

PALVELUKUVAUS

Väestörekisterikeskuksen verkkoasiointin palvelu



30.1.2017

DOKUMENTINHALLINTA

Omistaja	Pauli Pekkanen
Laatinut	Projektin työryhmä
Tarkastanut	Reko-Alexi Renvik
Hyväksynyt	Ohjausryhmä

VERSION HALLINTA

versionro	mitä tehty	pvm/henkilö
1.0	Lopullinen versio	1.2.2017/RR, PK.
1.1	Päivitetty kohdat 2 Käsitteet ja 6.4 Asiakastili	29.3.2017/RR

Sisällysluettelo

1 Yleistä.....	4
2 Käsitteet.....	4
3 Palvelun kuvaus	4
4 Dokumentaatio ja viestintä	5
5 Muutokset Palvelussa ja sen ehtoissa.....	5
6 Palvelun käyttöönotto.....	6
6.1 Palveluun rekisteröityminen ja Käyttöehtojen hyväksyminen.....	6
6.2 Käyttäjätunnus ja salasana	6
6.3 Käyttövaltuushallinta.....	6
6.4 Asiakastili	7
7 Väestörekisterikeskuksen palvelujen hakeminen ja hallinnointi.....	7
7.1 Asian vireillepano	7
7.2 Hakemuksen tai tilauksen täydennys.....	8
7.3 Päätös ja sen tiedoksianto.....	8
7.4 Muutoksenhaku ja sen johdosta tehty päätös	9
7.5 Käyttäjäorganisaatiolta edellytettävät toimet päätöksen jälkeen	9
7.6 Muutostilanteet	9
7.7 Väestörekisterikeskuksen palvelujen hyödyntämisen päättäminen.....	10
8 Palvelun päättäminen.....	10
9 Palvelutasot.....	10
10 Osapuolten vastuut.....	10
11 Palvelun tietoturvallisuus	11
11.1 Palvelun suunnittelu ja toteutus	11
11.2 Valvonta ja häiriötilanteet	11

PALVELUKUVAUS

1 Yleistä

Tällä palvelukuvauksella kuvataan Väestörekisterikeskuksen (VRK) verkkoasioinnin palvelu.

2 Käsitteet

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

Käyttäjä tarkoittaa Palvelua käyttävää Käyttäjäorganisaation edustajaa.

Käyttäjäorganisaatio tarkoittaa Palvelua käyttävää organisaatiota.

Palvelu tarkoittaa Väestörekisterikeskuksen verkkoasioinnin palvelua.

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

Virkamieskäyttäjä tarkoittaa Palvelua käyttävää Väestörekisterikeskuksen virkamiestä tai muuta henkilöstöä.

Käyttöehdot tarkoittaa Palvelua koskevia käyttöehtoja, jotka Käyttäjän on hyväksyttävä.

Välitoimija tarkoittaa Väestörekisterikeskuksen yhteistyökumppaneita tai muita keskitetyn toimintamallin mukaisesti toteutettuja palvelujen haku-, koordinointi- ja hallintaprosesseja organisaatioiden puolesta tekeviä tahoja.

3 Palvelun kuvaus

Väestörekisterikeskuksen verkkoasioinnin palvelu mahdollistaa Väestörekisterikeskuksen asiakasorganisaatioille Väestörekisterikeskuksen tarjoamien palvelujen hakemisen ja hallinnoinnin sähköisesti. Verkkoasiointi koskee seuraavia Väestörekisterikeskuksen palveluja:

- VTJkysely-palvelu ja sen hallintapalvelu
- VTJ-rajapinta
- Muutostietopalvelu
- Poiminta- tai päivityspalvelu
- Palveluvarmenne
- Järjestelmäallekirjoitusvarmenne
- Toimikorttisopimus
- Testikorttien tilaaminen
- Rakennustietojen ilmoituslupa
- Rekisterinpitäjäsopimus koskien rakennustietoja
- VTJylläpito (vastuukäyttäjän käyttöoikeushakemus)

Suomi.fi-palvelut haetaan pääasiallisesti Suomi.fi-palveluhallinnan kautta.

