

Ammattikorkeakoulun tietojärjestelmien ylläpitohenkilöstön toimintasäännöt

28.11.2013

Ylläpitosääntöjen tarkoitus on kuvata kaikki pääsäännöt, joilla pääkäyttäjän tai tietoliikenneverkon ylläpitäjän erioikeuksia saatetaan hyödyntää käyttäjän yksityisyyteen puuttuvalla tavalla. Kuvaukset eivät ole teknisesti tyhjentäviä. Ylläpitoa ohjaavaa lainsäädäntöä on lueteltu esimerkiksi tämän asiakirjan liitteessä (Liite 1: FUSEC/19.11.2012) Keskeinen lainsäädäntö.

Johdanto

Ylläpitohenkilöstöllä on järjestelmien pääkäyttäjänä mahdollisuus "täysiin oikeuksiin", eli ylläpitäjä pystyy suojausia murtautamaan lukemaan minkä tahansa tiedoston sisällön, käynnistämään tai lopettamaan minkä tahansa ohjelman ja seuraamaan kaikkia käynnissä olevia prosesseja ja liikennöintiä. Tietoliikenteen sisällön analysointia on tarpeellista tehdä automaattisilla hyökkäyksen tunnistusjärjestelmillä (IDS-järjestelmillä). Koska ylläpitäjän tekniset oikeudet ylläpitämässään ympäristössä ovat käytännössä rajattomat, ne ovat periaatteellisessa ristiriidassa käyttäjien perusoikeuksien ja yksityisyyden suojan kanssa.

Tämän vuoksi jokainen ylläpitäjä on velvollinen noudattamaan tätä toimintaohjetta, jossa määritellään hyvä ylläpitohenkilöstön toimintatapa. Ylläpitohenkilöstöksi luetaan myös Karelian tilaamien ylläpitopalvelujen toimittajien ylläpitohenkilöt (esimerkiksi sähköposti- ja tietoliikennejärjestelmien ja laitteiden pääkäyttäjät).

Vaitiolo-velvollisuus

Ylläpitäjä ei paljasta sivullisille mitään asemansa vuoksi tietoonsa saamiaan asioita. Ylläpitäjä ei käytä näin saamiaan tietoja työtehtäväänsä kuulumattomiin tarkoituksiin. Erityisesti ylläpitäjä sitoutuu olemaan paljastamatta kenellekään tehtävänsä ja asemansa vuoksi tietoonsa saamiaan muiden käyttäjien yksityisasioiden.

Yksityisyyden suojan kunnioittaminen

Ammattikorkeakoulun tietojärjestelmien hoitamisessa otetaan huomioon kansalaisten oikeus yksityisyyteen ja viestintäsalaisuuteen. Ammattikorkeakoulu kuitenkin pidättää itsellään oikeuden määrätä, minkälaista materiaalia ja mihin tarkoitukseen sen hallinnoimissa tietojärjestelmissä saa tallentaa. Sama koskee ammattikorkeakoulun hallinnoimassa tietoliikenneverkossa tapahtuvaa tietoliikennettä.

Sähköpostin käsittely

Lähtökohtana on, että yksittäisen käyttäjän henkilökohtaisen sähköpostin ja muun televerkossa välitettävänä olevan sähköisen viestin salaisuus on loukkaamaton.

Sähköposti on luottamuksellinen, ellei sitä ole tarkoitettu yleisesti vastaanotettavaksi. Se, joka on ottanut vastaan tai muutoin saanut tiedon luottamuksellisesta sähköpostista, jota ei ole hänelle tarkoitettu, ei saa paljastaa viestin sisältöä eikä käyttää saamaansa tietoa viestin sisällöstä tai olemassaolosta hyväkseen.

Luottamuksellisia viestejä ei ole koskaan oikeus lukea ilman sopimusta. Koska luottamuksellisia viestejä on vaikeaa erottaa muista viesteistä, lähtökohtana on, että toisen henkilön sähköpostiviestejä ei saa lukea ilman tämän henkilön nimenomaista suostumusta.

Käyttäjien sähköpostilaatikoihin voidaan mennä erillisen ohjeen ”Työntekijän sähköpostin hakeminen ja avaaminen” määrittämissä sekä seuraavissa tilanteissa:

- Henkilön (käyttäjän) nimenomaisen suostumuksen nojalla
- Postijärjestelmässä välitettävänä oleva viesti saattaa olla tarpeen avata sellaisessa tilanteessa, jolloin postijärjestelmä ei kykene sitä toimittamaan eteenpäin puutteellisen tai vaurioituneen rakenteen tai sisällön vuoksi. Tällöin pääkäyttäjän tulee olla tutustumatta viestin sisältöön. Lähettäjän tai vastaanottajan osoite tai henkilöllisyys tai muu välitystieto saattaa kuitenkin olla tarpeen tarkistaa tilanteen korjaamiseksi.

