

PALVELUKUVAUS

17.07.2022

Sisällysluettelo

1	YLEISKUVAUS.....	3
2	PALVELUN TASOT	3
2.1	HR – KOKONAISUUDEN SISÄLTÖ	4
2.2	TYÖAJANSEURANTA – KOKONAISUUDEN SISÄLTÖ	4
2.3	TYÖVUOROSUUNNITTELU – KOKONAISUUDEN SISÄLTÖ	5
3	LISÄPALVELUT.....	6
3.1	PÄÄKÄYTTÖPALVELU	6
3.2	KIRJAUSPÄÄTTEET	7
3.3	KERTAKIRJAUTUMINEN.....	8
3.4	RAJAPINNAT JA INTEGRAATIOT	8
3.5	TIEDON SÄILYTYSPALVELU	8
4	KÄYTTÖSÄÄNNÖT.....	8
5	KÄYTTÖÖNOTTO.....	9
6	TUKIPALVELU.....	10
7	TUKIPALVELUN TAVOITETTAVUUS.....	10
8	ASIAKASTIEDOTUS.....	10
9	LASKUTUS.....	11
10	JATKUVA KEHITYS.....	11
11	PÄIVITYKSET, HUOLTOKATKOT JA SAATAVUUS	11
12	TUETUT SELAIMET	12
13	IMMATERIAALIOIKEUDET	12
14	TIETOAINIESTON KÄYTTÖOIKEUDET	13
15	TIEDONHALLINNAN PERIAATTEET.....	13
16	YKSITYISEN TIEDON SUOJAAMINEN.....	14
16.1	EU TIETOSUOJA	14
16.2	NEPTON TIETOSUOJA	14
17	YHTEENVETO TEKNISISTÄ JA ORGANISATORISISTA GDPR TOIMENPITEISTÄ	16
17.1	LUOTTAMUKSELLISUUS, ARTIKLA 32 (1) (B).....	16
17.2	INTEGRITEETTI, ARTIKLA 32 (1) (B)	17
17.3	SAATAVUUS JA RESILIENSSI, ARTIKLA 32 (1) (B)	17
17.4	SÄÄNNÖLLINEN ARVIOINTI, ARTIKLA 32 (1) (D) JA 25 (1)	18
18	PALVELINKESKUS	18
19	YLEISET TURVALLISUUSKÄYTÄNNÖT.....	19
20	NEPTON TIETOTURVA.....	20
21	AUDITOINTI	20

22	LOKITIEDOT	20
23	TIETOLIIKENNE.....	21
24	INFRASTRUKTUURI	21
25	VARMUUSKOPIINTI	22
26	TOIPUMINEN POIKKEUKSISTA	23
27	PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN	23
28	PALVELUSOPIMUKSEN IRTISANOMINEN.....	24
29	MUUT EHDOT	24

1 Yleiskuvaus

Nepton on kokonaisvaltainen HR, työajanseurannan ja työvuorosuunnittelun palvelu.

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

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

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 vuorosuunnittelun 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

- Testiympäristö. Testiympäristö on asiakkaan käytettävissä oleva ylimääräinen ympäristö, jonka määrittely pidetään erillään asiakkaan tuotantoympäristöstä.
- 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 Työajan seuranta – kokonaisuuden sisältö

	Easy Työajan seuranta	Pro Työajan seuranta	Complete Työajan seuranta
Omien työ- tai poissaolotietojen käsittely	X	X	X
Työaikalain mukainen työajantulkinta	X	X	X
Mahdollisuus automatisoida tulkintaa eri henkilöstöryhmille työaikalain,	X	X	X

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 päivärahojen 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 Työvuorosuunnittelu – kokonaisuuden sisältö

	Easy Työvuorosuunnittelu	Pro Työvuorosuunnittelu	Complete Työvuorosuunnittelu
Vuorojen suunnittelun ja julkaisun välineet	X	X	X
Poissaolojen ja vuorotöiden huomiointi suunnittelussa	X	X	X
Vuorojen suunnittelu tehtäville	X	X	X
Viestintä julkaistuista vuoroista	X	X	X
Vuorolistojen ja tasoittumisjaksojen 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 Lisäpalvelut

