

# ValueFrame-palvelun teknologia- ja tietoturvaseloste

# Sisällysluettelo

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

# Lukijalle

ValueFrame on toiminnanohjausjärjestelmä asiantuntijayrityksille, 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 ValueFrame, kuten muutkin Visman palvelut noudattavat Visman yleisiä tietoturva- ja tietosuojasäännöksiä.

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

Tämän dokumentin uusin versio löytyy osoitteesta <https://psa.visma.fi/valueframe/tietoturva/> sekä ValueFramen sisäänkirjaussivulta kohdasta "Lue lisää tietoturvasta" .

# 1. ValueFrame-palvelun tekninen toteutus

ValueFrame on verkkopalvelu, jota käytetään Internet-selaimella. Palvelu on toiminnanohjausjärjestelmä asiantuntijayrityksille. Tavoitteemme on olla käytettävissä 24/7, poislukien mahdolliset käyttökatoa vaativat huoltoikkunat joista tiedotamme etukäteen ValueFramen [Help-sivustolla](#).

Visma Solutions Oy käyttää ValueFrame-palvelun tuottamiseen alihankkijoita. ValueFrame-palvelun konesali- ja jatkuvuuspalvelut tuotetaan AWS-pilvipalvelussa (Amazon Web Services), eurooppalaisilla saatavuusalueilla. Lisäksi käytämme muutamia muita alihankkijoita ValueFrame-palvelun tuottamiseen ja kaikki alihankkijamme on dokumentoitu Visma Solutionsin [tietosuojaselosteessa](#).

## 1.1. ValueFrame arkkitehtuuri

ValueFrame-palvelu on toteutettu pääosin avoimen lähdekoodin LAMP-ympäristöllä pilvipalveluksi käyttäen kulloinkin voimassa olevia alan standardeja ja suositeltuja toimintatapoja.

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

## 1.2. Kirjautuminen ValueFrameen

ValueFramen käyttäjätunnus on henkilökohtainen ja käyttäjä on vastuussa omilla tunnuksillaan palvelussa tehdyistä toimenpiteistä. Tiedonsiirto internetissä oman päätelaitteesi ja ValueFrame-palvelimen välillä on suojattu SSL-salauksen avulla. Salaus salakirjoittaa tietojensiirron siten, ettei ulkopuolinen pysty selvittämään sen sisältöä. Samaa SSL-salausta käytetään esim. pankkien verkkomaksupalveluiden turvaamiseen. Salauksen merkinä selainohjelmasi vasemmassa yläreunassa on pieni lukon kuva.

ValueFrame-järjestelmään kirjaututaan asiakaskohtaisesta osoitteesta. Myös salasanavaatimukset voidaan määrittellä asiakaskohtaisesti. ValueFramessa on SSO-mahdollisuus (O365, Google, asiakkaan omat federaatiot) sekä mahdollisuus hyödyntää kaksivaiheista tunnistautumista kirjautumisessa (2FA).

## 1.3. Integraatiot

ValueFrame-palvelu on yhdistetty useisiin kolmannen osapuolen palveluihin, jotka tarjoavat käyttäjille automaatiota ja lisäominaisuuksia. Osa yhteyksistä on ValueFramen sisäänrakennettuja, ja niiden liikennettä, suorituskykyä ja tietoturvaa valvotaan ValueFramen toimesta.

Sisäänrakennettujen integraatioiden lisäksi ValueFrame tarjoaa integraatiokumppaneiden käyttöön [Rest -rajapinnan](#), jonka avulla järjestelmään voidaan liittää kolmansien osapuolien ohjelmistoja.

## 2. ValueFramen tietoturva

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

### 2.1. Tekninen tietoturva

Teknisestä tietoturvasta vastaa ValueFramen tuotekehitystiimi yhteistyössä teknologiapartnereidensa kanssa. ValueFramen tekninen tietoturva on rakennettu kerroksittain ja eri osa-alueilla tietoturva on huomioitu käyttäen yleisesti suositeltavia käytäntöjä. Turvallinen tiedonsiirto käyttäjien ja ValueFrame-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

ValueFramen verkkoliikennettä ja palvelinympäristöä monitoroidaan alustatoimittajan sekä partnereiden toimesta.

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

### 2.2. Hallinnollinen tietoturva

ValueFrame-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 ValueFramen 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 konsernitason [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

ValueFramen ylläpidosta vastaa ValueFramen tuotekehitysyksikkö. Palvelun infrastruktuurista vastaa dedikoitu tiimi, joka huolehtii ValueFrame-palvelun saatavuudesta, palvelun infrastruktuurin turvallisuudesta sekä skaalautuvuudesta. ValueFramen tuotekehitystiimi vastaa ValueFrame-palvelun toiminnallisuuksien kehittämisestä ja päivittämisestä.

### 3.1. Palvelun valvonta

ValueFramen valvonnasta huolehtii palvelun infrastruktuurista vastaava tiimi yhdessä teknologiakumppanin ja alihankkijoiden kanssa. Valvonnan ohella tiimi vastaa myös häiriönpoistosta ja valvonnan ja häiriönpoistoprosessin automatisoinnista.

### 3.2. Palvelun suorituskyky

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

Pääsääntöisesti kaikki ValueFrame-palvelun sivulataukset tapahtuvat nopeasti. 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 kuunvaihteen operaatiot). Mikäli jokin perustoiminto hidastuu merkittävästi, tulee asiakkaan ottaa yhteyttä asiakaspalveluun ongelman juurisyyn ratkaisemiseksi.

### 3.3. Päivitykset ValueFrame-palveluun



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

### 3.4. Varmuuskopiointi ja tietojen palauttaminen

ValueFramen tietokannat varmuuskopioidaan käyttäen AWS-pilvipalvelun tarjoamia backup-palveluita.

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) Lars Martin Ottersen 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/trust-centre/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. ValueFrame). Tämän sivuston alla on mm. ajantasainen lista ValueFrame-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](mailto:privacy.solutions@visma.com).

ValueFramen 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.

## 5. Lisätiedot

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

Visma Trust Centre:

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

Visman tietosuojaseloste:

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

Visma Solutionsin tietosuojasivusto:

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

ValueFramen julkaisutiedotteet:

<https://support.valueframe.fi/hc/fi/sections/360004122313-Tiedotteet>

ValueFramen tärkeät tiedotteet ValueFrame help-sivustolla:

<https://support.valueframe.fi/hc/fi/sections/360004122313-Tiedotteet>

ValueFramen tukisivusto:

<https://support.valueframe.fi/hc/fi>

ValueFramen yhteystiedot:

<https://psa.visma.fi/valueframe/yhteystiedot/>

Visma Solutionsin tietosuojavastaavan sähköpostiosoite:

[privacy.solutions@visma.com](mailto:privacy.solutions@visma.com)



**VISMA**