

2.1.2012

The background features several overlapping, curved lines in shades of light green and light blue, creating a dynamic, abstract design.

Lomake.fi –alusta Toiminnallinen kuvaus

2.1.2012

SISÄLLYSLUETTELO

| | |
|--|----|
| 1. Johdanto | 3 |
| 2. Asiointi..... | 4 |
| 2.1 Oma asiointi | 5 |
| 2.2 Päätöksen noutaminen | 6 |
| 3. Hallinnointiliittymä..... | 6 |
| 3.1 Organisaation perustietojen hallinta | 6 |
| 3.2 Lomakehallinta | 7 |
| 3.3 Hallinnointiliittymän käyttäjätunnukset ja niiden hallinnointi | 8 |
| 3.4 Saapuneet verkkolomakkeet | 8 |
| 3.5 Päätöshallinta | 8 |
| 4. Lomakkeiden tietojensiirto organisaatioille | 9 |
| 4.1 Perusliittymä | 10 |
| 4.2 Räätelöity liittymä | 10 |
| 5. Verkkolomakkeiden ominaisuuksia | 10 |
| 5.1 Tarkistukset | 10 |
| 5.2 Ohjeet | 11 |
| 5.3 Vapamuotoiset tiedostoliitteet | 11 |
| 5.4 Esitäyttö | 13 |
| 5.5 Tunnistautumismenetelmät | 13 |
| 5.6 PDF -muotoinen tiedosto saapuneesta verkkolomakkeesta | 14 |
| 5.7 Liitteet | 14 |
| 6. Muita Lomake.fi -alustan ominaisuuksia..... | 15 |
| 6.1 Lomakkeiden linkittäminen ulkopuolisesta palvelusta | 15 |
| 6.2 Ulkoisten asiointipalveluiden liittäminen palveluun | 15 |
| 6.3 Muut liitteet | 15 |
| 6.4 Yhteislomakkeet | 16 |
| 6.5 Päätökset | 16 |
| 6.6 Raportointi | 16 |
| 6.7 Pakollisten aihealueiden ja asiasanojen päivitys Suomi.fi:stä/ Suomi.fihin ja Yrityssuomi.fihin | 17 |
| 7. Tietoturva | 17 |
| 7.1 Eheys | 18 |
| 7.2 Luottamuksellisuus | 18 |
| 7.3 Saavutettavuus ja katoamattomuus | 18 |
| 8. Organisaatiokohtaiset laajennukset..... | 19 |
| TERMINOLOGIA..... | 20 |

1. Johdanto

Lomake.fi on julkishallinnon yhteinen sähköisen asiointin palvelualusta.

Lomake.fi-alusta toimii palveluntarjontamallilla, jossa palveluoperaattori Itella Information Oy huolehtii tässä dokumentissa kuvatun palvelun ylläpidosta ja kehityksestä. Palvelun tuottamiseen käytetyt toteutustekniikat, ohjelmointikielet, varusohjelmistot, laitteistoalusta yms. ovat palveluoperaattorin vapaasti päätettävissä ja saattavat muuttua palvelun elinkaaren aikana. Toimintamalli mahdollistaa teknologian ja laitteistojen ajantasaisina pitämisen ilman lisäkustannuksia palvelun omistajalle tai käyttäjille.

Lomake.fi-alustalla olevat asiointipalvelut ja lomakkeet ovat automaattisesti käyttäjien haettavissa Suomi.fi-portaalin, Suomi.fin työhuoneen, YritysSuomi-portaalin ja Itellan lomakepalvelun kautta. Lomake.fi-alustalle toteutetuissa verkkolomakkeissa on mahdollista hyödyntää sähköisen tunnistamisen, allekirjoituksen ja maksamisen ominaisuuksia.

Lomaketietojen ylläpitoa varten Lomake.fi-alustalla on erillinen hallinnointiliittymä, jonka avulla organisaatiot hallinnoivat ja ylläpitävät omia asiointipalvelujaan ja lomakkeitaan. Hallinnointiliittymässä organisaatio voi katsella saapuneiden verkkolomakkeiden tietoja sekä noutaa tiedot omaan järjestelmäänsä. Hallinnointiliittymässä organisaatio hallinnoi myös omia perustietojaan sekä hallinnointiliittymässä tarvittavia käyttäjätunnuksia.

Lomake.fi-alustan kautta jätettyjen ilmoitusten siirtäminen organisaation omaan taustajärjestelmään on mahdollista toteuttaa joko räätälöidyllä liittymällä tai hallinnointiliittymään sisältyvällä perusliittymällä. Ilmoituksilla tarkoitetaan tässä dokumentissa käyttäjän täyttämiä ja lähettämiä verkkolomakkeita, niihin liittyviä mahdollisia liitetiedostoja tai organisaation lähettämiä päätöksiä. Räätälöidyn liittymän avulla tiedot voidaan siirtää automaattisesti organisaation käsittelyjärjestelmään. Perusliittymän käyttö vaatii interaktiivisuutta.

2. Asiointi

Käyttäjän asiointitapahtuma käynnistyy oikean lomakkeen etsimisellä Suomi.fi-portaalista Suomi.fi:n Työhuoneesta, YritysSuomi.fi-portaalista, Itellan lomakepalvelusta tai viraston verkkosivuilta. Lomakkeiden näkyvyys Suomi.fi-portaalin, Suomi.fi:n Työhuoneen ja YritysSuomi.fi-portaalin välillä määräytyy lomakkeen kohderyhmävalintojen (kansalaiset, yrittäjät ja toiset viranomaiset) mukaisesti. Itellan lomakepalvelussa näkyy kaikki Lomake.fi:hin viedyt lomakkeet.

Suomi.fi-portaalissa ja Suomi.fi:n Työhuoneessa lomakkeita voi hakea lomakkeen nimen, kuvauksen, lomaketunnuksen, vastuorganisaation nimen tai lomakkeella käytettyjen asiasanojen mukaan. Lomakkeiden hakua on mahdollista myös rajata Suomi.fi:n palveluaiheiden sekä kuntavalinnan mukaan. Portaalissa on mahdollista hakea lomakkeita suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Myös muiden kieliversioiden vieni Lomake.fi-alustalle on mahdollista. Lomakkeiden kieliversioiden viennistä Lomake.fi-alustalle Suomi.fi-toimitus on laatinut erillisen ohjeen. YritysSuomi.fi-portaalissa lomakkeiden haku tapahtuu vastaavalla tavalla.

Kun haluttu lomake on löytynyt, käyttäjä siirtyy lomakelinkin kautta varsinaiselle lomakkeelle. Mikäli käyttäjän valitsema verkkolomake vaatii tunnistautumisen, pyydetään käyttäjää tunnistautumaan vaadittavalla tavalla ennen lomakkeen täyttämistä. Tieto tunnistautumisen vaatimisesta näytetään käyttäjälle Suomi.fi- ja YritysSuomi.fi-portaaleissa ennen lomakkeelle siirtymistä. Tunnistautumistarpeen ja palvelussa käytettävissä olevat tunnistautumistavat määrittelee lomakkeesta vastaava organisaatio. Organisaation valittavissa olevat tunnistustavat ovat VETUMA-palvelussa tarjottavat tunnistustavat (pankkitunnistus, varmennekortti, käyttäjätunnus-salasana sekä kevästä 2012 alkaen mobiilitunnistautuminen mobiilivarmenteella) sekä ns. Katve-konsortioon kuuluvilla organisaatioilla tunnistus.fi-palvelu.

Lomake.fi-alustan toteutuksessa on varauduttu mahdollisuuteen liittää myöhemmin myös muita tunnistautumismuotoja ja -teknologioita mukaan alustan tunnistautumismenetelmiin.

