

PALVELUKUVAUS

15.11.2020

1. Sisällysluettelo

| | | |
|------|--|----|
| 1. | Yleiskuvaus | 3 |
| 2. | Palvelun tasot..... | 3 |
| 2.1. | HR – kokonaisuuden sisältö | 4 |
| 2.2. | Työajanseuranta – kokonaisuuden sisältö | 4 |
| 2.3. | Työvuorosunnittelu – kokonaisuuden sisältö | 6 |
| 3. | Yksityisen tiedon suojaaminen | 7 |
| 3.1. | EU tietosuojaja..... | 7 |
| 3.2. | Nepton tietosuojaja | 7 |
| 4. | Lisäpalvelut | 9 |
| 4.1. | Pääkäyttöpalvelu..... | 9 |
| 4.2. | Kirjauspäätteet..... | 10 |
| 4.3. | Kertakirjautuminen | 11 |
| 4.4. | Rajapinnat ja integraatiot | 11 |
| 4.5. | Tiedon säilytyspalvelu | 11 |
| 5. | Käytösäännöt | 11 |
| 6. | Käyttöönotto | 12 |
| 7. | Tukipalvelu..... | 12 |
| 8. | Tukipalvelun tavoitettavuus..... | 13 |
| 9. | Asiakastiedotus | 13 |
| 10. | Laskutus | 13 |
| 11. | Immateriaalioikeudet..... | 13 |
| 12. | Tietoaineiston käyttöoikeudet..... | 14 |
| 13. | Tiedonhallinnan periaatteet | 14 |
| 14. | Jatkuva kehitys | 14 |
| 15. | Päivitykset, huoltokatkot ja saatavuus | 14 |
| 16. | Tuetut selaimet | 15 |
| 17. | Palvelinkeskus | 15 |
| 18. | Yleiset turvallisuuskäytännöt..... | 16 |
| 19. | Nepton tietoturva | 17 |
| 20. | Auditointi | 17 |

| | | |
|-----|---------------------------------------|----|
| 21. | Lokitiedot | 17 |
| 22. | Tietoliikenne..... | 18 |
| 23. | Infrastruktuuri | 18 |
| 24. | Varmuuskopiointi..... | 19 |
| 25. | Toipuminen poikkeuksista | 19 |
| 26. | Palvelukuvauksen muuttaminen..... | 20 |
| 27. | Palvelusopimuksen irtisanominen | 20 |
| 28. | Muut ehdot | 20 |

1. Yleiskuvaus

Nepton on kokonaisvaltainen HR, työajanseurannan ja työvuorosunnittelun palvelu.

Palvelun käyttöön riittää mikä tahansa päätelaite, jossa on nykyaikainen selain. Palvelu on käyttäjärjestelmäriippumaton eikä sen hyödyntämiseen tarvita muita ohjelmistoja.

Palveluun voidaan liittää erilaisia kirjauspäätteitä. Kirjauspäätteitä voidaan käyttää työaika- tai lounaspäätteenä.

Rajapinnoilla palvelu voidaan liittää useisiin palkka-, henkilöstöhallinto-, sekä toiminnanohjausjärjestelmiin. Asiakas voi myös ottaa käyttöön suoran ohjelmallisen rajapintayhteyden (API) palveluun.

Palveluun voidaan perustaa helposti erilaisia työaikamuotoja. Kaikki palveluun syötetty tieto on nähtävissä ja raportoitavissa muutoksineen. Esimiehen hyväksynnän ja raportoinnin välineet ovat tehokkaita.

Palvelun toimittaja on se yritys, jonka kanssa palvelusopimus on tehty.

2. Palvelun tasot

Nepton sisältää HR-, työajanseurannan ja vuorosunnittelun kokonaisuudet. Kustakin kokonaisuudesta on saatavilla Easy, Pro ja Complete tasot. Palvelu sisältää aina HR-kokonaisuuden valitulla tasolla. Muut kokonaisuudet ovat valinnaisia lisäpalveluja. Kaikkiin kokonaisuuksiin liittyy vakiotoiminnallisuus.

Osa toiminnallisuuksista voidaan esittää palvelun veloituksessa omalla rivillään. Ne eivät tästä huolimatta ole erikseen irtisanottavissa.

Palvelu sisältää:

- Palvelu on käytössä päätelaitteesta riippumatta
- Kertakirjautumisen (SSO / Single-Sign-On) toiminnallisuus
- Kalenteri-integraatio palveluun kirjattujen tapahtumien esittämiseksi
- Ohjelmallinen rajapinta (API)
- Ajastetut vakioliittymät (palkanlaskentaan, laskutukseen, toiminnanohjaukseen, puhelinvaihteeseen jne.)
- Mahdollisuus käyttää kirjauspäätteitä ruokalapäätteinä

Palveluun on mahdollista tilata seuraavat lisäpalvelut:

- Pääkäyttäjäpalvelu
- Korotettu SLA-taso
- Tuotantokäytön aikainen testipalvelin
- SFTP - palvelin

Toimittaja avustaa yllä olevien lisäpalvelujen käyttöönotossa hinnastonsa tai erikseen sovitun projektisopimuksen mukaan.

2.1.HR – kokonaisuuden sisältö

| | Easy HR | Pro HR | Complete HR |
|--|---------|--------|-------------|
| Omien henkilötietojen päivitys | X | X | X |
| Omien työsuhdetietojen tarkastelu | X | X | X |
| Muokattavat käyttöoikeustasot | X | X | X |
| Vakioraportit | X | X | X |
| Vakioliittymät muihin järjestelmiin | X | X | X |
| Vakioidut henkilö- ja työsuhdekentät | X | | |
| Muokattavat henkilö- ja työsuhdekentät | | X | X |
| | | | |
| Osaamisten hallinta ja liittäminen henkilöön | | X | X |
| Rajattu tallennustila (5 tiedostoa / henkilö) asiakirjojen tallentamiseksi (työsopimukset, työtodistukset, sertifikaatit, jne..) | | X | |
| Rajaton tallennustila asiakirjojen tallentamiseksi (työsopimukset, työtodistukset, sertifikaatit, jne..) * | | | X |
| Sähköiset lomakkeet (työsopimukset, kehityskeskustelut, muut lomakkeet) | | | X |

*) Palveluun kuuluu tavanomainen käyttö. Tavanomaiseksi käytöksi ei lueta sellaista käyttöä, jossa palvelun toiminnallisuutta käytetään muuhun kuin palvelusopimuksessa olevaan tarkoitukseen.

