

Luo / Muokkaa

Lähetä

Lausunnonantajat

Yhteenveto

Ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi hallinnon yhteisistä sähköisen asiointin tukipalveluista (VM140:06/2013)

Lausunnonantajan saate

Lausunnonantajia: 1

Voit kirjoittaa lausunnon tähän. Lausuntopalautteen arvioinnin ja asian mahdollisen jatkovalmistelun helpottamiseksi lausunnossa pyydetään noudattamaan hallituksen esityksen otsikointia ja jäsentelyä. Lisäksi pyydetään mahdollisuuksien mukaan arvioimaan kaavailtujen lainmuutosten vaikutuksia.

Tampereen kaupunki

8.1.2016

Tampereen kaupungin lausunto laiksi yhteisistä sähköisen asiointin tukipalveluista

Tampereen kaupunki toteaa lausuntonaan seuraavaa:

Tampereen kaupunki pitää lakia hyvänä ja tarpeellisena. Yleisinä kommentteina lakiin ja sen toimeenpanoon Tampereen kaupunki haluaa nostaa esiin seuraavat asiat:

Kuntien tarpeiden huomioiminen ja muutoksen johtaminen kokonaisuutena pitää huomioida

- Kuka koordinoi tietojärjestelmien liittymis-/rajapintavaatimukset? Tämä ei voi olla jokaisen kunnan vastuulla erikseen.

- Mitkä ovat eri toimijoiden roolit: VM, Kuntaliitto/KuntaKaPa? Kuka toimii ohjaajana ja koordinaattorina tietojärjestelmätoimittajiin

ICT-järjestelmätoimittajille pitää saada myös velvollisuuksia lakiin

- Ilman suoria velvoitteita pelkona on käyttöönottoon ja muutoksiin liittyvä kustannusten kasvu.

Palvelutietovarantoon ja palvelunäkymiin liittyvät epätarkkuudet tulee tarkentaa

- Liittymisen taso pitää määritellä
- Palveluiden rekisteritietojen tietomallit pitää määritellä

Lain tulkinnan yksinkertaistaminen edesauttaa sähköisten palveluiden toteuttamista

kustannustehokkaasti - sähköinen käyttö pitää olla pääsuunta

- suostumus/kielto - tarvitaan kansalliset linjaukset ainakin volyymitapauksiin
- sähköisen viestinvälityksen käyttö - tarvitaan kansalliset linjaukset ainakin volyymitapauksiin

Yksityiskohtaiset kommentit lausunnolla olleeseen dokumenttiin

YLEISPERUSTELUT

4.3 Taloudelliset hyödyt ja vaikutus viranomaisten toimintaan

”Palveluväylän myötä tarvittavien integraatioiden määrä vähenee, ja mikä säästää kustannuksia.”

- Integraatioiden määrä saattaa organisaatiotasolla kasvaa, kun tietoa tulee yhä enemmän saavutettavaksi palveluväylän kautta. Kustannussäästöt tuleva siitä, että palveluväylän tarjoamat palvelut ovat yhteiskäyttöisiä, eikä organisaatio/käyttäjakohtaisia.

"Palvelunäkymien ja palvelutietovarannon osalta taloudellisia hyötyjä muodostuu yhteisen teknisen alustan käyttämisestä ja yhteisten käyttöliittymien hyödyntämisestä sekä yhteisestä tekniikan, toiminnallisuuden ja sisältöjen kehittämisestä."

- Tähän on vaikea uskoa ainakaan lyhyellä tähtämellä. Kuntasektorilla palvelut ovat hyvin usein markkinoilta hankittuja valmiita tuotteita tai kokonaispalveluita jotka sisältävät kaikki palvelun käyttöön liittyvät tekniset komponentit. Toimittajat eivät ole kiinnostuneita räätälöimään tuotteitaan käyttämään esim. ulkoisia käyttöliittymiä, tai kustannukset näistä räätälöinneistä ovat korkeat

"Palvelunäkymien avulla julkishallinnon asiointi siirtyy nykyistä nopeammin perinteisestä lomake- ja asiointipisteasiointista sähköiseen asiointiin, mistä aiheutuu huomattavia säästöjä."

- Miten palvelunäkymät tämän tekevät, eikö taustalle tarvita organisaatioiden tuottamat digitaaliset palvelut?

