

Tietoturvakuvauus Webropol- kyselypalvelut

Tämä dokumentti sisältää yleiskuvauksen Webropol Kysely- ja Analyysityökalujen tietoturvasta sekä tietosuojasta. Dokumentissa kuvataan yleisimpien tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvien kysymysten ratkaisut sekä järjestelmien tekniseen tietoturvaan liittyvät ratkaisut.

Tammikuu 2020



Webropolista

Vuonna 2002 perustettu Webropol Oy on Webropol -verkkokyselytutkimus- ja analysointiohjelman kehittäjä. Palvelukokonaisuuden sisältyy kyselytyökalun lisäksi täydentäviä ohjelmistoja, kuten Asianhallintamoduuli, WOTT-palautelaitteet sekä Integraatorajapinta. Tarjoamme myös palveluita kuten koulutusta, konsultointia ja projektinhallintaa parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi ratkaisujemme avulla. Tällä hetkellä meillä on toimipisteet Iso-Britanniassa, Saksassa, Ruotsissa ja Suomessa. Itsenäiset Webropol-jälleenmyyjät toimivat Belgiassa ja Latviassa. Webropol on kasvanut 15 vuoden aikana selvästi kansainväliseksi yritykseksi. Webropol-tytäryritykset ja -jälleenmyyjät ovat laajentaneet asiakaspohjamme jo 30 maahan.

Joka vuosi yli 30 miljoonaa ihmistä vastaa kyselytutkimuksiin, joita laatii kaikkiaan 70 000 Webropol-käyttäjää. Me pyrimme antamaan asiakkaillemme mahdollisimman täydellisen käyttäjä- ja asiakaskokemuksen. Kehitämme tuotetta jatkuvasti, jotta se pysyy helppokäyttöisenä ja erittäin tietoturvallisena. Haluamme tarjota asiakkaillemme vain parasta. Me uskomme kustannustehokkaaseen järjestelmään, jonka laadusta ja tietoturvasta ei tingitä.

Tietoturvan merkitys kyselypalvelua valittaessa

Verkkokyselyillä voit helposti ja nopeasti kerätä tietoa erilaisiin liiketoimintatarpeisiin. Vaikka tiedonkeruu onkin nykyään todella helppoa, on silti tärkeää muistaa tietoturvan ja tietosuojan merkitys. Kerätessäsi tietoa, erityisesti jos se sisältää henkilötietoja tai luottamuksellista liiketoimintaa koskevaa tietoa, on varmistuttava siitä, että sitä käsitellään asiankuuluvalla luottamuksellisuudella. Lisäksi on huomioitava tietoturvaa ja tietosuojaa koskeva lainsäädäntö ja muu mahdollinen säätely. Tämä koskee sekä kyselypalvelun käyttäjää että palveluntarjoajaa. Me Webropolilla otamme tietoturvaa ja tietosuojaa koskevat asiat erittäin vakavasti.

Tietoturva

Webropol on sitoutunut käyttämään alan parhaita teknisiä käytänteitä turvatakseen tietosi Webropol Kysely- ja Analyysipalveluissa. Näillä menetelmillä ja prosesseilla varmistamme, että tietosi luottamuksellisuus on turvattu eikä luvaton käyttö ole mahdollista.

Webropol arvioi ja kehittää jatkuvasti loogista, organisaatiollista ja fyysistä tietoturvaansa. Tällä hetkellä teemme töitä saadaksemme käyttöön uusia ohjeistuksia ja käytäntöjä koskien niin teknisiä, fyysisiä ja organisaatiollista tietoturvaa. Tavoitteemme on saada toimistollemme ISO 27001 sertifiointi. Alihankkijamme, joka vastaa palveliemme ylläpidosta, on sertifioitu ISO 27001 standardin mukaan.



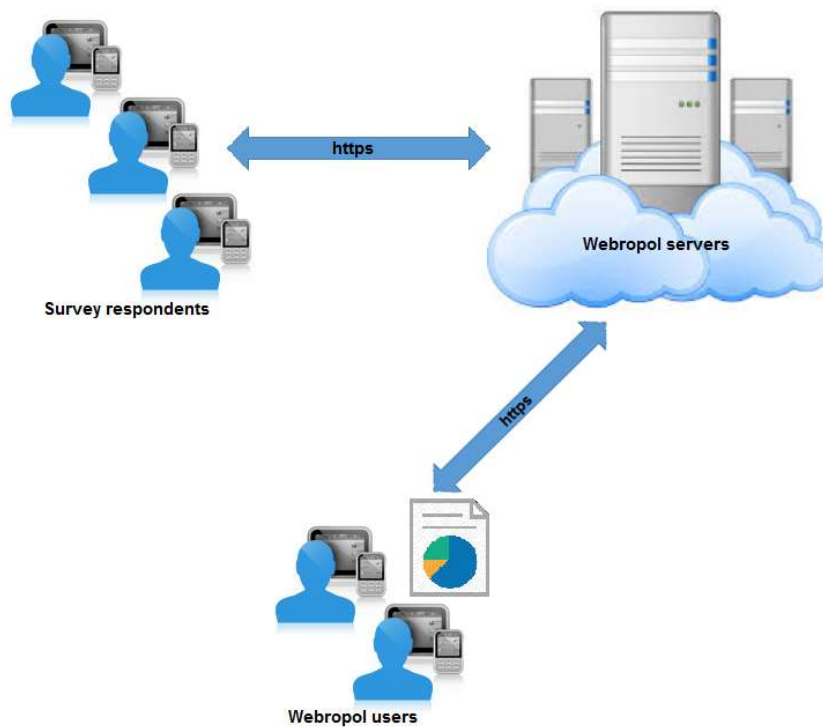
Webropol on tehnyt yhteistyötä yli 10 vuoden ajan tunnettujen tietoturva-yritysten kanssa, jotka ovat erikoistuneet tietoturvaan. Webropol on käyttänyt F-Securea (aiemmin N-sense) lähdekoodin arviointiin ja auditoimaan loogista tietoturvaa organisaatiossamme. Webropol myös hyödyntää F-Securen konsultteja ohjelman tietoturvan testaamista varten. Testeistä saadun teidon pohjalta voimme kehittää ympäristömme tietoturvaa ja hallita mahdollisia riskejä.