2.2.Työajanseuranta – kokonaisuuden sisältö

| | Easy Työajanseuranta | Pro Työajanseuranta | Complete Työajanseuranta |
|--|----------------------|---------------------|--------------------------|
| Omien työ- tai poissaolotietojen käsittely | X | X | X |
| Työaikalain mukainen työajantulkinta | X | X | X |
| Mahdollisuus automatisoida | X | X | X |

| | | | |
|--|---|---|---|
| tulkintaa eri henkilöstöryhmillä työaikain, TES-tulkinnan tai paikallisen sopimuksen mukaisena | | | |
| Vakioraportit työajan tulkinnasta | X | X | X |
| Liukuma-, pankki- ja ylityökertymien käsittely | X | X | X |
| Mahdollisuus toteuttaa vakioliittymiä muihin järjestelmiin | X | X | X |
| Työajan kohdentaminen projekteille, kustannuspaikoille, asiakkaille jne. | | X | X |
| Loma- ja poissaolokertymien laskenta | | X | X |
| Lomien- ja poissaolojen suunnittelu ja raportointi | | X | X |
| Matka- ja kululaskujen käsittely ja hyväksyntä | | | X |
| Matkalaskun päivärahoiden automaattinen tulkinta | | | X |
| Rajaton tallennustila asiakirjojen tai kuvien tallentamiseksi tapahtumille * | | | X |

*) Palveluun kuuluu tavanomainen käyttö. Tavanomaiseksi käytöksi ei lueta sellaista käyttöä, jossa palvelun toiminnallisuutta käytetään muuhun kuin tässä palvelukuvauksessa olevaan tarkoitukseen.

2.3. Työvuorosunnittelu – kokonaisuuden sisältö

| | Easy Työvuorosunnittelu | Pro Työvuorosunnittelu | Complete Työvuorosunnittelu |
|--|----------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Vuorojen suunnittelun ja julkaisun välineet | X | X | X |
| Poissaolojen ja vuorotoiden huomiointi suunnittelussa | X | X | X |
| Vuorojen suunnittelu tehtäville | X | X | X |
| Viestintä julkaistuista vuoroista | X | X | X |
| Vuorolistojen ja tasoittumiskojeiden käsittely | X | X | X |
| Vakioraportit vuorolistoista | X | X | X |
| Osaamisvaatimusten huomiointi suunnittelussa ja vuorojen poiminnassa | | X | X |
| Vuorojen poiminta henkilöstön toimesta | | X | X |
| Kapasiteettisuunnittelu tehtävittäin | | | X |
| Vuorotarpeiden muodostaminen suunnitellun kapasiteetin mukaisena | | | X |

3. Yksityisen tiedon suojaaminen

3.1. EU tietosuoja

Tietosuoja-asetuksen (GDPR) tavoitteina ovat yksilön oikeuksien vahvistaminen ja tietosuojasääntöjen valvonnan tehostaminen. Asetus koskee kaikkia organisaatioita, jotka hallinnoivat ja käsittelevät EU kansalaisten yksityisiä tietoja. Valvontaviranomaisilla on mahdollisuus asettaa sakkoja organisaatioille, jotka eivät ole toimineet asetusten vaatimusten mukaisesti. Tämän lisäksi henkilöt, joiden tietosuojaoikeuksia on laiminlyönnin vuoksi loukattu voivat vaatia erillistä korvausta. Tietosuoja-asetus on kokonaisuudessaan luettavista <https://gdpr-info.eu> osoitteesta.

GDPR lisää tietosuojaa ja selkeyttää yksilön oikeuksia maailmanlaajuisesti. Kaikkien organisaatioiden on suositeltavaa perehtyä asetuksen sisältöön ja tarvittaessa kehittää toimintaansa.

3.2. Nepton tietosuoja

Nepton on korkean tietosuojan ja yksityisyyden palvelu. Merkittävät finanssi-, laki-, terveys- ja valtiosektorin toimijat ovat auditoineet ja valinneet palvelun.

Nepton on keskitetty sijainti kaikelle henkilötiedolle, jonne tiedon näkyvyys ja pääsy voidaan myöntää vain tietoa käsitteleville henkilöille. Kun tietojen käsittelyn ja tietoihin pääsyn periaatteet on määritelty, tämä mahdollistaa EU tietosuoja vaatimusten täyttymisen asiakkaan toiminnassa.

Käsiteltävien henkilötietojen suhteen asiakas on soveltuvan tietosuojanormiston tarkoittama rekisterinpitäjä ja toimittaja on henkilötietolain tarkoittama henkilötietojen käsittelijä. Asiakas vastaa suhteessa rekisteröityihin henkilöihin tietosuojanormiston noudattamisesta.

Toimittaja käsittelee henkilötietoja ainoastaan täyttääkseen sopimuksen mukaiset ja lakisääteiset velvoitteensa. Tällaisia henkilötietoja ovat esimerkiksi työntekijöiden identifiointitiedot, kuten nimi ja henkilölle annettava henkilönnumero, työaika ja poissaoloja koskevat tiedot, sekä muut tiedot, joita asiakas tarvitsee hallitakseen työntekijöidensä työsuhteita ja täyttääkseen työnantajavelvoitteensa.

Toimittaja sitoutuu pitämään henkilötiedot luottamuksellisina, eikä käsittele henkilötietoja kuin asiakkaan pyynnöstä. Selvyyden vuoksi todetaan, että henkilötietoja koskee IT 2018 YSE sopimusehtojen kohta 7 Salassapito.

Toimittaja vastaa siitä, että palvelu ja sen toimitus asiakkaalle noudattavat kulloinkin voimassaolevaa henkilötietolainsäädäntöä mukaan lukien tietosuoja-asetuksen (2016/679) ("Tietosuoja-asetus") vaatimukset, ja että ne ovat tietoturvaltaan vähintään ammattimaisen luotettavan tietoturvan tasolla siten, ettei tietojen luottamuksellisuus, eheys tai käytettävyys vaarannu.