3.1 Pääkäyttöpalvelu

Asiakas voi tilata tämän palvelun tukemaan sujuvaa Neptonin käyttöä kehittyvässä ja muuttuvassa toimintaympäristössään. Pääkäyttöpalvelu sisältää asiakkaan pyytämien pienimuotoisten muutosten teon henkilötietoihin, käyttöoikeuksiin, käyttäjäryhmiin, laskentasääntöihin sekä rajapintasääntöihin. Pääkäyttöpalvelun muutokset käsitellään kiireellisyytensä korkea mukaisesti, jollei muutoskohtaisesti ole toisin yhdessä sovittu.

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
- Käyttäjäryhmämuutokset 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 määrittäisiin tehtävät muutokset (esim. palkkalajimuutokset)

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

3.2 Kirjauspäätteet

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

Kirjauspäätteiden osalta sopimus on määräaikainen 36 (kolmekymmentäkuusi) kuukautta, jonka jälkeen sopimus jatkuu osana 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 ilkeillä, 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 työajankirjauspäätte esimerkiksi sellaisissa tapauksissa, että Toimittajan kirjauspäättemalli vaihtuu. Vanhan kirjauspäätteen palautuksesta aiheutuvista toimituskustannuksista Toimittajalle vastaa asiakas.

3.3 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 Googlen, Microsoft Azure AD:n ja Microsoft M365:n kertakirjaumista.

Palvelu tukee myös kaikkia standardinmukaisia SAML 2.0-identiteetintuottajia. 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.

3.4 Rajapinnat ja integraatiot

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

Rajapinnat ja integraatiot on kuvattu tarkemmin käyttöohjeissa.

3.5 Tietojen säilytyspalvelu

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

4 Käytösäännöt

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 laskettaessa 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 käyttöoikeuksien 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 laskuttaa käyttöoikeuksien kasvaneesta määrästä vastaavasti.

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.

5 Käyttöönotto

Nepton on valmisohjelmisto. Palvelu sisältää ne toiminnalliset piirteet, jotka kuuluvat sopimuksella sovittuun palvelutasoon. Käyttöönotto ei sisällä muutoksia palvelun kyvykkyyteen, jollei niistä ole sovittu erikseen osana palvelusopimusta.

Käyttöönotossa palveluun määritellään asiakkaan käyttötapa sopimuksella sovitun palvelutason laajuudessa. Käyttöönoton suunnitteluvaiheessa asiakas vastaa yrityksensä käyttötavan kuvaamisesta mm. organisaatorakenteen ja työajan laskennan ryhmien (esim. ylitöiden ja erilaisten korotusten ja lisien muodostumisen). Käyttöönoton toteutusvaiheessa palveluun määritellään suunnitteluvaiheessa sovittu käyttötapa. Asiakas vastaa palvelun määrittelyn hyväksyntätestauksesta. Hyväksyntätestaus päättyy käyttöönotossa sovitun mukaisena päivämääränä, jonka jälkeen palvelun määrittelyyn muokataan hyväksyntätestauksen havainnot. Hyväksyntätestauksen havaintojen muokkausten jälkeen palvelu otetaan tuotantokäyttöön. Tuotantokäytön aikana asiakastuki ja neuvonta suoritetaan asiakaspalvelun toimesta.

6 Tukipalvelu

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

Kaikki palvelun pääkäyttäjät koulutetaan. Koulutukset muodostavat koulutuspolun ja pääkäyttäjän koulutustaso on vähintään hopeataso. Koulutuksista on mahdollisuus suorittaa osaamisen osoittava sertifikaatti.

Palvelumaksu sisältää hopeatasolle koulutettujen pääkäyttäjien palvelun käyttöön, järjestelmään ja sen turvallisuuteen ja laskentaan liittyviin kysymyksiin vastaamisen sekä mahdolliset virheilmoitukset ja niihin reagoimisen.

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

Toimittaja tarjoaa sähköisen tukipalvelun, jossa asiakas voi tutustua palvelun eri osa-alueiden käyttöohjeisiin ja ominaisuuksiin. Tukipalvelua laajennetaan palveluun tehtävien muutosten ja päivitysten myötä.

