VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Asiointialusta 2022
Tulosten esittely

YritysDigi

10.6.2022 klo 12-15

vm.fi/YritysDigi

Agenda

Avaus klo 12.00

Palvelun löytäminen ja asiointiin siirtyminen

- Taustaa ja johdantoa, rajauksia reunaehtoja, tavoitteiden kertaamista
- Lopputulosten muoto
- Case tamperelainen leipomoyrittäjä ja sen läpikäynnin avulla lopputuloksiin

Keskustelu 15 min

Tauko 10 min

Asioinnin aloitus & lomakkeiden hallinnointi ja käyttö

- Vaatimusten laajempi käsittely ja reflektioita kerätyistä vaatimuksista

Keskustelu 15 min

Tauko 10 min

Asiankäsittely ja tekninen näkökulma

- Yleiset vaatimukset
- Asian siirto asiointialustalta organisaation taustajärjestelmään
- Teknisen tarkastelun näkökulmat (integraatiot, sovellusarkkitehtuurit)

Keskustelu 15 min

Miten tästä eteenpäin? 10 min

Lopetus viimeistään klo 15.00

Tavoite tänään ja miten edetään

- Esitellä projektin lopputulokset
  - Janne ja Timo esittelee tamperelaisen leipomoyrittäjän esimerkin kautta, miten asiointialustan toimintamalli jäsentyy
- Herättää keskustelua eri näkökulmista
- Kerätä kommentteja ja ajatuksia, miten tästä eteenpäin
- Keskustellaan aiheista, keskustelulle on varattu aikaa
- Pidetään taukoja, ei pelkkää kalvosulkeista

Projektin lopputulokset, tilanne 10.6.2022

Kiitos kommenttikierroksen runsaista palautteista! Palautteiden käsittely on vielä varsin kesken. Kommentteja otetaan vastaan vielä ensi viikolla ja niiden huomioiminen tapahtuu kesäkuun aikana.

Lopputulokset saatavissa Asiointialustan verkkosivulta

A. Loppudokumentin versio 0.95
   - pdf-muodossa
   - Saa kommentoida 17.6.2022 asti. Vapaamuotoiset kommentit toivotaan sähköpostitse osoitteeseen janne.pehkonen@gofore.com

B. Vaatimusluettelo
   - Excel-tiedosto, jossa noin 140 vaatimusta

C. Tämän päivän tulosten esittelyn kalvosetti, joka toimii myös lukuohjeena loppudokumentille.
   - Pdf-muodossa

Vaatimusluettelon lukuohje

Asiointialusta 2022 -vaatimukset

Vaatimus-välilehden sarakeotsikoiden selvennykset:

Sarakeotsikko	Selvennys
ID	Vaatimuksen numero
Näkökulma	Vaatimuksia tarkastellaan **käyttäjän** (asiointialustaa käyttävä luonnollinen henkilö, joka käyttää asiointialustaa selainkäyttöliittymän kautta asioidakseen organisaation kanssa. Luonnollinen henkilö edustaa elinkeinotoimintaa harjoittavaa tahoa valtuuden kautta), **organisaation** (julkisen hallinnon organisaatio eli valtionhallinnon tai kuntahallinnon organisaatio) ja **teknisen tarjoajan** (taho, joka toteuttaa käytännössä asiointialusta 2022 toimintamallin mukaisen asiointialustan toteutuksen) näkökulmasta.
Aihekokonaisuus	Vaatimusten jaottelu eri tyyppeihin/teemoihin.
Vaatimus	Vaatimuksen sanallinen kuvaus.
Vaatimuksen prioriteetti	Onko vaatimus pakollinen vai vapaaehtoinen?