Toimittaja sitoutuu siihen, että se:

- a) käsittelee henkilötietoja ainoastaan rekisterinpitäjän antamien dokumentoitujen ohjeiden mukaisesti, mikä koskee myös henkilötietojen siirtoa ETA:n ulkopuoliseen maahan.
- b) varmistaa, että toimittajan henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus.
- c) toteuttaa kaikki tietosuoja-asetuksen 32 artiklassa vaaditut toimenpiteet (Käsittelyn turvallisuus).
- d) noudattaa tietosuoja-asetuksen toisen henkilötietojen käsittelijän käytön edellytyksiä.
- e) ottaen huomioon käsittelytoimen luonteen auttaa rekisterinpitäjää asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä mahdollisuuksien mukaan täyttämään rekisterinpitäjän velvollisuuden vastata pyyntöihin, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.
- f) auttaa rekisterinpitäjää varmistamaan, että tietosuoja-asetuksen 32–36 artiklassa säädettyjä velvollisuuksia noudatetaan ottaen huomioon käsittelyn luonteen ja henkilötietojen käsittelijän saatavilla olevat tiedot.
- g) rekisterinpitäjän valinnan mukaan poistaa tai palauttaa käsittelyyn liittyvien palveluiden tarjoamisen päätyttyä kaikki henkilötiedot rekisterinpitäjälle ja poistaa olemassa olevat jäljennökset, paitsi jos unionin oikeudessa tai jäsenvaltion lainsäädännössä vaaditaan säilyttämään henkilötiedot.
- h) saattaa rekisterinpitäjän saataville kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen tässä rekisterinpitäjän velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja sallii rekisterinpitäjän tai muun rekisterinpitäjän valtuuttaman auditoijan suorittamat auditoinnit, kuten tarkastukset, sekä osallistuu niihin.
- i) välittömästi ilmoittaa rekisterinpitäjälle, jos hän katsoo, että rekisterinpitäjän ohjeistus rikkoo tietosuoja-asetusta tai muita unionin tai jäsenvaltion tietosuojasäännöksiä.

Toimittaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivästystä tapahtuneista tai epäilyistä tietomurrosta, henkilötietojen katoamisesta, vahingoittumisesta ja muista tilanteista, joissa henkilötietojen tietoturva on uhattuna. Toimittaja luovuttaa kaikki tarpeelliset tiedot tietomurrosta sekä toimenpiteistä, joihin on tietomurron johdosta ryhdytty. Ilmoitus sisältää vähintään seuraavat tiedot, mikäli ne ovat tiedossa:

- Tietomurron luonne
- Tietomurron kohteena olevat henkilötiedot ja tietomurron kohteena olevien rekisteröityjen kokonaismäärä
- Tietomurron tehnyt taho ja muut tahot, jotka ovat saaneet pääsyn tietomurron kohteena olleeseen tietoon
- Tietomurron seuraukset

- Mihin toimenpiteisiin toimittaja on ryhtynyt ja ryhtyy korjatakseen tilanteen ja minimoidakseen tietomurron aiheuttaman vahingon ja estääkseen jatkossa tietoturtojen tapahtumisen
- Muut asiakkaan kohtuudella vaatimat tiedot

Toimittaja sitoutuu puolustamaan asiakasta kustannuksellaan kaikkia kanteita, vaatimuksia, hallinnollisia seuraamusmaksuja, sakkoja, vahingonkorvauksia tai muita seuraamuksia vastaan, jotka aiheutuvat siitä, että toimittaja tai sen alihankkijat ovat rikkoneet tämän palvelukuvauksen tai tietosuojalainsäädännön mukaisia tietosuojavelvoitteita.

Toimittajalla ei kuitenkaan ole velvollisuutta ryhtyä asiakkaan pyynnöstä sellaisiin toimenpiteisiin, jotka ovat lainvastaisia.

Toimittaja välittää henkilötietoja kolmansille osapuolille ainoastaan asiakkaan valtuutuksella. Asiakas voi antaa valtuutuksen osana sopimusta, toimittamalla kirjallisen ohjeistuksen tai ottamalla käyttöön palveluun liitettyjä ulkopuolisia palveluja. Toimittaja antaa pääsyn henkilötietoihin rajapinnan tai muun teknisen toteutuksen kautta ainoastaan asiakkaan valtuutuksella.

Asiakkaan tietoja ei siirretä Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolelle.

4. Lisäpalvelut

4.1. Pääkäyttöpalvelu

Asiakas voi tilata tämän palvelun tukemaan sujuvaa Nepton käyttöä kehittyvässä ja muuttavassa toimintaympäristössään. Pääkäyttöpalvelu sisältää asiakkaan pyytämien pienimuotoisten muutosten teon henkilötietoihin, käyttöoikeuksiin, käyttäjäryhmiin, laskentasaäntöihin sekä rajapintasäätöihin.

Pääkäyttöpalvelun kanssa asioivat aina asiakasorganisaation nimeämät henkilöt.

Pääkäyttöpalvelu sisältää:

Henkilötiedot

- Henkilöiden lisääminen
- Henkilöiden poistaminen
- Henkilötietojen muutokset
- Henkilöiden asetusryhmämuutokset
- Henkilöiden oikeusryhmämuutokset
- Henkilöiden käyttäjäryhmämuutokset
- Henkilöiden esimiestietomuutokset
- Henkilöiden yksikkömuutokset

Työajanseuranta

- Saldojen (saldoliukuma ja pankki) muutokset
- Vuosilomasaldon muutokset
- Työajanlyhennysvapaan muutokset
- Työvelvoitteen muutokset
- Käyttäjryhmämuutokset ja ryhmien lisäykset
- Oikeusryhmämuutokset ja ryhmien lisäykset
- Pienimuotoiset asetusryhmämuutokset ja lisäykset
- Henkilöiden työajan oletuskohdistuksen muutokset

Työvuorosuunnittelu

- Suunnittelumallien lisäykset ja muutokset (vuorolistamalli ja tasoittumisjaksomalli)
- Yksikkömuutokset
- Toimipisteiden hallinta ja asetukset
- Vuoropohjien hallinta
- Tehtävien hallinta

Rajapinnat

- Parametrein määrittämiin tehtävät muutokset (esim. palkkalajimuutokset)

Pääkäyttöpalvelu tilataan palvelusopimuksen tekemisen yhteydessä tai palvelukäytön alkamisen jälkeen. Pääkäyttöpalvelu veloitetaan palvelumaksun yhteydessä. Pääkäyttöpalvelua ei voi irtisanoa erillisenä osana sopimusta.