7 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".

8 Asiakastiedotus

Asiakasta tiedotetaan palvelua koskevista muutoksista ja laajennuksista tukipalvelussa tai 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 tukipalvelussa tai asiakaskirjeellä, jossa kerrotaan palveluun tulleista lisämahdollisuuksista.

9 Laskutus

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

Palvelumaksun veloitus alkaa projekti- tai käyttöönottosuunnitelman mukaisena palvelun käyttöönottopäivänä tai viimeistään tuotantokäytön aloittamisen yhteydessä.

Palvelumaksut veloitetaan etukäteen kahdentoista kuukauden jaksoissa. Palvelumaksu muodostuu käytössä olevan palvelutason sekä käyttöoikeuksien määrän perusteella.

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

10 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 kerrallaan eteenpäin. Nepton käyttää ketteriä ohjelmistokehityksen menetelmiä.

11 Päivitykset, huoltokatkot ja saatavuus

Alla on esitetty tyypilliset ajankohdat Suomen aikaan (GMT +2:00), jolloin palvelun rutiininomaiset huoltotoimenpiteet suoritetaan. Suosittelemme, että ajastettuja toimintoja ei ajoiteta näille ajanjaksoille.

klo 03:00 - 05:30 - Suurpäivitykset

Merkittävät toiminnalliset muutokset ja pidemmät huoltotyöt. Toteutetaan muutaman kerran vuodessa.

- **klo 13:00 - 13:30 - Pienpäivitykset**
Pienemmät muutokset, korjaukset ja ylläpitotyöt. Toteutetaan muutaman kerran viikossa. Saattaa edellyttää käyttäjien uudelleenkirjautumisen palveluun.
- **klo 18:30 - 19:00 - Päivittäinen ylläpito**
Joka päivä. Voi aiheuttaa palveluun lyhytkestoisen hidastumisen, mutta ei muita vaikutuksia.
- **klo 22:00 - 24:00 - Tietoturvapäivitykset**
Noin kerran kuukaudessa. Saattaa edellyttää käyttäjien uudelleenkirjautumisen palveluun.

Palvelu ja sen komponentit päivitetään Toimittajan ja alihankkijoiden vakiokäytäntöjen mukaisesti. Kriittiset tietoturvapäivitykset voidaan asentaa myös vakioitujen huoltokatkosten 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 huoltokatkosten 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](#).

12 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 päättyi 31.8.2021 päivänä. Voit todennäköisesti jatkaa IE 11 selaimen käyttöä myös tämän jälkeen, mutta yhteensopivuutta ei enää taata ja yhteensopivuus on vaihteittain vähentynyt 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.

13 Immateriaalioikeudet

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

14 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 ratkaistakseen asiakkaan palvelupyynnön.

15 Tiedonhallinnan periaatteet

Palvelun laadun varmistamiseksi ja väärinkäytösten estämiseksi asiakas rekisterinpitäjänä tai rekisterinpitäjän edustajana valtuuttaa Neptonin keräämään käyttäjien verkkotunnistetietoja ja tallentamaan näitä korkeintaan yhden vuoden ajaksi.

Rekisterinpitäjä tai rekisterinpitäjän edustaja voivat tallentaa palveluun erilaisia henkilöihin liittyviä tietoja. Näitä tietueita voivat olla mm. nimitiedot, osoitetiedot, yhteystiedot, tilitiedot, henkilötunnus, veronumero, lähiomaistiedot, titteli, työsuhdetiedot, palkkatiedot, roolit, esimies- ja alaistiedot, kustannuspaikkatiedot, henkilön eri järjestelmien tunnistetiedot, osaamisprofiilit, vuorosuunnitelmat, sairaslomat, vuosilomat, työtapahumaleimaukset kommentteineen, matkalaskut ja projektikohdennukset. Rekisterinpitäjä tai rekisterinpitäjän edustaja voivat valintansa mukaan myös määrittää palveluun uusia tietuekenttiä ja tallentaa näihin muitakin henkilötietoja.

