

Käyttöehdot, Valviran sähköinen asiointi

1. Asiointitilin tarkoitus ja käyttöehdot

1.1 Asiointitilin käytön osapuolet

Yhteystiedot:

Valvira

PL 43

00521 Helsinki

0295 209 111

kirjaamo(a)valvira.fi

Asiointitilin käyttäjä voi olla jokainen luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö kuten kansalainen, ammattihenkilö, yritys tai viranomainen, joka ottaa asiointitilin käyttöönsä hyväksyen samalla nämä käyttöehdot itseään sitovaksi. Käyttäjällä tulee lisäksi olla henkilökohtainen vahva tunnistusväline (varmennekortti, mobiilivarmenne, verkkopankkitunnukset). Palvelun käyttö on maksutonta, mutta lupaviranomainen voi periä päätöksistä ja muista asiakirjoista erillisen maksun siten kuin Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston maksullisista suoritteista annetussa sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa (1498/2019) ja Valtioneuvoston asetuksessa aluehallintovirastoille (1244/2018) säädetään.

1.2 Asiointitilin tarkoitus

Asiointitili on asiakkaiden ja Valviran sähköisen asioinnin vuorovaikutteinen viestintäkanava ja hallinnollisten asiakirjojen keskitetty sähköinen tiedoksiantopaikka. Näitä toimintoja kutsutaan näissä käyttöehdoissa palveluksi. Asiointitili tarjoaa kommunikaatiokanavan Valviran ja asiakkaiden välille. Asiointitili sisältää palvelun käyttöliittymän, käyttäjän lähettämät hakemukset ja asiakirjat, käsittelijän lähettämät lisäselvityspyynnöt, käyttäjän vastaanottamat päätökset sekä palvelun yleistiedot. Asiointitilin lisäksi Valviran lähettämien asiointiviestien sisältämät liitetiedostot sijaitsevat Valviran omassa asianhallintajärjestelmässä. Asiointitili tarjoaa mahdollisuuden toimittaa käyttäjälle hallinnollisia asiakirjoja sähköisesti.

1.3 Käyttöehtojen tarkoitus

Näillä käyttöehdoilla säännellään asiointitiliä käyttävien osapuolten tehtäviä, oikeuksia ja velvollisuuksia. Palvelun sisältö määräytyy näiden käyttöehtojen ja palvelun tietosuojaselosteen mukaisesti. Valviran asiointipalvelun kohdalla sovelletaan sen omia ehtoja sikäli kuin ne poikkeavat näistä käyttöehdoista.

2. Henkilötietojen käsittely ja yksityisyyden suoja

Palvelun toteuttamiseksi lupaviranomainen käsittelee käyttäjän henkilötietoja, joita ovat käyttäjän nimi, henkilötunnus, asiointikieli, sähköpostiosoite ja matkapuhelinnumero. Palvelussa voidaan käsitellä myös esimerkiksi valvontaan liittyviä arkaluontoiseksi määriteltyjä tai salassa pidettäviksi säädettyjä tietoja, jos käyttäjä on antanut tähän asiakohtaisen suostumuksensa. Käyttäjän henkilötietoja käsitellään palvelun tietosuojaselosteen mukaisesti. Käyttäjän asiointitilillä olevien päätösasiakirjojen, tietopyyntöjen, selvityspyyntöjen tai vastaavien asiakirjojen ei katsota olevan lupaviranomaisen hallussa, vaan ne ovat kopioita lupaviranomaisen hallussa olevista asiakirjoista.

