

# Palvelukuvaus – VETUMA-Palvelu

<b>1</b>	<b>TIIVISTELMÄ.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>JATKUVAN PALVELUN SISÄLTÖ .....</b>	<b>2</b>
	VALINNAISUUS .....	3
	RÄÄTÄLÖITÄVYYS.....	3
	PALVELUSSA TUETTAVA TEKNOLOGIA .....	3
	MÄÄRITELMÄT .....	4
	TOIMITTAJA TARKOITTAAN VALTIOKONTTORISSA TOIMIVAA VALTION IT-PALVELUKESKUSTA .....	4
2.1	PALVELUKOMPONENTTI 1: KANSALAISEN TUNNISTAMINEN .....	4
2.2	PALVELUKOMPONENTTI 2: SÄHKÖINEN ALLEKIRJOITUS.....	4
2.3	PALVELUKOMPONENTTI 3: VERKKOMAKSAMINEN .....	4
2.4	PALVELUKOMPONENTTI 4: KANSALAISEN PERUSTIETOJEN NOUTO.....	4
2.5	PALVELUKOMPONENTTI 5: KÄYTTÖÖNOTTOKOULUTUS .....	4
2.6	PALVELUKOMPONENTTI 6: TESTI JA KOULUTUSYMPÄRISTÖ .....	5
2.7	PALVELUKOMPONENTTI 7: PÄÄKÄYTTÄJÄN TUKIPALVELUT .....	5
2.8	PALVELUKOMPONENTTI 8: PUITESOPIMUSTEN HALLINNOINTI JA YLLÄPITO .....	5
2.9	PALVELUKOMPONENTTI 9: PALVELUN SEURANTA JA JATKOKEHITYS .....	5
2.10	PALVELUKOMPONENTTI 10: HALLINNOITTEELLISET PALVELUT .....	5
<b>3</b>	<b>ERIKSEEN TILATTAVAT LISÄTYÖT .....</b>	<b>6</b>
3.1	ERIKSEEN TILATTAVA LISÄTYÖ 1: KOULUTUS- JA KONSULTOINTIPALVELU .....	6
<b>4</b>	<b>PALVELUN ELINKAARI.....</b>	<b>6</b>
	PALVELUN KÄYNNISTYS .....	6
	PALVELUN MUUTOKSET.....	6
	PALVELUN PÄÄTTÄMINEN .....	7
<b>5</b>	<b>PALVELUTASOT .....</b>	<b>7</b>
	PALVELUSSA KÄYTETÄÄN SEURAAVIA PALVELUTASOJA .....	7
	PALVELUTASOJEN MITTAAMINEN .....	7
<b>6</b>	<b>DOKUMENTOINTI JA PALVELUKOHTAINEN RAPORTOINTI.....</b>	<b>8</b>
	DOKUMENTOINTI.....	8
	RAPORTOINTI .....	9
<b>7</b>	<b>PALVELUUN LIITTYVÄ VIESTINTÄ JA YHTEISTYÖMENETTELYT .....</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>PALVELUN RAJAUKSET JA OSAPUOLTEN VELVOLLISUUDET .....</b>	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>PALVELUN KÄYTTÖ- JA IMMATERIAALIOIKEUDET .....</b>	<b>12</b>

