



SERVICEBESKRIVNING

Befolkningsregistercentralens e-tjänst



29.3.2017

DOKUMENTHANTERING

Ägare	Pauli Pekkanen
Upprättad av	Arbetsgrupp
Kontrollerad av	Reko-Alexi Renvik
Godkänd av	Projektstyrgruppen

VERSIONHANTERING

versionsnr	åtgärd	datum/pers.
1.0	Har godkänts av styrgruppen	7.2.2017/styrgruppen
1.1	2 Begrepp och 6.4 Kundkonto har uppdaterats	29.3.2017

Innehållsförteckning

1 Allmänt	4
2 Begrepp	4
3 Servicebeskrivning	4
4 Dokumentation och kommunikation i samband med Tjänsten	5
5 Ändringar i Tjänsten och dess villkor	5
6 Ibruktagande av Tjänsten	6
6.1 Registrering i Tjänsten och godkännande av Användningsvillkoren	6
6.2 Användarnamn och lösenord	6
6.3 Hantering av användarrättigheter	6
6.4 Kundkonto	7
7 Sökning och hantering av Befolkningsregistercentralens tjänster	7
7.1 Anhängiggörande av ärenden	8
7.2 Komplettering av ansökan eller beställning	8
7.3 Beslutsfattande och delgivning av beslut	8
7.4 Ändringssökande och beslut som fattats på basis av det	9
7.5 Åtgärder som förutsätts av Användarorganisationen efter ett beslut	9
7.6 Förändringar	10
7.7 Sluta använda Befolkningsregistercentralens tjänster	10
8 Upphörande av Tjänsten	10
9 Servicenivåer	11
10 Parternas ansvarsområden	11
11 Tjänstens datasäkerhet	11
11.1 Planering och genomförande av Tjänsten	11
11.2 Tillsyn och störningssituationer	11

SERVICEBESKRIVNING

1 Allmänt

Denna servicebeskrivning beskriver Befolkningsregistercentralens (BRC) e-tjänst.

2 Begrepp

Kundkonto avser ett e-tjänstkonto som skapats i Tjänsten som Användarorganisationen använder och till vilket Användarorganisationens Användare ansluter sig.

Användare avser en representant för Användarorganisationen som använder Tjänsten.

Användarorganisation avser en organisation som använder Tjänsten.

Tjänst avser Befolkningsregistercentralens e-tjänst.

Suomi.fi- serviceadministration avser Befolkningsregistercentralens självbetjäningsportal, där Användare kan ta i bruk och hantera sina Suomi.fi-tjänsterna

Tjänstemannaanvändare avser en tjänsteman eller annan personal vid Befolkningsregistercentralen som använder Tjänsten.

Användningsvillkor avser användarvillkoren för Tjänsten och som ska godkännas av Användaren.

Mellanaktör avser Befolkningsregistercentralens samarbetspartner eller andra instanser som för organisationernas räkning handhar tjänsternas ansöknings-, samordnings- och hanteringsprocesser som tillhandahålls enligt en centraliserad verksamhetsmodell.

3 Servicebeskrivning

Befolkningsregistercentralens e-tjänst gör det möjligt för Befolkningsregistercentralens kundorganisationer att elektroniskt söka och hantera tjänster som Befolkningsregistercentralen tillhandahåller. E-tjänsterna omfattar följande av Befolkningsregistercentralens tjänster:

- BDS-förfrågan och dess förvaltningstjänst
- BDS-gränssnitt
- Ändringsdatatjänsten
- Urvals- och uppdateringstjänsten
- Servicecertifikat
- Signaturcertifikat
- Avtal om aktivkort
- Beställning av testkort
- Tillstånd för anmälan av byggnadsuppgifter
- Avtal om registeransvarig när det gäller byggnadsuppgifter
- BDS-underhåll (den ansvarige användarens ansökan om användarrättighet)

Suomi.fi-tjänsterna söks i regel via Suomi.fi-serviceadministration.