3. Palvelun toteutus

3.1 Rekisteröityminen ja kirjautuminen

Palvelun käyttäjäksi rekisteröidyttyessä ja jokaisella palveluun kirjautumiskerralla nimitiedot haetaan tunnustuslähteestä. Käyttäjä voi ylläpitää matkapuhelinnumeroaan, sähköpostiosoitettaan sekä asiointikieltään asiointitilillä. Sähköpostiosoitetta käytetään kirjautumisen vahvistusviestiin, postitse toimitettavien asiakirjojen tunnusteviesteihin (esim. asian diaarinumerotoimittamiseen) sekä lisätietopyyntöjen heräteviesteihin. Palveluun kirjautuminen edellyttää aina vahvan tunnistusmenetelmän käyttöä. Tunnistus tapahtuu palvelun ulkopuolisessa tunnistuksenohjauspalvelussa. Käytössä olevat tunnistuksenohjauspalvelut ovat suomi.fi-tunnistautuminen, suomalaisten matkapuhelinoperaattorien tarjoaman mobiilivarmenne ja Väestörekisterikeskuksen tarjoama varmennekortti.

3.2 Viestin välittäminen

Käyttäjä antaa asiakohtaisesti suostumuksensa siihen, että Valvira saa toimittaa hänelle päätöksen sähköisesti asiointitilille. Tällöin päätöstä ei toimiteta postitse. Viranomaisen lähettämä päätös toimitetaan käyttäjän asiointitilille vain, mikäli palvelussa ja Valviran viestissä oleva yksilöivä tunnistetieto (asiointinumero) täsmäävät. Muissa tapauksissa ja mahdollisissa virhetilanteissa viestin lähettänyt viranomainen saa virheilmoituksen. Viestin lähettäneen viranomaisen on seurattava päätöksen lähettämisen onnistumista. Mikäli lähettäminen epäonnistuu, on päätös lähetettävä postitse. Aluehallintovirastot toimittavat päätökset joko sähköpostilla tai postitse. Asiointitilille toimitettuja päätöksiä ja liitteitä säilytetään asiointitilillä 24 kuukauden ajan viimeisimmän kirjautumisen jälkeen, jonka jälkeen ne poistetaan. Käyttäjä vastaa itse viestien ja liitetiedostojen tallentamisesta ja arkistoinnista omalle tietokoneelle tai muuhun sähköiseen tallennuspaikkaan. Alkuperäisen asiakirjan arkistointivaatimus säilyy Valviralla ja käyttäjä voi pyytää tarvittaessa Valviralta uuden asiakirjakopion. Viestit voivat sisältää linkkejä, joiden oikeellisuudesta vastaa Valvira. Linkki voi johtaa tiettyyn sähköiseen dokumenttiin, lähettäjän asiointipalveluun tai muuhun lähettäjän määrittelemään paikkaan. Linkki voi lähettäjän valinnan mukaan johtaa Valviran muulle palvelimelle, mikäli kuin tämä muutoin on sallittua. Kaikki asiointitilille

toimitettavat päätökset ja liitetiedostot ovat kopioita. Viranomaisella on velvollisuus arkistoida alkuperäiset asiakirjat joko paperiasiakirjoina tai sähköisessä muodossa viranomaisasiakirjojen arkistointia koskevien määräysten mukaisesti.

3.3 Lisätiedot

Viranomaisen voi toimittaa käyttäjälle lisäselvityspyyntöjä ja täydennyspyyntöjä, joihin käyttäjä voi vastata toimittamalla palvelun kautta lisätietoja. Lähetetyt viestit tallentuvat asiointitilille, ja käyttäjä voi poistaa ne halutessaan. Viranomaisen vastuulla on käsitellä sille saapuneet viestit voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

3.4 Ilmoitus saapuneesta viestistä

Käyttäjän on tallennettava asiointitilille sähköiset yhteystietonsa (sähköpostiosoite) saadakseen ilmoituksen asiointitilille saapuneesta viestistä ("heräteviesti"). Käyttäjän yhteystietoja saadaan käyttää ainoastaan käyttäjän informoimiseen asiointitilille saapuneista viesteistä ja tietoja ei luovuteta ulkopuolisille tahoille.