Palvelu ei sopimusaikana omatoimisesti poista mitään asiakkaan tai työntekijöiden tallentamia tietoja. 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 ja tämän työntekijöiden yksityisen tiedon palvelusopimuksen päättymisen jälkeen. Tiedon säilyttämisestä voidaan tehdä erillinen palvelusopimus.

16 Yksityisen tiedon suojaaminen

16.1 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 luettavissa <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj> osoitteessa.

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

16.2 Nepton tietosuoja

Nepton on korkean tietosuojan ja yksityisyydensuojan 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 tietosuojavaatimusten täyttymisen asiakkaan toiminnassa.

Käsiteltävien henkilötietojen suhteen asiakas on soveltuvan tietosuojanormiston tarkoittama rekisterinpitäjä ja toimittaja on tietosuojalain 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 henkilönumero, työaikaa 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 2022 YSE sopimusehtojen kohta 7 Salassapito.

Toimittaja vastaa siitä, että palvelu ja sen toimitus asiakkaalle noudattavat kulloinkin voimassa olevaa 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 siirtoja 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 takia 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 tietomurtojen 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.

17 Yhteenveto teknisistä ja organisatorisista GDPR toimenpiteistä

17.1 Luottamuksellisuus, Artikla 32 (1) (b)

Fyysinen pääsynhallinta

Konesalit on suojattu pääsyä valvovilla vartijoilla, pääsynhallintalaitteilla, sähkölukoilla, hälytysjärjestelmillä ja videovalvonnalla. Toimistot on suojattu aulavartioinnilla, sähkölukoilla, hälytysjärjestelmillä ja ulkotilojen videovalvonnalla.

Sähköinen pääsynhallinta

Kaikkia tunnussanoja ja varmenteita käsitellään keskitetyn elinkaarihallinnan avulla.

Sisäinen pääsynhallinta

Onnistuneet ja epäonnistuneet kirjautumiset palveluun lokitetaan. Ainostaan määritetyillä henkilöillä on oikeus tarkastella ja muokata tietoa. Palvelu lokittaa tiedonpääsyjä laajasti ja myös historiallisten muutosten auditointijäljet ovat laajasti säilytettyjä.

Eristyshallinta

Nepton on alusta asti suunniteltu tarjoamaan erinomaiset eristysominaisuudet. Eristys on toteutettu sovelluksen loogisen tason suunnittelu- ja testausmenetelmillä, sekä keskitettyjen eristys- ja turvamekaniikkojen avulla.

Pseudonymisointi (Artiklat 32 (1) (a) ja 25 (1))

Tietojen käsittelijänä palvelu ei tarjoa pseudonymisointia, koska tyypillisesti kaikki kerätty tieto on tarpeen esimerkiksi henkilöstöhallinnon ja/tai palkanmaksun työkuluissa. Rekisterinpitäjänä asiakas voi pseudonymisoida henkilötietoja tai pyytää toimittajaa pseudonymisoimaan halutut henkilötiedot.

17.2 Integriteetti, Artikla 32 (1) (b)**Tietoliikenteen suojaus**

Kaikki operaattoriverkoissa kulkeva liikenne on salattua.

Tietopääsyn seuranta

Palvelu lokittaa tiedonpääsystä laajasti ja myös historiallisten muutosten auditointijäljet ovat laajasti säilytettyjä.

17.3 Saatavuus ja resilienssi, Artikla 32 (1) (b)**Saatavuuden hallinta**

Muuttumattomia varmuuskopioita säilytetään sekä konesalissa että toisessa sijainnissa. Palvelun kaikki fyysiset komponentit on kahdennettu siten että palvelun kyvykyys toipua poikkeamista ja laiterikoista on korkea. Myös ulkoiset verkkoyhteydet ja virtalähteet ovat kahdennettuja. Konesalin varavirtakapasiteetti on 25 MW. Kaikki virtuaalikoneet on suojattu aktiivisilla turvaskannereilla ja virustorjuntaohjelmistoilla. Palvelu hyödyntää sekä ulkoisia että sisäisiä palomuuureja.

