



15.10.2020

# **Verkkoasioinnin käyttöehdot**

Käyttöehdot käyttäjälle

15.10.2020



15.10.2020

<b>Version hallinta</b>		
versionro	mitä tehty	pvm/henkilö
0.1	Laadittu pohjaa sähköisen asiointin käyttöehdoille	3.1.2017/PK, RR.
0.2	Muokattu luonnosta useista kohdin	20.1.2017/PK
1.0	Ohjausryhmässä hyväksytty versio	3.2./PK, RR.
1.1	Päivitetty DVV-pohjalle	15.10.2020 PP



15.10.2020

## Sisällysluettelo

<b>1 Yleistä</b> .....	<b>4</b>
<b>2 Määritelmät</b> .....	<b>4</b>
<b>3 Palvelun kuvaus</b> .....	<b>4</b>
<b>4 Muutokset Palvelussa ja sen ehdoissa</b> .....	<b>5</b>
<b>5 Palvelun käyttöönotto</b> .....	<b>5</b>
<b>6 Palvelun osapuolet ja niiden tehtävät</b> .....	<b>6</b>
6.1 Palvelun osapuolet .....	6
6.2 Palvelutuottajan oikeudet ja velvoitteet .....	6
6.3 Käyttäjäorganisaation oikeudet ja velvoitteet .....	7
6.4 Käyttäjän oikeudet ja velvoitteet .....	7
<b>7 Tietojen käsittely ja yksityisyyden suoja</b> .....	<b>7</b>
7.1 Henkilötietojen ja muiden tietojen käsittely ja yksityisyyden suoja .....	7
7.2 Evästeet .....	8
<b>8 Palvelun omistus- ja muut immateriaalioikeudet</b> .....	<b>8</b>
<b>9 Käyttäjäorganisaation ja Käyttäjän oikeus käyttää Palvelua ja sen sisältämää materiaalia</b> .	<b>8</b>
<b>10 Palvelun maksullisuus ja kustannustenjako</b> .....	<b>8</b>
<b>11 Palvelun saatavuus</b> .....	<b>9</b>
<b>12 Palvelun keskeytyksistä ja virhetilanteista ilmoittaminen</b> .....	<b>9</b>
<b>13 Palvelutuottajan oikeus estää Palvelun käyttö</b> .....	<b>9</b>
<b>14 Tietoturva ja siihen liittyvät vaatimukset</b> .....	<b>10</b>
<b>15 Laitteet, ohjelmistot ja yhteydet</b> .....	<b>10</b>
<b>16 Palvelutuottajan vastuu ja vastuunrajoitus</b> .....	<b>10</b>
<b>17 Salassapito ja luottamuksellisuus</b> .....	<b>11</b>
<b>18 Ylivoimainen este</b> .....	<b>11</b>
<b>19 Raportointi</b> .....	<b>11</b>
<b>20 Seuranta ja valvonta</b> .....	<b>11</b>
<b>21 Palvelun auditointi</b> .....	<b>12</b>
<b>22 Oikeuksien ja velvollisuuksien siirtäminen</b> .....	<b>12</b>
<b>23 Palvelun päättäminen</b> .....	<b>12</b>
<b>24 Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaiseminen</b> .....	<b>13</b>



15.10.2020

# Verkkoasioinnin käyttöehdot

Käyttöehdot käyttäjälle

## 1 Yleistä

Näitä käyttöehtoja sovelletaan Digi- ja väestötietoviraston (DVV) tuottamaan verkkoasioinnin palveluun, joka mahdollistaa DVV:n asiakasorganisaatioille DVV:n tarjoamien palvelujen hakemisen ja hallinnonin sähköisesti. Palvelua hyödyntävät Käyttäjäorganisaatiot ja niiden edustajina Käyttäjät.

Käyttäjän on hyväksyttävä nämä käyttöehdot itseään sitoviksi voidakseen käyttää Palvelua.

Näiden ehtojen hyväksyminen ei poista Käyttäjäorganisaation tarvetta hakea erillistä lupaa tai vastaavaa DVV:ltä tai mahdollista velvollisuutta hyväksyä lisäksi muut erityisehdot, jotka DVV asettaa palvelujensa hyödyntämisen edellytyksenä.

## 2 Määritelmät

**Asiakastili** tarkoittaa Käyttäjäorganisaation Palveluun luotua verkkoasioinnin tiliä, johon Käyttäjäorganisaation Käyttäjät liittyvät.

