer af henvendelser registreres frem over. Proces for dokumentation af sagshistorikken ændres i forbindelse med implementering af nyt servicemanagement system, jf. ovenfor.
Brugerhåndtering	Gennemgang af brugere og tildelte rettigheder er ikke udført som forventet, jf. serviceleverandørens procedure for brugeradministration.	I 1. kvartal 2017 indføres en procedure med at fremsende en oversigt over rettigheder, der er tildelt brugerne til Unik Bolig 4, til godkendelse hos forretningskunder. Denne oversigt returneres til Domea.dk og gemmes som dokumentation. Hyppighed vil være 2 gange om året.
Serverdrift og monitorering	Log Management System til håndtering af hændelser og analyse af logfiler er ikke implementeret.	Domea.dk er i færd med at installere og opsætte et nyt Log Management System. Er færdigimplementeret den 26. februar 2017.
Verificering af backup	I perioden primo august til primo september har der ikke været foretaget en gennemgang af verificeringsnotifikationer pr. e-mail.	Fremadrettet praksis ændres, da Domea.dk er i færd med at outsource serverdrift og minimere risikoen for at en lignende situation (nedbrud) kan forekomme.
Offsite backup	Serviceleverandøren har i erklæringsperioden ikke modtaget og gennemgået verificeringsnotifikationer pr. e-mail for offsite backup.	Jf. ovenfor.

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab

Havneholmen 29
DK-1561 København V
CVR-nr. 20 22 26 70

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.