

**NEPTON PALVELUKUVAUS,
PALVELUN TUOTANTO,
TIETOJENKÄSITTELYSOPIMUS
JA YLEISET EHDOT**

4.4.2024

Sisällysluettelo

1	PALVELUKUVAUS	3
1.1	YLEISTÄ PALVELUSTA	3
1.1.1	<i>Palvelukokonaisuudet ja -tasot</i>	3
1.1.2	<i>Palvelun perusominaisuudet</i>	5
1.1.3	<i>Kertakirjautuminen</i>	5
1.1.4	<i>Integraatiot ja rajapinnat</i>	6
1.1.5	<i>Tuetut selaimet</i>	6
1.1.6	<i>Päivitykset, ylläpito ja saatavuus</i>	6
1.1.7	<i>Tietojen säilytyspalvelu</i>	7
1.2	PALVELUN TUOTTAMINEN	7
1.2.1	<i>Tukipalvelu</i>	7
1.2.2	<i>Asiakasviestintä</i>	7
1.3	SAARNI NEPTON TIETOSUOJA.....	8
1.3.1	<i>Immateriaalioikeudet</i>	8
1.3.2	<i>Luotetut palvelut ja muut alikäsittelijät</i>	8
1.3.3	<i>Tiedonhallinnan periaatteet</i>	8
1.3.4	<i>Tiedonsiirrot muihin järjestelmiin</i>	9
1.3.5	<i>Verkkotunnistetiedot</i>	9
1.4	SAARNI NEPTON TIETOTURVA	9
1.4.1	<i>Palvelinkeskus</i>	10
1.4.2	<i>Yksityinen pilvi</i>	11
1.4.3	<i>Tietoliikenne</i>	11
1.4.4	<i>Varmuuskopiointi</i>	11
1.4.5	<i>Toipuminen poikkeuksista</i>	11
1.4.6	<i>Lokitiedot</i>	12
2	SOPIMUSLIITTEIDEN MUUTOSOIKEUS	12
3	TOIMITUKSEN EHDOT	13
3.1	KÄYTTÖÖNOTTO.....	13
3.2	KIRJAUSPÄÄTTEET.....	14
3.3	PÄÄKÄYTTÖPALVELU	15
3.4	MUUTOSPYYNNÖT.....	16
3.5	PÄÄKÄYTTÄJIEN KOULUTUS JA SERTIFIONNIT	16
3.6	MUUT PALVELUT	16
3.7	TUKIPALVELUN TAVOITETTAVUUS	17
3.8	KÄYTTÖOIKEUDET	17
3.9	LASKUTUS	17
3.10	IRTISANOMINEN	18
3.11	MUUT EHDOT.....	18
4	TIETOJENKÄSITTELYSOPIMUS	18
4.1	YHTEYSHENKILÖT.....	19
4.2	MÄÄRITELMÄT.....	19
4.3	HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY.....	20
4.4	SISÄÄNRAKENNETTU JA OLETUSARVOINEN TIETOSUOJA, ARTIKLA 25 (2).....	21
4.5	TIETOJEN MINIMOINTI, ARTIKLA 25 (1) JA 32 (1).....	22
4.6	HENKILÖTIETOJEN ALIKÄSITTELIJÄT, ARTIKLA 28 (2) JA (4)	22
4.7	LUOTTAMUKSELLISUUS JA EHEYS, ARTIKLA 32 (1) (B)	22
4.8	SAATAVUUS JA RESILIENSSI, ARTIKLA 32 (1) (B).....	23
4.9	TOIPUMISSUUNNITELMA, ARTIKLA 32 (1) (C)	23

4.10 SÄÄNNÖLLINEN ARVIOINTI, ARTIKLA 25 (1) JA 32 (1) (D)	23
---	----

1 Palvelukuvaus

1.1 Yleistä palvelusta

Nepton on kokonaisvaltainen HR, työajanseurannan, työvuorosuunnittelun ja palkanlaskennan 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.

Palveluun voidaan liittää useita palkka-, henkilöstöhallinto-, sekä toiminnanohjausjärjestelmiä. Asiakas voi liittää palveluun muita järjestelmiä ottamalla käyttöön palvelun rajapintayhteyden (API).

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

1.1.1 Palvelukokonaisuudet ja -tasot

Asiakkaan Nepton käyttöoikeus sisältää sopimuksella määriteltyjen kokonaisuuksien käytön. Osasta kokonaisuuksia on saatavilla useampia palvelutasoja. Sopimuksella määriteltyjen kokonaisuuksien tulee aina sisältää HR-kokonaisuus jollakin palvelutasolla.

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 käyttöksi ei lueta sellaista käyttöä, jossa palvelun toiminnallisuutta käytetään muuhun kuin palvelusopimuksessa olevaan tarkoitukseen.

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 tulkintaa eri henkilöstöryhmille työaikalain, TES-tulkinnan tai paikallisen sopimuksen mukaisena	X	X	X
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 käyttöksi ei lueta sellaista käyttöä, jossa palvelun toiminnallisuutta käytetään muuhun kuin tässä palvelukuvauksessa olevaan tarkoitukseen.

Työvuorosunnittelu – kokonaisuuden sisältö

	Easy Työvuorosunnittelu	Pro Työvuorosunnittelu	Complete Työvuorosunnittelu

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
Vuorokalenterit (seemat)			X

1.1.2 Palvelun perusominaisuudet

Seuraavat ominaisuudet ovat käytössä kaikille asiakkaille:

- Palvelua voidaan käyttää kaikilla päätelaitteilla
- Asiakas voi ottaa käyttöön kertakirjautumisen (SSO)
- Käyttäjä voi synkronoida kirjaamiansa tapahtumia omiin kalentereihinsa (Outlook, Google, yms.)
- Nepton kirjauspäätteitä voidaan käyttää myös ruokalapäätteenä
- Asiakas voi toteuttaa erilaisia integraatioita rajapinnan (API) avulla
- Asiakas voi ajastaa erilaisia tiedonsiirtoja (HR, palkanlaskenta, laskutus, toiminnanohjaus, puhelinvaihde, yms.)

1.1.3 Kertakirjautuminen

Nepton tukee useita erilaisia kertakirjautumisen (SSO) menetelmiä. Tällöin käyttäjien ei tarvitse syöttää erillisiä tunnussanoja palveluun.

Palvelu tukee Googlen ja Microsoftin (Entra ID ja M365) kirjautumista.

Palvelu tukee 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.

1.1.4 Integraatiot ja rajapinnat

Integraatiot voidaan toteuttaa rajapintayhteyden (API), ajastetun tiedostosiirron (SFTP) tai manuaalisen tiedostolatauksen avulla. Soveltuvien tapojen avulla sovitaan aina asiakkaan kanssa yhdessä. Rajapintayhteyksien (API) avulla voidaan toteuttaa reaaliaikaisia integraatioita muihin tietojärjestelmiin.

