



Netvisor-tjänstens teknik- och dataskyddsbeskrivning

Innehållsförteckning

Till läsaren	3
1. Netvisors tekniska utförande	4
1.1. Netvisors arkitektur	4
1.2. Inloggning på Netvisor	5
1.3. Integrationer	5
2. Netvisors informationssäkerhet	6
2.1. Teknisk informationssäkerhet	6
2.2. Administrativ informationssäkerhet	6
3. Underhåll och övervakning av tjänsten	8
3.1. Övervakning av tjänsten	8
3.2. Tjänstens prestanda	8
3.3. Uppdateringar för Netvisor	8
3.4. Säkerhetskopiering och återställning av uppgifter	9
4. Dataskydd	10
5. Vanliga frågor	11
6. Ytterligare information	13

Till läsaren

Netvisor är ett ekonomiförvaltningstjänst som bygger på SaaS-modellen (Software as a Service). Visma Solutions Oy äger tjänsten och ansvarar för att tillhandahålla den. Visma Solutions Oy tillhör Visma-koncernen och därmed följer Netvisor, liksom andra Visma-tjänster, Vismas allmänna principer för informationssäkerhet och dataskydd.

I detta dokument beskrivs Netvisors tekniska utförande. Därtill beskrivs hur informationssäkerhet och dataskydd implementeras i Netvisor. I slutet av dokumentet finns ett avsnitt med de vanligaste frågorna och svaren om Netvisors teknik. Dokumentet innehåller också flera länkar till webbplatser, Netvisors supportsidor och övriga Visma-sidor som ger mera information om det aktuella ämnet.

Den nyaste versionen av detta dokument finns på sidan <https://netvisor.fi/tietoturva> samt bakom länken "Tietoturva" som hittas i nedre kanten av sidan <https://netvisor.fi/>.

1. Netvisors tekniska utförande

Netvisor är en webbtjänst som används med [webbläsare](#). Vårt mål är att tjänsten ska vara tillgänglig dygnet runt, med undantag för eventuella servicefönster som orsakar it-avbrott. Vi informerar om dessa i Visma Solutions Communitys [Viktiga meddelanden](#). Tillgänglighetsprocent och antal oväntade it-avbrott under de senaste åren:

År	Antal it-avbrott	Tillgänglighetsprocent 24/7
2020	1	99,98 %
2019	5	99,89 %
2018	0	100 %
2017	3	99,78 %

Visma Solutions Oy tillhandahåller Netvisor med hjälp av underleverantörer. Netvisor-tjänstens datacentral och kontinuitetstjänster tillhandahålls till största del av vår teknologipartner Elisa Oyj. Elisa Oyj:s datacentraler ligger i Finland och de är ISO 27001-certifierade. En del av Netvisor-tjänsten produceras i AWS-molntjänsten (Amazon Web Services) på tillgängliga områden i Europa. Vi använder dessutom några andra underleverantörer för att tillhandahålla Netvisor. Alla underleverantörer har dokumenterats i Visma Solutions [dataskyddsbeskrivning](#).

1.1. Netvisors arkitektur

Ur teknisk synpunkt har Netvisor varit en molntjänst från första början. Tjänsten produceras till största delen med hjälp av Microsofts tekniker och utnyttjar gällande standarder och metoder som rekommenderas inom branschen.

Netvisors arkitektur är byggd för att vara skalbar. Det betyder att tjänsten utnyttjar olika applikations- och databasservrar, och trafiken till dessa distribueras med hjälp av en lastbalanserare. Netvisors produktionsmiljö är skyddad på flera nivåer, och alla servrar som är anslutna till tjänsten ligger bakom brandväggar.

1.2. Inloggning på Netvisor

Användarnamnet till Netvisor är personligt och användaren ansvarar för alla åtgärder som görs med personligt användarnamn. Inloggning på Netvisor sker alltid med stark tvåfaktorsautentisering. Tillgängliga inloggningsmetoder är:

- [Netvisor ID](#)
- Open ID-identifikation med personliga bankkoder eller mobilcertifikat.
- Signicat-identifikation med Estlands ID-kort eller Sveriges eller Norges BankID

Det är inte möjligt att använda Netvisor med enbart användarnamn och lösenord. Det är möjligt att använda vissa delar av tjänsten med en direktlänk som används för att skicka en SMS-identifikationskod till användaren då hen överförs till tjänsten. Då är det dock endast möjligt att göra förinställda åtgärder i tjänsten (som att kontrollera fakturor).