4.2. Kirjauspäätteet

Palveluun voidaan liittää erilaisia kirjauspäätteitä. Kirjauspäätteitä voidaan käyttää työaikapäätteenä tai lounaspäätteenä.

Kirjauspäätteiden osalta sopimus on määräaikainen 36 (kolmekymmentäkuusi) kuukautta, jonka jälkeen sopimus jatkuu osana Nepton palvelusopimusta. Päätteiden omistusoikeus on Toimittajalla tai sen alihankkijalla, asiakkaalla on kirjauspäätteiden ja niihin liittyvien ohjelmistojen käyttöoikeus. Palvelusopimuksen päättyessä asiakas on velvollinen palauttamaan kirjauspäätteet Toimittajalle.

Mikäli kirjauspäätte vikaantuu, asiakas on velvollinen toimittamaan viallisen laitteen Toimittajan laitehuoltoon. Asiakas vastaa laitteen toimituskustannuksista huoltoon. Toimittaja korjaa, tai toimittaa asiakkaalle vastaavan kuntoisen korvaavan vaihtolaitteen viimeistään seuraavan viiden (5) arkipäivän (ma-pe) kuluttua.

Mikäli laitehuolto havaitsee, että kirjauspäätteen vika on aiheutunut esimerkiksi ilkvallasta, tulipalosta, ilmastoinnin, sähkön tai salaman aiheuttamista vioista tai häiriöistä, kosteusvauriosta tai muusta tällaisesta syystä taikka muuttuneista käyttöolosuhteista tai laitteen käyttämisestä muuten kuin asianmukaisella tavalla, kirjauspäätteen huoltokustannukset tai vastaavan tuotteen kustannukset veloitetaan asiakkaalta.

Toimittajalla on oikeus toimittaa asiakkaalle uusi työajankirjauspäätteen esimerkiksi sellaisissa tapauksissa, että Toimittajan kirjauspäättemalli vaihtuu. Vanhan kirjauspäätteen palautuksesta aiheutuvista toimituskustannuksista Toimittajalle vastaa asiakas.

4.3. Kertakirjautuminen

Nepton tukee useita erilaisia kertakirjautumisen (SSO) menetelmiä. Tällöin käyttäjien ei tarvitse syöttää erillisiä tunnussanoja palveluun. Kertakirjautuminen on lisäpalvelu, joka määritetään aina erikseen yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Palvelu tukee Google, Microsoft Azure AD ja Microsoft M365 kertakirjautumista.

Palvelu tukee myös kaikkia standardinmukaisia SAML 2.0 identiteettintuottajia. Asiakas omistaa tähän liittyvät SSO sertifikaattinsa. Tietoturvasyistä sertifikaatti pitää tyypillisesti uusia muutaman vuoden välein. Toimittaja pitää kirjaa tulossa olevista uusimisista ja informoi asiakasta sertifikaatin uusimisesta ennen kuin edellinen sertifikaatti vanhenee.

4.4. Rajapinnat ja integraatiot

Integraatiot voidaan perustaa joko tiedostolatauksina, SFTP – siirtoina tai käyttäen ohjelmallista rajapintaa (API). Soveltuvien tapojen sovitaan aina asiakkaan kanssa yhdessä. Ohjelmallisen rajapinnan (API) avulla voidaan toteuttaa reaaliaikaisia integraatioita muihin tietojärjestelmiin.

Rajapinnat ja integraatiot on kuvattu tarkemmin käyttöohjeissa.

4.5. Tiedon säilytyspalvelu

Sopimuksen irtisanomisen yhteydessä Asiakas voi erillisveloituksella tilata tiedon säilytyspalvelun. Tällöin asiakkaan tietoja säilytetään palvelussa ja kirjautumistunnukset pysyvät voimassa tiedon säilytyspalvelun voimassaolon ajan. Tiedon säilytyspalvelu antaa pääsyn tarkastelemaan tallennettuja tietoja, eikä anna asiakkaalle oikeutta käyttää palvelua kirjausten tekemiseen tai tiedon rikastamiseen. Tiedon säilytyspalvelu voidaan sopia määräaikaiseksi.

5. Käyttö säännöt

Asiakas ja Toimittaja ovat sopineet palvelusopimuksella käyttöoikeuksien määrästä. Jokainen henkilö joka käyttää palvelua, tai jonka tietoja käsitellään palvelussa, tarvitsee käyttöoikeuden. Käyttöoikeuksien määrä sovitaan sellaiseksi, jona se toteutuu keskimäärin kalenterivuoden aikana.

Toimittaja tarkistaa todellisen käyttöoikeuksien käytön vuosittain. Tarvittavien käyttöoikeuksien määrää laskiessa huomioidaan ne ajanjaksot, jolloin henkilö ei tarvitse

käyttöoikeutta. Esimerkiksi organisaatio, joka tarvitsee 100 käyttöoikeutta vuoden ensimmäiselle vuosipuoliskolle ja 50 käyttöoikeutta vuoden toiselle vuosipuoliskolle tarvitsee keskimäärin 75 käyttöoikeutta. Tällöin asiakas ja Toimittaja ovat sopineet palvelusopimuksella 75 käyttöoikeudesta.

Mikäli Asiakas hyödyntää käyttöoikeuksia tyypillistä suppeammin, voidaan tämä ottaa huomioon käyttöoikeuden yksikköhintaa sovittaessa. Tämä yksikköhinta on voimassa sen ajan, kun käyttö on tyypillistä suppeampaa.

