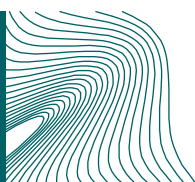


# Kansalaisen asiointitilin palvelukuvaus



Kansalaispalvelut/Sähköinen asiointi

## Sisällysluettelo

1	Sopimus.....	3
2	Tiivistelmä Asiointitilin palvelukuvauksesta .....	3
3	Palvelussa käytetty teknologia ja tietoturva.....	3
4	Jatkuvan palvelun sisältö .....	3
4.1	Asiointitilin liittymispalvelu .....	4
4.2	Asiointitilisovellus .....	4
4.2.1	Viranomaiselle valinnaiset komponentit .....	5
4.3	Välivarasto.....	5
4.4	Viranomaisille tarjottava tukipalvelu .....	5
4.5	Kansalaisille tarjottava tukipalvelu.....	5
5	Palvelun elinkaari.....	6
5.1	Palvelun tilaaminen ja käyttöönotto.....	6
5.2	Palvelun päättäminen .....	6
6	Palvelutasot .....	6
7	Dokumentointi ja palvelukohtainen raportointi .....	7
7.1	Dokumentointi.....	7
7.2	Raportointi .....	7
8	Palveluun liittyvä viestintä ja yhteistyömenettelyt .....	7
9	Osapuolten velvollisuudet .....	8



## 1 Sopimus

Tällä Palvelukuvauksella Asiakas liittää tämän palvelun xx.xx.xxxx päivättyyn Palvelusopimukseen ja saa hyväkseen kaikki sen ja hallinnonalansa Puitesopimuksen ehdot. Palvelukuvaus saa saman sitovuuden kuin vastaavat sopimusehdot. Mahdollisista muutoksista palvelussa sovitaan kirjallisesti.

## 2 Tiivistelmä Asiointitilin palvelukuvauksesta

Kansalaisen Asiointitili (jäljempänä "Asiointitili") on kansalaisten ja viranomaisten sähköisen asioinnin vuorovaikutteinen viestintäkanava ja hallinnollisten asiakirjojen keskitetty sähköinen tiedoksiintopaikka. Asiointitili tarjoaa käyttäjäorganisaatioille mahdollisuuden toimittaa Asiointitilin käyttöönottaneille kansalaisille hallinnollisia asiakirjoja sähköisesti. Lisäksi kansalaiset voivat ottaa yhteyttä viranomaisiin Asiointitilin kautta tunnistettuina ja tietoturvallisesti. Asiointitili tarjoaa yhden yhtenäisen asiakasrajapinnan julkishallinnon ja kansalaisen välille.

## 3 Palvelussa käytetty teknologia ja tietoturva

Asiointitilin ja viranomaisten sähköisten asiointipalveluiden välinen viestiliikenne tapahtuu Web Services -kutsuilla. Viranomaisen palvelun integrointi asiointitilipalveluun tapahtuu Valtion yhteisen integraatioalustan (VIA) kautta. Asiointitilin rajapintakuvaukset löytyvät osoitteesta [www.suomi.fi/asiointitili](http://www.suomi.fi/asiointitili).

Viranomaisen palvelun ja VIA:n välinen tietoliikenne salataan TLS-salauksella. Asiointitilin ja viranomaisjärjestelmien väliset viestit ovat digitaalisesti allekirjoitettuja XML-sanomia. VIA purkaa allekirjoituksessa käytetystä varmenteesta CN-tiedon (Common Name) ja lisää ko. tiedon Asiointitilille välitettävään sanoman tietosisältöön.

## 4 Jatkuvan palvelun sisältö

Asiointitili on www-selaimella käytettävä julkishallinnon yhteinen sähköisen asioinnin palvelu, joka mahdollistaa sähköisen tiedoksiannon viranomaispäättöksistä asiakkaalle. Asiakkaat löytävät Asiointitililtä listan palveluun liittyneistä viranomaisista ja viranomaisen palveluista, joissa käytetään Asiointitiliä viestinvälityskanavana.

Henkilöasiakkaat kirjautuvat Asiointitilille VETUMA-palvelun avulla, jossa tunnistautuminen tehdään pankkitunnisteilla (TUPAS), sirullisella henkilökortilla tai muulla tulevaisuudessa käyttöön otettavalla tunnistustavalla, kuten mobiilitunnistuksella.

Viranomaispalveluiden liittymät Asiointitiliin suoritetaan yhdenmukaisesti samoja rajapintakuvauksia noudattaen. Ajantasaiset rajapintakuvaukset löytyvät verkosta osoitteesta [www.suomi.fi/asiointitili](http://www.suomi.fi/asiointitili).

