WEBROPOL
POWERFUL INSIGHTS

# Tietoturvakuvaus 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 2019

Webropol Oy
Huovitie 3
00400 Helsinki
webropol.fi

**Webropolista**

Vuonna 2002 perustettu Webropol Oy on Webropol -verkkokyselytutkimus- ja analysointiohjelman kehittäjä. Palvelukokonaisuuten sisältyy kyselytyökalun lisäksi täydentäviä ohjelmistoja, kuten Asianhallintamoduuli, WOTT-palautelaitteet sekä Integraatiorajapinta. 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, Latviassa ja Turkissa. 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.

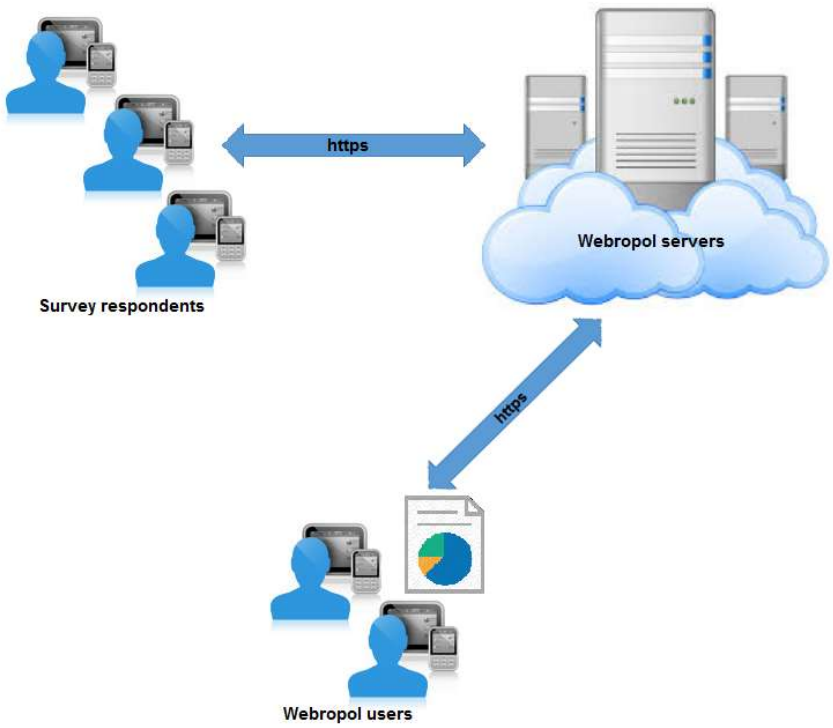
Webropol arvioi ja kehittää jatkuvasti loogista, organisaatiollista ja fyysistä tietoturvaansa. Tällä hetkellä teemme töitä saadaksemme käyttöön uusia ohjeistuksia, käytäntöjä koskien niin teknisiä, fyysisiä ja organisaatiollista tietoturvaa.
Tavoiteemme on saada toimistollemme ISO 27001 sertifiointi.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

Webropol on tehnyt yhteistyötä yli 10 vuoden ajan tunnettujen tietoturvayritysten kanssa, jotka ovat erikoistuneet tietoturvaan. Webropol on käyttänyt F-Securea ( aijemin N-sense) lähdekoodin arviointiin ja auditoimaan loogista tietoturvaa organisatiosamme.
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 SaaSympäristössä, mutta kaikki asiakasdata on rajattu erillisiin, loogisiin asiakasympäristöihin.

Webropolin käyttäjät luovat kyselyitä Webropol-alustalla osoitteessa https://www.webropolsurveys.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 ennusteanalyysit ja simulaatiot.



Kaikki palvelinten ja käyttäjäen selaimen välinen liikenne on salattua käyttäen TLS 1.0 tai uudempaa salausalgoritmiä. SSL 3.0 ja aiemmat versiot on estetty.
TLS 1.2 on käytetävissä ja sen käyttöä suositellaan kaikilla uusimilla selaimilla.
TLS 1.0 poistuu käytöstä heti kun asiakkamme eivät sitä enää tarvitse.
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, jotta tarvittaessa voidaan palauttaa vahingossa poistettu tieto. Kaikki asiakkaan tieto 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 http://www.webropol.fi/rekisteriseloste.

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

Pääsynhallinta ja käyttäjäoikeudet Webropoliin voi luoda rajattoman määrän käyttäjätunnuksia yhteen asiakasympäristöön. Käyttäjätunnuksia on kahdentasoisia. Pääkäyttäjätunnukset 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 luojan oikeuksia.

Käyttäjätunnuksiin on liitetty sähköpostiosoite ja ne on suojattu käyttäjän itse valitsemalla salasanalla. Käyttäjien salasanat on tallennettu alan standardien mukaisesti SHA1-

tiivisteinä (salted hash format). Webropolissa on mahdollista käyttää SAML 2.0/ADFS -pohjaista kertakirjautumisratkaisua (Single Sign On, SSO). Webropolissa on suojaus ns. Brute Force -hyökkäystä vastaan: käyttäjätunnus lukkiutuu viiden epäonnistuneen kirjautumisyrityksen jälkeen.

Webropol suosittelee rajaamaan pääkäyttäjätasoiset oikeudet pienelle määrälle organisaation luotettuja käyttäjiä noudattaaksenne pääsynhallinnan prosessejanne. Suositeltavaa on kuitenkin nimetä vähintään kaksi pääkäyttäjää, jotta käytössä on myös varahenkilö varsinaisen pääkäyttäjän ollessa tavoittamattomissa.