Mahdollisen tunnistautumisen jälkeen ilmoitus avautuu ja käyttäjä voi täyttää lomakkeeseen tarvittavat tiedot. Lomakkeella voidaan tarvittaessa vaatia sähköinen allekirjoitus ja/tai verkkopankissa suoritettava maksaminen ennen kuin se voidaan sähköisesti lähettää vastaanottavalle organisaatiolle. Tarvittaessa sähköisiä allekirjoituksia voi olla 1-10 kappaletta. Mikäli lomakkeella vaaditaan allekirjoitus niin silloin allekirjoituksia on oltavat vähintään 1 kappale, jotta lomakkeen voi lähettää.

Verkkolomakkeen käyttämiseen käyttäjä tarvitsee tietokoneen ja internet-yhteyden lisäksi ainoastaan selainohjelman. Lomake.fi-alusta tukee pääsääntöisesti samoja yleisimpiä selaimia kuin verkkopankit. Kaikki liikenne selaimen ja Lomake.fi-alusta välillä salataan SSL-tekniikalla. Samaa salaustekniikkaa käytetään mm. verkkopankkiyhteyksien suojaamisessa. Lomake.fi-alusta tukee 128 bitin salausta. Verkkolomakkeelle täytettyjen tietojen allekirjoittamiseen mahdollisesti tarvittavat erilliset ohjelmistot määräytyvät allekirjoitustavan mukaan.

Käyttäjälle annetaan aina lähetetystä ilmoituksesta vastaanottotodistus, jossa kerrotaan vastaanotetun ilmoituksen lähetysnumero, ilmoituksen vastaanottoaika Itellan

järjestelmäkellon mukaisesti sekä käyttäjän ilmoittamat tiedot kokonaisuudessaan. Käyttäjä voi halutessaan joko tallentaa saamansa lähetyksittäin sähköisessä muodossa omalle tietokoneelleen tai tulostaa kuitin paperille. Itella generoi lähetyksen koko ilmoituskokonaisuudelle sekä yksittäiselle ilmoitukselle. Lähetysnumero on Lomake.fi-alustan antama tunnus, joka yksilöi lähetetyn ilmoituskokonaisuuden sekä yksittäisen ilmoituksen alustalla. Lähetysnumero voidaan tarvittaessa joko välittää tai olla välittämättä ilmoituksen tiedot vastaanottavalle organisaatiolle. Tästä sovitaan tapauskohtaisesti Itellan ja lomakkeen tiedot vastaanottavan organisaation välillä.

Lomake.fi-alustalla olevat asiointipalvelut ja lomakkeet ovat helposti linkitettävissä esimerkiksi organisaation omille verkkosivuille, jolloin ne ovat tätä kautta käyttäjien saatavilla. Linkittäminen on kuvattu yksityiskohtaisemmin tämän dokumentin kohdassa 6.1.

Verkkolomakkeiden lisäksi Lomake.fi-alustalle voidaan tuoda myös tulostettavia lomakkeita, jotka käyttäjä lataa omalle tietokoneelleen. Täytettyään ja tulostettuaan valitsemansa lomakkeen käyttäjä voi lähettää lomakkeen vastaanottajalle postitse. Lomake.fi-alustalle voidaan tuoda tulostettavia lomakkeita Microsoftin Word- (.doc/.dot) tai Excel-tiedostoina (.xls, .xlsx tai .xlt) sekä Adoben PDF-, sekä RTF-tiedostoina. Lomake.fi-alustalle voidaan linkittää muualle toteutetut sähköiset asiointipalvelut, asiointiin liittyvät työkalut ja ohjeet.

2.1 Oma asiointi

Oma asiointi on tunnistautuneen käyttäjän asiointiliittymä, johon kirjaututaan Suomi.fi-portaalista (www.suomi.fi/oma_asiointi). Myös Yrityssuomi.fi-portaalista pääsee kirjautumaan Oma asiointi –palveluun. Oma asiointi–osio on asiointitilistä erillinen palvelu.

Suomi.fi-portaalista Omaan asiointiin siirryttäessä valitaan ensin organisaatio, jonka lomakkeita halutaan käyttää. Omaan asiointiin päästään myös Suomi.fissä kyseisen lomakkeen lomakesivulta. Tunnistautuminen Omaan asiointiin tapahtuu VETUMA-palvelussa ja KATVE-konsortioon kuuluvien organisaatioiden osalta Tunnistus.fi-palvelussa. Palvelussa käytettävät tunnistusmenetelmät päättää organisaatio. Joillakin organisaatioilla on käytössä Lomake.fi-alustalla räätöloytynä toimintona Katso-organisaatiotunnistus. Tällöin myös Katso-tunnisteilla tunnistautuminen Oma asiointi – palveluun on mahdollista.

Oman asiointiin käyttäjä on aina tunnistettu ennen varsinaista asiointia. Tunnistuksen avulla käyttäjä tunnistetaan samaksi istuntokerrasta toiseen. Tämä mahdollistaa Omassa asiointissa täytettyjen verkkolomakkeiden välitallennuksen kolmeksi kuukaudeksi sekä lähetettyjen verkkolomakkeiden arkistoinnin kahdeksi vuodeksi.

Tunnistautumalla verkkolomakkeelle voidaan ilmoitus täyttää useamman istuntokerran aikana. Kun osa ilmoituksen tiedoista on täytetty, voidaan ilmoitus tallentaa, jolloin se siirtyy lähettämättömien ilmoitusten arkistoon. Välitallennetut lomakkeet säilyvät Omassa asiointissa 3 kuukautta, minkä jälkeen ne poistetaan automaattisesti. Käyttäjällä on mahdollisuus myös itse poistaa välitallennettu lomake Omasta asiointista ennen kolmen kuukauden säilytysajan umpeutumista.

Omassa asiointissa käyttäjä voi katsella lähettämiään ilmoituksia. Käyttäjän lähettämiä ilmoituksia säilytetään Omassa asiointissa 24 kuukautta, minkä jälkeen ne poistetaan palvelusta automaattisesti. Oman asiointin arkistossa näkyvät vain ne ilmoitukset, jotka on täytetty Omassa asiointissa samalla tunnistautumismetodilla sekä käyttäjän yksilöllisellä tunnuksella kuin millä käyttäjä on kirjautuneena sisään. Organisaatioiden omilla palvelimilla täytetyt lomakkeet eivät päädy Omaan asiointiin.

2.2 Päätöksen noutaminen

Kun käyttäjä on tunnistettu verkkolomaketta lähetettäessä, voidaan kyseiseen verkkotapahtumaan pohjautuva päätös toimittaa asiakkaalle sähköisesti Lomake.fi:n kautta. Jos päätökseen liittyy maksu, se voidaan suorittaa VETUMA-palvelun kautta.

Päätöksen toimitusmahdollisuus on kuvattu tarkemmin tämän dokumentin kohdassa 6.5.

3. Hallinnointiliittymä

Lomake.fi-alustan hallinnointiliittymän avulla organisaatio hallinnoi omia perustietojaan, hallinnointiliittymän käyttäjätunnuksia, lomakkeita, saapuneita verkkolomakkeita sekä päätöstietovirtoja. Organisaatiokohtaisesti voidaan sopia kaikki tai osa edellä kuvatuista osa-alueista sellaisiksi, ettei niihin päästä käsiksi hallinnointiliittymän kautta. Tällöin organisaatiolla on oltava käytössään räätälöity tiedonsiirtoliittymä. Liittymä tarvitaan tiedonsiirtoon vaihtoehtoista kanavaa pitkin.