Asiointitili koostuu seuraavista komponenteista:

Kansalaispalvelut/Sähköinen asiointi

- Asiointitilin liittymispalvelu
- Asiointitilisovellus
- Välivarasto
- Viranomaisille tarjottava tukipalvelu
- Kansalaisille tarjottava tukipalvelu

#### 4.1 Asiointitilin liittymispalvelu

Asiointitilin liittymispalvelu sisältää viranomaisen palvelun liittämisen Asiointitiliin ja asiointitilin välivarastoon.

#### 4.2 Asiointitilisovellus

Asiointitili tarjoaa viranomaiselle mahdollisuuden toimittaa viranomaisviestejä ja niihin liittyviä asiakirjoja kansalaisille. Viranomaiset voivat liittää omat palvelunsa Asiointitiliin liittymispalvelun kautta. Viestiliikenne toteutetaan Valtiokonttorin määrittelemillä avoimilla XML-rajapinnoilla.

Asiointitili sisältää käyttöliittymän sekä kansalaiskäyttäjille että Valtiokonttorin pääkäyttäjille. Asiointitili ei siten sisällä mitään käyttöliittymätoimintoja viranomaisille. Asiointitilin kautta kansalainen voi myös halutessaan lähettää viestejä ja asiakirjoja viranomaiselle (valinnainen toiminnallisuus).

Asiointitilin kansalaiskäyttäjien päätoimintoja ovat:

- Asiointitilin luonti ja käyttöönotto
- kirjautuminen Asiointitilille
- tavoitettavuustietojen ylläpito
  - tekstiviestinotifikaatin lähettäminen kansalaiselle
  - sähköpostinotifikaatin lähettäminen kansalaiselle
- viranomaisen lähettämien saapuneiden viestien lukeminen
- viestin lähettäminen viranomaiselle (viranomaiselle valinnainen komponentti)
- viranomaisen viestiin vastaaminen (viranomaiselle valinnainen komponentti)
- Asiointitilin yleisen viestintäsisällön selailu ja hakutoiminnallisuudet viestisisällöstä
- oman Asiointitilin tapahtumien ja lokitietojen haku, selaaminen ja tallentaminen
- siirtyminen Suomi.fi-portaalin, joka toimii mm. viranomaispalveluiden palveluhakemistona

Asiointitilin päätoimintoja liittyneille viranomaisille ovat:

- viranomaisen viestien toimitus Asiointitilille:

## Kansalaispalvelut/Sähköinen asiointi

- päätöksen tiedoksianto
- päätöksen todisteellinen tiedoksianto sekä
- vireillepanoa edellyttämättömän asiakirjan tiedoksianto
- lisäselvityksen pyytäminen asiakkaalta vireillä olevaan asiaan liittyen (viranomaiselle valinnainen komponentti)
- kansalaisen viestien toimitus Asiointitililtä viranomaiselle (viranomaiselle valinnainen komponentti)

### 4.2.1 Viranomaiselle valinnaiset komponentit

Asiointitili sisältää mahdollisuuden kaksisuuntaiseen viestintään viranomaisen ja kansalaisen välillä ottamalla käyttöön ”Lähetä viesti viranomaiselle” -toiminto tai ”Vastaa viranomaiselta tulleeseen asiointiviestiin” -toiminto.

Viranomaisen vastaa itse omien järjestelmiensä kehittämisestä vastaanottamaan kansalaisten lähettämiä viestejä ja asiakirjoja.

## 4.3 Välivarasto

Välivarasto on valinnainen komponentti asiakirjakopioiden toimittamiseen Asiointitilille.

Asiointitilin välivarasto tarjoaa viranomaisille tallennuspaikan viranomaisviestien liitetiedostoille. Asiakirjojen säilytysaika asiointitilin välivarastossa on 6 kk. Asiakirjojen arkistointivelvollisuus säilyy aina viranomaisella.

Kaikki välivarastoon tallennetut asiakirjat skannataan virusten ja haittaohjelmien varalta. Kansalainen noutaa dokumentin välivarastosta salatun https-yhteyden kautta avaamalla linkin Asiointitilille saapuneesta viestistä.

Jos viranomaisen käyttää omaa välivarastoa asiakirjojen tallennukseen, silloin asiakirjojen säilytysaika tulisi ilmoittaa kansalaiselle lähetettävässä asiointiviestissä.

## 4.4 Viranomaisille tarjottava tukipalvelu

Valtiokonttori tarjoavaa viranomaisille ensimmäisen tason tukipalvelua. Viranomaisille tarjottava tukipalvelu kattaa Asiointitilin ja viranomaisen järjestelmän välisten ongelmien selvityspalvelun.

Tukipalvelun sähköpostiosoite on [asiointitili@valtiokonttori.fi](mailto:asiointitili@valtiokonttori.fi)

Tukipalvelun palveluaika on 8.15-16.00.

