



Netvisor-palvelun teknologia- ja tietoturvaseloste

Sisällysluettelo

Lukijalle	3
1. Netvisor-palvelun tekninen toteutus	4
1.1. Netvisorin arkkitehtuuri	4
1.2. Kirjautuminen Netvisoriin	5
1.3. Integraatiot	5
2. Netvisorin tietoturva	6
2.1. Tekninen tietoturva	6
2.2. Hallinnollinen tietoturva	6
3. Palvelun ylläpito ja valvonta	8
3.1. Palvelun valvonta	8
3.2. Palvelun suorituskyky	8
3.3. Päivitykset Netvisor-palveluun	9
3.4. Varmuuskopiointi ja tietojen palauttaminen	9
4. Tietosuoja	10
5. Usein kysytyt kysymykset	11
6. Lisätiedot	13

Lukijalle

Netvisor on taloushallinnon järjestelmä, joka tuotetaan SaaS (Software as a Service) -mallilla. Visma Solutions Oy omistaa palvelun ja on vastuussa palvelun tuottamisesta. Visma Solutions Oy on osa Visma-konsernia ja näin ollen Netvisor, kuten muutkin Visman palvelut noudattavat Visman yleisiä tietoturva- ja tietosuojasäännöksiä.

Tässä dokumentissa kuvataan Netvisor-palvelun tekninen toteutus. Lisäksi dokumentissa esitetään miten tietoturva ja tietosuoja on Netvisorissa toteutettu. Dokumentin lopussa on myös osio, jossa käydään läpi yleisimmät kysymykset Netvisor-palvelun tekniikkaan liittyen ja vastaukset näihin. Dokumentissa on myös useita linkkejä lisätietoa tarjoaviin sivustoihin sekä Netvisorin omilla tukisivuilla että muilla Visman sivustoilla.

Tämän dokumentin uusin versio löytyy osoitteesta <https://netvisor.fi/tietoturva> sekä Netvisorin sivujen <https://netvisor.fi/> alareunassa olevasta linkistä "Tietoturva".

1. Netvisor-palvelun tekninen toteutus

Netvisor on verkkopalvelu, jota käytetään [Internet-selaimella](#). Tavoitteemme on olla käytettävissä 24/7, poislukien mahdolliset käyttökatoa vaativat huoltoikkunat joista tiedotamme etukäteen Visma Solutions Communityn [Tärkeissä tiedotteissa](#). Edellisten vuosien saatavuusprosentti ja odottamattomien käyttökatojen lukumäärä on:

Vuosi	Käyttökätköt lkm	24/7 saatavuusprosentti
2020	1	99,98 %
2019	5	99,89 %
2018	0	100 %
2017	3	99,78 %

Visma Solutions Oy käyttää Netvisor-palvelun tuottamiseen alihankkijoita. Netvisor-palvelun konesali- ja jatkuvuuspalvelut tarjoaa suurimmilta osin teknologiapartnerimme Elisa Oyj. Elisa Oyj:n palvelinkeskukset sijaitsevat Suomessa, ja ne on sertifioitu ISO27001-sertifikaatilla. Osa Netvisor-palvelusta tuotetaan AWS-pilvipalvelussa (Amazon Web Services), eurooppalaisilla saatavuusalueilla. Lisäksi käytämme muutamia muita alihankkijoita Netvisor-palvelun tuottamiseen ja kaikki alihankkijamme on dokumentoitu Visma Solutionsin [tietosuojaselosteessa](#).

1.1. Netvisorin arkkitehtuuri

Netvisor-palvelu on teknisesti toteutettu pilvipalveluksi palvelun historian alusta asti. Palvelu on toteutettu pääosin Microsoftin teknologioilla ja käyttäen kulloinkin voimassa olevia alan standardeja ja suositeltuja toimintatapoja.

Netvisorin palvelun arkkitehtuuri on rakennettu skaalautuvaksi, eli palvelu hyödyntää useita sovelluspalvelimia ja tietokantapalvelimia ja liikenne näille jaetaan kuormantasaimen kautta. Netvisorin tuotantoympäristö on suojattu monitasoisesti ja kaikki palveluun liittyvät palvelimet ovat palomuurien takana.