Hallinnointiliittymä toimii selainpohjaisesti. Kaikki liikenne on SSL-tekniologialla salattua. Hallinnointiliittymään kirjaututaan käyttäjätunnus-salasana-parilla, jonka käyttö rajataan mahdolliseksi vain tietyistä IP-osoitteista tapahtuvana.

Lomake.fi-alustan hallinnointiliittymän tunnushierarkia ja sen toiminta on kuvattu tarkemmin tämän dokumentin kohdassa 3.3.

3.1 Organisaation perustietojen hallinta

Organisaation perustiedoista osa on organisaatioon liittyvää informatiivista tietoa, jota organisaatio ei voi itse muuttaa. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi organisaation toimialueelta suljetuiksi sovitut hallinnointiliittymän osa-alueet. Näitä tietoja voi muuttaa ainoastaan palveluntarjoaja. Osa organisaation omista tiedoista on kuitenkin muutettavissa organisaation pääkäyttäjätunnuksilla.

Organisaatioiden ylläpitämät perustiedot ovat:

- virallinen nimi (suomi, ruotsi, englanti)
- yhteystietosivun verkko-osoite (suomi, ruotsi, englanti)

- näkyvyys (tuotanto/testi)
- verkkolomakkeilla käytettävät logot

3.2 Lomakehallinta

Hallinnointiliittymän avulla voidaan selata palvelussa olevia lomakkeita, poistaa tai päivittää sekä lisätä uusia lomakkeita tai linkkejä asiointipalveluihin. Verkkolomakkeisiin on mahdollista liittää myös räätälöityjä toimintoja. Hallinnointiliittymän kautta organisaatio voi itse ylläpitää esimerkiksi verkkolomakkeella käytettävää kuntalistausta taikka muuta määrämuotoista (.csv) listausta. Verkkolomakkeelle voidaan myös määrittää sähköpostinotifikaation lähtettäminen vastaanottajatahon määriteltyyn sähköpostiosoitteeseen.

Lomakkeisiin liitetään aina tietty joukko metatietoja. Lomakkeiden metatiedot noudattavat osin JUHTA:n suositusta JHS 143 a. (Asiakirjojen kuvailuformaatti).

Lomakkeisiin liitettävät metatiedot ovat:

- lomaketunnus
- laatija organisaatio (asetetaan implisiittisesti tunnuksen perusteella)
- vastaanottaja organisaatio (asetetaan implisiittisesti tunnuksen perusteella)
- muu vastuuorganisaatio (näkyvä vain, jos se on määritelty organisaation käyttöön)
- tila (testissä/julkaisussa)
- kohderyhmä (kansalaiset/yrittäjät/viranomaiset)
- sisäinen kommentti
- kuntavalinta (jos lomake käytössä maantieteellisesti rajatulla alueella)
- lomakkeen nimi (suomi/ruotsi/englanti)
- lomakkeen kuvaus (suomi/ruotsi/englanti)
- lomakkeen kutsumanimi (suomi/ruotsi/englanti)
- pakolliset palveluaiheet (Suomi.fi / YritysSuomi.fi)
- asiasanat (suomi/ruotsi/englanti)
- vapaat asiasanat (suomi/ruotsi/englanti)
- tunnistamistaso
- allekirjoitustaso
- maksullisuus
- tiedostoliitteet (ei käytössä/käytössä, määrä, koko)
- tieto onko palvelu liitetty kansalaisen asiointitiliin
- lomaketyyppi (tulostettava lomake/ohje/sähköinen työkalu)
- ohjeen tai työkalun nimi ja kuvaus
- muoto/formaatti (verkkolomake, DOT/DOC, PDF, RTF, XLS/XLB/XLT, linkki)
- kielet (suomi/ruotsi/englanti)
- laatimisaika

- aikaikkuna, jolloin lomake on validi (alkupvm-loppupvm, muutokohtainen)
- suhde (päälomakkeen ja liitelomakkeen välillä)

Tulostettavat lomakkeet voidaan liittää Lomake.fi-alustalle samaan tapaan kuin verkkolomakkeetkin. Lomake.fi-alusta ei kuitenkaan ota mitään kantaa tulostettavien lomakkeiden oikeellisuuteen. Tulostettavia lomakkeita sisältävät tiedostot voidaan joko siirtää Lomake.fi-alustalle tai ne voidaan pitää organisaation omalla palvelimella ja antaa pelkkä viittaus (URL) lomakkeeseen.

Kaikkiin Lomake.fi-alustalle liitettyihin lomakkeisiin voidaan viitata alustan ulkopuolelta niiden tunnistetietojen avulla. Yksittäisen lomakkeen tunnistetiedot on mahdollista säilyttää samoina versiosta toiseen, mikä mahdollistaa verkkolomakkeiden liittämisen saumattomaksi kokonaisuudeksi ”osaksi” ulkopuolista palvelua.

3.3 Hallinnointiliittymän käyttäjätunnukset ja niiden hallinnointi

Tunnusten hallinnointi on palveluun liittyneen organisaation kannalta kaksitasoinen. Jokainen organisaatio saa yhden pääkäyttäjätunnuksen, jonka avulla voidaan hallinnoida laajasti kaikkia palvelussa organisaation toimialueeseen kuuluvia asioita. Pääkäyttäjällä on aina kaikki organisaation toimialueeseen liittyvät oikeudet.

Pääkäyttäjätunnuksella voidaan perustaa yksi tai useampi ylläpitäjätunnus, joiden oikeudet voivat poiketa toisistaan. Ylläpitäjätunnusten oikeudet ovat kuitenkin aina organisaation pääkäyttäjätunnuksen oikeuksia suppeammat. Tämä mahdollistaa tunnusten ja hallinnoinnin jakamisen tarkoituksenmukaisesti esimerkiksi suuren organisaation normaaleja osastorajoja noudattaen. Ylläpitäjätunnusten toimialue voidaan rajata Lomake.fi-alustan hallinnointiliittymän eri osa-alueiden suhteen. Lisäksi lomakehallinnon osalta voidaan lomakkeiden hallintaoikeuksia rajata lomakekohtaisesti.

Palvelutarjoajalla sekä Valtiokonttorilla on käytössään operaattoritunnus, jolla voidaan hallinnoida palvelua kokonaisvaltaisesti, mm. perustaa uusia pääkäyttäjätunnuksia.

3.4 Saapuneet verkkolomakkeet

Hallinnointiliittymän kautta voidaan haluttaessa katsoa käyttäjien täyttämää ja lähettämiä verkkolomakkeita. Tätä kutsutaan ns. perusliittymäksi. Toiminnallisuus on kuvattu yksityiskohtaisemmin tämän dokumentin kohdassa 4.1.

Organisaatioille saapuneiden verkkolomakkeiden säilytysaika hallinnointiliittymässä on 24 kuukautta laskettuna lomakkeen saapumisajankohdasta. Tätä vanhemmat tiedot poistuvat hallinnointiliittymästä automaattisesti.

3.5 Päätöshallinta

Päätösten hallinnassa voidaan katselmoida, onko asiakas hakenut organisaation räätälöidyn liittymän kautta välitetyn päätöksen. Päätökset, joita ei allekirjoiteta, siirtyvät

suoraan tunnukselliseen asiointiliittymään asiakkaan nähtäville. Mikäli päätös on allekirjoitettava ja allekirjoitustietoja ei ole välitetty päätöstietosanomassa, on päätös allekirjoitettava sirullisella henkilökortilla hallinnointiliittymän päätöshallinnassa, ennen kuin se siirretään asiakkaan nähtäville tunnukselliseen asiointiliittymään. Tarvittaessa päätös voidaan allekirjoittaa useamman allekirjoittajan toimesta.