Mikäli asiakas hyödyntää palvelua vuoden aikana keskimäärin käyttöoikeuksien määrää laajemmin, toimittajalla on oikeus nostaa käyttöoikeuksien määrää vastaamaan kasvanutta käyttöä.

Mikäli asiakas tulee käyttämään palvelua vuoden aikana käyttöoikeuksien määrää vähemmän, tulee Asiakkaan ilmoittaa tästä Toimittajalle 3kk ennen sopimuskauden alkamista.

Toimittaja vastaa palvelun ja kirjauspäätteiden tietoturvasta sekä toiminnasta.

Asiakas vastaa käyttämiensä tietokoneiden, laitteiden, järjestelmien ja tietoliikenteen tietoturvasta sekä toiminnasta kaikissa tapauksissa itse.

6. Käyttöönotto

Asiakas ja Toimittaja sopivat palvelun käyttöönotosta ja toimituksen ehdoista kirjallisesti.

Asiakas nimeää käyttöönotosta vastaavan oman henkilönsä ja toimittaa käyttöönottoon tarvittavat tiedot yhdessä sovitun aikataulun mukaisesti.

7. Tukipalvelu

Tukipalvelu on saatavilla <https://support.nepton.com/hc/fi> osoitteessa.

Asiakkaan koulutetuille pääkäyttäjille palvelumaksu sisältää normaaliin käyttöön liittyviin kysymyksiin vastaamisen, järjestelmään ja sen turvallisuuteen liittyviin kysymyksiin vastaamisen, laskentaan liittyviin kysymyksiin vastaamisen sekä mahdolliset virheilmoitukset ja niihin reagoimisen.

Palvelumaksu ei sisällä asiakkaan henkilöstön, merkintöjen, toimipisteiden, oikeusryhmien eikä projektien ylläpitoa, laskentasäätöjen muutoksien tekemistä, järjestelmän asetusten muuttamista eikä uusien laskentaryhmien perustamista. Näistä peritään aina pääkäyttötöyön määrään perustuva korvaus tuntityönä tai erikseen sovitun pääkäyttöpäalvelun mukaisesti.

Toimittaja tarjoaa asiakkailleen ohjepankin, jossa asiakas voi tutustua palvelun eri osa-alueiden käyttöohjeisiin ja ominaisuuksiin. Ohjepankkia muokataan, päivitetään ja täydennetään palveluun tehtävien muutosten ja päivitysten myötä osana tukipalveluita.

8. Tukipalvelun tavoitettavuus

Tukipalvelu on aina saatavilla.

Asiakkaan koulutetuille pääkäyttäjille tarjottava asiantuntijatuki on tavoitettavissa sähköpostitse ja puhelimitse arkisin klo 8-16. Tukipyyntöjä voi lähettää tukipalvelun ja sähköpostin kautta ympärivuorokautisesti.

Tukipalveluiden tavoitettavuus on esitetty dokumentissa "SLA normaali.pdf".

9. Asiakastiedotus

Asiakasta tiedotetaan palvelua koskevista muutoksista ja laajennuksista tukipalvelussa sekä asiakaskirjeillä asiakkaan osoittamiin yhteystietoihin. Asiakas voi halutessaan kieltäytyä asiakaskirjeiden vastaanottamisesta.

Kiireellisissä tilanteissa asiakasta tiedotetaan asiakkaan erikseen osoittamiin yhteystietoihin. Tiedotus tehdään joko sähköpostitse tai puhelimitse. Kiireellisissä tilanteissa tiedottamista tehdään tarvittaessa myös tukipalveluiden aukioloaikojen ulkopuolella.

Uusista versioista tiedotetaan asiakaskirjeellä, jossa kerrotaan palveluun tulleista lisämahdollisuuksista.

10. Laskutus

Aloituskassa veloitetaan palvelusopimuksen hyväksymisen jälkeen. Käyttöönotto työt veloitetaan käyttöönoton edetessä.

Palvelumaksun veloitus alkaa projekti- tai käyttöönottosuunnitelman mukaisena palvelun käyttöönottopäivänä. Palvelumaksut veloitetaan etukäteen kahdentoista kuukauden jaksoissa. Palvelumaksu muodostuu käytössä olevan palvelutason sekä käyttöoikeuksien määrän perusteella.

Käyttöoikeudet veloitetaan sopimuksen käyttöoikeuden yksikköhinnalla. Mikäli asiakas käyttää palvelua käyttöoikeuksien määrää laajemmin Toimittaja voi veloittaa palvelusopimuksen ylittävän käytön tasauskassalla. Tasauskassassa veloitetaan se käyttö, jolla käyttöoikeuksien määrä on keskimäärin ylittynyt vuoden aikana.

11. Immateriaalioikeudet

Palvelun mitkään immateriaalioikeudet eivät siirry asiakkaalle. Asiakkaalla on kuitenkin aina omistusoikeus palveluun lisäämänsä tietoon ja tästä jalostettuun jatkotietoon.

12. Tietoaineiston käyttöoikeudet

Neptonilla on oikeus anonymisoidusti käyttää asiakkaan palveluun lisäämää muuta kuin henkilötietoja tai henkilötietoihin rinnastettavaa tietoa palvelun tuottamisessa, tilastoinnissa, analytiikassa ja koneoppimisen sekä tekoälypalveluiden koulutusmateriaalina.

Henkilötietoja tai henkilötietoihin rinnastettavaa tietoa Nepton käsittelee ainoastaan asiakkaan pyynnöstä ratkaistaakseen asiakkaan palvelupyynnön.

13. Tiedonhallinnan periaatteet

Palvelu ei sopimusaikana omatoimisesti poista mitään tallennettua tietoa. Asiakkaan käyttöliittymässä tai rajapintojen kautta tekemät tietojen poistot tyypillisesti siirtävät tiedot roskakoriin, jolloin tiedot eivät vielä pysyvästi poistu palvelusta. Asiakkaan tulee pyytää Toimittajaa pysyvästi poistamaan sellainen yksityinen tieto palvelusta, jonka säilyttämiseen ei ole perusteita. Paikallinen lainsäädäntö asettaa usein minimiajat sille, kuinka kauan työntekijän yksityistä tietoa tulee työsuhteen päättymisen jälkeen säilyttää.