**Käyttäjäorganisaatio** tarkoittaa Palvelua hyödyntävää organisaatiota.

**Käyttäjä** tarkoittaa Käyttäjäorganisaatiota edustavaa henkilöä, joka käyttää Käyttäjäorganisaation lukuun Palvelua tai sen osaa ja jolle myönnetty rooli vastaa Palvelussa tarkemmin määriteltyä käyttäjäroolia. Käyttäjä voi olla myös Käyttäjäorganisaation toimittajaa edustava henkilö tai muu Käyttäjäorganisaation osoittama henkilö.

**Palvelu** tarkoittaa DVV:n verkkoasioinnin palvelua.

**Suomi.fi-palveluhallinta** tarkoittaa palveluntarjoajille tarkoitettua itsepalveluportaalia, jossa voi tutustua, ottaa käyttöön ja hallita omia Suomi.fi-palveluitaan.

**Palvelutuottaja** tarkoittaa Palvelua tuottavaa DVV:tä.

**Suomi.fi-tunnistaminen** mahdollistaa Käyttäjien sähköisen tunnistamisen Palvelussa. Suomi.fi-tunnistaminen on Palvelutuottajan tuottama ja hallinnoima vahvan sähköisen tunnistamisen palvelu.

**Välitoimija** tarkoittaa DVV:n yhteistyökumppaneita tai muita keskitetyn toimintamallin mukaisesti toteutettuja palvelujen haku- ja hallintaprosesseja organisaatioiden puolesta tekeviä tahoja.

## 3 Palvelun kuvaus

Verkkoasioinnin palvelua on kuvattu Palvelutuottajan julkaisemassa palvelukuvauksessa.



15.10.2020

Palvelua ja sen toimintaperiaatteita on kuvattu tarkemmin verkko-osoitteessa <https://asiointi.dvv.fi>.

## 4 Muutokset Palvelussa ja sen ehdoissa

Palvelutuottajalla on oikeus muuttaa Palvelun sisältöä, toimintaa ja käyttöehtoja Palvelun kehittämiseksi tai muusta Palvelutuottajan katsomasta perustellusta syystä.

Palvelutuottaja on oikeutettu muuttamaan näitä käyttöehtoja ilmoitettuaan muutoksista Palvelun välityksellä tai vastaavalla tavalla.

Mikäli Palvelutuottaja muuttaa näitä käyttöehtoja, Käyttäjä hyväksyy muuttuneet käyttöehdot jatkamalla Palvelun käyttöä. Palvelutuottaja voi myös edellyttää, että Käyttäjä hyväksyy muuttuneet käyttöehdot hyväksymällä ne Palvelussa tai muulla Palvelutuottajan määrittelemällä menettelyllä. Palvelutuottaja voi asettaa määrääjän muuttuneiden käyttöehtojen hyväksymiselle.

## 5 Palvelun käyttöönotto

Palvelun käyttäminen edellyttää Käyttäjäorganisaation ja Käyttäjien rekisteröimistä, Palvelutuottajan edellyttämien muiden tietojen antamista ja Palvelun käyttöehtojen hyväksymistä.

Palveluun voi rekisteröityä organisaatio, jolla on suomalainen y-tunnus tai ulkomainen yritystunnus.

Käyttäjä edustaa Palvelussa Käyttäjäorganisaatiota. Käyttäjä tunnistautuu Palveluun Suomi.fi-tunnistamisen palvelun kautta aloittaessaan rekisteröitymisen. Suomi.fi-tunnistamisen palvelu välittää määritellyt tiedot tunnistautuneesta henkilöstä Palvelulle. Käyttäjä jatkaa rekisteröitymistä välitettyjen tietojen perusteella. Tämän jälkeen Käyttäjä täyttää tarvittavat tiedot itsestään sekä edustamastaan Käyttäjäorganisaatiosta luodakseen sille Asiakastilin.