Organisaation lähettämien sähköisten päätösten säilytysaika hallinnointiliittymässä on 24 kuukautta laskettuna lomakkeen lähetyssajankohdasta. Tätä vanhemmat tiedot poistetaan Lomake.fi:stä automaattisesti.

4. Lomakkeiden tietojensiirto organisaatioille

Lomake.fi-alustan verkkolomakkeille täytettyjen tietojen siirto vastaanottavalle organisaatiolle tapahtuu joko hallinnointiliittymään kuuluvan *perusliittymän* avulla tai organisaatiokohtaisesti sovitun *räätälöidyn liittymän* kautta. Perusliittymä on samanlainen kaikille organisaatioille, kun taas räätälöity liittymä voidaan sovittaa organisaation tarpeisiin.



4.1 Perusliittymä

Perusliittymä on osa palvelun hallinnointiliittymää. Perusliittymä on standardoitu selainpohjaisesti toimiva tiedonsiirtoliittymä, jonka kautta on mahdollista katsella ja tulostaa sähköisesti saapuneita verkkolomakkeita, muodostaa saapuneista verkkolomakkeista PDF-tiedostoja tai siirtää ne yksinkertaisessa XML-muodossa organisaation palvelimelle edelleen käsiteltäviksi.

Perusliittymän käyttö vaatii aina organisaation omaa aktiivisuutta saapuneiden ilmoitusten noutamisessa. Perusliittymään saapuneista ilmoituksista voidaan kuitenkin lähettää automaattinen notifiikaatio sähköpostitse. Liikenne perustuu samaan HTTP-pohjaiseen SSL-salattuun teknologiaan kuin muukin liikenne hallinnointiliittymässä. Ilmoituksia vastaanottavassa päässä ei kuitenkaan tarvita mitään muita ohjelmistoja selainohjelman lisäksi.

4.2 Räätelöity liittymä

Räätelöidyn liittymän kautta verkkolomakkeen tiedot voidaan toimittaa organisaation vastaanottojärjestelmään siinä muodossa, joka sopii parhaiten vastaanottavalle organisaatiolle. Tietomuoto voi olla esimerkiksi sellainen, että tiedot saadaan luettua automaattisesti organisaation käyttämään lomaketietojen käsittelyjärjestelmään. Räätelöidyn liittymän osalta voidaan lisäksi sopia tietoliikenneverkko (julkinen/suljettu), käytettävät tiedonsiirtoprotokollat ja tarvittaessa myös salaukset sekä tiedonsiirtokäytännöt organisaatiolle parhaiten sopivalla tavalla. Räätelöidyn liittymän osalta Itella HelpDesk sekä automaattiset valvontaohjelmat tarkkailevat tietoliikenteen toimintaa.

Räätelöityyn liittymään ei kuitenkaan kuulu tiedostomuodossa toimitetun datan vieminen itse käsittelyjärjestelmään vaan organisaation on tehtävä tämä työ itse tai tilattava työ muualta. Tietomuodon osalta voidaan kuitenkin tyypillisesti tukea sellaista formaattia, että tämän integrointityön työmäärä on minimaalinen.

Lomaketietojen käsittelyjärjestelmät asettavat joskus rajoituksia, joiden ei kuitenkaan haluta näkyvän käyttäjälle asti. Tyypillinen esimerkki tällaisesta on nimikenttää koskeva rajoitus, jonka nojalla heittomerkillisiä vokaaleja (esimerkiksi é tai è) ei ole mahdollista käyttää, jolloin järjestelmään viedään e ilman heittomerkkiä. Räätelöidyn liittymän avulla asiakas voi täyttää lomakkeen ilman rajoituksia, siten että tarvittavat muunnokset tehdään räätelöidyssä liittymässä ennen varsinaista tiedonsiirtoa organisaation käsittelyjärjestelmään.

5. Verkkolomakkeiden ominaisuuksia

5.1 Tarkistukset

Lomake.fi-alustan verkkolomakkeisiin voidaan liittää automaattisia tarkistuksia, jotka vähentävät huomattavasti täyttövirheitä ja parantavat kerättävän tiedon laatua. Jokaiseen tietoelementtiin voidaan liittää tarkistus pakollisuudesta, tiedon tyyppistä tai arvoalueesta. Pakollisuustarkistuksella varmistetaan, että vähintään ilmoituksen tekemiseen vaadittavat minim tiedot on annettu. Tiedon tyyppin tarkistuksella voidaan varmentaa esim. Y-tunnuksen tai henkilötunnuksen muodollinen oikeellisuus. Arvoalue voidaan esittää joko

lueteltuna joukkona (esim [mies, nainen]) tai antaa arvoalueelle ylä- ja alaraja (esim. $0 < X < 13$). Automaattisissa tarkistuksissa on virheilmoitukset valmiiksi järjestelmässä suomen-, ruotsin- ja englanninkielisinä.

Tietojen välillä voidaan lisäksi tehdä erilaisia vertailuja ja loogisuustarkistuksia. Saman lomakkeen eri tietoja voidaan vertailla keskenään ja niistä voidaan laskea automaattisesti summia. Valmiiden tyyppien osalta on lisäksi käytössä älykäs täydennys. Täydennyksen avulla esimerkiksi puutteellisesti täytetty puhelinnumero voidaan automaattisesti täydentää kansainväliseen muotoon.

Tehtävät tarkistukset on jaoteltu kahdentasoisiksi: ehdottomiksi ja varmennettaviksi. Ehdottomia tarkistuksia käytetään selkeästi virheellisten tietojen osoittamiseksi. Tällöin käyttäjä ei pysty lähettämään lomaketta, jossa jokin kohta on täytetty virheellisesti. Samalla käyttäjällä on mahdollisuus korjata virheellinen kohta.

Varmennettavia tarkistuksista annetaan tarkistussäännön täyttyessä (esim. "Oletko aivan varma, että teillä on yli 10 lasta."). Varmennettavat tarkistukset soveltuvat hyvin tapauksiin, joissa ehdotonta sääntöä ei voida antaa, mutta suurin osa tapauksista täyttää jonkin säännön. Varmennettavien tarkistusten avulla voidaan saada kiinni myös suuri osa esimerkiksi kirjoitusvirheistä. Asiakas voi varmennettavan tarkistusilmoituksen saadessaan joko hyväksyä aiemmin antamansa, jolloin tieto voidaan lähettää sellaisenaan tai vaihtoehtoisesti asiakas voi korjata antamansa arvon siten, että se täyttää tarkistussäännön, jolloin erillistä varmennusta ei enää pyydetä.

5.2 Ohjeet

Lomakkeisiin voidaan liittää eritasoisia ohjeita opastamaan loppukäyttäjiä lomakkeen täyttämässä. Lomakkeeseen voidaan liittää yleistasonen koko lomaketta koskeva yhtenäinen ohjeistus. Tämän lisäksi tai sijaan voidaan tarjota kenttäkohtaisia ohjeita ja vihjeitä.

Vihjeillä tarkoitetaan hyvin lyhyitä ohjeistuksia, jotka näkyvät käyttäjän selaimen alapalkissa tai muussa vastaavankaltaisessa paikassa automaattisesti käyttäjän siirtyessä kenttään (esimerkiksi "Y-tunnus on muotoa 1234567-1."). Vihjeiden lisäksi voidaan kenttiin liittää pidempiä kenttäkohtaisia ohjeita, jotka saadaan esiin esim. painamalla kentän viereen sijoitettua linkkiä. Vihjeet ja lyhyet ohjeet eivät sulje pois myöskään yleisohjeen mahdollisuutta.