## 4.5 Kansalaisille tarjottava tukipalvelu

Valtiokonttori tarjoaa kansalaisille Asiointitilin käyttöön liittyvää tukipalvelua.

Kansalaisen tukipalvelun sähköpostiosoite on [suomifi@suomi.fi](mailto:suomifi@suomi.fi) ja puhelinnumero 050 570 1389

Tukipalvelun palveluaika on 9-16.00.

Viranomaisten varsinaisten asiointipalvelujen kansalaistuki ei kuulu Valtiokonttorin tarjoaman tukipalvelun piiriin, vaan kukin viranomainen vastaa omien palveluidensa tukipalveluista.

## 5 Palvelun elinkaari

### 5.1 Palvelun tilaaminen ja käyttöönotto

Palvelu tilataan Valtiokonttorin ja asiakkaan välisessä palvelusopimuksessa kuvattujen käytäntöjen mukaisesti. Käyttöönotto toteutetaan yhdessä sovitun tapauskohtaisen käyttöönoton projektisuunnitelman mukaisesti.

Asiointitilin käyttöönotto edellyttää, että asiointitiliin liitettävä järjestelmä tuottaa rajapintakuvauksen ja integraatiodokumentin mukaisia sanomia. Liitettävässä järjestelmässä tulee olla käytössä aikapalvelu.

Lisäksi viranomaisen tulee teettää auditointi tietoturvan osalta perustasoa vasten. Pienimmiltä virastoilta ja kunnilta ei kuitenkaan edellytetä ulkoista auditointia, vaan se voidaan korvata viraston itsensä tekemällä lähtötason arvioinnilla, jonka tulokset raportoidaan Valtion IT-palvelukeskukselle. Tarkemmat tiedot tietoturva-auditoinnista löytyvät liitteestä 1.

### 5.2 Palvelun päättäminen

Palvelun päättämisessä noudatetaan palvelusopimuksessa kuvattua palvelujen päättämismenettelyä.

## 6 Palvelutasot

Asiointitili on käytössä vuoden jokaisena päivänä ympäri vuorokauden. Valtiokonttori tarjoaa viranomaiselle tukipalvelua sähköpostitse virka-aikana klo 8.15 – 16.

Lisäksi Valtiokonttorin ja Asiointitilin teknisen toimittajan välillä on sovittu seuraavat palveluajat

Palvelutyyppe	Palveluaika	Kohde	Häiriöselvitys alkaa palveluaikana
Ongelman selvityspalvelu	24/7/365	Käytön estävät virheet	15 minuuttia
Ongelman selvityspalvelu	Laajennettu virka-aika (ma-pe 7-19)	Vakavat virheet	4 tuntia
Ongelman selvityspalvelu	Laajennettu virka-aika (ma-pe 7-19)	Häiritsevät virheet	1 työpäivä
Ongelman selvityspalvelu	Virka-aika (ma-pe 8-16.15)	Vähäiset virheet	3 työpäivää
Tukipalvelu	24/7/365	Vikailmoituksen vastaanotto (voi olla sähköinen järjestelmä, esim. sähköposti)	15 minuuttia
Palvelutyyppe	Palveluaika	Kohde	Neuvonnan ja liittymispalvelun vasteajat palveluaikana



Kansalaispalvelut/Sähköinen asiointi

Tukipalvelu	Virka-aika (ma-pe 8-16.15)	Muu neuvonta	2 työpäivää
Liittymispalvelu	Virka-aika (ma-pe 8-16.15)	Asennus ja neuvonta uuden palvelun liittämiseen	Sovitaan erikseen Tilaajan kanssa

Asiointitilin palvelutasoa mitataan järjestelmän teknisellä käytettävyydellä ja vasteajoilla.

Asiointitilin mahdollisesta palvelutason alituksesta ei makseta hyvityksiä viranomaisille.

## 7 Dokumentointi ja palvelukohtainen raportointi

### 7.1 Dokumentointi

Asiointitiliin liittymisen yhteydessä tuotetaan seuraavat dokumentit:

- Palvelusopimus
- Käyttönoton projektisuunnitelma
- Asiointitilin tietoturva-vaatimusten itsearviointilomake, tietoturvan perustason arviointiraportti ja toimenpidesuunnitelma
- Kuvaus viranomaisesta ja liitettävästä palvelusta

### 7.2 Raportointi

Asiointitilin käyttötilastot raportoidaan kuukausittain

[http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/yhteiset\\_palvelut/asiointitili/asiointitilin\\_kayttotilastot/index.html](http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/yhteiset_palvelut/asiointitili/asiointitilin_kayttotilastot/index.html) –sivulla. Käyttötilastoissa raportoidaan lukumäärät

- viranomaisten Asiointitilille toimittamista asiointiviesteistä,
- viranomaisten Asiointitilille toimittamista tiedostoista (asiakirjat),
- käyttäjille toimitetuista heräteviesteistä (sähköpostiviestit ja tekstiviestit),
- Asiointitilille sisäänkirjautumisista
- kansalaisten viranomaisille toimittamista viesteistä ja
- kansalaisten viranomaisille toimittamista asiakirjoista.