## 1 Tiivistelmä

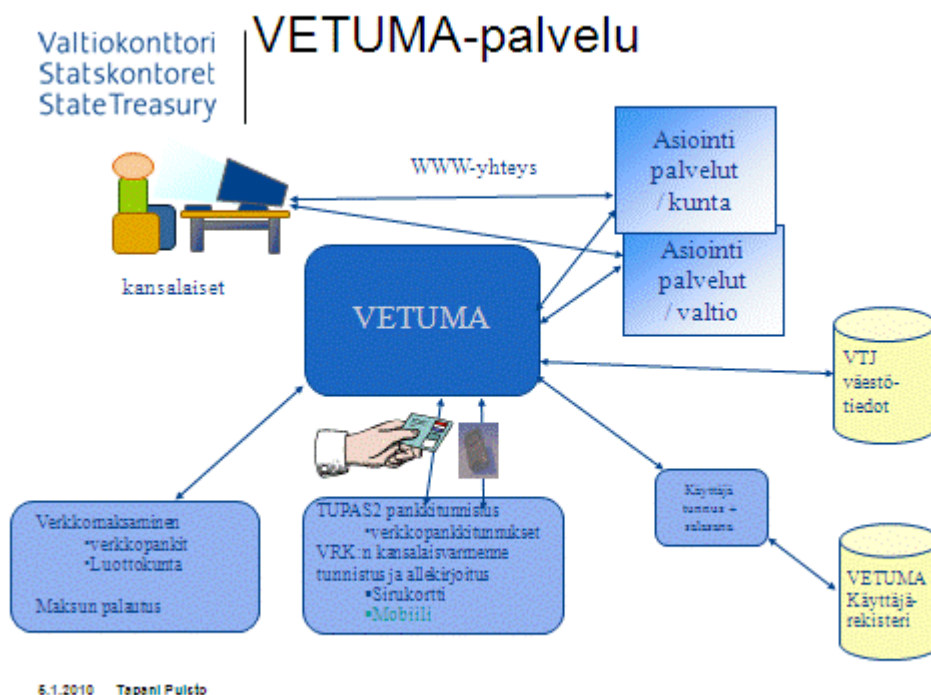
Kansalaisen verkkotunnistamisen ja -maksamisen VETUMA-palvelu on yhteinen koko julkishallinnolle ja mahdollistaa tunnistautumisen ja maksamisen sähköisesti kaikissa niissä asiointipalveluissa, joihin palvelu on liitetty.

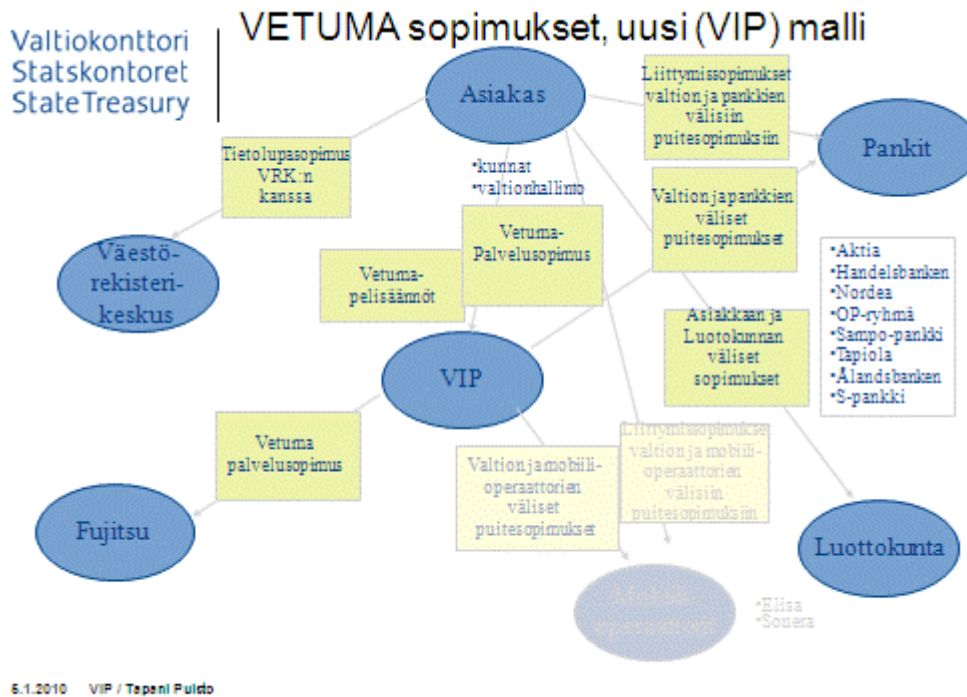
Palvelu mahdollistaa käyttäjien tunnistamisen ja asiointissa tarvittavan sähköisen allekirjoituksen tekemisen X.509 kansalaisvarmenteen sisältävillä sähköisillä henkilökorteilla, mobiilioperaattoreiden SIM-korteilla olevalla varmenteella tai verkkopankkitunnuksilla (TUPAS). Palvelu tukee myös käyttäjien tunnistamista käyttäjätunnuksella ja salasanalla.

Palvelu sisältää varmenteen tarkistamisen asianomaista sulkulistaa vastaan ja tarvittaessa henkilötunnuksen lisäksi tietyn joukon henkilön perustietoja haun VRK:n ylläpitämästä väestötietojärjestelmästä.

Palvelussa on liityntärajapinta pankkien verkkomaksupalveluun ja Luottokunnan digitaaliseen maksupalveluun.