**Ennen rekisteröitymislomakkeen lähettämistä Käyttäjä hyväksyy Palvelun käyttöehdot. Samalla Käyttäjä antaa edustamansa Käyttäjäorganisaation puolesta suostumuksen siihen, että Palvelutuottaja toimittaa Palvelun kautta tehtäviin hakemuksiin tai vastaaviin liittyvät päätökset tai vastaavat tiedoksi Käyttäjäorganisaation Asiakastilille. Mikäli Käyttäjäorganisaatio toimii Välitoimijana, Välitoimijan Käyttäjä antaa edustamansa Välitoimijaorganisaation ja sen asiakasorganisaation puolesta suostumuksen päätösten tai vastaavien tiedoksiintoon Välitoimijan Asiakastilille. Käyttäjän on huolehdittava riittävästä valtuudesta suostumuksen antamiseksi. Käyttäjäorganisaation ja Välitoimijan on huolehdittava valtuuden osoittamiseksi tarpeellisten dokumenttien säilyttämisestä. Valtuustietoa tai valtuuden sisältöä ei toimiteta tiedoksi Palvelutuottajalla, ellei Palvelutuottaja sitä erikseen jossain Palvelun käytön vaiheessa pyydä.**

Mikäli Käyttäjä on kutsuttu rekisteröitymään olemassa olevan Asiakastilin Käyttäjäksi, Käyttäjän ei tarvitse täyttää tietoja edustamastaan Käyttäjäorganisaatiosta.



15.10.2020

Rekisteröityminen sekä Käyttäjäorganisaation ja Käyttäjän tietojen ilmoittaminen muutostilanteessa tehdään Palvelussa tai muulla Palvelutuottajan edellyttämällä tavalla.

Käyttäjäorganisaatiota ja Käyttäjiä koskevia tietoja välitetään Palvelun teknisestä tuottamisesta vastuullisille toimijoille sekä tietyissä prosesseissa Välitoimijoille siltä osin kuin on tarpeen Palvelun tuottamisessa tai DVV:n tarjoamien palvelujen hakemiseksi tai hallinnoimiseksi.

## **6 Palvelun osapuolet ja niiden tehtävät**

### **6.1 Palvelun osapuolet**

DVV tuottaa Palvelua sekä Palvelussa hyödynnettävää Suomi.fi-tunnistamista. DVV on sopimuksin hankkinut Palvelun liittyviä tuotantopalveluja ulkopuolisilta tahoilta ja käyttösopimuksin vastuuttanut Palvelun tuotannon jatkuvuuden ja häiriötilanteiden hallinnan.

Käyttäjäorganisaatiot hyödyntävät Palvelua DVV:n palvelujen hakemiseen ja hallinointiin.

Käyttäjät toimivat Palvelussa edustamansa Käyttäjäorganisaation puolesta.

### **6.2 Palvelutuottajan oikeudet ja velvoitteet**

Palvelutuottajan vastuulla on Palvelun tuottaminen ja kehittäminen. Palvelutuottaja vastaa siitä, että Palvelu täyttää lainsäädännön vaatimukset. Palvelutuottajan velvollisuutena on huolehtia sen vastuulla olevien velvoitteiden toteuttamisesta siten, että Palvelua tuotetaan mahdollisimman keskeytyksettömästi ja tietoturvallisesti.

Palvelutuottajan vastuulla on tarjota Käyttäjäorganisaatioille tarpeelliset ohjeet Palveluun liittymiselle ja tarjota tukea verkkoasiointia varten. Palvelutuottaja huolehtii tuotantoympäristön ylläpidosta, muista tukipalveluista sekä vikailmoitusten vastaanotosta ja käsittelystä.

Palvelutuottajalla on oikeus saada sen edellyttämät riittävät ja tarpeelliset tiedot Käyttäjäorganisaatiosta rekisteröinti- ja muussa Palvelun käytön vaiheessa. Palvelutuottajalla on oikeus saada sen edellyttämät riittävät ja tarpeelliset tiedot Käyttäjäorganisaatiolta, Välitoimijalta tai Käyttäjältä vika- ja virheselvittelyä tai väärinkäytösepäilyä koskevaa selvittelyä varten.

Palvelutuottaja on oikeutettu muuttamaan Palvelun sisältöä, toimintaa ja käyttöehtoja Palvelun kehittämiseksi tai muusta Palvelutuottajan katsomasta perustellusta syystä. Palvelutuottajalla on oikeus tehdä esimerkiksi muutoksia Palvelun toiminnallisuuksiin tai rajapintoihin.

Palvelutuottajalla on oikeus kerätä tietoja tilastollista tarkoitusta varten Palveluun liittyvästä käytöstä sekä julkaista tilastoja.

Palvelutuottaja huolehtii vikatilanteiden ja väärinkäytösepäilyjen selvittämisestä omalta osaltaan ja tarvittaessa yhteistyössä Käyttäjäorganisaatioiden, Välitoimijoiden ja



15.10.2020

Käyttäjien tai muiden tahojen kanssa. Palvelutuottajan vastuulla on Palvelun järjestelmät, sovellukset ja rajapinnat sekä niihin liittyvien vikatilanteiden selvittäminen ja koordinointi.

