

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	1(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

TEM/361/00.04.03/2012

SADe-ohjelman Yrityksen perustajan palvelukokonaisuus

Yrityksen asiointitilin esiselvitys Loppuraportti

Versio 0.9

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	2(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

VERSIOHISTORIA

versio	pvm	tekijä	hyväksyjä
0.1	23.11.2011	R.Kangaskoski/AHTi	
0.3	14.12.2011	R.Kangaskoski. Lisätty arkkitehtuurisuus /HiQ Oikeudellinen tarkastelu /Krogerus Työjaokselle 19.12.2011 käsittelyyn toimitettu versio	
	19.12.2011	loppuraporttiluonnosta käsitelty TEM:n IT- johtoryhmässä	
	18.1.2012	loppuraporttiluonnosta käsitelty TEM:n palvelutoiminnan johtoryhmässä	
	19.1.2012	loppuraporttiluonnosta käsitelty SAd- ohjelman Työnantajan palvelukokonaisuuden ja Yrityksen perustajan palvelukokonaisuuden klusteriryhmässä	
0.9	31.1.2012	R.Kangaskoski Työjaoksen kommentointikierros huomioitu. Lausuntokierrokselle esitettävä versio	

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	3(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

SISÄLLYSLUETTELO

1	Johdon yhteenveto	4
2	Yhteenveto	5
2.1	<i>Esiselvityksen tausta ja työn organisointi</i>	5
2.2	<i>Käsitteistö.....</i>	6
2.3	<i>Yrityksen asiointitili.....</i>	7
2.4	<i>Toteutusvaihtoehdot</i>	7
2.5	<i>Kustannus-hyötyanalyysi.....</i>	9
2.6	<i>Tietoturva ja oikeudellinen tarkastelu.....</i>	10
3	Päätösehdotus	12
4	Palvelumäärittäminen	13
4.1	<i>Yleiskuvaus</i>	13
4.2	<i>Asiointitilin keskeiset sidosryhmät ja toiminnot</i>	15
4.3	<i>Asiointitili Asiakkaan kannalta.....</i>	16
4.4	<i>Asiointitili viranomaisen kannalta.....</i>	22
4.5	<i>Viranomaisen liittyminen Asiointitiliin.....</i>	25
4.6	<i>Arkkitehtuuri.....</i>	26
5	Toteutusvaihtoehdot	36
5.1	<i>Vaihtoehto A.....</i>	36
5.2	<i>Vaihtoehto B.....</i>	39
5.3	<i>Ehdotus toteutusvaihtoehdoksi</i>	41
6	Kustannus-hyötyanalyysi	43
6.1	<i>Lähtökohdat.....</i>	43
6.2	<i>Tavoiteasetanta</i>	44
6.3	<i>Kustannukset</i>	44
6.4	<i>Säästöt.....</i>	47
6.5	<i>Säästöt ja kustannukset 2012-2017</i>	48
6.6	<i>Subjektiiiviset hyödyt.....</i>	48
7	Tietoturva ja oikeudellinen tarkastelu.....	50
7.1	<i>Tietoturva</i>	50
7.2	<i>Palvelun toteuttaminen.....</i>	51
7.3	<i>Sähköisen vireillepanon kuvaus oikeudelliselta kannalta</i>	51

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	4(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

1 Johdon yhteenveto

Valtiovarainministeriön Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe-ohjelman) tavoitteena on, että kansalaisten ja yritysten sähköinen asiointi kattaa vuoteen 2013 loppuun mennessä kaikki keskeiset palvelut. Tässä loppuraportissa kuvattu Yrityksen asiointitili sisältyy Työ- ja elinkeinoministeriön vastuulla olevaan Yrityksen perustajan palvelukokonaisuuteen yhtenä osakokonaisuutena.

Yritystoimintaa koskeva lainsäädäntö edellyttää jatkuvaa vuorovaikutusta viranomaisten ja yrityksen välillä. Nykytilassa vuorovaikutus perustuu viranomaiskohtaisiin ratkaisuihin, eikä yrityksen kannalta keskitettyä ja yhtenäistä ratkaisua ole olemassa. Hajautunut toimintamalli ei siten edistä hallinnollisen taakan vähentämistavoitetta, vaan pikemmin heikentää sekä yrityksen että viranomaisen kannalta kokonaistavoitteen saavuttamista.

Tässä esiselvityksessä kuvattu Yrityksen asiointitili mahdollistaa yritykselle ja viranomaiselle keskitetyn ns. yhden luukun periaatteella toimivan paikan, josta yritys löytää asiointeja koskevia dokumentteja, asian käsittelyyn liittyviä tilatietoja ja viestejä. Viranomaiselle yrityksen asiointitili tarjoaa vastaavasti keskitetyn pisteen, jonne asiointiin liittyvät dokumentit, tilatiedot ja viestit voidaan toimittaa. Yrityksen asiointitilin käyttäjiä voivat yritysten lisäksi olla viranomaisasioinnin näkökulmasta yrityksiin verrattavissa olevat muut organisaatiot.

Yrityksen asiointitilin kriittisen menestystekijän muodostavat siihen liitetyt viranomaisten sähköistetyt asiointipalvelut. Lähtökohtana tulee olla, että asiointitili kattaa mahdollisimman nopeasti yrityksen toimialasta ja koosta riippumattomat sähköistetyt asiointipalvelut. Laajan asiointipalveluvalikoiman toteuttaminen osaksi asiointitiliä edellyttää eri viranomais tahojen vahvaa sitoutumista sekä keskitettyä ohjausta ja taloudellista tukea. Vahvalla alkuvaiheen panostamisella varmistetaan sekä rakenteellisten että toiminnallisten hyötyjen nopea realisoituminen.

Alustavan kustannus-hyötyanalyysin perusteella yrityksen asiointitili mahdollistaa tavoitetilassa 2017 vuositasona yhteensä n. 5 miljoonan euron säästöt. Säästöt muodostuvat pääosin keskitetyn rakenteen kustannustehokkuudesta sekä yrityksen ja viranomaisen välisen vuorovaikutuksen tieto- ja viestintätekniikkaan perustavasta toimintatavasta. Laskennalliset hyödyt jakaantuvat melko tasan yrityksille ja viranomaisille, mutta edellyttävät toteutuakseen merkittävää volyymia niin käytön kuin tarjolla olevien viranomaispalveluiden osalta. Taloudellisten hyötyjen lisäksi asiointitili tukee sähköisten asiointi- ja asiakaspalvelutapahtumien laadun kehittämistä.

Yrityksen asiointitili siihen liitettyine ensi vaiheen asiointipalveluineen voidaan saattaa käyttöönottovalmiuteen aikaisintaan vuoden 2012 loppuun mennessä.

Työ- ja elinkeinoministeriö yrityksen asiointitilin omistajana ja Aluehallinnon tietohallintoyksikkö (AHTi) kokonaisvastuullisena palvelutoimittajana vastaavat hankintavaiheen ja jatkuvan palvelutuotannon järjestämisestä. Edellä mainitut tahot järjestävät hankintavaiheen ohjaukselle ja läpiviennille riittävät edellytykset. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että organisoinnissa on edustus keskeisimmistä asiointipalveluista vastaavista viranomaisorganisaatioista.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	5(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

2 Yhteenveto

Seuraavassa on esitetty yhteenveto esiselvityksessä tarkastelluista osa-alueista. Kokonaisuutena loppuraportti on jäsennetty siten, että yhteenveto-osuuden jälkeen eri osa-alueet on tarkasteltu yksityiskohtaisemmin.

2.1 Esiselvityksen tausta ja työn organisointi

Valtiovarainministeriön Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe-ohjelman) tavoitteena on, että kansalaisten ja yritysten sähköinen asiointi kattaa vuoteen 2013 loppuun mennessä kaikki keskeiset palvelut. SADe-ohjelma koostuu palvelukokonaisuuksista, joiden toteutusvastuu on hajautettu eri hallinnonaloille. Vuoden 2010 lopussa Valtiovarainministeriö siirsi esitutkimusvaiheen tulosten perusteella Yrityksen perustajan ja Työnantajan palvelukokonaisuuksien toteutusvastuun Työ- ja elinkeinoministeriölle. Näiden palvelukokonaisuuksien keskeisenä kehittämiskohteena ovat yrityksille suunnatut sähköisen asioinnin palvelut.

Valtiovarainministeriö asetti SADe-ohjelman Työnantajan palvelukokonaisuuden ja Yrityksen perustajan palvelukokonaisuuden klusteriryhmän 12.4.2010. Klusteriryhmän tehtävänä on toimia palvelukokonaisuuksien ohjausryhmänä. Ohjausryhmä ohjaa ja seuraa palvelukokonaisuuden toteutusta ja käyttöönottoa sekä osallistuu palvelukokonaisuuden arviointiin.

Palvelukokonaisuuksien työn keskeisenä tavoitteena on koota nykytilassa asiakkaan kannalta hajallaan olevat eri viranomaisten sähköisen asioinnin palvelut yhteen, asiakkaalle helposti löydettäväksi ja mielekkääksi kokonaisuudeksi. Palvelukokonaisuuksissa tavoitellut hyödyt edistävät osaltaan yritysten viranomaisasiointiin ja -velvoitteisiin liittyvän hallinnollisen taakan pienentämistavoitetta.

Yrityksen asiointitili sisällytettiin vuonna 2010 tehdyn esitutkimuksen perusteella osaksi Yrityksen perustajan palvelukokonaisuutta. Yrityksen asiointitili ei kuitenkaan palvele pelkästään yrityksen perustamisvaihetta, vaan se on tarkoitettu myös toimiville yrityksille. Tästä syystä yrityksen asiointitili on myös työnantajan elementtien osalta sisällytetty osaksi Työnantajan palvelukokonaisuutta.

Työ- ja elinkeinoministeriö asetti syksyllä 2011 yrityksen asiointitilin esiselvitystä varten työjaoston. Työjaostossa on edustettuna varsin kattavasti eri sidosryhmien edustajat. Työjaosto kokoontui esiselvitysvaiheen aikana 4 kertaa. Lisäksi työtä tehtiin eri teemojen osalta ns. pienryhmätyönä. Työjaoston puheenjohtajana ja esiselvitysvaiheen projektipäällikkönä toimi Raimo Kangaskoski Aluehallinnon tietohallintopalvelut (AHTi)-yksiköstä. Työjaoston muut jäsenet on esitetty alla.

- Dea Crichton-Turley, Työ- ja elinkeinoministeriö
- Taina Eidam, Tullihallitus
- Mia Hällström (varalla Timo Asikainen), Työttömyysvakuutusrahasto
- Päivi Hartikainen, Finnvera
- Sirpa Hautala, Työ- ja elinkeinoministeriö
- Heikki Haukila, Työ- ja elinkeinoministeriö
- Karita Järvinen, Aluehallinnon tietohallintopalvelut (AHTi)
- Harri Kylmäkoski, Verohallinto
- Sakari Kauppinen, Patentti- ja rekisterihallitus

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	6(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

- Kirsi Lahtinen, Patentti- ja rekisterihallitus
- Kristiina Laurila, Tekes
- Riikka Lehtinen, Tilitoimisto Finansia Oy/Taloushallintoliitto ry
- Petteri Ohvo, Työ- ja elinkeinoministeriö
- Kimmo Mäkinen, Valtion IT-palvelukeskus
- Olli Sierla, Verohallinto
- Jenni Timonen, (varalla Auli Fredrikson) Tapiola
- Rauno Vanhanen, Suomen Yrittäjät ry
- Tiina Toivonen, Suomen Yrittäjät ry
- Sihteeri Annette Hotari, Aluehallinnon tietohallintopalvelut (AHTI)

Lisäksi työjaoston työhön osallistui teknisessä asiantuntijaroolissa HiQ Finlandin Hannu Reunanen ja Tomi-Jukka Panttila. Yrityksen asiointitilin oikeudellisen tarkastelun on tehnyt lakitoimisto Krogerus Oy.

2.2 Käsitteistö

Seuraavassa on esitetty keskeisiä käsitteitä ja niiden määritelmät.

Asiointipalvelulla tarkoitetaan viranomaisen sähköisen asiointin mahdollistavaa kokonaisuutta. Asiointipalvelu voi sisältää useita asiointisovelluksia, joita Asiakas käyttää suoraan tai välillisesti sähköisen asiointin yhteydessä. Tässä esiselvityksessä asiointipalvelulla viitataan kokonaisuutena pääsääntöisesti siihen viranomaisen vastuulla olevaan järjestelmään, johon Asiointitili integroidaan. Asiointipalvelu tuottaa Asiointitilille ne tiedot, joita viranomainen on integraation yhteydessä määritellyt välitettäväksi.

Asiointisovelluksella tarkoitetaan viranomaisen tarjoaman Asiointipalvelun tietoteknistä osakokonaisuutta.

Tukipalvelulla tarkoitetaan tietoteknistä osakokonaisuutta, jota voidaan käyttää Asiointipalvelun toteuttamisessa. Tukipalvelu ei itsessään toteuta asiointia, vaan mahdollistaa tai tukee Asiointipalvelun toteutusta. Lisäksi tukipalvelulle on luontaista, että sitä hyödyntävä useat eri Asiointipalvelut. Asiointitili on yksi esimerkki yhteiskäyttöisestä julkisesta tukipalvelusta ja vastaavasti käyttäjän tunnistaminen tai käyttöoikeuksien hallintaan liittyvä palvelu ovat luonteeltaan tukipalveluita. Asiointitilin arkkitehtuurikuvauksessa on tunnistettu myös muita tukipalveluita. Näistä esimerkkeinä ovat esitäyttö (yhteistieto), palveluhakemisto ja aikaleimapalvelu.

Palvelurajapinnalla tarkoitetaan tietoteknistä osakokonaisuutta, jota voidaan hyödyntää palvelurajapinnan tarjoavaa palvelua. Tyypillisesti palvelurajapintaa käytetään kutsuperiaatteella. Palvelu voi tarjota erilaisia palvelurajapintoja käyttötarpeen mukaan. Esimerkiksi Asiointitili voi tarjota palvelurajapinnat asiointitilin sisällön selaamiseen ja tietojen lisäämiseen asiointitilille.

Rooli- ja valtuutuspalvelulla tarkoitetaan yhteiskäyttöistä tukipalvelua, joka tarjoaa Asiointipalveluille käyttöoikeuksien hallintaan liittyvät palvelut. Esimerkkinä rooli- ja valtuutuspalvelusta on Veron KATSO-palvelu, joka tarjoaa käyttäjän tunnistamisen lisäksi myös rooli- ja valtuutuspalveluita.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	7(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

2.3 Yrityksen asiointitili

Yrityksen asiointitilillä (myöh. Asiointitili) tarkoitetaan viranomaisen ja yrityksen välistä tietoturvallista ja vuorovaikutteista sähköisen asioinnin, asiointitapahtumien ja asiointihistorian sähköistä hallintaa. Asiointitili yhdessä siihen liitettyjen asiointipalveluiden kanssa kattaa viranomaisten ja yrityksen väliseen asiointiin liittyvien asioiden vireille panon, täydennykset, selvitykset, hallinnolliset päätökset ja tiedoksiannot.

Asiointitili voidaan sähköisessä asiointissa rinnastaa yrityksen fyysisen maailman postilaatikkoihin, joihin viranomaisten päätökset toimitetaan. Asiointitilin asiakkaita ovat yritykset ja yhteisöt (myöh. Asiakas). Asiointitilin hyödyntäjiä ovat asiointipalveluista vastaavat viranomaiset (myöh. Asiointipalvelun toimittaja).

Asiointitili toimii siihen liitetyille asiointipalveluille tukipalveluna, joka mahdollistaa asiakkaalle yhtenäisen näkymän ja työkalun asiointeihin. Viranomaisen sähköistetty asiointipalvelu voi toimittaa Asiointitilille asian käsittelyyn liittyvät päätökset, täydennyspyynnöt ja dokumentit kokonaan sähköisessä muodossa.

Yksittäisen Asiakkaan Asiointitiliä ei voi käyttää, eikä siellä olevia asiointeja näe kukaan muu kuin Asiakkaan valtuuttamat henkilöt. Asiointitili ei tarjoa yksittäiselle viranomaiselle koottua näkymää Asiakkaan ja eri viranomaisten välisiin asiointeihin.

Asiointitilin kautta viranomaiset voivat tietoturvallisesti toimittaa sekä tavallista että todisteellista sähköistä tiedoksiantoa edellyttävät päätökset Asiakkaille. Asiointitili täyttää voimassa olevan lainsäädännön muun muassa hallintolain ja sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa koskevan lainsäädännön.

Asiointitili täyttää korotetun tietoturvatason vaatimukset (VAHTI/2010). Kappaleessa 8 on tarkasteltu kattavasti Asiointitiliä tietoturvan ja erityisesti oikeudellisesta näkökulmasta.

Asiakkaat kirjautuvat Asiointitilille vahvan tunnistuksen menetelmillä, kuten VETUMA-palvelun avulla, KATSO-palvelun avulla, sirullisella henkilökortilla tai muulla tulevaisuudessa käyttöön otettavalla tunnistustavalla.

Asiointitilin käyttö perustuu vapaaehtoisuuteen sekä Asiakkaan että viranomaisten osalta.

2.4 Toteutusvaihtoehdot

Asiointitilin toteuttamiseksi tarkasteltiin kahta päätason vaihtoehtoa. Yhtenä vaihtoehtona on hyödyntää Valtiokonttorin vuonna 2009-2010 toteuttamaa hankintaa Kansalaisen asiointitilin osalta. Hankinnassa ja sen tuloksena tehtyyn sopimukseen on kirjattu optio, jonka pohjalta yrityksille ja yhteisöille voidaan määritellä, toteuttaa ja tarjota asiointitilipalvelua.

Toisena vaihtoehtona tarkasteltiin Asiointitilin toteuttamista uushankintana. Tähän vaihtoehtoon on tunnistettavissa hankinnan toteutukseen ja laajuuteen liittyviä kysymyksiä, joita ei ole tarkemmin analysoitu. Esimerkkinä näistä ovat mm. sovellettava hankintastrategia ja hankintasuunnitelma. Tarkastelu tehtiin siitä olettamasta, että yrityksen asiointitili hankitaan itsenäisenä kokonaisuutena.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	8(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Asiointitilin käyttöönottoaikatauluun vaikuttaa keskeisesti itse Asiointitilin toteuttamisen ohella siihen liitettävien asiointipalveluiden liitos- ja muutostyöt. Tämä edellyttää asiointipalveluista vastaavien viranomaisten vahvaa sitoutumista sekä liittämisen priorisointia. Liittämisen priorisoinnissa lähtökohtana tulee olla, että Asiointitili kattaa mahdollisimman nopeasti yrityksen toimialasta ja koosta riippumattomat sähköistetyt asiointipalvelut. Käytännössä kattavan palveluvalikoiman toteuttaminen osaksi Asiointitiliä lyhyellä aikajänteellä voi kuitenkin muodostua tarvittavien resurssien ja investointien kannalta liian haasteelliseksi. Vaiheittainen palveluiden liittäminen ja palveluiden kohdentaminen asiakassegmenttien mukaan on todennäköisesti hallitumpi etenemismalli.

Asiointitilin ja siihen ensi vaiheessa liitettyjen asiointipalveluiden käyttöönottovalmius voidaan molemmissa vaihtoehtoissa saavuttaa aikaisintaan vuoden 2012 lopussa tai viimeisellä neljänneksellä.

Asiointitilin toteuttamista uushankintana puoltaa erityisesti kilpailutuksen kautta saatava varmuus ajantasaisesta markkinatarjonnasta ja kustannustasosta. Hankintaprosessin laatua ja toisaalta varmuutta oikean toteutusvaihtoehdon valinnalle voidaan lisäksi parantaa ns. tietopyyntö (Request for Information, RFI)- menettelyn avulla. Virallinen tietopyyntö- menettely ei vielä edellytä virallisen hankintaprosessin käynnistämistä.

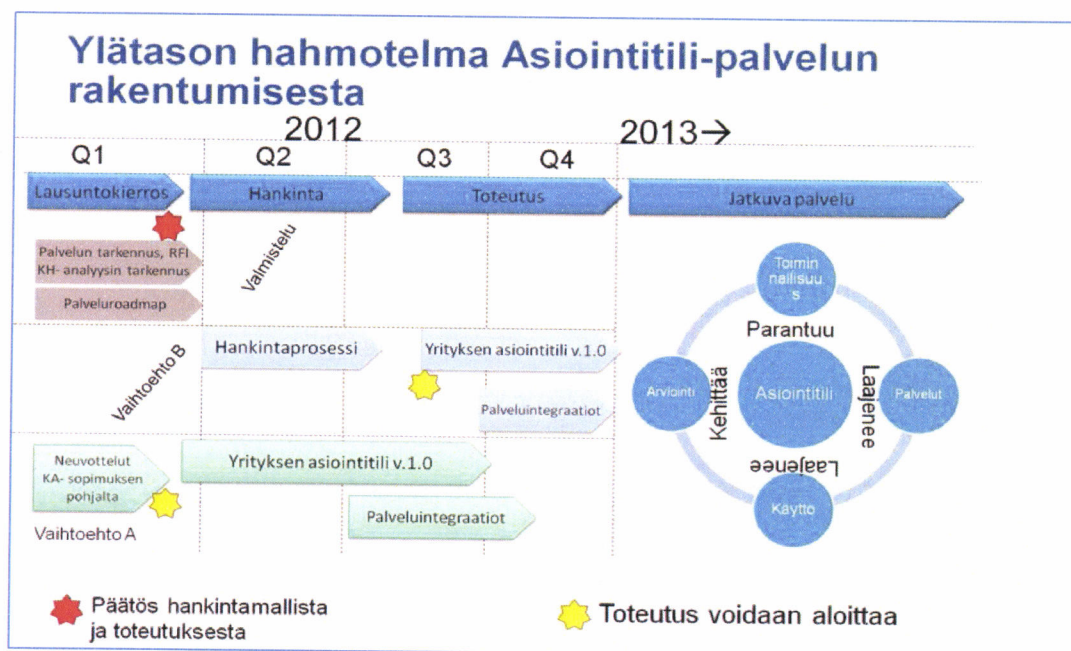
Tarkastelun perusteella ehdotuksena on, että Asiointitilin toteutus tehdään uushankintana.

Hankintavaiheen valmistelua varten esitetään, että Työ- ja elinkeinoministeriön tulee asettaa projektiryhmä, joka vastaa hankinnan valmistelusta ja läpiviennistä. Lisäksi Työ- ja elinkeinoministeriö asettaa hankintavaiheen läpivientiä varten ohjausryhmän, johon yrityksen kannalta keskeisistä asiointipalveluista vastaavat viranomaiset nimeävät edustajat.

Seuraavassa kuvassa on esitetty hahmotelma siitä, miten Yrityksen asiointitili- palvelu rakentuu tarkasteltujen toteutusvaihtoehtojen kannalta. Toteutusvaihtoehtoista riippumatta eteneminen edellyttää valmisteluvaihetta. Valmisteluvaiheen aikaisista tehtävistä vastaa hanketoimisto.

Kuvan hahmotelmassa on esitetty palveluiden priorisointiin ja vaiheistukseen liittyvä vaihe "Palveluroadmap"- nimellä. Tämän vaiheen/tehtävän keskeisenä tehtävänä on määrittää palveluiden liittämisyjärjestys ja erityisesti ensimmäisen vaiheen palvelut. Kuvassa on esitetty ensivaiheen palveluiden liittäminen (Palveluintegraatiot) tapahtuvaksi rinnan varsinaisen asiointitilin toteutuksen rinnalla.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	9(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012



Kuva 1: Asiointitili- palvelun rakentumisen vaiheistus

2.5 Kustannus-hyötyanalyysi

Yrityksen asiointitilin toteutuspäätöksen tueksi laadittiin alustava kustannus-hyötyanalyysi (myöh. KH-analyysi). KH- analyysin perushypoteesina on, että keskitetty, yhteiskäyttöinen ja suuriin volyymeihin skaalautuva ratkaisu on kustannustehokkaampi kuin hajautettu ja mahdollisesti epäyhtenäinen ratkaisumalli. Keskitetyille ratkaisumallille vaihtoehtoisia esimerkiksi hajautukseen perustuvia toteutuskenaarioita ei ole tarkasteltu, koska nämä eivät mahdollista yrityksen kannalta ns. yhden luokun periaatetta.

Asiointitilin KH- analyysin tarkastelun aikajänteeksi on valittu 2012-2017. Tarkastelun lähtökohtana on, että vuoden 2012 loppuun mennessä Asiointitilin perustoiminnallisuus ja siihen liitetyt ensivaiheen asiointipalvelut on liitetty osaksi Asiointitiliä. Asiointitili on vuoden 2013 alusta lähtien käyttöönottovalmiudessa ja sitä käyttävien Asiakkaiden lukumäärä on lähtenyt kasvuun.

KH-analyysissä valittua tarkastelun aikajännettä puolustaa myös se, että rakenteen kustannustehokkuuteen liittyvät tekijät jo tehtyjen investointien näkökulmasta ehtivät paremmin tasoittua.

Vuosien 2013-2017 aikana Asiointitilin toiminnallisuutta parannetaan vielä jonkin verran, mutta pääpaino kehittämisessä on siihen liitettävissä asiointipalveluissa. Erityisen voimakkaasti uusia asiointipalveluita liitetään osaksi Asiointitiliä vuosien 2013-2014 aikana.