1.3. Integrationer

Netvisor är kopplat till flera tredjepartssystem som tillhandahåller automation och tilläggfunktioner. En del av anslutningarna är inbyggda i Netvisor och deras trafik, prestation och informationssäkerhet övervakas av Netvisor. Sådana anslutningar är till exempel:

- Web Service-anslutningarna till de största finska bankerna
- Anslutningarna till offentliga tjänster, till exempel Inkomstregistret
- Anslutningarna till utskrifts- och skanningstjänster och e-faktureringsoperatören

Utöver de inbyggda integrationerna erbjuder Netvisor sina integrationsparter ett [Web Service-mjukvarogränssnitt](#) som låter dem ansluta programvaror från tredje parter till systemet. Färdiga integrationer hittar du på [Marketplace](#). Alla integrationspartners är handplockade av Netvisor, gränssnittstrafiken övervakas och skyddas, och tjänsten använder multifaktorautentisering. Dessutom erbjuder Netvisor bra [verktyg för att begränsa integrationstrafiken](#).

2. Netvisors informationssäkerhet

Netvisors informationssäkerhet baserar sig på Visma-koncernens egna informationssäkerhetsprogram. Programmet är obligatoriskt för alla Visma-produkter. Netvisors informationssäkerhet indelas i teknisk och administrativ informationssäkerhet.

2.1. Teknisk informationssäkerhet

Netvisors produktutvecklingsteam och teknologipartnererna är ansvariga för den tekniska informationssäkerheten. Netvisors tekniska informationssäkerhet är uppbyggd på flera nivåer och för olika delområden. Informationssäkerhet har tagits upp på olika områden med allmänt rekommenderade metoder. Säker dataöverföring mellan användare och Netvisor bygger bland annat på följande principer:

- Dataöverföring sker över krypterade anslutningar (encrypted data in transit)
- Servermiljöns nätverksinfrastruktur följer branschens goda praxis och standarder för informationssäkerhet.

Netvisors nätverkstrafik och servermiljö övervakas av Elisas SOC (Security Operations Center) med SIEM (Security Information and Event Management), det vill säga med hjälp av ett program som hanterar informationssäkerhetsuppgifter och -händelser.

Programvaran som används i servermiljön (operativsystem, antivirusprogram och övriga program som är nödvändiga för att tillhandahålla tjänsten) uppdateras regelbundet och eventuella brister i dataskyddet korrigeras omedelbart. På applikationsnivå utvecklas Netvisor med fokus på principerna för informationssäkerhet, med hänsyn till bl.a. hoten på OWASP Top 10-lista.

2.2. Administrativ informationssäkerhet

Netvisors administrativa informationssäkerhet baserar sig på Visma-koncernens egna informationssäkerhetsprogram. Programmet är obligatoriskt för alla Visma-produkter. I Vismas informationssäkerhetsprogram ingår kontinuerliga dataskyddsmätare, interna auditeringar av informationssäkerheten och regelbundna kontroller av administrativa processer. För varje Visma-produkt räknas ut, baserat på de olika delområdena, ett Security Maturity Index, ett värde som beskriver vilken nivå Visma-produktens informationssäkerhet

ligger på. Vismas informationssäkerhetsprogram är ISO 27001-certifierat. För mera information om Vismas informationssäkerhetsprogram, gå till [Visma Trust Centre](#).

Utöver att följa Vismas egna informationssäkerhetsprogram, samarbetar vi med tredje parter som utför auditeringar av informationssäkerheten och i vissa fall kan vi i samarbete med våra kunder och i enlighet med Netvisors avtalsvillkor utföra separata auditeringar.

Visma Solutions administrativa dataskydd baserar sig på Visma-koncernens bestämmelser om informationssäkerhet och följer Vismas informationssäkerhetsprogram. Alla som är anställda på Visma ska regelbundet gå på koncernens informationssäkerhets- och dataskyddskurser. Alla som är anställda på Visma och alla Vismas samarbetsparter har ingått ett sekretessavtal.

Visma-koncernen använder ett [Responsible Disclosure](#)-program som låter vem som helst skicka konfidentiell information om eventuella sårbarheter i någon av Vismas tjänster eller produkter.