Palvelutuottajan velvollisuutena on huolehtia sen vastuulla olevien tietojen käsittelystä siten, että tietoturva tai tietosuojat eivät vaarannu.

### 6.3 Käyttäjäorganisaation oikeudet ja velvoitteet

Käyttäjäorganisaation velvollisuutena on huolehtia sen vastuulla olevien velvoitteiden toteuttamisesta. Käyttäjäorganisaation tulee toimia näiden käyttöehtojen mukaisesti.

Käyttäjäorganisaatiolla on oikeus saada riittävät ja tarpeelliset tiedot Palvelutuottajalta, jotta se voidaan rekisteröidä Palveluun ja sen puolesta voidaan jatkaa Palvelun käyttöä mahdollisissa muutostilanteissa.

Käyttäjäorganisaatio huolehtii väärinkäytösepäilyjen selvittämisestä omalta osaltaan ja tarvittaessa yhteistyössä Palvelutuottajan tai muiden tahojen kanssa.

### 6.4 Käyttäjän oikeudet ja velvoitteet

Käyttäjän velvollisuutena on huolehtia sen vastuulla olevien velvoitteiden toteuttamisesta. Käyttäjän tulee toimia näiden käyttöehtojen mukaisesti.

Käyttäjän tulee rekisteröityessään antaa Palvelutuottajan edellyttämät henkilö- ja muut tiedot itsestään sekä edustamastaan Käyttäjäorganisaatiosta.

Käyttäjä on velvollinen pitämään Palvelutuottajalle antamansa tiedot ajan tasalla ja ilmoittamaan muuttuneet tiedot viivytyksettä Palvelun kautta tai muulla Palvelutuottajan edellyttämällä tavalla. Käyttäjällä on velvollisuus huolehtia oma-aloitteisesti, että sen antamat virheelliset, puutteelliset tai vanhentuneet tiedot korjataan.

Käyttäjä on vastuussa käyttäjätunnuksellaan ja salasanallaan tapahtuvasta Palvelun käytöstä. Salasanan salassapito on Käyttäjän vastuulla.

Käyttäjä huolehtii väärinkäytösepäilyjen selvittämisestä omalta osaltaan ja tarvittaessa yhteistyössä Palvelutuottajan tai muiden tahojen kanssa.

## 7 Tietojen käsittely ja yksityisyyden suoja

### 7.1 Henkilötietojen ja muiden tietojen käsittely ja yksityisyyden suoja

Palvelutuottaja käsittelee henkilötietoja Palvelussa. Palvelutuottaja huolehtii ja vastaa omalta osaltaan henkilötietojen ja muiden tietojen asianmukaisesta käsittelystä ja henkilötietojen käsittelystä siten, että tietosuojat tai yksityisyyden suoja ei vaarannu. Palvelutuottaja huolehtii omalta osaltaan henkilötietojen käsittelyyn liittyvien tarpeellisten ilmoitusten ja selosteiden tekemisestä ja julkaisusta.

Palvelutuottaja käsittelee henkilötietoja Palvelussaan, asiakas- ja käyttäjärekisterissään sekä muissa rekistereissään siten kuin tarkemmin on todettu Palvelun



15.10.2020

tietosuojaselosteissa. Käyttäjäorganisaatioita, Välitoimijoita, yhteyshenkilöitä ja Käyttäjiä koskevia tietoja tallennetaan Palvelun rekistereihin siten kuin tarkemmin on to-dettu Palvelun tietosuojaselosteissa.

### **DVV:n asiakasrekisterin ja verkkoasiointin palvelun käyttäjärekisterin tietosuo-jaseloste**

### **DVV:n verkkoasiointin palvelun tapahtumatietorekisterin tietosuojaseloste**

### **DVV:n verkkoasiointin palvelun lokirekisterin tietosuojaseloste**

Palvelutuottajalla on oikeus käsitellä ja luovuttaa henkilötietoja henkilötietolain ja muun lainsäädännön mukaisesti sekä tietosuojaselosteessa tarkemmin kuvatuin tavoin.

Tietoja säilytetään asiakkuuden tai Palvelun tuottamisen päättymisen jälkeen tarpeel-linen aika, jotta lainsäädännön asettamat velvollisuudet voidaan täyttää.