29.3.2017

Tjänsten kan användas av organisationer. Tjänsten är inte tillgänglig för medborgare. Befolkningsregistercentralens samarbetspartner inom den privata sektorn gör urvals- och uppdateringsansökningar i systemet för organisationernas räkning.

Tjänsten används av Användare som fungerar som Användarorganisationens representanter, Befolkningsregistercentralens Tjänstemannaanvändare och övriga organisationer och personer som representerar Befolkningsregistercentralen samt Mellanaktörer. Mellanaktörer som använder tjänsten kan använda Tjänsten för vissa organisationers räkning, för vilket Befolkningsregistercentralen kan kräva en fullmakt.

Tjänstens gränssnitt kan användas på finska, svenska och engelska. Övrigt innehåll kan finnas på såväl finska som svenska och engelska.

I tjänsten behandlas personuppgifter om Användarorganisationens representanter och övriga instansers representanter samt person- och byggnadsuppgifter som används för att producera vissa tjänster. För mer information om hantering av personuppgifter, se punkt 7 *Hantering av uppgifter och integritetsskydd* i Användningsvillkoren.

Servicebeskrivningen är en allmän beskrivning av e-tjänsten. Det finns närmare anvisningar om tjänster som söks via Tjänsten och om deras förvaltningsprocesser i själva Tjänsten.

4 Dokumentation och kommunikation i samband med Tjänsten

Dokumentation om Tjänsten har publicerats på webbadressen <https://eevertti.vrk.fi/asiointi>

Följande dokument finns på webbplatsen:

- Servicebeskrivning (detta dokument)
- Användningsvillkor
- Dataskyddsbeskrivningar

Dokumentationen publiceras på finska, svenska och engelska.

Utöver detta kan det publiceras annat innehåll på webbplatsen, till exempel anvisningar. Övrigt innehåll kan finnas på såväl finska som svenska och engelska.

I alla frågor angående registrering i Tjänsten, ändringar och upphörande av Tjänsten bör man kontakta Befolkningsregistercentralen i första hand genom att skicka ett meddelande via Tjänsten eller genom att skriva till e-postadressen: asiointi@vrk.fi.

5 Ändringar i Tjänsten och dess villkor

Befolkningsregistercentralen har rätt att ändra Tjänstens innehåll, verksamhet och Användningsvillkor samt Servicebeskrivningen och övrig dokumentation eller producerat innehåll i syfte att utveckla Tjänsten eller av annan anledning som Befolkningsregistercentralen anser vara motiverad.

Befolkningsregistercentralen underrättar via Tjänsten eller på annat sätt som fastställs av Befolkningsregistercentralen Användarorganisationerna om sådana ändringar i Tjänsten som är väsentliga för Användaren.

För mer information om ändringar i Tjänsten och i dess villkor se punkt 4 *Ändringar i Tjänsten och i dess villkor* i Användningsvillkoren.

6 Ibruktagande av Tjänsten

6.1 Registrering i Tjänsten och godkännande av Användningsvillkoren

Användning av e-tjänsten förutsätter att Användarorganisationen och Användarna registrerar sig. När en representant för Användarorganisationen registrerar sig i Tjänsten ska han eller hon autentiseras starkt via Suomi.fi-autentisering. Användning av Tjänsten förutsätter att de uppgifter om Användarorganisationen och Användaren som Befolkningsregistercentralen kräver lämnas in samt att Användningsvillkoren godkänns i samband med registreringen. Befolkningsregistercentralen utnyttjar vid kontroll och uppdatering av organisationsuppgifterna uppgifter i företags- och organisationsdatasystemet.

Organisationer kan registrera sig i Tjänsten. Lagstiftningen begränsar eller kan begränsa Användarorganisationernas möjligheter att erhålla Befolkningsregistercentralens tjänster som kan sökas via Tjänsten.

De uppgifter, beskrivningar och/eller utredningar som Användaren uppger förmedlas till de aktörer som ansvarar för den tekniska produktionen av Befolkningsregistercentralens tjänster, vilka Befolkningsregistercentralen har genom avtal bemyndigat att producera dessa tjänster.