"Yhteisten palvelujen käyttöönotto aiheuttaa käyttäjäorganisaatioille jonkin verran kustannuksia yhteisten palvelujen yhteensovittamisesta käyttäjäorganisaation toimintaan ja muuhun tietohallintoon."

- Koska kuntasektori käyttää paljon valmiita tietojärjestelmiä, käyttöönoton kustannusten tasoon vaikuttaa myös ohjelmistotoimittajien hinnoittelu muutosten tekemisestä.

"Kunnallisten viranomaisten osalta velvollisuus käyttää yhteisiä sähköisen asioinnin ja hallinnon tukipalveluja voi aiheuttaa kustannuksia palvelujen yhteensovittamisesta lakisääteisten tehtävien hoitamiseen ja kunnallisten viranomaisten omiin tieto- ja viestintätekniisiin palveluihin ja tietojärjestelmiin."

- Ks. edellinen kommentti

LAKI

2 § Määritelmät

"Tässä laissa tarkoitetaan:

1) tukipalvelulla 3 §:ssä tarkoitettua yhteistä sähköisen asioinnin tukipalvelua;"

- Tukipalvelu termiä tulisi täsmentää, jottei se sekoitu "Helpdesk" tukipalveluun.

Yleisperusteluissa ollut TORI lain mukainen määritelmä: "sähköisen asioinnin toteuttamisen edellyttämä tai sähköisiin asiointipalveluihin liittymistä tukeva tieto- ja viestintätekniinen ratkaisu", on kuvaavampi, vaikka perusteluissa mainitaan ettei se kuvaa riittävän kattavasti tämän lain nojalla tarjottavia palveluita.

3 § Yhteiset sähköisen asioinnin tukipalvelut

3) palvelu, jossa käyttäjä voi tarkastella palvelutietovarannon tietoja sekä tietoja, jotka hänestä taikka hänen edustamastaan luonnollisesta henkilöstä tai organisaatiosta on merkitty käyttäjäorganisaatioiden rekistereihin (palvelunäkymä);

- Palvelunäkymän tehtävä on määritelty liian suppeasti. Nyt kuvauksesta saa kuvan, että palvelunäkymän tehtävänä on vain näyttää käyttäjän tietoja käyttäjäorganisaatioiden rekistereistä. Tämän voi myös tulkita siten että käyttäjäorganisaation on avattava kaikki rekisterinsä palvelunäkymiin. Tällainen rekisterien avaaminen voi aiheuttaa suuria muutoksia ja kustannuksia nykyjärjestelmiin, joissa rekistereitä ylläpidetään. (esim. oppilashallintojärjestelmän tietojen avaaminen). Tampereen kaupungilla henkilötietoja käsitellään noin 80 eri järjestelmässä. Jos jokaiseen järjestelmään joudutaan tekemään muutoksia, jotta rekistereissä oleva tieto voidaan näyttää käyttäjälle, on kustannus todella suuri.

- Avattaville rekisteritiedoille tulisi määrittää yhteinen esim. palvelukohtainen tietomalli, tämä mahdollistaisi kustannustehokkaamman kehittämisen etenkin kuntasektorilla jossa järjestelmien

kirjo on laaja. (esim. perusopetuksessa asiakkaasta (=oppilaasta) näytetään määritellyn tietomallin mukaiset tiedot. Lain perustelussa on kuvattu seuraavasti: "Palvelunäkymästä olisi myös mahdollista siirtyä eri käyttäjä-organisaatioiden asiointipalveluihin." Tämä yhden luokun palvelumalli ja sähköisten palvelukanavien käyttö tulisi käydä ilmi palvelunäkymän kuvauksessa.

- Se miten organisaation tulee liittyä palvelunäkymien käyttäjäksi, ei käy laissa ilmi. Riittääkö liittymiseen vain tiedon tuottaminen palvelutietovarantoon vai onko organisaation muokattava tai hankittava palvelunsa siten että ne tulevaisuudessa voivat käyttää palvelunäkymien käyttöliittymiä. Teknisesti liittymätapoja ja tasoja on ilmeisesti olemassa useita.

- Yleisperusteluissa on mainittu "Viranomaisen julkisen palvelun tuominen palvelunäkymiin edellyttää palvelun vakioitujen metatietojen ja tekstimuotoisten kuvausten tuomista palvelutietovarantoon joko suoraan tai tuottamalla tiedot organisaation omiin järjestelmiin ja jakamalla ne palvelutietovarantoon." Onko pelkkä tietojen tuottaminen riittävä liittyminen palvelunäkymiin?