KH- analyysissä on edellä olevan perusteella oletettu, että Asiointitili kattaisi mahdollisimman lyhyellä aikajänteellä suuren osan yrityksen toimialasta tai muista yrityksen ominaisuuksista riippumattomat asiointipalvelut. Yrityksen kannalta kynnys Asiointitilin käyttöön olisi myös tällöin mahdollisimman matala. KH- analyysin oletuksena on, että vuoden 2017 lopussa yrityksen asiointitili olisi käytössä 200.000

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	10(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

yrityksessä ja asiointitiliin olisi liitetty 100 asiointipalvelua. Asioinnin vuotuisesti volyymiksi on arvioitu 10 asiointia/yritys.

Volyymitavoitteiden toteutuminen edellyttää vahvaa keskitettyä ohjausta ja tukea. On varsin todennäköistä, että pelkästään markkinaohjautuvuuden varaan Asiointitilin menestystä ei voida perustaa. Kokemukset Kansalaisen asiointitilin osalta tulee tässä suhteessa hyödyntää täysmääräisesti. Käytännössä tämä tarkoittaa keskitettyä ja erillistä rahoitusta, jonka avulla eri viranomaisten asiointipalvelut saadaan liitettyä osaksi Asiointitiliä. Muussa tapauksessa volyymien toteutumisen aikajänne voi muodostua kohtuuttoman pitkäksi ja eri viranomaisten houkutus osaoptimointiin rinnakkaisten tai korvaavien ratkaisujen muodossa kasvaa. On todettava, että jo nykytilassa eri viranomaisahot ovat toteuttaneet Asiointitilille päällekkäisiä tai rinnakkaisia ratkaisuja.

KH- analyysin perusteella vuotuinen nettosäästö on vuonna 2017 n. 5 miljoonaa euroa. Keskitetyn rakenteen tuoma kustannussäästö on luokkaa 400.000 euroa vuodessa. Viranomaisen säästö sähköistetyistä toimintatavasta on n. 2.8 miljoonaa euroa ja vastaavasti yrityksille 2.3 miljoonaa euroa vuonna 2017. KH- analyysissä sähköistetyn toimintatavan vertailukohtana on käytetty verkkolaskutuksesta arvioitua säästöä vain n. 7% verran. Mikäli tätä osuutta arvioidaan suuremmaksi, niin vuotuinen kokonaissäästö nousee maksimissaan (100%) n. 3.5 miljoonaan euroon sekä viranomaiselle että yrityksille.

Investoinnin takaisinmaksuaika ilman diskonttausta on n. 5 vuotta ja nettonykyarvo n. 20 miljoonaa euroa (4.4% ja 10 vuotta).

KH- analyysissä käytetyt arviot perustuvat asiantuntija-arvioihin ja käytettyyn lähdemateriaaliin. Joissakin kohdin luotettavan arvion selvittäminen edellyttäisi SCM (Standard Cost Model)- mallin mukaista empiiristä tarkastelua. Käytettävissä olevan ajan ja resurssien puitteissa tähän ei kuitenkaan ole ollut mahdollisuutta.

Objektiivisten hyötyjen lisäksi Asiointitilin käytöllä on saavutettavissa asioinnin laatua parantavia vaikutuksia. Asioinnissa tarvittavien tietojen virheitä ja tietojen syöttämisen määrää voidaan vähentää olemassa olevien tietovarantojen käytöllä. Lisäksi Asiakkaan ja viranomaisen yhteydenottojen määrää voidaan vähentää asian käsittelyvaiheisiin ja etenemiseen liittyvällä tiedottamisella. Viranomaisen asiakaspalvelun resurssit voidaan näin kohdentaa paremmin ja tehokkaammin vaativampien asiakastapahtumien hallintaan.

Alustavan KH- analyysin tulosten perusteella hanketta tulee jatkaa. Jatkossa hanketta tulisi seurata mittareilla, jotka kuvaavat Asiointitilin käytön, palveluiden ja käyttäjien volyymeja sekä todellisia kustannuksia ja toteutuneita säästöjä. KH- analyysiä on tarpeen tarkentaa ja validoida ennen varsinaista toteutus päätöstä. Kätevimmin tämä tarkentaminen voidaan tehdä osana lausuntomenettelyä ja mahdollista RFI- menettelyä.

2.6 Tietoturva ja oikeudellinen tarkastelu

Asiointitili siihen liitettyine eri viranomaisten sähköisten asiointipalveluiden kanssa muodostaa kokonaisuuden, jonka tulee täyttää erityisesti sähköisestä asioinnista voimassa olevan lainsäädännön. Asiointitilin kannalta keskeinen ja tarkastelussa huomioitu lainsäädäntö liittyy seuraaviin lakeihin.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	11(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999
- Henkilötietolaki 523/1999
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003
- Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 617/2009

Tarkastelun perusteella olemassa lainsäädäntö luo riittävän pohjan Asiointitilin toteuttamiselle palvelumäärityksen mukaisella tavalla, eikä tarvetta uusille säädöksille ole siten olemassa.

Työ- ja elinkeinoministeriöllä on nykyisen ministeriötä koskevan asetuksen mukaisesti riittävä toimivalta tarjota Asiointitili-palvelua koko julkishallintoon.

Asiointitili sisältää Asiakkaan kannalta luottamuksellista tietoa, joten Asiointitilin tulee täyttää korotetun tietoturvatason vaatimukset. (Ohje tietoturvallisuudesta valtionhallinnossa annetun asetuksen täytäntöönpanosta, VAHTI 2/2010)

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	12(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

3 Päätösehdotus

Esiselvitysvaiheen tulosten perusteella Yrityksen asiointitilin toteuttamista tulee jatkaa. Tuloksia tulee tarkentaa erillisen lausuntovaiheen ja muiden raportissa ehdotettujen lisäselvitysten perusteella.

Työ- ja elinkeinoministeriö vastaa esiselvitykseen liittyvän lausuntokierroksen läpiviennistä. Saatujen lausuntojen ja muiden selvitysten perusteella Työ- ja elinkeinoministeriö tekee päätöksen toteutusvaiheen käynnistämisestä.

Toteutuspäätöksen valmistelun yhteydessä on ensi arvoisen tärkeää varmistaa eri viranomaistahojen sitoutuminen Asiointitilin käyttöön. Asiointitilin hyödyntämisen ohella on tärkeää tunnistaa myös asiointipalveluiden ja asiointiprosessien kehittäminen kokonaisuutena ja mielellään asiakaslähtöisyyttä sekä viranomaistoiminnan tehokkuutta korostaen.

On todennäköistä, että edellä kuvatulla laaja-alaisemmalla tarkastelulla sähköisen asioinnin avulla saavutettavat hyödyt ovat Asiointitilin tuomia hyötyjä merkittävämmät.

Ehdotuksena on, että Työ- ja elinkeinoministeriö Asiointitilin omistajana ja Aluehallinnon tietohallintoyksikkö (AHTi) kokonaisvastuullisena palvelutoimittajana vastaavat toteutusvaiheen ja jatkuvan palvelutuotannon järjestämisestä siten, että edustus keskeisimmistä asiointipalveluista vastaavista viranomaisorganisaatioista on kattava.

Alustavan KH- analyysin tavoiteasetanta on lähtökohdiltaan hyvin haasteellinen ja optimistinen. Tavoitteiden toteutuminen edellyttääkin vahvaa ohjausta ja myös tukea mm. rahoituksen muodossa. Yksittäisen viranomaisen kannalta Asiointitili voi olla lyhyellä aikajänteellä vaikeasti perusteltavissa oleva investointi.

Ehdotuksena on, että eri viranomaistahoille tarjotaan keskitettyä tukea asiointitilin edellyttämiin liitos- ja muutuskustannuksiin. Asiointipalveluiden laajempi kehittämisvastuu on kuitenkin järkevää säilyttää ko. palvelun vastuuviranomaisella. Alustavan KH- analyysin perusteella keskitetyn rahoituksen tarve vuosien 2012-2014 aikana on yhteensä n. 2-3 miljoonaa euroa.

Asiointitilin toteutusaikataulun osalta ehdotuksena on, että Asiointitili siihen ensi vaiheessa liitettyine asiointipalveluineen on käyttöönottovalmiudessa vuoden 2013 alussa.

Asiointitilin ja siihen liitettävien asiointipalveluiden muodostaman kokonaisuuden toteutukseen osallistuu useita viranomaistahoja ja integroitavien järjestelmien toimittajatahoja. Lisäksi integroitavien asiointijärjestelmien toteutukset vaihtelevat todennäköisesti keskenään hyvin paljon.

Ehdotuksena on, että Asiointitiliin ensi vaiheessa liitettävien asiointipalveluiden yhteydessä tulee panostaa merkittävästi myös asiointipalveluiden liitosprosessin kehittämiseen. Lisäksi tulee varmistaa, että kokonaisvastuullisella palvelutoimittajalla on riittävät resurssit useiden samanaikaisten liitosprojektien läpivientiin.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	13(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

4 Palvelumäärittäminen

4.1 Yleiskuvaus

Yrityksen asiointitilillä (myöh. Asiointitili) tarkoitetaan viranomaisen ja yrityksen välistä vuorovaikutteista sähköisen asioinnin, asiointitapahtumien ja asiointihistorian sähköistä hallintaa. Asiointitili yhdessä siihen liitettyjen asiointipalveluiden kanssa kattaa viranomaisten ja Asiakkaan väliseen vuorovaikutteeseen asiointiin liittyvien asioiden vireille panon, täydennykset, selvitykset, hallinnolliset päätökset ja tiedoksiannot.

Asiointitili voidaan sähköisessä asiointissa rinnastaa yrityksen fyysisen maailman postilaatikkoihin, joihin viranomaisten päätökset toimitetaan. Asiointitilin asiakkaita ovat yrityksen perustajahenkilöt, toimivat yritykset ja yhteisöt (myöh. Asiakas). Asiointitilin hyödyntäjiä ovat asiointipalveluista vastaavat viranomaiset (myöh. Asiointipalvelun toimittaja).

Asiointitili mahdollistaa Asiakkaalle ja Viranomaiselle keskitetyn ns. yhden luukun periaatteella toimivan paikan, josta Asiakas löytää asiointeja koskevia dokumentteja, asian käsittelyyn liittyviä tilatietoja ja viestejä. Viranomaiselle Asiointitili tarjoaa vastaavasti keskitetyn pisteen, jonne asiointiin liittyvät dokumentit, tilatiedot ja viestit voidaan toimittaa. Asiointitili tarjoaa näkymän eri asiointien käsittelyhistoriaan ja asiointiin liittyviin tapahtumiin.

Asiointitili toimii siihen liitetyille asiointipalveluille tukipalveluna, joka mahdollistaa asiakkaalle yhtenäisen näkymän ja työkalun asiointeihin. Viranomaisen sähköistetty asiointipalvelu voi toimittaa tietoturvallisesti Asiointitilille asian käsittelyyn liittyvät päätökset, täydennyspyynnöt ja dokumentit kokonaan sähköisessä muodossa. Tavoitteena on, että julkiset Asiakkaalle tarjottavat viranomaisten asiointipalvelut liitetään mahdollisimman nopeasti ja kattavasti osaksi Asiointitiliä.

Asiakkaalle Asiointitili toimii osana Yrityssuomi.fi-verkkopalvelua. Näin Asiointitili ja muut Yrityssuomi-verkkopalvelun palvelukonseptin palvelut saadaan näyttämään käyttäjän kannalta hyvin yhteentoimivilta kokonaisuuksilta ja siten mahdollistamaan hyvä käyttäjäkokemus sekä käytettävyys.

Asiointitiliä voidaan hyödyntää myös muissa verkkopalveluissa Asiointitilin tarjoamien integraatorajapintojen avulla.

Asiakas sitoutuu Asiointitilin käyttöönottaessaan noudattamaan Asiointitilin käyttöehtoja.

Yksittäisen Asiakkaan Asiointitiliä ei voi käyttää, eikä siellä olevia päätöksiä näe kukaan muu kuin Asiakkaan valtuuttamat tahot. Asiointitili ei tarjoa yksittäiselle viranomaiselle koottua näkymää Asiakkaan ja eri viranomaisten välisiin asiointeihin.

Asiointitilin kautta ja Asiakkaan suostumuksella viranomaiset voivat toimittaa sekä tavallista että todisteellista sähköistä tiedoksiantoa edellyttävät päätökset Asiakkaalle.

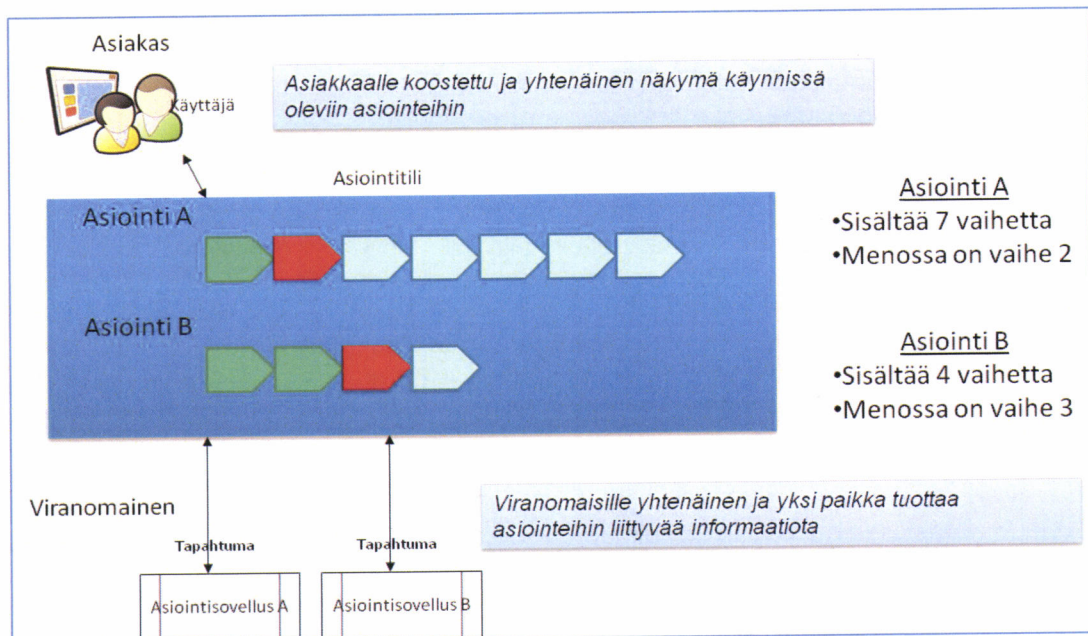
Asiakkaat kirjautuvat Asiointitiliin yleisesti hyväksytyillä vahvan tunnistuksen menetelmillä, kuten VETUMA-palvelun avulla, KATSO-palvelun avulla, sirullisella henkilökortilla tai muulla tulevaisuudessa käyttöön otettavalla tunnistustavalla.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	14(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Käyttäjän identiteetin ja identiteettiin liittyvien roolien avulla asiointipalvelun tulee määrittää käyttäjälle oikeutetut toiminnot asiointipalvelussa ja siten varmistua niiden oikeudellisesta pätevyydestä.

Asiointitilin käyttö perustuu vapaaehtoisuuteen sekä Asiakkaan että viranomaisten osalta.

Seuraavassa kuvassa on esitetty karkean tason hahmotelma Asiointitilin asemoitumisesta asiakkaan ja viranomaisen kanssakäymisessä.

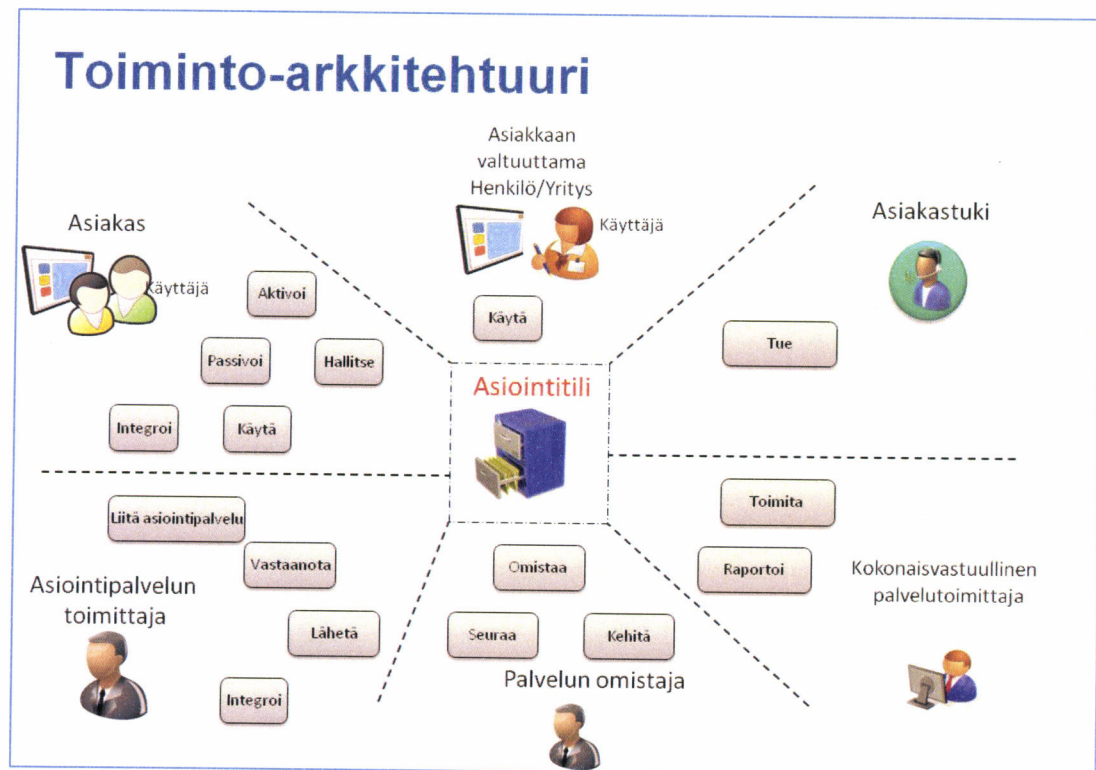


Kuva 2: Yrityksen asiointitilin aseoituminen Asiakkaan ja viranomaisen kannalta

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	15(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

4.2 Asiointitilin keskeiset sidosryhmät ja toiminnot

Seuraavassa kuvassa on hahmotettu Asiointitiliin liittyvät keskeiset sidosryhmät roolien muodossa ja rooleihin liittyvät päätoiminnot. Yksittäinen organisaatio voi toimia useassa alla kuvatuista rooleista.



Kuva 3: Toimintoarkkitehtuuri ja toimijat

Asiakkaalla tarkoitetaan organisaatiota, joka käyttää Asiointitiliä. Asiakas voi aktivoida Asiointitilin käyttöön usealla eri tavalla, hallita Asiointitiliin liittyviä asetuksia, käyttöoikeuksia, suostumuksia jne. Lisäksi Asiakas voi integroida Asiointitilin omaan tietotekniseen ympäristöön Asiointitilin tarjoamien rajapintojen avulla. Kappaleessa 5 on kuvattu Asiointitilin elinkaari Asiakkaan kannalta.

Asiakkaan valtuuttamalla tarkoitetaan yrityksen ulkopuolista tahoa, jolle yritys antaa valtuuden Asiointitilin käyttöön Asiakkaan edustajana. Asiakkaan valtuuttama taho voi olla yritys tai yksittäinen henkilö. Käytännön esimerkki Asiakkaan valtuuttamasta on tilitoimisto.

Asiointipalvelun toimittaja on organisaatio, joka on liittännyt asiointisovelluksen Asiointitiliin. Kappaleessa X on kuvattu tarkemmin asiointisovelluksen liittäminen Asiointitiliin. Käytännössä asiointipalvelun toimittaja on viranomaistaho, jonka vastuulle asiointiin liittyvä viranomaistoiminta on määrätty.

Kokonaisvastuullinen palvelutoimittaja on organisaatio, joka toimittaa Asiointitilin Asiakkaille, raportoi Asiointitilin käytöstä, palvelutasosta sekä osallistuu Asiointipalveluiden toimittajan kanssa asiointisovellusten liittämiseen Asiointitiliin.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	16(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Kokonaisvastuullinen palvelutoimittaja solmii palvelusopimuksen Asiointitilin toimittamisesta Asiointitilin omistajan kanssa.

Asiointitilin omistaja on organisaatio, joka omistaa Asiointitilin. Palvelun omistaja seuraa, kehittää ja tarjoaa Asiointitiliä Asiakkaille ja Asiointipalveluiden toimittajille. Käytännössä Asiointitilin omistaja voisi olla esimerkiksi Työ- ja elinkeinoministeriö.

Asiakastuki on taho, joka tukee Asiakasta Asiointitilin käytössä, auttaa ja neuvoo ongelmatilanteissa. Asiointipalvelun toimittaja liittää omat tukipalvelunsa osaksi Asiakastukea asiointipalvelun liittämisen yhteydessä. Asiakastuki toimii Asiakkaan kannalta ns. keskitettynä yhteydenottopisteenä.

4.3 Asiointitili Asiakkaan kannalta

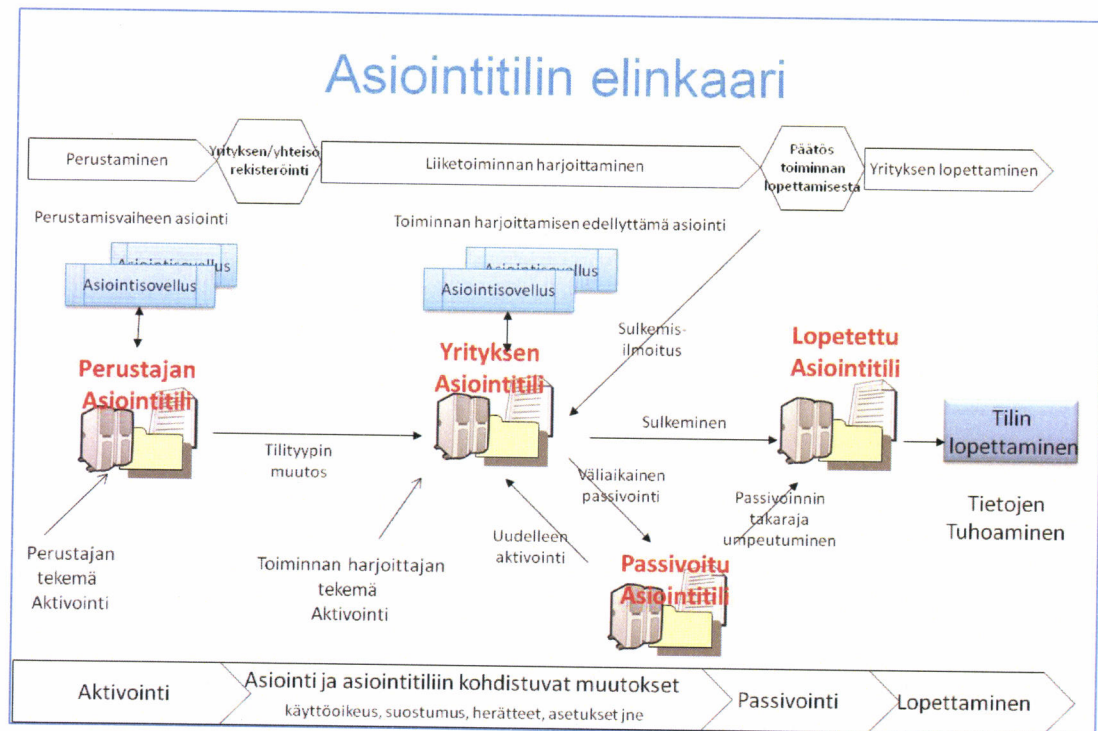
Asiointitilin käyttö perustuu vapaaehtoisuuteen niin Asiakkaan kuin viranomaisenkin kannalta. Asiointitilin käyttöönotto ja käyttö eivät lähtökohtaisesti edellytä Asiakkaalta merkittäviä koulutus- tai investointimenoja. Asiointitilin käytölle vähimmäisvaatimuksena on internet- yhteydellä varustettu tietokone ja henkilön tunnistamiseen soveltuvien tunnistuspalveluiden käyttöoikeus.

Asiointitilin elinkaari muodostuu seuraavista tapahtumista ja vaiheista:

- Aktivointi
- Asiointi (käyttö)
- Passivointi
- Lopettaminen

Kuvassa 5 on hahmotettu Asiointitiliin elinkaaren vaiheita ja tapahtumia Asiakkaan kannalta. On syytä korostaa, että kuvassa esitetty Asiointitilin ja Asiakkaan toiminnan välinen yhteys on varsin karkealla tasolla.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	17(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012



Kuva 4: Asiointitilin elinkaari

Seuraavissa kappaleissa on kuvattu asiointitilin elinkaaren vaiheita tarkemmin menemättä kuitenkaan yksityiskohtaiselle tasolle. Asiointitilin jatkotyössä nämä vaiheet edellyttävät tarkempaa kuvaamista.

4.3.1 Asiointitilin aktivointi

Asiointitili voidaan aktivoida perustettavan yrityksen, yrityksen tai yhteisön käyttöön seuraavilla tavoilla.