ID	Näkökulma	Aihekokonaisuus	Vaatimus	Vaatimuksen
1	Käyttäjä	Käyttäjän tunnistautuminen ja perustietojen	Julkisen hallinnon organisaatiota edustava käyttäjä voi tunnistautua alustalle Virtulla tai suomi.fi-tunnistuksella, jos se on mahdollista.	Vapaaehtoinen
2	Käyttäjä	Käyttäjän tunnistautuminen ja perustietojen haku	Toinen vaihtoehto on siirtyä asiointialustalle heikosti tunnistautuneena, jolloin käyttäjä syöttää alustalle itsensä yksilöiviä tietoja (esimerkiksi etunimen ja sukunimen sekä asiointi-ID:n, jonka hän on saanut ensimmäisen asioinnin yhteydessä).	Vapaaehtoinen
3	Käyttäjä	Käyttäjän tunnistautuminen ja perustietojen haku	Alusta luo asioinnille tunnisteen (asiointi-ID), kun asiointi on aloitettu ja tietoja on syötetty ensimmäisen kerran sekä tiedot on tallennettu. Tietojen tallentaminen edellyttää vahvaa tunnistautumista.	Pakollinen
4	Käyttäjä	Käyttäjän tunnistautuminen ja perustietojen	Alustalle pitää kirjautua vahvalla tunnistautumisella, mikäli syötetyt tiedot halutaan lähettää eteenpäin.	Pakollinen
5	Käyttäjä	Käyttäjän tunnistautuminen ja perustietojen	Alustalle voi kirjautua heikosti tunnistautuneena syöttämällä etunimen ja sukunimen sekä asiointi ID:n, mikäli asiointi on vähintään kerran tallennettu.	Pakollinen
6	Käyttäjä	Käyttäjän tunnistautuminen ja perustietojen haku	Alustan tulee käyttää Suomi.fi valtuudet -palvelua, kun käyttäjä asioi toisen henkilön, yrityksen tai yhteisön puolesta. Yrityksen, yhteisön tai henkilön puolesta voi myös asioida yrityksen tai yhteisön edustajana.	Pakollinen
7	Käyttäjä	Käyttäjän tunnistautuminen ja perustietojen haku	Käyttäjä on jo voinut tunnistautua Suomi.fi:n tunnistuksen kautta jo ennen alustalle siirtymistä, palvelun löytämisen yhteydessä. Tällöin tunnistustiedot välitetään alustalle siirtymisen yhteydessä.	Pakollinen
8	Käyttäjä	Käyttäjän tunnistautuminen ja perustietojen	Käyttäjälle tarjotaan ensisijaisena vaihtoehtona vahvaa tunnistautumista alustalle siirryttäessä. Vahva tunnistautuminen on käytössä aina ensimmäisessä	Pakollinen
9	Käyttäjä	Käyttäjän tunnistautuminen ja perustietojen haku	Käyttäjän perustiedot haetaan tarvittavista julkisen hallinnon organisaation omista tietovarastoista ja kansallisista tietovarannoista. Valtuutettuna asioitaessa myös valtuuttajan (pääämiehen) tiedot haetaan tietovarastoista.	Pakollinen
10	Käyttäjä	Käyttäjän tunnistautuminen ja perustietojen	Käyttäjän tulee hyväksyä osapuolten oikeuksia ja velvoitteita asettavat ja täsmentävät käyttöehdot ennen palvelun käytön aloittamista.	Pakollinen
11	Käyttäjä	Käyttäjän tunnistautuminen ja perustietojen	Käyttäjän vahvaan tunnistautumiseen käytetään julkishallinnon asiointipalveluiden yhteistä tunnistuspalvelua suomi.fi-tunnistusta.	Pakollinen
12	Käyttäjä	Käyttäjän tunnistautuminen ja perustietojen	Lomake kertoo käyttäjälle selkeästi, mitä tietoja ja mistä lähteestä esitäytetyt tiedot on haettu.	Pakollinen
13	Käyttäjä	Käyttäjän tunnistautuminen ja perustietojen	Palveluun liittyvän tietosuojaselosteen tulee olla näkyvissä käyttäjälle. Tietosuojaseloste millä keinoin rekisterinpitäjä kerää, käyttää ja säilyttää yksilöiviä	Pakollinen
14	Käyttäjä	Käyttäjän tunnistautuminen ja perustietojen haku	Tietojen esitäyttö tehdään hyödyntäen eri tietolähteitä ja palvelukohtaisesti. Palvelukohtaisesti muodostetut lomakkeet ja niiden esitäyttämiseen tarvittavien tietolähteiden saatavuudesta on pitänyt huolehtia.	Pakollinen
15	Käyttäjä	Asioinnin tietojen syöttäminen, asioinnin keskeytyminen, syötettyjen tietojen laadun valvonta ja välitallennus	Käyttäjä syöttää palvelun edellyttämät tiedot käyttöliittymän kautta nettiselaimella sähköisen asioinnin lomakkeelle. Palvelun käyttö ei evästeitä lukuun ottamatta edellytä ohjelmistojen tai tiedostojen asentamista käyttäjän koneelle.	Pakollinen
16	Käyttäjä	Asioinnin tietojen syöttäminen, asioinnin keskeytyminen, syötettyjen tietojen laadun valvonta ja välitallennus	Käyttäjä voi keskeyttää tietojen syöttämisen ja tallentaa sen hetkisen tilanteen.	Pakollinen
17	Käyttäjä	Asioinnin tietojen syöttäminen, asioinnin keskeytyminen, syötettyjen tietojen laadun valvonta ja välitallennus	Alusta näyttää käyttäjän aiemmin aloittamat ja keskeyttämät asioinnit.	Pakollinen
18	Käyttäjä	Asioinnin tietojen syöttäminen, asioinnin keskeytyminen, syötettyjen tietojen laadun valvonta ja välitallennus	Alusta muistuttaa käyttäjää kesken jääneistä asioinneista käyttöliittymässä.	Pakollinen
19	Käyttäjä	Asioinnin tietojen syöttäminen, asioinnin keskeytyminen, syötettyjen tietojen laadun valvonta ja välitallennus	Alusta poistaa kesken jääneet asioinnit aikarajan umpeuduttua. Aikarajan määrittelee palvelua tarjoava organisaatio.	Pakollinen
20	Käyttäjä	Asioinnin tietojen syöttäminen, asioinnin keskeytyminen, syötettyjen tietojen laadun valvonta ja välitallennus	Käyttäjä voi jatkaa aikaisemmin aloittamaansa, keskeyttämäänsä ja tallentamaansa asiointia.	Pakollinen
21	Käyttäjä	Asioinnin tietojen syöttäminen, asioinnin keskeytyminen, syötettyjen tietojen laadun valvonta ja välitallennus	Alusta mahdollistaa lomakkeen jakamisen kokonaisuuksiksi, joiden välillä siirtymiseen voidaan määritellä liittyvän tietojen tallentaminen.	Pakollinen
22	Käyttäjä	Asioinnin tietojen syöttäminen, asioinnin keskeytyminen, syötettyjen tietojen laadun valvonta ja välitallennus	Alusta hyödyntää suomi.fi valtuuksia mahdollistamaan asioinnin yrityksen, yhteisön tai toisen henkilön puolesta.	Pakollinen
23	Käyttäjä	Asioinnin tietojen syöttäminen, asioinnin keskeytyminen, syötettyjen tietojen laadun valvonta ja välitallennus	Asioinnin helpottamiseksi käyttäjä voi hyödyntää aikaisempien asiointien tietoja pohjana uuden asioinnin aloittamiselle.	Pakollinen
24	Käyttäjä	Asioinnin tietojen syöttäminen, asioinnin keskeytyminen, syötettyjen tietojen laadun valvonta ja välitallennus	Lomake varmistaa syötettyjen, rakenteisten tietojen oikeellisuuden validoimalla esimerkiksi kuntien ja kaupunkien oikeinkirjoituksen ja kirjoitusasun.	Pakollinen
25	Käyttäjä	Asioinnin tietojen syöttäminen, asioinnin keskeytyminen, syötettyjen tietojen laadun valvonta ja välitallennus	Käyttäjä näkee oman organisaationsa asioinnit käyttövaltuuksien rajojen mukaan.	Pakollinen
26	Käyttäjä	Asioinnin tietojen syöttäminen, asioinnin keskeytyminen, syötettyjen tietojen laadun valvonta ja välitallennus	Lomake tarjoaa muuttuvaa sisältöä aikaisemmassa vaiheessa annettujen tietojen mukaisesti (eli tietty vastaus / tieto lisää jatkokysymyksiä, joita ei esitetä aina kaikille).	Pakollinen
27	Käyttäjä	Asioinnin tietojen syöttäminen, asioinnin keskeytyminen, syötettyjen tietojen laadun valvonta ja välitallennus	Käyttäjä voi liittää muita valtuutettuja henkilöitä asiaan.	Pakollinen
28	Käyttäjä	Asioinnin tietojen syöttäminen, asioinnin keskeytyminen, syötettyjen tietojen laadun valvonta ja välitallennus	Sivusto ilmaisee selkeästi, jos esim. jokin liite puuttuu tai täytetty tieto lomakkeen kentässä on virheellinen tai väärässä muodossa.	Pakollinen
29	Käyttäjä	Asioinnin tietojen syöttäminen, asioinnin keskeytyminen, syötettyjen tietojen laadun valvonta ja välitallennus	Lomake ilmaisee "liikennevaloilla", jos syötetty tieto on virheellistä tai puutteellista (keltainen valo antaa lähettää tiedot, mutta ne ovat joltain osin puutteelliset, punainen estää lähettämisen).	Vapaaehtoinen
30	Käyttäjä	Asioinnin tietojen syöttäminen, asioinnin keskeytyminen, syötettyjen tietojen laadun valvonta ja välitallennus	Alusta ei anna tallentaa puutteellista tai virheellistä tietoa asian käsittelyyn liittyen. Lomake ilmaisee selkeästi, mikä tai mitkä kohdat estävät tietojen lähettämisen.	Pakollinen
31	Käyttäjä	Asioinnin tietojen syöttäminen, asioinnin		

Mistä lähdettiin liikkeelle

Mistä lähdettiin liikkeelle?

- Syyt (välittömät)
  - Asiakkaat haluavat ja odottavat digipalveluita
  - Organisaatioiden oman toiminnan tehostaminen

- Syyt (tulevan kehityksen edellyttämät)
  - Palveluiden yhteenkutominen tarpeita vastaaviksi palvelukokonaisuuksiksi
  - Organisaatioiden toimintojen ja päätösten automatisointi & tekoälyavusteisuus
  - Proaktiivinen dataperustainen palvelutarjonta

    ➔ edellyttävät asiointitietoja digitaalisina

Tahtotila ok, mutta …

- Asiointipalvelujen lukumäärä
- Kehitysresurssien rajallisuus
- Investointien kannattavuusvaatimukset
- Toiminto-/tehtävä- ja organisaatiokohtainen projektointi

➔ Pienet volyymit

Asiointialusta 2022 -projektin tavoitteet

- Tavoite on, että julkisen hallinnon organisaatioiden ei itse tarvitse määritellä täysin tyhjästä omaa asiointialustaa, vaan organisaatiot voivat hyödyntää tässä työssä syntyvää toimintamallia eli tarkennettua konseptia, arkkitehtuuria ja vaatimuksia.
- Tavoite on tuottaa asiointialustan konseptista tarkemmat vaatimukset, joita organisaatiot voivat hyödyntää osin tai kokonaisuudessaan hankkiessaan ja kilpailuttaessaan digitaalisia asiointialustapalveluja tai vastaavia järjestelmäratkaisuja käyttöönsä.
- Työn lopputuloksen toivotaan harmonisoivan julkisen hallinnon toimijoiden hankintavaatimuksia asiointipalvelutoteutuksien osalta.