4. Viestien sisältö

Viestin lähettäjä, viranomaisen tai käyttäjä huolehtii siitä, että lähetetyt viestit liitteineen ja linkkeineen ovat lain ja hyvän tavan mukaisia eivätkä loukkaa tekijänoikeuksia tai ole muuten lainvastaisia. Viestin lähettäjä vastaa linkkien muodosta ja sisällöstä sekä tietojen oikeellisuudesta. Käyttäjä vastaa siitä, ettei hän tuo palveluun tai Valviran asiointipalveluihin aineistoa, joka sisältää viruksia tai muita järjestelmän toimintaa haittaavia ominaisuuksia, sekä siitä, ettei hän levitä tai muuten haittaa aiheuttavalla tavalla käsittele tällaista aineistoa. Käyttäjä sitoutuu olemaan käyttämättä palvelua haittaa aiheuttavien tai häiritsevien viestien, kuten roskapostin, ketjukirjeiden ja tilaamattomien massapostitusten, lähettämiseen. Väärinkäytösten havaitsemisen jälkeen käyttäjän asiointitili voidaan sulkea ja rikoksen tunnusmerkkien täytyessä väärinkäytöksestä voidaan tehdä rikosilmoitus. Jos käyttäjän asiointitilin kautta toimittaman aineiston sisältö on käyttöehtojen vastainen, Valvira ei ole velvollinen toimittamaan palvelua käyttäjälle. Mikäli ilmenee, että käyttäjän palvelun avulla käsittelemä aineisto loukkaa toisen tekijän- tai muita oikeuksia, on lain tai näiden käyttöehtojen vastainen taikka voi aiheuttaa vahinkoa, on Valviralla oikeus poistaa kyseinen aineisto.

5. Käyttäjän velvollisuudet ja vastuu

Käyttäjä vastaa palvelun avulla tai kautta lähettämänsä tai muuten käsittelemänsä aineiston sisällöstä ja esitysmuodosta. Käyttäjän on huolehdittava palveluun toimittamiensa viestien varmuuskopioinnista. Palvelun käytön päättyessä käyttäjän on niin ikään tarvittaessa huolehdittava tarvitsemiensa viestien ja muun aineiston tallentamisesta ja arkistoinnista omalle tietokoneelle tai muuhun sähköiseen tallennuspaikkaan. Käyttäjä ei voi kiistää asiointitilin kautta tekemiään toimenpiteitä, jotka hän on asianmukaisesti tunnustettuna tehnyt, sillä perusteella, että toimenpiteet on tehty asiointitilin kautta. Mikäli

käyttäjän tunnistusvälineet joutuvat sivullisen haltuun tai katoavat, käyttäjän on välittömästi ilmoitettava katoamisesta tunnistusvälineen myöntäneelle organisaatiolle. Mikäli käyttäjä laiminlyö tämän ilmoituksen, kantaa käyttäjä vastuun hänelle asiointitilin väärinkäytöstä mahdollisesti aiheutuvasta vahingosta. Käyttäjä vastaa niiden laitteiden, ohjelmistojen ja viestintä- sekä tietoliikenneyhteyksien kustannuksista ja toiminnasta, joilla hän käyttää palvelua. Käyttäjä vastaa siitä, ettei hän palvelua käyttäen tuota, lähetä, säilytä tai muutoin käsittele aineistoa, joka loukkaa tekijänoikeuksia tai muita oikeuksia, hyvää tapaa, lakia tai viranomaisten määräyksiä. Valvira valvoo palvelun kautta toimitettavaa aineistoa yleisen käyttöraportoinnin ja viestien mahdollisten haittaohjelmien osalta. Kaikille palveluun toimitetuille ja sieltä lähetetyille viesteille tehdään virus- ja haittaohjelmatarkistus. Valvira ei valvo käyttäjän Asiointitilin, asiointiviestien tai liitetiedostojen sisältöä muuten kuin virus- ja haittaohjelmatarkastuksen kautta.

Näiden käyttöehtojen rikkominen voi aiheuttaa velvollisuuden korvata siitä aiheutunut vahinko ja johtaa rikosoikeudellisiin seuraamuksiin esimerkiksi rikoslain 34 luvun 9a §:n (368/2015) perusteella.

