

Keypro Oy:n SAAS-selainkäyttöpalvelun ehdot

1. Yleistä

Käyttöpalvelu toteutetaan Keypron palvelinlaitteistolla, joka on kytketty 500 Mb/s tietoliikenneyhteydellä yleiseen tietoverkkoon. Keypron palveluiden tietoliikenteen nopeus ja tietoturvan taso on lähtökohtaisesti korkea, mutta tietoturvaa voidaan edelleen tarvittaessa parantaa asiakaskohtaisilla toteutuksilla.

2. Fyysinen tietoturva

Keypro Oy:n tiloihin on pääsy vain Keypro Oy:n nimetyillä teknisillä asiantuntijoilla sekä Keypro Oy:n valtuuttamilla alihankkijoilla (kuten siivouspalvelut). Keypro Oy:n toimistotilat Joensuussa on varustettu kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmällä.

3. Tekniset tietoturvamenetelmät

Keypro käyttää joukkoa eri teknisiä tietoturvamenetelmiä käyttöpalvelujen turvaamiseen laiteympäristöissään. Perustan konesalien suojaukselle, paitsi julkisista verkoista sekä myös Keypron omasta hallinta-, valvonta- ja varmistusverkosta, muodostaa palomuurisuojaus. Palomuuressa on käytössä ipsec yhteensopiva VPN ominaisuus turvallisten etäyhteyksien käyttöä varten sekä lan-to-lan VPN tunneleita varten. Ipsec yhteys on aina salattu esimerkiksi DES-3 tai AES-128 tasoisesti.

Työasemat, joista hallintaa asiakasjärjestelmiin tehdään, on suojattu virustorjunnalla, henkilökohtaisella palomuuriohjelmistolla, haittaohjelmien torjuntaohjelmistolla sekä VPN-ohjelmistolla.

Järjestelmien etähallintaa ja valvontaa tehdään pääsääntöisesti Keypro Oy:n toimistolta.

Asiantuntijoilla ja päivystäjillä on tarvittaessa myös etäyhteydet palvelimiin VPN-ohjelmiston kautta. Keypron omat hallinta-, valvonta- ja varmistuspalvelimet on suojattu asiakasjärjestelmistä palomuuressa sekä virustorjunnalla.

Asiakkaan erityyppisten käyttäjien sekä kenttäkäyttöisten laitteiden osalta suojauksessa noudatetaan tapauskohtaisesti määritettäviä tietoturvamenettelyjä, joista Asiakas vastaa.

3.1. Varmistukset

Palvelun tietokannasta otetaan varmistus vähintään joka arki-ilta 17.00 – 05.00 välisen ikkunan sisällä.

Tietokannan päivittäin otettava varmistus säilytetään vähintään 30 päivää eri fyysisessä sijainnissa kuin varsinainen tietokanta. Vähintään yksi varmistus säilytetään kolmen kuukauden ajan. Vähintään yksi varmistus säilytetään vuoden ajan.

Tämän lisäksi asiakkaalle voidaan halutuun välein toimittaa varmistettu aineisto tietovälineellä erillistä korvausta vastaan.

Varmistukset voidaan tarvittaessa normaalitilanteessa palauttaa seuraavan päivän aikana siitä, kun palautustarve on havaittu ja siitä päätetty.

4. Henkilöstö

Keypro Oy:n koko henkilöstö on pääsääntöisesti kokeneita IT alan ammattilaisia, joilla on alalta useiden vuosien työkokemus. Allekirjoittamalla työsopimuksen työntekijä sitoutuu noudattamaan Keypron määrittämää salassapito- ja tietoturvaohjeistusta.

5. Palveluajat, palvelun osittainen puute, palvelukatkot ja sanktiot

Palvelu on käytettävissä työaikana varsinaisena palveluaikana klo 08.00–17.00, jona aikana toimittajan henkilöstö on paikalla vastaten palvelun huollosta ja ylläpidosta.

Muina aikoina palvelu toimii miehittämättömänä. Toimittaja valvoo palvelua automatisoidusti koko ajan.

Huoltokatkot: Asiakkaalle etukäteen ilmoitettavia työpäivän aikaisia huoltokatkoja on keskimäärin korkeintaan yksi kerta (max. 4 h) kuukaudessa.

Varsinaisen palveluajan ulkopuolella palvelu on käytettävissä, mutta palvelussa saattaa esiintyä katkoja. Katkoista pyrimme ilmoittamaan etukäteen, mikäli ne voidaan arvioida tai ne ovat muuten ennalta tiedossa.

Toimittaja ei vastaa palvelun puutteista, jotka johtuvat kolmannelta osapuolelta tulevasta osuudesta ellei siitä ole erikseen sovittu. Jos päivitettävien aineistojen toimitus toimittajalle estyy toimittajasta riippumattomista syistä, ei toimittaja myöskään vastaa sen aiheuttamasta puutteesta palveluun. Toimittaja ei myöskään vastaa palvelusta siltä osin kun se käyttää asiakkaan tai toimittajan asiakkaan toimeksiannosta hankkimaa kolmannen osapuolen aineistoa ja palvelua.

6. Työaikana annettavat palvelut

- Laitetilan ja tietoliikenneyhteyksien ongelmanselvitys
- Palveluiden ongelmanselvitys
- Järjestelmämuutokset ja päivitykset. Nämä voivat aiheuttaa huoltokatkon.
- Käytön tukipalvelu

7. Asiakaspalvelu:

e-mail: tuki@keypro.fi

Puhelimitse tukipyynnöt ja vikailmoitukset palveluaikana numeroon 013-223468.

8. Palvelun rajaukset

Asiakkaan tai kolmannen osapuolen toimista tai kolmannen osapuolen sovelusten virheistä johtuvien vikojen korjaaminen ei sisälly palveluun. Muut kuin tässä kuvauksessa määritellyt tehtävät eivät kuulu palveluun, joten niiden suorittamisesta tulee sopia erikseen. Palvelun käyttämää Internet-kapasiteettia valvotaan ja Keypro huolehtii tarvittavan Internet-kapasiteetin riittävyyydestä.

Keypro kuitenkin varaa oikeuden rajoittaa Internet-kapasiteetin normaalia runsaampaa (jatkuvana keskiarvona > 1024 kbps, ark. klo 8-17) käyttöä, ellei lisä-kapasiteetin käytöstä ole erikseen sovittu.