6.2 Användarnamn och lösenord

Efter registreringen loggar Användaren in på Tjänsten med användarnamn och lösenord. Utöver detta förutsätter Befolkningsregistercentralen alltid stark elektronisk autentisering när det gäller vissa delar av e-tjänsten.

Användaren skapar i samband med registreringen ett användarnamn och lösenord åt sig. Användarnamnet är e-postadressen som Användaren anger. Lösenordet ska uppfylla Befolkningsregistercentralens formkrav.

En registrerad Användare kan själv byta lösenord via Tjänsten. Användare kan inte byta användarnamn. Om e-postadressen som Användaren använder ändras, kan Användaren och Användarorganisationens övriga Användare använda Kundkontot med ändrade e-postadresser och radera användarrättigheterna för Användare som är registrerade med föråldrade e-postadresser.

Användaren ansvarar för sådan användning av Tjänsten som sker under dennes användarnamn och lösenord. Användaren ansvarar för att hemlighålla lösenordet.

6.3 Hantering av användarrättigheter

Användarrättigheterna i Tjänsten är på samma nivå för alla Användare.

Registrerade Användare kan bjuda in andra Användare i organisationen eller utomstående Användare att anslut sig till organisationens Kundkonto och hantera Användarna som anslutits till kontot. Alla Användare ska genomgå stark autentisering när de registrerar sig i Tjänsten och godkänna Användningsvillkoren.

29.3.2017

Användarorganisationen ska alltid ha minst två (2) registrerade Användare. Om en av dessa Användare inte längre står till Användarorganisationens förfogande, ska Användarorganisationens utan dröjsmål se till att en ny Användare registrerar sig.

En Användare kan radera användarrättigheterna till Tjänsten för en annan Användare i samma Användarorganisation. Om en Användarorganisation endast har en (1) Användare, kan inte denna Användare själv radera sina användarrättigheter till Tjänsten.

Befolkningsregistercentralen har rätt att radera Användarens användarrättigheter av motiverad anledning. Därtill kan Befolkningsregistercentralen på Användarens anmälan radera Användarens användarrättigheter, ifall denna är Användarorganisationens enda Användare och det inte längre finns ett behov för Tjänsten, till exempel om Användarorganisationens verksamhet upphör. Anmälan om att upphöra Tjänsten görs genom att skicka ett meddelande till Befolkningsregistercentralen via Tjänsten.

6.4 Kundkonto

Användning av Tjänsten förutsätter att det skapas ett Kundkonto för Användarorganisationen. En Användarorganisation kan ha flera Kundkonton i Tjänsten, men Befolkningsregistercentralen rekommenderar att personer som arbetar i samma organisation eller organisationsenhet endast skapar ett konto, dit man bjuder in andra Användare. Med organisationsenhet avses här till exempel kommunens hälso- och sjukvårdssektor eller en del av den.

Användaren ser i Tjänsten endast sådana ansökningar, tillstånd, avtal, beslut eller motsvarande som har gjorts via Kundkontot för e-tjänsten. I Kundkontot visas i regel inte för Användarorganisationen sådana ansökningar, tillstånd, avtal, beslut eller motsvarande, som den har gjort eller tagit emot innan Tjänsten togs i bruk.

Användare som anslutits till Kundkontot ser via Kundkontot anhängiggjorda saker, mottagna beslut samt handlingar och information som gäller kommunikation. Ifall det till Kundkontot skickas material som innehåller uppgifter från befolkningsdatasystemet eller annat skyddat material, kan det endast ses och hanteras av den Användare som har anhängiggjort ansökan om materialet eller motsvarande.

Användare kan vara registrerade i många Kundkonton men användare kan ha endast ett användarnamn åt gången.

Användarorganisationen underrättas om beslut, meddelanden eller motsvarande som skickas till Kundkontot så att Befolkningsregistercentralen underrättar Användaren per e-post om detta.