30.1.2017

Palvelua voivat käyttää organisaatiot. Palvelu ei ole käytössä kansalaisille. Väestörekisterikeskuksen yksityissektorin yhteistyökumppani tekee järjestelmässä organisaatioiden puolesta poiminta- ja päivityspalveluhakemukset.

Palvelua käyttävät Käyttäjäorganisaation edustajina toimivat Käyttäjät, Väestörekisterikeskuksen Virkamieskäyttäjät ja muut Väestörekisterikeskusta edustavat organisaatiot ja henkilöt sekä Välitoimijat. Palvelua käyttävät Välitoimijat voivat asioida Palvelussa tiettyjen organisaatioiden puolesta, jolloin Väestörekisterikeskus voi edellyttää valtuutuksen tekemistä.

Palvelun käyttöliittymässä voi asioida suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Muu sisältö voi olla suomen kielen lisäksi ruotsin- ja englanninkielistä.

Palvelussa käsitellään Käyttäjäorganisaation edustajien ja muiden tahojen edustajien henkilötietoja sekä tiettyjen palvelujen tuottamiseen liittyviä henkilö- ja rakennustietoja. Henkilötietojen käsittelystä, katso tarkemmin Käyttöehdot, kohta 7 *Tietojen käsittely ja yksityisyyden suoja*.

Palvelukuvaus on yleiskuvaus verkkoasiointin palvelusta. Palvelun kautta haettavien palvelujen ja niiden hallinnoinnin prosesseja ohjeistetaan tarkemmin itse Palvelussa.

4 Palvelun dokumentaatio ja viestintä

Palveluun liittyvä dokumentaatio on julkaistu verkko-osoitteessa <https://eevertti.vrk.fi/asiointi>

Sivustolta löytyvät seuraavat dokumentit:

- Palvelukuvaus (tämä dokumentti)
- Käyttöehdot
- Tietosuojaselosteet

Dokumentaatio julkaistaan suomen, ruotsin ja englannin kielellä.

Tämän lisäksi sivustolla voidaan julkaista muuta sisältöä, esimerkiksi ohjeita. Muu sisältö voi olla suomen kielen lisäksi ruotsin- ja englanninkielistä.

Kaikissa Palveluun rekisteröitymiseen, muutoksiin ja Palvelun päättämiseen liittyvissä kysymyksissä voi olla yhteydessä ensisijaisesti Palvelun kautta lähettämällä viesti Väestörekisterikeskukselle tai ottamalla yhteyttä sähköpostiosoitteeseen: asiointi@vrk.fi.

5 Muutokset Palvelussa ja sen ehdoissa

Väestörekisterikeskuksella on oikeus muuttaa Palvelun sisältöä, toimintaa ja Käyttöehtoja sekä Palvelukuvausta ja muuta dokumentaatiota tai tuotettua sisältöä Palvelun kehittämiseksi tai muusta Väestörekisterikeskuksen katsomasta perustellusta syystä.

Väestörekisterikeskus tiedottaa Käyttäjäorganisaatioita Palvelussa tapahtuvista ja Käyttäjän kannalta olennaisista muutoksista Palvelun välityksellä tai muulla Väestörekisterikeskuksen määrittelemällä tavalla.

Muutoksista Palvelussa ja sen ehdoissa, katso tarkemmin Käyttöehdot, kohta 4 *Muutokset Palvelussa ja sen ehdoissa*.

30.1.2017

6 Palvelun käyttöönotto

6.1 Palveluun rekisteröityminen ja Käyttöehtojen hyväksyminen

Asiointi edellyttää Käyttäjäorganisaation ja Käyttäjien rekisteröimistä. Käyttäjäorganisaation edustajan on rekisteröityessään Palveluun tunnistauduttava vahvasti hyödyntämällä Suomi.fi-tunnistamista. Palvelun käyttö edellyttää Väestörekisterikeskuksen edellyttämien tietojen antamista Käyttäjäorganisaatiosta ja Käyttäjistä sekä Käyttöehtojen hyväksymistä rekisteröitymisen yhteydessä. Väestörekisterikeskus hyödyntää organisaatitietojen tarkistamisessa sekä päivittämisessä yritys- yhteisötietojärjestelmän tietoja.