"4) luonnollisen henkilön tunnistuspalvelu,"

Lain perustelu "...mikäli hän haluaa esimerkiksi yleistä neuvontaa halutessaan asioida anonymisti, tulee hänen käyttää sellaista asiointikanavaa tai uutta istuntoa, jossa tunnistus ei siirry mukana."

- Asiointikanava termin voisi selvyiden vuoksi vaihtaa asiointipalveluun, tai ainakin lisätä asiointipalvelun osaksi selitystä.

"6) asiointivaltuuspalvelu,"

Lain perustelu: "Asiointivaltuuspalvelu ei määritteli käyttäjäorganisaation puolesta sitä, kenellä on oikeus eri lakien perusteella asioida toisen puolesta eikä sitä, millainen valtuus ja keneltä tarvitaan tiettyyn asiointitapahtumaan. Käyttäjäorganisaation vastuulla on määritellä ja kysyä palvelusta tarvittava edustus-oikeus ja valtuutus."

- On ymmärrettävää ettei palvelu määrittele puolesta asiointin laillista perustetta, mutta palvelun käytön kannalta olisi tarpeen että puolesta asiointin laeissaan säätävät ministeriöt laatisivat ko. määräykset. Esim. terveydenhuollon puolella puolesta asiointin lainsäädäntö on monitulkintaista ja ratkaisuja kuntasektorilla on lähes yhtä monta kuin toteuttajia. Yhteisillä määrittelyillä voidaan merkittävästi sujuvoittaa palveluiden kehitystä ja saavuttaa kustannussäästöjä.

- Lähtökohtaisesti olisi hienoa, jos VRKn kautta saataisiin tietoa sähköisiin asiointipalveluihin puolesta asiointin valtuuksista. Tämä on kyllä kohtalaisen vaikea toteuttaa, koska termi "laillinen edustaja" on niin laaja. Lisäksi suostumuksien hallinta (esim. miten kansalainen niitä antaa ja mihin käyttötarkoitukseen ja kuinka hän niitä peruu tai kuinka kauan ne ovat voimassa) on ikuinen kompastuskysymys, kun mennään suostumus-periaate edellä ratkaisuihin.

- Suomessa voisi olla eksaktit käyttötapaukset tarkasti kirjattuna lakiin, jolloin ilman suostumusta voidaan tietoja käsitellä mukaan lukien luovuttaa, kunhan käyttötarkoitus on selvillä. Nyt vedotaan aina siihen, että "ellei lainsäädännöstä muuta johdu" ja kaiken kaikkiaan taitaa olla tuhansia erityislainsäädännön pykälää, joissa otetaan kantaa henkilötietojen luovuttamiseen tai muuhun käsittelyyn. Sen takia perusajatus, jossa aina mainitaan vain yleislakina henkilötietolaki, on huono. Se onkin selvä laki, mutta vaikeus tietojen käyttöön tulee juuri erityislainsäädännöstä.

4 § Tukipalvelujen palvelutuottajat

- Pykälässä on määritelty että palveluntuottaja "tuottaa, tarjoaa, ylläpitää ja kehittää" tukipalveluita. Pitääkö jokin näistä sisällään palveluihin liittyvän helpdesk -tyyppisen tukipalvelun käyttäjäorganisaatioille? Loppukäyttäjien tuesta on määritelty yleisperusteluissa "Valtiokonttori tarjoaisi myös jatkuvan palvelun loppukäyttäjien tuen Kansalaisneuvontapalvelun kautta." Tätä vastuuta ei ole mainittu laissa. Laissa ei ole erikseen määritelty veloitetta tuottaa palveluille tukipalveluita (helpdesk tai vastaava). 16 § on määritelty vain toiminta häiriötilanteissa, ei jatkuvaa

tukea.

5 § Tukipalvelujen käyttö

"Palvelunäkymän käyttö edellyttää käyttäjäorganisaation rekistereihin merkittyjen tietojen tarjoamista tietojen kohteen tai tämän toimivaltaisen edustajan saataville palvelunäkymässä."

- Ks. kommentti palvelunäkymästä ja rekistereiden avaamisesta.