7 Sökning och hantering av Befolkningsregistercentralens tjänster

Användarorganisationen kan söka Befolkningsregistercentralens tjänster, om dess Användare har registrerat sig som användare och godkänt Användningsvillkoren.

Processerna som gäller sökning av Befolkningsregistercentralens tjänster är förvaltningsprocesser och på dem tillämpas förvaltningslagen (434/2003) och annan allmän och speciallagstiftning.

7.1 Anhängiggörande av ärenden

Sökande av Befolkningsregistercentralens tjänster inleds genom att anhängiggöra ett ärende. Sökande är Användarorganisationen eller en organisation för vars räkning en Mellanaktör anhängiggör ett ärende. Användarorganisationen kan även på basis av en fullmakt representera en annan organisation i vissa processer.

I Tjänsten finns funktionen Inled ny ansökan, genom vilken sökande kan anhängiggöra en ansökan gällande Befolkningsregistercentralens tjänster samt göra beställningar av beviljade tjänster.

Sökande ska i ansöknings- och beställningsskedet fylla i de uppgifter som Befolkningsregistercentralen kräver. Basuppgifter om Användarorganisationen överförs automatiskt till ansökan eller beställningen så som de angavs i Kundkontot. Ifall Användarorganisationen fungerar som en Mellanaktör, ska den i ansökan eller beställningen ange uppgifterna om den organisation för vars räkning den anhängiggör ärendet. Användarorganisationen ska dessutom ange övriga nödvändiga uppgifter i ansökan eller beställningen. Organisationen som Mellanaktören representerar ska i samband med vissa processer ange nödvändiga uppgifter i ansökan eller beställningen.

Vissa e-tjänstprocesser förutsätter dessutom att ansökningar, avtal eller övriga förbindelser godkänns antingen i ansökningsskedet eller efter delgivningen av beslutet, eller att avtal undertecknas. Godkännanden och förbindelser i ansökningsskedet görs genom att logga in på Kundkontot eller annars på ett sätt som Befolkningsregistercentralen förutsätter och genom att ge godkännandet eller förbindelsen på det sätt som föreskrivs i processkriterierna.

Efter detta överförs ärendet till Befolkningsregistercentralen för behandling i Tjänsten.

7.2 Komplettering av ansökan eller beställning

Befolkningsregistercentralen kan begära att sökande kompletterar en ansökan eller en beställning.

Ifall Användarorganisationen fungerar som Mellanaktör, anvisar Befolkningsregistercentralen begäran om komplettering till Mellanaktören som ser till att begäran vidarebefordras till organisationen som fungerar som den egentliga sökande.

En ansökan eller beställning kompletteras i Tjänsten genom att svara på ett meddelande eller genom att komplettera den egentliga blanketten på det sätt som Befolkningsregistercentralen förutsätter.

Efter detta överförs ärendet till Befolkningsregistercentralen för behandling i Tjänsten.

7.3 Beslutsfattande och delgivning av beslut

Befolkningsregistercentralen beslutar om sökandes ansökan eller beställning. En ansökan eller beställning kan antingen godkännas eller underkännas. För godkännande eller underkännande av en ansökan fattas ett administrativt beslut som delges via Användarorganisationens Kundkonto. Information om godkännande eller underkännande av en beställning delges via Användarorganisationens Kundkonto.

29.3.2017

Om Användarorganisationen fungerar som Mellanaktör, delger Befolkningsregistercentralen Mellanaktören beslutet. Beroende på processen ser Befolkningsregistercentralen eller Mellanaktören till att organisationen som Mellanaktören representerar delges beslutet.

Om ibruktagandet av en tjänst förutsätter att Befolkningsregistercentralen och Användarorganisationen ingår ett avtal, fattar Befolkningsregistercentralen innan avtalet ingås ett beslut om godkännande av Användarorganisationens ansökan. Beslutet delges via Användarorganisationens Kundkonto. Det egentliga avtalet skickas till Kundkontot där Användarorganisationen kan underteckna det.

Beslutet består av ett dokument i PDF-format som Användarorganisationen vid behov kan ladda ned från Kundkontot i sitt eget system.