## 2 Jatkuvan palvelun sisältö





## Valinnaisuus

- tunnistus- ja verkkomaksupalveluista voidaan valita kunkin asiointipalvelun tarvitsemat palvelut
- halutut Tupas-tunnistuspalvelua tuottavat pankit voidaan valita kuhunkin asiointipalveluun
- tarvittava lisäkonsultointi (erikseen tilattava, maksullinen)

## Räätälöitävyys

Palvelua tarjotaan samansisältöiseksi vakioituna kaikille asiakkaille. Asiakaslähtöisyys syntyy valinnaisista komponenteista.

## Palvelussa tuettava teknologia

VETUMA Toolkit on tehty helpottamaan ja nopeuttamaan asiointisovellusten integroimista VETUMA-palveluun. VETUMA Toolkit työkalupaketti tarjoaa toteutukset sekä Java J2EE- että Microsoft .NET-ympäristöihin

## Määritelmät

**Toimittaja** tarkoittaa Valtiokonttorissa toimivaa Valtion IT-palvelukeskusta

**Asiakas** tarkoittaa julkishallinnon organisaatiota

**Palvelu** tarkoittaa Kansalaisen verkkotunnistamisen ja -maksamisen VETU-MA-palvelua

**Loppukäyttäjä** tarkoittaa Palvelua käyttävää kansalaista

Jatkuva palvelu koostuu seuraavista palvelukomponenteista:

### 2.1 Palvelukomponentti 1: kansalaisen tunnistaminen

- sirukortilla olevalla kansalaisvarmenteella
- mobiililaitteen sim-kortilla olevalla varmenteella
- verkkopankkien Tupas-tunnistuksella
- käyttäjätunnus-salasanalla

### 2.2 Palvelukomponentti 2: sähköinen allekirjoitus

- sirukortilla olevalla kansalaisvarmenteella
- mobiililaitteen sim-kortilla olevalla varmenteella (mikäli palveluntarjoon on riittävästi olemassa)
- verkkopankkien Tupas-tunnistuksella

### 2.3 Palvelukomponentti 3: verkkomaksaminen

- pankkien verkkomaksupalveluissa
- Luottokunnan digitaalisessa maksupalvelussa

### 2.4 Palvelukomponentti 4: kansalaisen perustietojen nouto

- kansalaisen perustietojen nouto väestötietojärjestelmästä suppealla tai laajalla kyselyllä

### 2.5 Palvelukomponentti 5: käyttöönottokoulutus

- käyttöönottoon liittyvä koulutus
  - palvelusopimukseen sisältyy maksuton peruskoulutus

## 2.6 Palvelukomponentti 6: testi ja koulutusympäristö

- erillinen testi- ja koulutusympäristö
  - asiakkaiden käytössä on erillinen testi- ja koulutusympäristö asiointipalvelujen VETUMA-yhteensopivuuden testaamista ja asiakkaiden koulutusta varten

## 2.7 Palvelukomponentti 7: pääkäyttäjän tukipalvelut

- pääkäyttäjän tukipalvelut kuten neuvonta ja ongelmanselvitys
  - Fujitsu tarjoaa VETUMA-palvelun asiakkaiden pääkäyttäjille tarvittaessa neuvonta- ja ongelmanselvityspalvelua

## 2.8 Palvelukomponentti 8: puitesopimusten hallinnointi ja ylläpito

- palveluun liittyvien puitesopimusten hallinnointi ja ylläpito
  - VETUMA-palveluun sisältyy palveluntuottajien kanssa tehtyjen puitesopimusten hallinnointi. Kukin asiakas vastaa omien sopimustensa tekemisestä ja hallinnoinnista.

## 2.9 Palvelukomponentti 9: palvelun seuranta ja jatkokehitys

- palvelun seuranta ja jatkokehitys
  - VETUMA-palvelulla on ohjausryhmä joissa asiakkaat ovat edustettuina. Ohjausryhmä tekee em. asioita koskevat päätökset.
  - palvelun jatkokehitys ohjausryhmän päätösten mukaisesti

## 2.10 Palvelukomponentti 10: hallinnolliset palvelut

- hallinnolliset palvelut
  - palvelun markkinointi
  - palveluun liittymisen yhteydessä tapahtuva neuvonta
  - sopimusten hallinta
  - ohjeistuksen ylläpito

### 3 Erikseen tilattavat lisätyöt

#### 3.1 Erikseen tilattava lisätyö 1: Koulutus- ja konsultointipalvelu

- Koulutus- ja konsultointipalvelu
  - Palvelun toimittaja tarjoaa asiakkaille maksullista VETUMA-palveluun liittyvää koulutusta ja konsultointia.