- Yritys, yhteisö tai muu organisaatio, joka on KATSO-palvelun käyttäjä, ottaa Asiointitilin käyttöönsä aktivoimalla palvelun Yrityssuomi.fi verkkopalvelussa.
- YTJ SA yrityksen sähköinen perustamisprosessi (käyttöönotto vuonna 2012) luo automaattisesti kaikille uusille rekisteröitäville yritykselle sekä KATSO-tunnisteet että Asiointitilin. Mikäli perustettavalla yrityksellä on jo käytössä ns. perustajan asiointitili, niin se voidaan muuttaa yrityksen asiointitiliksi. Näin esimerkiksi perustamisvaiheessa perustajan asiointitilillä olevat tapahtumat ja asioinnit siirtyvät suoraan rekisteröitävän yrityksen asiointitilille.
- Perustettavalle yritykselle voidaan aktivoida Asiointitili, joka vastaa toiminnallisuudeltaan toimivan yrityksen asiointitiliä. Perustajan asiointitili aktivoidaan verkkopankkitunnuksilla. Perustajan asiointitiliä voi käyttää niissä viranomaisten asioinneissa, jotka tulee tai voidaan tehdä ennen yrityksen virallista perustamista. Perustajan asiointitilillä on valmiina toiminto, jolla voidaan käynnistää YTJ SA- sähköinen perustamisprosessi.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	18(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

- Asiointipalvelu/Asiointisovellus voi aktivoida ja perustaa Asiakkaalle Asiointitilin asiointiin yhteydessä. Tämä tapahtuu Asiointitilin sovelluksille tarjoaman aktivointirajapinnan tai Yrityssuomi.fi- palvelun kautta. Asiointitilanteessa Asiakkaalle esitellään Asiointitili, siihen liittyvät palvelut ja käyttöehdot. Mikäli Asiakas suostuu ottamaan Asiointitilin käyttöönsä, niin aktivointi voidaan tehdä välittömästi.

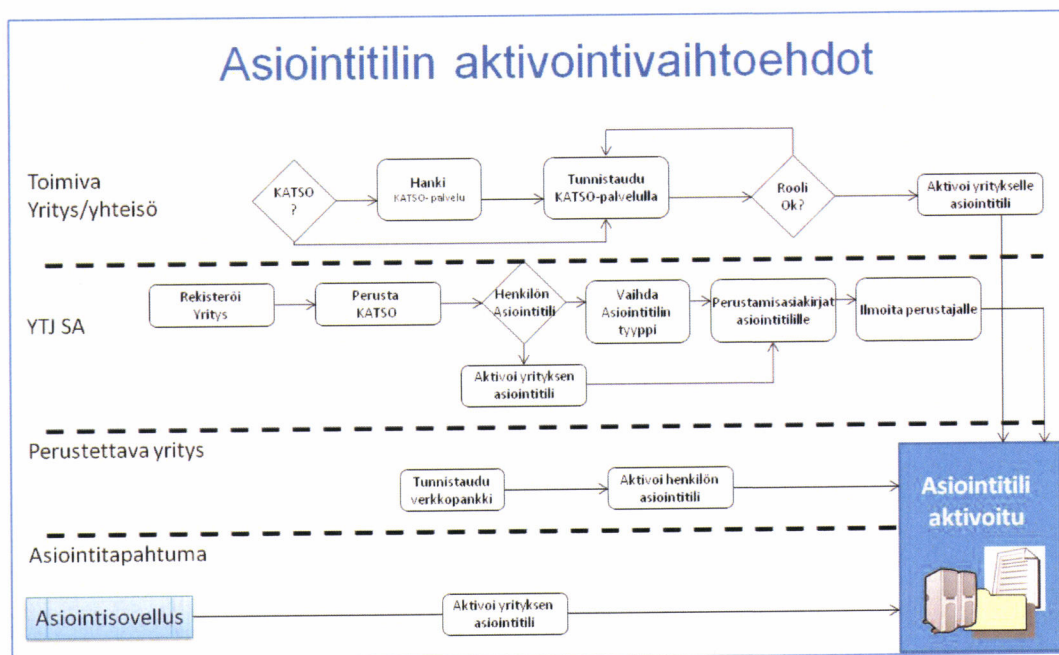
Toimiva yritys tai yhteisö voi ottaa Asiointitilin käyttöönsä aktivoimalla palvelun Yrityssuomi.fi- verkkopalvelussa. Aktivointi tapahtuu KATSO- tunnisteella. Yrityksen KATSO-tunnisteen eli pääkäyttäjyyden saa käyttöönsä henkilö, jolla kaupparekisteriotteen mukaan on oikeus toimia yrityksen puolesta (nimenkirjoitusoikeus). Aktivoinnin jälkeen pääkäyttäjä voi luoda uusia käyttäjätunnuksia yrityksen muille käyttäjille tarpeen mukaan.

Toimivan yrityksen tai yhteisön aktivoidulle Asiointitilille kirjaututaan käyttäen joko KATSO- tunnistautumista tai tunnistus.fi palvelua. Riippumatta kirjautumistavasta käyttäjän rooli- ja valtuustiedot haetaan KATSO-palvelusta. Yrityksen perustamisvaiheessa mahdollisesti tehdyt asiointit on lähtökohtaisesti vain sen henkilön tarkasteltavissa, joka asiointit on käynnistänyt.

Yrityksen perustaja kirjautuu Asiointitilille verkkopankkitunnuksilla. Asiointitilillä olevat asiointit ovat vain kirjautuneen henkilön tarkasteltavissa. Lisäksi tarjolla olevat Asiointipalvelut liittyvät erityisesti yrityksen perustamiseen.

Aktivoinnin yhteydessä Asiakas hyväksyy Asiointitiliin liittyvät käyttöehdot.

Seuraavassa kuvassa on esitetty Asiointitilin aktivoinnin eri vaihtoehtoja.



Kuva 5: Asiointitilin aktivointivaihtoehdot

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	19(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

4.3.2 Asiointitilin toiminnallisuus

Asiointitili tarjoaa Asiakkaalle koostetun ja kattavan näkymän Asiakkaan viranomaisasiointiin Asiointitiliin liitettyjen asiointipalveluiden osalta. Asiakas näkee eri asiointien tilatiedot ja voi porautua asiointikohtaisesti asioinnin sisältöön, eri vaiheisiin ja niihin liittyviin dokumentteihin.

Asiointitili varastoi asiointiin liittyvät dokumentit tietovarastoon. Asiakas voi siirtää tietovarastosta asiointia koskevia dokumentteja yksittäin tai asiointikokonaisuuksina omaan tietotekniseen ympäristöönsä. Asiointitilin tietovarastoon tarjotaan tekninen palvelurajapinta, jonka avulla Asiakas voi integroida Asiointitilin omiin tietojärjestelmiinsä.

Vaikka Asiointitili tarjoaa asiointien varastoinnin, se ei poista Asiakkaan ja viranomaisen lakisääteistä asiakirjojen arkistointivelvollisuutta. Varastointiratkaisun keskeisenä ominaisuutena on helpottaa Asiakkaan asiointiin liittyvien päätösasiakirjojen säilyttämistä ja viranomaiselle niiden toimittamista asiakkaille. Asiointitilin tietovarastossa olevien asiakirjakopioiden säilytysaika ja poistoperiaatteet määritellään erikseen.

Asiointitili muistuttaa Asiakasta niistä Asiointitilin asiointitapahtumista, joiden varastoinnin määräaika on umpeutumassa. Lisäksi Asiointitilin Ohje-toiminto ohjeistaa asiakirjojen siirron Asiakkaan tietotekniseen ympäristöön ja asiakirjojen tulostamisen.

Asiointitiliin liitetyt asiointipalvelut tuottavat tapahtumatietoa Asiointitilille. Tilitapahtumat yksilöidään yksikäsitteisellä tunnuksella, jota viranomaisten asiointisovellukset ja taustajärjestelmät käyttävät kohdentaessaan tapahtumia ko. asiaan liittyen. Esimerkiksi viranomaisen asiankäsitelyjärjestelmä voi automaattisesti lähettää tilatietopäivityksen Asiointitilille.

Mikäli Asiakas aktivoi tai passivoi Asiointitilin kesken asian käsittelyn, niin tilitapahtumien toimittaminen alkaa tai päättyy vastaavalla hetkellä. Asiointitilille ei tuoteta tilitapahtumia takautuvasti. Asiointitili tarjoaa siihen liitetyille asiointipalveluille rajapinnan, jonka avulla viranomaisen asiointipalvelut voivat tehdä päätöksen tilitapahtumien ohjauksesta joko Asiointitilille tai muuhun vaihtoehtoiseen kanavaan.

Asiakas voi tallentaa Asiointitiliin tavoitettavuustietonsa. Asiakas vastaa itse omien tavoitettavuustietojensa ajantasaisuudesta. Tavoitettavuustietojen perusteella Asiakkaalle toimitetaan heräteviesti niistä tilitapahtumista, joista Asiakas on sallinut heräteviestien lähetyksen. Heräteviesti ei tietosuojasyistä sisällä tietoa varsinaisesta asian sisällöstä, ainoastaan kehoitteen kirjautua Asiointitiliin.

Asiointitilillä näkyvät asioinnin vaiheet voivat vaihdella asiointikohtaisesti. Asiakkaalle eri vaiheiden esittäminen antaa lisäinformaatiota asian etenemisestä. Eri vaiheiden ajallisen riippuvuuden ja vaiheiden kestojen esittäminen vähentää Asiakkaan epätietoisuutta asian etenemisestä sekä turhaa yhteydenpitoa viranomaiseen. Asiointikohtainen vaiheistus määritellään viranomaisen toimesta siinä yhteydessä, kun asiointipalvelu liitetään Asiointitiliin. Esimerkkejä asiointikohtaisista vaiheista ovat seuraavat: "Vastaanotettu", "Käsittelyssä", "Kuitattu vastaanotetuksi", "Rauennut", "Käsittely päättynyt", "Maksettu" ja "Päätös annettu tiedoksi". Lisäksi em. vaiheisiin voi sisältyä useita tilitapahtumia esimerkiksi selvityspyyntöjen ja selvitysten muodossa.

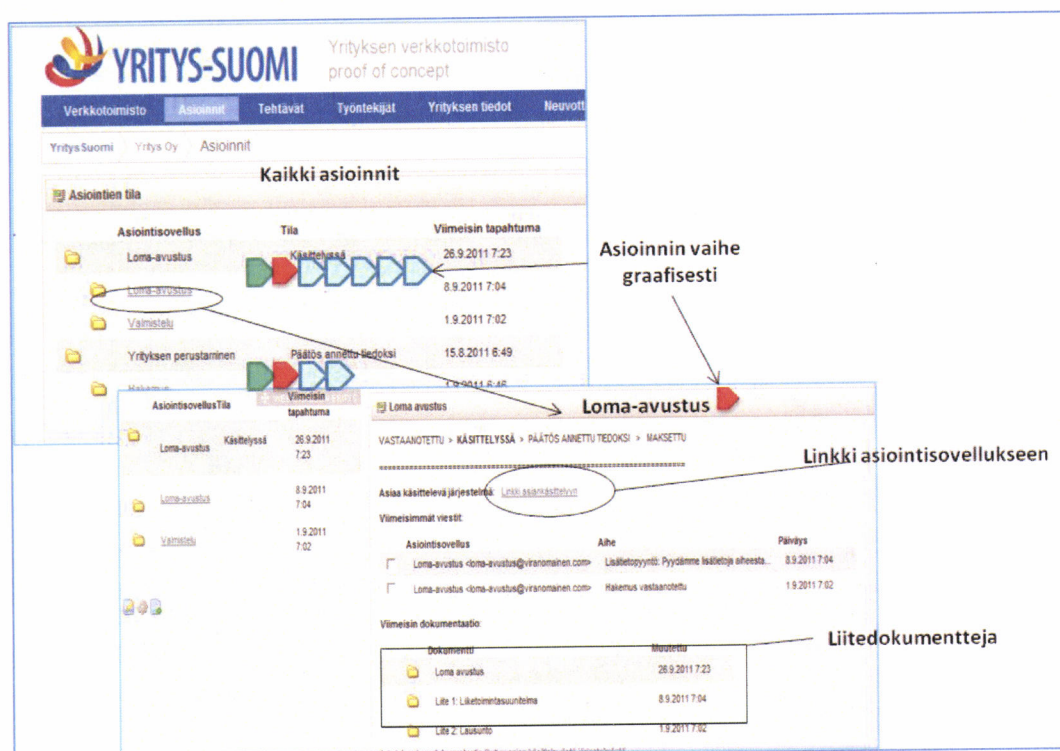
TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	20(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Tieto viranomaisten tekemistä päätöksistä voidaan toimittaa Asiointitilille paperipostin sijaan. Asiointitilille voidaan toimittaa sekä tavallista tiedoksiantoa että todisteellista tiedoksiantoa edellyttävät päätökset. Molemmissa tapauksissa Asiakkaalta edellytetään suostumusta sähköiseen tiedoksiantoon. Todisteellisessa tiedoksiannossa Asiakkaalta edellytetään lisäksi vahvaa tunnistautumista Asiointitilille sekä todisteellista tiedoksiannon vastaanottokuittauksista. Asiointitili tarjoaa vastaanottokuittauksen edellyttämän toiminnon ja vastaanottokuittauksesta muodostuu uusi tilitapahtuma.

Asiointitili tarjoaa toiminnon, jolla tilitapahtumaan liittyviä viestejä voidaan välittää Asiakkaan ja viranomaisen välillä. Esimerkiksi viranomaisen selvityspyyntöön, joka näkyy Asiointitilillä yhtenä tapahtumana, voidaan suoraan vastata ko. tilitapahtuman kautta. Viestiin voidaan liittää sähköisiä asiakirjoja liitetiedostoina vastaavalla tavalla kuin sähköpostiohjelmistolla. Asiointitili luo viesteistä lähettämisen yhteydessä uuden tilitapahtuman ko. asiointiin yhteyteen. Vastaavasti viranomainen voi vastata Asiakkaalta tulleeseen viestiin Asiointitilin ko. toiminnallisuudella ja viranomaisen vastauksesta muodostuu tilitapahtuma Asiakkaan Asiointitilille. Viestinnän tekninen rajapinta ja käytettävät protokollat ovat tietoturvan kannalta luotettavia.

Asiointitiliin liitetty asiointipalvelu ei lähtökohtaisesti edellytä Asiakkaalta tunnistautumista, vaan periaatteena on kertakirjautuminen Asiointitilin ja asiointipalvelun välillä.

Alla olevassa kuvassa on hahmotelmaa siitä, miten Asiakas voi porautua asiointikohtaisesti tilitapahtumaan. Kuvan esimerkissä Asiointitili on integroitu osaksi Yrityksen verkkotoimistoa.



Kuva 6: Porautuminen asiointeihin

Seuraavassa kuvassa on hahmotelmaa siitä, miten Asiointitilille tulleeseen selvityspyyntöön Asiakas voi vastata suoraan. Selvityspyyntö ja selvitys näkyvät molemmat omina tilitapahtumina Asiointitilillä.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	21(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Loma-avustus Selvityspyyntö

Pekka Pelton 111222-4322

Olemme vastaanottaneet loma-avustuksenne. Sisäisen käsittelyn ja harvinaisen näkemyksenne mukaan, meillä ei viranomaisen toiminnasta säädetyn tasapuolisen kohtelun ja alueellisen syrjimättömyyden kannalta ole vielä riittävästi tietoa loma-avustushakemuksenne päätöskäsittelyä varten.

Voisitteko toimittaa tarkemmat perustelut hakemuksellenne, lomasuunnitelman ja mikäli lomalla matkustatte sellaisiin maihin, joiden kanssa Suomessa ei ole voimassa olevaa kahdenkesistä turvallisuussopimusta tai luovutussopimusta, myös todistuksen Esteettömyydestänne matkustaa ko. maihin.

Veijo Virkainto

81.3k 0 Ei

Vastaa

Loma-avustus Selvitys

Parahin viranomainen

Olemme tehneet omistamassamme perheyhteydessä jo pitkän päivätyön. Emme ole vaimoni ja lasteni kanssa pitäneet lomaa päiväakaan yritystoiminnan aloittamisen jälkeen. Kuten tiedat yrityksemme on jo ehtinyt jo rippikouluikään ja tulevaisuuden näkymätkin ovat varsin valoisat. Tästä ja vaimoni jatkuvasta painostuksesta johtuen rohkenin lähestyä Sinua parahin viranomainen.

Liitteenä on todistukset, joiden perusteella meillä pitäisi olla vahvat mahdollisuudet loma-avustuksen saannille.

Pekka Pelton
AenaAaki- kauppiamme

Nimi	KOKO	Lähetetty	Luokiteltu	Toiminnot
Loma-avustus hakemus	9.8k	5	Ei	
Loma-avustus hakemus	81.3k	0	Ei	

Lähetä

Kuva 7: Selvityspyyntö ja siihen vastaaminen

4.3.3 Asiointitilin passivointi

Asiakkaan Asiointitili sisältää toiminnon, jonka avulla Asiakas voi passivoida Asiointitilin käytön joko väliaikaisesti tai pysyvästi. Jälkimmäisessä tapauksessa Asiointitilin passivointi merkitsee Asiointitilin käytön lopettamista. Asiointitilin passivoinnista kirjataan tilitapahtuma Asiointitilille. Tieto passivoidusta Asiointitilistä välittyy automaattisesti eri viranomaisten asiointipalveluiden käyttöön. Passivointeja koskevien tietojen välitystavasta viranomaisille sovitaan viranomaisen liittäessä asiointipalveluitaan osaksi Asiointitiliä.

Asiakas voi käyttää Asiointitiliä passivoinnin jälkeen rajoitetusti. Passivoidulle Asiointitilille ei kuitenkaan tule uusia tilitapahtumia eikä olemassa oleviin tilitapahtumiin voi esimerkiksi jättää selvityksiä, viestejä tms. Olemassa olevia tilitapahtumia voidaan lukea ja tallentaa esimerkiksi Asiakkaan tietotekniseen ympäristöön sekä ottaa tilitapahtumista ja niiden liitteistä paperitulosteita.

Asiakkaan aloitteesta passivoitu Asiointitili on Asiakkaan käytettävissä toistaiseksi, mutta enintään kuusi kuukautta. Määräajan umpeutumisesta ilmoitetaan erikseen Asiakkaalle. Mikäli Asiakas ei aktivoi passivoitua Asiointitiliä ennen määräajan umpeutumista, niin Asiointitilin passivointi muuttuu pysyväksi.

Pysyvästi passivoitu Asiakkaan Asiointitili poistetaan kuuden (6) kuukauden kuluttua siitä, kun Asiointitili on passivoitu pysyvästi. Asiakkaan Asiointitilin poistaminen tapahtuu keskitetysti kokonaisvastuullisen palvelutoimittajan hallintatoimenpiteiden yhteydessä.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	22(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Asiakkaan Asiointitiliin voi passivoida vain ne Asiakkaan henkilöt, joilla on toiminnon edellyttämä käyttöoikeus.

Asiakkaan Asiointitili voidaan passivoida myös keskitetysti käytön seurannan tuloksena tai vuosittain esimerkiksi kaupparekisteri tms. perustietovarannon tietojen perusteella.

Keskitetysti passivoitu Asiakkaan Asiointitili ja sen sisältämät tiedot poistetaan ja hävitetään tietoturvallisin menetelmin.

4.4 Asiointitili viranomaisen kannalta

Asiointitili on viranomaisen sähköistetyn asiointipalvelun kannalta yhteiskäyttöinen tukipalvelu, joten viranomaisten ei välttämättä tarvitse toteuttaa vastaavaa toiminnallisuutta omiin asiointisovelluksiinsa. Asiointitili tarjoaa viranomaiselle ja asianosaiselle voimassa olevan lainsäädännön näkökulmasta riittävän toiminnallisuuden sähköisten asiakirjojen ja asiointitapahtumien välitykseen ja kirjaamiseen.

Viranomaisen asiointipalvelun liittäminen Asiointitiliin ei poista viranomaiselta asiointipalveluunsa liittyvää viranomaisvastuuta. Asiointitiliin liittyessään viranomainen sitoutuu noudattamaan Asiointitiliin omistajan määrittelemiä liittymisehtoja. Liittymisehdot määrittelevät niin Asiointitilin omistajan kuin viranomaisen velvollisuudet ja vastuut Asiointitilin osalta.

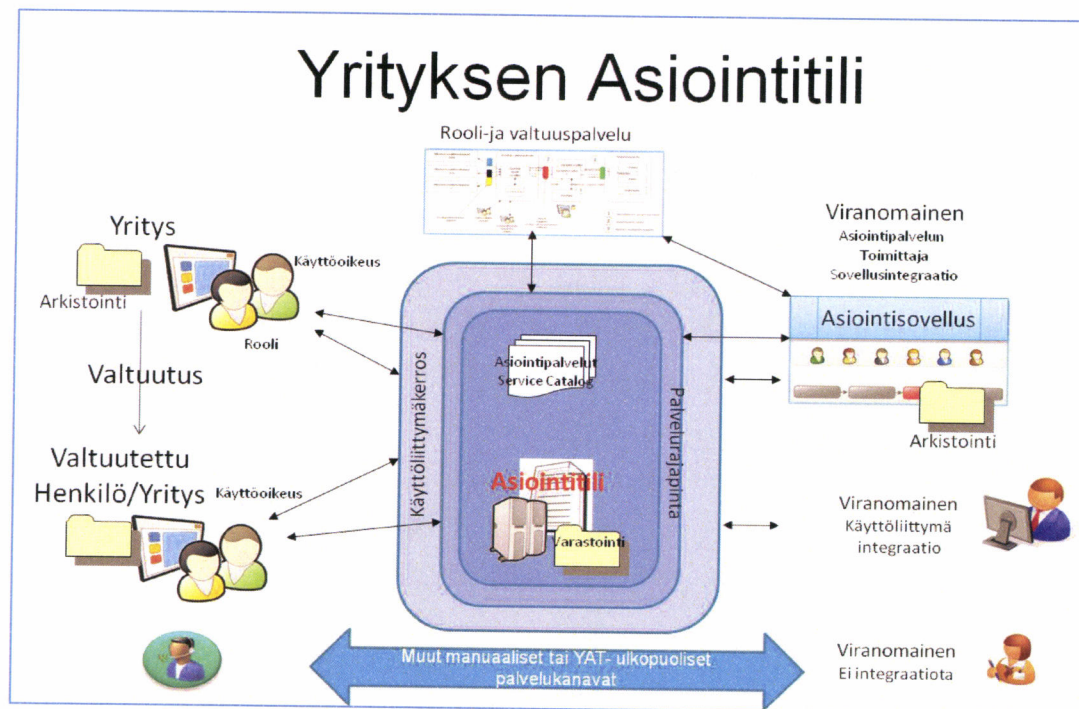
Asiointitili tarjoaa monipuoliset palvelurajapinnat, joiden avulla Asiointitilin sisältöä ja toiminnallisuutta voidaan integroida osaksi eri verkkopalveluita. Asiakkaalle Asiointitili tarjotaan osana Yrityssuomi.fi- verkkopalvelussa olevaa Yrityksen verkkotoimistoa tai osana yksittäisen viranomaisen verkkopalvelua. Osana Yrityksen verkkotoimistoa Asiakkaalle tarjotaan kattava näkymä kaikkiin eri viranomaisten Asiointitiliin liitettyihin asiointeihin.

Asiointipalvelut liitetään hyödyntämään Asiointitiliä erillisen prosessin tuloksena. Asiointitiliin liitetyt asiointipalvelut julkaistaan palveluhakemistossa. Palveluhakemistoa voidaan hyödyntää sen tarjoamien palvelurajapintojen avulla vapaasti eri verkkopalveluissa. On huomattava, että asiointipalvelun julkaiseminen palveluhakemistossa ei vielä tarkoita sitä, että Asiointitilin Asiakkaat ovat velvollisia hoitamaan asiointinsa ko. asiointipalvelun avulla. Asiakas voi päättää asiointipalvelukohtaisesti käytetäänkö Asiointitiliä asiointissa vai ei.

Viranomaiselle voidaan tarjota Asiointitili- palvelun omistajan toimesta asiointipalveluiden kehitykseen tukea. Tuki tarkoittaa tässä tapauksessa esimerkiksi yhteiskäyttöisiä ohjelmistoja, komponentteja, kehittämisvälineitä tms. joiden avulla viranomainen voi tuottaa helposti ja nopeasti Asiointitiliin integroidun asiointisovelluksen.

Seuraavassa kuvassa on hahmotettu yleisellä tasolla Asiointitilin asemoitumista viranomaisen ja asiakkaan välillä. Kuvassa on esitetty Asiakkaan kannalta monipuolisempi tilanne, jossa Asiakas on valtuuttanut esimerkiksi tilitoimiston hoitamaan osaa viranomaisvelvoitteista. Nykytilassa rooli- ja valtuuspalvelun toiminnallisuudessa hyödynnetään Verohallinnon KATSO-palvelua.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	23(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012



Kuva 8: Asiointitilin asemoituminen

4.4.1 Asiointitilin ja asiointipalveluiden integrointi

Viranomaisen kannalta voidaan tunnistaa ainakin kaksi tasoa, jolla viranomaisen vastuulla olevat asiointipalvelut on liitetty osaksi Asiointitiliä. Tasoja ovat seuraavat;

- Sovellusintegraatio ja
- Käyttöliittymäintegraatio

Sovellusintegraation tilanteessa viranomainen on liittänyt asiointisovelluksen osaksi Asiointitiliä. Asiointisovelluksen kuvaus löytyy palveluluettelosta ja sen käynnistykseen tarvittava linkki on julkaistu esimerkiksi Yrityksen verkkotoimistossa, Yrityssuomi.fi-verkkopalvelussa tai viranomaisen omilla verkkosivuilla. Asiointisovellus vastaa osaltaan asiankäsittelystä viranomaisen taustajärjestelmien kanssa ja tarvittavista tilitapahtumista Asiointitilille.