Integraatiot ja rajapinnat on kuvattu Nepton tukipalvelussa. Palveluntarjoaja voi auttaa toteuttamaan halutut integraatiot normaalien kaupallisten ehtojensa mukaisesti.

1.1.5 Tuetut selaimet

Palvelu toimii nykyaikaisilla selaimilla. Saarni Nepton tekee aktiivista kehitystyötä uusiin selainversioihin liittyen, palvelu sujuvan käytön varmistamiseksi.

Parhaan käyttökokemuksen ja tietoturvan takaamiseksi on suositeltavaa käyttää moderneja ja aktiivisesti ylläpidettyjä selaimia. Käytössä tulee olla selaimen uusimman ohjelmistoversio.

Saarni Nepton seuraa palvelun toimintaa ja yhteensopivuutta erityisesti näissä selaimissa:

- Apple Safari
- Google Chrome
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox
- Opera

Palvelu ei tue Internet Explorer selainta. Tämän selaimen käyttöä ei suositella.

Palvelu ei käytä Flashia tai Java appletteja.

1.1.6 Päivitykset, ylläpito ja saatavuus

Alla on esitetty tyypilliset ajankohdat Suomen aikaan (UTC + 2 / UTC + 3 kesäaikana), jolloin palvelun rutiininomaiset huoltotoimenpiteet suoritetaan. Suosittelemme, että ajastettuja toimintoja ei ajoiteta näille ajanjaksoille. Joidenkin päivitysten jälkeen on mahdollista, että käyttäjien tulee kirjautua palveluun uudelleen. Huomioithan, että kaikki liittymäsiirrot asetetaan tauolle noin 15 minuuttia ennen virallista huoltokatkoa.

- **Neljännesvuosittainen julkaisu 03:00 - 05:30**
Merkittävät toiminnalliset muutokset ja pidemmät huoltotyöt. Julkaisusta tiedotetaan vähintään kaksi viikkoa etukäteen.
- **Viikoittaiset pienpäivitykset 13:00 - 13:30**
Pienemmät muutokset, korjaukset ja ylläpitotyöt. Suoritetaan torstaisin sekä mahdollisesti muina päivinä akuuteissa tilanteissa. Torstain julkaisusta tiedotetaan vähintään 24 tuntia etukäteen.

- **Tietoturvapäivitykset 22:00 - 24:00**
Tietoturvapäivitykset toteutetaan tarpeen mukaan kuukausittain, viikoittain tai päivittäin.

Kriittiset tietoturvapäivitykset voidaan asentaa myös vakioitujen huoltokatkojen ulkopuolisena ajanjaksona.

Palvelu ja sen komponentit päivitetään säännöllisesti sekä tarpeen mukaan. Kaikki päivitykset on automatisoitu. Jokaisen uuden version on läpäistävä useita automaattisia testejä ennen version käyttöönottoa. Tämä mahdollistaa laadun ja toiminnallisen kyvykkyyden jatkuvan parantamisen.

Palvelun saatavuustavoite (huoltoikkunoiden ulkopuolella) on 99.8 %. Saatavuutta mitataan useasta ulkopuolisesta mittauspisteestä vähintään 100 000 kertaa kuukaudessa.

Palvelun saatavuuden tavoitetaso on kuvattu liitteessä [SLA normaali.pdf](#).

1.1.7 Tietojen säilytyspalvelu

Asiakas voi palvelun käytön päättyessä tilata tietojen säilytyspalvelun. Tällöin ylläpitäjien kirjautumistunnukset pysyvät aktiivisena ja asiakastiedot säilyvät palvelussa, mutta tietojen muokkaaminen ei ole sallittua. Tietojen säilytyspalvelu laskutetaan erikseen ja se voidaan sopia määräajaksi.

1.2 Palvelun tuottaminen

Toimittaja ei ole vastuussa asiakkaan tietokoneiden, laitteiden, järjestelmien ja tietoliikenteen toiminnasta tai tietoturvasta.

1.2.1 Tukipalvelu

Toimittaja tarjoaa sähköisen tukipalvelun, jossa asiakas voi tutustua palvelun käyttöohjeisiin ja ominaisuuksiin. Tukipalvelua päivitetään palveluun tehtävien muutosten tai laajennusten myötä.

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

1.2.2 Asiakasviestintä

Asiakasta tiedotetaan palvelua koskevista muutoksista ja laajennuksista tukipalvelussa tai kirjeillä. Asiakkaan tulee nimetä sopimusyhteyshenkilöt, joille tiedotteet lähetään.

Kiireellisissä tilanteissa asiakkaan nimeämiä tahoja tiedotetaan sähköpostitse tai puhelimitse. Tiedottamista tehdään tarvittaessa myös tukipalvelun aukioloaikojen ulkopuolella.

1.3 Saarni Nepton tietosuoja

1.3.1 Immateriaalioikeudet

Palvelun mitkään immateriaalioikeudet eivät siirry asiakkaalle.

Asiakkaalla on omistusoikeus palveluun lisäämänsä tietoon, asiakkaan toimeksiannosta palveluun lisättyyn asiakaskohtaiseen tietoon, ja näistä jalostettuihin asiakaskohtaisiin jatkotietoihin.

Toimittaja voi käyttää asiakkaan palveluun tallentamaa tietoa palvelun tuottamisessa asiakkaalle. Toimittajan henkilöstö käsittelee asiakkaan palveluun tallentamaa tietoa ainoastaan asiakkaan pyynnöstä.

Saarni Nepton voi anonymisoida asiakkaan palveluun tallentamaa tietoa, ja käyttää tätä tietoa palvelun kehittämiseen, tekoälyn kouluttamiseen tai tilastollisiin tarkoituksiin.

1.3.2 Luotetut palvelut ja muut alikäsittelijät

Luotetut palvelut ovat osa Nepton-kokonaispalvelua ja ne näkyvät omina välilehtinään käyttöliittymän yläosassa. Luotetuista palveluista on käytössä ilmaiset perusversiot. Luotetut palvelut ovat henkilötietojen alikäsittelijöitä.

Toimittaja voi siirtää asiakkaan tietoja alikäsittelijöille, mikäli tämä on tarpeen Nepton palvelukokonaisuuden tuottamiseksi ja kehittämiseksi. Myös henkilötietoja voidaan siirtää. Vain palvelukokonaisuuden toimivuuden kannalta tarvittavia tietoja siirretään tai käsitellään alikäsittelijöiden toimesta. Toimittaja on vastuussa tietoturvan ja tietosuojan toteutumisesta alikäsittelijöiden osalta. Toimittajan ja alikäsittelijöiden välillä on aina voimassa erillinen tietojenkäsittelysopimus.