Massapostitusten eli spammien osalta on huomattava, että tällaisten viestien käsitteleminen on useissa tapauksissa haitallista ammattikorkeakoulun toimintakyvylle. Massapostituksilta suojaudutaan tarpeellisin keinoin, esimerkiksi postipalvelimessa voidaan kieltäytyä ottamasta vastaan tiettyjen palvelimien lähettämiä tai tietyt muut tunnusmerkit täyttäviä sähköposteja. Vastaanottamisesta kieltäytyminen voi olla tarpeen käyttäjien ja järjestelmien suojaamiseksi, vaikka silloin rajoitetaan käyttäjien oikeutta vapaaseen sähköpostiliikenteeseen.

Kun sähköpostiviesti on vastaanotettu ja siirretty pois saapuvan postin laatikosta, se siirtyy nauttimaan samaa suojaa kuin muutkin käyttäjätunnuksen omistamat tavalliset tiedostot.

Ammattikorkeakoulun säännöt sähköpostin käytöstä esitetään yksityiskohtaisemmin Karelia-ammattikorkeakoulun sähköpostisäännöissä.

Muiden tiedostojen käsittely

Ylläpitäjällä ei ole yleistä oikeutta lukea tai muuten käsitellä toisten käyttäjien omistuksessa olevien tiedostojen sisältöä, jos niiden suojaus ei sitä muutenkin salli.

Ylläpitäjällä on kuitenkin oikeus käsitellä tiedostoja esimerkiksi, jos

- käyttäjä on siihen nimenomaisesti antanut luvan
- on perusteltu syy epäillä, että käyttäjätunnus on joutunut väärin käsiin ja että sen omistuksessa on tiedostoja tai ohjelmia, jotka aiheuttavat vaaraa tai uhkaa ammattikorkeakoulun toimintakyvylle tai turvallisuudelle. Tällaisessa tilanteessa pyritään aina ensin saamaan yhteys käyttäjätunnuksen haltijaan, mutta jos tilanne on välittömän uhkaava, voi olla tarpeen ryhtyä toimenpiteisiin jo ennen kuin käyttäjään on saatu yhteys.
- On perusteltu syy epäillä, että käyttäjätunnuksen haltija itse on syyllistynyt väärinkäytökseen ja voidaan olettaa, että tietyissä käyttäjän omistamissa tiedostoissa on todisteita väärinkäytöksestä. Tällöin ylläpitäjän on ilmoitettava epäilyksestään ja niiden perusteluista muille saman järjestelmän ylläpitäjille, yksikkönsä tietoturvavastaavalle ja tietohallinnosta vastaavalle henkilölle.
- Käyttäjätunnus omistaa ohjelmia, skriptejä tai alustustiedostoja, jotka aiheuttavat vakavia häiriöitä järjestelmän toiminnalle. Tällöin ylläpitäjä voi tarkistaa ko. tiedoston sisällön ja estää sen toiminnan, mikäli tarve vaatii. Tällaisesta toimenpiteestä on ilmoitettava muille saman järjestelmän ylläpitäjille ja tiedoston omistajalle.

Käyttäjien kotihakemistot sisältävät joukon alustustiedostoja, joilla ohjataan erilaisten ohjelmien toimintaa. Tällaisiin tiedostoihin saatetaan joutua tekemään muutoksia osana normaalia ylläpitotoimintaa. Lisäksi joidenkin ohjelmien alustustiedostoja luetaan ylläpidon toimesta osana normaalia turvallisuustyötä.

Järjestelmän tilapäistiedostojen hakemistossa ja käyttäjän kotihakemistossa olevia tilapäistiedostoja voidaan poistaa osana normaalia levytilan ylläpitoa.

Hakemistojen ja tiedostolistauksien seuranta

Ylläpitäjä ei voi normaalissa ylläpitotoiminnassaan kokonaan välttää käyttäjien omistamien hakemistojen tiedostolistausten ottamista ja näkemistä. Hakemistorakenteiden, tiedostojen nimien, muutospäivämäärien, koon ja suojaustason sekä muiden tiedostoa koskevien tietojen käsittely on osa normaalia ylläpitotoimintaa.