1.2. Kirjautuminen Netvisoriin

Netvisorin käyttäjätunnus on henkilökohtainen ja käyttäjä on vastuussa omilla tunnuksillaan palvelussa tehdyistä toimenpiteistä. Netvisor-palvelun kirjautuminen tapahtuu aina vahvalla 2FA-tunnistautumisella. Saatavilla olevat kirjautumistavat ovat:

- [Netvisor ID](#)
- Open ID -tunnistautuminen henkilökohtaisilla pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella
- Signicat-tunnistautuminen Viron ID-kortilla tai Ruotsin tai Norjan BankID:lla

Netvisor-palvelun käyttö ei ole mahdollista pelkällä käyttäjätunnus-salasana -yhdistelmällä. Yksittäisiä palvelun osia on mahdollista päästä käyttämään suoralla linkillä, jonka kautta palveluun siirtyessä käyttäjälle lähetetään kertakäyttöinen tunnistuskoodi tekstiviestillä. Tämän kautta kuitenkin voi palvelussa tehdä vain ennalta määritellyjä toimenpiteitä (kuten asiatarkastaa laskuja).

1.3. Integraatiot

Netvisor-palvelu on yhdistetty useisiin kolmannen osapuolen palveluihin, jotka tarjoavat käyttäjille automaatiota ja lisäominaisuuksia. Osa yhteyksistä on Netvisoriin sisäänrakennettuja, ja niiden liikennettä, suorituskykyä ja tietoturvaa valvotaan Netvisorin toimesta. Tällaisia yhteyksiä ovat esimerkiksi:

- Web Service-yhteydet suurimpiin suomalaisiin pankkeihin
- Yhteydet julkisiin palveluihin, esim. Tulorekisteri
- Yhteydet tulostus- ja skannauspalveluihin ja verkkolaskuoperaattoriin

Sisäänrakennettujen integraatioiden lisäksi Netvisor tarjoaa integraatiokumppaneiden käyttöön [Web Service -ohjelmistorajapinnan](#), jonka avulla järjestelmään voidaan liittää kolmansien osapuolien ohjelmistoja. Valmiit integraatiot löytyvät [Marketplacesta](#). Kaikki integraatiokumppanit validoidaan Netvisorin toimesta, rajapintaliikenne on valvottua ja suojattua, ja autentikaatio on monikerroksinen. Netvisor tarjoaa myös hyvät [työkalut integraatioliikenteen rajaamiseen](#).

2. Netvisorin tietoturva

Netvisorin tietoturva pohjautuu Visma-konsernin omaan tietoturvaohjelmaan, joka on kaikille Visman tuotteille pakollinen. Netvisorin tietoturva jaotellaan tekniseen ja hallinnolliseen tietoturvaan.

2.1. Tekninen tietoturva

Teknisestä tietoturvasta vastaa Netvisorin tuotekehitystiimi yhteistyössä teknologiapartnereidensa kanssa. Netvisorin tekninen tietoturva on rakennettu kerroksittain ja eri osa-alueilla tietoturva on huomioitu käyttäen yleisesti suositeltuja käytäntöjä. Turvallinen tiedonsiirto käyttäjien ja Netvisor-palvelun välillä noudattaa mm. seuraavia periaatteita:

- Tiedonsiirto tehdään salattujen yhteyksien yli (encrypted data in transit)
- Palvelinympäristön verkkoinfrastruktuuri on rakennettu alan hyvien käytäntöjen mukaisesti ja tietoturvastandardeja noudattaen

Netvisorin verkkoliikennettä ja palvelinympäristöä monitoroidaan Elisan SOC:n (Security Operations Center) toimesta SIEM (Security information and event management), eli tietoturvatiedon ja -tapahtumien hallintajärjestelmää hyödyntäen.

Palvelinympäristöissä käytetyt ohjelmistot (käyttöjärjestelmä, antivirusohjelmistot, muut palvelun tuottamiseen tarvittavat ohjelmistot) päivitetään säännöllisesti ja mahdollisiin tietoturvaahaavoittuvuuksiin näissä ohjelmistoissa reagoidaan välittömästi. Sovellustasolla Netvisor-palvelua kehitetään tietoturvaperiaatteet edellä, huomioiden muun muassa OWASP top 10 -uhat.

2.2. Hallinnollinen tietoturva

Netvisor-palvelun hallinnollinen tietoturva pohjautuu Visma-konsernin omaan tietoturvaohjelmaan, joka on kaikille Visman tuotteille pakollinen. Visman tietoturvaohjelma käsittää jatkuvia tietoturvamittareita, sisäisiä tietoturva-auditointeja sekä hallinnollisten prosessien säännöllisiä tarkastuksia. Näistä osa-alueista koostuu jokaiselle Visma-tuotteelle oma Security Maturity Index, joka antaa reaaliaikaisen kuvan siitä, mikä kunkin Visma-tuotteen tietoturvan taso on. Visman tietoturvaohjelmalla on ISO27001-sertifiointi. Lisätietoa Visman tietoturvaohjelmasta löytyy [Visma Trust Centrestä](#).