5.3 Vapaamuotoiset tiedostoliitteet

Lomake.fi-alustalla olevien verkkolomakkeiden avulla lähetettyjen tietojen yhteyteen voidaan sallia liitettäväksi yksi tai useampia vapaamuotoisia tiedostoliitteitä, joiden tiedostomuotoa ei rajoiteta (esim. word-dokumentti). Yksittäisen tiedostoliitteen koko voi olla enintään viisi megatavua ja kaikkien liitetiedostojen yhteenlaskettu koko enintään 50 megatavua. Tiedostoliitteiden kappalemäärä on organisaation määriteltävissä. Tiedostoliitteitä säilytetään tietovarastossa pääsääntöisesti enintään kolme kuukautta.

Lomake.fi-alusta ei ota kantaa tiedostoliitteiden sisältöön, vaan ne säilötään sellaisenaan (ts. Itella ei käsittele tiedostoliitteitä millään tavalla eikä esim. suorita virustarkistusta). Tiedostoliitteinä lähetetyt tiedostot viedään tietovarastoon, josta ne voidaan noutaa automaattisesti tai manuaalisesti verkkolomakkeen metatiedoissa välitettävän

tiedostoviitteen perusteella. Silloin kun verkkolomakkeella on allekirjoitusvaatimus ja mukaan voidaan liittää vapaamuotoisia tiedostoliitteitä, generoidaan täytettyjen lomaketietojen yhteyteen tiedostoliitteistä tarkisteet, jotka sisällytetään allekirjoitettaviin tietoihin.

5.4 Esitäyttö

Tiettyjen tietojen osalta voidaan ehdottaa sopivaa arvoa. Esimerkki älykkästä esitäytöstä on ilmoituskauden (esim. 3/2000) automaattinen tarjoaminen täyttöajan perusteella. Esitäytön avulla voidaan parhaimmillaan keventää asiakkaan tiedonantorasitetta huomattavasti ja yleensä myös tietojen laatu (oikeellisuus) paranee.

Jos organisaatiolla on käytössään räätälöity tiedonsiirtoliittymä, voidaan myös sopia organisaation taustajärjestelmistä palveluun tuotavista esitäyttötiedoista. Tällaista esitäyttöä voidaan tarjota ainoastaan tunnistautuneelle käyttäjälle Omassa asiointissa organisaatiokohtaisen palvelusopimuksen mukaisesti.

Mikäli organisaatio käyttää tunnistautumisessa Vetumaa, lomakkeelle voidaan tuoda esitäyttötietoina henkilöä koskevat henkilötiedot Vetuman mahdollistaman laajennetun VTJ-kyselyn avulla. Lisätietoja Vetuman laajennetusta VTJ-kyselystä löytyy osoitteesta www.suomi.fi/vetuma.

5.5 Tunnistautumismenetelmät

Lomake.fi-alusta on liitetty VETUMA-palveluun, KATVE-konsortioon kuuluvien organisaatioiden osalta tunnistus.fi-palveluun sekä Verohallinnon, ja ELY-keskusten osalta KATSO-palveluun.

Toteutuksessa on varauduttu myös mahdollisuuteen liittää myöhemmin muita tunnistautumismuotoja ja -teknologioita mukaan alustan tunnistautumismenetelmiin.

5.5.1 VETUMA-palvelu

VETUMA-palvelu on julkishallinnon yhteinen verkkotunnistamisen ja -maksamisen palvelu. Palvelun avulla kansalaisen on mahdollista tunnistautua ja maksaa sähköisesti julkishallinnon sähköisissä asiointipalveluissa.

VETUMA-palvelussa tarjottavat tunnistustavat ovat varmennekortti, pankkitunnistus, mobiilitunnistus sekä käyttäjätunnus-salasana –yhdistelmä. Organisaatio itse päättää mitä tunnistautumistapoja se palvelussaan tarjoaa käyttäjän käytettäväksi. Lomake.fi-alustalla tunnistustavat ovat organisaation määriteltävissä hallinnointiliittymässä lomakekohtaisesti.

Jos valittu verkkolomake vaatii tunnistautumisen, käyttäjää pyydetään tunnistautumaan vaadittavalla tavalla ennen verkkolomakkeen täyttämistä. Tieto tunnistautumisen vaatimisesta näytetään Suomi.fi- ja Yrityssuomi.fi –portaaleissa käyttäjälle ennen lomakkeelle siirtymistä. Tunnistautumisen yhteydessä VETUMA-palvelu palauttaa Lomake.fi-alustalle käyttäjän henkilötunnuksen tai sähköisen asiointitunnuksen, jonka Lomake.fi -alusta vaatii käyttäjän tunnistamiseen. Tarvittaessa verkkolomakkeella voidaan vaatia myös sähköinen allekirjoitus. Sähköinen allekirjoitus voi olla joko kiistämätön tai tunnistustasoinen allekirjoitus.

Verkkolomakkeen lähetykseen on tunnistautumisen ja/tai allekirjoituksen lisäksi mahdollista liittää maksuominaisuus. Perusominaisuutena maksun suuruus on organisaation määriteltävissä lomakekohtaisesti ts. yhdellä lomakkeella on vakio hinta.

Maksuominaisuus on mahdollista liittää myös päätöksen noutamiseen. Ennen päätöksen noutamista käyttäjä tunnistetaan. Tämän jälkeen käyttäjältä voidaan vaatia maksutapahtuma ennen varsinaisen päätöksen noutamista.

Organisaatio hoitaa VETUMA-palvelun käyttöönottoon liittyvät sopimusasiat sekä huolehtii tarvittavien tunnuksien toimittamisesta Itellalle. VETUMA-palvelun käyttöönottoon liittyvät sopimukset ja ohjeet löytyvät Suomi.fi-portaalin Työhuoneesta www.suomi.fi/vetuma

VETUMA-rajapinnan kautta organisaatiolla on mahdollisuus ottaa käyttöönsä laajennettu VTJ-kysely, jonka kautta Väestötietojärjestelmästä saatavia tietoja voidaan hyödyntää esitäyttötietoina verkkolomakkeella. Palvelu on Väestörekisterikeskuksen (VRK) hallinnoima ja organisaatiot vastaavat itse sopimuksistaan VRK:n kanssa. VTJ-kyselyn piiriin on mahdollista liittää lisää asiointipalveluja organisaation ottaessa käyttöön uusia palveluja. Ennen tunnistautumista käyttäjää informoidaan tietojen noudosta väestötietojärjestelmästä. Tunnistautumalla palveluun käyttäjä hyväksyy tietojen noudon VTJ:stä. VRK:n edellyttää käyttöluvahakemusta VTJ-kyselyn käytöstä Vetuman kautta. Lupahakemus edellyttää tietojärjestelmäkuvausta VTJ-kyselyä hyödyntävästä järjestelmästä. Lomake.fi:n osalta Väestörekisterikeskukseen on toimitettu tarvittava kuvaus. Mikäli organisaatio haluaa hyödyntää VTJ-kyselyä, sen tulee lupahakemuksessaan mainita Lomake.fi:n hyödyntämisestä sekä kuvata oman järjestelmän osalta VTJ:stä saatujen tietojen käsittely.

5.6 PDF -muotoinen tiedosto saapuneesta verkkolomakkeesta

Hallinnointiliittymässä organisaation pääkäyttäjä voi määritellä saapuneesta verkkolomakkeesta muodostettavaksi PDF-tiedoston.

PDF-tiedostossa näkyvät käyttäjän verkkolomakkeella organisaatiolle lähettämät tiedot. PDF-tiedoston määrittelyn voi tehdä joko kaikille lomakkeille yhdellä kertaa tai kullekin lomakkeelle erikseen. Hallinnointiliittymässä voi myös valita sen tuotetaanko lomakkeen tiedot PDF-tiedostoon pysty- vai vaakasuuntaan.