Palvelusopimuksen purkautuessa asiakkaalla on oikeus halutessaan saada palvelussa oleva oma tietoaineisto käyttöönsä. Tiedonsiirron yksityiskohdat ja tiedonsiirron formaatti sovitaan tällöin erikseen yhdessä asiakkaan kanssa. Toimittaja veloittaa tiedonsiirtoon liittyvät työt normaalin toimitushinnastonsa mukaisesti tuntityönä.

Toimittaja poistaa asiakkaan yksityisen tiedon palvelusopimuksen päättymisen jälkeen. Tiedon säilyttämisestä voidaan tehdä erillinen palvelusopimus.

14. Jatkuva kehitys

Palvelusta julkaistaan uusi versio säännöllisesti, joka tulee asiakkaan käyttöön versiojulkaisun yhteydessä. Palvelun kehityksen suunnittelua tehdään yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Asiakkaat voivat vaikuttaa palvelun kehitykseen esittämällä toiveita niistä toiminnallisuuksista, joita toivovat palveluun kehitettävän.

Neptonilla on kehityssuunnitelma, joka kuvaa palveluun laajennettavia tai muutettavia kokonaisuuksia. Kehityssuunnitelma linjaa muutettavat tai laajennettavat toiminnallisuudet 12 kuukautta tulevaisuuteen. Nepton käyttää ketteriä ohjelmistokehityksen menetelmiä.

15. Päivitykset, huoltokatkot ja saatavuus

Ennalta ilmoitetut huoltokatkot ajoitetaan yöaikaan 3:00 - 5:30 ajanjaksolle.

Palvelu ja sen komponentit päivitetään Toimittajan ja alihankkijoiden vakiokäytäntöjen mukaisesti. Kriittiset tietoturvapäivitykset voidaan asentaa myös vakioitujen huoltokatkojen ulkopuolisena ajanjaksona.

Palvelun päivitykset on automatisoitu siten että käyttöön otettavan uusimman version on läpäistävä suuri joukko automaattitestejä ennen version käyttöönottoa. Tämä on yksi osatekijä, joka mahdollistaa palvelun laadun ja kyvykkyyden jatkuvan parantamisen.

Palvelun huoltokatkojen ulkopuolinen saatavuustavoite on vähintään 99.8 %. Saatavuutta mitataan useasta ulkopuolisesta mittauspisteestä vähintään 100 000 kertaa kuukaudessa.

Tarkemmat tiedot palvelun saatavuudesta ja vasteajoista on esitetty liitteessä [SLA normaali.pdf](#).

16. Tuetut selaimet

Palvelu toimii kaikilla nykyaikaisilla selaimilla. Nepton tekee aktiivista kehitystyötä uusiin selainversioihin liittyen, jotta palvelu toimii aina mahdollisimman hyvin ja nopeasti.

Internet Explorer 11 selaimen tuki Neptonissa loppuu 31.8.2021 päivänä. Voit todennäköisesti jatkaa IE 11 selaimen käyttöä myös tämän jälkeen, mutta yhteensopivuutta ei enää taata ja yhteensopivuus tulee vaiheittain vähenemään syksystä 2021 alkaen. Parhaan käyttökokemuksen ja tietoturvan takaamiseksi on suositeltavaa aina käyttää moderneja ja aktiivisesti ylläpidettyjä selaimia kuten Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari tai Opera.

Palvelu ei käytä Flashia tai Java appletteja.

17. Palvelinkeskus

Palvelua tuotetaan operaattorin 200 000 palvelimen keskuksesta käsin. Palvelinkeskus sijaitsee Suomessa ja on energiatehokkuudeltaan huippuluokkaa. Kaikki keskuksen käyttämä sähkö on uusiutuvaa ja hiilineutraalia. Lämmönkierrätyksellä lämmitetään noin 25 000 kotitaloutta ja vähennetään yhteiskunnan hiilidioksidipäästöjä noin 100 000 tonnia vuodessa.

Keskeiset suunnitteluperiaatteet:

TIER III EN 50600
Vahti 2/2013
ST III KATAKRI
PUE < 1,2

Standardit ja sertifiointit:

Energy Efficiency System + 2014 (EES+)
ISO 9001 Quality Management (for B2B services)

ISO 14001:2015 Environmental Management System
ISO 22301 Business Continuity Management
ISO 27001 Information Security Management
LEED Datacenter V4.0
OHSAS 18001 Occupational Health and Safety Assessment Series
PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)
SOC 2 (Service Organization Control report type II in 2019)

18. Yleiset turvallisuuskäytännöt

Toimittajalla on käytössä vakioidut turvallisuuskäytännöt, joita kehitetään ja seurataan aktiivisesti. Toimittajan johtoryhmä tarkistaa ja määrittää useita kertoja vuodessa turvallisuudelle asetetut vaatimukset, tavoitteet, prosessit ja menettelytavat. Toimittaja edistää aktiivisesti turvallisuusajattelun kehittämistä koko organisaatiossaan.

Toimittajan koko henkilökunta on allekirjoittanut salassapitosopimuksen. Korotettua turvallisuutta edellyttävien asiakkaiden käyttöönotosta, ylläpidosta ja tuotetuesta vastaaville henkilöille on aina tehty poliisin turvallisuus selvitys.

Oikeudet palveluun Asiakkaan henkilökunnalla määräytyvät etukäteen määriteltyjen oikeusluokkien mukaan. Toimittajan oman henkilökunnan käyttäjänhallinta ja käyttövaltuutukset tehdään keskitetysti siten että virheellisten tai vanhentuneiden valtuutusten riski on minimoitu. Toimittajalla oikeudet järjestelmään ovat ainoastaan käyttöönotto-, tuki- ja ylläpitopalveluista vastaavalla henkilöstöllä. Toimittajan tuki- ja ylläpito henkilöstö noudattavat äärimmäisen varovaisuuden periaatetta ja tarkastelevat ainoastaan tuki- ja ylläpito toimiin tarvittavia tietoja ja toiminteita.