7§ Valtuutusten ja muiden tahdonilmaisujen rekisteröinti

"Väestörekisterikeskus voi asiointivaltuuspalvelun tarjoamisessa välittää myös muiden viranomaisten tallentamia valtuutusta ja muita tahdonilmaisuja koskevia tietoja, jos näitä tietoja tallentava viranomainen on antanut Väestörekisterikeskukselle luvan tietojen välittämiseen eikä toiminta vaaranna asiointivaltuuspalvelussa välitettävien tietojen luotettavuutta."

- Tämä on käytännössä haasteellinen, että miten lupia hallinnoidaan ja kenen toimesta. Lisäksi sen arviointi, että vaarantuuko tietojen luotettavuus on vaikeaa.

9 § Tiedoksiantomenettelyä koskeva suostumus.

"Viranomainen voi antaa asiakirjan tiedoksi 1 momentissa mainitun suostumuksen mukaisesti, ellei sen tietoon ole hallintolakiin tai sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annettuun lakiin taikka muuhun lakiin perustuen tullut, että tiedoksianto tulee toimittaa toisin."

- Tähän tulisi lainsäätäjien määritellä yksi tulkinta milloin tiedoksianto tulee toimittaa toisin. Muuten esim. jokainen kunta joutuu tulkitsemaan lakia erikseen.
- Mitä monimutkaisempi ja monitulkintaisempi lainsäädäntö on, sitä heikommin palveluita otetaan käyttöön.

Lain perustelu: "Käytännössä kuitenkin ennen kuin viranomainen liittyy asiointitilin käyttäjäksi, sen pitää selvittää, tarvitaanko asiakirjojen lähettämiseen asiointitilin kautta lisäksi erityinen suostumus. Jos erityinen suostumus tarvitaan, viranomaisen tulee pystyä kysymään suostumus omassa sähköisessä palvelussaan ennen tiedoksiannon toimittamista asiointitilin kautta."

Lain perustelu: "Viestinvälityspalvelussa käyttäjän voisi antaa yleisen suostumuksen sähköisen tiedoksiannon käyttämiseen hyväksymällä kaiken viranomaisviestinnän vastaanottamisen sähköisesti palvelunäkymässä tarjolla olevan viestinvälityspalvelun avulla."

Lain perustelu: " Suostumuksen antaminen voidaan toteuttaa esimerkiksi siten, että sähköisessä lomakkeessa on erityinen kohta, jossa henkilö voi ilmoittaa halutun tiedoksiantotavan tai muuttaa aikaisemmin ilmoittamaansa tiedoksiantotapaa. Samoin esimerkiksi vain sähköisen yhteystiedon ilmoittaminen asiaa vireillepanossa voi hallituksen esityksen mukaan olla suostumus (HE 111/2010 vp)."

- Olisiko helpompi ohjeistaa että jokaiseen asiointipalveluun tulee liittää kohta jossa suostumus sähköiseen tiedoksiantoon kysytään? Nyt kysytään yleinen suostumus, joka ei kuitenkaan ole joka tapauksessa yleinen.

Lain perustelu: "Viranomaisen valitessa todisteellisen sähköisen tiedoksiantotavan, asianosaisen tulee kuitata tiedoksianto vastaanotetuksi ennen avaamista. Asiointitili toimittaa viranomaiselle koneellisen kuittauksen vastaanottajan kuittauksesta ja vastaanottoajasta. Asiakirja on annettu todisteellisesti tiedoksi asianosaiselle, kun hän on kuitannut sen vastaanotetuksi. Jos asiakirjaa ei ole noudettu asiointitililtä sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 18 §:n 3 momentin mukaisesti seitsemän päivän kuluessa, asiointitili ilmoittaa tästä viranomaiselle, jonka tulee toimittaa asiakirja tiedoksi muulla tavoin todisteellisesti."

- Mikä on yksilön vastuu tiedoksiannossa? Jos asiakas on valinnut sähköisen tiedoksiannon, miksi asiakirja tulee toimittaa tiedoksi muulla tavoin?

"10 § Tietojen käsittely palvelutuotannossa

"Väestörekisterikeskuksella on oikeus 3 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitetun luonnollisen henkilön tunnistuspalvelun tarjoamisen yhteydessä luovuttaa henkilön käyttämää asiointipalvelua ylläpitävälle käyttäjäorganisaatiolle henkilön nimeä, henkilötunnusta ja sähköistä asiointitunnusta koskeva tieto, mikäli käyttäjäorganisaatiolla on lain perusteella oikeus käsitellä edellä tarkoitettuja tietoja."