Asiointisovellus hyödyntää tarvittaessa rooli- ja valtuuspalvelua, jonka avulla asiointisovellus voi selvittää onko käyttäjällä riittävät oikeudet käyttää asiointisovellusta. Käynnistynyt viranomaisen asiointisovellus on integroitu viranomaisen asiankäsittelyjärjestelmiin. Asiointisovellus tai asiankäsittelyjärjestelmät hyödyntävät Asiointitilin tarjoamia palvelurajapintoja esimerkiksi asiankäsittelyn aikaisten tapahtumien kirjaamisessa Asiointitilille.

Viranomainen voi liittyä Asiointitiliin myös ns. **käyttöliittymäintegraation** kautta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että Asiakas voi käynnistää asian vireillepanon sähköisesti Asiointitilin käyttöliittymän toiminnolla.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	24(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Asiakas luo Asiointitilille uuden viranomaisen antaman luokituksen mukaisen tilitapahtuman ja liittää siihen esimerkiksi valmiiksi täytetyn viranomaisen sähköisen lomakkeen. Vastuuviranomaiselle asia etenee esimerkiksi sähköpostiviestinä kirjaamon kautta. Kirjaamo kirjaa asian viranomaisen asiankäsittelyjärjestelmiin ja ilmoittaa Asiointitilin tarjoaman käyttöliittymän kautta sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta ja asian vireilletulosta.

Käsittelyn aikana mahdolliset välipäätökset, täydennykset jne. hallitaan muiden kanavien kautta, eikä näistä kirjata tilitapahtumia Asiointitilille. Mahdollisuuksien mukaan Asiointitilin käyttöliittymää voidaan hyödyntää myös em. tapauksissa. Lopullinen päätös asiasta voidaan toimittaa tarvittaessa jälleen Asiointitilille.

Viranomaiselle tarjotaan käyttöliittymä Asiointitiliin sekä sovellustason että käyttöliittymätason integraatioiden yhteydessä.

Edellisten integraatiotasojen lisäksi on tunnistettavissa nykyinen toimintamalli, jossa asiankäsittelyllä Asiakkaan ja viranomaisen välillä ei ole mitään kytkentää Asiointitiliin. Käytännössä tämä vaihtoehto tulee säilyttää vielä pitkään myös sellaisten asiointipalveluiden osalta, jotka on liitetty osaksi Asiointitiliä.

4.4.2 Asiointitilin tapahtumarakenne

Asiointitili tarjoaa tilitapahtumarakenteen, joka perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön. Tilitapahtumat voidaan luokitella ja kirjata todisteellisesti Asiointitilille asiointin elinkaaren aikana. Seuraavassa on esitetty voimassa olevan lainsäädännön näkökulmasta laadittu tapahtumatyypitys, jota Asiointitili lähtökohtaisesti hyödyntää.

1. Lähetetty (Lähetetty todisteellisesti viranomaiselle)
2. Vastaanotettu (Vastaanottamisesta ilmoittaminen ei vaikuta asian käsittelyn edellytyksiin, joista säädetään erikseen. Eli kyse ei siis vielä ole vireilletulosta)
3. Vireilletulo (Viranomaisen vahvistama ajankohta, jolloin asia on tullut vireille)
4. Käsittelyssä (Voi sisältää viranomaisen itse määrittämiä tapahtumia käsittelyvaiheiden mukaisesti)
5. Viranomaisen selvityspyyntö lähetetty (Jos selvityspyyntöön liittyy määräaika selvityksen toimittamiselle)
6. Viranomaisen selvityspyyntö vastaanotettu (Todisteellinen hetki, jolloin viranomainen voi katsoa selvityspyynnön toimitetuksi (tiedoksiannetuksi)
7. Asianosaisen selvitys lähetetty (vastaava kuin kohdassa 1.)
8. Asianosaisen selvitys vastaanotettu (Vastaava kuin kohdassa 2)
9. Tiedoksianto lähetetty (Viranomaisen päätökseen liittyvä tiedoksianto)
10. Tiedoksianto vastaanotettu (Kuten kohdassa 6 sisältäen todisteellisen tiedoksiannon vastaanottokuittauksen)

Asiointikohtaisesti yllämainittuja tapahtumatyyppejä voi esiintyä tilitapahtumina Asiointitilillä. Tapahtumarakennetta voidaan sovittaa asiointipalvelun tarpeiden mukaisesti hyvin joustavasti. Asiointipalvelussa käytettävä tapahtumarakenne kuvataan asiointipalvelun liitosprosessin yhteydessä. Esimerkiksi asiointisovellus voisi lähettää Käsittelyssä- tyyppin tapahtuman tilille ja tarkentaa tapahtuman otsikoinnissa "Käsittelyssä pp.kk.vv pidettävässä lautakunnan kokouksessa".

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	25(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Se miten eri tapahtumatyyppit eroavat rakenteeltaan toisistaan tarkentuu Asiointitilin jatkotyön puitteissa. Sähköinen viesti asianosaiselle tai asianosaiselta viranomaiselle on lain kannalta kaikkea edellä kuvattuja. Selvityspyyntö voi olla pelkkä viesti tai viesti ja liitedokumentit.

Edellä oleviin tapahtumiin liittyy aikaleimapalvelu, jolta tapahtumakirjaukset saavat kiistattomasti "leiman" määräaikojen seurantaa varten. Asiointitili hyödyntää ulkoista aikaleimapalvelua, jonka kiistattomuus on todennettu erikseen.

4.5 Viranomaisen liittyminen Asiointitiliin

Viranomaisen asiointipalvelun liittäminen Asiointitilin käyttäjäksi tapahtuu pääpiirteissään seuraavan prosessin mukaisesti.

- Asiointipalvelun kuvaaminen määrämuotoisella tavalla
- Asiointipalvelun tekninen liittäminen osaksi Asiointitiliä ja palveluhakemistoa
- Asiointipalvelun toiminnallinen liittäminen (esimerkiksi tukipalveluiden integraatio viranomaisen ja Asiointitilin SPOC:n välillä)
- Asiointipalvelun testaaminen testiympäristössä
- Asiointipalvelun siirto tuotantoon

Kokonaisvastuullisen palvelutoimittajan tehtävä on varmistaa, että edellä kuvattu prosessi voidaan toteuttaa laadukkaasti ja ennakoidusti. Liittymisen prosessi tulee vakioida ja sitä tulee systemaattisesti kehittää jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisella tavalla.

Vakioitu ja tehdasmainen toimintamalli on erityisen tärkeä kehittämisen kohde ja perusedellytys useiden samanaikaisten liittymisprosessien laadukkaalle hallinnalle

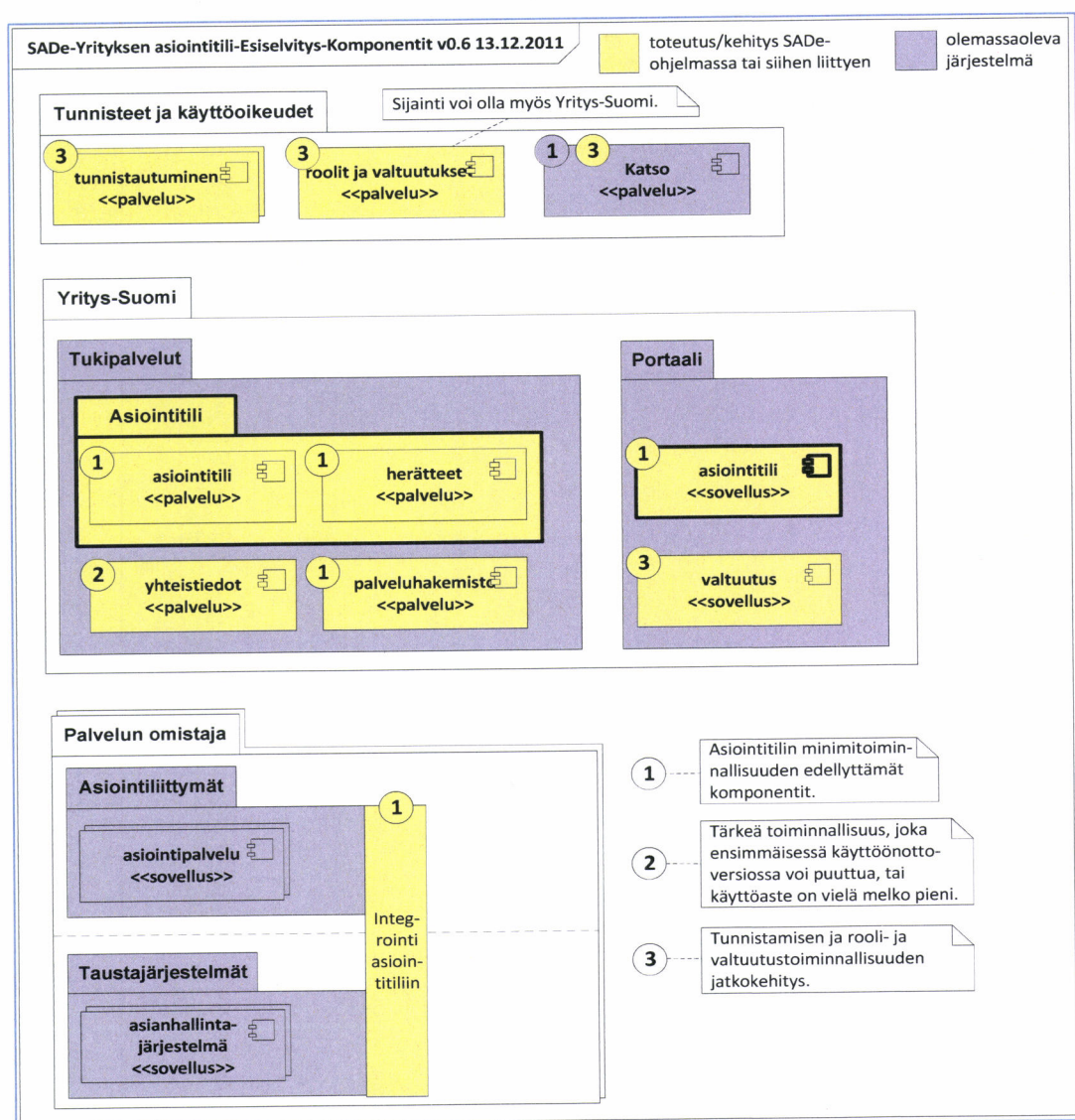
TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	26(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

4.6 Arkkitehtuuri

Seuraavissa kappeleissa on esitetty loogisen tason sovellusarkkitehtuuri Asiointitilin ja siihen liittyvien osakokonaisuuksien kannalta. Tarkastelu on tehty yleisellä tasolla. Lähtökohtana on, että valittava toteutusarkkitehtuuri noudattaa ICT- toimialalla laajasti vakiintuneita käytäntöjä ja suosituksia. Keskeisimpänä näistä ovat avoimen lähdekoodin periaatteet ja julkishallinnossa sovellettavat ohjeistukset ja suositukset. Lisäksi toteutuksen yhteydessä tulee hyödyntää julkishallinnossa olemassa olevia ratkaisuja. Esimerkkinä näistä ovat integraatioon ja tunnistamiseen liittyvät palvelut.

4.6.1 Pääkomponentit

Asiointitilin kehitys edellyttää komponentteja julkishallinnon yhteiseen käyttöön sekä integrointityötä kuhunkin palveluun, joka integroidaan asiointitilin kanssa. Asiointitiliin liittyvien pääkomponenttien sijoittuminen näkyy kuvassa 9.



Kuva 9: Asiointitilin ja siihen liittyvien komponenttien sijoittuminen eri järjestelmiin.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	27(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Asiointitilin ensimmäinen käyttöönottoversio voi tukeutua tunnistautumisessa ja käyttöoikeuksien hallinnassa organisaatio asiakkaiden osalta pääosin KATSO-palveluun. Henkilöasiakkaiden osalta tunnistautumisessa voidaan käyttää myös tunnistus.fi- palvelua. Yrityssuomi.fi- verkkopalvelu sisältää asiointitilipalvelun, herätepalvelun sekä palveluhakemiston. Asiointitilin käyttöliittymä tarjotaan yrityssuomi.fi - portaalissa. Itse asiointisovellusten ja taustalla olevien asianhallintajärjestelmien sijoittumisessa ei tapahdu muutoksia ja niihin tehdään minimissään vain integrointityötä kun palveluita tuodaan näkyviin asiointitilille.

Kuvassa 9 esitetty integrointi Palvelun omistajan ja Asiointitilin välillä voidaan toteuttaa esimerkiksi AHTi- palveluyksikön tai Valtion IT- palvelukeskuksen tarjoaman integraatiopalvelun avulla.

4.6.2 Päätietoryhmät

Seuraavassa kuvassa on esitetty päätietoryhmät, jotka liittyvät keskeisesti Asiointitilin yhteyteen. Asiointitieto- ryhmän määrittelyssä on soveltuvien osin käytetty JHS 176: ”Sähköisten asiakirjallisten tietojen käsittely, hallinta ja säilyttäminen” mukaista käsitteistöä.



Kuva 10: Asiointitiliin liittyvät päätietoryhmät.

Asiointitieto- tietoryhmä on yleiskäsite tiedoille, jotka välittömästi liittyvät asiointikäsittelyyn.

- **Asia** on viranomaisen käsiteltäväkseen saama tai ottama kokonaisuus. Käsittelyn lopputuloksena syntyy asiaan liittyvä ratkaisu tai muu lopputulos. Asiaan liittyvä käsittely voi muodostua yhdestä tai useammasta toimenpiteestä, joka mahdollisesti luo tapahtuman Asiointitilille.
- **Tapahtuma** on yksittäinen asian käsittelytoimenpide, joka kirjataan Asiointitilille. esimerkiksi selvityspyynnön tekeminen. Kunkin toimenpiteeseen tai tapahtumaan voi liittyä asiakirjoja.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	28(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

- **Heräte** on esimerkiksi sähköpostiviesti, jonka Asiointitili lähettää asiakkaalle, kun Asiointitilille on saapunut esimerkiksi selvityspyyntö tai tiedoksianto.

Palvelu- tietoryhmä on sisältää mitä tahansa asiointipalveluun liittyvää tietoa, joka on olennaista Asiointitilin kannalta.

- **Palveluhakemisto** sisältää Asiointitilin ja muiden tukipalveluiden tarvitsemat tiedot Asiointitiliin liitetyistä asiointipalveluista.

Asiakas- tietoryhmä sisältää asiakkaan itsensä hallinnassa ja ylläpidossa olevia tietoja.

- **Käyttäjän asetukset** ovat palvelun käyttöön liittyviä asetustietoja, joilla käyttäjä voi esimerkiksi vaikuttaa käyttöliittymän ulkoasuun.
- **Yrityksen suostumustiedot** sisältävät Asiointitilin käyttöön liittyvät yrityksen antamat suostumukset.
- **Yrityksen asiointiasetukset** ovat palveluittain vaihtelevia asetuksia esimerkiksi herätteiden lähettämisestä.

Yleiset- tietoryhmä sisältää tietoja, joilla ei ole välttämättä erityistä yhteistä nimittäjää.

- **Liitedokumentti** on esimerkiksi viranomaisen asiakkaalle tiedoksi lähettämä päätös pdf-muotoisena tulostettavissa olevana dokumenttina.
- **Yhteistieto** on keskeinen useiden palveluiden/toimijoiden käyttämä asiakkaalta peräisin oleva tieto. Myös ns. perustiedot, kuten yrityksen viralliset perustiedot ovat yhteistietoja.
- **Lokitapahtuma** on erillinen keskeisen tiedon muuttumisesta tai muusta tärkeästä tapahtumasta tiedot sisältävä lokitieto. Yhteistä lokitettaville tiedoille tai tapahtumille on se, että niillä voi olla merkitystä oikeusturvamielessä.

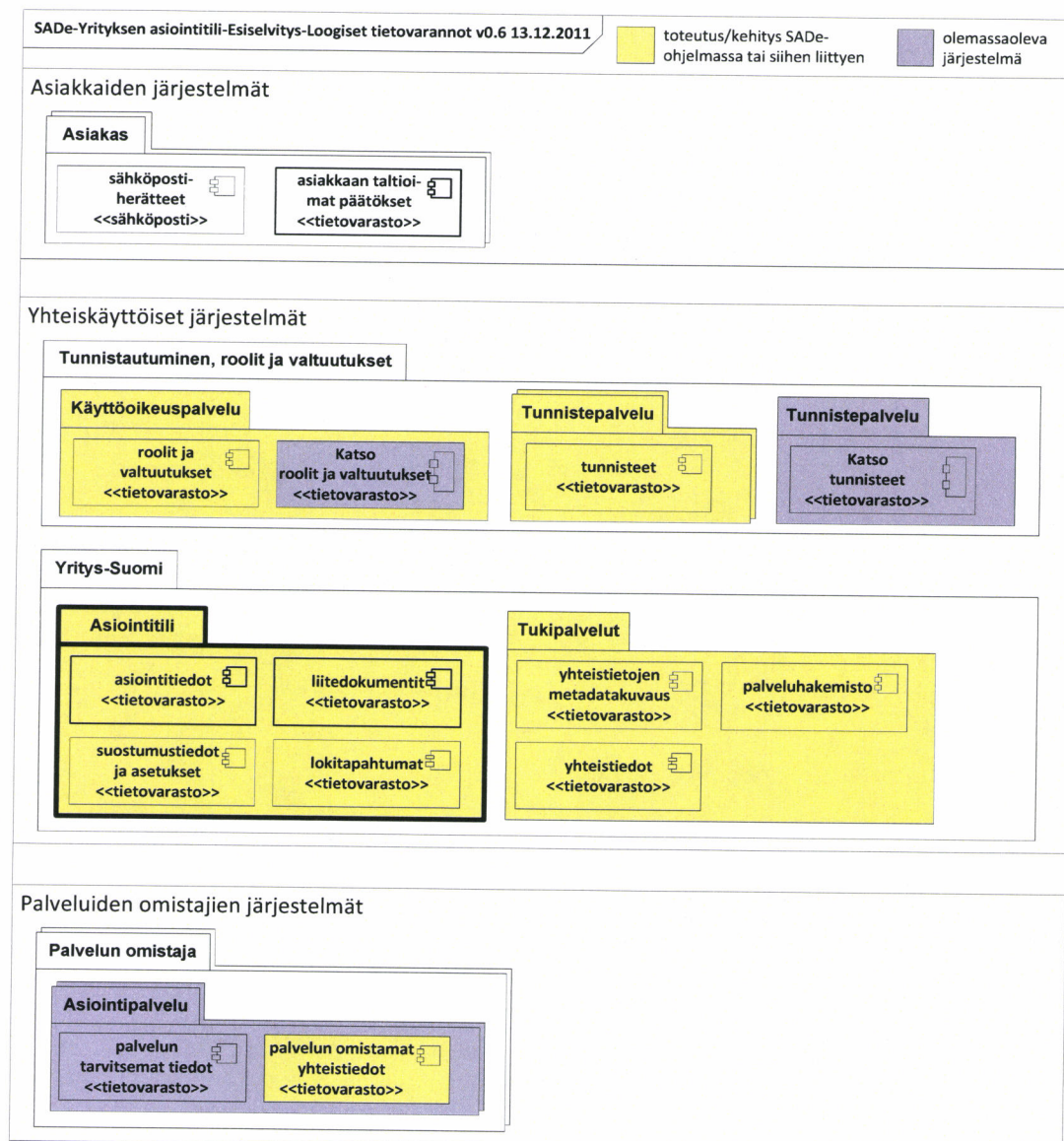
Tunnisteet ja käyttöoikeudet- tietoryhmä sisältää käyttäjän tunnistamiseen, roolitukseen ja käytön valtuuttamiseen liittyviä tietoja.

- **Tunniste** identifioi yksittäisen käyttäjän.
- **Rooli** kuvaa oikeutta tehdä jokin toiminne tai toiminteita.
- **Valtuutus** on käyttäjälle tai organisaatiolle toisen käyttäjän antama oikeus suorittaa toiminne tai toiminteita yrityksen puolesta. Valtuuttaja toisin sanoen myöntää valtuutetulle roolin tai rooleja, joihin valtuuttajalla itsellään on oikeus. Pienyrityksen omistaja voi esimerkiksi valtuuttaa tilitoimiston asioimaan veroasioissa yrityksen nimissä.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	29(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

4.6.3 Loogiset tietovarastot

Kuva 11 näyttää tietojen sijoittumisen järjestelmissä ja palveluissa.



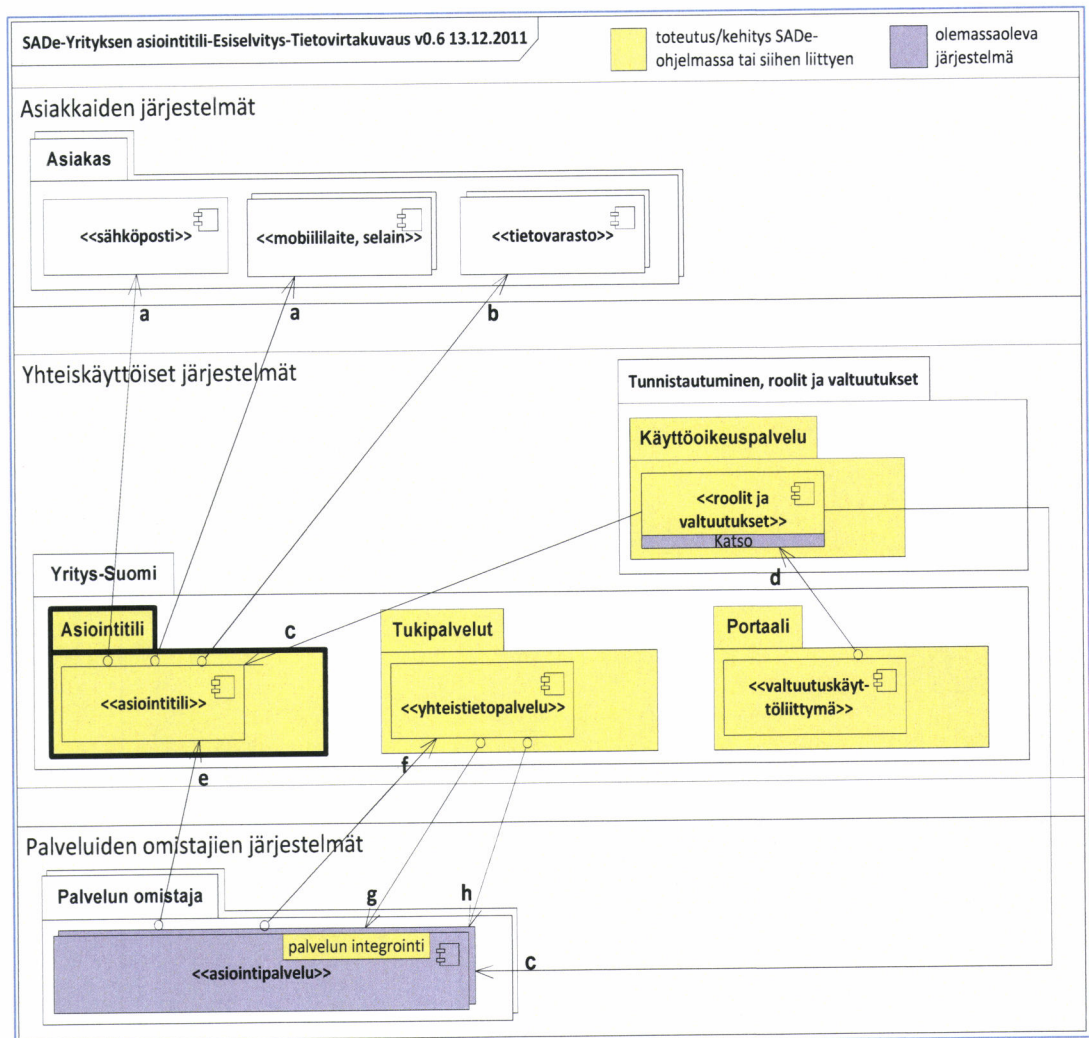
Kuva 11: Asiointitiliin liittyvät loogiset tietovarastot.

Asiakkaan järjestelmät- käsite on mukana havainnollisuuden vuoksi. Ne eivät sisällä Asiointitilin toiminnallisuuden kannalta tietovarastoja. Tarkoituksena on eliminoida mahdollisia epäselvyyksiä ja tuoda esille, että tietoja päätyy myös asiakkaalle.

Yhteistiedot näkyvät kaikille palveluille yhtenäisenä tietovarastona tukipalveluissa, mutta ovat todellisuudessa hajautuneena palveluihin tiedon omistajuuden mukaisesti. Esimerkiksi yrityksen viralliset perustiedot ovat YTJ:ssä.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	30(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

4.6.4 Tietovirrat loogisella tasolla



Kuva 12: Loogiset tietovirrat.