Palveluun voivat rekisteröityä organisaatiot. Lainsäädäntö asettaa tai voi asettaa rajoituksia Käyttäjäorganisaatioiden mahdollisuuksiin saada Väestörekisterikeskuksen palveluja, jotka ovat haettavissa Palvelun kautta.

Käyttäjän antamia tietoja, kuvauksia ja/tai selvityksiä välitetään Väestörekisterikeskuksen palvelujen teknisestä tuottamisesta vastuullisille toimijoille, jotka Väestörekisterikeskus on sopimuksin vastuuttanut tuottamaan palveluja.

6.2 Käyttäjätunnus ja salasana

Rekisteröitymisen jälkeen Käyttäjä kirjautuu Palveluun käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Tämän lisäksi Väestörekisterikeskus edellyttää tietyssä asiointissa aina vahvaa sähköistä tunnistautumista.

Käyttäjä luo itselleen rekisteröitymisen yhteydessä käyttäjätunnuksen ja salasanan. Käyttäjätunnus on Käyttäjän ilmoittama sähköpostiosoite. Annettavan salasanan on täytettävä Väestörekisterikeskuksen asettamat muotovaatimukset.

Rekisteröitynyt Käyttäjä voi Palvelun kautta itse vaihtaa salasanan. Käyttäjä ei pysty muuttamaan käyttäjätunnusta. Mikäli Käyttäjän käyttäjätunnuksena käyttämä sähköpostiosoite muuttuu, Käyttäjä voi kutsua itsensä ja muut Käyttäjäorganisaation Käyttäjät käyttämään Asiakastiliä muuttuneilla sähköpostiosoitteilla ja poistaa vanhentuneiden sähköpostiosoitteiden mukaisten Käyttäjien käyttöoikeudet.

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

6.3 Käyttövaltuushallinta

Käyttäjien käyttöoikeudet Palvelussa ovat kaikilla samantasoiset.

Rekisteröitynyt Käyttäjä voi kutsua organisaationsa muita Käyttäjiä tai organisaationsa ulkopuolisia Käyttäjiä liittymään organisaationsa Asiakastilille ja hallita Asiakastilille liitettyjä Käyttäjiä. Kunkin Käyttäjän on rekisteröityessään Palveluun tunnistauduttava vahvasti ja hyväksyttävä Käyttöehdot.

Käyttäjäorganisaatiolla on oltava aina vähintään kaksi (2) rekisteröityä Käyttäjää. Jos jompikumpi näistä Käyttäjistä ei enää ole Käyttäjäorganisaation käytettävissä, Käyttäjäorganisaation on viipymättä huolehdittava toisen Käyttäjän rekisteröimisestä.

30.1.2017

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.

Väestörekisterikeskuksella on oikeus poistaa Käyttäjän käyttöoikeudet perustellusta syystä. Lisäksi Väestörekisterikeskus voi Käyttäjän ilmoituksesta poistaa Käyttäjän käyttöoikeudet, mikäli tämä on Käyttäjäorganisaation ainoa Käyttäjä ja tarvetta Palvelun käytölle ei enää ole, esimerkiksi Käyttäjäorganisaation toiminnan päätyttyä. Päätämislmoitukset tehdään Palvelun kautta lähettämällä viesti Väestörekisterikeskukselle.

6.4 Asiakastili

Palvelun käyttö edellyttää Asiakastilin luomista Käyttäjäorganisaatiolle. Käyttäjäorganisaatiolla voi olla Palvelussa useita Asiakastilejä, mutta Väestörekisterikeskus suosittelee, että samassa organisaatiossa tai organisaatioyksikössä työskentelevät luovat vain yhden tilin, johon kutsuvat muita Käyttäjiä. Organisaatioyksiköllä tässä tarkoitetaan esimerkiksi kunnan terveystalujen toimialaa tai sen osaa.