### 4 Palvelun elinkaari

Yleiset palveluiden tilaukseen, hyväksyntään, muutokseen ja ongelmanhallintaan käytettävät menettelyt on kuvattu palvelusopimuksessa ja sen liitteissä.

#### **Palvelun käynnistys**

##### **Palvelun käynnistämisen edellytykset**

VETUMAN käyttö edellyttää palveluprosessissa tarvittavien tietojärjestelmien (esim. asiointiportaali, sähköinen lomakepalvelu) integroimista VETUMA-palveluun.

Asiakas tekee liittymissopimukset niiden ulkopuolisten palveluntuottajien kuten pankkien, Luottokunnan, mobiilioperaattorien ja VRK:n kanssa, joiden palveluja aikoo hyödyntää.

Asiakas vastaa oman palvelunsa turvallisuuden ja toimivuuden yleisestä varmistamisesta, käyttöoikeuksien hallinnasta huolehtimisesta sekä tietojen luotamuksellisuuden ja eheyden varmistamisesta.

Palvelun toimittaja ja asiakas varmistavat palvelun liitettävyyden VETUMAan "VETUMA käyttöönottovalmiuden tarkistuslista" -ohjeen mukaisesti ja sopivat palvelun liittämiskohdan.

##### **Palvelun tilaaminen ja käyttöönotto**

Asiakas (kunta, kuntayhtymä, valtion organisaatio) tutustuu VETUMA-palveluun ja palvelun liittämisen ohjeisiin, pelisääntöihin, rajapintoihin ja sopimukseen sekä tekee päätöksen liittymisestä.

VETUMA-palveluun liitytään tekemällä VETUMA-palvelusopimus joka toimitetaan kahtena allekirjoitettuna kappaleena Valtion IT-palvelukeskukseen. sekä sähköisessä muodossa osoitteeseen [vetuma@valtiokonttori.fi](mailto:vetuma@valtiokonttori.fi). Samalla sitoudutaan noudattamaan VETUMA-pelisääntöjä.

Palvelusopimus ja tarkemmat liittymisohjeet löytyvät verkko-osoitteesta [www.suomi.fi/vetuma](http://www.suomi.fi/vetuma) .

#### **Palvelun muutokset**

Toimittaja ilmoittaa palvelun muutoksista viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Mikäli Toimittajan tiedossa on, että kuukausi ei riitä Asiakkaalle muutokseen varautumiseen, niin Toimittaja ilmoittaa muutoksesta niin aikaisin, että aika riittää muutokseen varautumiseen.

Mikäli muutoksesta aiheutuu muutoksia Asiakkaan laiteympäristöön, järjestelmiin, ohjelmistoihin tai palvelun käyttöön ja mikäli Asiakas ei hyväksy muutosta, niin Asiakkaalla on mahdollisuus kuukauden sisällä ilmoituksesta kirjallisella ilmoituksella irtisanoa palvelu, jolloin irtisanominen astuu voimaan muutoksen voimaantulopäivänä.

### Palvelun päättäminen

Palvelun päättämisessä noudatetaan palvelusopimuksessa kuvattua palvelujen päättämismenettelyä.

## 5 Palvelutasot

### Palvelussa käytetään seuraavia palvelutasoja

Toimittaja tuottaa laadukasta palvelua ja tavoitteena on erinomainen palvelutaso, jonka kokonaiskäytettävyys on 99,9 % tai enemmän sekä Asiakkaan palvelun yhteyshenkilöiden ja avainkäyttäjien tyytyväisyys vähintään 3,4 (asteikolla 1-5).

- Palvelujen käytettävyys 24/7/365
- Palveluratkaisuun tulee myöhemmin voida liittää uusia Palvelutuottajia ja uusia tunnistautumisen tekniikoita siten, ettei niistä ole haittaa jo olemassa olevalle ja jatkuvalla palvelutoiminnalle. Palveluratkaisun tulee mahdollistaa volyymien kasvattaminen ongelmitta.
- Palvelun tulee pystyä käsittelemään vähintään yhteensä 100.000 palvelutapahtumaa tunnissa.
- Käyttöliittymän kielivaatimuksina ovat suomi, ruotsi ja englantia ja muita kieliä voidaan lisätä palveluun tarvittaessa.