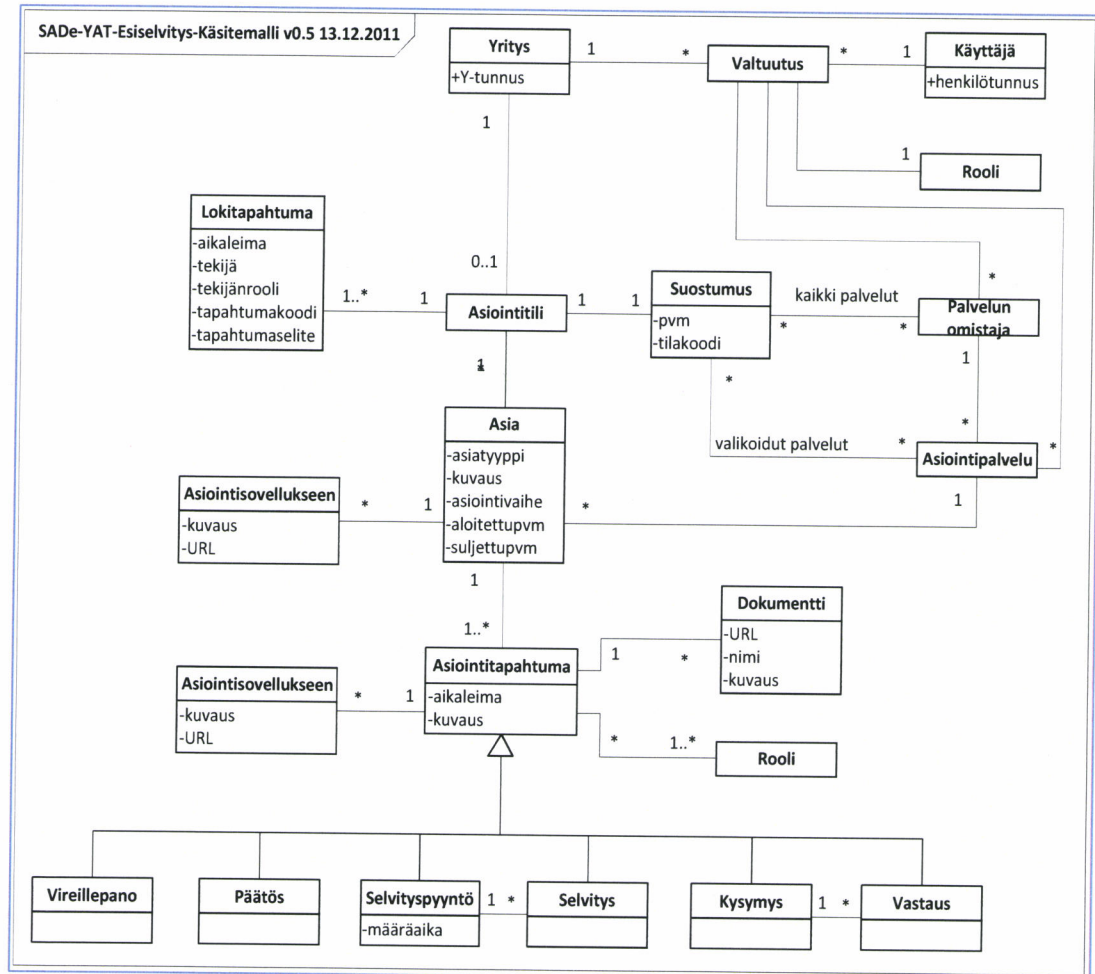
Käyttöoikeuspalvelu ja kuvassa portaaliin sijoitettu valtuutuskäyttöliittymä eivät lähtötilanteessa ole välttämättömiä, koska Katso-palvelu sisältää Asiointitilin organisaatioasiakkaiden kannalta tarvittavan toiminnallisuuden. Katso-palvelun tilanteessa tietovirta d on Katso-palvelun sisäinen. Asiointitilin kannalta valtuutusten ylläpitokäyttöliittymän sijainnilla ei ole merkitystä. Myös asiointipalvelut voivat tarjota mahdollisuuden ylläpitää ainakin kyseiseen palveluun liittyviä valtuutuksia. Seuraavassa on esitetty kuvan X mukaisten tietovirtojen selitykset.

- a) Heräte asiakkaalle (sähköposti ja mahdollisesti myös rss)
- b) Asiakas hakee itselleen päätöksen
- c) Valtuutustietojen haku ja käyttö
- d) Valtuutusten ylläpito
- e) Asiointitiedot liitteineen palvelusovellukselta asiointitilille
- f) Yhteistiedon taltiointi, kun palvelu ei ole tiedon omistaja
- g) Yhteistiedon haku, kun palvelu ei ole tiedon omistaja
- h) Yhteistiedon taltiointi tiedon omistajalle

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	31(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

4.6.5 Käsitelmä

Kuva 13 esittää keskeiset Asiointitilin ja muut siihen liittyvät tiedot.



Kuva 13: Käsitelmä

Yritys, Asiointitili, Asia ja Asiointitapahtuma

- Yrityksellä voi olla yksi asiointitili. Jos asiointitili on olemassa, siihen liittyy aina myös suostumus.
- Asiointitili sisältää useita asioita (esimerkiksi jokin lupahakemus) ja kukin asia sisältää useita asiointitapahtumia (esimerkiksi hakemuksen lähettäminen).
- Asiointitilillä ei välttämättä ole yhtään asiaa, mutta jokaisessa asiassa on vähintään yksi asiointitapahtuma.
- Jokainen asia liittyy tiettyyn yhteen asiointipalveluun.
- Käyttöoikeus on sidottu suoraan asiointitapahtumaan. Asia näkyy käyttäjälle, jos käyttäjällä on pääsy vähintään yhteen asiointitapahtumaan.
- Asiointitapahtumaan liittyy lista rooleja. Käyttäjällä on oltava vähintään yksi listan rooleista nähdäkseen asiointitapahtuman.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	32(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Suostumus

- Suostumuksen asiointitilin käyttöön voi antaa yleisesti.
- Suostumuksen voi rajata koskemaan vain tiettyjen palvelun omistajien palveluita.
- Suostumuksen voi antaa vain tiettyihin palveluihin.
- Käsitemalli ei ota kantaa yksityiskohtiin siitä millaisia kombinaatioita suostumuksen antamisessa voi käyttää.

Valtuutus

- Käyttäjä voi asioida yrityksen nimissä ja pääsee katsomaan yrityksen asiointeja, jos hänellä on valtuutus. Kukin valtuutus antaa käyttäjälle valtuutuksen roolin mukaiset käyttöoikeudet.
- Kukin valtuutus antaa käyttäjälle yhden roolin asiointiin tietyn yrityksen nimissä.
- Käyttäjällä voi olla samaan yritykseen useita valtuutuksia.
- Valtuutus voi olla rajoitettu koskemaan vain tietyn/tiettyjen palvelun omistajan palveluita.
- Valtuutus voi olla rajoitettu koskemaan vain tiettyä/tiettyjä palveluita.

Lokitapahtuma

- Lokitapahtuma on erillinen keskeisen tiedon muuttumisen tai muun tärkeän tapahtuman dokumentoiva tieto. Yhteistä lokitettaville tiedoille tai tapahtumille on se, että niillä voi olla merkitystä oikeusturvamielessä.
- Lokitapahtuma kertoo esimerkiksi sen, että käyttäjä NN on roolin R valtuuttamana aktivoinut yrityksen asiointitilin.
- Asiointitilillä on vähintään yksi lokitapahtuma, koska myös asiointitilin käyttöön ottaminen on merkittävä tapahtuma, josta on oltava erillinen lokimerkintä.
- Lokitapahtumassa tekijä on tyypillisesti yksittäinen henkilökäyttäjä, mutta voi olla myös tietty sovellus, minkä vuoksi lokitapahtumalla on tekijä eikä käyttäjä.

Asiointisovellukseen

- Asiointitilistä voi olla useita vaihtoehtoisia siirtymiä itse asiointisovellukseen suoraan asian tai asiointitapahtuman kontekstiin.
- *Kuvaus* mallintaa käyttäjälle asiointisovelluksessa näytettävää tekstiä, joka kertoo käyttäjälle millaisen toiminteen hän voi tehdä (esimerkiksi *näytä tarkemmin*).
- On harkittava sidotaanko kuhunkin viittaukseen erikseen käyttöoikeus vaikka itse asiointisovellus estääkin valtuutuksen ylittävän käytön. Tämä jätetään myöhemmin ratkaistavaksi.

Vireillepano, Päätös, Selvityspyyntö, Selvitys, Kysymys, Vastaus

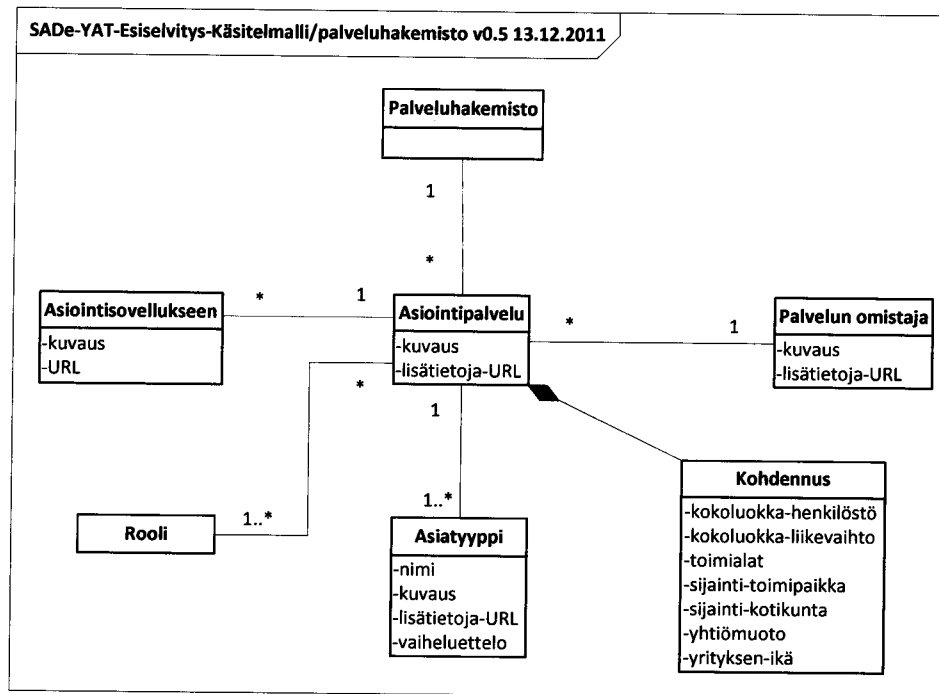
- Nämä asiointitapahtumatyypit on esitetty havainnollistamistarkoituksessa. Kukin asiointipalvelu voi määritellä omat asiointitapahtumatyypinsä.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	33(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Heräte

- Herätteet on tarkoituksellisesti jätetty pois. Kokonaisuuden hahmottamisen kannalta esiselvitysvaiheessa tästä ei ole haittaa.

Kuvassa 14 ovat tärkeimmät palveluhakemiston tiedot.



Kuva 14: Palveluhakemisto

Palveluhakemisto, Asiointipalvelu ja Asiatyyppi

- Palveluhakemisto sisältää listan asiointipalveluita.
- Kukin asiointipalvelu sisältää yhden tai useampia asiatyyppejä. Esimerkiksi tietynlaisen hakemuksen tekeminen voi olla yksi asiatyyppi.
- Jokaisella asiointipalvelulla on yksi omistaja.

Asiointisovellukseen

- Käyttäjä (yrityksen nimissä toimiva käyttäjä) voi siirtyä asiointisovelluksen ilman olemassa olevan asian kontekstia. Käyttäjä voi esimerkiksi käynnistää lupahakemuksen jättämisen, joka luo uuden asian.
- Tämä on siirtymä asiointisovellukseen eikä asiointitilin käyttöliittymään.

Rooli

- Kuhunkin asiointipalveluun liittyy lista rooleja, joita palvelun käyttäminen edellyttää.
- Roolitiedot tarvitaan palveluhakemistoon, jotta valtuutuksien tekeminen olisi mahdollista.

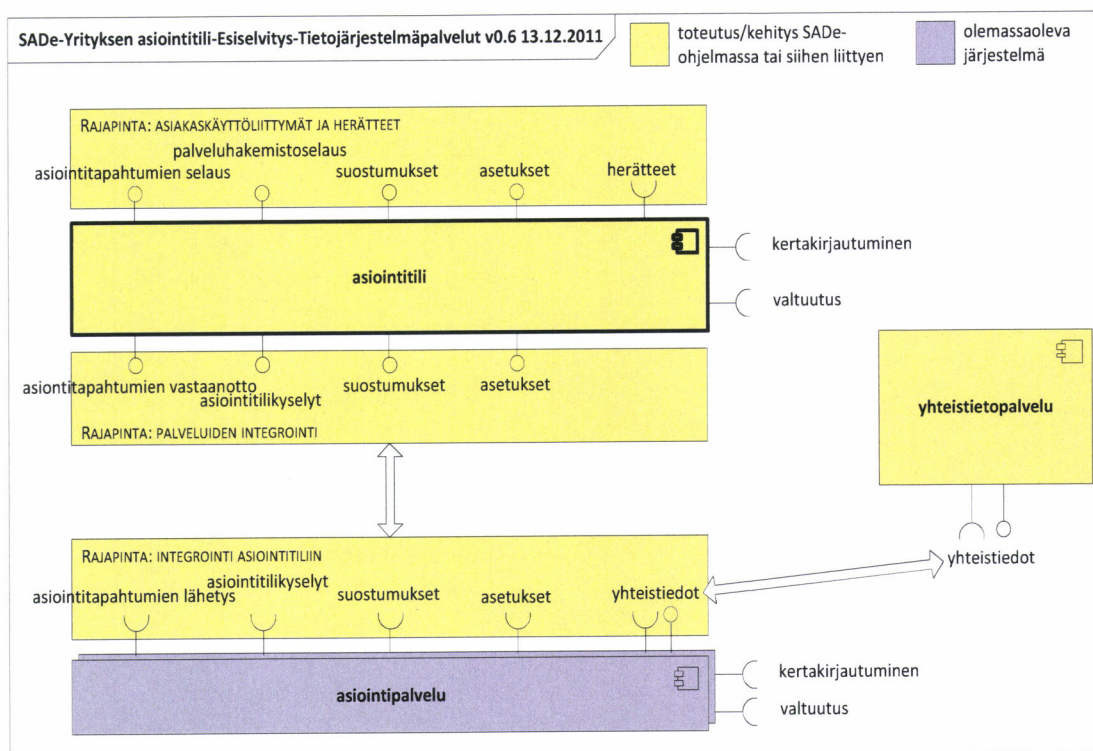
TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	34(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Kohdennus

- Kohdennustietojen perusteella on mahdollista tarjota yritykselle palveluita, jotka todennäköisimmin ovat relevantteja. Lista on alustava.

4.6.6 Palvelurajapinnat

Asiointitilillä on rajapinta toisaalta asiakaskäyttöliittymiä ja herätteiden lähettämistä varten ja toisaalta rajapinta palveluiden integrointia varten. Lisäksi on rajapinta kertakirjautumiseen ja valtuuttamiseen liittyen. Asiointitilistä erillisenä palveluna on yhteistietopalvelu, jolla on oma rajapintansa. Alapuolinen kuva esittää kaikki ym. palvelurajapinnat ja ryhmittelee alustavasti niiden toiminnallisuuksia toiminnallisiin ryhmiin.



Kuva 15: Palvelurajapinnat

Rajapinta: Asiakaskäyttöliittymät ja herätteet

Tämä rajapinta sisältää asiakkaalle tarjottavien käyttöliittymien tarvitseman toiminnallisuuden ja herätteiden lähettämisen. Herätekanavana voi toimia sähköposti ja mahdollisesti myös rss.

Asetukset tarkoittaa sekä käyttäjän omia asetuksia, että yrityksen asiointiasetuksia.

Rajapinta: Palveluiden integrointi

Tämä on rajapinta, jonka asiointitili tarjoaa siihen integroitavien palveluiden käyttöön.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	35(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Asiointitapahtumien välittyminen asiointitilille (kuvassa asiointitapahtumien vastaanotto) on mahdollista useilla erilaisilla teknisillä toimintamalleilla. Tiedot voivat välittyä tapahtuma kerrallaan tai sanomajonossa tai eräpohjaisesti "riittävän" usein. Palvelu voi olla aktiivinen lähettäjäosapuoli tai asiointitili itse voi olla aktiivinen kysyjäosapuoli. Toimintatavan valinta on jätetty tehtäväksi myöhemmin.

Asiointitilikysely tarkoittaa toimintoa, jolla asiointipalvelu voi selvittää yrityksen suostumustilanteen Asiointitilin käyttöön. Myös laajemmat kuin yksittäistä yritystä koskevat kyselyt ovat mahdollisia. Suostumustilanteen selvittämisessä voidaan käyttää myös muuta teknistä ratkaisumallia, koska Asiointitilin käytön laajuus ei välttämättä alkuvaiheessa ole kovin suuri. Alkuvaiheessa kyselyn tulos on asiointipalvelun kannalta useimmissa tapauksissa arvattavissa ja siten turha. Asiointitilin voisi alkuvaiheessa olla ns. aktiivinen osapuoli, joka ilmoittaa muutokset suostumusten osalta kaikille siihen liitetuille asiointipalveluille.

Suostumukset ja asetukset sisältävät samat toiminnot kuin asiakaskäyttöliittymässä näkyvät suostumukset ja asetukset. Myös asiointipalvelun oma käyttöliittymä voi sisältää näitä varten käyttöliittymän.

Rajapinta: Integrointi asiointitiliin

Asiointipalvelun implementoimat/käyttämät rajapinnat päätetään kun se integroidaan asiointitilin kanssa. Minimissään integrointi, jotta voidaan puhua sovellustason integroinnista, edellyttää asiointitapahtumien välittymistä asiointitilille. Kaikkia tähän rajapintaan kuvattuja toimintoja ei tarvitse ottaa käyttöön jokaisen integroitavan asiointipalvelun kohdalla.

Asiointipalvelut hakevat muiden palveluiden omistamia tietoja yhteistietopalvelun avulla esimerkiksi esitäyttötarkoituksiin. Jos asiointipalvelu tarjoaa käyttöliittymässään muun palvelun omistamien yhteistietojen ylläpidon, se antaa päivitetyt tiedot yhteistietopalvelulle edelleen omistajapalvelulle talletettavaksi.

Kertakirjautuminen ja valtuutus

Asiointitili ja siihen integroidut palvelut ovat saman kertakirjautumisen piirissä. Asiointitili ja palvelut on sujuvan käytön vuoksi integroitava myös saman rooli- ja valtuutuspalvelun kanssa.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	36(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

5 Toteutusvaihtoehdot

Yrityksen asiointitilin toteuttamiseksi on tarkasteltu kahta päätason vaihtoehtoa. Valtionkonttori on vuonna 2009 toteuttanut julkisen hankinnan Kansalaisen asiointitilin osalta. Hankinnassa ja sen tuloksena tehdyssä sopimuksessa on kirjattu optio, jonka pohjalta yrityksille ja yhteisöille voidaan määritellä, toteuttaa ja tarjota asiointitilipalvelua. Sopimukseen kirjattu optio ei määrittele tarkemmin yrityksen asiointitilin toimittamiseen liittyviä ehtoja eikä sopimuksellista suhdetta kansalaisen asiointitiliin nähden.

Toisena päävaihtoehtona on yrityksen asiointitilin toteuttaminen julkisen hankinnan tuloksena. Tähän vaihtoehtoon on tunnistettavissa hankinnan toteutukseen ja laajuuteen liittyviä kysymyksiä, joita ei ole tarkemmin analysoitu. Esimerkkinä näistä ovat mm. sovellettava hankintastrategia ja hankintasuunnitelma. Seuraava tarkastelu on tehty siitä olettamasta, että yrityksen asiointitili hankitaan itsenäisenä kokonaisuutena.

Seuraavassa on tarkastelu edellä mainittuja vaihtoehtoja tarkemmin. Kansalaisen asiointitilin sopimuksen laajentamisesta on käytetty nimitystä Vaihtoehto A. Vastaavasti julkisen hankinnan vaihtoehdosta käytetään nimitystä Vaihtoehto B.

5.1 Vaihtoehto A

Valtiokonttori on tarjonnut kansalaisen asiointitiliä kansalaisten ja viranomaisten käyttöön aktiivisesti vuoden 2011 alusta alkaen. Tällä hetkellä kansalaisen asiointitiliin liitettyjä viranomaisten asiointipalveluita on varsin vähän (7 kpl) ja asiointitilin käyttöönotaneita kansalaisia n. 8000. Tavoitetaan nähden kansalaisen asiointitilin käytön laajentuminen edellyttää siten vielä merkittäviä ponnistuksia.

Keskeisinä syinä viranomaisten laimeaan halukkuuteen liittyä kansalaisen asiointitiliin ovat palvelun lähtötilanteen pienestä volyymista aiheutuva korkeahko kustannustaso ja pieni asiakaspeitto. Kansalaisen asiointitilin nykyisen toimitussopimuksen hyödyntäminen edellyttäisi näin ollen myös muutoksia hinnoittelumalliin.

Yrityksen asiointitili poikkeaa palvelumäärittelyltään Kansalaisen asiointitilistä jonkin verran, vaikka palveluiden ydintoiminnallisuus on merkittävilta osin samanlainen. Keskeiset erot liittyvät käyttöoikeuksien hallintaan, tilitapahtumien monipuolisempaan tietosisältöön, asiointitapahtumien varastointiin, asiointipalveluiden rajapintamäärittelyihin, palveluluettelon käsittelyyn, esitäytön hyödyntämiseen ja itse asiointitiliin ja sen sisällön integroitavuuteen osaksi muita sähköisiä palveluita.

Erot Kansalaisen asiointitilin ja yrityksen asiointitilin välillä ovat kuitenkin siinä määrin merkittäviä, että yrityksen asiointitiliä ei voida toteuttaa suoraan kansalaisen asiointitilin pohjalta ilman tarkempaa määrittelyvaihetta. Lisäksi toteutustyön laajuus muodostuu helposti varsin suureksi ja näin ollen myös kustannuksiltaan merkittäväksi suhteessa sopimuksen kokonaisarvoon. Tästä saattaa muodostua myös julkisen hankintalain näkökulmasta este sopimuksen hyödyntämiselle. Vaikka yrityksen asiointitilin toteutuksen kustannustasoa ei varmuudella voida ennustaa, niin on selvää, että se ylittää EU:n määrittelemät julkiselle hankinnalle asettamat kynnysarvot.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	37(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Kansalaisen asiointitilin ja yrityksen asiointitilin ydintoiminnallisuudet ovat esimerkiksi rajapintamääritysten osalta lähtökohdiltaan samanlaisia, vaikka sisältömääritykset välitettävän tiedon osalta todennäköisesti poikkeavatkin jonkin verran toisistaan. Toteutuksen kannalta ydintoiminnallisuuksien yhtäläisyydestä on merkittävää hyötyä, joka nopeuttaa toteuttamista ja vähentää tarvittavaa työmäärää. Lisäksi asiointitiliin liitettävien palveluiden kannalta yhtäläisyydestä on etua liittymien suunnittelun kannalta. Kansalaisen asiointitili on tuotannossa oleva ratkaisu, jonka osalta muun muassa palvelumalli, jatkuvan palvelun rakenteet ja prosessit ovat valmiina.

Perustettavan yrityksen lukuun tehtävä asiointi esimerkiksi rahoituksen, toimitilujen ja yrityksen perustamisen osalta tapahtuu usein yksityishenkilönä. Kansalaisen asiointitili tarjoaa palvelumäärittäjänsä ja asiakaskohderyhmänsä perusteella tähän tarpeeseen sopivan ratkaisun. Toisena vaihtoehtona on, että yrityksen asiointitili mahdollistaa yrityksen perustamisvaiheeseen liittyvän asioinnin. Tämä on huomioitu myös kappaleessa X esitetyssä alustavassa palvelumäärittäjänsä. Yrityksen asiointitilillä henkilötason asioinnit voidaan hallita käyttöoikeuksien avulla.

Julkishallinnon toimijoiden ja yritystä perustavan henkilön kannalta on kuitenkin varsin tavoiteltavaa, että eri asiointitilien välillä on saumaton ja läpinäkyvä integraatio. Tämä mahdollistaa hyvän käyttäjäkokemuksen ja ns. yhden luukun periaatteen toteutumisen.

Seuraavassa taulukossa on esitetty lyhyesti vaihtoehdon hyvät ja huonot puolet.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	38(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

	+	-
Toiminnallinen	Valmis palvelumalli (palvelukuvaus, integraatiot, ohjeistukset, referenssitoteutuksia jne.)	Toimitussopimuksessa optiona, jota ei ole määritelty tarkemmin suhteessa kansalaisen asiointitiliin
	Valmiit jatkuvan palvelun rakenteet ja prosessit	Erot kansalaisen asiointitiliin edellyttävät määrittelyä ja toteuttamista
	Toiminnallinen integraatio kansalaisen asiointitilin kanssa	Edellyttää palvelun tarkennusta ja sopimuksellisten reunaehtojen tarkentamista. Lopputuloksen validointi suhteessa markkinatilanteeseen on haasteellista.
	Tuotannossa olevan palvelun laajentaminen	Option laajuus suhteessa hankintalainsäädäntöön
Teknologia	Palveluratkaisu, jonka teknologiavastuu on toimittajalla	Integraatio- ja palvelurajapinnat suppeat
	Valmiit rajapintatoteutukset perustoiminnallisuuden osalta	Uudet palvelurajapinnat toteutettava ja hinnoiteltava erikseen
	Valmis integraatio VIA- palveluun	
	Auditoitu korotetun tietoturvatason mukainen palvelu	Edellyttää kuitenkin suppean tietoturva-auditoinnin
Kustannus	Tehdyn investoinnin hyödyntäminen	Kansalaisen asiointitilin korkea kustannustaso & hinnoittelumalli
	Julkisesta hankintaprosessista aiheutuu hallinnolle enemmän kustannuksia	Vaatimaton asiakaspeitto ja valittu markkinnoilletulo strategia
Aikataulu	Liitettävien palveluiden suunnittelu: Palveluliittymien suunnittelulle ja toteuttamiselle valmiina ohjeistusta ja työkaluja	Kokonaisaikatauluun nähten vaikutus enintään valitun hankintamenettelyn verran
	Suoraan toteutukseen yhden toimittajan kanssa	

Taulukko1: Vaihtoehto A etenemisen +/- tarkastelu.