Rajaukset ja tarkastelunäkökulmat

Rajaukset ja reunaehdot

- Projektin alussa määriteltiin tiettyjä rajauksia ja reunaehtoja, joiden puitteissa vaatimuksia ryhdyttiin kokoamaan.
- Ensinnäkin haluttiin luoda **yleiskäyttöinen toimintamalli**, jota organisaatiot voivat hyödyntää hankkiessaan asiointialustan toteutusratkaisuja.
- Kaiken julkisen sektorin palvelutarjooman kattavan asioinnin sähköistävän toteutusratkaisun suunnittelu ja toteuttaminen on käytännössä mahdotonta.
- Vaikka ratkaisun rahoitus järjestyisi, miten sen sopivuus, kattavuus, hallinnointi, jatkokehittyminen jne. toteutuisi on kysymys, johon ei ole yksiselitteistä vastausta.
- Julkisella rahoituksella ei saa vaikuttaa kilpailullisten markkinoiden toimivuuteen, ja kaupallista palvelutarjontaa asiointipalvelujen toteuttamiseen on jo saatavilla.
- Todellista kilpailua nykyisten palvelujen välillä kuitenkaan ei ole. Samoin palvelujen tarjonta ja sopivuus asiakkaiden vaatimusten osalta on heikkoa, joten yhteisesti luotu toimintamalli vaatimusmäärittelyineen pystynee ohjaamaan ja yhdenmukaistamaan sekä kysyntää että tarjontaa ja helpottamaan hankintoja ja kilpailutuksia yhteisen rakenteen avulla.

Rajaukset ja reunaehdot

- Asiointialustan toteuttavan ratkaisun tulee olla teknologia-arkkitehtuurin osalta kaikille tahoille soveltuva.
- Tavoitteena on hyödyntää **SaaS**-tyyppistä palveluja, jotka tarjoavat erityyppisiä vakioituja rajapintoja asiakasorganisaatiolle.
- Toimintamalli on **teknologiariippumaton** tästä syystä. Asiointialustan toiminnalliset rakenteet jäsennetään modulaarisiksi, jotta niitä voidaan ottaa käyttöön myös osittain ilman kokonaistoimintamallin käyttöönottoa.
- Sähköisen asioinnin jatkaminen **asioinnin aloitusvaihe**en jälkeen asiankäsittelyvaiheeseen edellyttää tietojen välittämistä asiankäsittelyjärjestelmiin rakenteisessa muodossa siten, että metatiedot ovat laadullisesti kunnossa ja oikein jäsennetty.
- Asian jatkokäsittely tapahtuu vastaavan viranomaisen asiankäsittelyprosessin mukaisesti.
- **Rakenteinen tieto** mahdollistaa asian jatkovaiheiden automatisoinnin. Asiointitiedot voivat olla myös saatavissa esimerkiksi taulukkolaskennan hyväksymissä muodoissa huomioiden rajoitukset esimerkiksi liitetiedostojen osalta.
- Rakenteisen tiedon kerääminen ja koostaminen tapahtuu asiointialustassa **lomakkeiden** avulla, jotta tiedon oikeellisuudesta sekä laadusta voidaan varmistua ennen sen välittämistä alustan ulkopuolelle.
- Edelleen tavoitteena on kertaalleen **luotujen lomakepohjien** jakaminen ja **hyödyntäminen** muiden toimijoiden kanssa.

Rajaukset ja reunaehdot

Tämä kuuluu asiointialustan arkkitehtuuriin	Tämä kuuluu osittain mukaan	Tämä ei kuulu asiointialustan arkkitehtuuriin
+ Asioinnin aloittamisen prosessikuvaukset + Asioinnin aloittamiseen liittyvien vaatimusten ja tietojärjestelmäpalveluiden jäsentäminen + Sovellusarkkitehtuurinen jäsennys + Toimijoiden määrittäminen + Asiointialustan käsitteiden väliset suhteet + Integraatioratkaisuiden läpikäynti ja niihin liittyvät linjaukset	• Palveluun löytäminen • Asian siirto alustalta käsittelyjärjestelmiin	– Asiankäsittely – Asian vireillepanon jälkeinen jatkokäsittely – Teknisen tarjoajan vaatimukset toimitusprojektin tai jatkuvien palveluiden osalta – Teknisen tarjoajan vaatimukset: Toteutustapa (räätälöity vs. paketti, ketterä vs. vesiputous) – Teknisen tarjoajan vaatimukset: Tarjoajan liikevaihto, henkilöstö, asiakkaat, kokemus kyseisestä teknisestä ympäristöstä, substanssikokemus asiointialustojen toteutuksesta jne. – Ekosysteemitarkastelu, sekä siihen liittyvät alustan toteutus- ja rahoitusmallit

Asiointialustan toimijoita

Käyttäjä(t)	Julkisen hallinnon organisaatio(t)	Asiointialustan tekninen tarjoaja(t)	Toimintamallin valmistelija(t)
• Asiointialustaa käyttävä luonnollinen henkilö, joka käyttää asiointialustaa selainkäyttöliittymän kautta. Luonnollinen henkilö edustaa elinkeinotoimintaa harjoittavaa tahoa valtuuden kautta.	• Valtionhallinnon organisaatio tai • Kuntahallinnon organisaatio	• Taho, joka toteuttaa käytännössä asiointialusta 2022 toimintamallin mukaisen asiointialustan toteutuksen.	• Asiointialusta 2022 -projektissa muodostetun tarkennetun arkkitehtuurin, vaatimusmäärittelyn ja konseptin valmisteluun osallistuva taho.