### Palvelutasojen mittaaminen

Toimittaja vastaa palvelutasomittausten raportoinnista Asiakkaille kuukausittain sekä asiakastyytyväisyyden mittauksista vähintään kerran vuodessa.

Palvelutyyppi	Palveluaika	Käytettävyys
Tunnistuspalvelu ja maksupalvelu	24/7/365	99,90

Verkkotunnistus- ja maksupalveluilta edellytetään palveluaikaa 24/7/365 ja käytettävyttä 99,90 %.

<b>Palvelutyyppi</b>	<b>Palveluaika</b>	<b>Kohde</b>	<b>Häiriöselvitys alkaa palveluaikana</b>
Ongelman selvityspalvelu	24/7/365	Käytön estävät virheet	heti
Ongelman selvityspalvelu	24/7/365	Vakavat virheet	4 tuntia
Ongelman selvityspalvelu	ma-pe (8-16)	Häiritsevät virheet	1 työpäivä
Ongelman selvityspalvelu	ma-pe (8-16)	Vähäiset virheet	3 työpäivää
Tukipalvelu	24/7/365	Vikailmoituksen vastaanotto	heti
<b>Palvelutyyppi</b>	<b>Palveluaika</b>	<b>Kohde</b>	<b>Neuvonnan ja liittymispalvelun vastajat palveluaikana</b>
Tukipalvelu	Virka-aika, ma-pe (8-16)	Neuvonta Asiakkaille, käytön opastus	2 työpäivää
Liittymispalvelu	virka-aika ma-pe (8-16)	Asennus ja neuvonta: <ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakkaan uuden asiointipalvelun liittäminen Vetuma-palveluun</li> </ul>	Max. 5 työpäivää
		Asennus ja neuvonta: <ul style="list-style-type: none"> <li>Uuden tunnistamistekniikan tai toiminnallisuuden liittäminen</li> </ul>	sovitaan erikseen

## 6 Dokumentointi ja palvelukohtainen raportointi

### Dokumentointi

Palveluun liittyvä julkinen dokumentaatio löytyy osoitteesta [www.suomi.fi/vetuma](http://www.suomi.fi/vetuma). Sieltä löytyvät mm. seuraavat dokumentit:

- VETUMA-palvelun yleiskuvaus
- rekisteriselosteet
- tekniset rajapintakuvaukset
- ohjausryhmän kokoonpano
- VETUMA-palvelusopimus
- liittymisohjeet
- pankkisopimukset ja ohjeet

- Luottokunnan sopimukset ja ohjeet (linkkiosoite Luottokunnan palveluun)
- VRK:n sopimukset ja ohjeet
- mobiilioperaattorien sopimukset ja ohjeet

Muu tarvittava dokumentaatio toimitetaan erikseen sovittavalla tavalla.

### **Raportointi**

- Volyymitiedot tunnistustapahtumista kuukausittain, asiakkaittain, tapahtumalajeittain
- Palveluun liittyneet uudet sekä jo tuotannossa olevat asiakkaat
- Laadun ja sisällön toteuma
- Häiriöt ja laatupoikkeamat seuraavan mallin mukaisesti kustakin poikkeamasta:
  - Poikkeaman kuvaus ja syy
  - Poikkeaman vaikutukset
  - Mitä on jo tehty ja mitä aiotaan tehdä, jotta poikkeamat eivät toistuisi
- Tulevat ja edellisen tarkastelujakson huoltokatkot
- Muuta ajankohtaista
  - Esim. muutokset palvelussa, yhteyshenkilöiden vaihtuminen, organisaatiomuutokset jne

## **7 Palveluun liittyvä viestintä ja yhteistyömenettelyt**

Toimittaja ja Asiakas tiedottavat toisilleen välittömästi sopimuksensa mukaisiin tehtäviin vaikuttavista muutoksista.

Viestintäyhteistyöstä sovitaan mm. siitä, miten sopimuksista tiedotetaan Asiakkaille sekä mahdollisesti muille tahoille.

Toimittaja osallistuu valmiussuunnitteluun erikseen yhteisesti sovittavalla tavalla.