Luotetut palvelut ja muut henkilötietojen alikäsittelijät on listattu <https://support.nepton.com/hc/fi/articles/360018646578> -sivulla. Asiakkaan tietosuojasta vastaavan tulee rekisteröityä Nepton tukipalveluun ja merkitä tämä artikkelisivu itseään kiinnostavaksi (SEURAA), jolloin hän saa ilmoitukset, kun tästä artikkelista (mukaan lukien alikäsittelijöitä koskevat muutokset) julkaistaan uusi versio. Tietosuojaa ja alikäsittelijöitä koskevista muutoksista tiedotetaan ennakkoon myös muita viestintäkanavia käyttäen.

1.3.3 Tiedonhallinnan periaatteet

Asiakas tai hänen valtuuttamansa taho tallentaa palveluun valitsemiaan henkilötietoja. Tallaisia tietoja voivat olla mm. nimi, osoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, tilinumero, henkilönnumero organisaatiossa, henkilötunnus, veronumero, lähiomaisten tiedot, titteli, työsuhdetiedot, palkka, roolit, esihenkilöiden ja alaisten identiteetit, kustannuspaikka, henkilön tunnistetiedot muissa järjestelmissä, osaamisprofiilit, vuorosuunnitelmat, sairauspoissaolot, vuosilomat, työtapahtumaleimaukset kommentteineen, matkalaskut,

projekti- ja muut tiedot, joita asiakas tarvitsee hallitakseen työsuhteita sekä täyttääkseen työnantajaveloitteensa. Asiakas tai hänen valtuuttamansa taho voi myös määrittää palveluun uusia tietokenttiä, johon voidaan tallentaa muitakin henkilötietoja.

Paikallinen lainsäädäntö määrittää, kuinka kauan työntekijän henkilötietoja tulee säilyttää työsuhteen päättymisen jälkeen.

Palvelu ei automaattisesti poista asiakkaan tai työntekijöiden tallentamia tietoja. Asiakkaan tulee poistaa, pseudonymisoida tai anonymisoida sellainen henkilötieto, jonka säilyttämiseen ei ole perusteita. Palvelu kirjaa henkilötietojen muutokset, poistot, pseudonymisoinnit ja anonymisoinnit muutoslokiin, jota säilytetään 12 kuukauden ajan.

Asiakas voi palvelun käytön päättyessä tilata tietojen säilytyspalvelun. Tällöin kirjautumistunnukset pysyvät aktiivisena ja asiakastiedot säilyvät palvelussa, mutta tietojen muokkaaminen ei ole sallittua.

Asiakkaalla on oikeus pyytää kopio omista tiedoistaan. Toteutustapa sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa. Toimittaja voi veloittaa tekemänsä työn hinnaston tai sopimuksen mukaan.

Asiakkaan tiedot poistetaan sopimuksen päättymisen jälkeen.

1.3.4 Tiedonsiirrot muihin järjestelmiin

Palvelun avulla asiakas voi siirtää tietoa muihin järjestelmiin tai vastaanottaa tietoa muista järjestelmistä. Asiakas voi tilata tiedonsiirron toteutuksia toimittajalta. Toimittaja tarjoaa teknistä tukea tiedonsiirtoihin liittyvissä asioissa.

Asiakas hallinnoi tiedonsiirron tunnuksia. Toimittaja ei ole vastuussa tunnuksilla tehdyistä toimenpiteistä. Toimittaja ei ole osapuolena asiakkaan sopimuksissa muiden järjestelmätoimittajien kanssa.

1.3.5 Verkkotunnistetiedot

Asiakas valtuuttaa Saarni Neptonin keräämään käyttäjien verkkotunnistetietoja. Nämä verkkotunnistetiedot kerätään palvelun laadun varmistamiseksi, väärinkäytösten estämiseksi ja väärinkäytösten tutkimisen mahdollistamiseksi. Verkkotunnistetietoja (IP-osoite ja aikaleima) voidaan säilyttää kahden vuoden ajan keräyshetkestä alkaen.

1.4 Saarni Nepton tietoturva

Saarni Nepton tarkistaa ja määrittää palvelun tietoturvan tavoitteet vuosittain. Määritettyinä tavoitteina on varmistaa palvelun eheys, jatkuvuus, käytettävyys, luottamuksellisuus ja vastuullisuus kaikissa olosuhteissa.

Tietoturvahallinto toteuttaa ja kehittää tietoturvaa määritetyn tietoturvapoliitikan sekä CSA CCM, ISO 27001, KATAKRI, OWASP ja VAHTI vaatimusten mukaisesti. Tähän liittyen toimittajalla on prosessit mm. laadunhallintaan, riskienhallintaan, jatkuvuudenhallintaan, poikkeamanhallintaan ja kriisinhallintaan.

Tietoturvallisuusajattelun kehittymistä edistetään organisaation kaikilla tasoilla ja kaikissa rooleissa. Säännölliset tietoturvallisuuden koulutukset ovat pakollisia koko henkilöstölle.

Useat asiakkaat voivat samanaikaisesti käyttää palvelua. Tietoturva ja tietosuojat ovat palvelun keskeisiä suunnitteluperiaatteita. Tietojen näkyvyys ja kuka pääsee mihinkin toimintoihin käsiksi, toteutuu roolipohjaisen pääsyoaltuutuksen ja keskitetyn turvahallinnan avulla. Tietojen tekninen eriyttäminen toteutetaan sovellustasolla.

Vain määritellyillä henkilöillä on pääsy asiakkaan ympäristöön ja tietoihin. Toimittaja tarkastelee asiakkaan tietoja ainoastaan palvelun toimivuuden takaamiseksi tai asiakkaan pyynnöstä.

Asiakas voi käyttää palvelussa omaa kertakirjautumistaan. Muut kirjautumistavat voidaan kytkeä pois päältä. Palveluun kirjautuminen aloittaa käyttäjäistunnon. Jos käyttäjä ei ole aktiivinen palvelussa pitkään aikaan, istunto katkeaa.

Palvelussa on eri ympäristöt kehitystä, testausta ja tuotantoa varten. Palvelu ja sen osat päivitetään säännöllisesti sekä tarpeen mukaan. Uuden version on läpäistävä useita automaattisia testejä ennen version käyttöönottoa.

Palvelun tietoturvaa suojataan ja valvotaan jatkuvasti. Käytettyjä menetelmiä ovat esimerkiksi palomuurit, verkkojen segmentaatio, MFA, EDR ja erilaiset turvaskannerit.

Palvelu kerää käyttäjien toiminnasta tietoa. Osa tiedosta tallennetaan pysyvästi ja lokitiedot tallennetaan väliaikaisesti. Tehdyt muutokset tallentuvat palveluun. Asiakkaan pääkäyttäjä voi tarkastella perustason loki- ja muutostietoja palvelussa.

Palvelua tuotetaan ja asiakastietoja käsitellään vain EU/ETA maissa. Toimittaja voi vaihtaa konesali-, tietoliikenne- ja muita operaattoreita. Toimittaja varmistaa, että operaattorin vaihto ei alenna palvelun turvallisuustasoa.