Miten Webropol toimii?

Webropol Kysely- ja Analyysipalvelut tarjotaan asiakkaillemme SaaS-palveluna (Software as a Service). Palvelut koostuvat useista erillisistä web-sovelluksista sekä niitä tukevista taustapalveluista. Kaikki Webropolin käyttäjät ovat samassa SaaS -ympäristössä, mutta kaikki asiakasdata on rajattu erillisiin, loogisiin asiakasympäristöihin.

Webropolin käyttäjät luovat kyselyitä Webropol-alustalla osoitteessa:

<https://new.webpolsurveys.com>. Verkkokyselyitä voi lähettää esimerkiksi sähköpostitse tai SMS-kutsuin, tai julkaisemalla linkin esimerkiksi kotisivuilla. Kun tietoa on kerätty, voivat käyttäjät luoda monipuolisen raportointi- ja analyysityökalun avulla visuaalisia raportteja, jakaa niitä tai tallentaa aineiston jossakin useista tuetuista tiedostomuodoista. Lisäksi kerättyä tietoa voi analysoida monipuolisilla analysointityökaluilla, kuten Webropol Text Mining -tekstianalyysityökalulla tehtävät avointen vastausten ryhmittelyt tai Webropol Insights -työkalulla tehtävät ennusteanalyytit ja simulaatiot.



Kaikki palvelinten ja käyttäjien selaimen välinen liikenne on salattua käyttäen TLS 1.1 salausalgoritmiä.

Kerätty tieto

Vaikka onkin tärkeää ymmärtää, miten Webropol toteuttaa kerätyn tiedon turvallisen käsittelyn, on myös yhtä lailla tärkeää tiedostaa, että kyselyn kysymysten laatiminen ja päätökset siitä, mitä tietoa kerätään, ovat aina Webropolia käyttävän asiakkaan vastuulla. Palvelulla kerätyn tiedon omistaa asiakas, ja asiakkaan on ymmärrettävä, että tiedosta voi muodostua asiakkaan vastuulla oleva henkilörekisteri. Jos kyselyaineisto sisältää henkilötietoja, on asiakkaan huomioitava henkilötietoja koskeva lainsäädäntö.

Palveluun kerättyä tietoa säilytetään oletusarvoisesti 12 kuukautta siitä hetkestä, kun käyttäjä käyttöliittymän kautta poistaa tiedon itse. Tarvittaessa vahingossa poistettu tieto voidaan palauttaa. Kaikki asiakkaan tiedot poistetaan 18 kuukautta asiakkaan palvelusopimuksen päättymisestä.

Edellä kuvatun kyselytiedon lisäksi Webropol kerää ainoastaan eräitä käyttäjiin, ja teknisiin logeihin liittyviä tietoja. Lisätietoja kerättävistä tiedoista löytyy käyttöstatistiikkaan Tietosuojalain (5.12.2018/1050) mukaisesta [rekisteriselosteesta](#).

Webropol on tehnyt tietoturvaluottelulle toimintailmoituksen: Dnro 1343/428/11.

Pääkäyttäjä voi luoda Webropolin rajattoman määrän käyttäjätunnuksia yhteen asiakasympäristöön. Käyttäjätunnuksia on kahdentasoisia: Pääkäyttäjä ja Perustaso. Pääkäyttäjät voivat luoda uusia käyttäjätunnuksia asiakasympäristöön ja he hallinnoivat asiakkaan ympäristöä. Pääkäyttäjillä on pääsy kaikkiin kyselyihin ja raportteihin asiakkaan ympäristössä. Perustasoiset käyttäjät pääsevät niihin kyselyihin, jotka he ovat itse luoneet tai joihin heille on annettu pääsy, mutta eivät voi luoda muita käyttäjiä tai muuttaa käyttöympäristön yleisiä asetuksia. Pääsyoikeuksia voi antaa kolmella tasolla:
Lukuoikeus: pääsee näkemään kyselyt ja raportit, mutta ei voi tehdä muutoksia
Kirjoitusoikeus: pääsee näkemään ja muokkaamaan kyselyitä ja raportteja. Ei voi muokata kyselyn pääsyoikeuksia eikä poistaa kyselyä.
Hallintaoikeus: voi tehdä kaikkia toimenpiteitä kyselylle. Vastaa kyselyn luoja oikeuksia.