Lain perustelu: " Perustietoina tunnistuspalvelun yhteydessä luovutetaan henkilön nimeä ja henkilötunnusta koskeva tieto sekä sähköistä asiointitunnusta koskeva tieto väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista annetun lain 43 §:ssä säädetyin edellytyksin. Samassa yhteydessä Väestörekisterikeskus voi luovuttaa muitakin henkilöstä väestötietojärjestelmään sisältyviä henkilötietoja, jotka käyttäjäorganisaatiolla on oikeus saada."

- Lakiin voisi lisätä perustelussa olleen huomion "Samassa yhteydessä Väestörekisterikeskus voi luovuttaa muitakin henkilöstä väestötietojärjestelmään sisältyviä henkilötietoja, jotka käyttäjäorganisaatiolla on oikeus saada."

- Ainakin kuntasektorilla on ollut haasteena ylläpitää asiakkaan sähköisiä yhteystietoja (esim. puhelinnumero ja sähköposti). Tietojen kerääminen ja tallennus on ollut palvelu-/järjestelmäkohtaista, eikä tietoa ole välitetty palveluiden kesken. Nyt osana viestinvälityspalvelua VRK kerää käyttäjien puhelin ja/tai sähköpostiosoitteen. Kunnille olisi suuri etu jos myös tämä tieto olisi mahdollista välittää käyttäjäorganisaatioille. Sähköisten yhteystietojen välityksestä kunnille olisi mahdollista saada kustannussäästöjä mm. tiedon laadun paranemisen myötä. Sähköisten yhteystietojen välittäminen käyttäjäorganisaatioille tukisi hallitusohjelman kärkihankkeen toimenpidettä: "Tietoa kysytään vain kerran ja hyödynnetään monipuolisesti."

13 § Tietojen käsittely käyttäjäorganisaatiossa

"Käyttäjäorganisaatiolla on oikeus tarjota palvelunäkymään tunnistautuneelle henkilölle häntä tai hänen edustamansa yhteisön asiointia koskevia henkilö- ja muita tietoja palvelunäkymää käyttäen, jollei laissa toisin säädetä."

- Edellisissä kohdissa palvelunäkymien käyttö edellyttää rekisterin tietojen näyttöä henkilölle, nyt se on oikeus.

15 § Tietojärjestelmiä koskevat vaatimukset

"Palvelutuottajan ja käyttäjäorganisaation on tarpeen mukaisilla ja ennalta sovituilla tietoturvaluottamistoimenpiteillä sekä testauksilla varmistuttava siitä, ettei liittämällä vaaranneta käyttäjäorganisaation asiointipalvelun tai henkilötietojen taikka tukipalvelun tai niiden tuottamiseen käytetyn tietojärjestelmän tietoturvallisuutta."

- Kappaleen loppuun tulisi lisätä maininta palveluiden käytettävyydestä. "... ettei liittämällä vaaranneta käyttäjäorganisaation asiointipalvelun tai henkilötietojen taikka tukipalvelun tai niiden tuottamiseen käytetyn tietojärjestelmän tietoturvallisuutta tai käytettävyyttä." Esim. väärin tehdyllä kyselyllä lamautetaan koko perusjärjestelmän toiminta.

- Esim. "Palvelunäkymä ei säilyttäisi eri viranomaisten rekisterien tietoja, vaan tiedot haettaisiin asianomaisesta rekisteristä istuntokohtaisesti näkymää käyttävän henkilön palvelunäkymässä näytettäväksi." Väärin toteutettuna palvelunäkymien kutsut lähdejärjestelmiin voi kuormittaa lähdejärjestelmää ja heikentää sen käytettävyyttä.

- Jos palveluiden käytön osalta vaaditaan esim. sertifiointi (vrt. kantapalvelu), tulisi sertifiointin olla järjestelmä-/tuotekohtaista ja ohjelmistotoimittajan tulisi vastata sertifiointista. Esim. potilastietojärjestelmän toimittaja sertifioi tuotteensa "KaPa" yhteensopivaksi.