Visman oman tietoturvaohjelman lisäksi teemme yhteistyötä kolmansien osapuolten kanssa palvelun tietoturvan auditoinnin osalta ja tapauskohtaisesti voidaan yhteistyössä asiakkaidemme kanssa tehdä myös erillisiä auditointeja Netvisorin sopimusehdoissa kuvatulla tavalla.

Visma Solutionsin hallinnollinen tietoturva pohjautuu Visma-konsernin tietoturvamääräyksiin ja noudattaa Visman tietoturvaohjelmaa. Kaikki Visman työntekijät ovat veloitettuja suorittamaan säännöllisesti konsernin tietoturva- ja tietosuojakoulutukset. Kaikkien Visman työntekijöiden sekä yhteistyökumppaneiden kanssa on solmittu salassapitosopimukset.

Vismalla on konsernitasoinen [Responsible Disclosure](#)-ohjelma, jonka kautta kuka tahansa voi luottamuksellisesti välittää Vismalle tiedon mahdollisesta haavoittuvuudesta missä tahansa Visman tuotteessa tai palvelussa.

3. Palvelun ylläpito ja valvonta

Netvisorin ylläpidosta vastaa Netvisorin tuotekehitysyksikkö, jossa on useita tiimejä. Palvelun infrastruktuurista vastaa dedikoitu tiimi, joka huolehtii Netvisor-palvelun saatavuudesta, palvelun infrastruktuurin turvallisuudesta sekä skaalautuvuudesta. Netvisorin tuotekehitystiimit vastaavat Netvisor-palvelun toiminnallisuuksien kehittämisestä ja päivittämisestä.

3.1. Palvelun valvonta

Netvisorin valvonnasta huolehtii palvelun infrastruktuurista vastaava tiimi yhdessä teknologiakumppani Elisa Oyj:n kanssa. Valvonnan ohella tiimi vastaa myös häiriönpoistosta ja valvonnan ja häiriönpoistoprosessin automatisoinnista.

3.2. Palvelun suorituskyky

Netvisor-palvelun käyttäjälle näkyvä suorituskyky pohjautuu moneen eri tekijään, mm. käyttäjän oman internetyhteyden nopeus, asiakkaan oman laitteiston suorituskyky sekä Netvisor-palvelun palvelinympäristön suorituskyky. Mikäli palvelun käytössä ilmenee ongelmia, suosittelemme käyttäjää ensimmäisenä tarkastamaan oman internet-yhteytensä ja laitteistonsa toimivuuden.

Pääsääntöisesti kaikki Netvisor-palvelun sivulataukset tapahtuvat keskimäärin alle 0,8 sekunnissa. Yksittäisten toimintojen osalta voi järjestelmä kuitenkin olla hitaampi, mikäli sivulle ladattavaa tietoa on poikkeuksellisen paljon verraten yritysten keskimääräiseen datan määrään tai yritysympäristössä on samanaikaisesti poikkeavaa käyttöä (esimerkiksi raskaat integraatioainestoajot tai käyttöliittymärobotin aiheuttama kuorma). Mikäli jokin perustoiminto hidastuu merkittävästi, tulee asiakkaan ottaa yhteyttä asiakaspalveluun ongelman juurisyyn ratkaisemiseksi. Tämä voi olla esimerkiksi integraatioiden ajastaminen toimistoaikojen ulkopuolelle.

3.3. Päivitykset Netvisor-palveluun

Netvisor on Internet-selaimella käytettävä SaaS-palvelu, joten asiakkaiden ei itse tarvitse huolehtia ohjelmiston päivittämisestä uuteen versioon. Netvisor-palvelun uudet ominaisuudet tulevat asiakkaiden käyttöön automaattisesti, eikä päivityksistä koidu erillisiä kustannuksia. Netvisorin päivitykset tehdään taaksepäin yhteensopivasti ja ilman palvelukatkoja vähintään kerran viikossa. Kiireellisiä tietoturvaan tai virheenkorjaukseen liittyviä päivityksiä on valmius julkaista päivittäin. Julkaistuista uudistuksista ja korjauksista tiedotetaan [Viikkojulkaisutiedotteessa](#).