1.4.1 Palvelinkeskus

Palvelua tuotetaan Suomessa sijaitsevasta palvelinkeskukselta. Käytetty sähkö on uusiutuvaa ja hiilineutraalia. Palvelinkeskus lämmittää 25 000 kotitaloutta ja vähentää näin ollen yhteiskunnan hiilidioksidipäästöjä 100 000 tonnia vuodessa.

Palvelinkeskuksen laitteet ja sähkönsyötöt ovat kahdennettuja vikaantumisten varalta. Palvelinkeskus voi varavoimageneraattorien avulla tarvittaessa toimia useita päiviä ilman ulkoista sähkönsyöttöä.

Palvelinkeskuksen suunnitteluperiaatteet:

TIER III EN 50600
VAHTI
ST III KATAKRI
PUE < 1,2

Palvelinkeskuksen standardit ja sertifiointit:

Energy Efficiency System (EES+)
ISO 9001 Quality Management (for B2B services)
ISO 14001 Environmental Management System
ISO 22301 Business Continuity 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)

1.4.2 Yksityinen pilvi

Palvelua tuotetaan Saarni Neptonin hallinnoimasta yksityisestä pilvestä. Tallennetut tiedot suojataan vahvalla salakirjoituksella. Palvelu voidaan siirtää toisiin fyysisiin laitteisiin ja toiseen sijaintipaikkaan siten, että palvelun saatavuuteen ei tule katkosta.

1.4.3 Tietoliikenne

Palvelun tietoliikenne on suojattu salauksella. Palvelinkeskuksen sisäiset tietoliikenneyhteydet ovat kahdennettuja. Palvelinkeskuksesta ulospäin on neljä erillistä kuituyhteyttä.

Palvelun sisällä on useita verkkoja eri tarkoituksiin. Saarni Nepton pystyy seuraamaan verkkoliikennettä sekä havaitsemaan poikkeamia.

1.4.4 Varmuuskopiointi

Saarni Nepton varmuuskopioi palvelua ja sen tietoja useita kertoja vuorokaudessa. Kaikkia varmuuskopioita säilytetään vähintään kahden viikon ajan. Yksittäiset viikkotason varmuuskopiot säilytetään vähintään kahdeksan viikon ajan. Varmuuskopiot salataan ja tallennetaan useisiin palvelinkeskusiin. Varmuuskopioiden eheyttä ja muuttumattomuutta seurataan jatkuvasti.

1.4.5 Toipuminen poikkeuksista

Toimittaja ylläpitää ja kehittää erilaisia suunnitelmia poikkeustilanteiden varalle. Tavoitteena on ennaltaehkäistä poikkeustilanteita ja varmistaa mahdollisimman nopea

toipuminen kaikissa tilanteissa. Erilaiset poikkeamaskenaariot on huomioitu toimittajan toipumissuunnitelmassa. Saarni Nepton on automatisoinut toipumisen tietyntyyppisistä poikkeustilanteista.

Mikäli konesali tai sen ydinjärjestelmät tuhoutuvat, on palvelun:

- Recovery Point Objective (RPO) 12 tuntia
- Recovery Time Objective (RTO) 48 tuntia

1.4.6 Lokitiedot

Lokien tallentamisen perusteita ovat teknisten virheiden tutkiminen, digitaalisen rikostutkiminnan avustaminen ja tietosuojasäännösten noudattaminen. Lokit säilytetään niin kauan kuin niiden säilyttämisen arvioidaan olevan tarpeellista. Saarni Nepton tietosuojavastaava määrittää Lokitietojen keräämisen, säilyttämisen ja prosessoinnin periaatteet.

Lokeja syntyy useassa paikassa ja niitä säilytetään korkeintaan 14 kuukautta. Sovelluspalvelinten tuottamia lokeja säilytetään vähintään kahden viikon ajan. Palvelun tuottamia lokeja säilytetään vähintään kahden kuukauden ajan.

Asiakas voi tarkastella tiettyjä lokeja palvelussa. Muut lokit tulee pyytää toimittajan tukipalvelulta. Pääsy lokeja kerääviin järjestelmiin on rajattu koskemaan vain tiettyjä Saarni Neptonin työntekijöitä.

2 Sopimusliitteiden muutosoikeus

Mikäli asiakkaan ja toimittajan välisessä sopimuksessa viitataan tähän dokumenttiin, tämä dokumentti on sopimuksen liite. Toimittaja voi yksipuolisesti muuttaa tämän sopimusliitteen sisältöä. Muutosoikeus ei kuitenkaan koske seuraavia kappaleita:

- 1.2.1 Immateriaalioikeudet
- 2 Sopimusliitteiden muutosoikeus

Asiakkaalle tiedotetaan tämän sopimusliitteen merkittävistä muutoksista vähintään kolmea kuukautta ennen muutosten voimaantuloa. Jos sopimusliitteen sisältöä on oleellisesti muutettu asiakkaan vahingoksi, asiakkaalla on kolmen kuukauden kuluessa ilmoituksesta oikeus purkaa sopimus.

Mikäli asiakkaan ja toimittajan välisessä sopimuksessa tai tässä sopimusliitteessä viitataan IT ETP, IT EHK tai IT YSE sopimusehtoihin, toimittajalla on oikeus päivittää nämä sopimusehdot uudempiin versioihin.

3 Toimituksen ehdot

3.1 Käyttöönotto

Nepton on pilvipalvelu. Palvelu sisältää ne ominaisuudet, jotka kuuluvat sopimuksella sovittuun palvelutasoon. Käyttöönotto ei sisällä muutoksia palvelun ominaisuuksiin, toiminnallisuuksiin tai kyvykkyyteen, jollei niistä ole sovittu kirjallisesti. Nepton vastaa liittymien osalta Nepton palvelun osuudesta. Asiakas vastaa kolmannen osapuolen käytettävyydestä, tehtävistä ja kuluista.

Käyttöönotto toteutetaan tyypillisesti seuraavien vaiheiden kautta:

Suunnitteluvaiheessa asiakkaan tulee kuvata tässä vaiheessa , käyttötapa, organisaatorakenne, työajantulkinta henkilöryhmittäin sisältäen esim. työehtosopimuksista, paikallisista sopimuksista ja muista sopimuksista tulevat työajan tulkintaan liittyvät tiedot (työaikamuodot), vuorosuunnittelun tavat ja vuorokierto mallit, ja liittymissä siirrettävät tiedot.. Asiakkaan tulee hyväksyä suunnitteluvaiheen tuloksena syntyneet määrittelydokumentit, jonka jälkeen toimittaja voi aloittaa toteutusvaiheen. Toimittajan ja asiakkaan tulee lisäksi sopia hyväksyntätestaukselle sekä aloituspäivämäärä että lopetuspäivämäärä.