Seuraavassa kuvassa on esitetty hahmotelmaa toteutuksen etenemisestä Vaihtoehto A:n osalta. Aikataulun osalta viiveen toteutuksen kokonaiskestoon aiheuttaa lomakausi.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	39(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012



Kuva 16: Toteutuksen eteneminen vaihtoehdon A pohjalta

5.2 Vaihtoehto B

Asiointitilin toteuttaminen voidaan tehdä myös julkisen hankinnan tuloksena. Tämä vaihtoehto edellyttää hankinnan kohteen kuvaamista esiselvitysvaiheessa laadittua palvelukuvausta tarkemmalle tasolle. Valitusta hankintamenettelystä riippuen tarjouspyyntöön liitettävät asiakirjat voivat vaihdella tarkkuustasoltaan merkittävästi virallisen hankintavaiheen aloittamishetkellä. Avoin hankintamenettely edellyttää, että tarjouspyyntöasiakirjat ovat valmiina hankintailmoituksen jättämisen yhteydessä. Neuvottelumenettelyn tapauksessa hankinnan aikana voidaan merkittävässä määrin tarkentaa hankinnan kohdetta valittujen ehdokkaiden kanssa käytävissä vuoropuheluissa. Lopullinen tarjouspyyntö valmistuu vasta vuoropuheluiden tuloksena.

Asiointitilin osalta neuvottelumenettelyn käyttö ei kuitenkaan välttämättä ole perusteltavissa voimassa olevan hankintalainsäädännön kannalta. Asiointitilin toiminnallisuus ja hankinnan kohde voidaan määritellä riittävän tarkasti hankintayksikön toimesta. Näin lähtökohtana sopivalle hankintamenettelylle voidaan pitää avointa tarjouspyyntöä. Myös muut hankintamenettelyiden käyttöä voidaan harkita, mutta niiden vaikutus toteutuksen aikatauluun sekä hankinnan prosessikustannuksiin on todennäköisesti kohottava.

Virallisen hankintavaiheen valmisteluun voidaan tässä vaihtoehdossa käyttää tietopyyntö-menettelyä (RFI). Tietopyyntö voidaan julkaista HILMA- palvelussa ja tarvittaessa lähettää se erikseen valituille toimittajaehdokkaille. Tietopyynnön avulla voidaan viestiä toisaalta mahdollisesti käynnistyvistä hankinnasta ja toisaalta saada arvokasta tietoa markkina- ja ratkaisutarjonnasta. Näitä tietoja voidaan käyttää hyväksi esimerkiksi tarjouspyynnön tekemisessä siten, että tarjouspyyntö ja sitä vastaava tarjonta vastaavat mahdollisimman hyvin toisiaan virallisen hankinnan aikana. Lisäksi tietopyynnön tulosten perusteella voidaan tehdä luotettavampi päätös varsinaisen hankintavaiheen käynnistämisestä.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	40(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Vaihtoehtoon A nähden tässä vaihtoehdossa on huomioitava lisäksi hankintakokonaisuus sekä hankintayksiköksi valitun tahon hankintastrategia. On tehtävä päätöksiä esimerkiksi puhtaan palveluhankinnan ja järjestelmähankinnan välillä. Lisäksi tarkasteluun voidaan ottaa myös muita SADe- ohjelman hankintavaiheeseen edenneitä kokonaisuuksia ja niiden mahdollista liittämistä osaksi hankintaa. Nämä tekijät voivat lisätä hankinnan valmisteluun tarvittavaa aikaa ja kustannuksia.

Lähtökohdaksi tässä vaiheessa on valittu se, että Asiointitilin hankinta toteutetaan omana hankintanaan.

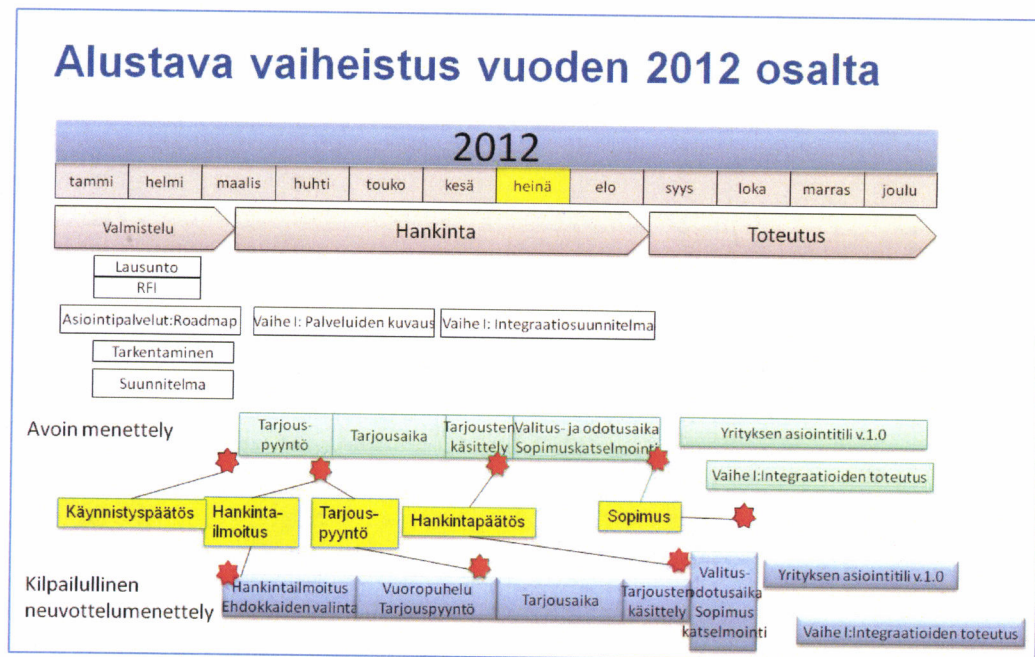
Seuraavassa taulukossa on esitetty lyhyesti vaihtoehtoon hyvät ja huonot puolet.

	+	-
Toiminnallinen	Toteutus voidaan tehdä ns. puhtaalta pöydältä.	Jatkuvan palvelun rakenteet ja prosessit mahdollisesti pystytettävä uudelleen
	Toimitus- ja hankintakokonaisuus voidaan määritellä laajemmin	Kansalaisen ja yrityksen asiointiin palveluiden mahdollinen eriytyminen
	Edistää markkinoiden toimivuutta ja RFI- vaihe parantaa hankinnan laatua	
	Ei vanhoja sopimusrasitteita, sopimustenhallinta antaa hallinnolle liikkumavaraa	Yhteiskäyttöisten tukipalveluiden hyödyntäminen kansalaisen asiointitilin osalta ei toteudu
Teknologia	Voidaan edistää esimerkiksi avoimen lähdekoodin käyttöä	Palvelurajapinnat toteutettava mahdollisesti uudestaan
	Sopivuus Yrityssuomi-arkkitehtuuriin on varmistettavissa	Edellyttää mahdollisesti kattavan tietoturva-auditoinnin
	Integraatio- ja palvelurajapinnat määriteltävissä kattavasti ja kustannustehokkaasti	
Kustannus	Kilpailutettu ja ajantasainen kustannustaso	Julkisesta hankintaprosessista aiheutuu hallinnolle enemmän kustannuksia
		Mahdollisesti tehdyn investoinnin hyödyntäminen
Aikataulu	Vaikutus kokonaisaikatauluun vähäinen	Palveluliittymien suunnittelulle ja toteuttamiselle ei välttämättä valmiina ohjeistusta ja työkaluja
		Hankintakokonaisuuden mahdollinen kasvattaminen

Taulukko 2: Vaihtoehto B:n etenemisen +/- tarkastelu.

Seuraavassa kuvassa on esitetty hahmotelmaa Asiointitilin toteutuksen etenemisestä vaihtoehtoon osalta. Alla olevassa kuvassa on esitetty kaksi vaihtoehtoista hankintamenettelyä.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	41(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012



Kuva 17: Toteutuksen eteneminen vaihtoehdon B kautta

5.3 Ehdotus toteutusvaihtoehdoksi

Asiointitili voidaan toteuttaa molempien edellä esiteltyjen vaihtoehtojen pohjalta. Kokonaisaikataulun kannalta ei ole tunnistettavissa merkittävää eroa näiden vaihtoehtojen välillä. Asiointitilin käyttöönottovalmius voidaan molemmissa vaihtoehdoissa saavuttaa aikaisintaan vuoden 2012 lopussa tai viimeisellä neljänneksellä. Aikatauluun vaikuttaa keskeisesti itse Asiointipalvelun toteuttamisen ohella Asiointitiliin liitettävien palveluiden liitos- ja muutostyöt. Tämä edellyttää asiointipalveluista vastaavien viranomaisten vahvaa sitoutumista sekä palveluiden liittäminen priorisointia.

Molemmissa vaihtoehdoissa eteneminen edellyttää Asiointitilin tarkempaa määrittelyä. Tämä tarvitaan vaihtoehdossa A olevan option arvioimiseksi ja perustaksi sopimuksen tekemiselle. Toisaalta määrittelyä tarvitaan vaihtoehdossa B varsinaisen tarjouspyynnön perustaksi.

Esiselvitysvaiheessa toteutettiin vain suppea markkinakatsaus, jonka perusteella Asiointitiliin liittyvästä palvelu- ja markkinatarjonnasta ei voida tehdä luotettavaa arviota. Näin ollen vaihtoehdon A ongelmaksi muodostuu option lunastamisen validointi suhteessa markkinatarjontaan.

Asiointitilin kustannushyöty-analyysi edellyttää tarkentamista toteuttamispäätöksen tekemisen kannalta. Alustava KH- analyysi voidaankin luontevasti tarkentaa tietopyyntömenettelyn ja empiiristen selvitysten avulla. Lisäksi tietopyyntömenettelyllä saadaan arvokasta tietoa markkinoiden toimivuudesta ja Asiointitilin toiminnallisuutta vastaavasta tarjonnasta. Tietopyyntömenettelyn kautta voi syntyä myös uusia innovatiivisia ratkaisumalleja Asiointitilin toteuttamiseksi.

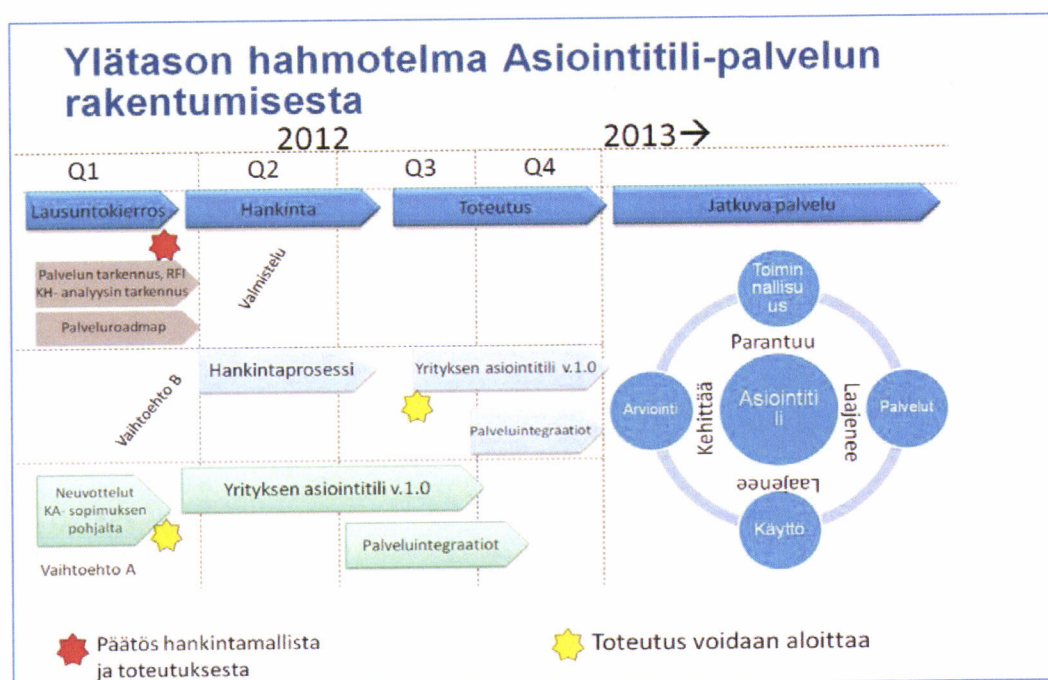
Lisäksi vaihtoehto B varmistaa aidon kilpailutilanteen ja tukee SADe-ohjelman korostamaa markkinoiden toimivuutta.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	42(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Edellä olevan perusteella ehdotuksena onkin, että Asiointitilin toteutus tehdään vaihtoehdon B mukaisella tavalla.

Vaihtoehto B edellyttää, että hankintavaiheen läpivientiä varten perustetaan erillinen projektiryhmä. Projektiryhmässä tarvitaan edustus vastuullisesta hankintayksiköstä, liitettävien asiointipalveluiden organisaatioista, hankinta-asiantuntija, teknistä osaamista ja projektipäällikkö. Lähtökohtana on, että Työ- ja elinkeinoministeriö Asiointitili- palvelun omistajana ja Aluehallinnon tietohallintoyksikkö kokonaisvastuullisena palvelutoimittajana vastaavat hankintavaiheen ja jatkuvan palvelutuotannon järjestämisestä. Edellä mainitut tahot järjestävät hankintavaiheen ohjaukselle myös riittävät edellytykset.

Seuraavassa kuvassa on kootusti esitetty Asiointitilin rakentumisen vaiheistus. Kuvassa on mukana molemmat vaihtoehdot.



Kuva 18: Asiointitili- palvelun rakentumisen vaiheistus

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	43(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

6 Kustannus-hyötyanalyysi

6.1 Lähtökohdat

Yrityksen asiointitilin toteutuspäätöksen tueksi on laadittu seuraavassa esitetty alustava kustannus-hyötyanalyysi (myöh. KH-analyysi). Laaditun KH-analyysin tavoitteena on olla riittävän kattava ja laadukas suhteessa perushypoteesiin. Yrityksen asiointitili on viranomaisten sähköisten asiointipalveluiden kannalta yleinen ja yhteiskäyttöinen tukipalvelu, jota kaikki viranomaiset voivat hyödyntää. Näin ollen perushypoteesina on, että keskitetty, yhteiskäyttöinen ja suuriin volyymeihin skaalautuva ratkaisu on kustannustehokkaampi kuin hajautettu ja mahdollisesti epäyhtenäinen ratkaisumalli. Lisäksi hajautetun ratkaisumallin ongelmaksi muodostuu keskitetyn ja yrityksen kannalta ns. yhden luukun tavoitteen toteuttaminen. Perusolettamasta johtuen keskitetylle ratkaisumallille vaihtoehtoisia esimerkiksi hajautukseen perustuvia toteutusskenaarioita ei ole tarkasteltu.

Keskitetyn ratkaisumallin kustannustehokkuus realisoituu pääosin volyymien kautta, joten Asiointitiliin liitetyistä asiointipalveluista vastaavien viranomaisten rooli on erityisen tärkeä. Tavoitteena tulisi olla, että Asiointitili kattaisi mahdollisimman lyhyellä aikajänteellä suuren osan yrityksen toimialasta tai muista yrityksen ominaisuuksista riippumattomat asiointipalvelut. Yrityksen kannalta kynnys Asiointitiliin käyttöön olisi myös tällöin mahdollisimman matala, koska yritykselle koitua hyöty realisoituisi täysmääräisesti.

Keskitetyn ratkaisumallin toteutumisen aikajännettä ja laajuutta on vaikea luotettavasti ennakoita. Selvää kuitenkin on, että toteuttaminen edellyttää vahvaa keskitettyä ohjausta ja tukea tavoitteiden asettamisen lisäksi. Pelkästään markkinaohjautuvuuden varaan toteutumista ei voida rakentaa, koska tällöin aikajänne voi muodostua kohtuuttoman pitkäksi ja houkutus osaoptimointiin rinnakkaisten tai korvaavien ratkaisujen muodossa on liian suuri.

Asiointitilin KH- analyysin tarkastelun aikajänteeksi on valittu 2012-2017. Tarkastelun lähtökohdaksi on, että vuoden 2012 loppuun mennessä Asiointitilin perustoiminnallisuus ja siihen liitetyt ensivaiheen asiointipalvelut on toteutettu osaksi Asiointitiliä. Vuosien 2013-2017 Asiointitilin toiminnallisuutta voidaan parantaa vielä jonkin verran, mutta pääpaino on Asiointitiliin liitettyjen asiointipalveluiden lukumäärän kasvattaminen erityisen voimakkaasti vuosien 2013-2014 aikana. Tarkastelujakson pituutta puolustaa myös se, että keskimäärin investoinnin takaisinmaksua ei ole perusteltua asettaa 5 vuotta pitemmäksi.

KH- analyysissä esitettävät arviot perustuvat asiantuntija-arvioihin ja käytettyyn lähdemateriaaliin. Joissakin kohdin luotettavan arvion selvittäminen edellyttäisi SCM (Standard Cost Model)- mallin mukaista empiiristä tarkastelua. Käytettävissä olevan ajan ja resurssien puitteissa tähän ei kuitenkaan ole ollut mahdollisuutta.

Ollennainen KH-analyysin lopputuloksen kannalta on tavoiteasetanta niin volyymien kuin aikajänteen kannalta. Analyysin laskentamallissa tämä tarkoittaa sitä, että tavoitteen aikataulu ja volyymi ei joustaa.

Lopuksi on vielä syytä todeta, että seuraavissa kappaleissa esitettävää KH- analyysiä on tarpeen tarkentaa ja validoida ennen varsinaista toteutuspäätöstä. Luontaisesti tämä tarkentaminen voidaan tehdä osana lausunnotmenettelyä ja mahdollista RFI-menettelyä.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	44(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

6.2 Tavoiteasetanta

KH- analyysissä on oletettu, että vuoden 2017 lopussa Asiointitilin on ottanut käyttöön n. 80% koko yrityskannasta. Tilastokeskuksen tietojen mukaan Suomen yrityskannan koko vuonna 2010 ilman alkutuotantoa (maatalous, metsätalous ja kalatalous) oli n. 260.000. Vuoteen 2017 mennessä yrityskannan koon muutokset ovat todennäköisiä, mutta KH- analyysin kannalta vaikutuksiltaan marginaalisia. Edellisestä voidaan hieman pyöristäen johtaa vuoden 2017 lopussa Asiointitiliä käyttävien yritysten populaation kooksi 200.000.

Asiointivolyymien arvioiminen ilman empiiristä tutkimusta on suhteellisen haasteellista. Lähtökohdaksi arviolle on otettu Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnollisen taakan selvitystyön yhteydessä tehdyt arviot yritysten vuotuisista tiedonantovelvoitteista. Elinkeinoelämän keskusliiton ja Suomen Yrittäjien vuonna 2007 tekemän selvityksen mukaan toimialasta riippumattomia tiedonantovelvoitteita oli 55 kpl/yritys vuosi. Lisäksi toimialasta riippuen kokonaismäärä vaihteli 71-105 tiedonantoon. Tiedonantovelvoitteista suurin osa liittyy verotukseen ja työnantajana toimimiseen, joiden osalta velvoitteet ovat myös frekvenssiltään säännöllisiä ja tiheitä. Näiden osalta velvoitteiden hoitaminen tapahtuu pääsääntöisesti sähköisesti organisaatioiden välisenä tietojärjestelmäintegraationa. Näissä tapauksissa yrityksen asiointitilin rooli on asiointivolyymien kannalta epäolennainen. Oletuksena onkin, että ns. 80/20 säännön perusteella voidaan estimoida, että yrityksen asiointitiliin liittyvä asiointia on keskimäärin 10 kpl /yritys/ vuosi.

Edellisestä johtuen vuonna 2017 vuotuinen asiointivolyymi on 2 miljoonaa asiointitapahtumaa (10 *200.000). Yrityksen asiointitilin kannalta volyymi merkitsee vähintään 4 miljoonaa tapahtumaa (vireilletulo- ja päätöstapahtuma).

Vuosien 2012-2017 välisenä aikana vuotuisen asiointivolyymien kasvu on merkittävässä määrin riippuvainen valitusta palveluiden liittämistrategiasta, ohjauspäätöksistä sekä niitä tukevien toimenpiteiden onnistumisesta. Oletukseksi KH- analyysiin on valittu ns. Gaussin- käyrää mukaileva kehitystrendi.

Seuraavassa taulukossa on esitetty kootusti tavoiteasetannan mukainen volyymien kehitys valitulla ajanjaksolla.

Volyymi		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Asiointivolyymi tavoitetilassa/vuosi	2000000							
Volyymien kehitys % tavoitetilasta		0 %	5 %	15 %	40 %	70 %	90 %	100 %
Vuotuinen asiointivolyymi		0	100000	300000	800000	1400000	1800000	2000000
Asiointitiliä käyttävien yritysten lkm keskimäärin	10		10000	30000	80000	140000	180000	200000

Taulukko 3: Tavoiteasetannan mukaisen volyymien kehitys 2011-2017.

6.3 Kustannukset

Asiointitilin kustannukset voidaan jakaa neljään ryhmään. Ensimmäisen ryhmän muodostavat palvelun perustamiseen liittyvät tietojärjestelmäinvestoinnit ja niistä aiheutuvat vuotuiset ylläpito- ja kehityskustannukset. Toisen ryhmän muodostavat Asiointitiliin liitettävien palveluiden liitos- ja muutokustannukset. Kolmannen ryhmän

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	45(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

muodostavat jatkuvan palvelun hallintaan liittyvät henkilöstökustannukset. Neljännen ryhmän muodostavat palvelun käyttöönoton tukeen liittyvät oheiskustannukset, joista tarkastelussa on mukaan otettu vain markkinointikustannukset.

Asiointitilin perustamisen kustannukset on arvioitu olevan n. 250.000 euroa. Vuotuinen ylläpito arvioidaan olevan n. 15% perustamiskustannuksesta. Lisäksi on arvioitu, että vuosien 2013-2015 aikana palvelu edellyttää kehittämistä esimerkiksi uusien toiminnallisuuden muodossa. Näiden vuotuisiksi osuudeksi on arvioitu 50.000 euroa ja yhteensä siis 150.000 euroa. Kehittämiskustannusta vastaava vuotuinen lisäys vuotuisen ylläpitoon on arvioitu investointia seuraavalle vuodelle.

Asiointitiliin liitettävien palveluiden lukumäärän arvioina on käytetty eri viranomaistoimijoilta esiselvityksen yhteydessä kartoitettua volyymiä. Kartoituksen kattavuuden huomioiden Asiointitiliin liitettävien palveluiden kokonaismääräksi vuosien 2012- 2017 aikana on arvioitu olevan 100 kpl. Kartoituksessa palveluita tunnistettiin n. 50 kpl. Todennäköisesti liitettävien palveluiden lukumäärä on todellisuudessa huomattavasti suurempi, mutta KH- analyysin kannalta vaikutus olisi vain keskimääräistä liitoskustannusta alentava. Merkittävä osa liitettävistä palveluista (esimerkiksi palveluliiketoiminnan luvat) ovat toteutus- ja liitoskustannuksiltaan vähäisiä. Näin ollen kokonaiskustannuksen hahmottamisen kannalta arvio palveluiden kokonaislukumäärästä on todennäköisesti varsin oikea.

Keskimääräiseksi asiointipalvelun liitoskustannukseksi arvioitiin 10.000 euroa. Tämä kustannus kattaa integraation toteutuksen, testauksen ja käyttöönoton. Asiointipalvelun liittäminen voidaan useiden toistojen ja systemaattisen ns. vakioituneen toimitusmallin avulla kehittää varsin kustannustehokkaaksi.

Olemassa olevan asiointipalvelun muutuskustannuksen arvioitiin olevan 15.000 euroa. Tämä kustannus kattaa asiointipalveluun tehtävät tietotekniset muutokset ja uuden toimintatavan aiheuttaman muutoksen läpiviennin viranomaisen organisaatiossa. Saman viranomaisen useiden asiointipalveluiden liittämisessä voidaan todennäköisesti hyödyntää aikaisemmin toteutettujen liitosten yhteydessä saatuja kokemuksia ja ratkaisuja.

Jatkuvan palvelun hallintaan liittyvä kustannus on arvioitu henkilöstön kautta. Yrityksen asiointitilistä vastaavan viranomaisen osalta palvelun edellyttämä henkilöstö on arvioitu olevan n. 2-3 henkilöstövuotta. Asiointitiliin liittyvien viranomaisten osalta palvelun hallinta edellyttää yhteensä n. 2 henkilöstövuotta. Tavoitetilassa tämä tarkoittaa n. 3000 euron vuotuisia hallinnointikustannusta palvelua kohti koko hallinnossa. Asiointitilistä vastaavan viranomaisen ja muun hallinnon välillä tämä kustannus jakaantuu tasan.

Vuosien 2013-2015 aikana palvelun hallinnointikustannus on voimakkaan asiointipalveluiden liitosvaiheen vuoksi poikkeuksellinen. Tämä kattaa osittain myös asiointipalveluiden liittämisestä aiheutuvia hallinnon kustannuksia.