## **7.2 Evästeet**

Palvelussa käytetään Palvelua käyttävien tunnistettujen ja tunnistautumattomien käyt-täjien osalta evästeitä. Suostumus evästeiden käytöstä pyydetään kerran, minkä jäl-keen suostumus on voimassa vuoden ajan.

## **8 Palvelun omistus- ja muut immateriaalioikeudet**

Palvelun omistusoikeus ja muut immateriaalioikeudet ovat Palvelutuottajalla tai Palve-lun kehittämisestä vastanneella toimittajalla. Palvelutuottajalla on omien ylläpitämiensä rekisterien tietoaaineistoon ja tuottamiinsa palveluihin omistusoikeus ja muut immateri-aalioikeudet.

Omistus- ja muut immateriaalioikeuksia koskevat velvoitteet ja ehdot säilyvät voimassa myös Palvelun käytön tai tuottamisen päättymisen jälkeen.

## **9 Käyttäjäorganisaation ja Käyttäjän oikeus käyttää Palvelua ja sen sisäl-tämää materiaalia**

Käyttäjäorganisaatio ja Käyttäjä saavat oikeuden käyttää Palvelua näiden käyttöehto-jen mukaisesti sekä tarjota tai hyödyntää Palvelua toimiessaan Välitoimijana.

Käyttäjäorganisaatio ei ole oikeutettu luovuttamaan Palvelun kautta saatua materiaalia ja sisältöä, joka ei ole julkista, kolmannelle eikä saattamaan sen sisältöä tai sen osaa yleisön saataviin levittämällä, välittämällä, esittämällä tai näyttämällä sitä julkisesti, jollei Palvelutuottaja tai muu oikeudenomistaja ole ennalta antanut siihen kirjallista suostumusta. Näihin liittyvistä ehdoista sovitaan esimerkiksi Palvelutuottajan myöntä-missä luvissa ja solmittavissa sopimuksissa.

## **10 Palvelun maksullisuus ja kustannustenjako**

Palvelu ja sen käyttö on maksutonta.





15.10.2020

Palvelun kautta haettavista DVV:n palveluista mahdollisesti muodostuvista kustannuksista tai suoritettavista maksuista on todettu erikseen kunkin palvelun osalta palveluun liittyvässä materiaalissa, joka on julkaistu mahdollisesti muualla kuin Palvelussa.

## 11 Palvelun saatavuus

Palvelutuottaja ei takaa Palvelun jatkuvaa saatavuutta, mutta pyrkii siihen, että Palvelu on käytettävissä ilman keskeytyksiä. Tarkemmin Palvelun saatavuudesta on todettu palvelukuvauksessa.

Selvyyden vuoksi todetaan, että Palvelutuottajalla on aina oikeus keskeyttää Palvelun muutoksen, uudistuksen tai Palveluun liittyvän teknisen syyn vuoksi tai tietoliikenneverkon kunnostus-, asennus- tai huoltotyön tai muun sen kaltaisen syyn vuoksi tai tietoturva- tai -poikkeaman vuoksi taikka mikäli lainsäädäntö tai muu viranomaismääräys sitä edellyttää.

## 12 Palvelun keskeytyksistä ja virhetilanteista ilmoittaminen

Palvelun keskeytyksistä ja virhetilanteista ilmoitetaan Palvelussa tai DVV:n asiakassivustolla osoitteessa <https://dvv.fi/organisaatiot> taikka vastaavalla tavalla, mahdollisimman pian virhetilanteen havaitsemisen jälkeen, mikäli se on mahdollista. Vastaavana tapana pidetään esimerkiksi ilmoitusta Asiakastilille tai sähköpostin lähettämistä.

Keskeytyksistä ilmoitetaan etukäteen, mikäli se on mahdollista.

## 13 Palvelutuottajan oikeus estää Palvelun käyttö

Palvelutuottajalla on oikeus olla hyväksymättä Käyttäjäorganisaatiota tai Käyttäjää Palvelun käyttäjäksi perustellusta syystä.

Palvelutuottaja voi päätöksellään kieltää Palvelun käytön tai estää sen kokonaan tai osittain Käyttäjäorganisaatiolta tai Käyttäjältä perustellusta syystä. Palvelutuottajalla on oikeus estää Käyttäjäorganisaatiolta tai Käyttäjältä Palvelun käyttö esimerkiksi seuraavissa tilanteissa:

- jos Käyttäjäorganisaatio tai Käyttäjä toimii tai on perusteltua syytä epäillä Käyttäjäorganisaation tai Käyttäjän toimivan näiden käyttöehtojen vastaisesti tai hyvän tavan tai lain vastaisesti tai
- jos Käyttäjäorganisaatio tai Käyttäjä käyttää Palvelua siten, että Palvelun tietoturva tai tietosuoja vaarantuu tai että Palveluun liittyvän muun palvelun tai rekisterin tai vastaavan tietoturva tai tietosuoja vaarantuu.