16 § Häiriötilanteet ja -ilmoitukset

"Palvelutuottajan on viipymättä ilmoitettava sen tukipalveluja käyttäville käyttäjäorganisaatioille sekä tukipalvelujen käyttäjille, jos sen tukipalveluun kohdistuu tai sitä uhkaa merkittävä tietoturvaloukkaus taikka muu tapahtuma, joka estää tukipalvelun toimivuuden tai häiritsee sitä

olennaisesti taikka vaarantaa tietoturvallisuuden toteutumisen.”

- Kuuluuko esim. pankkien TUPAS tunnistamiseen liittyvien katkojen viestintä tämän pykälän alle, vai hoitavatko pankit edelleen häiriöviestinnän itsenäisesti? Kuntien kannalta olisi hyvä jos kaikki henkilön tunnistuspalveluun liittyvä häiriöviestintä tulisi yhdestä kanavasta.

18 § Lokirekisterin tietojen käyttö ja luovuttaminen

”Väestörekisterikeskus saa käyttää lokirekisteriin tallennettuja tietoja tukipalvelujen käytöstä tallennettujen tietojen käsittelyn seurantaan ja valvontaa sekä tietoturvallisuuden ylläpitoa varten. Väestörekisterikeskus voi luovuttaa lokirekisteriin talletettuja tietoja:

- 1) poliisi-, esitutkinta- ja syyttäjäviranomaiselle sekä tuomioistuimelle rikoksen ehkäisemistä ja selvittämistä varten;
- 2) tietosuojavaltuutetulle ja -lautakunnalle tietosuojan valvonnan toteuttamista varten;
- 3) sille henkilölle, jonka palvelun käytöstä tallennetut tiedot ovat olleet käsittelyn kohteina noudattaen soveltuvin osin viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 11 ja 12 §:n säännöksiä;
- 4) muuta yksilöityä tarkoitusta varten, jos lokirekisteristä ilmenevä tietojen käsittelijä ja henkilö, jonka palvelun käytöstä tallennetuista tiedoista käsittelyssä on ollut kysymys ovat antaneet tähän nimenomaisen suostumuksensa, ellei julkisuuslain 11 tai 12 §:stä muuta johdu.”

- Aika löyhästi kuvattu mistä tukipalvelujen käytöstä tallennetusta ”lokirekisteristä” on kysymys. Yleisesti ottaen loki-termi on erittäin laaja. Jos tässä tarkoitetaan esim. henkilötietojen käyttö- ja luovutuslokeja, olisi se syytä määritellä tarkemmin tai erotella esim. virhe/tapahtumalokit erikseen, joita käytetään sitten varmasti esim. ongelmatilanteiden selvittelyyn. Jos VRK ottaa sellaisen rekisterinpitäjän viitan harteilleen, että he rupeavat pyynnöstä toimittamaan tietoa siitä, kuka työntekijä on jonkun ihmisen hetun nähnyt, niin lycka till. Tähän täytyisi sitten tehdä jokin web-rajapinta kansalaisille, jos tuo 3) tarkoittaa kansalaisen henkilötietoja.

21 § Tukipalvelujen kustannukset

”Viestinvälityspalvelun käyttäjäorganisaation puolesta lähettämien kirjeiden kustannuksista vastaa käyttäjäorganisaatio.”

- Laskuttaako palveluntuottaja käyttäjäorganisaatioita palvelun lähettämien kirjeiden kustannuksista? Mikä on lähettämisestä aiheutuva kustannus? Onko lähetettävän postin määrää mahdollista rajoittaa?

25 § Käyttövelvoitteen voimaantuloa koskeva siirtymäsäännös

”Edellä 5 §:n 1 ja 2 momentissa tarkoitetun käyttäjäorganisaation on otettava tukipalvelut käyttöönsä viimeistään silloin kun tukipalvelut ovat käytettävissä ja kyseistä palvelua vastaavaan itsenäisesti hankitun palvelun palvelusopimus on päättynyt.”

- Olisiko käyttöönottoa mahdollisuus jotenkin nopeuttaa? Järjestelmien / palvelusopimusten elinkaaren mukaan tehty siirtymä voi olla hidas. Miten olisi mahdollista saada järjestelmätoimittajat mukaan kehittämiseen, jotta olemassa oleviin järjestelmiin saadaan tehtyä tarvittavat toiminnalliset ja tekniset muutokset?