3.4. Varmuuskopiointi ja tietojen palauttaminen

Netvisorin tietokannat varmuuskopioidaan teknologiapartnerimme Elisan toimesta kahteen eri paikkaan, joista toinen sijaitsee fyysisesti eri lokaatiossa kuin itse tietokannat. Data varmuuskopioidaan ensisijaiseen varmistusjärjestelmään kerran tunnissa ja toissijaiseen varmistusjärjestelmään kerran vuorokaudessa. Mikäli asiakkaan tietokanta katoaa tai korruptoituu, menetetään dataa häiriön ajanhetkestä riippuen viidestä minuutista yhteen tuntiin. Mikäli ensisijainen varmistusjärjestelmä vikaantuu häiriön seurauksena, on mahdollinen palautusajankohta edellinen yö.

Datan katoamis- tai korruptoitumistilanteessa datan menetys on minimissään viisi minuuttia, maksimissaan 24 tuntia riippuen siitä seuraavista tekijöistä:

- milloin vikatilanne tapahtui
- paljonko tapahtumasta on kulunut aikaa siihen, kun ongelma havaitaan.

Myös tiettyyn ajanhetkeen palauttaminen on riippuvainen siitä, milloin tilanne on tapahtunut ja paljonko on kulunut aikaa ongelman havaitsemiseen. Mikäli on tarve palauttaa tiedot muuhun ajankohtaan kuin edelliseen varmuuskopioituun tilanteeseen, on palautusmahdollisuus aina arvioitava tapauskohtaisesti.

4. Tietosuojaja

Visma noudattaa kaikessa toiminnassaan voimassaolevaa lainsäädäntöä ja paikallisia suosituksia. Visman tietosuojavastaava (DPO) Christiane Helgar toimii Norjassa ja kaikkien Visman yksiköiden tietosuojaviranomaisena toimii Norjan tietosuojavaltuutettu GDPR:n one-stop shop -periaatteen mukaisesti.

Visma-konsernin tietosuojaseloste löytyy osoitteesta <https://www.visma.com/privacy/>. Saman sivun alle on myös koottu tietoa siitä, kuinka Visma varautui GDPR:n voimaantuloon ennen toukokuuta 2018 ja mitä toimenpiteitä koko konsernin osalta asiaan liittyen on tehty.

Visma Solutionsilla on oma tietosuojasivusto <https://privacy.vismasolutions.com/>, jonka alle on koottu tiedot kaikista Visma Solutionsin tuotteista (ml. Netvisor). Tämän sivuston alla on mm. ajantasainen lista Netvisor-palvelun tuottamiseen käytetyistä alihankkijoista. Samalla sivulla kerrotaan myös kuinka Visma Solutions käsittelee henkilötietoja sekä rekisterinpitäjän että henkilötietojen käsittelijän roolissa tuotteisiimme ja palveluihimme liittyen. Visma Solutionsin tietosuojavastaavan sähköpostiosoite on privacy.solutions@visma.com.

Netvisorin asiakassopimuksen liitteenä on tietosuojaliite, joka toimii tietosuojasopimuksena (Data Protection Agreement, DPA). Kyseisessä sopimusliitteessä määritellään GDPR:n mukaiset vastuut sekä palvelun tuottajalle että asiakkaalle ja kuvataan kuinka mm. alihankkijoiden käyttö on toteutettu. Viimeisimmät Netvisor-palvelusopimuksen ja käyttöehdot löytyvät osoitteesta <https://netvisor.fi/yhteystiedot/netvisor-kayttoehdot/>.

5. Usein kysytyt kysymykset

Kysymys: Miten Netvisoriin kirjautuminen käytännössä tapahtuu, ovatko salasanat suojattuja?

Vastaus: Netvisoriin ei kirjauduta käyttäjätunnuksella ja salasanalla, vaan kirjautuminen tapahtuu aina vahvalla 2FA-tunnistautumisella.

* * *

Kysymys: Voiko Netvisorin kirjautumisessa käyttää SSO tai Azure AD -toteutuksia?

Vastaus: Ei voi. Käytössä olevat kirjautumistavat on kuvattu tämän dokumentin kohdassa 1.2.

* * *

Kysymys: Kun Netvisor-palvelun käyttö sallitaan mistä tahansa osoitteesta ja mistä vain päätelaitteesta, niin miten varmistetaan turvallisuus?