## **8 Palvelun rajaukset ja osapuolten velvollisuudet**

### **Toimittajan velvollisuudet**

- Tunnistus- ja maksamispalvelu

Asiakas saa käyttöönsä tunnistamis- ja maksamispalvelut Verkkotunnistautumisen ja maksamisen palvelut palvelusopimuksessa kuvatuin ehdoin.

- Palvelun liittämiseen liittyvä koulutus

Asiakas saa palvelunsa liittämiseen liittyen peruskoulutuksen, max. 3 päivää. Mikäli asiakas haluaa lisäkoulutusta, se voidaan ostaa Fujitsulta hintaliitteen mukaiseen hintaan. Lisäkoulutuksen kustantaa asiakas.

- Pääkäyttäjätuki

Toimittaja tarjoaa käyttötukea asiakkaan nimeämille pääkäyttäjille.

Yhteystiedot hallinnollisissa asioissa:

sähköposti: [Vetuma@valtiokonttori.fi](mailto:Vetuma@valtiokonttori.fi)

Valtion IT-palvelukeskus, Valtiokonttori, vaihde (09) 77251

Yhteystiedot teknisissä asioissa:

sähköposti: [vetuma.palvelu@fi.fujitsu.com](mailto:vetuma.palvelu@fi.fujitsu.com)

Fujitsu Services Oy, vaihde 045 788 00

- sopimusten seuranta ja palvelun kehittäminen

Toimittaja yhteistyössä asiakkaan edustajien kanssa (palvelun ohjausryhmä) vastaa Verkkotunnistautumisen ja maksamisen palvelut sopimuksen tarkoittaman palvelun seurannasta ja kehittämisestä.

- verkkotunnistamisen ja maksamisen prosessien kehittäminen

Toimittaja yhteistyössä asiakkaan edustajien kanssa (palvelun ohjausryhmä) vastaa verkkotunnistamisen ja maksamisen prosessien kehittämisestä.

- Markkinointi ja liittymisen tuki

Toimittaja vastaa verkkotunnistamisen ja maksamisen palvelujen markkinoinnista ja liittymisen tuesta asiakkaille.

### **Asiakkaan velvollisuudet**

- Turvallisuuden ja toimivuuden yleinen varmistaminen

Asiakas vastaa oman asiointipalvelunsa osalta turvallisuuden ja toimivuuden yleisestä varmistamisesta. JHS 129 -ohjeessa (luku 8) on määritelty tietoliikenteen ja palvelinympäristön turvaamisen, verkkopalvelun käyttöoikeuksien hallinnan ja tietojen luottamuksellisuudesta ja eheydestä huolehtimisen yleiset vaatimukset.

- Jaettu salaisuus

Asiakas sitoutuu säilyttämään jaettua salaisuutta luottamuksellisesti ja huolellisesti sekä ilmoittamaan Fujitsulle vastuhenkilön tai vastuuhenkilöiden vaihtumisesta.

- Pankkien tunnistuspalvelujen tunnistetietojen käyttö ja käsittely  
Asiakas sitoutuu noudattamaan pankkien sopimusehtoja tunnistetietojen käytöstä ja käsittelystä.
- Luottokunnan digitaalisen maksupalvelun tunnistetietojen käyttö ja käsittely  
Asiakas sitoutuu noudattamaan Luottokunnan sopimusehtoja tunnistetietojen käytöstä ja käsittelystä.
- Mobiilioperaattorien tunnistuspalvelujen tunnistetietojen käyttö ja käsittely  
Asiakas sitoutuu noudattamaan mobiilioperaattorien sopimusehtoja tunnistetietojen käytöstä ja käsittelystä.
- Väestötietojärjestelmästä kyseltävien henkilötunnusten käsittely  
Asiakas sitoutuu noudattamaan Väestörekisterikeskuksen lupaehtoja Väestötietojärjestelmän sovelluskyselykäytöstä.
- Tunnistustapahtumien lokitiedosto  
Asiakkaan vastuulla on tarvittaessa pitää omien loppukäyttäjien tunnistamisista lokitiedostoa, mikäli tunnistamistapahtuman kiistämättömyys jälkeensä on asian luonteen vuoksi tärkeää, tai mikäli tietosuoja- tai tietoturvasyyt edellyttävät lokitiedoston olemassaoloa.
- Maksamistapahtumien lokitiedosto ja maksatustietojen täsmäytys  
Asiakas vastaa siitä, että kaikki VETUMAN kautta tehdyt maksamistapahtumat merkitään asiakkaan omaan lokitiedostoon. Maksatustietojen täsmäytys on aina asiakkaan vastuulla.
- VETUMA-rajapintojen toteutus ja testaus  
Asiakas toteuttaa omalla kustannuksellaan VETUMA-tunnistamisen ja VETUMA-maksamisen rajapinnat omaan palveluunsa ja testaa ne yhteistyössä Fujitsun kanssa.
- VETUMA-palvelun käytöstä aiheutuvat maksut  
Asiakas on vastuussa VETUMA-palvelun käytöstä aiheutuvien maksujen suorittamisesta Toimittajalle. Valtiovarainministeriö on kuitenkin sitoutunut maksamaan Toimittajalle Asiakkaan puolesta VETUMA-palvelun käytöstä aiheutuvat maksut 31.12.2012 saakka.
- Tunnistamis- ja maksamisrajapintojen toteutuskustannukset  
Asiakas maksaa itse tunnistamis- ja maksamisrajapintojen toteutuksen omaan palvelusovellukseensa.
- Pankkien tunnistus- ja maksamispalvelujen käyttömaksut