Befolkningsregistercentralen kan om den vill även skicka beslutet som sänts till Kundkontot per post och utnyttja mottagningsbeviset.

I Befolkningsregistercentralens fullföljdsanvisningar föreskrivs närmare om delgivning av beslut och tidsfrister i samband med ändringssökande.

7.4 Ändringssökande och beslut som fattats på basis av det

Till Befolkningsregistercentralens beslut fogas fullföljdsanvisningar. I beslut kan rättelse yrkas och besvär över ett beslut får anföras enligt anvisningarna.

Användarorganisationen kan yrka rättelse hos Befolkningsregistercentralen skriftligen antingen genom att skicka ett rättelseyrkande via Tjänsten eller genom att skicka ett skriftligt rättelseyrkande till Befolkningsregistercentralen per post eller e-post eller lämna in det till Befolkningsregistercentralen.

Efter detta övergår ärendet till Befolkningsregistercentralen för behandling. Befolkningsregistercentralen delger beslutet om rättelseyrkandet antingen via Kundkontot eller per post. Ifall Användarorganisationen fungerar som Mellanaktör, skickar Befolkningsregistercentralen beslutet om rättelseyrkandet till Mellanaktören samt organisationen som denne representerar.

7.5 Åtgärder som förutsätts av Användarorganisationen efter ett beslut

När Användarorganisationen har delgetts beslutet via Kundkontot ska Användarorganisationen vidta eventuellt nödvändiga åtgärder för att tjänsten ska kunna tas i bruk.

Vissa e-tjänstprocesser förutsätter dessutom att ansökningar, avtal eller övriga förbindelser godkänns antingen i ansökningsskedet eller efter delgivningen av beslutet, eller att avtal undertecknas. Efter delgivning av beslut ges godkännanden och förbindelser genom att logga in på Kundkontot och genom att ge det nödvändiga godkännandet och den nödvändiga förbindelsen eller genom att ge godkännandet eller förbindelsen på ett annat sätt som förutsätts av Befolkningsregistercentralen. Avtal undertecknas med aktivkort eller annars elektroniskt så som det föreskrivs i processkriterierna.

29.3.2017

7.6 Förändringar

Användarorganisationen är skyldig att se till att uppgifterna om Användarorganisationen och dess Användare är uppdaterade. För mer information om denna skyldighet, se punkt 4 *Användarens rättigheter och skyldigheter* i Användningsvillkoren.

Ändringar av Användarorganisationens uppgifter anmäls via Tjänsten. Användarorganisationens alla Användare kan anmäla ändringar. Mellanaktören kan anmäla uppgiftsändringar om organisationen som denne representerar via Tjänsten. Anmälan om ändring görs genom att skicka ett meddelande till Befolkningsregistercentralen via Tjänsten.

Ändringar i en tjänst som beviljats Användarorganisationen kan göras på Befolkningsregistercentralens eller Användarorganisationens initiativ. Om Användarorganisationen söker ändring i en tjänst som den beviljats, görs begäran om ändring genom att anhängiggöra ett nytt ärende via Tjänsten.

Befolkningsregistercentralen kan även göra ändringar på eget initiativ. I detta fall kan Befolkningsregistercentralen begära en utredning av Användarorganisationen via Tjänsten eller på annat sätt eller göra ändringarna utan begäran om utredning. Befolkningsregistercentralens ändringar i en tjänst som beviljats Användarorganisationen förutsätter ett beslut. Beslutet kan gälla ändring av ett informationstillstånd, avtal eller motsvarande och dess villkor eller upphörande av ett informationstillstånd, avtal eller motsvarande och ersättning av det med ett nytt.

7.7 Sluta använda Befolkningsregistercentralens tjänster

Om Användarorganisationen vill sluta använda en tjänst eller en användarrättighet som den beviljats, skickas begäran eller anmälan om detta via Tjänsten till Befolkningsregistercentralen.