Toteutusvaiheessa toimittaja toteuttaa asiakkaan ympäristöön Neptonin toiminnallisuuksilla määrittelydokumenttien mukaiset palvelun käyttötavat, laskennan asetukset sekä liittymien toteutukseen liittyvät tehtävät kuten avaamisen, aineiston sisään luvun tai aineiston luomisen sekä ajastuksen. Liittymät ovat vakiomuotoisia.

Hyväksyntätestauksessa asiakas varmistaa palvelun toimivan määrittelydokumenttien mukaisesti. Hyväksyntätestaus päättyy sovittuna päivämääränä. Toimittaja korjaa hyväksyntätestauksessa havaitut puutteet sovittujen määritysten mukaisiksi. Tämän jälkeen palvelu katsotaan hyväksytyksi, toimitetuksi, ja käyttöönotetuksi.

Käyttöönottovaiheessa asiakas varmistaa, että eri henkilöryhmät ja sidosryhmät osaavat käyttää palvelua ja heillä on käyttöön riittävät valmiudet. Käyttöönotto vaihe päättyy tuotantokäytön aloitukseen. Projekti päätetään ja asiakas siirtyy jatkuvan tuen piiriin.

Tuotantokäytön aikana toimittaja tarjoaa koulutusta, asiakastukea ja neuvontaa asiakkaan pääkäyttäjille. Toimittajan koulutusvalikoima sisältää erilaisia oppimispolkuja, jotka tarjoavat asiakkaan työntekijöille mahdollisuuden hankkia Nepton sertifiointeja merkiksi palvelun käytön asiantuntijuudesta. Pääkäyttäjien tulee suorittaa vähintään Nepton hopeatason koulutus. Palvelumaksu sisältää koulutetuille pääkäyttäjille tuen palvelun käyttöön, turvallisuuteen, laskentaan ja virheilmoituksiin liittyvissä asioissa.

Palvelumaksujen veloitus alkaa sopimuksen mukaisesti tai yhdessä määritettynä päivämääränä, kuitenkin viimeistään tuotantokäytön aloituksessa.

Asiakas voi siirtää tuotantokäytön aloitusta suunniteltua myöhemmäksi tai sopia jonkin kokonaisuuden toteutuksesta vasta tuotantokäytön aloituksen jälkeen. Tällä ei kuitenkaan ole vaikutusta palvelumaksujen sovittuun aloitukseen

Asiat, joita ei suunnitteluvaiheessa ole dokumentoitu, ovat muutostoiveita. Muutostoiveet käsitellään muutoshallinnan kautta. Sovitut muutokset aikataulutetaan ja hinnoitellaan erikseen. Muutokset eivät vaikuta käyttöönoton hyväksyntätestauksen sisältöön tai aikatauluihin, eivätkä muutokset myöskään estä käyttöönoton hyväksyntää tai palvelumaksujen aloitusta.

3.2 Kirjauspäätteet

Palveluun voidaan liittää erilaisia kirjauspäätteitä. Näitä päätteitä voidaan käyttää työaika- tai lounaspäätteinä.

Päätteiden mukana toimitetaan seinäteline, virtajohto ja asennusohjeet. Asiakas vastaa kaapeloinneista (sähkö ja verkkoyhteys), laitteen asennuksesta paikalleen, asennukseen liittyvistä kuluista ja siitä että kaapeloinnit sekä kytkennät on tehty viranomaisvaatimusten mukaisesti. Saatavilla on Nepton kumppanien tarjoama erillishinnoiteltu asennuspalvelu.

Päätteiden osalta sopimus on määräaikainen 36 (kolmekymmentäkuusi) kuukautta, jonka jälkeen sopimus jatkuu osana palvelusopimusta. Päätteiden omistusoikeus on toimittajalla tai sen alihankkijalla. Asiakkaalla on päätteiden ja niihin liittyvien ohjelmistojen käyttöoikeus. Palvelusopimuksen päättyessä asiakas on velvollinen palauttamaan päätteet toimittajalle.

Mikäli päätteet vikaantuu, asiakas on velvollinen toimittamaan viollisen päätteiden toimittajan laitehuoltoon. Asiakas vastaa päätteiden toimituskustannuksista huoltoon. Toimittaja korjaa, tai toimittaa asiakkaalle vastaavan kuntoisen korvaavan päätteiden viimeistään seuraavan viiden (5) arkipäivän (ma-pe) kuluttua.

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

Toimittajalla on oikeus toimittaa asiakkaalle uusi päätteet esimerkiksi sellaisissa tapauksissa, että toimittajan päätteet vaihtuu. Vanhan päätteiden palautuksesta toimittajalle ja tästä aiheutuvista kustannuksista vastaa asiakas.

Toimittaja vastaa päätteiden tietoturvasta ja toiminnasta.

3.3 Pääkäyttöpalvelu

Asiakas voi tilata pääkäyttöpalvelun tukemaan sujuvaa Neptonin käyttöä kehittyvässä ja muuttuvassa toimintaympäristössään. Pääkäyttöpalvelu sisältää asiakkaan pyytämien pienimuotoisten muutosten teon henkilötietoihin, työaikakirjauksiin, projektilistaan, rooleihin, oikeuksiin, henkilöryhmiin, toimipisteisiin, laskentasäntöihin, laskentaryhmiin, rajapintasäntöihin ja muihin asetuksiin liittyen. Pääkäyttöpalvelu ei sisällä laajoja muutoksia esimerkiksi organisaatiorakenteen muuttuessa tai palkkajärjestelmän vaihtuessa.

Pääkäyttöpalvelua käyttävien asiakkaiden muutospyynnöt käsitellään lähtökohtaisesti korkean kiireellisyydystason pyyntöinä. Asiakas voi yksittäiselle muutospyynnölle esittää vaihtoehtoista kiireellisyydystasoa. Asiakas nimeää henkilöt, jotka voivat antaa pääkäyttöpalveluun liittyviä toimeksiantoja.

Pääkäyttöpalvelu sisältää:

Henkilöt

- Henkilöiden lisääminen
- Henkilöiden poistaminen
- Henkilötietojen muutokset
- Henkilöiden roolimutokset
- Henkilöiden asetusryhmämuutokset
- Henkilöiden henkilöryhmämuutokset
- Henkilöiden esihenkilömuutokset
- Henkilöiden yksikkömuutokset
- Henkilöiden oletusprojektien muutokset

Työajanseuranta

- Saldojen (saldoliukuma ja pankki) muutokset
- Vuosilomasaldon muutokset
- Työajanlyhennysvapaan muutokset
- Työvelvoitteen muutokset
- Henkilöryhmämuutokset ja ryhmien lisäykset
- Roolimuutokset ja ryhmien lisäykset
- Pienimuotoiset asetusryhmämuutokset ja lisäykset

Työvuorosuunnittelu

- Suunnittelumallien lisäykset ja muutokset (vuorolistamalli ja tasoittumisjaksomalli)

- Yksikkömuutokset
- Toimipisteiden hallinta ja asetukset
- Vuoropohjien hallinta
- Tehtävien hallinta

Rajapinnat

- Ajastuksen muutokset
- Parametrein määrittämiin tehtävät muutokset (esim. palkkalajimuutokset)

Pääkäyttöpalvelu tilataan palvelusopimuksen tekemisen yhteydessä tai tuotantokäytön alkamisen jälkeen. Pääkäyttöpalvelu veloitetaan samassa yhteydessä kuin muutkin toistuvasti veloitettavat palvelut. Asiakas voi irtisanoa pääkäyttöpalvelun, mikäli asiakkaan pääkäyttäjä on suorittanut vähintään Nepton hopeatason sertifiointin. Muutospyynnöt, jotka eivät kuulu pääkäyttöpalvelun piiriin sovitaan ja laskutetaan erikseen.