Palvelussa olevia asiakkaan tietoja käsitellään ja varastoidaan ainoastaan Suomessa tai toisessa EU-maassa sijaitsevilla palvelinkeskuksissa. Mikäli Toimittaja ottaa tulevaisuudessa käyttöön Suomen ulkopuolisia toisessa EU-maassa sijaitsevia palvelinkeskuksia asiakkaan tietojen käsittelyyn tai varastointiin, tullaan tästä tiedottamaan asiakasta vähintään 6 kk etukäteen.

Palvelun viestinvälityksestä (tekstiviestit ja sähköpostit) vastaa aina Suomessa tai toisessa EU-maassa toimiva operaattori.

Toimittaja voi vaihtaa palvelinkeskus, tietoliikenne ja muita operaattoreita. Palvelun turvallisuustaso säilyy tällöin vähintäänkin aikaisemmalla tasolla.

Nepton noudattaa seuraavia periaatteita toiminnassaan:

- Tietosuoja: GDPR
- Tekninen toteutus ja palvelu: OWASP 2.0
- Kansallinen turvallisuusauditointikriteeristö KATAKRI II taso 4

19. Nepton tietoturva

Nepton on alusta alkaen kehitetty monen yhtäaikaisen asiakkaan pilvipalveluksi. Tietoturva ja tiedon suojaaminen monella tasolla on aina ollut palvelun keskeinen suunnitteluperiaate.

Asiakkaiden ja käyttäjien tiedot on kaikilla sovelluksen arkkitehtuuritasoilla loogisesti eriytetty toisistaan. Kukin käyttäjä pääsee käsiksi vain siihen tietoon ja niihin toimintoihin, joihin hänelle on erikseen myönnetty valtuutukset.

Palvelu kerää käyttäjien toiminnasta tietoa monella eri tasolla. Osa tiedosta tallennetaan pysyvästi ja osa väliaikaisesti. Kaikista oleellista kirjauksista ja muutoksista tallennetaan nykytilanteen lisäksi vähintään kaikki aikaisemmat tilanteet, näiden aikaleimat ja vastuuhenkilöiden identiteetit. Näiden tietojen tarkasteluun on palvelussa omat kehittyneet työvälineet.

Palvelu luo kullekin käyttäjäkirjautumiselle oman istunnon. Istunto keskeytyy, jos käyttäjä ei määritellyn ajan sisällä suorita mitään toiminteita palvelussa.

Kaikki käyttäjiltä tai ulkoisilta komponenteilta tulevat syötteet tarkistetaan. Tällä estetään esimerkiksi erilaiset injektio ja XSS hyökkäykset.

Palvelimet ja komponentit päivitetään säännöllisesti toimittajan vakiokäytäntöjen mukaisesti.

20. Auditointi

Nepton palvelu ja prosessit on auditoitu useamman viranomaistahon ja esimerkiksi finanssisektorin asiakkaiden toimesta. Auditointien yksityiskohdat määritetään aina luottamuksellisesti yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Asiakas voi auditoida palvelun tai palvelun lähdekoodin. Lähdekoodin auditointi suoritetaan Neptonin tiloissa ja Neptonin henkilökunnan ohjauksessa.

Asiakas vastaa auditointiin liittyvistä kustanteista.

21. Lokitiedot

Lokitietoja kerätään automatisoidusti ja ylläpidetään Nepton tietosuojavastaavan määrittämien periaatteiden mukaisesti.

Monet palvelun tietuekentistä on versioitu siten että täysi muutoshistoria on aina tarkasteltavissa joko suoraan palvelun käyttöliittymästä tai Toimittajan tukipalvelun kautta erikseen pyydettyäessä.

Palvelu kerää lokitietoja usealla eri tasolla. Sovelluspalvelinten keräämiä yleisiä lokitietoja säilytetään vähintään kahden viikon ajan. Palvelun itse keräämiä lokitietoja esimerkiksi onnistuneista ja epäonnistuneista kirjautumisista sekä erilaisten tiedonsiirron integraatioiden tapahtumakuluista säilytetään kaikilta osin vähintään kahden kuukauden ajana.

Lokitiedot ovat myös tarkasteltavissa joko suoraan palvelun käyttöliittymästä tai Toimittajan tukipalvelun kautta erikseen pyydettyä.

Vain rajatulla joukolla teknisiä ylläpitäjiä on pääsy lokitietojen tekniseen hallintajärjestelmään.

22. Tietoliikenne

Kaikki tietoliikenne palveluun tapahtuu SSL-salauksella, lukuun ottamatta kirjauspäätteiden kellonajan päivitystä laitteen käynnistämisen yhteydessä.

Neptonilla on käytössä useita erillisiä suojattuja verkkoja vierailijoille, työntekijöille, sisäisille palveluille, ulkoisille palveluille, virtualisointiin, tallennusverkoille ja verkkohallintaan. Eri toimipisteiden ja palvelinkeskusten välinen tietoliikenne tapahtuu vahvasti suojatulla VPN liikennöinnillä.

Neptonilla on käytössään useita palomuureja ja muita suojausjärjestelmiä. Verkkojen välinen tietoliikenne on lähtökohtaisesti estetty ja vain erikseen määritelty liikenne on sallittua. Korkeamman tason ylläpitoverkot on suojattu usealla rinnakkaisella suojaustavalla. Neptonilla on kyvykyys seurata verkon liikennöintiä ja mahdollisia poikkeamia.

Konesalin sisäiset tietoliikenneyhteydet ovat kahdennettuja. Konesalin ulkoiset tietoliikenneyhteydet tulevat neljältä eri operaattorilta eri ilmansuuntiin kulkevien kuituyhteyksien kautta.

23. Infrastrukturi

Palvelua toimitetaan virtuaaliselta alustalta. Kaikki palvelun taustalla olevat kriittiset fyysiset osat on kahdennettu siten että palvelun kyvykyys toipua poikkeamista ja laitevioista on korkea.

Käynnissä olevia käyttöjärjestelmiä ja komponentteja voidaan siirtää toisiin fyysisiin laitteisiin ilman katkosta palveluun. Tämän vuoksi fyysisten laitteiden suunnitellut huoltotoimet eivät lähtökohtaisesti aiheuta keskeytystä palveluun.

Palvelun tietovarastona on yritystason SAN datacenter pilvi.