Befolkningsregistercentralen kan avsluta Användarorganisationens rätt att använda Befolkningsregistercentralens tjänster av grundad anledning. Befolkningsregistercentralen kan begära om en utredning av Användarorganisationen via Tjänsten eller på annat sätt. Befolkningsregistercentralen kan fatta beslut om upphörande av informationstillstånd, avtal eller motsvarande eller rättighet även utan begäran om utredning. Befolkningsregistercentralen delger Användarorganisationen beslutet om upphörande via Kundkontot eller på annat sätt. Beslutet kan gälla upphörande av informationstillstånd, avtal eller motsvarande eller en användarrättighet till Befolkningsregistercentralens tjänst.

8 Upphörande av Tjänsten

Om Användarorganisationen vill sluta använda Tjänsten skickas ett meddelande om detta till Befolkningsregistercentralen via Tjänsten. En Användare kan radera användarrättigheterna för övriga Användare i Användarorganisationen. För att avsluta Kundkontot och rader den sista Användarens rättigheter ska Användarorganisationen dock vara i kontakt med Befolkningsregistercentralen genom att skicka ett meddelande via Tjänsten.

För mer information om Befolkningsregistercentralens rätt att avsluta Användarorganisationens eller dess Användares rättighet att använda Tjänsten, se punkt 13 *Tjänstproducentens rätt att hindra användningen av Tjänsten* i Användningsvillkoren. Befolkningsregistercentralen delger Användarorganisationen beslutet om upphörande via Kundkontot eller på annat sätt.

29.3.2017

9 Servicenivåer

Befolkningsregistercentralen strävar efter att producera tjänsten så att den kan användas 24 timmar per dygn 365 dagar per år. Befolkningsregistercentralen tillhandahåller stöd i frågor angående användning av tjänsten kontorstid kl. 8.00–16.15 vid sidan av övriga tjänsteuppdrag.

För mer information om Tjänstens tillgänglighet, anmälan om serviceavbrott och felsituationer, se punkt 11 *Tjänstens tillgänglighet* och 12 *Anmälan om avbrott och felsituationer* i Användningsvillkoren.

10 Parternas ansvarsområden

Parternas ansvarsområden fastställs i Användningsvillkoren.

11 Tjänstens datasäkerhet

11.1 Planering och genomförande av Tjänsten

Vid planering och produktion av Tjänsten beaktas de datasäkerhetsrelaterade kraven. Tjänstens produktionsmiljö är säker och integrationerna och anslutningarna till Befolkningsregistercentralens olika tjänster och register överensstämmer med kraven.

Befolkningsregistercentralen använder en riskhanteringsmetod för att bedöma behovet av och hur datasäkerhetskraven för tjänsterna genomförs. Därtill uppföljs riskerna förknippande med Tjänsten regelbundet.

Vid planering och produktion av Tjänsten beaktas lagstiftningen om datasäkerhet och dataskydd. När det gäller personuppgifter har det upprättats dataskyddsbeskrivningar och datasäkerhetskrav över skyddsnivå IV har beaktats i planeringen och genomförandet av Tjänsten.

Tjänsten produktionsmiljö och dess gränssnitt uppfyller datasäkerhetskraven för skyddsnivå IV samt till nödvändiga delar datasäkerhetskraven för skyddsnivå III.

Befolkningsregistercentralen ansvarar för att Tjänsten testas vid behov, i synnerhet vid ändringar för att säkerställa att de fungerar.

Tjänsten har genomgått revision av en utomstående instans innan produktionen inleddes.

Tjänstens användbarhet och driftsäkerhet uppföljs tillsammans med Befolkningsregistercentralens drifttjänstleverantör.

11.2 Tillsyn och störningssituationer

I planeringen och genomförandet av Tjänsten har man tagit i beaktande normalt förväntade externa störningar och datasäkerhetshot.

Tjänsten innehåller tillsynsprocesser samt processer för störningssituationer. För mer information om anmälan om störningssituationer, se punkt 12 *Anmälan om avbrott och felsituationer* i Användningsvillkoren.