Nopea toipuminen (Artikla 32 (1) (c))

Nepton ylläpitää ja kehittää suunnitelmia katastrofi- ja poikkeustilanteiden varalle aktiivisesti. Useita erilaisia skenaarioita on huomioitu näissä suunnitelmissa. Toipuminen tietyistä poikkeustilanteista on automatisoitu ja aiheuttaa korkeintaan erittäin lyhyen palvelukatkoksen. Monimutkaisemmat poikkeamatilanteet voivat edellyttää palvelun ylläpitotoimia Nepton Ops tiimin toimesta, mutta nämäkin toimet on suunniteltu etukäteen siten että palvelukatkoksen todennäköisyys ja pituus ovat mahdollisimman lyhyitä.

17.4 Säännöllinen arviointi, Artikla 32 (1) (d) ja 25 (1)

Tietosuojan hallinta

Tietosuojavastaava on vastuussa ja koordinoi tietosuojan hallintaa. Nepton johtoryhmä ja kukin tiimi osallistuu suojaustoimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen aktiivisesti.

Tietosuojaloukkausten käsittely

Tietoturvaohjaaja on vastuussa ja koordinoi tietosuojaloukkausten käsittelyä. Nepton IT ja DevOps tiimit osallistuvat aktiivisesti tähän käsittelyyn.

Sisäänrakennettu ja oletusarvoinen tietosuojaja (Artikla 25 kappale 2)

Nepton on alusta asti suunniteltu usean yhtäaikaisen asiakkaan pilvipalveluksi. Tietoturva ja tietosuojaja palvelun eri tasoilla ovat aina olleet palvelusuunnittelun keskeisiä periaatteita.

Tiedon käsittely

Toimittajalla on vakioidut palvelukuvaukset, sopimusmallit ja operatiiviset toimintamallit sekä asiakkaiden että mahdollisten alikäsittelijöiden suuntaan. Nämä tiedonkäsittelyn hallintavälineet ovat aina voimassa kaikkien asiakkaiden ja mahdollisten alikäsittelijäketjujen kanssa.

18 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)

19 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 käyttöönnotosta, ylläpidosta ja tuotetuesta vastaaville henkilöille on aina tehty poliisin turvallisuusselvitys.

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 ylläpitotoimiin 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

20 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 oleellisista kirjauksista ja muutoksista tallennetaan nykytilanteen lisäksi vähintään kaikki aikaisemmat tilanteet, näiden aikaleimat ja vastuhenkilöiden 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.

21 Auditointi

Neptonin 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 kustannuksista.

22 Lokitiedot

Lokitietoja kerätään automatisoidusti ja ylläpidetään tietosuojavastaavan määrittämien periaatteiden mukaisesti.

Monet palvelun tietuekentistä on versioitu siten että täysi muutoshistoria on aina tarkasteltavissa joko suoraan palvelun käyttöliittymässä 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 ajan.

Lokitiedot ovat myös tarkasteltavissa joko suoraan palvelun käyttöliittymässä tai Toimittajan tukipalvelun kautta erikseen pyydettyäessä.

Vain rajatulla joukolla teknisiä ylläpitäjiä on pääsy lokitietojen tekniseen hallintajärjestelmään.

23 Tietoliikenne

Kaikki tietoliikenne palveluun tapahtuu SSL-salauksella, lukuun ottamatta kirjauspäätteiden kellonajan päivytystä 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 palomureja 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.

24 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 palomureja sekä turvaohjelmistoja, jotka suojaavat haittaohjelmilta ja tunkeutumisilta.

Palvelu voi sisältää muita sisäisiä tai kolmannen osapuolen tai kolmansien 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.

25 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.

26 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.

27 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 9, Laskutus
- Kappale 13, Immateriaalioikeudet
- Kappale 14, Tietoaineiston käyttöoikeudet
- Kappale 27, Palvelukuvauksen muuttaminen
- Kappale 28, Palvelusopimuksen irtisanominen
- Kappale 29, 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 kolmen kuukauden kuluessa ilmoituksesta purkaa sopimus.

28 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.

29 Muut ehdot

Toimittajalla ja Neptonilla on oikeus mainita asiakas referenssinään.

Palveluiden hinta on sidottu tilastokeskuksen palvelujen tuottajahintaindeksiin BtoB-J Q2 (<https://www.stat.fi/tilasto/pthi>). 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.