Palvelutuottajalla on aina oikeus rajoittaa Palvelun käyttöä perustellusta syystä, esimerkiksi, mikäli Palvelun tietoturva tai tietosuoja voi ilman rajoittamista vaarantua tai mikäli Palveluun liittyvän muun palvelun tai rekisterin tai vastaavan tietoturva tai tietosuoja voivat ilman rajoittamista vaarantua.



15.10.2020

## 14 Tietoturva ja siihen liittyvät vaatimukset

Palvelutuottaja vastaa Palvelun tietoturvasta voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Palvelun tuottamisessa noudatetaan Palvelutuottajan vastuulla olevien tehtävien osalta Palvelutuottajan voimassa olevia tietoturvasuuskäytäntöjä.

Käyttäjäorganisaatio ja Käyttäjä hyväksyvät Palvelun toteutuksen sellaisenaan.

Palvelutuottaja voi asettaa erityisiä Käyttäjäorganisaatioon ja Käyttäjään kohdistuvia tietoturva-vaatimuksia Palvelun käyttämisen edellytykseksi. Palvelutuottaja voi tiukentaa edellä mainittuja vaatimuksia.

Palvelutuottaja ilmoittaa Palvelua hyödyntäville tahoille, jos Palveluun kohdistuu tai sitä uhkaa merkittävä tietoturvaloukkaus taikka muu tapahtuma, joka estää Palvelun toimivuuden tai häiritsee sitä olennaisesti taikka vaarantaa tietoturvasuuden toteutumisen. Palvelutuottaja arvioi tapauskohtaisesti, voidaanko ilmoitus tehdä. Ilmoituksessa kerrotaan häiriön tai sen uhkan arvioitu kesto. Lisäksi Palvelutuottajan ilmoittaa häiriön tai uhkan päättymisestä.

Havaituista tietoturvapoikkeamista tai -uhista tiedotetaan Käyttäjäorganisaatiolle ja Käyttäjille siten kuin on todettu kohdassa 12 *Palvelun keskeytyksistä ja virhetilanteista ilmoittaminen*.

## 15 Laitteet, ohjelmistot ja yhteydet

Käyttäjäorganisaatio ja Käyttäjä vastaavat Palvelun käyttämisen edellyttämien laitteiden, ohjelmistojen ja verkkoyhteyksien hankkimisesta, toimivuudesta ja niiden aiheuttamista kustannuksista ja siitä, että ne eivät aiheuta häiriötä tai muuta haittaa Palvelulle tai muille verkon käyttäjille.

## 16 Palvelutuottajan vastuu ja vastuunrajoitus

Palvelutuottaja vastaa Palvelun laadusta sekä siitä, että Palvelu on käyttötarkoitukseensa yleisesti soveltuva, tietoturvallinen, mahdollisimman toimintavarma sekä käyttäjäystävällinen.

Palvelutuottaja ei vastaa Käyttäjäorganisaatiolle tai kolmannelle osapuolelle:

- Palvelun käytössä hyödynnettävien kolmannen tahon tietolähteiden mahdollisista virheistä
- Käyttöehtojen tai lainsäädännön vastaisesta toiminnasta ja niistä aiheutuneista vahingoista
- Palvelun käytön estävistä tilapäisistä toimintahäiriöistä, Palvelun ennalta ilmoitetuista huolto- tai asennustoimista aiheutuvista keskeytyksistä taikka Palvelun toiminnallisuuden ja tietoturvasuuden kannalta kriittisistä asennus- tai korjaustoimista aiheutuvista keskeytyksistä tai
- Palvelutuottajasta riippumattomista teknisistä vioista tai tietoliikenneyhteyksien tai Internet-verkon mahdollisista toimintakatkosta



15.10.2020

Palvelutuottajan vastuu rajoittuu ainoastaan Palveluun sekä Palvelussa käsittelyn ja tarjotun tiedon muuttumattomuuteen ja oikeellisuuteen siltä osin, kun sitä käsitellään Palvelussa tai luovutetaan Palvelusta, ja siltä osin, kun järjestelmät ja palvelimet, jolla tietoa käsitellään tai jonka välityksellä sitä luovutetaan, kuuluvat Palvelutuottajan vastuulle.