Palvelun löytäminen ja asiointiin siirtyminen

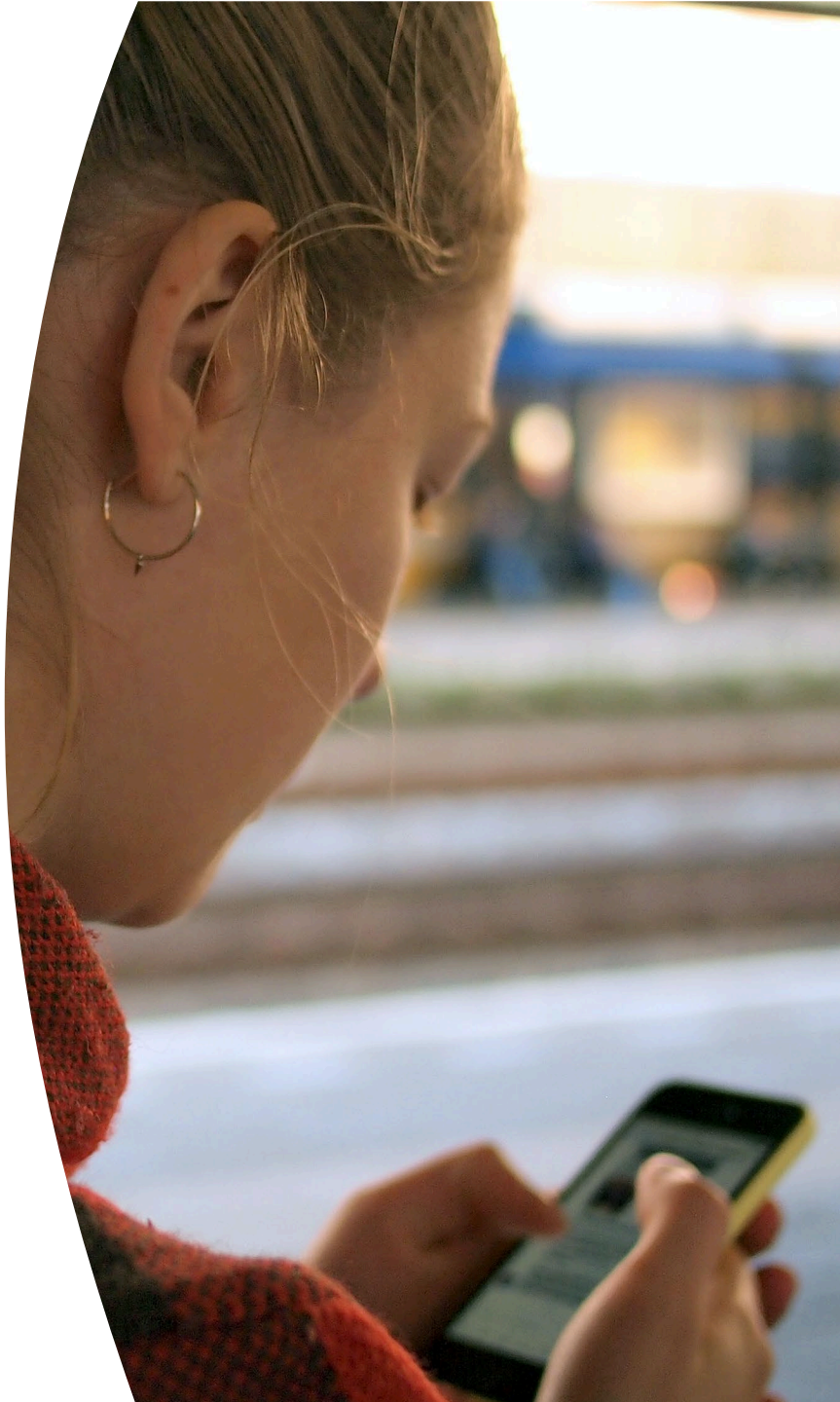
Case tamperelaisen leipomon rekisteröinti 1/5

Tamperelainen leipomoyrittäjäksi aikova haluaa käynnistää leipomotoiminnan.

Hänen tulee rekisteröidä leipomo ja siihen liittyvä elintarviketoiminta viranomaiselle.

Palvelun löytäminen

Palvelun löytäminen → Asioinnin aloitus → Asian käsittely → Asian päätös ja tiedoksianto → Arkistointi



Ensimmäinen prosessivaihe **palvelun löytäminen** ei ole tämän työn piirissä, vaan käyttäjä ohjataan suoraan asiointialustan tietylle lomakkeelle esimerkiksi kunnan sivustolta. Voidaan ajatella, että asiointialusta ei muuta palvelun löytämistä millään tavalla, vaan käyttäjä löytää palvelun samalla tavalla kuin nykyisin. Asiointialusta ei siis konseptina ole portaali, johon käyttäjä aktiivisesti ja tietoisesti hakeutuisi, vaan hänet ohjataan asiointialustalle toisesta verkkopalvelusta hyperlinkkien avulla.

Käyttäjä on jo voinut tunnistautua Suomi.fi:n tunnistuksen kautta jo ennen alustalle siirtymistä, palvelun löytämisen yhteydessä. Tällöin tunnistustiedot välitetään alustalle siirtymisen yhteydessä.

Pakollinen vaatimus

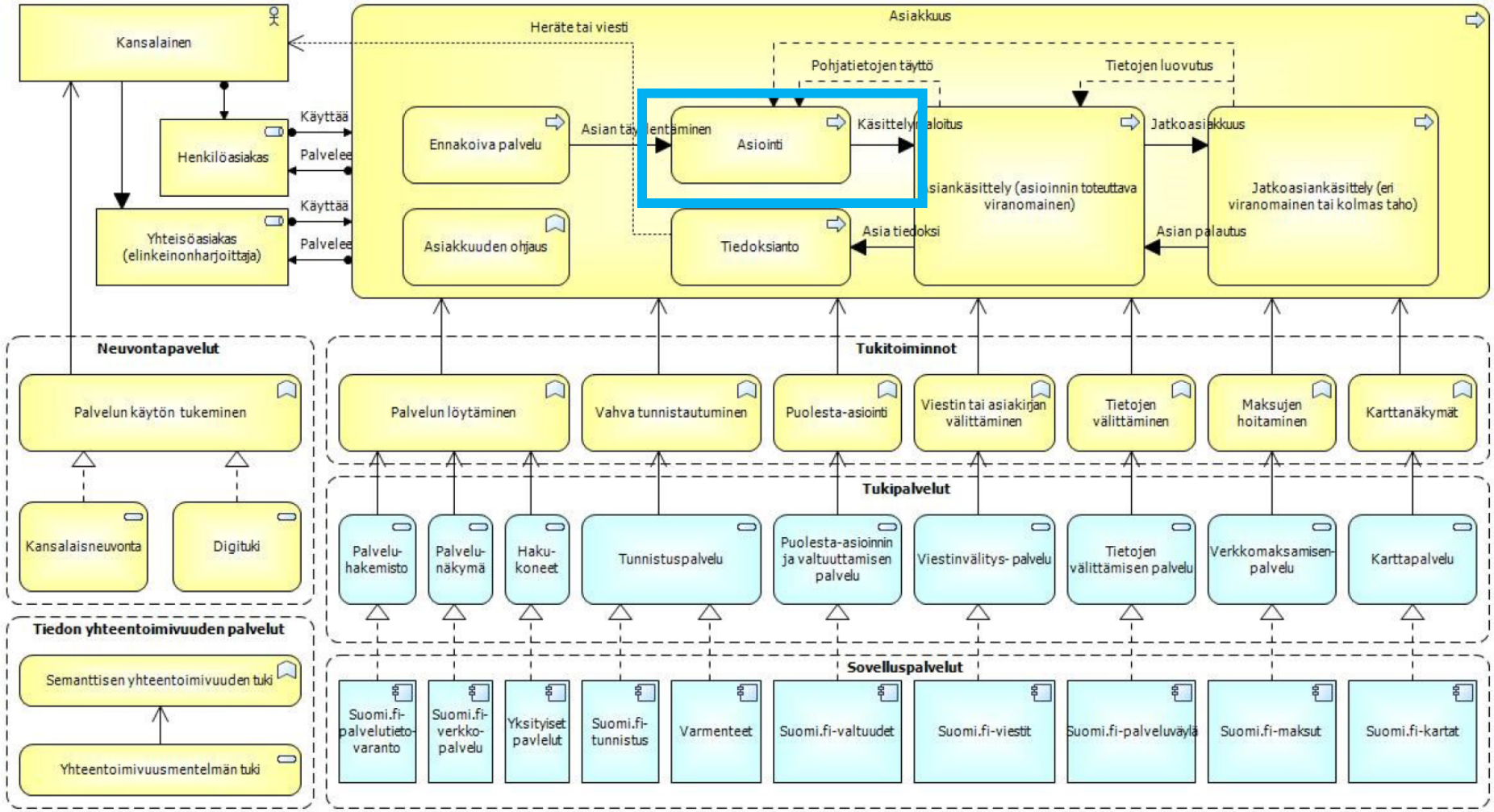
Julkisen hallinnon organisaatiota edustava käyttäjä voi tunnistautua alustalle Virtulla tai suomi.fi-tunnistuksella, jos se on mahdollista.