Saapuneesta verkkolomakkeesta ladattava PDF-tiedosto löytyy Saapuneet verkkolomakkeet -sivulta. Linkki PDF-tiedostoon löytyy listauksen viimeisestä sarakkeesta. Mikäli organisaatiolla on käytössä räätälöity tiedonsiirtoyhteys, voidaan PDF-tiedosto välittää organisaatiolle sopimuksesta myös tätä kautta.

PDF-tiedoston muodostus on organisaatiolle maksullista.

5.7 Liitteet

Lomake.fi-alusta mahdollistaa liitelomakkeiden liittämisen yhteen tai useampaan päälomakkeeseen. Tämä mahdollistaa päälomakkeen ja liitteiden esittämisen asiakkaan ja

myös muun käsittelyn kannalta järkevänä kokonaisuutena. Maksuominaisuus voi olla vain päälomakkeella.

6. Muita Lomake.fi -alustan ominaisuuksia

6.1 Lomakkeiden linkittäminen ulkopuolisesta palvelusta

Lomake.fi-alustalla olevat asiointipalvelut ja lomakkeet voidaan linkittää kokonaan tai osittain osaksi jotain muuta ulkopuolista palvelua. Kokonaisuudessaan palvelu voidaan linkittää viittaamalla Suomi.fi-portaalin Asiointi ja lomakkeet -osioon [http://www.suomi.fi/asioi verkossa](http://www.suomi.fi/asioi_verkossa) Myös Suomi.fi-portaalin erilaisia hakutuloksia voidaan hyödyntää Suomi.fissä olevien lomakkeiden linkityksissä esimerkiksi organisaation verkkosivuilla.

Myös yksittäisten palvelussa sijaitsevien lomakkeiden linkittäminen muihin verkkopalveluihin on mahdollista. Yksittäiseen lomakkeeseen viittaaminen on kuitenkin mahdollista ainoastaan suojatun (SSL) yhteyden läpi. Palvelu mahdollistaa myös organisaatiokohtaisten lomakelistausten linkittämisen (hakutulokset).

Ohjeet linkitysten tekemiseen löytyvät Suomi.fi-portaalista osoitteesta www.suomi.fi/lomakefi.

Lomake.fi-alusta tarjoaa myös XML-muotoisen siirtotiedoston kaikista palvelussa olevista lomakkeista. Tiedoston avulla kolmannen osapuolen tarjoama palvelu voi integroida Lomake.fi-alustalla olevat lomakkeet osaksi omaa hakutoimintoaan. Tällä tavoin Lomake.fi-alustalla olevat lomakkeet on integroitu osaksi julkishallinnon Suomi.fi-portaalia, YritysSuomi.fi -portaalia sekä lomake.itella.net-palvelua. Siirtotiedoston käyttö on maksutonta. Siirtotiedoston käyttöönotosta lisätietoja antaa Valtiokonttorin alaisuudessa toimiva Suomi.fi-toimitus.

6.2 Ulkoisten asiointipalveluiden liittäminen palveluun

Lomake.fi-alustalle on mahdollista liittää muissa palveluissa sijaitsevia asiointipalveluja tai lomakkeita hallinnointiliittymän kautta. Nämä ulkoiset palvelut esitetään normaalisti Suomi.fissä lomakkeiden hakutulostauksissa, mutta siirryttäessä ulkoiseen palveluun Lomake.fi-alusta siirtää kontrollin organisaation omalle asiointijärjestelmälle. Lomake.fi-alusta ei siis ota kantaa organisaation itse toteuttamaan asiointijärjestelmään, vaan toimii tällaisessa tapauksessa hakemistopalveluroolissa. Ulkoisissa asiointipalveluissa täytetyt lomaketiedot eivät luonnollisestikaan millään tavoin rekisteröidy Lomake.fi-alustalle tai kulje sen kautta.

6.3 Muut liitteet

Sellaisten liitteiden, joita ei voida siirtää sähköisessä muodossa (esimerkiksi konkreettinen esine), voidaan käyttää hyväksi Lomake.fi-alustan tarjoamaa lomaketiedot yksilöivää lähetyksenumeroa. Lomakekohtainen lähetyksenumbero annetaan aina verkkolomakkeen lähetyksen yhteydessä vastaanottotodistuksella. Sen avulla eri reittejä tulevat ilmoituskokonaisuuden osiot voidaan yhdistää vastaanottopäässä yhdeksi kokonaisuudeksi.

6.4 Yhteislomakkeet

Lomake.fi-alusta tukee yhteislomakekonseptia.

Yhteislomakkeilla tarkoitetaan lomakkeita, joita hallinnoi ja ylläpitää yksi taho, mutta joilla ilmoitettavilla tiedoilla on useampia vastaanotto-organisaatioita. Yhteislomakkeille liitetään mukaan lista lomaketietoja vastaanottavista tahoista pakollisesti valittavana tietona. Näin lomaketiedot pystytään reitittämään oikealle vastaanottajalle. Yhteislomakkeita varten luodaan operaattorin toimesta ryhmä, johon liitetään kyseisen ryhmän yhteislomakkeita mahdollisesti käyttävät organisaatiot. Kun ryhmään kuuluva organisaatio hyväksyy yhteislomakkeen omaan käyttöönsä, ilmestyy sen nimi vaihtoehdoksi vastaanottajalistaan.

Yhteislomakkeiden ylläpito ja päivittäminen tapahtuvat vastaavalla tavalla kuin tavallistenkin verkkolomakkeiden.

6.5 Päätökset

Kun asiakas on tunnistettu ilmoitusta lähetettäessä, voidaan kyseiseen ilmoitukseen pohjautuva päätös toimittaa asiakkaalle sähköisesti samaa tunnistustapaa käyttäen kuin hakiessa. Päätöstietoja välittävällä organisaatiolla on oltava käytössään räätälöity tiedonsiirtoyhteys. Jos päätös on maksullinen, voidaan siihen liittyvä maksu maksaa verkkopankkitunnisteiden ja pankkien verkkomaksun avulla. Tämä on kuitenkin mahdollista vain, jos päätöksen toimittava organisaatio on solminut tarvittavat VETUMA-sopimukset ja ottanut VETUMA-palvelun käyttöön Lomake.fi-alustalla.

Asiakasta voidaan notifioida sähköisen päätöksen saapumisesta joko sähköpostitse tai SMS-viestillä. Notifiointi edellyttää, että asiakkaan sähköpostiosoite ja/tai GSM-numero on tiedossa ja liitetty päätöstiedon metatietoihin.

Jos organisaation asiakas ei ole noutanut päätöstään seitsemän (7) päivän kuluessa sen lähettämisestä, joutuu päätöksen antanut organisaatio toimittamaan päätöksen käyttäjälle paperilla. Organisaatio saa tiedon päätöksen noutamattomuudesta räätälöidyn liittymänsä kautta määrämuotoisella standardoidulla XML-sanomalla. Haluttaessa myös tieto päätöksen noudosta voidaan välittää organisaatiolle samanlaisella sanomalla.