Vastuunrajoitus ei koske tilanteita, joissa vahinko johtuu Palvelutuottajan tahallisuudesta tai törkeästä huolimattomuudesta.

## 17 Salassapito ja luottamuksellisuus

Palvelutuottaja soveltaa toiminnassaan viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) säännöksiä. Viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain mukaan viranomaisten asiakirjat ovat julkisia, jollei toisin ole säädetty.

Palvelutuottajan ja Käyttäjäorganisaation tulee merkitä Palveluun liittyvässä yhteydenpidossa ne asiakirjat tai asiakirjojen kohdat, jotka ovat salassa pidettäviä, mukaan lukien mahdollisten alihankkijoiden aineistot.

Tämän kohdan mukainen salassapitovelvollisuus ei koske aineistoja ja tietoja, jotka edellytetään julkaistavaksi osana Palvelua tai sen käyttöä.

## 18 Ylivoimainen este

Ylivoimainen este (force majeure) vapauttaa Palvelutuottajan Palveluun liittyvistä velvoitteista, mikäli se estää Palveluun liittyvän suorituksen tai kohtuuttomasti haittaa sitä. Ylivoimainen este voi olla esimerkiksi sota, kapina, sisäinen levottomuus, viranomaisen suorittama pakko-otto tai takavarikko julkiseen tarpeeseen tai muu määräys, lakko tai muu työnseisaus, luonnonmullistus, kuten maanjäristys tai tulva, yleisen liikenteen tai energiajakelun keskeytys, energian toimituksessa esiintyvä häiriö, raaka-aine- tai tarvikkepula, ulkopuolisen aiheuttama tai ulkopuolisesta johtuva kaapeli- tai muu tietoliikennehäiriö tai muu sen kaltainen syy, joka ei ole ollut tiedossa ja johon ei ole kohtuudella voitu varautua ennalta.

Palvelutuottaja ilmoittaa ylivoimaisesta esteestä siten kuin on todettu kohdassa 12 *Palvelun keskeytyksistä ja virhetilanteista ilmoittaminen*, mikäli ilmoittaminen on mahdollista.

## 19 Raportointi

Palvelutuottaja seuraa Palvelun laatueroja, keskeytys- ja virhetilanteita, tietoturva- ja tietosuojapöytäkirjoja sekä niiden korjausten toteutumista ja raportoi niistä eri tahoille. Palveluun liittyvää raportointia voidaan Palvelutuottajan niin päättäessä julkaista myös Palvelussa.

## 20 Seuranta ja valvonta

Palvelutuottaja seuraa ja valvoo Palvelun käyttöä sekä tietosuojan ja tietoturvan toteutumista ja tietojen käsittelyn lainmukaisuutta Palvelua hyödyntäessä.



15.10.2020

Jälkivalvonnan mahdollistamiseksi ylläpidetään tapahtuma- ja lokitietoja Palvelun käytöstä ja muusta tietojen käsittelystä. Mikäli väärinkäytöstä on aihetta epäillä, on tapahtuma- ja lokitietojen perusteella mahdollista selvittää, kuka Palvelua on käyttänyt tai tietoja on käsitelty.

Palvelutuottajalla on oikeus saada edellyttämänsä selvitys Palvelun käytöstä asettamassaan määräajassa Käyttäjäorganisaatiolta tai Käyttäjältä.

## 21 Palvelun auditointi

Palvelu on auditoitu ennen tuotantoon vientiä. Lisäksi Palvelutuottaja tai sen osoittama kolmas taho tai Palvelutuottajaa valvova taho voi kohdistaa auditointeja Palveluun tuotannon aikana tai muutostilanteissa.

Käyttäjäorganisaatioilla ei ole oikeutta auditoida Palvelua tai tehdä tarkastuksia siihen.

## 22 Oikeuksien ja velvollisuuksien siirtäminen

Palvelutuottajalla on oikeus siirtää Palvelun tuottamisoikeus ja siihen liittyvät oikeudet ja velvollisuudet osittain tai kokonaan sellaiselle toiselle valtionhallintoon kuuluvalle yksikölle, jolle Palvelutuottajalle kuuluvia tehtäviä mahdollisesti siirtyy.