Vapaa-ehtoinen vaatimus

Käyttäjälle tarjotaan ensisijaisena vaihtoehtona vahvaa tunnistautumista alustalle siirryttäessä. Vahva tunnistautuminen on käytössä aina ensimmäisessä asioinnissa.

Pakollinen vaatimus

Asiointialusta 2022 fokus



Lähde: Digitaalisten palvelujen asiakaslähtöinen suunnittelu -ohje

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Asiakkuusprosessin eteneminen (ns. SAVI 2.0)

Ennakoiva palvelu eli asioinnin tarpeen poistava, palveluntuottajan aloitteesta toteutettu palvelu ei vaadi aktiivista aloitetta asiakkaalta palvelun saamiseksi.

Asiointi eli asiakkaan tai asiakkaan edustajan vireille panema asiointi digitaalisessa palvelussa tai fyysisesti tarjottavassa palvelussa.

Asiankäsittely eli asiointipalvelua tarjoavan tahon yksin tai yhdessä muiden palveluntarjoajien kanssa tuottama toiminto asiakkaan tarpeen toteuttamiseksi.

Jatkoasiankäsittely eli asiankäsittely toisessa viranomaisessa tai palveluntarjoajaorganisaatiossa.

Tiedoksianto eli viestin tai sitä koskevan tiedoksiannon välittäminen asiakkaalle.

- **Palvelun löytäminen** voi tukeutua organisaation omiin verkkosivustoon tai tukipalvelulain tarkoittaman Suomi.fi-palvelutietovarannon tai Suomi.fi-verkkopalvelun käyttöön.
- Digitaalisen palvelun löytämisen varmistamiseksi palveluntarjoajan on varmistuttava kuvausten ajantasaisuudesta palvelutietovarannossa.
- Tietovarantojen kuvausten eli metatietojen pitää perustua yhteisiin, yhteentoimivuutta tukeviin sanastoihin, koodistoihin ja vastaaviin.
- Palvelun löytämisen palveluita voidaan käyttää verkkoselaimella tai kytkeytymällä palvelutietovarannon tekniseen rajapintaan (API).
- Asiointipalveluntarjoaja voi tuoda kuvaukset palveluunsa palvelutietovarannon teknistä rajapintaa käyttäen.
- Digitaalisten palvelujen yhteentoimivuuden kannalta on olennaista, että eri palveluissa hyödynnetään kansallisesti sovittuja, yhteisiä metatietokuvauksia. Näin samoista asioista käytetään samoja ilmauksia (termejä, koodeja jne.) eri palveluissa. Asiakkaan näkökulmasta on tärkeää, että palvelun sisältöteksti on yhtenäinen koko asiointipolun osalta, eli asioista puhutaan samoin termein eri digitaalisissa palveluissa.

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (571/2016), ”tukipalvelulaki”. https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190906

- Vahva tunnistautuminen viranomaisen digitaaliseen palveluun tulee hoitaa tukipalvelulain tarkoittaman Suomi.fi-tunnistuspalvelun avulla, joka tarjoaa kertakirjautumisratkaisun viranomaisten asiointipalveluihin.
- Muut kuin Suomi.fi-tunnistuspalvelun käyttöön oikeutetut voivat käyttää muita tunnistuspalveluita.
- Henkilö- ja organisaatiovarmenteet tarjoavat vahvan tunnistusmenetelmän, erityisesti toistuvaan tarpeeseen tai ammattikäyttöön, ja ovat siten erityisen sopivia asiankäsittely-järjestelmissä käytettäviksi.
- Palveluntarjoajan tulee käyttää vahvaa tunnistautumista digitaalisissa palveluissaan yhdenmukaisella tavalla ja vahvaa tunnistautumista saa vaatia vain, kun se on palvelun tai sen tietosisällön kannalta tarpeellista.
- Tunnistautumisen toimivuus kunkin palvelun asiakkaiden käyttämissä teknologisissa päätelaitteissa tulee varmistaa palvelun tarjoajan toimesta.

- Tyypillisesti asiointipalvelun ja -lomakkeen käyttö edellyttää tunnistautumista, joka asiointialustalla hoidetaan suomi.fi-tunnistautumisen avulla.

- Alusta hyödyntää suomi.fi:n Single Sign On -toiminnallisuutta (SSO) eli jos käyttäjän vahva tunnistautuminen on jo tehty aikaisemmassa verkkopalvelussa, käyttäjän ei tarvitse tunnistautua uudestaan asiointialustalla.

Asioinnin aloittamisesta

- Asiointia aloittaessa käyttäjä toimittaa tietojaan tai asiakirjojaan käyttäen digitaalisia palveluita
- Käyttäjällä on aktiivinen rooli palvelua koskevan tietoaineiston koostamisessa ja asiointipalvelun käytössä.
- Asioinnissa palvelun käyttöön liittyvä asia pannaan vireille tai jo vireillä olevaa asiaa täydennetään.
- Asioinnissa tehokkaimmin hyödynnettävät tukipalvelut voidaan muodostaa valikoimalla kulloisenkin asiointitarpeen kannalta merkityksellisimmät Suomi.fi-palvelut.
- Asioinnin yhteydessä tuotetaan asiakkaalle usein myös vastaanottokuittaus.

Case tamperelaisen leipomon rekisteröinti 2/5

Palvelun löytäminen

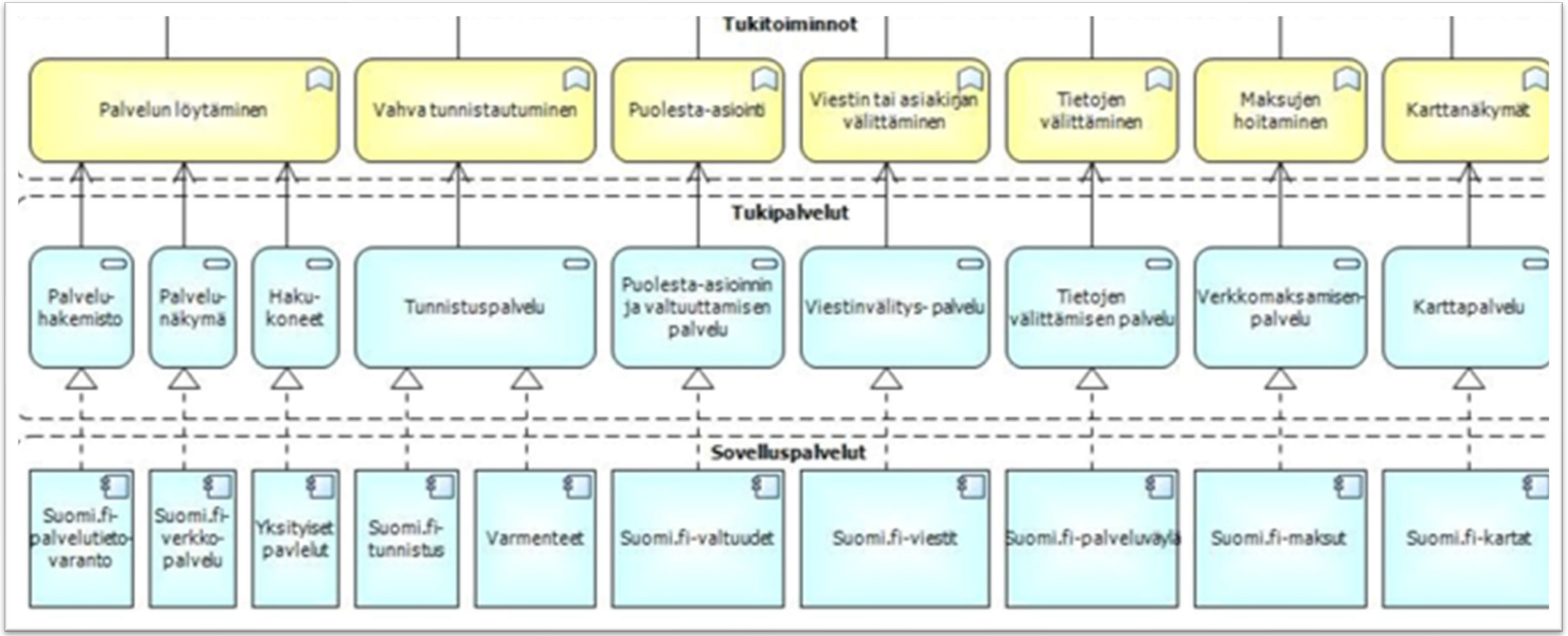
Yrittäjä päätyy Tampereen kaupungin sivuille, josta selviää seuraavia tietoja:

- Elintarvikealantoimijana leipomoyrittäjän tulee tehdä ilmoitus elintarviketoiminnasta.
- Ilmoituksen liitteeksi tarvitaan huoneiston pohjapiirustus Elintarvikelain (297/2021) mukaisesti.
- Ilmoitus on lähetettävä viimeistään neljä viikkoa ennen toiminnan aloittamista tai suunniteltua muutosta Tampereen kaupungin elintarvikevalvontaviranomaiselle.
- Elintarvikevalvontaviranomainen antaa toimijalle todistuksen ilmoituksen käsittelystä ja tallentaa tiedot elintarviketoiminnan rekisteröinnistä ympäristöterveydenhuollon keskitettyyn toiminnanohjaus- ja tiedonhallintajärjestelmään.
- Ilmoituksen käsittelystä peritään Tampereen kaupungin määrittelemä maksu. Maksu peritään myös toimijan vaihtumista koskevan ilmoituksen käsittelystä. Ilmoituksen käsittely toiminnan loppuessa/keskeytyessä on maksutonta.

Käyttäjän tunnistautuminen ja perustietojen haku

- Julkiset palvelut hyödyntävät laajasti suomi.fi-tunnistautumista, joten myös asiointialustan on luonnollista käyttää suomi.fi-palveluita käyttäjän tunnistautumiseen ja valtuuksien hallintaan.
- Perustietojen haku koskee sekä käyttäjän että asioinnin perustietoja ja parantaa käyttäjän käyttökokemusta sekä tietojen oikeellisuutta.
- Mahdollisuus perustietojen hakuun ja kansallisten tietovarantojen hyödyntäminen on keskeinen digitalisaation hyöty, joka kustannuksista johtuen usein jää saavuttamatta yksittäisiä palveluita digitalisoitaessa.
- Asiointialusta mahdollistaa toteutuskustannusten jyvittämisen usean palvelun ja organisaation kesken, jolloin kustannukset per käyttökerta pystytään pitämään kohtuullisina.

Digitaalisten palveluiden suunnittelun tukitoiminnot



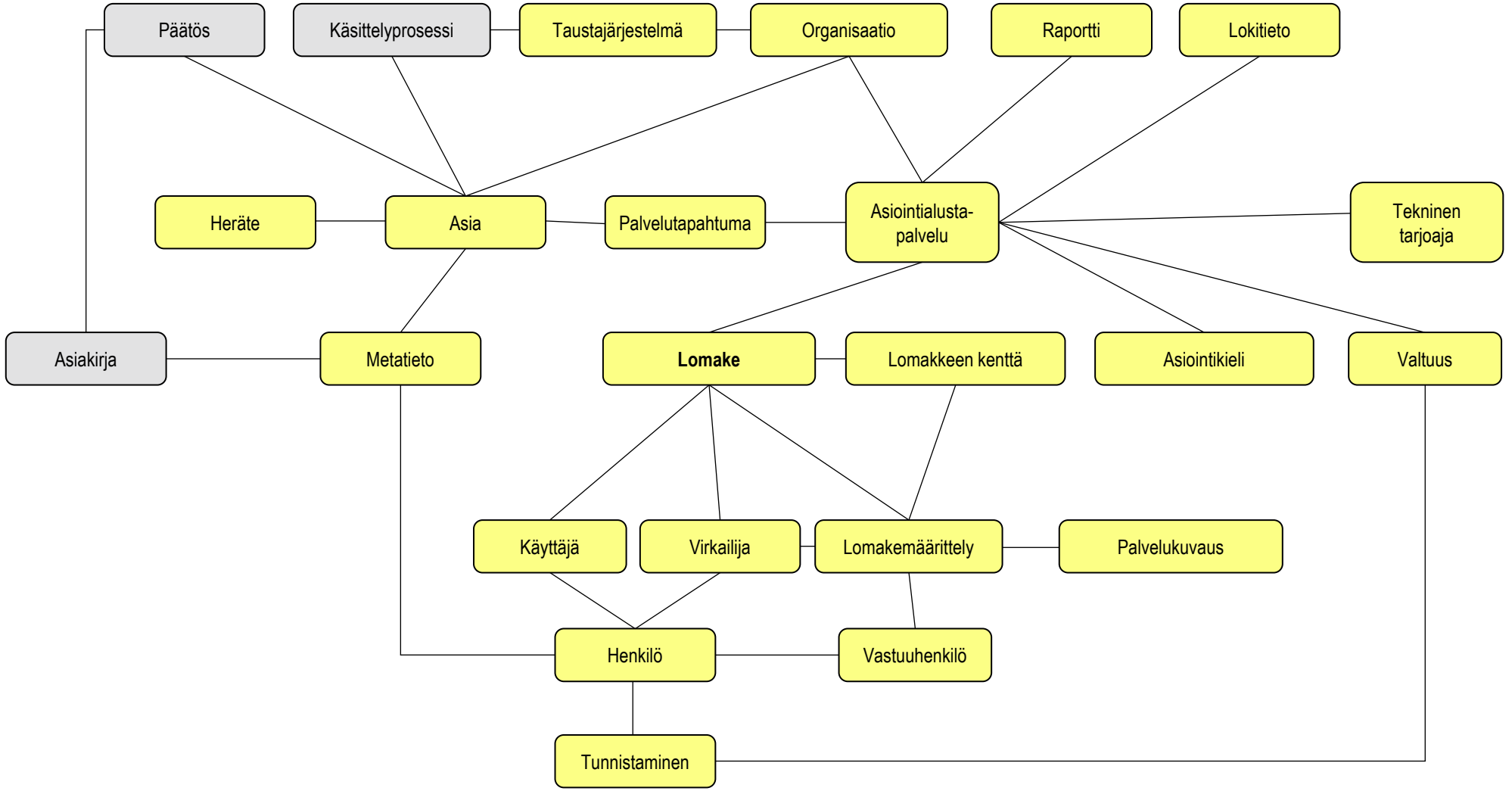
Case tamperelaisen leipomon rekisteröinti 3/5

- Kaupungin sivuilla on linkki asiointialustalle, käytännössä kyseisen asiointipalvelun tarjoavalle lomakkeelle
- Linkin kautta siirrytään vahvistamaan yrittäjän henkilöllisyys vahvan tunnistautumisen avulla.
- Samalla tarkistetaan, että yrittäjä on valtuutettu edustamaan yrityksensä asioita.