3.4 Muutospyynnöt

Asiakas voi tilata toimittajalta muutoksia Nepton-palveluun. Tällaisia voivat ovat esimerkiksi muutokset henkilötietoihin, työaikakirjauksiin, projektilistaan, rooleihin, oikeuksiin, henkilöryhmiin, toimipisteisiin, laskentasääntöihin, laskentaryhmiin, rajapintasääntöihin ja muihin asetuksiin liittyen. Muutoksista laskutetaan toimittajan voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Mikäli asiakkaalla on käytössä toimittajan pääkäyttöpalvelu, pienimuotoiset muutokset sisältyvät palvelun hintaan.

3.5 Pääkäyttäjien koulutus ja sertifiointit

Toimittajan koulutusvalikoima sisältää erilaisia oppimispolkuja, jotka tarjoavat asiakkaan työntekijöille mahdollisuuden hankkia Nepton sertifiointeja merkiksi palvelun käytön asiantuntijuudesta. Pääkäyttäjien tulee suorittaa vähintään Nepton hopeatason koulutus.

3.6 Muut palvelut

Asiakas voi ottaa käyttöön seuraavia maksullisia palveluita:

- **Erillinen testiympäristö** mahdollistaa muutosten testauksen ennakoon
- **Korotettu SLA** sisältää normaalitasoa laajemmat SLA-ehdot
- **SFTP palvelin** mahdollistaa integraatioiden toteuttamisen ajastettujen siirtotiedostojen avulla

Toimittaja avustaa näiden palveluiden käyttöönotossa hinnastonsa tai erikseen sovitun projektisopimuksen mukaan.

3.7 Tukipalvelun tavoitettavuus

Sähköinen 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](#).

Uusista versioista tiedotetaan tukipalvelussa tai asiakaskirjeellä, jossa kerrotaan palvelun muutoksista tai laajennuksista.

3.8 Käyttöoikeudet

Jokainen henkilö, joka käyttää palvelua, tai jonka tietoja käsitellään palvelussa, tarvitsee käyttöoikeuden. Asiakas ja Toimittaja sopivat käyttöoikeuksien määrän ja dokumentoivat tämän palvelusopimukseen.

Toimittaja seuraa käyttöoikeuksien riittävyttä. Käyttöoikeuksien määrän ylittyessä toimittaja voi veloittaa ylityksestä yksikköhinnan mukaisesti. Käyttöoikeuksien ylityksen veloitus koskee niitä menneitä jaksoja, jotka on veloitettu riittämättömällä käyttöoikeuksien määrällä. Toimittajalla on oikeus muuttaa tulevien laskutusjaksojen veloituksia vastaamaan todellista käyttöoikeuksien käyttöä.

Mikäli asiakkaan tarve käyttöoikeuksille vaihtelee kausiluontoisesti, voidaan tämä asiakkaan pyynnöstä ottaa huomioon. Esimerkiksi jos asiakas tarvitsee 100 käyttöoikeutta kesäkaudella ja 50 käyttöoikeutta talvikaudelle, niin asiakasta laskutetaan vuositasolla 75 käyttöoikeudesta.

3.9 Laskutus

Veloitusperusteet ja maksuehdot määräytyvät palvelusopimuksen, projektisopimuksen tai tilausvahvistuksen mukaisesti.

Toistuvien palvelumaksun summa muodostuu valittujen palvelukokonaisuuksien, palvelutasojen ja käyttöoikeuksien määrän perusteella. Kunkin palvelukokonaisuuden ja palvelutason käyttöoikeudet veloitetaan sovitun yksikköhinnan mukaisesti.

Mikäli asiakas on käyttänyt jotain palvelukokonaisuutta käyttöoikeuksien määrää laajemmin, ja ylitys on yli 5 %, toimittaja voi veloittaa ylityksen. Toimittaja ei kuitenkaan voi veloittaa yli 24 kuukautta vanhoja ylityksiä.

3.10 Irtisanominen

Palvelusopimuksen irtisanomisen ehdot ovat yksilöity palvelusopimuksella tai tilausvahvistuksella. Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden.

3.11 Muut ehdot

Toimittajalla on oikeus mainita asiakas referenssinään palvelusopimuksen, projektisopimuksen tai tilausvahvistuksen mukaisesti.

Mikäli asiakas aikoo käyttää palvelua käyttöoikeuksien määrää vähemmän, tulee asiakkaan ilmoittaa tästä toimittajalle vähintään 30 päivää ennen seuraavan laskutusjakson alkamista.

Asiakas voi auditoida palvelun tai palvelun lähdekoodin. Lähdekoodin auditointi suoritetaan toimittajan henkilökunnan ohjauksessa. Asiakas vastaa auditointiin liittyvistä kustannuksista.

4 Tietojenkäsittelysopimus

Tämän tietojenkäsittelysopimuksen osapuolet ovat:

- (1) **Saarni Nepton Oy**, Suomessa rekisteröity ja toimiva yhtiö, jonka rekisteröity toimipaikka on Hatsinanpuisto 8, 02600 Espoo, Suomi, yritystunnus FI16206791 (jäljempänä "Toimittaja" tai "Käsittelijä")
- (2) **Asiakas**, joka on solminut kaupallisen sopimuksen toimittajan kanssa (jäljempänä "Asiakas" tai "Rekisterinpitäjä")

Tietojenkäsittelysopimus koskee henkilötietojen käsittelyä, joka tehdään Kaupallisen sopimuksen perusteella.

Nepton palvelukuvauksen kappaleet **1.2 Saarni Nepton tietosuoja** ja **1.3 Saarni Nepton tietoturva** kuuluvat tähän tietojenkäsittelysopimukseen. Mikäli edellä mainittujen kappaleiden ja tämän tietojenkäsittelysopimuksen välillä on ristiriita, sovelletaan tätä tietojenkäsittelysopimusta.

4.1 Yhteyshenkilöt

Osapuolet sopivat ilmoittavansa toisilleen kaikista muutoksista tietosuojan yhteyshenkilöihin liittyen.