Edellä kuvatulla päätöksentoimituksella ei ole yhteyttä Valtiokonttorin tuottamaan asiointitiliin. Organisaatio voi toteuttaa halutessaan omaan asiankäsittelyjärjestelmään tarvittavat rajapinnat ja hyödyntää tämän jälkeen Asiointitiliä päätöksen toimituskanavana. Lisätietoja Asiointitilistä www.suomi.fi/asiointitili

6.6 Raportointi

Lomake.fi-alustan palveluoperaattori voi omalla operaattoritunnuksellaan luoda ja tarkastella palvelun käytöstä kertovia raportteja. Näitä ovat:

- käyttäjälistaus (organisaatioittain listatut hallinnointiliittymän käyttäjät)
- tuotannossa olevat verkkolomakkeet (organisaatio, tunnus, asia)
- useimmin ladattujen (20 kpl) lomakkeiden latausmäärät kuukausittain neljän viimeisen kuukauden ajalta virastoittain
- lomakkeet, niiden asiasanat ja käyttötarkoitukset eri kielillä

- julkaisussa olevat sähköiset asiointipalvelut: verkkolomakkeet ja linkitetyt palvelut
- Saapuneet verkkolomakkeet ja lähetetyt päätökset –raportti.

Organisaation pääkäyttäjä näkee Lomake.fi-alustan hallinnointiliittymässä organisaation omien lomakkeiden osalta seuraavat raportit

- Julkaisussa olevien lomakkeiden metatiedot (mm. nimi, kuvaus, asiasanat)
- Organisaation lomakkeiden lataustiedot (lomakkeen lataustiedot Lomake.fi-alustalla)
- Organisaation lähetettyjen verkkolomakkeiden ja lähetettyjen päätösten määrä

Pääkäyttäjä voi antaa lukuoikeuden raporteihin myös organisaationsa lomakkeiden ylläpitäjälle. Raportit tuotetaan puolipiste-eroteltuna tiedostona, joka voidaan siirtää jatkokäsittelyyn esim. taulukkolaskentaohjelmaan.

6.7 Pakollisten aihealueiden ja asiasanojen päivitys Suomi.fi:stä/ Suomi.fihin ja Yrityssuomi.fihin

Lomake.fi-alustan pakollisten aihealueiden ja asiasanojen lista päivitetään automaattisesti kerran vuorokaudessa Suomi.fi-palvelun tuottaman XML-muotoisen tiedoston perusteella.

Lomake.fihin tehdyt muutokset lomakkeiden tietoihin päivittyvät Suomi.fi- ja Yrityssuomi.fi-portaaleihin metatietojen osalta seuraavan vuorokauden alussa johtuen Lomake.fi ja Suomi.fi/YritysSuomi.fi välisestä tiedonsiirrosta. Verkkolomakkeisiin ja tiedostoihin tehdyt muutokset toimivat heti muutokset tekemisen jälkeen Lomake.fissä.

7. Tietoturva

Itellan johto on sitoutunut edistämään tietoturvaluottuutta. Tietoturvaluottuuden kehittäminen perustuu konsernin riskienhallinnan periaatteisiin.

Turvaluottuuden toteutus edellyttää kustannustehokkaiden, mitattavissa olevien ja kansainvälisesti tunnustettujen parhaiden käytäntöjen noudattamista. Itellan turvaluottuutta kehitetään ISO/IEC 27001-, SoGP -(Standard of Good Practice by Information Security Forum) ja TAPA -standardien mukaisesti.

Lomake.fi-alustan kautta siirretään osin arkaluottoista tietoa. Tämän vuoksi tietoturva on yksi palvelun suunnittelun peruslähtökohdista. Tietoturva käsittää tiedon eheyden (integrity) ja luottamuksellisuuden (confidentiality) niin tiedonsiirron kuin sen välivarastoinninkin osalta. Näiden lisäksi oleellista on palvelun saavutettavuus (availability) kohtuullisen vasteajan puitteissa.

Oleellista kokonaisvaltaisen asiakkaan tietoturvan kannalta on myös tiedon katoamattomuuden varmistaminen. Kun asiakas on saanut lähetyskuittauksen, on hänen voitava luottaa siihen, että tiedot myös päätyvät oikealle vastaanottajaorganisaatiolle.

Valtiokonttori seuraa Lomake.fi-alustan tietoturvan toteutumista yhdessä toimittajan kanssa noudattaen Valtiokonttorin tietoturvakäytäntöjä ja –ohjeistusta.

7.1 Eheys

Eheydellä tarkoitetaan sitä, ettei tietoa voi kukaan kolmas osapuoli muuttaa paljastumatta. Eheys taataan tyypillisesti sähköisellä allekirjoituksella tai tarkistussummalla.

Lomake.fi-alustalla eheys voidaan varmentaa sirullisen varmennekortin allekirjoituksella, jolla saavutetaan myös kiistämättömyys. Käytännössä tämä tapahtuu niin, että Lomake.fi-alustalta lähetetään lomakkeen vastaanotonumero ja tiiviste VETUMA-palveluun sirullisella varmennekortilla kiistämättömästi allekirjoitettavaksi. Kortilla tiedot allekirjoitetaan käyttäjän salaisella avaimella. Allekirjoitettua viestiä ei voi muuttaa paljastumatta.

Allekirjoitus ja sirullisen varmennekortin voimassaolo varmennetaan normaalien korttiin liitettyjen käytäntöjen mukaan (katso <http://www.vrk.fi/default.aspx?id=134>). Kun salaisella avaimella allekirjoitetut tiedot palautuvat VETUMA -palvelusta Lomake.fi -alustalle, varmennetaan allekirjoitus vastaavalla julkisella avaimella ja tietoja verrataan lähetettyihin tietoihin. Jos tiedot täsmäävät, ne tallennetaan yhdessä allekirjoitustietojen kanssa. Tiedot ja allekirjoitus tallennetaan siten, että allekirjoituksen varmentaminen on mahdollista myös myöhemmin.

Allekirjoitus voidaan siirtää selväkielisten ilmoitus- ja käyttäjätietojen kanssa organisaatiolle asti, jolloin organisaatio voi halutessaan itse varmentua tietojen eheydestä läpi koko ketjun. Vaihtoehtoisesti eheyden varmentaminen asiakkaan ja operaattorin välillä voidaan delegoida operaattorille ja soveltaa tietojen eheyden varmentamiseen operaattorin ja organisaation välisessä tiedonsiirrossa organisaatiolle parhaiten soveltuvia käytäntöjä.

7.2 Luottamuksellisuus

Luottamuksellisuudella tarkoitetaan sitä, että tiedot ja järjestelmät ovat vain niiden käyttöön oikeutettujen tahojen käytettävissä. Toisin sanoen varmistetaan, ettei tietoja paljasteta sivullisille, eikä heille anneta mahdollisuutta muuttaa tai tuhota tietoja.

Tiedon luottamuksellisuus varmistetaan salakirjoituksella. Lomake.fi-alustalla käytetään kaikkien arkaluontoisten tietojen siirrossa, niin asiointiliittymässä asiakkaan ja palvelun välillä kuin hallinnointiliittymässä palvelun ja organisaation välillä, SSL-salausta. Tämä vastaa verkkopankkien nykyistä salauskäytäntöä.

Tiedonsiirron luottamuksellisuuden lisäksi on oleellista, etteivät tiedot vaarannu välivarastossa operaattorilla. Palvelinlaitteisto, jolla Lomake.fi-alustaa ajetaan, on fyysisesti turvattu. Itellan henkilökunnasta tietoihin on pääsy vain niillä henkilöillä, joilla siihen on tarvetta. Jokainen Itellan henkilökuntaan kuuluva työntekijä on allekirjoittanut salassapitosopimuksen.

7.3 Saavutettavuus ja katoamattomuus

Saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että palvelu on käytettävissä kohtuullisen vasteajan puitteissa. Asiakkaiden on voitava lisäksi luottaa siihen, että heidän Lomake.fi-alustan kautta lähettämänsä tiedot päätyvät asianomaiselle organisaatiolle. Ennen lähetyksuittauksen antamista tiedot talletetaan varmistetuille massamuistilaitteille. Näin estetään tietojen häviäminen esimerkiksi laitteen vikaantuessa.