Käyttäjä näkee Palvelussa vain ne hakemukset, luvat, sopimukset, päätökset tai vastaavat, jotka on tehty verkkoasioinnin kyseisen Asiakastilin kautta. Käyttäjäorganisaatio ei pääsääntöisesti näe Asiakastilillä niitä hakemuksia, lupia, sopimuksia, päätöksiä tai vastaavia, joita se on tehnyt tai vastaanottanut ennen Palvelun käyttöönottoa.

Asiakastiliin liitetyt Käyttäjät näkevät ko. Asiakastilin kautta vireille laitettuja asioita, vastaanotettuja päätöksiä ja viestinvaihtoa koskevia asiakirjoja ja tietoja. Mikäli Asiakastilille toimitetaan väestötietojärjestelmän tietoja sisältävää aineistoa tai muuta suojattavaa aineistoa, Asiakastilille toimitetun aineiston näkee ja sitä voi käsitellä vain se Käyttäjä, joka on laittanut toimitettua aineistoa koskevan hakemuksen tai vastaavan vireille.

Käyttäjä voi olla samanaikaisesti rekisteröityneenä usealle Asiakastilille. Samalla henkilöllä voi kuitenkin olla vain yksi käyttäjätunnus.

Käyttäjäorganisaatio saa tiedon Asiakastilille saapuneesta päätöksestä, viestistä tai vastaavasta siten, että Väestörekisterikeskus lähettää sähköpostitse tiedon Käyttäjille Asiakastilille saapuneesta päätöksestä, viestistä tai vastaavasta.

7 Väestörekisterikeskuksen palvelujen hakeminen ja hallinnointi

Käyttäjäorganisaatio voi hakea Väestörekisterikeskuksen palveluja, kun sen Käyttäjä on rekisteröitynyt Käyttäjäksi ja hyväksynyt Käyttöehdot.

Väestörekisterikeskuksen palvelujen hakemiseen liittyvät prosessit ovat hallinnollisia prosesseja ja niihin sovelletaan hallintolakia (434/2003) ja muuta yleis- ja erityislainsäädäntöä.

7.1 Asian vireillepano

Väestörekisterikeskuksen palvelujen hakeminen aloitetaan laittamalla asia vireille. Hakijana on Käyttäjäorganisaatio tai organisaatio, jonka puolesta asian laittaa vireille Välitoimija. Käyttäjäorganisaatio voi myös valtuutuksen perusteella edustaa toista organisaatiota tietyissä prosesseissa.

30.1.2017

Palvelussa on Aloita uusi hakemus -toiminto, jolla hakija voi laittaa valitsemaansa Väestörekisterikeskuksen palvelua koskevan hakemusasian vireille sekä tehdä tilauksia myönnettyihin palveluihin liittyen.

Hakijan on täytettävä hakemus- ja tilausvaiheessa Väestörekisterikeskuksen edellyttämät tiedot. Käyttäjäorganisaatiota koskevat perustiedot siirtyvät automaattisesti hakemukselle tai tilaukselle Asiakastilille ilmoitettujen tietojen mukaisina. Mikäli Käyttäjäorganisaatio toimii Välitoimijana, sen on ilmoitettava hakemuksessa tai tilauksessa sen organisaation tiedot, jonka puolesta Välitoimija laittaa asian vireille. Lisäksi Käyttäjäorganisaation on annettava muut hakemukseen tai tilaukseen tarpeelliset tiedot. Välitoimijan edustaman organisaation on tietyissä prosesseissa annettava hakemukseen tai tilaukseen tarpeellisia tietoja.

Tietyissä verkkoasiointin prosesseissa edellytetään lisäksi hakemusten, sopimusten tai muiden sitoumusten hyväksyntää joko hakuvaiheessa tai päätöksen tiedoksiannon jälkeen taikka sopimuksen allekirjoittamista. Hyväksyntä ja sitoumus hakuvaiheessa tehdään kirjautumalla Asiakastilille taikka muutoin Väestörekisterikeskuksen edellyttämällä tavalla ja antamalla edellytetty hyväksyntä ja sitoumus siten, kuin kyseisen prosessin vaatimuksissa on määritelty.