## 8 Palveluun liittyvä viestintä ja yhteistyömenettelyt

Palvelun käyttökatkoviestinnästä ja palvelutuotantoon liittyvästä viestinnästä Asiointitiliin liittyneiden viranomaisten nimetyille yhteyshenkilöille vastaa Valtiokonttori. Asiointitilin käyttäjille viestitään mahdollisista suunnitelluista käyttökatkoksista etukäteen asiointitilin uutisissa ja käyttökatojen aikana suomi.fi –sivustolla.



Kansalaispalvelut/Sähköinen asiointi

Asiointitili-palveluun liittyvää ajankohtaista tietoa löytyy [http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/yhteiset\\_palvelut/asiointitili/index.html](http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/yhteiset_palvelut/asiointitili/index.html) -sivustolta.

Palveluun liittyvät vikailmoitukset ja muut jatkuvaan palveluun liittyvät yhteydenotot tehdään Valtiokonttorin tukipalveluun ([asiointitili@valtiokonttori.fi](mailto:asiointitili@valtiokonttori.fi)).

Asiointitilin jatkokehitystä suunnitellaan yhteistyössä asiakasorganisaatioiden kanssa yhteisten kehitystoiveiden pohjalta.

## 9 Osapuolten velvollisuudet

Viranomaisen velvollisuudet	Valtiokonttorin velvollisuudet
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tehdä vaaditut muutokset omaan asiointijärjestelmiinsä liittymän toteuttamiseksi Asiointitiliin</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarjota asiointitilin liittymispalvelua ja siihen liittyvää konsultointia</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Testata oman palvelunsa asiointitililiittymän toiminnallisuus</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarjota asiointitilin liittymispalvelua ja siihen liittyvää konsultointia</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Teettää/tehdä tietoturva-arviointi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Käydä läpi liittyvän viranomaisen tietoturva-arvionnin raportti ja sopia mahdollisista korjaustoimenpiteistä</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Varmistaa oman palvelunsa tietoturvaso ja sen jatkuva ylläpitäminen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarjota korotetun tietoturvaso asiointitilipalvelua</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Raportoida ongelmista ja virheistä asiointitilipalvelun käytössä</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarjota viranomaisille tukipalvelua ja seurata asiointitilin teknisen toimittajan palvelutasojen toteutumista.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pyytää oman palvelunsa yhteydessä kansalaiselta suostumus asiointitilin käyttämiseen omien viranomaisviestien viestinvälityskanavana</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tehdä omaan järjestelmiinsä mahdolliset muutokset jotka aiheutuvat asiointitilin liittymäraja-arvoihin mahdollisista tehtävistä muutoksista.</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Toimittaa Valtiokonttorille ajantasaiset viranomaista koskevat palvelutiedot sekä yhteyshenkilöä koskevat tiedot.</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ilmoittaa Valtiokonttorille mahdollisista merkittävistä käyttökatkoista asiointitiliin liittyissä palveluissa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ilmoittaa viranomaisille mahdollisista asiointitilin käyttökatkoista.</li></ul>

Kansalaispalvelut/Sähköinen asiointi

**Liitteet**

Asiointitilipalvelun tietoturva-vaatimukset



Kansalaispalvelut/Sähköinen asiointi

### Asiakirjan muutoshistoria

versio	päiväys	tekijä	Muutoshistoria
0.1	11.5.2010	Markus Rahkola	Ensimmäinen versio
0.2	8.7.2010	Jani Ruuskanen	Lisäyksiä ja korjauksia
0.3	15.7.2010	Elsa Nyman	Lisäyksiä ja korjauksia
0.4	20.7.2010	Kimmo Mäkinen	Lisäyksiä ja korjauksia
0.41	20.8.2010	Markus Rahkola	Siirretty uudelle pohjalla, korjattu tekstiä (tukipalvelu, liittyminen+viittaus liittymisvaatimukseen)
0.5	2.1.2011	Elsa Nyman	Lisäyksiä, korjauksia, kysymyksiä
0.6	1.4.2011	Elsa Nyman	Lisäyksiä, korjauksia, kysymyksiä
1.0	12.4.2011	Kimmo Mäkinen, Mika Tukiainen, Elsa Nyman	Päivityksiä, Versio 1.0
1.1	27.1.2012	Mika Tukiainen	Lisätty luku 1 VIP:in ja organisaation välistä sopimus-käytännöstä. Kun organisaatio haluaa asiointitilin käyttöön palvelukuvaus liitetään osaksi VIP.n ja organisaation välistä asiakaskohtaista palvelusopimusta.