Toimittajan tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Vesa Kivistö

dpo@nepton.com

4.2 Määritelmät

Kaupallinen sopimus tarkoittaa sopimusta asiakkaan ja toimittajan välillä, joka mahdollistaa Nepton-palvelun käytön asiakkaalle.

Tietosuoja-asetus tarkoittaa Euroopan unionin yleistä tietosuoja-asetusta (679/2016), muita sovellettavia tietosuojamääräyksiä sekä tietosuojaviranomaisten antamia määräyksiä ja ohjeita, jotka vaikuttavat rekisterinpitäjään, henkilötietojen käsittelijään, alikäsittelijään tai muihin alikäsittelijöihin.

Henkilötieto tarkoittaa mitä tahansa tietoa, joita voidaan käyttää luonnollisen henkilön tunnistamiseen suoraan tai välillisesti. Tähän kuuluvat ilmeiset tunnisteet, kuten nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite, sekä vähemmän ilmeiset tunnisteet, kuten sijaintitiedot, verkkotunnisteet ja biometriset tiedot.

Rekisteröity tarkoittaa yksittäistä henkilöä, joka voidaan tunnistaa, suoraan tai epäsuorasti, tunnistetietojen, kuten nimen, henkilötunnuksen, sijaintitiedon tai henkilön fyysisiin, fysiologisiin, geneettisiin, henkisiin, taloudellisiin, kulttuurisiin tai sosiaalisiin ominaisuuksiin liittyvien tekijöiden perusteella.

Asiakas määrittää henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Asiakas on tietosuojalainsäädännön mukainen henkilötietojen rekisterinpitäjä tai yhteisrekisterinpitäjä.

Toimittaja käsittelee henkilötietoja asiakkaan puolesta. Toimittaja on tietosuojalainsäädännön mukainen henkilötietojen käsittelijä.

Alikäsittelijä käsittelee henkilötietoja toimittajan puolesta.

4.3 Henkilötietojen käsittely

Toimittaja tuottaa palvelua ja käsittelee asiakkaan tietoja ainoastaan Euroopan talousalueen (ETA) maissa. Toimittaja ei ilman asiakkaan valtuutusta siirrä asiakkaan henkilötietoja kyseisten maiden ulkopuolelle.

Toimittaja kunnioittaa yksityisyyttä ja on sitoutunut suojaamaan henkilötietoja sekä noudattamaan EU tietosuoja-asetuksen vaatimuksia. Tämä tietojenkäsittelysopimus kuvaa, kuinka toimittaja käsittelee henkilötietoja ja miten rekisteröidyt voivat käyttää oikeuksiaan.

Asiakas määrittää palveluun tallennettavien henkilötietojen laajuuden ja tietotyypit. Asiakas vastaa suhteessa rekisteröityihin henkilöihin tietosuoja-asetuksen noudattamisesta.

Toimittaja käsittelee henkilötietoja ainoastaan täyttääkseen kaupallisen sopimuksen mukaiset ja lakisääteiset velvoitteensa. Toimittaja sitoutuu pitämään henkilötiedot luottamuksellisina ja käsittelee henkilötietoja vain asiakkaan pyynnöstä.

Selvyyden vuoksi todetaan, että käsiteltäviä henkilötietoja koskee IT 2022 YSE sopimusehtojen kohta 7 Salassapito. Toimittajan henkilökuntaa koulutetaan tietoturvaan sekä tietosuojaan liittyen säännöllisesti ja henkilökunta on allekirjoittanut salassapitosopimukset.

Toimittaja vastaa siitä, että palvelu ja sen tuottaminen asiakkaalle noudattavat tietosuojalainsäädäntöä ja tietosuoja-asetuksen vaatimuksia. Toimittaja vastaa myös siitä, että palvelu ja sen toimitus ovat tietoturvaltaan ammattimaisesti ja laadukkaasti toteutettuja siten, ettei tietojen luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus vaarannu.

Toimittaja sitoutuu siihen, että se:

- a) käsittelee henkilötietoja ainoastaan asiakkaan antamien ohjeiden mukaisesti, mikä koskee myös henkilötietojen siirtoja ETA:n ulkopuoliseen maahan.
- b) varmistaa, että toimittajan henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan soveltuvia luottamuksellisuuden ja salassapidon velvoitteita.
- c) toteuttaa kaikki tietosuoja-asetuksen 32 artiklassa vaaditut toimenpiteet (Käsittelyn turvallisuus).
- d) noudattaa tietosuoja-asetuksen käsittelijää tai alikäsittelijää koskevia vaatimuksia
- e) ottaen huomioon käsittelytoimen luonteen auttaa asiakasta asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä käyttämään asiakkaan velvollisuuden vastata rekisteröityjen esittämiin pyyntöihin.
- f) auttaa asiakasta varmistamaan, että tietosuoja-asetuksen 32–36 artiklassa säädettyjä velvollisuuksia noudatetaan ottaen huomioon käsittelyn luonteen ja toimittajan saatavilla olevat tiedot.

- g) sopimuksen päätyttyä asiakkaan valinnan mukaan poistaa tai palauttaa kaiken palvelussa olevan henkilötiedon asiakkaalle, paitsi jos EU-säädöksissä tai jäsenvaltion lainsäädännössä vaaditaan säilyttämään henkilötietoja.
- h) tarjota asiakkaalle kaikki tieto, joka on tarpeen asiakkaan todistaessa tietosuojan vaatimustenmukaisuuttaan.
- i) salli ja avusta asiakasta tai riippumatonta auditoijaa suorittamaan tietosuojan auditointeja.
- j) kertoo välittömästi asiakkaalle, mikäli asiakkaan ohjeistuksen arvioidaan rikkovan tietosuoja-asetuksen tai muun lainsäädännön tietosuoja säännöksiä.

Toimittaja ilmoittaa välittömästi asiakkaalle tapahtuneesta tai epäilystä tietomurrosta, henkilötietojen menetyksestä, tai muista tilanteista, joissa henkilötietojen tietosuoja on uhattuna. Toimittaja luovuttaa asiakkaalle kaikki tarpeelliset tiedot tapahtuneesta ja niistä toimenpiteistä joihin toimittaja on ryhtynyt. Ilmoitus sisältää vähintään seuraavat tiedot, mikäli ne ovat saatavilla:

- a) Tapahtuman luonne
- b) Tapahtumaan liittyvien rekisteröityjen määrä
- c) Tapahtumaan liittyvien rekisteröityjen ja henkilötietokenttien kuvaukset
- d) Tunnistettu tai epäilty taho, joka on aikaansaanut tapahtuman
- e) Tunnistetut tai epäillyt tahot, jotka ovat saaneet pääsyn henkilötietoon
- f) Tunnistettu tai arvioitu vaikutus rekisteröityihin, asiakkaaseen ja toimittajaan
- g) Toteutetut ja suunnitellut toimenpiteet joihin toimittaja on ryhtynyt rajoittaakseen tapahtuman seurauksia ja minimoimaan mahdollisia vahinkoja, estääkseen tapahtuman jatkumisen, sekä estääkseen vastaavanlaisten tapahtumien toistumisen
- h) Muut asiakkaalle tarpeelliset 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 tietojenkäsittelysopimuksen tai soveltuvan tietosuojalainsäädännön mukaisia velvoitteitaan.