Vastaus: Netvisor-palvelun käyttö on turvallista, koska palveluun kirjautuminen tapahtuu aina vahvan tunnistautumisen kautta ja yhteys palveluun käyttää aina salattua tiedonsiirtoa. Mikäli asiakasorganisaatiolla on erityinen tarve rajata pääsyä Netvisor-palveluun vain tietyistä IP-osoitteista, tämä toiminnallisuus on aktivoitavissa asiakkaan ympäristöön Netvisorin asiakaspalvelun kautta.

* * *

Kysymys: Voiko ohjelmiston vaihtoa suunnitteleva Netvisorin asiakas saada palveluun tallennetut tiedot itselleen "tietokantadumppina"?

Vastaus: Ei ole mahdollista saada koko tietokantaa. Netvisorin aineistokopiopalvelulla voi ladata talteen aineistot, jotka yrityksen on säilytettävä lain määrittelemän ajan.

* * *

Kysymys: Tehdäänkö Netvisor-palveluun automatisoitua tietoturvaskannausta joillakin työkaluilla. Voiko asiakasyritys itse tehdä tälläistä skannausta Netvisor-palveluun automaattityökalulla?

Vastaus: Netvisor-palvelua, kuten muitakin Visman palveluita skannataan säännöllisesti monilla tietoturvaskannereilla Visman Product Security-tiimin toimesta. Näiden mahdolliset löydökset korjataan Netvisorin tuotekehitystiimin toimesta priorisoidusti. Emme kuitenkaan voi palvelun luonteesta (kaikille yhteinen pilvipalvelu) johtuen antaa asiakasyrityksillemme tällä hetkellä lupaa tehdä omaa tietoturvaskannausta

Netvisor-palvelua vasten. Mikäli teillä on erityinen tarve saada toteutettua erillinen tietoturva-auditointi Netvisorista, olkaa yhteydessä Netvisorin asiakaspalveluun.

* * *

Kysymys: Miten on määritelty vastuukysymykset ja korvausvelvollisuus tilanteessa, jossa Netvisor-palvelun saatavuus tai suorituskyky on alentunut?

Vastaus: Netvisor-palvelulla ei ole yleisiä SLA-lupauksia tai niihin pohjautuvia korvauksia. Korvausasioissa mennään tapauskohtaisesti ja Netvisorin yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

* * *

Kysymys: Miten Netvisorin asiakas voi seurata palvelun tapahtumia? Miten lokitietoihin voi päästä käsiksi, jos asiakkaan on analysoitava jokin tapahtuma?

Vastaus: Osa tapahtumista lokitetaan niin, että asiakkaat näkevät tapahtumat ja niiden tekijät suoraan Netvisor-palvelussa. Netvisorissa näkyvillä olevien tietojen lisäksi palvelun tapahtumista muodostuu lokitietoa joka on ainoastaan Netvisorin infrastruktuurista huolehtivan tiimin saatavilla. Näitä tietoja voidaan hyödyntää tilanteissa, joissa selvitykselle on viranomaistaholta tullut määräys. Tietoja on luovutettu esimerkiksi verotarkastuksen tai rikostutkinnan perusteella. Pyynnöt toimitetaan tuotekehitystiimille Netvisorin asiakaspalvelun kautta.

* * *

6. Lisätiedot

Lisätietoa Visman ja Netvisorin tietoturvaan ja tietosuojaan liittyen löytyy seuraavista linkeistä:

Visma Trust Centre:

<https://www.visma.com/trust-centre/>

Visman tietosuojaseloste:

<https://www.visma.com/privacy/>

Visma Solutionsin tietosuojasivusto:

<https://privacy.vismasolutions.com/>

Netvisorin sopimus- ja käyttöehdot:

<https://netvisor.fi/yhteystiedot/netvisor-kayttoehdot/>

Netvisorin julkaisutiedotteet Visma Communityssa:

https://community.visma.com/t5/Netvisor-uutiset/bg-p/fi_sl_Netvisor_Uutiset/label-name/julkaisutiedotteet

Netvisorin tärkeät tiedotteet Visma Communityssa:

https://community.visma.com/t5/Tarkeat-tiedotteet/bg-p/fi_sl_tarkeat_tiedotteet

Netvisorin tukisivusto:

<https://support.netvisor.fi/>

Netvisorin yhteystiedot:

<https://netvisor.fi/yhteystiedot/>

Visma Solutionsin tietosuojavastaavan sähköpostiosoite:

privacy.solutions@visma.com



VISMA