Hallinnon työn kustannuksena on käytetty Tilastokeskuksen verkkosivuilta saatua kuukausiansiointilastoa vuodelta 2010. Palvelun hallintaan osallistuvat henkilöt sijoittuvat Tilastokeskuksen ammattiluokituksessa luokkiin 2 Erytysasiantuntijat ja 3 Asiantuntijat. Näiden perusteella keskiansioksi voidaan määrittää 3500 euroa/kk. Kun tähän lisätään muut sivu- ja yleiskustannuslisät (3500*1,596), saadaan kokonaiskustannukseksi 5586 €/kk.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	46(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Kuukausiansiot ammattiluokittain (AML 2010) vuonna 2010				
Ammattiluokitus	Kokonaisansiot, euroa/kuukausi			
	Yhteensä	Yksityinen sektori	Kuntasek- tori	Valtio
1 Johtajat ja ylimmät virkamiehet	5 433	5 630	4 445	5 989
2 Erityisasiantuntijat	3 863	4 049	3 586	3 928
3 Asiantuntijat	3 083	3 233	2 712	3 070
4 Toimisto- ja asiakaspalvelutyöntek.	2 488	2 562	2 187	2 464
5 Palvelu-, myynti- ja hoitotyöntek.	2 300	2 293	2 263	2 972
6 Maanviljelijät, metsätyöntek. ym.	2 175	2 027	2 200	2 475
7 Rakennus-, korjaus- ja valm.työnt.	2 746	2 760	2 469	2 641
8 Prosessi- ja kuljetustyöntekijät	2 786	2 796	2 363	2 513
9 Muut työntekijät	2 126	2 200	1 975	2 101
0 Sotilaat	3 920	-	-	3 920
Tuntematon	3 249	2 871	2 971	3 850

Taulukko 4: Kuukausiansioutilasto vuodelta 2010, Tilastokeskus.

Asiointitilin käyttö on yritykselle lähtökohtaisesti maksuton. Asiointitilin käyttöönotto merkitsee yritykselle kuitenkin panostusta, joka KH- analyysissä on arvioitu käyttöönoton edellyttämän ajan menetyksenä. Aikakustannus on arvioitu olevan 0,5 tuntia. Tunnin keskikustannus yrityksen toimistohenkilön osalta on yllä olevan taulukon mukaan arvioitu olevan n. 50 euroa.

Asiointitilin käyttöönottoon liittyvistä muista oheiskustannuksista on laskelmassa huomioitu markkinointiin liittyvät kustannukset, jotka on arvioitu varsin maltillisesti.

Seuraavassa taulukossa on kootusti esitetty edellä kuvatun perusteella yrityksen asiointitilin diskonttaamattomat kustannukset valitulla tarkastelujaksolla

Kustannukset	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Palvelun perustaminen	0	250000					
Ylläpito 15 %			37500	45000	52500	60000	60000
Palvelun kehittäminen			50000	50000	50000		
Uusia palveluita/vuosi		15	35	35	15	0	0
Keskimääräinen liittämissen kustannus/palvelu €	10000						
Keskimääräinen asiointipalvelun muutoskustannus	15000	225000	525000	525000	225000	0	0
Liittämissen kustannukset/vuosi		150000	350000	350000	150000	0	0
Palvelun hallinta /htv		3	5	5	5	4	4
Henkilötyön kustannus /htk €	5586						
Palvelun markkinointi/vuosi		20000	30000	30000	10000	10000	10000
Palvelun hallinnan kustannus/vuosi		201096	335160	335160	335160	268128	268128
Käyttöönotto/yritys € (0,5h/yritys=25 €)	25	250000	500000	1250000	1500000	1000000	500000
Kustannukset yhteensä		1096096	1827660	2585160	2322660	1338128	838128

Taulukko 5: Kustannukset 2011-2017

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	47(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

6.4 Säästöt

Yrityksen asiointitilin käyttökustannuksia ei ole kustannuserittelyssä erikseen huomioitu, koska lähtökohtana on, että käytöstä aiheutuvat kustannukset ovat transaktiopohjaisia. Käytöstä aiheutuvat kustannukset ovat siis laskettavissa kaavalla $\text{volyyymi} \times (\text{työn kustannus} + \text{tiedonvälityksen kustannus})$. Peruslähtökohtana yrityksen asiointitilin käytölle on, että asiointiin liittyvä tiedonvälitys asianosaisen ja viranomaisen välillä muuttuu sähköiseksi. Näin ollen on riittävää, että käytön osalta KH- analyysissä huomioidaan vain erotus uuden asiointitiliä hyödyntävän toimintatavan ja nykyisen mahdollisesti ns. paperiseen tiedonvälitykseen perustuvan toimintatavan välillä. Nykyisestä toimintatavasta käytetään jatkossa nimitystä manuaalinen toimintatapa, vaikka todellisuudessa manuaaliset vaiheet kohdistuvatkin lähinnä tiedonvälitykseen vastaanottajan osalta. Lähtökohdaksi tarkastelulle on tässä kohdin otettu verkkolaskutuksen osalta tehty selvitys (Billentis, Market Report 2011).

Sähköisen toimintatavan säästö suhteessa manuaaliseen toimintatapaan kohdistuu sekä lähettävälle että vastaanottajalle. Verkkolaskutuksen osalta tehdyn selvityksen mukaan sähköinen toimintatapa on 6.4 euroa kustannustehokkaampi jokaista lähetettyä laskua kohti. Jokaista saapuvaa verkkolaskua kohti säästö on vastaavasti 10.9 euroa.

Verkkolaskutuksen osalta tehtyt säästölaskelmat eivät kuitenkaan ole suoraan sellaisenaan käytettävissä asiointitapahtumien käsittelyyn. Keskeisesti tämä johtuu siitä, että laskutukseen ja yleensä taloushallintoon liittyvät tietojärjestelmät edustavat vakioituneita käytäntöjä niin myynti- kuin ostolaskujenkin hallintaan. Laskutietojen siirto järjestelmästä ja organisaatiosta toiseen tapahtuu varsin suoraviivaisesti ja automaattisesti. Sähköinen verkkolasku on tietosisällöltään varsin yksinkertainen ns. rakenteinen dokumentti, jonka käsittely on helposti automatisoitavissa.

On kuitenkin varsin vaikea arvioida missä määrin asiointitapahtumien käsittely poikkeaa laskun käsittelystä. Varovaisesti arvioiden KH- analyysissä on käytetty 5% ja 10% osuutta verkkolaskutuksen säästöistä. Todellisuudessa nämä voivat olla suurempiakin ja lähellä verkkolaskutuksen mukaisia säästöjä. Viranomaiselta lähtevälle asiointitapahtumalle on käytetty 5 % arviota ja saapuvalla 10 % arviota. Saapuvan osalta säästön osuus on suurempi kuin lähtevälle, koska sähköisessä muodossa vastaanotettu asiakirja voidaan integroida taustalla oleviin asiankäsittelyjärjestelmiin ja esimerkiksi asiakirjan esitäyttö vähentää virhemahdollisuutta jossain määrin.

Vastaavasti yrityksen lähtevälle on käytetty 10 % arviota, koska asiakirjan esitäytössä voidaan hyödyntää mahdollisesti olemassa olevia tietoja. Näin työn osuus ja virheet vähentyvät.

Lisäksi keskitetyn ratkaisun kustannustehokkuus suhteessa hajautettuun rakenteeseen tuo säästöjä. Tavoitetilassa 2017 on arvioitu keskitetyn rakenteen kustannustehokkuuden olevan 50 %, mikä on varsin tyypillistä tietoteknisten ratkaisujen kohdalla. Rakenteen kustannustehokkuus parantuu vuosien 2012-2017 asteittain sitä mukaa, mitä enemmän rakenteella on hyödyntäjiä. Samalla myös rinnakkaisista ja olemassa olevista rakenteista voidaan luopua.

Mahdollisesti rinnakkaisia investointeja on arvioitu jäävän tekemättä tarkastelujakson alkuvaiheen aikana. Näiden osuus on kuitenkin varsin marginaalinen.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	48(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Seuraavassa taulukossa on esitetty kootusti tarkastelujaksolla saavutettavat diskonttaamattomat säästöt.

Säästöt		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Säästö (lähtevä verkkolasku) (Billentis, Market Reg)	6,4							
Säästö (tuleva verkkolasku)	10,9							
Viranomaisen säästö % lähtevä	5 %	0	32000	96000	256000	448000	576000	640000
Yrityksen säästö % lähtevä	10 %	0	64000	192000	512000	896000	1152000	1280000
Viranomaisen säästö % saapuva	10 %	0	109000	327000	872000	1526000	1962000	2180000
Yrityksen säästö % saapuva	5 %	0	54500	163500	436000	763000	981000	1090000
Keskitetyn rakenteen kustannustehokkuus (%)			0 %	15 %	25 %	30 %	40 %	50 %
Jatkuvan palvelun kokonaiskustannus (hajautettu+keskitetty)			1096096	2150188	3446880	3318086	2230213	1676256
Keskitetyn rakenteen kustannustehokkuus (€)			0	322528	861720	995426	892085	838128
Rinnakkaiset investoinnit (jää tekemättä)			100000	100000	100000			
Säästöt yhteensä			359500	1201028	3037720	4628426	5563085	6028128

Taulukko 6: Säästöt 2011-2017

6.5 Säästöt ja kustannukset 2012-2017

Seuraavassa taulukossa on esitetty edellä olevan tarkastelun perusteella kustannukset ja säästöt sekä vuositasolla näiden erotus ja kumulatiivinen tulos ilman diskonttausta. Laskelman perusteella investoinnin takaisinmaksuaika on n. 5 vuotta ja tavoitetilassa vuotuinen säästö n. 5 miljoonaa euroa.

Säästöt-Kustannukset		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Säästöt yhteensä			359500	1201028	3037720	4628426	5563085	6028128
Kustannukset yhteensä			1096096	1827660	2585160	2322660	1338128	838128
Säästöt-Kustannukset								
Vuosittain			-736596	-626632	452560	2305766	4224957	5190000
Kumulatiivinen			-736596	-1363228	-910668	1395098	5620055	10810055

Taulukko 7: Laskennallinen yhteenveto 2011-2017

Laskelma on alustava ja suuntaa-antava. Tehtyä KH- analyysiä tulee tarkentaa ennen varsinaisen toteutuspäätöksen tekemistä.

Laskelma on tavoiteasetannaltaan varsin aggressiivinen ja edellyttää hallinnossa varsin vahvaa ohjausta ja tukea toteutusvaiheelle. Laskelman mukaan vuosien 2012-2014 aikana keskitetyn rahoituksen tarve on noin 2-3 miljoonaa euroa.

6.6 Subjektiiviset hyödyt

Objektiivisten hyötyjen lisäksi Asiointitilin käytöllä on saavutettavissa asiointin laatua parantavia vaikutuksia. Asiointissa tarvittavien tietojen virheitä ja tietojen syöttämisen

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	49(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

määrää voidaan vähentää olemassa olevien tietovarantojen käytöllä. Lisäksi Asiakkaan ja viranomaisen yhteydenottojen määrää voidaan vähentää asian käsittelyvaiheisiin ja etenemiseen liittyvällä tiedottamisella. Viranomaisen asiakaspalvelun resurssit voidaan näin kohdentaa paremmin ja tehokkaammin vaativampien asiakastapahtumien hallintaan.

Seuraavassa on lueteltu työn aikana tunnistettuja laadullisia hyötyjä Asiakkaan ja Viranomaisen kannalta.

Hyödyt Asiakkaalle

- Saa koostetun ja monipuolisen näkymän Asiointitilin kautta tehtyihin asiointeihin
- Asiointitilin tarjoaa näkymän asian käsittelyn vaiheeseen ja etenemiseen
- Asiointitilin tuottamien herätteiden ansiosta Asiakkaan tarve kommunikoida viranomaiseen päin vähentyy
- Sähköisen asioinnin mahdollistama tietojen esitäyttö vähentää työtä ja parantaa tietojen ajantasaisuutta ja oikeellisuutta
- Asiointihistoria ja sähköiset asiakirjat helposti saatavilla
- Yrityksen toimialasta riippumattomat peruspalvelut sähköisesti asioitavissa yhden luukun periaatteella
- Asiointitili tarjoaa tietoturvallisen ja pysyvän tavan yrityksen ja viranomaisen väliseen viestintään

Hyödyt viranomaiselle

- Asiointeihin liittyvät tapahtumat voidaan tavoitetilassa tuottaa pääsääntöisesti vain yhteen Asiointikanavaan
- Viranomaisen ei tarvitse itse toteuttaa Asiointitiliä vastaava ratkaisu itse
- Asiointitili voidaan integroida osaksi viranomaisen verkkopalvelua
- Keventää asiakaspalvelun työkuormaa turhien yhteydenottojen vähentymisenä
- Vähentää virheellisten tietojen aiheuttamia prosessikustannuksia
- Asiointipalvelut voidaan kohdentaa paremmin asiakastarpeen /tilanteen mukaan
- Asiointitili tarjoaa tietoturvallisen ja pysyvän tavan yrityksen ja viranomaisen väliseen viestintään

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	50(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

7 Tietoturva ja oikeudellinen tarkastelu

7.1 Tietoturva

Seuraavassa on esitetty tietoturvan kannalta Asiointitilin toteutuksessa huomioitavat asiat. Yksityiskohtainen oikeudellinen tarkastelu on esitetty kappaleessa 9.2.

Tiedon salaaminen

Asiointitilin ja viranomaisen asiointipalvelun välinen tiedonsiirtoyhteys edellyttää yhteyden salaamista. Välitettävä sähköinen asiakirja tulee sisältämään julkisen tiedon ohella suojaustason III (luottamuksellinen) sekä suojaustason IV (käyttö rajoitettu) tietoa. Tiedon salaamisella huolehditaan salassa pidettävän tiedon luottamuksellisuuden säilyttämisestä.

Tunnistaminen ja todentaminen

Asiointitiliin liittyvällä käyttäjien ja tietojärjestelmien tunnistamisella ja todentamisella huolehditaan järjestelmässä olevan tiedon luottamuksellisuuden säilyttämisestä. Lähtökohtana on, että tunnistamisen ja todentamisen ratkaisuiden tulee perustua vahvan tunnistamisen ratkaisuun.

Käyttövaltuushallinta

Käyttövaltuushallinnalla huolehditaan palvelun luottamuksellisuudesta, eheydestä ja käytettävyydestä. Asiointitilin käyttövaltuushallinnan tulee perustua pääosin samoihin käytäntöihin kuin siihen liitetyt viranomaisen asiointipalvelut.

Pääsynvalvonta

Pääsynvalvonnalla huolehditaan niin palvelun luottamuksellisuudesta, eheydestä kuin käytettävyydestä. Tällä vaikutetaan siihen, miten yrityksen omat käyttäjät pääsevät käyttämään tarjolla olevia palveluita sekä siihen, kuinka organisaation ulkopuoliset yhteistyötahot sekä muut kolmannet osapuolet saavat käyttää asiointitiliä.

Jälkikäteinen valvonta

Jälkikäteisvalvonnalla voidaan huolehtia tietojen luottamuksellisuuden ja eheyden säilymisestä. Koska kyse on viestintään verrattavissa olevasta asianosaisen ja viranomaisen välisestä sähköisten asiakirjojen välittämistä, järjestelmään liittyvä teknisen valvonnan toteuttaminen on tärkeä kysymys. Sähköinen asiointi asianosaisen ja viranomaisen välillä tuottaa vuositason mittavan määrän lokia, jota voidaan hyödyntää esimerkiksi ongelmatilanteiden ja tietoturvahäiriöiden torjunnassa sähköisen viestinnän tietosuojalain mukaisesti.

Sähköinen allekirjoitus

Sähköisen allekirjoituksen avulla voidaan huolehtia tiedon eheydestä, tiedon alkuperäisyydestä sekä kiistämättömyydestä. Asiointitilin osalta sähköisen allekirjoittamisen vaatimus voi liittyä lähinnä siihen liitettyjen asiointipalveluiden vaatimuksiin. Lisäksi todisteellisen vastaanottokuittauksen vaativan tiedoksiannon yhteydessä myös vaatimus tulee huomioida. Tässä tulee huomioida paitsi käyttäjä,

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	51(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

myös esimerkiksi järjestelmien keskinäinen tunnistaminen mm. palvelun eri rajapintojen ja palvelua käyttävien ulkoisten tietojärjestelmien yhteydessä.

Asiointitilillä on luottamukselliseksi luokiteltua tietoa. Salaiseksi luokiteltua informaatiota ei sisällytetä Asiointitilille. Kunkin Asiointitiliin liitettävän palvelun vastuulle jää, ettei se toimita salaista informaatiota Asiointitilille, jos palvelun taustajärjestelmä sisältää myös salaiseksi luokiteltua aineistoa.

Luottamukselliset tiedot edellyttävät, että Asiointitili täyttää korotetun tietoturvan vaatimukset (VAHTI 2/2010).

7.2 Palvelun toteuttaminen

Asiointitili on osa Yrityssuomi.fi- verkkopalvelua, joka on Työ- ja elinkeinoministeriön tarjoama palvelu. Ministeriön tehtävät määritellään ministeriötä koskevassa asetuksessa sekä valtioneuvoston työjärjestyksessä. Ministeriöiden välinen työnjako tietoyhteiskunnan kehittämisessä puolestaan perustuu valtioneuvoston periaateohjelmiin. Palveluun osallistuminen on sekä valtion virastoille ja laitoksille vapaaehtoista. Samoin mahdollinen kuntien osallistuminen on vapaaehtoista. Palvelun toteuttaminen ei siksi edellytä säädöksiä.

Asiointitilin vastuuvirastona Työ- ja elinkeinoministeriö toteuttaa palvelun julkisen hankinnan kautta ja teknisen toteutuksen hoitaa siinä valittava kaupallinen toimija. Mikäli palvelu toteutetaan vastikkeellisenä ja palvelun käyttäjiksi liittyy itsenäisiä hankintayksiköitä, kuten kuntia, joutuvat nämä kilpailuttamaan palveluun osallistumisen, jos kynnysarvot ylittyvät. Kaupallisia toimijoita ei oteta mukaan.

7.3 Sähköisen vireillepanon kuvaus oikeudelliselta kannalta

Hallintoasian sähköistä vireillepanoa ja sen vireille tuloa koskeva yleissääntely löytyy sähköistä asiointia viranomaistoiminnassa koskevasta laista (24.1.2003/13). Tällöin ei sovelleta hallintolakia. Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa on yleislaki, jota sovelletaan, jollei siitä poikkeavia säännöksiä ole muualla lainsäädännössä. Eryityssäännöksiä koskien asioiden vireillepanoa ja asiakirjojen ja tietojen toimittamista viranomaiseen sähköisenä viestinä tai automaattisen tietojenkäsittelyn avulla, on paljon. Tällaisia erityissäännöksiä löytyy mm. verotusmenettelyn ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisen käsittelyn osalta.

Hallintoasian vireille tulon muodollisia edellytyksiä ovat asian vireillepano oikeassa viranomaisessa, oikeassa muodossa, riittävästi yksilöitynä ja säädetyn määräajan kuluessa. Mahdolliset muodolliset puutteet asian vireille panossa eivät automaattisesti estä asian vireille tuloa, vaan hallinnon palveluperiaatteen mukaisesti vireillepanon muodossa olevia puutteita ja virheitä voidaan korjata myös menettelyn kuluessa. Siten esimerkiksi hakemuksen puutteellisia perusteita voidaan täydentää asian vireille tulon jälkeen.

Huomionarvoista sähköisen vireillepanon osalta on, ettei asian vireille panija voi vapaasti valita, käyttääkö hän sähköistä vireillepanokeinoa ja mitä sähköisen vireillepanon keinoista hän käyttää. Asian vireillepano sähköistä asiointitiliä käyttäen on mahdollista vain, jos viranomainen tarjoaa asiointitilillä mahdollisuuden asian vireillepanoon.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	52(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Hallintolain 4 luvun 20 §:n mukainen asian vireille tulon ajankohta on se ajankohta jolloin asian vireille panemiseksi tarkoitettu asiakirja on saapunut toimivaltaiseen viranomaiseen tai kun asia on sille suullisen vireille panon yhteydessä esitetty ja käsittelyn aloittamiseksi tarvittavat tiedot on kirjattu.

Sähköistä asiointia viranomaistoiminnassa koskevan lain 10 §:n mukaan sähköinen viesti katsotaan saapuneeksi viranomaiselle silloin, kun se on viranomaisen käytettävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä. Jos saapumisajankohdasta ei ole selvitystä sen johdosta, että viranomaisen käyttämä sähköinen tiedonsiirtomenetelmä on ollut epäkunnossa tai poissa käytöstä taikka selvitystä ei muusta vastaavasta syystä voida esittää, sähköinen viesti katsotaan saapuneeksi sinä ajankohtana, jona se on lähetetty, jos lähettämisaikankohdasta voidaan esittää luotettava selvitys.

Viranomaisen on kirjattava tai muuten luotettavalla tavalla rekisteröitävä sähköisen asiointilain 13 §:n mukaisesti saapuneet sähköiset asiakirjat, niiden saapumisajankohta sekä merkinnät sähköisenä viestinä saapuneen asiakirjan eheyden ja alkuperäisyyden toteamisesta. Viranomaisen on siis kirjattava se, miten hän on varmistanut asiakirjan lähettäjän olleen se taho, joka on viestiin merkitty lähettäjäksi sekä se, että asiakirja on saapunut viranomaiseen lähetetyssä muodossa (muuttumattomana). Tämä kirjaamismerkintä voi koskea esimerkiksi asianmukaisen sähköisen allekirjoituksen käyttöä, mutta myös muut eheyden ja alkuperäisyyden toteamisen keinot on kirjattava.

Sähköisiä allekirjoituksia koskevat vaatimukset tulee ottaa huomioon viranomaisten osallistumista tarkasteltaessa. Käytännössä ilmeisesti asiointitilin toteutuksen tulisi mahdollistaa sähköisten allekirjoitusten käyttö sekä niihin liittyvät aikaleimat.

Sähköisiä allekirjoituksia koskevan lain (24.1.2003/14) 18 § toteaa, että milloin oikeustoimi on lain mukaan allekirjoitettava, vaatimuksen täyttää ainakin sellainen kehittynyt sähköinen allekirjoitus, joka perustuu laatu varmenteeseen ja joka on luotu turvallisella allekirjoituksen luomisvälineellä. Nämä vaatimukset täyttävät väestörekisterikeskuksen myöntämä kansalaisvarmenne sekä siihen perustuvat mobiilivarmenteet.

Viranomaiselle saapunutta sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä. Käytännössä siis asiointitilin kautta toimitettua asiakirjaa ei tarvitsisi allekirjoittaa, koska käyttäjän tunnistaminen tehtäisiin ns. vahvan tunnistamisen menetelmällä. Asiointitili tarjoaa ja tukee kuitenkin sähköisen allekirjoittamisen käyttöä. Viranomaiselle saapuneiden sähköisten asiakirjojen osalta allekirjoitusvaatimuksen täyttää viranomaisen harkinnan mukaan myös muu kuin sähköisistä allekirjoituksista annetun lain 18 §:ssä tarkoitettu sähköinen allekirjoitus. Silloin kun päätöisasiakirja on allekirjoitettava, voidaan se sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 16 §:n mukaan tehdä myös sähköisesti. Tällöin sähköisen allekirjoituksen on *täytettävä* sähköisistä allekirjoituksista annetun lain 18 §:ssä säädetyt edellytykset.

Sähköistä allekirjoitusta koskevaa lainsäädäntöä ryhdyttäneen uudistamaan EU:ssa lähiaikoina. Tämä vaikuttaa mahdollisesti myös Suomen lainsäädäntöön. Lain sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa määräyksiä, jotka koskevat sähköistä allekirjoittamista, tulisi tarkastella erikseen.

Vahvan sähköisen tunnistamisen välineitä on palvelun toteuttamiseksi käytössä useita ja niitä koskevat säännökset on otettu lakiin sähköisistä allekirjoituksista. Rooli- ja

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	53(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

valtuuspalvelu on toteutettu lainsäädännön ulkopuolella, mutta myös näistä kysymyksistä voitaisiin ottaa lakiin määräyksiä. Sähköistä tunnistamista koskevien kysymysten säänteleminen on saanut suosiota EU:n komission tekemissä konsultaatioissa eli sähköistä tunnistamista koskevalle sääntelylle voi tulla eurooppalainen ulottuvuus.

7.3.1 Sähköisen tiedoksiannon kuvaus oikeudelliselta kannalta

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) sisältää erityissäännökset sähköisistä tiedoksiantotavoista, jotka ovat hallintolain mukaisten tiedoksiantotapojen vaihtoehtoja. Laki pitää sisällään säännökset todisteellisesta sähköisestä tiedoksiannosta (18 §) ja (tavallisesta) sähköisestä tiedoksiannosta (19 §).

Erityinen piirre sähköisessä tiedoksiannossa on se, että sähköiseen tiedoksiantoon on oltava asianomaisen suostumus, jota on perusteltu lain esitöissä asiointitapahtumien mahdollisilla toisistaan huomattavasti poikkeavilla olosuhteilla. Asia voidaan esimerkiksi panna vireille yhteiskäytössä olevalta laitteelta, jolloin on mahdollista, että asianomainen henkilö ei pystykään jatkuvasti seuraamaan itselleen tulevaa sähköpostia.

Suostumuksen tulee olla nimenomainen, joten pelkkä sähköinen vireillepano ei riitä osoittamaan suostumusta, kuten ei myöskään yleisluontoinen hyväksyntä sähköisestä asioinnista viranomaisen kanssa. Suostumusta kysyttäessä asiakkaalle on annettava selkeästi tieto siitä, että tämä antaa suostumuksen sähköisten tiedoksiantojen tekemiseen.