Tämän jälkeen asia siirtyy Palvelussa Väestörekisterikeskuksen käsiteltäväksi.

7.2 Hakemuksen tai tilauksen täydennys

Väestörekisterikeskus voi pyytää hakijaa täydentämään hakemusta tai tilausta.

Mikäli Käyttäjäorganisaatio toimii Välitoimijana, Väestörekisterikeskus osoittaa täydennyspyynnön Välitoimijalle, joka huolehtii sen edelleenvälittämisestä varsinaisena hakijana toimivalle organisaatiolle.

Hakemuksen tai tilauksen täydentäminen tehdään Palvelussa vastaamalla viestiin tai täydentämällä varsinaista lomaketta siten kuin Väestörekisterikeskus edellyttää tai muulla Väestörekisterikeskuksen edellyttämällä tavalla.

Tämän jälkeen asia siirtyy Palvelussa Väestörekisterikeskuksen käsiteltäväksi.

7.3 Päätös ja sen tiedoksianto

Väestörekisterikeskus antaa päätöksen hakijan hakemukseen tai tilaukseen liittyen. Hakemus tai tilaus voidaan joko hyväksyä tai hylätä. Hakemuksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä tehdään hallinnollinen päätös, joka annetaan tiedoksi Käyttäjäorganisaation Asiakastilille. Tieto tilauksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä annetaan tiedoksi Käyttäjäorganisaation Asiakastilille.

Mikäli Käyttäjäorganisaatio toimii Välitoimijana, Väestörekisterikeskus toimittaa päätöksen tiedoksi Välitoimijalle. Prosessista riippuen Väestörekisterikeskus tai Välitoimija huolehtivat päätöksen tiedoksiannosta Välitoimijan edustamalle organisaatiolle.

Mikäli haetun palvelun käyttöönotto edellyttää sopimuksen solmimista Väestörekisterikeskuksen ja Käyttäjäorganisaation välillä, Väestörekisterikeskus tekee ennen sopimuksen solmimista päätöksen Käyttäjäorganisaation hakemuksen hyväksymisestä. Päätös annetaan tiedoksi Käyttäjäorganisaation Asiakastilille. Varsinainen sopimus toimitetaan Asiakastilille Käyttäjäorganisaation allekirjoitettavaksi.

30.1.2017

Päätös on pdf-muotoinen asiakirja, jonka Käyttäjäorganisaatio voi tallentaa Asiakastililtä tarvittaessa omaan järjestelmäänsä.

Väestörekisterikeskus voi halutessaan lähettää Asiakastilille toimitetun päätöksen tiedoksi myös postitse ja hyödyntää saantitodistusta.

Väestörekisterikeskuksen muutoksenhakuohjeessa on todettu tarkemmin päätöksen tiedoksiantamisesta ja muutoksenhakuun liittyvistä määräajoista.

7.4 Muutoksenhaku ja sen johdosta tehty päätös

Väestörekisterikeskuksen antamaan päätökseen liitetään muutoksenhakuohjeet. Päätökseen voidaan hakea oikaisua ja päätöksestä voidaan valittaa ohjeiden mukaisesti.

Käyttäjäorganisaatio voi hakea oikaisua Väestörekisterikeskukselta kirjallisesti joko lähettämällä oikaisuvaatimuksen Palvelussa tai lähettämällä kirjallisen oikaisuvaatimuksen Väestörekisterikeskukselle postitse tai sähköpostitse tai toimittamalla sen Väestörekisterikeskukselle.

Tämän jälkeen asia siirtyy käsiteltäväksi Väestörekisterikeskuksessa. Väestörekisterikeskus antaa oikaisuvaatimuksen johdosta tehdyn päätöksen tiedoksi Asiakastilille tai postitse. Mikäli Käyttäjäorganisaatio toimii Välitoimijana, Väestörekisterikeskus toimittaa oikaisuvaatimuksen johdosta tehdyn päätöksen tiedoksi Välitoimijalle sekä sen edustamalle organisaatiolle.