Nimetyillä Webropolin asiakastuen henkilöillä on - asiakkaan kirjallisella luvalla -. pääsy asiakkaan kyselyihin asiakastuen ja käytönneuvonnan antamiseksi. Webropolilla on tiukat politiikat ja kontrollit sen varmistamiseksi, ettei asiakasdataan päästä luvattomasti.

Lokitiedot ja kirjausketjut Webropol-palvelut keräävät kattavasti lokitietoja ja kirjausketjuja (Audit Trail Log). Lokiin kirjataan tiedot esimerkiksi epäonnistuneista ja onnistuneista sisään- ja uloskirjautumisista, kyselytiedon lukemisesta, raportin tallentamisesta ulkoiseen tiedostomuotoon sekä käyttäjätunnusten ja pääsyoikeuksian luomisesta ja muokkaamisestá. Webropol 3.0-palvelussa lokien läpinäkyvyyttä on parannettu entisestään, muun muassa niin, että yksittäisten kyselyiden luojat näkevät suoraan kyselyn tiedoista siihen kohdistuvat lokimerkinnät, esimerkiksi nähdäkseen onko joku muu käyttäjä katsonut raporttia.

Turvallinen tuotekehitys Tietoturva on vamistettu tuotekehityksessä käyttämällä alan parhaita käytänteitä sekä turvallisen tuotekehityksen standardeja. Vuosien ajan Webropol on käyttänyt alan johtavaa tietoturvakonsulttia F-Securea (ent. nSense Oy), kehittäessään markkinoiden parasta ja tietoturvallisinta tiedonkeruun ja analysoinnin palvelua.

nSense has served as a trusted security advisor for Webropol since 2009. During this period seventeen projects have been commissioned and successfully delivered. The extent of the time period and the number of projects carried out clearly indicate that Webropol is fully committed to the security of their product and pays attention to the security risk mitigation involved in delivering excellent services to their customers. It is worth noting that security collaboration between Webropol and nSense is not limited to final product releases or major changes, but involves continuous collaboration as an integral part of development. A good examples of such collaboration are verification checks performed after a given vulnerability is mitigated or discussions on how to design and implement new business logic so that security is built-in at the design level.

This security overview statement was prepared as the summary of current and ongoing

collaboration between Webropol and nSense at the time of writing in November 2015. The statement is based on nSense collaboration experience at this time and applies to the extent of nSense visibility into Webropol services.

- Webropol Security Overview 6.11.2015, nSense Oy

Webropol Oy Huovitie 3 00400 Helsinki, Finland webropol.com

8

Fyysinen tietoturva Webropolin palvelimet sijaitsevat Telia Inmics-Nebula Oy:n korkean tietoturvatason palvelinkeskuksissa Helsingissä. Palvelinkeskuksissa on kahdennetut varaviralähteet, palosammutusjärjestelmä, tallentava kulunvalvonta ja anti-masking videovalvonta sekä 24/7/365 miehittetty valvonta. Kaikki kriittiset komponent (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 Could 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 30 päivää. Webropolilla on erillinen jatkuvuus- ja häiriötilannesuunnitelma, jota testataan vuosittain.

Erityistä tietoturvaa ja tietosuojaa edellyttävät tiedonkeruutarpeet Joissain tilanteissa tiedonkeruulle ja -käsittelylle asetetaan niin erittäin korkeat tietoturvan ja tietosuojan vaatimukset, ettei julkisessa verkossa toimivaa SaaSpalvelua voida pitää sopivana ratkaisuna. Tällaisessa tilanteessa suosittelemme, että käymme yhdessä turvallisuushenkilöstönne kanssa läpi vaatimuksenne ja selvitämme ratkaisuvaihtoehdot, jotka täyttävät ne. Mikäli SaaS-palvelu ei ole soveltuva tarpeeseenne, on Webropolilla myös tarjolla asiakkaan omille palvelimille asennettava vaihtoehto. Lisätietoja saatte olemalla yhteydessä meihin.

Euroopan Unionin säätely ja GDPR Webropol noudattaa toiminnassaan Suomen lainsäädäntöä. Euroopan Unionin jäsenmaana, EU-säädökseton 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 webropol.com

9

Euroopan Unionin yleisen tietosuoja-asetuksen (General Data Protection Regulation, GDBR) 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 webropol.com

10

Yhteyshenkilöt ja poikkeamista ilmoittainen Me Webropolilla otamme tietoturvan erittäin vakavasti. Mikäli sinulla on tietoturvaan tai tietosuojaan liittyvä kysymys tai haluat keskustella mahdollisesta tietoturvapoikkeamasta, otathan meihin välittömästi yhteyttä:  Sähköpostitse servicedesk@webropol.com yleistä neuvontaa varten  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 suhtatuu tieoturvarikkeiisin 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 Analyysipalveluia turvallisella tavalla, taaten kerätyn tiedon saatavuden, eheyden ja luottamuksellisuuden.

Lisätietoja Mikäli sinulla on kysymyksiä tai haluat lisää tietoa, ole hyvä ja ota yhteyttä sähköpostitse helpdesk@webropol.com tai soittamalla paikalliseen Webropoltoimistoon:  +358 20 155 2150 (Suomi)  +32 2 808 04 30 (Belgia)  +49 202 94658630 (Saksa)  +371 29203528 (Latvia)
Webropol Oy Huovitie 3 00400 Helsinki, Finland webropol.com

11

+46 13 470 72 00 (Ruotsi) +44 1788 833 881 (UK)