Asiakas maksaa itse tunnistamis- ja maksamispalvelujen käytöstä kullekin pankille pankin ja valtion välisen puitesopimuksen mukaisen hinnan.

- Luottokunnan digitaalisen maksupalvelun käyttömaksut

Asiakas maksaa itse Luottokunnan digitaalisen maksupalvelun käytöstä tekemänsä sopimuksen mukaisen hinnan.

- Mobiilioperaattorien tunnistuspalvelujen käyttömaksut

Asiakas maksaa itse tunnistamispalvelujen käytöstä kullekin mobiilioperaattorille operaattorin ja valtion välisen puitesopimuksen mukaisen hinnan.

- Väestötietojärjestelmän sovelluskyselykäytön käyttömaksut

Asiakas maksaa itse väestötietojärjestelmän sovelluskyselykäytöstä Väestörekisterikeskuksen perimän maksun.

- Yhteistyö VETUMA-palvelun kehittämiseksi

Asiakas osallistuu Valtion IT-palvelukeskuksen organisoimaan VETUMA-yhteistyöhön .

## 9 PALVELUN KÄYTTÖ- JA IMMATERIAALIOIKEUDET

Asiakkaat saavat oikeuden tarjota Palvelua Loppukäyttäjille ja käyttää Palvelua niiden sovellusten yhteydessä, joiden käyttämisestä on tehty kirjallinen ilmoitus Toimittajalle (liite 3). Palvelun toimittamiseen käytettävät sovellusohjelmistot ovat Fujitsu Services Oy:n omaisuutta ja Asiakkaalla on niihin käyttöoikeus tämän Sopimuksen tarkoituksen rajaamassa laajuudessa.

Palvelun toteuttamisessa käytettävä URL-osoite on Toimittajan omaisuutta. Käytännön järjestelyistä sovitaan erikseen.

Palvelun kohteena olevat Asiakaskohtaiset tiedot ovat Asiakkaiden omaisuutta ja niiden kaikki oikeudet kuuluvat Asiakkaille.

Palveluun, sen kehittämiseen ja ylläpitoon liittyvien asiakirjojen tekijänoikeus ja muut immateriaalioikeudet kuuluvat Fujitsu Services Oy:lle. Tämän rajoittamatta Asiakkaalla on kuitenkin täysin vapaa ja siirrettävissä oleva käyttö-, kopiointi- levitys- ja muokkausoikeus ja muut tarpeen olevat oikeudet ennalta määrittämättömän ajan niihin asiakirjoihin, jotka Asiakkaalle on toimitettu. Asiakkaalla on täysi ja rajoittamaton oikeus käyttää edellä mainittuja asiakirjoja ja muita sopimuksen perusteella Asiakkaalle luovutettuja asiakirjoja ja tuloksia (kuten raportteja) Palvelun hankinnassa ja uudelleen kilpailuttamisessa sekä muissa tarkoituksissa.

Toimittajalla on oikeus siirtää Palvelu toiselle vastaavalle laitteistolle (kuten palvelimelle), mikäli se ei aiheuta muutoksia Palvelun rajapintaan tai olennaisia muutoksia Palvelun toimintaan tai sen laatuun eikä aiheuta Asiakkaalle lisäkustannuksia.