7.5 Käyttäjäorganisaatiolta edellytettävät toimet päätöksen jälkeen

Kun Käyttäjäorganisaatio on saanut tiedoksi Asiakastilille saapuneen päätöksen, Käyttäjäorganisaation on tehtävä palvelun käyttöönottamiseksi mahdollisesti tarpeelliset toimenpiteet.

Tietyissä verkkoasioinnin prosesseissa edellytetään lisäksi hakemusten, sopimusten tai muiden sitoumusten hyväksyntää joko hakuvaiheessa tai päätöksen tiedoksiannon jälkeen taikka sopimuksen allekirjoittamista. Hyväksyntä ja sitoumus päätöksen tiedoksiannon jälkeen tehdään kirjautumalla Asiakastilille ja antamalla edellytetty hyväksyntä ja sitoumus taikka antamalla hyväksyntä ja sitoumus muulla Väestörekisterikeskuksen edellyttämällä tavalla. Sopimuksen allekirjoittaminen tehdään toimikortilla tai muutoin sähköisesti siten, kuin kyseisen prosessin vaatimuksissa on määritelty.

7.6 Muutostilanteet

Käyttäjäorganisaation velvollisuutena on huolehtia, että Käyttäjäorganisaatiota ja sen Käyttäjiä koskevat tiedot ovat ajan tasalla. Tästä velvollisuudesta, katso tarkemmin Käyttöehdot, kohta 4 *Käyttäjän oikeudet ja velvoitteet*.

Käyttäjäorganisaation tietojen muuttumisesta ilmoitetaan Palvelun kautta. Ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa Käyttäjäorganisaation Käyttäjistä. Välitoimija voi ilmoittaa edustamansa organisaation muuttuneet tiedot Palvelun kautta. Muutosilmoitukset tehdään Palvelun kautta lähettämällä viesti Väestörekisterikeskukselle.

Muutoksia Käyttäjäorganisaatiolle myönnettyyn palveluun voidaan tehdä Väestörekisterikeskuksen tai Käyttäjäorganisaation aloitteesta. Mikäli Käyttäjäorganisaatio hakee muutosta sille myönnettyyn palveluun, muutospyyntö tehdään Palvelussa laittamalla vireille uusi asia.

30.1.2017

Väestörekisterikeskus voi tehdä muutoksia myös omasta aloitteesta. Tällöin Väestörekisterikeskus voi pyytää selvitystä Käyttäjäorganisaatiolta Palvelun kautta tai muutoin taikka tehdä muutokset ilman selvityspyyntöä. Väestörekisterikeskuksen tekemät muutokset Käyttäjäorganisaatiolle myönnettyyn palveluun edellyttävät päätöstä. Päätös voi koskea tietoluvan, sopimuksen tai vastaavan ja sen ehtojen muuttamista taikka tietoluvan, sopimuksen tai vastaavan päättämistä ja korvaamista uudella.

7.7 Väestörekisterikeskuksen palvelujen hyödyntämisen päättäminen

Mikäli Käyttäjäorganisaatio haluaa päättää sille myönnetyn palvelun tai käyttöoikeuden hyödyntämisen, pyyntö tai ilmoitus tehdään Palvelun kautta lähettämällä viesti Väestörekisterikeskukselle.

Väestörekisterikeskus voi päättää Käyttäjäorganisaation oikeuden hyödyntää Väestörekisterikeskuksen palvelua perustellusta syystä. Väestörekisterikeskus voi pyytää selvitystä Käyttäjäorganisaatiolta Palvelun kautta tai muutoin. Väestörekisterikeskus voi tehdä päätöksen tietoluvan, sopimuksen tai vastaavan taikka oikeuden päättämistä myös ilman selvityspyyntöä. Väestörekisterikeskus antaa päättämistä koskevan päätöksen tiedoksi Käyttäjäorganisaatiolle Asiakastilille tai muutoin. Päätös voi koskea tietoluvan, sopimuksen tai vastaavan päättämistä tai Väestörekisterikeskuksen palveluun liittyvän käyttöoikeuden päättämistä.