Lomake.fi-alustan saatavuus on pyritty turvaamaan monella eri keinolla. Tuotantolaitteistot on suojattu fyysisesti ja tietoliikenneyhteyksille on mietitty valmiit varareitit ongelmatilanteen varalta. Yksittäisen laitteen vikaantuminen ei katkaise palvelua tai aiheuta tietojen katoamista.

Itella HelpDesk ja automaattiset valvontaohjelmistot tarkkailevat jatkuvasti palvelua ja siihen liittyvien tietoliikenneyhteyksien toimivuutta ja ryhtyvät tarvittaviin korjaustoimenpiteisiin heti, jos ongelmia ilmenee.

8. Organisaatiokohtaiset laajennukset

Osa Lomake.fi-alustan piiriin kuuluvista organisaatioista on hankkinut omaan käyttöönsä Lomake.fi:hin organisaatiokohtaisia laajennusominaisuuksia. Tällaiset ominaisuudet eivät ole Lomake.fi -alustan yleisiä ominaisuuksia, vaan ne ovat ainoastaan ominaisuuden hankkineiden organisaatioiden käytössä.

Tällä hetkellä toteutettuja organisaatiokohtaisia lisäominaisuuksia ovat:

- Käyttäjän SMS-notifiointi vastaanotetusta ilmoituksesta
- Lähetetyn ilmoituksen täydennys
- Ilmoituksen lähetyksen esto ennen vastaanottajan tekemää lähettäjä hyväksyntää
- Vastaanotetun ilmoituksen kopion lähettäminen toiselle vastaanottavalle organisaatiolle
- Katve-konsortion jäsenillä (Verohallitus, työministeriö ja KELA) on mahdollisuus valita omille lomakkeilleen asiointiliittymässä tunnistautumis menetelmäksi tunnistus.fi-tunnistautuminen
- Verohallituksella ja ELY-keskuksella on mahdollista valita tunnistautumis menetelmäksi KATSO-tunnistautuminen
- Maksatustietojen siirto asiakasorganisaatiolle räätälöityä erillistä liittymää hyödyntäen
- Virkakortilla tunnistautuminen ja allekirjoittaminen

TERMINOLOGIA

| | |
|---|--|
| HALLINNOINTILIITTYMÄ | Hallinnointiliittymän avulla hallinnoidaan organisaation perustietoja, käyttäjätunnuksia, lomakkeita, saapuneita verkkolomakkeita ja päätöstietovirtoja. |
| HST | Henkilön sähköinen tunnistaminen, sähköinen henkilökortti. Väestörekisterikeskuksen ylläpitämä sähköinen henkilöllisyystodistus. |
| KATSO | Katso-organisaatiotunnistus. Tunnistuksessa tunnistetaan yritys, yrityksen puolesta tunnistautuva henkilö sekä valtuutus. |
| KATVE-KONSORTIO | Kelan, Työministeriön ja Verohallituksen muodostama yhteenliittymä, joka ylläpitää tunnistus-palvelua. |
| LOMAKE.FI-ALUSTA | Lomake.fi on julkishallinnon yhteinen sähköisen asioinnin palvelualusta. |
| METATIETO | Rakenteellista tietoa, joka kuvaa muuta tietoa sekä ohjaa ja dokumentoi tiedon käsittelyä ja hallintaa. (JHS143 määritelmä). Esimerkiksi lomakkeen nimi-, kuvailu-, tiedostomuoto- ja asiasanoitusta koskevat tiedot. |
| PDF | Portable Document Format on käyttöjärjestelmä riippumaton siirrettävä tiedostomuoto. |
| PIN | Personal identification number, tunnusluku. |
| PÄÄKÄYTTÄJÄ | Organisaation pääkäyttäjätunnuksen avulla voidaan hallinnoida hallinnointiliittymässä kaikkia organisaation toimialueeseen kuuluvia asioita. Pääkäyttäjällä on aina kaikki organisaation toimialueeseen liittyvät oikeudet. |
| SIIRTOTIEDOSTO | XML-tiedosto lomakkeiden metatiedoista. |
| SMS | Short Message Service, matkapuhelinten tekstiviestijärjestelmä. |
| SSL | Secure Sockets Layer |
| SUOMI.FI-PORTAALI | Suomi.fi-portaali on julkishallinnon yhdessä tuottama kansalaisportaali. Se palvelee kansalaisia ja hallintoa kokoamalla keskeiset tiedot ja asiointipalvelut ja lomakkeet. |
| SUOMI.FI ASIOINTI JA LOMAKKEETASIOI VERKOSSA-OSIO | Suomi.fi-portaalin osio, ("kansalaisen käyttöliittymä") joka sisältää julkishallinnon asiointipalveluita ja lomakkeita. Osiossa näkyvät asiointipalvelut ja lomakkeet tulevat automaattisesti Lomake.fi-alustalle syötetyistä tiedoista. |
| SÄILYTYSAIKA | Aika, jonka tieto säilyy sähköisessä muodossa. Säilytysajan umpeuduttua tieto poistetaan ja se ei ole enää käytettävissä palvelussa. Lomake.fi-alustalla säilytysaikoja on käytössä Oma asiointi –palvelussa ja Lomake.fi-alustan hallinnointiliittymässä. |
| TULOSTETTAVA LOMAKE | Lomake, jonka käyttäjä täyttää, tulostaa ja postittaa vastaanottavalle organisaatiolle. |
| TUNNISTUS.FI | Kansaneläkelaitoksen, työ- ja elinkeinoministeriön ja |

| | |
|--------------------|---|
| | verohallinnon (KATVE-konsortio) yhteinen sähköisen asioinnin tukipalvelu. Tunnistuksessa käytetään pankkien verkkopalvelutunnuksia tai sähköistä henkilökorttia. |
| TUNNISTUS.SUOMI.FI | Kts. VETUMA |
| URL | Uniform Resource Locator |
| VERKKOLOMAKE | Sähköisesti täytettävä ja lähetettävä lomake. Verkkolomakkeiden käyttämiseen tarvitaan tietokoneen ja internet-yhteyden lisäksi ainoastaan selainohjelma. |
| VETUMA | Kansalaisen verkkotunnistus- ja maksamispalvelu (tunnistus.suomi.fi). Palvelun avulla kansalaisella on mahdollista tunnistautua ja maksaa kaikissa niissä palveluissa joihin palvelu on liitetty. |
| VTJ-KYSELY | Henkilötunnuksen lisäksi VTJ:stä voidaan hakea henkilön perustiedot niitä tarvitsevaan asiointipalveluun, näitä perustietoja ovat: henkilötunnus, sukunimi, etunimet, kotikunta, vakituinen osoite Suomessa tai ulkomailla, äidinkieli, mahdollinen kuolinpäivä, tieto Suomen kansalaisuudesta. |
| WWW | World Wide Web |
| XFORMS | Sähköisesti lähetettävien ilmoitusten kuvailukieli. |
| YLLÄPITÄJÄ | Lomaketietojen ylläpitäjä, saapuneiden verkkolomakkeiden käsittelijä. |
| YRITYSSUOMI.FI | YritysSuomi.fi on työ- ja elinkeinoministeriön koordinoima palvelu yrityksille. Se kertoo, millaista apua yritys tai yrittäjä voi saada yrityksen perustamiseen, kasvattamiseen ja kehittämiseen. Yritys-Suomi on suunnattu erityisesti pk-yrityksille. |
| | |