Käyttäjäorganisaation on huolehdittava Palveluun annettujen tietojen oikeellisuudesta ja mahdollisista muutoksista viivytyksettä tai mahdollisuuksien mukaan etukäteen. Käyttäjäorganisaation on huolehdittava tietojen oikeellisuudesta ja mahdollisista muutoksista viivytyksettä tai mahdollisuuksien mukaan etukäteen myös Palvelun kautta haettujen ja hallinnoitavien, Käyttäjäorganisaatioille myönnettyjen palvelujen osalta, minkä jälkeen Palvelutuottaja arvioi Käyttäjäorganisaation oikeuden hyödyntää myönnettyjä palveluja. Tällaisissa tilanteissa Käyttäjäorganisaation on oltava yhteydessä Palvelutuottajaan.

## 23 Palvelun päättäminen

Käyttäjäorganisaatiolla ja Käyttäjällä on oikeus päättää Palvelun käyttäminen milloin tahansa ilman syytä. Käyttäjäorganisaatio ja Käyttäjä voivat lopettaa Palvelun käytön ilmoittamalla tästä Palvelussa tai muulla Palvelutuottajan edellyttämällä tavalla. Palvelutuottajan Palvelun kautta haettavia palveluita ei kuitenkaan voi hakea muutoin, joten Käyttäjäorganisaatio ei voi päättää Palvelun käyttöä, mikäli se haluaa jatkaa sille myönnettyjen palveluiden käyttöä tai hakea ja hallinnoida Palvelutuottajan muita palveluita.

Käyttäjä voi poistaa edustamansa Käyttäjäorganisaation toisen Käyttäjän käyttöoikeudet Palveluun. Mikäli Käyttäjäorganisaatiolla on vain yksi (1) Käyttäjä, kyseinen Käyttäjä ei voi itse poistaa itseltään käyttöoikeuksia Palveluun.

Palvelutuottajalla on oikeus poistaa Käyttäjän käyttöoikeudet perustellusta syystä. Lisäksi Palvelutuottaja voi Käyttäjän ilmoituksesta poistaa Käyttäjän käyttöoikeudet, mikäli tämä on Käyttäjäorganisaation ainoa Käyttäjä ja tarvetta Palvelun käytölle ei enää ole, esimerkiksi Käyttäjäorganisaation toiminnan päätyttyä. Päättämislmoitukset tehdään Palvelun kautta lähettämällä viesti Palvelutuottajalle.



15.10.2020

Palvelutuottajalla on oikeus päättää Palvelun tuottaminen kokonaisuudessaan tai osin, mikäli siihen on erityisen painavia perusteita. Palvelutuottaja voi sulkea tai keskeyttää Palvelun, jos on syytä epäillä Palvelun tietoturvallisuuden olevan uhattuna tai jos on syytä epäillä, että Palvelu ei ole toimivuudeltaan edellytetyn mukainen.

Palvelutuottajalla on lisäksi oikeus päättää Palvelun tuottaminen tietyille Käyttäjäorganisaatiolle tai päättää tietyn Käyttäjän käyttöoikeus kohdan 13 *Palvelutuottajan oikeus estää Palvelun käyttö* mukaisilla perusteilla tai jos on perusteltua syytä epäillä muuta väärinkäyttöä. Palvelun tuottaminen tai käyttöoikeus voidaan päättää välittömästi. Mikäli välitön päättäminen ei ole Palvelutuottajan arvion mukaan tarpeen, Palvelutuottaja ilmoittaa päättämisestä ja sen perusteista etukäteen kirjallisesti.

Palvelutuottaja ei ole velvollinen korvaamaan Palvelun käytön tai tuottamisen päättämisestä mahdollisesti aiheutuvia tulonmenetyksiä tai vahinkoja Käyttäjäorganisaatioille tai muille tahoille.

## 24 Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaiseminen

Palveluun sovelletaan Suomen lakia, pois lukien lainvalintaa koskevat säännökset.

Palvelutuottajan tekemät päätökset liittyen Palvelun käyttöön ja käytön estämiseen ovat hallinnollisia päätöksiä, joihin liittyvät erimielisyydet ratkaistaan muutoksenhaku-menettelyllä. DVV:n antamaan päätökseen liitetään muutoksenhakuohjeet. Päätökseen voidaan hakea oikaisua ja päätöksestä voidaan valittaa ohjeiden mukaisesti.

### Oikaisuohje ja valitusosoitus

Muut mahdolliset erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensi vaiheessa osapuolten välisin neuvotteluin.