Suostumus voi koskea joko yksittäistapausta tai olla yleisempi. Esimerkiksi tiettyä viranomaista koskevaa suostumusta voidaan pitää riittävänä erityisesti asiointitilin osalta. Toisaalta on katsottu, että suostumus tulee antaa kutakin viranomaista kohtaan erikseen, vaikka asia ei selvästi ilmene. Koska yritysten kohdalla ei ole samanlaisia käytännön ongelmia tiedoksiantojen seuraamisen osalta, voitaisiin lakia täydentää siten, että yrityksen liittyessä asiointitiliin tämä voi käyttöehdot hyväksymällä antaa suostumuksensa sähköisiin tiedonantoihin.

Asiakkaalta edellytetty suostumus sähköisen tiedoksiannon käyttöön tarkoittaa myös hänelle annettua mahdollisuutta kieltää sähköisen tiedoksiannon käyttö. Asiointitilillä tämä tarkoittaa mahdollisuutta poistaa valinta asiointitilin käyttöön suhteessa tiettyyn viranomaiseen. Samalla poistuu mahdollisuus lähettää ko. viranomaiselle viestejä asiointitililtä.

Kaikkien suostumusten poistaminen passivoi asiointitilin. Tällöin tilille ei tule viestejä miltään viranomaiselta ja asiointitilin jää odottamaan myöhempää käyttöä. Asiakkaalle on tällöin myös annettava halutessaan mahdollisuus poistaa asiointitili kokonaan. Kyse voi olla henkilötiedoista tai yrityksen tiedoista ja oikeudesta päättää niiden käsittelystä. Samalla pitkään passivoituna olevaan tiliin liittyvät väärinkäytösmahdollisuudet vähenevät. Henkilötietolain mukainen tietojen suojaamisvelvoite (32 §) ja huolellisuusvelvoite (5 §) edellyttävät, että asiakkaan sulkiessa tilinsä on hänet tunnistettava ja vähintään lähetettävä kuittausviesti tilillä olleeseen fyysiseen osoitteeseen. Vastaavat vaatimukset voidaan ulottaa koskemaan yrityksiä. Asia voidaan hoitaa käyttöehdoissa.

Sähköisessä asiointilaissa todisteellisen sähköisen tiedoksiannon käyttöala on rajattu päätöksiin, joiden tiedoksiannosta alkaa kulua muutoksenhakuaika tai joka tullakseen

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	54(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

voimaan on annettava asianosaiselle tiedoksi, taikka joiden todisteellisesta tiedoksiannosta säädetään erikseen. Todisteellista sähköistä tiedoksiantoa on käytettävä myös muissa tilanteissa, joissa se on tiedon luonteen vuoksi tarpeen.

Aikaisemmassa Lapin yliopiston tekemässä selvityksessä on katsottu, että tiedoksiantoa varten viranomaisella on oltava viranomaisen itsensä tai palvelinyrityksen ylläpitämä päätöstietokanta, josta päätös on noudettavissa. Tietoturvaluottamuksesta päätöstietokannan tulisi olla siten järjestetty, että kaikki siinä olevat päätökset ovat yksilöitävissä. Asiointitilin yhteydessä määrittelyiden mukainen välivarasto (tiedoksiantovarasto, eli viranomaisen osoittama tietokanta, palvelin tai muu tiedosto josta päätös asianosaisen tai tämän edustajan noudettavissa) on nimenomaan tätä tarkoitusta varten. Kansalaisen sähköinen asiointitili (VIP) lähtee siitä, että viranomaisen hallussa on varsinaiset päätössiakirjat, ja asiointitilille tulevat niistä vain kopiot. Tämä poistaa arkistointinäkökohdat itse asiointitilillä olevien asiakirjojen osalta, jolloin niiden säilyttämistä voidaan säännellä käyttöehdoin lainsäädännöstä riippumatta. Viranomaisen järjestelmien integrointivaihtoehtoa on lähestyttävä tietokantojen erillisyydestä käsin.

Todisteelliseen sähköiseen tiedoksiantomenettelyyn kuuluvan välivaraston käyttö ei ole ongelmatonta henkilötietolain kannalta. Yritystiedon osalta ongelma on pienempi, mutta ainakin työnantajan palvelukokonaisuudessa käsitellään yksityishenkilön tietoja.

Tiedoksiantovarastojen suunnittelu on osa julkisuuslain (621/1999) mukaista tiedonsaantioikeuksien huomioon ottamista. Sen mukaan viranomainen on velvollinen huolehtimaan julkisuuslain mukaisia päätöksiä tehdessään, että tietojen saantia viranomaisen toiminnasta ei rajoiteta ilman asiallista ja laissa säädettyä perustetta, eikä enempää kuin suojattavan edun vuoksi on tarpeellista.

7.3.2 Tilillä olevan aineiston suojaaminen

Asiointitilillä oleva aineisto on suojattava siten, että pääsy aineistoon estetään ulkopuolisilta ja vain niillä yrityksen työntekijöillä joilla on työtehtäviensä hoitamiseksi välttämätöntä asioida asiointitilillä, on pääsy kyseiselle asiointitilille.

Henkilötietojen käsittelyn näkökulmasta keskeinen kysymys on se, kenen katsotaan olevan velvollinen huolehtimaan henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta. Viranomainen voi itse hoitaa portaalitoimintaa tai antaa sen toimeksiantona esimerkiksi yritykselle. Silloin myös portaalitoimintaan sisältyvä henkilötietojen käsittely siirtyy konkreettisesti tälle yritykselle, mutta viranomaista pidetään varsinaisena rekisterinpitäjänä. Viranomaisen tulee huolehtia omaan määräysvaltaansa kuuluvien henkilötietojen käsittelyn lisäksi siitä, ettei toiminnassa muodostu laittomia tietoyhdistelmiä. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi etukäteen tehtävin selvityksin ja sopimuksin, joissa varmistetaan muun muassa, ettei portaalitoiminnassa yhdistetä viranomaisrekisterinpitäjän tietoja muiden rekisterinpitäjien tietojen kanssa lain vastaisella tavalla. Viranomaisen tehtävänä on määritellä myös se, mihin tarkoitukseen henkilötietoja kerätään ja siten rajata se, mihin niitä voidaan käyttää.

Henkilötietolain (22.4.1999/523) tarkoituksena on toteuttaa yksityisyydensuojaa turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä ja edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. Henkilötietolaki jättää tavoitteiden toteutuksessa rekisterinpitäjälle valinnanvapauden teknologioiden suhteen. On huomattava, että henkilötietolain soveltuvuuden edellytyksenä ei ole se, että

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	55(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

henkilötiedoista muodostuisi henkilörekisteri, vaan että tietoja käsitellään automaattisen tietojenkäsittelyn avulla.

Henkilötietolain 3 §:n 1 kohdan mukaan henkilötiedolla tarkoitetaan kaikenlaisia luonnollista henkilöä taikka hänen ominaisuuksiaan tai elinolosuhteitaan kuvaavia merkintöjä, jotka voidaan tunnistaa häntä tai hänen perhettään tai hänen kanssaan yhteisessä taloudessa eläviä koskeviksi. Henkilötietolaki koskee luonnollisten henkilöiden lisäksi yrityksistä muodostettuja rekistereitä, joissa on luonnollisia henkilöitä mukana. Tällainen rekisteri on esimerkiksi työntekijöiden tietoja sisältävä rekisteri yritysasiakkaista.

Henkilötietolain 2 luvussa on määritelty henkilötietojen käsittelyn yleiset periaatteet, joita rekisterinpitäjän on noudatettava rekisterinpidossa, jotta henkilötietojen kerääminen olisi ylipäättään sallittua. Periaatteissa voidaan erottaa rekisterinpitäjään kohdennetut velvoitteet (huolellisuus- ja suunnitteluvollisuus sekä käyttötarkoitussidonnaisuus) ja toisaalta tietojen laadulle vaatimuksia asettavat periaatteet (tarpeellisuus- ja virheettömyysvaatimus).

Henkilötietolain 2 luvun 8 §:ssä määritellään *käsittelyn yleiset edellytykset*. Pykälä sallii henkilötietojen käsittelyn mm. 1) rekisteröidyn suostumuksella, 2) rekisteröidyn toimeksiannosta tai 3) sellaisen sopimuksen täytäntöönpanemiseksi, jossa rekisteröity on osallisena. Henkilötietojen käsittely on sallittu edellä mainittua sopimusta edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä. Lisäksi henkilötietojen käsittely sallitaan 1) jos käsittely yksittäistapauksessa on tarpeen rekisteröidyn elintärkeän edun suojaamiseksi, 2) jos käsittelystä on säädetty laissa, 3) jos käsittely johtuu rekisterinpitäjälle säädetyistä tai lain nojalla määrätystä tehtävästä, tai 4) jos rekisteröidyllä on asiakas- tai palvelussuhteen, jäsenyyden tai muun niihin verrattavan suhteen vuoksi asiallinen yhteys rekisterinpitäjän toimintaan. Sähköisen asiointitilin osaltakin on katsottava, että käsiteltävillä henkilötiedoilla on yhteys viranomaisen toimintaan. Esimerkiksi yritysten osalta tarpeen on kerätä vain sen henkilön tiedot, jolla on oikeus käyttää sähköistä asiointitiliä yrityksen nimissä.

Rekisterinpitäjän tulee käsitellä henkilötietoja laillisesti, noudattaa huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa ja toimia niin, ettei rekisteröidyn yksityiselämän suoja ja muita yksityisyyden suojan turvaavia perusoikeuksia rajoiteta ilman laissa säädettyä perustetta. Huolellisuusvelvoite on yleisluonteinen velvoite, joka tulee ottaa kaikessa lain tarkoittamassa henkilötiedon käsittelyssä huomioon.

Henkilötietojen käsittelyn tulee olla asiallisesti perusteltua rekisterinpitäjän toiminnan kannalta. Rekisterinpitäjän on suunniteltava ennen henkilötietojen keräämistä tai muodostamista henkilörekisteriksi se, mistä henkilötiedot hankitaan (esimerkiksi rekisteröidyltä itseltään vai toisesta henkilörekisteristä) ja mihin niitä luovutetaan (sekä millä perusteella luovuttaminen voisi tapahtua). Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta tulee ilmetä, minkälaisen rekisterinpitäjän tehtävien hoitamiseksi henkilötietoja käsitellään.

Henkilötietojen käsittelyn käyttötarkoitussidonnaisuus tarkoittaa sitä, että henkilötietoja saa käsitellä vain niihin käyttötarkoituksiin, jotka eivät ole yhteensopimattomia rekisterinpitäjän toiminnan tai sen perustehtävään kuuluvien henkilötietojen käyttötarkoitusten kanssa. Henkilötietojen käsittelyn tulee olla rekisterinpitäjän toiminnan kannalta asiallisesti perusteltua eikä niiden käsittely ole sallittua muihin kuin ennalta määriteltuihin käyttötarkoituksiin.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	56(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Tarpeellisuusvaatimuksen mukaisesti käsiteltävien henkilötietojen tulee olla määritellyn käsittelyn tarkoituksen kannalta tarpeellisia. Lain esityöt korostavat tässä yhteydessä suoritettavassa harkinnassa tarkoitussidonnaisuutta, toisin sanoen mitään sellaista tietoa, vaikka sen keräämiseen olisi mahdollisuus, ei tule kerätä, jos se ei ole käsittelyn tarkoituksen kannalta olennaista.

Virheettömyysvaatimuksen mukaan rekisterinpitäjän on huolehdittava siitä, ettei virheellisiä, epätäydellisiä tai vanhentuneita henkilötietoja käsitellä. Rekisterinpitäjän velvollisuutta arvioitaessa on otettava huomioon henkilötietojen käsittelyn tarkoitus sekä käsittelyn merkitys rekisteröidyn yksityisyyden suojalle.

Asiointitilin tulee toteuttaa tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomalta pääsylvä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämislä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä taikka muulta laittomalta käsittelyltä. Toimenpiteiden toteuttamisessa on otettava huomioon:

- käytettävissä olevat tekniset mahdollisuudet;
- toimenpiteiden aiheuttamat kustannukset;
- käsiteltävien tietojen laatu, määrä ja ikä; sekä
- käsittelyn merkitys yksityisyyden suojan kannalta.

Rekisteri on suojattava niin, että laittomat yritykset päästä tunkeutumaan jo siihen laitteistoon, jossa henkilötietoja talletetaan, ja erityisesti yritykset päästä käsittelemään rekisterin tietoja, aiheuttavat ilman viiveitä hälytyksen rekisterinpitäjälle. Suojaus on tehtävä niin, että se antaa mahdollisuuksien mukaan tietoa laittoman yrityksen alkuperästä. Tietojen siirto on varmistettava erityisin toimenpitein, esimerkiksi siten, että siirto ei aiheuta muutoksia tietojen sisällössä ja että tietoja ei häviä siirron yhteydessä. Käytännössä edellä mainittu vaatimus tarkoittaa tietoturvan suunnittelua, toteutusta ja ylläpitoa niin, että se antaa mahdollisuuksien mukaan tietoa laittomasta yrityksestä päästä tietojärjestelmään ja tietoa yrityksen alkuperästä. Tämä edellyttää vähintään palomuurin ja järjestelmälokien käytön määrittämistä, lokitietojen tallentamista ja prosessia tai automaattista sovellusta lokien seuraamiseksi.

Henkilötietolain lähtökohtana on se, että ensisijaisesti riittävän tietoturvatason määrittelee rekisterinpitäjä itse. Mikäli joku taho vaatii selvästi korkeampaa tietoturvan tasoa kuin henkilötiedot normaalisti edellyttäisivät, on tällaista vaativan tahon vastattava niistä kustannuksista, joita tietoturvan parantamisesta aiheutuu. On huomattava, että osa yhteisöistä ja yrityksistä saa tietoturvan tasosta erityismääräyksiä, jotka vaikuttavat myös henkilötietojen suojauksen tasoon.

Riittävää tietoturvan tasoa ei ole kattavasti määritelty määrällisesti tai laadullisesti lain tasolla tai oikeustapausten perusteella. Lähtökohtana on, että rekisterinpitäjä itse arvioi tietoturvan tason riittävyyden. Käytännössä lienee niin, että mikäli olisi epäilystä tietoturvan tason riittävyydestä, vertailtaisiin yrityksen tietoturvaa saman toimialan yrityksiin, joilla on olemassa vastaavanlaisia henkilörekistereitä ja pyritäisiin asiantuntijalausunnoin saamaan vertailuaineistoa analyysin perustaksi.

Asiointitilin tietoturvassa on otettava myös huomioon yritysten yrityssalaisuutena pidettävien tietojen suojaaminen. Mitä enemmän toiminnallisuuksia asiointitilillä on, sitä enemmän siinä käsitellään luottamuksellista tietoa.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	57(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Rikoslain (19.12.1889/39) mukaan yrityssalaisuudella tarkoitetaan liike- tai ammattisalaisuutta taikka muuta vastaavaa elinkeinotoimintaa koskevaa tietoa, jonka elinkeinonharjoittaja pitää salassa ja jonka ilmaiseminen olisi omiaan aiheuttamaan taloudellista vahinkoa joko hänelle tai toiselle elinkeinonharjoittajalle, joka on uskonut tiedot hänelle. Yrityssalaisuuksien suojaa säännellään myös työsopimuslaissa ja laissa sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa.

Yrityssalaisuutta voi olla mikä tahansa yrityksen elinkeinotoiminnan kannalta tärkeä tieto, joka halutaan pitää salassa muilta ja erityisesti kilpailijoilta. Yrityksen toiminnan luonne ratkaisee, mitkä ovat yrityksen yrityssalaisuuksia, jotka se käytännössä pitää ja haluaa pitää salassa. Tieto voi olla teknisiä, kaupallis-taloudellisia tai vaikka yrityksen hallintoon ja organisointiin liittyviä. Yrityssalaisuuksia voivat olla esimerkiksi yrityksen osto- ja myyntihinnat, tarjoukset, katteet, sopimukset, tuotekehityksessä syntyvä materiaali, asiakastiedot jne.

Tietosuojavelvoitteet tulee ottaa huomioon myös asiointitilin käyttäjien roolituksessa. Esimerkiksi, jos asiointitilille tallennetaan henkilötietoja yrityksen työntekijöistä, tulee varmistaa keillä kaikilla yrityksen henkilökunnasta on tarkoituksenmukaisuusnäkökohdat huomioon ottaen oikeus käyttää asiointitiliä ja siten saada tietoja yrityksen työntekijöistä ja näiden henkilötiedoista. Yrityksen asiointitilin käyttäjiltä tulee edellyttää vahvaa tunnistamista.

Julkisuuslain 18 § 1 momentin mukaan viranomaisen tulee hyvää tiedonhallintatapaa luodakseen ja toteuttaakseen huolehtia asiakirjojen ja tietojärjestelmien sekä niihin sisältyvien tietojen asianmukaisesta saatavuudesta, käytettävyydestä ja suojaamisesta sekä eheydestä ja muusta tietojen laatuun vaikuttavista tekijöistä. Suunnitteluvelvoituksen kannalta tämä tarkoittaa sitä, että viranomaisen tulee ennen tietojärjestelmien käyttöönottoa selvittää suunniteltujen toimenpiteiden vaikutus asiakirjojen julkisuuteen, salassapitoon ja suojaan sekä tietojen laatuun. Viranomaisen tulee lisäksi ryhtyä tarpeellisiin toimenpiteisiin tietoon liittyvien oikeuksien ja tiedon laadun turvaamiseksi sekä asiakirjojen ja tietojärjestelmien sekä niihin sisältyvien tietojen suojan järjestämiseksi.

Hyvä tiedonhallintatapa velvoittaa viranomaisia toteuttamaan asiakirjahallintonsa, tietojärjestelmänsä sekä tiedonkäsittelynsä siten, että asiakirjojen julkisuus on vaivattomasti toteutettavissa ja että salassa pidettävät tiedot suojataan asianmukaisesti ja että tietojen eheys ja laatu turvataan. Viranomaisen on siten huolehdittava myös asiakirjoihinsa ja tietojärjestelmiinsä sisältyvien yksityisyyden suojan piiriin kuuluvien tietojen suojaamisesta. Kun kyseessä ovat henkilötiedot, suunnitteluvelvoitetta tarkentavat henkilötietolain säännökset asiaa koskien. Hyvän tiedonhallintatavan noudattaminen edellyttää myös, että julkisen vallan käyttäjät huolehtivat asiakaspalvelun toimivuudesta.

7.3.3 Vastuukysymykset

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 8 § säättää, että sähköinen viesti toimitetaan viranomaiselle asianosaisen omalla vastuulla. Tällä on erityisesti merkitystä laissa annettujen määräaikojen noudattamisessa. Määräajat ovat keskeisiä erityisesti oikeusprosesseissa, jotka jäänevät asiointitilin ulkopuolelle. Kun toimittaminen tapahtuu asianosaisen vastuulla, asianosaisen on kiistatilanteessa selvitettävä, että viesti on mennyt perille. Tämän näyttämiseksi riittää käytännössä vastaanottokuittaus, jollainen viranomaisen on toimitettava. Kuittauksen antaminen voidaan tehdä viranomaisen

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	58(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

omasta järjestelmästä tai asiointitililtä. Viranomaisen on lain mukaan todettava asiakirjan eheys, ja mikäli viestin eheys on kärsinyt ja tämä ilmenee viestistä, on viranomaisella selonottovelvollisuus viestin oikeasta sisällöstä.

Edellä olevan yhteydessä on kuitenkin mainittava sähköisestä asioinnista viranomais-toiminnassa annetun lain 10 §. Se toteaa, että jos saapumisajankohdasta ei ole selvitystä sen johdosta, että viranomaisen käyttämä sähköinen tiedonsiirtomenetelmä on ollut epäkunnossa tai poissa käytöstä, taikka selvitystä ei muusta vastaavasta syystä voida esittää, sähköinen viesti katsotaan saapuneeksi sinä ajankohtana, jona se on lähetetty, jos lähettämisaikajankohdasta voidaan esittää luotettava selvitys.

Viranomaisen tekemä todisteellinen tiedoksianto katsotaan tehdyksi, kun viesti on noudettu järjestelmästä seitsemän päivän kuluessa ilmoituksesta siitä, että tiedoksianto on noudettavissa tässä tapauksessa asiointitililtä. Asiointitilin toiminnallisuuden tulee pitää sisällään aikaleimat ilmoitukselle ja viestin noutamiselle, mikä pitää voida näyttää toteen. Tavallinen sähköinen tiedoksianto katsotaan annetuksi tiedoksi kolmantena päivänä viestin lähettämisestä, jollei muuta näytetä.

On huomattava, että käyttöehdoilla voidaan kuvata toiminnallisuutta hyvin yksityiskohtaisesti ja saattaa osapuolten oikeudelliset velvollisuudet sen mukaisiksi.

Asiointitili on valtion tarjoama palvelu, joka täydentää niiden viranomaisten toimintaa, joihin pidetään sitä kautta yhteyttä. Valtio ja muu julkisyhteisö on velvollinen korvaamaan julkista valtaa käytettäessä virheen tai laiminlyönnin johdosta aiheutuneen vahingon. Tällainen vastuu yhteisöllä on kuitenkin vain, milloin toimen tai tehtävän suorittamiselle sen laatu ja tarkoitus huomioon ottaen kohtuudella asetettavia vaatimuksia ei ole noudatettu. Julkisen vallan käytön piiriin on katsottu yleensä kuuluvan julkisyhteisön harjoittama neuvontatoiminta. Milloin kyse ei ole julkisen vallan käyttämisestä, sovelletaan tuottamusvastuuta. Nämä molemmat tilanteet ovat sellaisia, että vahingon aiheuttaja ja vahinkoa kärsinyt eivät ole keskenään sopimussuhteessa. Valtio ja muut julkisyhteisöt eivät voi vastuunrajoituksin rajoittaa julkisen vallan käyttöön liittyvää vastuutaan. Vastuunrajoitukset ovat kuitenkin mahdollisia, mikäli asiointitiliin liitetään julkisia tai yksityisiä palveluja, jotka eivät liity julkisen vallan käyttämiseen. Tällöin kuitenkin vastuu järjestelmään osallistuvia toimijoita kohtaan voi muuttua sopimusvastuuksi, johon sovelletaan yleisiä oikeudellisia periaatteita. Palvelun toteuttaa todennäköisesti hankintakilpailulla valittu kaupallinen toimija, jonka vastuuasema suhteessa tilaajana olevaan ministeriöön määritellään sopimuksessa. Yleisenä vastuukysymyksenä voidaan mainita järjestelmän käytössä ilmenevät häiriöt, mutta näitä pienentää mahdollisuus perinteisen asioinnin käyttöön vaihtoehtoisena muotona. Asia voidaan todeta käyttöehdoissa.

7.3.4 Käyttöehdot

Asiointitilin käyttöehdot ovat olennainen osa asiointitilin käytön sääntelyä. Käyttöehdot hyväksymällä asianomainen tulee palvelun piiriin ja saa oikeuksia ja velvollisuuksia sekä vastuita järjestelmään osallistumisen suhteen. Asiointitilin käyttöä sääntelee ensisijaisesti laki, mutta lakien vaietessa tai tarkastellessa asioita yleisellä tasolla käyttöehdot voivat antaa tarkempia määräyksiä asiointitilin toiminnasta. Käyttöehdot eivät voi olla ristiriidassa lain (esimerkiksi henkilötietolain) pakottavien määräysten kanssa.

TEM	Yrityksen asiointitilin esiselvitysvaiheen loppuraportti	59(59)
TIETO/ASPA-ryhmä		Versio 31.1.2012

Valtion IT-palvelukeskuksen tarjoaman Kansalaisen asiointitilin käyttöehdot tarjoavat mallin myös muille asiointitileille kuhunkin tarkoitukseensa muunneltuna. Käyttöehdoissa voi periaatteessa olla yleinen osa sekä kutakin palvelukokonaisuutta koskevia osia sen mukaan kuin tämä katsotaan aiheelliseksi.

Käyttöehtojen ohien voidaan laatia palvelukuvaus minkä lisäksi tulee tehdä henkilötietolain edellyttämä rekisteriseloste. On periaatteessa mahdollista, että yksittäinen viranomainen edellyttää omalta palvelultaan erillisten käyttöehtojen hyväksymistä. Tällaiset voitaisiin kuitenkin yrittää korvata palvelukokonaisuutta tai viranomaista koskevilla erityisehdoilla.

Käyttöehdot kuvaavat juridisesta näkökulmasta palvelun toteutuksen, erityisesti kuinka palvelu otetaan käyttöön ja kuinka järjestelmään kirjaudutaan sisään sekä tunnistautumisvaihtoehdot. Viestien välityksen, käsittelyn säilyttämisen yksityiskohdat ja vastuut kuvataan käyttöehdoissa tarkoin.

Tiedostomuotoa, virustorjuntaa ja muita teknisiä kysymyksiä voidaan lähestyä käyttöehdoissa. Palvelua käyttävät vastaavat viestien sisällöstä ja palvelun ylläpitäjälle annetaan oikeuksia teknisiin tarkastuksiin sekä lainvastaisen sisällön poistamiseen.

Käyttöehdoissa on tapana kuvata osapuolten tehtävät, vastuut ja velvollisuudet. Myös vastuun rajoittaminen on mahdollista, varsinkin jos kyse on maksullisesta palvelusta, joka ei ole viranomaisen tehtäviin normaalisti kuuluvaa toimintaa.

Kuten muissakin sopimuksissa, myös käyttöehdoissa tulee lopuksi todeta kuinka palvelun käyttö lopetetaan.