4.4 Sisäänrakennettu ja oletusarvoinen tietosuoja, Artikla 25 (2)

Useat asiakkaat voivat samanaikaisesti käyttää palvelua. Tietoturva ja tietosuoja ovat palvelun keskeisiä suunnitteluperiaatteita. Tietojen näkyvyys ja kuka pääsee mihinkin toimintoihin käsiksi, toteutuu roolipohjaisen pääsyvaltuutuksen ja keskitetyn turvahallinnan avulla. Tietojen tekninen eriyttäminen toteutetaan sovellustasolla.

4.5 Tietojen minimointi, Artikla 25 (1) ja 32 (1)

Toimittaja tai palvelu eivät poista automaattisesti asiakkaan tai sen työntekijöiden tallentamia tietoja. Asiakkaan on poistettava, pseudonymisoitava tai anonymisoitava sellaiset henkilötiedot, joita ei ole syytä säilyttää. Palvelu kirjaa henkilötietojen muutokset, poistot, pseudonymisoinnit ja anonymisoinnit muutoslokiin, jota säilytetään 12 kuukautta.

4.6 Henkilötietojen alikäsittelijät, Artikla 28 (2) ja (4)

Toimittaja voi siirtää asiakkaan henkilötietoja alikäsittelijöille, mikäli tämä on tarpeen Nepton palvelukokonaisuuden tuottamiseksi ja kehittämiseksi. Vain palvelukokonaisuuden toimivuuden kannalta tarvittavia tietoja siirretään tai käsitellään alikäsittelijöiden toimesta.

Toimittaja on vastuussa tietoturvan ja tietosuojan toteutumisesta alikäsittelijöiden osalta. Toimittajan ja alikäsittelijöiden välillä on aina voimassa erillinen tietojenkäsittelysopimus.

Tietosuojaa ja alikäsittelijöitä koskevista muutoksista tiedotetaan aina ennakoon.

4.7 Luottamuksellisuus ja eheys, Artikla 32 (1) (b)

Fyysinen pääsynhallinta

Palvelinkeskukset ovat vartioituja ja suojattu kulunvalvonnalla, hälytysjärjestelmillä ja videovalvonnalla. Toimistot ovat myös vartioituja ja suojattu kulunvalvonnalla, hälytysjärjestelmillä ja pääsisäänkäyntien videovalvonnalla.

Sähköinen pääsynhallinta

Kaikkia tunnussanoja, valtuutuksia ja varmenteita käsitellään keskitetyn elinkaarihallinnan alaisuudessa.

Sisäinen pääsynhallinta

Käyttäjien onnistuneet ja epäonnistuneet kirjautumiset palveluun sekä henkilötietojen tarkastelut ja muokkaukset tallennetaan lokiin. Ainostaan valtuutetuilla henkilöillä on oikeus tarkastella ja muokata palveluun tallennettuja tietoja.

Eristyshallinta

Palvelu on suunniteltu eristämään tarvittavat tiedot toisistaan. Käyttäjillä on pääsy ja näkyvyys vain siihen tietoon sekä niihin toiminnallisuuksiin, johon heille on myönnetty roolinsa mukainen valtuutus. Eristys on toteutettu palvelun loogisessa sovelluskerroksessa hyödyntämällä tähän tarkoitukseen soveltuvia palveluarkkitehtuurin ja testauksen menetelmiä sekä toteuttamalla keskitettyjä turvamekaniikkoja.

Tietoliikenteen suojaus

Kaikki operaattoriverkoissa kulkeva liikenne on salattua.

4.8 Saatavuus ja resilienssi, Artikla 32 (1) (b)

Palvelinkeskuksen laitteet, verkkoyhteydet ja sähkösyötöt ovat kahdennettuja vikaantumisten varalta. Palvelinkeskus voi varavoimageneraattoriensa avulla tarvittaessa toimia useita päiviä ilman ulkoista sähkösyöttöä.

Palvelua suojataan turvaohjelmistoilla, turvalaitteilla ja säännöllisesti toteutettavilla haavoittuvuuden skannauksilla.

Palvelua ja sen tietoja varmuuskopioidaan useita kertoja vuorokaudessa monella rinnakkaisella menettelyllä. Varmuuskopiot tallennetaan salattuina ja kahdennettuina useampaan eri konesaliin, niiden eheyttä valvotaan ja muuttumattomuutta seurataan.

4.9 Toipumissuunnitelma, Artikla 32 (1) (c)

Toimittaja ylläpitää ja kehittää aktiivisesti erilaisia suunnitelmia poikkeustilanteiden varalle. Tavoitteena on ennaltaehkäistä poikkeustilanteita ja varmistaa mahdollisimman nopea toipuminen kaikissa tilanteissa. Tunnistetut poikkeustilanteiden tyypit on huomioitu toimittajan toipumissuunnitelmassa. Toipuminen tietäntyyppisistä poikkeustilanteista on automatisoitu.

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

Tietosuoja

Toimittajan tietosuojavastaava vastaa tietosuojan hallinnasta, arvioi ja tarvittaessa muokkaa käytäntöjä säännöllisesti, sekä avustaa mahdollisten tietosuojatapahtumien ratkaisemisessa.

Tietoturva

Toimittajan tietoturvahallinto määrittää ja riskipohjaisesti priorisoi tietoturvan tavoitteet, toteutustavat ja valvoo näiden toteutumista. Tietoturvallisuuden koulutusmateriaaleja päivitetään säännöllisesti. Henkilöstöä tuetaan tietoturvallisuusosaamisen kasvattamisessa ja pakollisiin koulutuksiin osallistumista seurataan esihenkilöiden sekä tietoturvahallinnon toimesta.

Jatkuvuus

Toimittajan jatkuvuudenhallinnan prosessi perustuu ISO 22301 käytänteisiin. Jatkuvuudenhallinnan suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti. Toimittajan johtoryhmä tarkastaa ja hyväksyy jatkuvuudenhallinnan suunnitelman.

Riskienhallinta

Toimittajan riskienhallinnan prosessi perustuu ISO 31000 käytänteisiin. Riskejä arvioidaan säännöllisesti ja mahdollisimman kattavasti. Olennaiset riskit esitellään säännöllisesti johdoryhmälle.

Laadunhallinta

Toimittajan laadunhallintaprosessi on yhdistelmä ISO 27001 ja toimittajan itse määrittämiä käytänteitä. Havaitut laatupoikkeamat raportoidaan ja ne käsitellään laadunhallinnan tiimissä. Toimittajan johtoryhmälle raportoidaan säännöllisesti poikkeamien luonteesta ja määristä.