3. Underhåll och övervakning av tjänsten

Netvisor underhålls av Netvisors enhet för produktutveckling, som inkluderar flera team. Ett dedikerat team ansvarar för tjänstens infrastruktur och ser till att Netvisor är tillgängligt och att dess infrastruktur är säker och skalbar. Netvisors produktutvecklingsteam ansvarar för att utveckla och uppdatera Netvisors funktioner.

3.1. Övervakning av tjänsten

Netvisor övervakas av teamet som ansvarar för serviceinfrastrukturen tillsammans med den teknologiska partnern Elisa Oyj. Förutom för övervakning ansvarar teamet också för att korrigera fel och för automatisering av övervakningen och korrigeringsprocessen.

3.2. Tjänstens prestanda

Prestandan som är synlig för den som använder Netvisor beror på många olika faktorer; snabbheten hos användarens internetförbindelse, prestandan hos användarens enhet och prestandan i Netvisors servermiljö. Om du stöter på problem när du använder tjänsten rekommenderar vi att du först kontrollerar din egen internetförbindelse och enhet för driftstörningar.

I regel bör alla Netvisors sidor laddas på under 0,8 sekunder. När det gäller vissa enskilda funktioner kan systemet vara en aning långsammare till exempel om företaget har, jämfört med andra företag, en exceptionellt stor mängd data som ska laddas upp på sidan, eller om företagets programmiljö används samtidigt på ett avvikande sätt (till exempel stora mängder integrationsdata överförs eller användargränssnittets robot belastar systemet). Om en grundläggande funktion blir tydligt långsammare bör användaren kontakta kundtjänsten för att utreda orsaken till problemet. Det kan bero på till exempel integrationer som har schemalagts att utföras utanför kontorstid.

3.3. Uppdateringar för Netvisor

Netvisor är en SaaS-tjänst som används med en webbläsare. Det betyder att det finns ingen programvara som kunden behöver uppdatera. Netvisors nya funktioner är

automatiskt tillgängliga för kunden, och uppdateringarna medför inga separata tilläggsavgifter. Netvisor-uppdateringar genomförs bakåtkompatibelt och utan it-avbrott minst en gång per vecka. Brådskande uppdateringar som har att göra med informationssäkerheten eller som korrigerar fel kan publiceras dagligen. Vi informerar om uppdateringar och korrigeringar i [veckobrevet](#).

3.4. Säkerhetskopiering och återställning av uppgifter

Netvisors databaser säkerhetskopieras av vår teknologipartner Elisa på två olika ställen. Ett av dem finns fysiskt på annat ställe än själva databaserna. Data säkerhetskopieras till det primära säkerhetssystemet en gång per timme och en gång per dygn till det sekundära säkerhetssystemet. Om kundens databas går förlorad eller skadas, är de data som förloras minst fem och högst en timme gammal. Om det primära säkerhetssystemet blir skadat på grund av systemfel, återställs systemet till en återställningspunkt som skapats föregående natt.

Om data går förlorad eller skadas, förloras data som matats in inom minst fem minuter och högst 24 timmar, beroende på följande faktorer:

- när felet skedde
- hur länge det gick från att händelsen skedde till att felet upptäcktes

Att systemet kan återställas till en viss punkt beror också på när händelsen skedde och hur länge det gick innan felet upptäcktes. Om du behöver återställa informationen till någon annan punkt än den senaste säkerhetskopierade återställningspunkten, bör det övervägas om detta är möjligt i det aktuella fallet.

4. Dataskydd

Visma följer gällande lagstiftning och lokala rekommendationer i all sin verksamhet. Vismas dataskyddsombud (DPO) Christiane Helgar fungerar i Norge. Norges dataskyddsombud verkar som dataskyddsmyndighet för alla Visma enheter, enligt GDPR:s One-Stop-Shop-princip.

Visma-koncernens dataskyddsbeskrivning finns på adressen <https://www.visma.com/privacy/>. På samma sida hittar du information om hur Visma förberedde sig inför GDPR:s ikraftträdande före maj 2018 och vilka åtgärder som vidtogs i hela koncernen.

Visma Solutions har en egen webbplats för informations säkerhet <https://privacy.vismasolutions.com/>. På sidan finns information om alla Visma Solutions-produkter (inklusive Netvisor). Här hittar du också bland annat en aktuell lista på underleverantörer som deltagit i att producera Netvisor. Här finns även information om hur Visma Solutions hanterar personuppgifter både som personuppgiftsansvarig och som personuppgiftshanterare när det gäller våra produkter och tjänster. E-postadressen till Visma Solutions dataskyddsombud är privacy.solutions@visma.com.