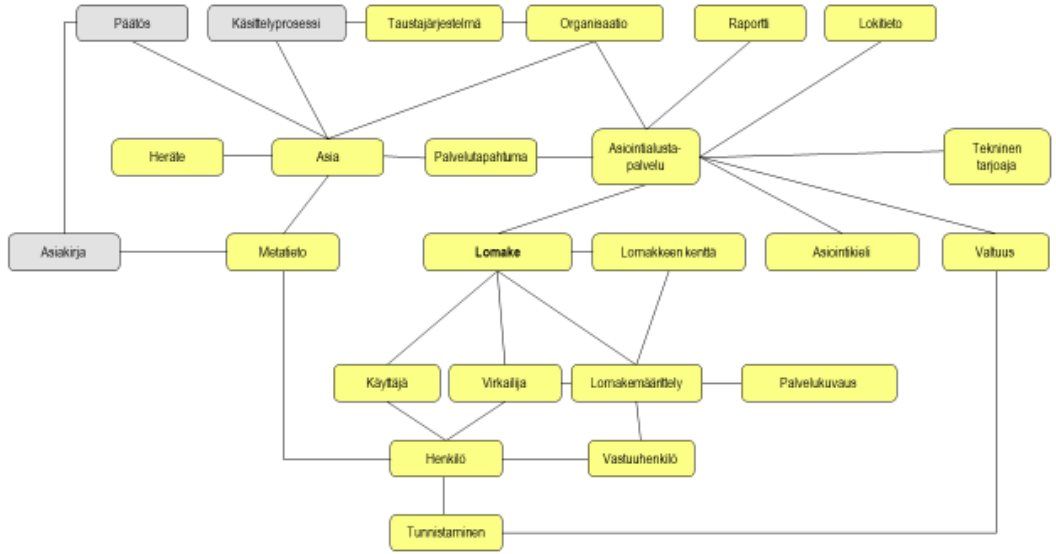
Case tamperelaisen leipomon rekisteröinti 4/5

Asiointialustalle välitetään muun muassa seuraavia tietoja:

- Käyttäjän yksilöivät tunnisteet
- Käyttäjän valtuudet oman leipomoyrityksen edustamiseen
- Taho jonka kanssa halutaan asioida on Tampereen kaupunki
- Palvelu jota halutaan käyttää on Ilmoitus elintarviketoiminnasta - asiointipalvelu.


Päätös
Käsittelyprosessi
Taustajärjestelmä
Organisaatio
Raportti
Lokitieto
Heräte
Asia
Palvelutapahtuma
Asiointialusta-palvelu
Tekninen tarjoaja
Asiakirja
Metatieto
Lomake
Lomakkeen kenttä
Asiointikieli
Valtuus
Käyttäjä
Virkailija
Lomakemäärittely
Palvelukuvaus
Henkilö
Vastuuhenkilö
Tunnistaminen

Käsite	Kuvaus
Asia[17]	Käsiteltäväksi annettu tai otettu tehtävä, josta on saatava aikaan ratkaisu.
Asiakirja[18]	Kiistämätön[19], eheä ja todistusvoimainen, tietyn ajankohdan mukainen tietojoukko.
Asiointikieli[20]	Käyttäjän tarjolla olevista kielistä valitsema kieli, jota viranomaisen halutaan käyttävän vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa.
Asiointialustapalvelu	Selainpohjainen käyttöliittymä, jossa käyttäjä asioi tunnistautuneena.
Henkilö[21]	Toiminnassa mukana oleva osallinen, jolla on mahdollisuus toimia aktiivisesti. Henkilö tarkoittaa ihmistä.
Heräte	Palvelukerroksen lähettämä tai välittämä muistutus asiankäsittelyn vaatimista toimenpiteistä. Palvelukerroksessa heräte voi olla tarkoitettu virkailijalle tai käyttäjälle.
Käsittelyprosessi	Ajallisesti peräkkäin tapahtuvat toimenpiteet, jotka tehdään asian ratkaisemiseksi.
Käyttäjä	Asiointialustaa käyttävä luonnollinen henkilö, joka käyttää asiointialustaa selainkäyttöliittymän kautta asioidakseen organisaation kanssa. Luonnollinen henkilö edustaa elinkeinotoimintaa harjoittavaa tahoa valtuuden kautta. Huomaa että monissa muissa arkkitehtuureissa Käyttäjä on Asiakas[22].
Lokitieto[23]	Tietojärjestelmän muistiin automaattisesti kirjautuva tapahtumatieto tai lokitietotietojärjestelmän tapahtumista ja niiden aiheuttajista automaattisesti kirjautuva tieto
Lomake	Asiointialustan keskeisin käsite. Käyttäjälle selaimen kautta näkyvä ilmentymä asioinnin aloittamiseen liittyvistä tiedoista, jotka näytetään ”lomake-muotoisesti”.



Käsite	Kuvaus
Lomakemäärittely	Vastuuhenkilön tai virkailijan lomakkeen muokkausnäkymä, jossa kuvataan, miltä lomake näyttää ja miten se toimii. Lomakemäärittelyt toteutetaan lomake-editorin avulla.
Lomakkeen kenttä	Lomakkeella oleva muokattava osio, jonka vastuuhenkilö määrittelee ja johon käyttäjä voi syöttää tietoja.
Metatieto[24]	Tieto, joka kuvaa aineiston kontekstia, sisältöä tai rakennetta sekä ohjaa ja dokumentoi sen käsittelyä ja hallintaa.
Organisaatio	Julkisen hallinnon organisaatio eli valtionhallinnon tai kuntahallinnon organisaatio.
Palvelukuvaus	Palvelukuvaus sisältää palvelun käyttöohjeet, kuvauksen palvelusta ja tyypilliset asiointikohtaiset käsittelyajat.
Palvelutapahtuma	Asiakaskohtaanto syntyy palvelutapahtumassa. Se on asiakkaan tarpeen täyttämiseen tähtäävä tietyssä palvelussa tapahtuva vuorovaikutustilanne. Se muodostaa myös kontaktipisteen asiakkaan palvelupolussa.
Päätös[25]	Viranomaisen ratkaisu asiakkaan asiassa. Tietyt asiakkaan asiassa tehtävät ratkaisut eivät ole päätöksiä, esimerkiksi asian siirtäminen toimivaltaiselle viranomaiselle.
Raportti	Alustalta saadaan raportit käyttäjämääristä ja mihin lomakkeisiin ja palveluihin kävijät ovat kohdentuneet. Raportit kertovat lomakekohtaiset täyttöajat ja ajankohdat. Tiedot ovat siirrettävissä ulkopuoliseen raportointivälineeseen
Taustajärjestelmä	Julkisen hallinnon organisaation tietojärjestelmä, johon asiointialusta lähettää asioinnin rakenteista tietoa. Taustajärjestelmä voi olla esimerkiksi asianhallinta- tai asiakkuudenhallintajärjestelmä.
Tekninen tarjoaja	Taho, joka toteuttaa käytännössä asiointialusta 2022 toimintamallin mukaisen asiointialustan toteutuksen. Tekninen tarjoaja voi olla julkisen hallinnon organisaatio, yhteenliittymä tai kaupallinen toimija.
Tunnistaminen	Käyttäjän yksilöinti rekisteröidyn yksilöllisyyden[26] perusteella. Tunnistamisen yhteydessä todennetaan yksilöllisyyden osoittavat tiedot.
Valtuus[27]	Oikeus toimia tietyssä asiassa toisen toimijan puolesta. Valtuus voi perustua lakiin (huoltajan oikeus asioida alaikäisen huollettavan puolesta), viranomaisen määräykseen (esimerkiksi maistraatti vahvistaa edunvalvojan henkilölle), viranomaisen päätökseen, jonka pohjana on hakemus (esimerkiksi Patentti- ja rekisterihallitus rekisteröi yrityksen ja sen nimenkirjoittajat kaupparekisteriin), tai keskinäiseen luottamukseen (esimerkiksi valtuuttaja valtuuttaa henkilön tai yhteisön toimimaan puolestaan määrätyssä asiassa).
Vastuuhenkilö	Organisaatiota edustava henkilö, joka ylläpitää alustaa, sen lomakemäärittelyitä tai käyttövaltuuksia.
Virkailija	Organisaatiota edustava henkilö, joka näkee lomakkeille täytetyt tiedot mukaan lukien henkilötiedot.