6. Valviran velvollisuudet ja vastuut

Valvira vastaa siitä, että palveluun liittyvässä tiedonsiirrossa ja käsittelyssä käytetyt salaus- ja suojausmenettelyt ovat asianmukaiset ja turvaavat lain edellyttämän luottamuksellisen viestin suojan palveluiden käytön yhteydessä. Valvira vastaa siitä, että palvelua ylläpidetään niin, että se on käytettävissä 24 tuntia vuorokaudessa viikon kaikkina päivinä. Poikkeuksen palvelun ylläpidolle muodostavat vain ylivoimaiseksi esteeksi katsottava este, järjestelmän ylläpidon ja huollon välttämättä aiheuttamat katkokset sekä katkokset yleisessä tietoliikenteessä. Valvira voi tilapäisesti keskeyttää (käyttökatko) palvelun muutos- tai korjaustöiden, järjestelmän ylläpidon tai tietoturvasta aiheutuneiden toimenpiteiden takia. Valvira ilmoittaa ennalta tiedossa olevista käyttökatoista palvelun etusivulla. Valvira vastaanottaa palveluun liittyviä tukipyyntöjä vain virka-aikaan. Valvira ei vastaa viestien viivästymisestä, katoamisesta, vahingoittumisesta tai väärinohjautumisesta käyttäjälle aiheutuneesta vahingosta. Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain (13/2003) 8 §:n mukaan sähköinen viesti toimitetaan viranomaiselle käyttäjän vastuulla. Vastaavasti Valvira ei voi vedota tiedoksianto, jota ei ole asianmukaisesti tehty näiden käyttöehtojen edellyttämällä tavalla huomioiden kuitenkin kyseistä viranomaistointia koskevat erityismääräykset. Asiointitilin kautta käyttäjään yhteydessä oleva viranomaisvastuu vastaa käyttäjälle niiden määräysten ja periaatteiden mukaan, jotka koskevat sen toimintaa ja vastuuta yleisesti.

7. Asiointitilin passivointi tai lopettaminen

Käyttäjällä on oikeus luopua asiointitilin käytöstä. Käyttäjä voi lopettaa asiointitilin käytön ilmoittamalla tästä todisteellisesti Valviraan. Valvira vastaa siitä, että asiointitilillä olevat tiedot hävitetään. Käyttäjän yksityisyyden suojaan tämän kuoleman jälkeen sovelletaan,

mitä siitä muutoinkin on voimassa. Valvira voi sulkea tai keskeyttää palvelun, jos

- on syytä epäillä sen olevan tietoturvahyökkäyksen kohteena tai
- käyttäjä käyttää palvelua näiden käyttöehtojen tai lain tai hyvän tavan vastaisesti tai palvelun toimivuutta tai tietoturvajärjestelyjä vaarantavalla tavalla tai
- on perusteltua syytä epäillä väärinkäyttöä.

Väärinkäytöksen jälkeen tili voidaan passivoida, jonka jälkeen käyttäjä ei voi vastaanottaa tai lähettää asiointitilin kautta viestejä. Passivoinnin jälkeen asiointitilillä olevat päätökset ja asiakirjat säilyvät käyttöehdoissa aikaisemmin kuvatulla tavalla. Valvira toimittaa käyttäjälle lähetettävät viestit muita kanavia pitkin, kunnes asiointitili mahdollisesti aktivoidaan uudelleen.

8. Muut ehdot

Valviralla on oikeus muuttaa näitä käyttöehtoja ilmoittamalla siitä käyttäjille asiointitilin välityksellä. Muutokset astuvat voimaan, kun ilmoitus on saapunut asiointitilille.

Näiden käyttöehtojen ohella Asiointitilin käyttöön sovelletaan lakia sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) siihen myöhemmin tehtyine muutoksineen. Palvelua koskevat erimielisyydet ratkaistaan ensisijaisesti neuvottelemalla ja viime kädessä Helsingin käräjäoikeudessa.