Netvisors kundavtal har en dataskyddsbilaga som fungerar som personuppgiftsbiträdesavtal (Data Protection Agreement, DPA). I det aktuella kundavtalet bestäms tjänsteleverantörens och kundens ansvar (i enlighet med GDPR) och beskrivs bl.a. användningen av underleverantörer. Det senaste Netvisor-tjänsteavtalet och användarvillkoren finns på <https://netvisor.fi/yhteystiedot/netvisor-kayttoehdot/>.

5. Vanliga frågor

Fråga: Hur loggar man in på Netvisor? Är lösenorden skyddade?

Svar: Du kan inte logga in på Netvisor med användarnamn och lösenord. Inloggningen kräver alltid stark tvåfaktorsautentisering.

* * *

Fråga: Kan jag logga in på Netvisor med SSO eller Azure AD?

Svar: Tyvärr inte. De godkända inloggningsmetoderna beskrivs i avsnitt 1.2. i detta dokument.

* * *

Fråga: Netvisor kan användas på vilken som helst adress och enhet. Hur säkerställer ni tjänstens säkerhet?

Svar: Det är tryggt att använda Netvisor eftersom inloggningen alltid sker med stark tvåfaktorsautentisering och dataöverföringen till tjänsten är krypterad. Om kundorganisationen av någon orsak vill begränsa användningen av Netvisor så att den bara är tillgänglig från vissa IP-adresser, kan Netvisors kundtjänst aktivera denna funktion i kundens tjänstemiljö.

* * *

Fråga: Kan Netvisor-kunder som planerar att byta programvara få en "databasdump" av alla uppgifter som sparats i tjänsten?

Svar: Tyvärr är det inte möjligt att ladda ner hela databasen. Via Netvisors materialkopieringstjänst är det möjligt att ladda ner sådana material som företaget enligt lag måste förvara en viss tid.

* * *

Fråga: Genomförs det i Netvisor automatiserade dataskyddsskanningar med något verktyg? Kan kundföretaget utföra en sådan skanning i Netvisor med ett automatiserat verktyg?

Svar: Vismas Product Security-team genomför regelbundna skanningar med olika dataskyddsskannare i Netvisor och övriga Visma-tjänster. Netvisors produktutvecklingsteam korrigerar eventuella upptäckter enligt prioritet. På grund av tjänstens natur (en gemensam molntjänst) kan vi inte tillåta att kundföretag utför egna

dataskyddsskanningar i Netvisor-tjänsten. Om ni har behov av en separat auditering av informationssäkerheten i Netvisor, vänligen kontakta Netvisors kundtjänst.

* * *

Fråga: Hur definieras ansvar och ersättningskyldighet i situationer där Netvisor har nedsatt tillgänglighet och prestanda?

Svar: Netvisor har inte allmänna servicenivåavtal (SLA) eller eventuella ersättningar som baserar sig på sådana. Eventuella ersättningar hanteras från fall till fall och i enlighet med Netvisors allmänna avtalsvillkor.

* * *

Fråga: Hur kan en Netvisor-kund följa händelserna i tjänsten? Om kunden behöver analysera en händelse, hur kommer kunden åt loggdata?

Svar: En del av händelserna loggas på ett sätt som låter kunden se händelserna och vem som utfört händelsen direkt i Netvisor. Förutom de uppgifter som visas i Netvisor skapar tjänsten loggdata om händelserna, men dessa data är endast tillgängliga för det teamet som sköter Netvisors infrastruktur. Dessa data kan användas i situationer där en myndighet begär om en utredning. Exempel på situationer där uppgifter överlämnas är till exempel skatteinspektioner eller brottsutredningar. Förfrågningarna skickas till produktutvecklingsteamet via Netvisors kundtjänst.

* * *

6. Ytterligare information

Ytterligare information om Vismas och Netvisors informationssäkerhet och dataskydd finns på:

Visma Trust Centre:

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

Vismas dataskyddsbeskrivning:

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

Visma Solutions dataskyddswebbplats:

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

Netvisors avtals- och användarvillkor:

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

Meddelanden publicerade av Netvisor i Visma Community:

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

Netvisors viktiga meddelanden i Visma Community:

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

Netvisors supportsidor:

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

Netvisors kontaktuppgifter:

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

E-postadressen till Visma Solutions dataskyddsombud:

privacy.solutions@visma.com