Fyysinen tietoturva

Webropolin palvelimet sijaitsevat Telia Inmics-Nebula Oy:n korkean tietoturvatason palvelinkeskuksissa Helsingissä. Palvelinkeskuksissa on kahdennetut varavirtalähteet, palosammutusjärjestelmä, tallentava kulunvalvonta ja anti-masking videovalvonta sekä 24/7/365 miehitetty valvonta.

Kaikki kriittiset komponentit (palvelimet, verkko, tallennusjärjestelmät) on kahdennettu erillisiin konesaleihin jatkuvan saatavuuden varmistamiseksi myös tilanteissa, jolloin verkossa tai muussa fyysisessä infrastruktuurissa on häiriötilanteita (Tier 3). Palvelinten hosting-palvelu sekä palvelinkeskukset auditoidaan säännöllisesti ja ne täyttävät esimerkiksi PCIDSS sekä Cloud Security Alliance v3 -vaatimukset.

Häiriötilanteista palautuminen ja tiedon varmistus

Webropol-palveluiden sisältämät tiedot varmuuskopioidaan päivittäin erilliseen, ammattilaistason varmistusjärjestelmään. Varmuuskopioita ei tehdä siirrettäville medioille tietoturvasyistä. Varmuuskopioita säilytetään 14 päivää. Webropolilla on erillinen jatkuvuus- ja häiriötilannesuunnitelma, jota testataan vuosittain.

Euroopan Unionin säätely ja GDPR

Webropol noudattaa toiminnassaan Suomen lainsäädäntöä. Euroopan Unionin jäsenmaana, EU-säädökset on huomioitu. Kaikki palvelun sisältämä tieto on tallennettu EU:n sisällä, eikä sitä missään tilanteessa luovuteta tai käsitellä EU:n ulkopuolella.

Webropol Oy, Huovitie 3, 00400 Helsinki, Finland. www.webropol.com



Euroopan Unionin yleisen tietosuoja-asetuksen (General Data Protection Regulation, GDPR) soveltaminen alkaa 28.5.2018, mikä yhtenäistää henkilötietojen käsittelyn koko Unionin alueella. Webropol on sitoutunut varmistamaan, että palveluidemme käyttö on asetuksen mukaista ja kehittää palveluun toimintoja, jotka edesauttavat asiakkaidemme toimintaa asetuksen vaatimusten mukaisesti.

Webropol Oy Huovitie 3, 00400 Helsinki, Finland www.webropol.com

Yhteyshenkilöt ja poikkeamista ilmoittaminen

Me Webropolilla otamme tietoturvan erittäin vakavasti. Mikäli sinulla on tietoturvaan tai tietosuojaan liittyvä kysymys tai haluat keskustella mahdollisesta tietoturvapoikkeamasta, otathan meihin välittömästi yhteyttä:

Sähköpostitse yleistä neuvontaa varten: servicedesk@webropol.com

Kiireellisissä asioissa ota yhteyttä Webropol CSO (+358 20 155 2150) tai sähköpostitse servicedesk@webropol.com

Olemme hyvin varautuneita tietoturvauhkiin ja pyrimme saavuttamaan markkinoiden korkeimman tietoturvan tason. Jos kuitenkin käy niin, että turvallisuuspoikkeama ilmenee, informoimme kaikkia asianosaisia, mukaan lukien asiakkaat, järjestelmässä julkaistavalla uutisella tai pääkäyttäjille lähetettävällä sähköpostitiedotteella, jotta toimenpiteet suojautumiseksi ja vahinkojen minimoimiseksi voidaan aloittaa. Webropol suhtautuu tietoturvarikkeisiin erittäin vakavasti ja yhdessä viranomaisten kanssa sitoutuu selvittämään poikkeamat.

Lopuksi

Webropol käyttää alan parhaita teknologioita ja käytänteitä suojaamaan asiakkaidemme tietoa luvattomalta käytöltä. Nämä suojaavat toimenpiteet mahdollistavat asiakkaidemme käyttää Webropol Kysely- ja Analyysipalveluja turvallisella tavalla, taaten kerätyn tiedon saatavuuden, eheyden ja luottamuksellisuuden.

Lisätietoja

Mikäli sinulla on kysymyksiä tai haluat lisää tietoa, ole hyvä ja ota yhteyttä sähköpostitse servicedesk@webropol.com tai soittamalla paikalliseen Webropol -toimistoon:

+358 20 155 2150 (Suomi), +46 13 470 72 00 (Ruotsi), +44 1788 833 881 (UK),
+32 2 808 04 30 (Belgia), +49 202 94658630 (Saksa), +371 29203528 (Latvia)

Webropol Oy Huovitie 3, 00400 Helsinki, Finland webropol.com