Ohjelmien, prosessien ja liikennöinnin seuranta

Ylläpito seuraa atk-järjestelmissä ajettavia ohjelmia osana normaalia ylläpitotoimintaa. Mikäli jonkin prosessin havaitaan aiheuttavan ongelmia tai liiallista kuormitusta muulle järjestelmälle, se voidaan lopettaa ylläpitäjän oikeuksin. Samoin tehdään prosesseille, jotka havaitaan ylläpidon antamien ohjeiden ja määräysten vastaisiksi.

Tällaisesta toimenpiteestä pyritään ilmoittamaan omistajalle.

Mikäli verkkoliikenteessä havaitaan häiriö tai huomattavaa kuormitusta, joka haittaa ammattikorkeakoulun tietoliikenneverkon toimintakykyä, liikenne voidaan estää ylläpidon toimesta.

Lokitietojen käsittely

Suuri osa ammattikorkeakoulun atk-järjestelmistä tallentaa erilaisia lokeja käyttäjien toimenpiteistä ja käynneistä järjestelmässä. Tällaiset lokit ovat välttämättömiä, kun selvitetään virhetilanteita tai väärinkäytöksiä. Useimmat lokitiedostot ovat suojattu ulkopuolisilta niin, että vain ylläpitäjä voi niitä tarkastella, mutta monet keskuskoneiden oheispalvelut näyttävät tietoja käyttäjätunnuksista muillekin käyttäjille kuin ylläpitäjälle.

Ylläpitohenkilöstö käyttää lukuisia lokitiedostoja jatkuvasti osana normaalia ylläpitotyötä. Lokien seuranta on prosessi- ja laiteorientoitunutta, eikä normaalitilanteissa seurata yksittäisten käyttäjien toimintaa. Yksityiskohtaiset lokitiedot käsitellään luottamuksellisina eikä niistä paljasteta mitään tietoja kenellekään, jolle ne eivät virka-aseman vuoksi kuulu. Tästä on kaksi poikkeusta:

- Mikäli poliisiviranomainen esittää pyynnön lokitietojen luovuttamiseksi, ne luovutetaan siinä laajuudessa kuin pakkokeinolain mukaiset poliisin valtuudet tai oikeuden määräys edellyttävät. Luovutus kirjataan.
- Kun torjutaan murtautujia tai pyritään suojautumaan tietomurtoa tai muuta luvaton käyttöä yrittäviltä, voidaan toimia yhteistyössä muiden ammattikorkeakoulujen tai palveluntarjoajien kanssa murtautujan alkuperän selvittämiseksi tai eristämiseksi. Tällöin voi olla tarpeen luovuttaa myös yksittäiseen käyttäjätunnukseen liittyviä tietoja. Tietojen luovuttaminen rajoittuu aina sellaisiin käyttäjätunnuksiin, joiden voidaan perustellusti olettaa joutuneen väärin käsiin tai jonka haltijan voidaan olettaa itse syyllistyneen käsiteltävänä olevaan rikokseen.

Verkon kuormituksen seuranta ja mahdollinen liikenteen rajoittaminen

Liikennettä seurattaessa ei tarkkailla siirrettävän tiedon sisältöä, vaan liikenteen määrää ja liikennöintitapoja. Kohde- ja lähdekoneiden seuranta on tilastollista eikä kohdistu yksittäiseen käyttäjään. Liikennettä voidaan kuitenkin seurata tarkemmin myös yksittäisen järjestelmän osalta, kun selvitetään liikennöintiin liittyviä poikkeamia, esimerkiksi erityisen suuren kuormituksen aiheuttamista. Automaattiset hyökkäyksen tunnistusjärjestelmät (IDS) voivat analysoida kaikkea liikennettä.

Liikenteen priorisoinnissa tai rajoittamisessa noudatetaan Funetin antamia suosituksia ja ohjeita.

Lisätietoja

IT-palveluita koskevat säännöt ja ohjeet löytyvät tämän linkin kautta: [linkki ohjeisiin.](#)

Tässä säännössä viitatus tai siihen liittyvät ohjeet ovat:

- IT-palvelujen käytösäännöt
- Sähköpostisäännöt
- Työntekijän sähköpostin hakeminen ja avaaminen
- Tietotekniikkarikkomusten seuraamuskäytäntö
- Tietotekniikkarikkomusten seuraamusasteikko
- Ylläpito henkilöstön toimintasäännöt (tämä dokumentti)

Liitteet

Liite 1: (FUSEC/19.11.2012) Keskeinen lainsäädäntö

Liite 1: (FUSEC/19.11.2012) Keskeinen lainsäädäntö

Keskeinen lainsäädäntö

Tietohallintoa, IT-palvelujen käyttöä säätelevät useat lait ja asetukset. Niissä määritellään myös väärinkäytön mahdollisia seuraamuksia.