8 Palvelun päättäminen

Mikäli Käyttäjäorganisaatio haluaa päättää Palvelun käyttämisen, ilmoitus tehdään Palvelun kautta lähettämällä viesti Väestörekisterikeskukselle. Käyttäjä voi poistaa muiden Käyttäjäorganisaation Käyttäjien käyttöoikeuksia. Asiakastilin päättämiseksi ja viimeisen Käyttäjän oikeuksien poistamiseksi Käyttäjäorganisaation on kuitenkin oltava yhteydessä Väestörekisterikeskuksen lähettämällä viesti Palvelun kautta.

Väestörekisterikeskuksen oikeudesta päättää Käyttäjäorganisaation tai sen Käyttäjän oikeus käyttää Palvelua, katso tarkemmin Käyttöehdot, kohta 13 *Palvelutuottajan oikeus estää Palvelun käyttö*. Väestörekisterikeskus antaa tekemänsä päättämistä koskevan päätöksen tiedoksi Käyttäjäorganisaatiolle Asiakastilille tai muutoin.

9 Palvelutasot

Väestörekisterikeskus pyrkii tuottamaan palvelua siten, että se on käytettävissä 24 tuntia vuorokaudessa 365 vuodessa. Väestörekisterikeskus antaa tukea palvelun käyttöön liittyen virka-aikana klo 8.00–16.15 muun virkatyön ohella.

Palvelun saatavuudesta ja palvelun keskeytyksistä ja virhetilanteista ilmoittamisesta, katso tarkemmin Käyttöehdot, kohta 11 *Palvelun saatavuus ja 12 Palvelun keskeytyksistä ja virhetilanteista ilmoittaminen*.

10 Osapuolten vastuut

Osapuolten vastuut on määritelty Käyttöehdoissa.

30.1.2017

11 Palvelun tietoturvaluus

11.1 Palvelun suunnittelu ja toteutus

Palvelun suunnittelussa ja tuottamisessa on huomioitu tietoturvaluuteen liittyvät vaatimukset. Palvelun tuotantoympäristö on turvallinen ja tehdyt integraatiot sekä yhteydet Väestörekisterikeskuksen eri palveluihin ja rekistereihin on toteutettu vaatimusten mukaisesti.

Väestörekisterikeskus hyödyntää riskienhallintamenetelmää, jonka avulla palvelujen tietoturvaluusvaatimusten täyttymisen tarvetta ja toteutusta arvioidaan. Lisäksi Palvelun riskejä seurataan säännöllisesti.

Palvelun suunnittelussa ja tuottamisessa on huomioitu tietoturvaluuteen ja tietosuojaan liittyvä lainsäädäntö. Henkilötietojen käsittelyyn liittyen on laadittu tietosuojaselosteet ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä suojaustaso IV:n ylittäviä tietoturvaluusvaatimuksia on huomioitu Palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa.

Palvelun tuotantoympäristö ja sen rajapinnat täyttävät suojaustaso IV:n tietoturvaluusvaatimukset sekä tarpeellisin osin suojaustaso III:n tietoturvaluusvaatimuksia.

Väestörekisterikeskus huolehtii Palvelun testaamisesta tarpeen mukaan, erityisesti muutostilanteissa muutosten toimivuuden varmistamiseksi.

Palvelu on auditoitu ulkopuolisen tahon toimesta ennen tuotannon aloittamista.

Palvelun käytettävyyttä ja toimintavarmuutta seurataan Väestörekisterikeskuksen käyttöpalvelutoimittajan kanssa.

11.2 Valvonta ja häiriötilanteet

Palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa on huomioitu normaalit odotettavissa olevat ulkoiset häiriöt ja tietoturvaluhat.

Palveluun on luotu valvontaprosesseja sekä prosessit häiriöhallintaan. Häiriötilanteista ilmoittamisesta, katso Käyttöehdot kohta 12 *Palvelun keskeytyksistä ja virhetilanteista ilmoittaminen*.