Palvelu koostuu useammasta taustajärjestelmästä ja sisäisestä komponentista. Käyttäjille näkyy aina vain yksi yhtenäinen käyttöliittymä. Taustajärjestelmät viestivät keskenään erillisten sisäverkkojen kautta.

Palvelun komponentteja päivitetään säännöllisesti sekä tarpeen mukaan. Nepton kiinnittää erityistä huomiota kriittisiin tietoturvapäivityksiin, jotta ne saadaan asennettua mahdollisimman nopeasti. Nepton käyttää palomuuereja sekä turvaohjelmistoja, jotka suojaavat haittaohjelmilta ja tunkeutumisilta.

Palvelu voi sisältää muita sisäisiä tai kolmannen osapuolten tarjoamia komponentteja. Näitä ovat muun muassa:

- Nepton käyttöoikeuksien hallintajärjestelmä
- Palvelinkeskusoperaattorin SAN- ja tietoturvapalvelut
- Teleoperaattorien SMS- ja sähköpostipalvelut
- Kolmansien osapuolten kertakirjautumispalvelut
- Kolmansien osapuolten tietoturvasertifikaattipalvelut
- Kolmansien osapuolten NTP-aikapalvelut
- Kolmansien osapuolten tarkkailu- ja luotauspalvelut

Tietoliikenne operaattorien ja kolmansien osapuolten tarjoamiin palveluihin on suojattu vahvalla salauksella.

Neptonilla on palvelusta useita eritasoisia kehitys-, testaus- ja tuotantoympäristöjä. Palvelun versiopäivitykset julkaistaan jatkuvan integroinnin ja käyttöönoton automatiikan avulla. Tämä minimoi inhimillisten virheiden mahdollisuuden ja lyhentää suunniteltujen versiopäivityskatkosten keston aina mahdollisimman lyhyeksi.

24. Varmuuskopiointi

Palvelusta otetaan CDP SNAPSHOT kopiot tunnin välein. Nämä kopiot ovat useimmiten suoraan palautettavissa ajoon. Kopioita säilytetään palvelinkeskuksessa 5 päivän ajan.

Palvelusta otetaan IO QUIESCENCE varmuuskopiot vähintään päivittäin. Varmuuskopioita säilytetään sekä palvelinkeskuksessa että toisaalla Suomessa salatussa muodossa. Varmistuksia säilytetään päivätasolla 2 viikkoa ja viikkotasolla 8 viikkoa.

Varmistusten toiminta ja varmuuskopioiden eheys testataan säännöllisesti.

25. Toipuminen poikkeuksista

Mikäli palvelinkeskus tai sen tärkeimmät ydinjärjestelmät tuhoutuvat on palvelun:

- Recovery Point Objective (RPO) keskimäärin 13 tuntia ja korkeintaan 26 tuntia
- Recovery Time Objective (RTO) keskimäärin 18 tuntia ja korkeintaan 36 tuntia

Mikäli palvelinkeskuksen yksittäinen palvelin tai laite tuhoutuu, palvelu voidaan palauttaa toimintaan nopeammin. Toipuminen toteutetaan yhdistämällä mm. alla kuvattuja toimenpiteitä kuinkin poikkeustilanteen edellyttämällä tavalla. Osa toimenpiteistä voi tapahtua automatiikan ja osa ylläpitäjien toimesta.

- Poikkeustilanteen syy tunnistetaan
- Palvelu siirretään ajoon toiselle fyysiselle alustalle

- Palvelun tietovarasto palautetaan aikaisemmasta CDP snapshot kopiosta
- Palvelu palautetaan varmuuskopiosta ajoon alkuperäiseen tietovarastoon
- Palvelu palautetaan varmuuskopiosta ajoon toiseen tietovarastoon
- Palvelu palautetaan SQL DATA+LOG varmuuskopion pohjalta ajoon haluttuun RPO hetkeen.

26. Palvelukuvauksen muuttaminen

Toimittajalla on aina oikeus päivittää IT ETP, IT EHK and IT YSE sopimusehdot kulloinkin voimassa olevaan uusimpaan versioon.

Toimittaja ei voi muuttaa tätä palvelukuvausta seuraavilta osin:

- Kappale 10, Laskutus
- Kappale 11, Immateriaalioikeudet
- Kappale 12, Tietoaineiston käyttöoikeudet
- Kappale 26, Palvelukuvauksen muuttaminen
- Kappale 27, Palvelusopimuksen irtisanominen
- Kappale 28, Muut ehdot

Muilta osin Toimittaja voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Asiakkaalle tiedotetaan merkittävistä muutoksista vähintään kolmea kuukautta ennen uuden palvelukuvauksen voimaantuloa. Jos palvelukuvausta on oleellisesti muutettu asiakkaan vahingoksi, asiakkaalla on oikeus kolmena kuukauden kuluessa ilmoituksesta purkaa sopimus.

27. Palvelusopimuksen irtisanominen

Sopimus on voimassa kalenterivuoden. Sopimuksen voimassaolo jatkuu automaattisesti seuraavan kalenterivuoden, mikäli kumpikaan osapuoli ei irtisano sitä vähintään 90 päivää ennen kuluvan kalenterivuoden päättymistä. Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden.

28. Muut ehdot

Toimittajalla ja Neptonilla on oikeus mainita asiakas referenssinään.

Palveluiden hinta on sidottu tilastokeskuksen palvelujen tuottajahintaindeksiin BtoB-J Q2 (<https://www.stat.fi/til/pthi/tau.html>). Toimittajalla on oikeus tarkistaa palveluiden hintaa indeksin mukaisesti indeksin ollessa positiivinen tai 2% vuodessa. Toimittajalla ei kuitenkaan ole oikeutta tarkistaa palveluiden hintaa ensimmäisen sopimusvuoden aikana.

Toimittaja ja asiakas ovat sopineet käyttöoikeuksien määrästä. Mikäli asiakas käyttää palvelua käyttöoikeuksien määrää laajemmin, toimittajalla on oikeus nostaa käyttöoikeuksien määrää vastaavasti. Palvelumaksu muodostuu palvelutason ja käyttöoikeuksien määrän perusteella.