Yliopistoa, sen työntekijöitä ja opiskelijoita koskevia keskeisiä lakeja ovat:

- [Arkistolaki](#) (831/1994)
- [Hallintolaki](#) (434/2003)
- [Henkilötietolaki](#) (HetiL, 523/1999)
- [Julkisuuslaki](#) (JulkL, 621/1999)
- [Laki yksityisyyden suojasta työelämässä](#) (TETSL, 759/2004, mm. 6. luku)
- [Rikoslaki](#) (39/1889, luku 35:1,2 §; luku 38:2 §, luku 38:3–4 §; luku 38:8 §)
- [Suomen perustuslaki](#) (731/1999, 10–12§)
- [Sähköisen viestinnän tietosuojalaki](#) (SVTSL, 516/2004)
- [Tekijänoikeuslaki](#) (404/1961)
- [Yliopistolaki](#) (558/2009 mm. luku 5:45 §; luku 10:85 §)
- [Vahingonkorvauslaki](#) (412/1974, luku 4; luku 5:5-6 §; luku 6)
- [Työsopimuslaki](#) (55/2001, luku 7:1-2 §; luku 8:1 §;)

Ammattikorkeakoulua, sen työntekijöitä ja opiskelijoita koskevia keskeisiä lakeja ovat:

- [Arkistolaki](#) (831/1994)
- [Hallintolaki](#) (434/2003)
- [Henkilötietolaki](#) (HetiL, 523/1999)
- [Julkisuuslaki](#) (JulkL, 621/1999)
- [Laki yksityisyyden suojasta työelämässä](#) (TETSL, 759/2004, mm. 6. luku)
- [Rikoslaki](#) (38. luku Tieto- ja viestintärikoksista)
- [Suomen perustuslaki](#) (731/1999, 10–12§)
- [Sähköisen viestinnän tietosuojalaki](#) (SVTSL, 516/2004)
- [Tekijänoikeuslaki](#) (404/1961)
- [Ammattikorkeakoululaki](#) (351/2003 mm. luku 6:28 §; luku 9:42)
- [Vahingonkorvauslaki](#) (412/1974, luku 4; luku 5:5-6 §; luku 6)
- [Työsopimuslaki](#) (55/2001, luku 7:1-2 §; luku 8:1 §;)

Toinen aste, sen työntekijöitä ja opiskelijoita koskevia keskeisiä lakeja ovat:

- [Arkistolaki](#) (831/1994)
- [Hallintolaki](#) (434/2003)
- [Henkilötietolaki](#) (HetiL, 523/1999)
- [Julkisuuslaki](#) (JulkL, 621/1999)
- [Laki yksityisyyden suojasta työelämässä](#) (TETSL, 759/2004, mm. 6. luku)
- [Rikoslaki](#) (38. luku Tieto- ja viestintärikoksista)
- [Suomen perustuslaki](#) (731/1999, 10–12§)
- [Sähköisen viestinnän tietosuojalaki](#) (SVTSL, 516/2004)
- [Tekijänoikeuslaki](#) (404/1961)
- [Laki ammatillisesta koulutuksesta](#) (630/1998 mm. luku 5:35 §; luku 6:44)
- [Vahingonkorvauslaki](#) (412/1974, luku 4; luku 5:5-6 §; luku 6)
- [Työsopimuslaki](#) (55/2001, luku 7:1-2 §; luku 8:1 §;)

Aikuiskoulutusta, sen työntekijöitä ja opiskelijoita koskevia keskeisiä lakeja ovat:

- [Arkistolaki](#) (831/1994)
- [Hallintolaki](#) (434/2003)
- [Henkilötietolaki](#) (HetiL, 523/1999)
- [Julkisuuslaki](#) (JulkL, 621/1999)

- [Laki yksityisyyden suojasta työelämässä](#) (TETSL, 759/2004, mm. 6. luku)
- [Rikoslaki](#) (38. luku Tieto- ja viestintärikoksista)
- [Suomen perustuslaki](#) (731/1999, 10–12§)
- [Sähköisen viestinnän tietosuojalaki](#) (SVTSL, 516/2004)
- [Tekijänoikeuslaki](#) (404/1961)
- [Laki ammatillisesta koulutuksesta](#) (630/1998 mm. luku 5:35 §; luku 6:44)
- [Vahingonkorvauslaki](#) (412/1974, luku 4; luku 5:5-6 §; luku 6)
- [Työsopimuslaki](#) (55/2001, luku 7:1-2 §; luku 8:1 §;)