Käsite	Kuvaus
Asia[17]	Käsiteltäväksi annettu tai otettu tehtävä, josta on saatava aikaan ratkaisu.
Asiakirja[18]	Kiistämätön[19], eheä ja todistusvoimainen, tietyn ajankohdan mukainen tietojoukko.
Asiointikieli[20]	Käyttäjän tarjolla olevista kielistä valitsema kieli, jota viranomaisen halutaan käyttävän vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa.
Asiointialustapalvelu	Selainpohjainen käyttöliittymä, jossa käyttäjä asioi tunnistautuneena.
Henkilö[21]	Toiminnassa mukana oleva osallinen, jolla on mahdollisuus toimia aktiivisesti. Henkilö tarkoittaa ihmistä.
Heräte	Palvelukerroksen lähettämä tai välittämä muistutus asiankäsittelyn vaatimista toimenpiteistä. Palvelukerroksessa heräte voi olla tarkoitettu virkailijalle tai käyttäjälle.
Käsittelyprosessi	Ajallisesti peräkkäin tapahtuvat toimenpiteet, jotka tehdään asian ratkaisemiseksi.
Käyttäjä	Asiointialustaa käyttävä luonnollinen henkilö, joka käyttää asiointialustaa selainkäyttöliittymän kautta asioidakseen organisaation kanssa. Luonnollinen henkilö edustaa elinkeinotoimintaa harjoittavaa tahoa valtuuden kautta. Huomaa että monissa muissa arkkitehtuureissa Käyttäjä on Asiakas[22].
Lokitieto[23]	Tietojärjestelmän muistiin automaattisesti kirjautuva tapahtumatieto tai lokitietotietojärjestelmän tapahtumista ja niiden aiheuttajista automaattisesti kirjautuva tieto
Lomake	Asiointialustan keskeisin käsite. Käyttäjälle selaimen kautta näkyvä ilmentymä asioinnin aloittamiseen liittyvistä tiedoista, jotka näytetään ”lomakemuotoisesti”.

Käsite	Kuvaus
Lomakemäärittely	Vastuuhenkilön tai virkailijan lomakkeen muokkausnäkymä, jossa kuvataan, miltä lomake näyttää ja miten se toimii. Lomakemäärittelyt toteutetaan lomake-editorin avulla.
Lomakkeen kenttä	Lomakkeella oleva muokattava osio, jonka vastuuhenkilö määrittelee ja johon käyttäjä voi syöttää tietoja.
Metatieto[24]	Tieto, joka kuvaa aineiston kontekstia, sisältöä tai rakennetta sekä ohjaa ja dokumentoi sen käsittelyä ja hallintaa.
Organisaatio	Julkisen hallinnon organisaatio eli valtionhallinnon tai kuntahallinnon organisaatio.
Palvelukuvaus	Palvelukuvaus sisältää palvelun käyttöohjeet, kuvauksen palvelusta ja tyypilliset asiointikohtaiset käsittelyajat.
Palvelutapahtuma	Asiakaskohtaanto syntyy palvelutapahtumassa. Se on asiakkaan tarpeen täyttämiseen tähtäävä tietyssä palvelussa tapahtuva vuorovaikutustilanne. Se muodostaa myös kontaktipisteen asiakkaan palvelupolussa.
Päätös[25]	Viranomaisen ratkaisu asiakkaan asiassa. Tietyt asiakkaan asiassa tehtävät ratkaisut eivät ole päätöksiä, esimerkiksi asian siirtäminen toimivaltaiselle viranomaiselle.
Raportti	Alustalta saadaan raportit käyttäjämääristä ja mihin lomakkeisiin ja palveluihin kävijät ovat kohdentuneet. Raportit kertovat lomakekohtaiset täyttöajat ja ajankohdat. Tiedot ovat siirrettävissä ulkopuoliseen raportointivälineeseen
Taustajärjestelmä	Julkisen hallinnon organisaation tietojärjestelmä, johon asiointialusta lähettää asioinnin rakenteista tietoa. Taustajärjestelmä voi olla esimerkiksi asianhallinta- tai asiakkuudenhallintajärjestelmä.
Tekninen tarjoaja	Taho, joka toteuttaa käytännössä asiointialusta 2022 toimintamallin mukaisen asiointialustan toteutuksen. Tekninen tarjoaja voi olla julkisen hallinnon organisaatio, yhteenliittymä tai kaupallinen toimija.
Tunnistaminen	Käyttäjän yksilöinti rekisteröidyn yksilöllisyyden[26] perusteella. Tunnistamisen yhteydessä todennetaan yksilöllisyyden osoittavat tiedot.
Valtuus[27]	Oikeus toimia tietyssä asiassa toisen toimijan puolesta. Valtuus voi perustua lakiin (huoltajan oikeus asioida alaikäisen huollettavan puolesta), viranomaisen määräykseen (esimerkiksi maistraatti vahvistaa edunvalvojan henkilölle), viranomaisen päätökseen, jonka pohjana on hakemus (esimerkiksi Patentti- ja rekisterihallitus rekisteröi yrityksen ja sen nimenkirjoittajat kaupparekisteriin), tai keskinäiseen luottamukseen (esimerkiksi valtuuttaja valtuuttaa henkilön tai yhteisön toimimaan puolestaan määrätyssä asiassa).
Vastuuhenkilö	Organisaatiota edustava henkilö, joka ylläpitää alustaa, sen lomakemäärittelyitä tai käyttövaltuuksia.
Virkailija	Organisaatiota edustava henkilö, joka näkee lomakkeille täytetyt tiedot mukaan lukien henkilötiedot.

Loogiset tietovarannot julkisella sektorilla

[Lähde: Perustietovarantojen viitearkkitehtuuri]

Asiointialustaan kytkeytyvät keskeiset tietovarannot ja loogiset perustietovarannot

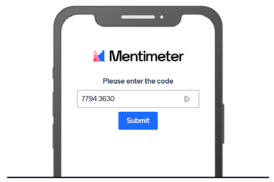
- Alustan ulkopuolisten tietovarantojen hyödyntämisellä pyritään varmistamaan asiointialustan tietojen oikeellisuus sekä helpottamaan asiointialustan käyttöä.
- Tietojen oikeellisuus vähentää virheiden ja korjaustarpeiden määrää ja hyödyntää siten sekä alustan käyttäjää että palvelua tarjoavaa organisaatiota.
- Asiointialustan helppokäyttöisyys palvelee ensisijaisesti käyttäjää ja toteuttaa myös yleistä hyvän digitalisaation periaatetta, jossa sama tieto kysytään käyttäjältä vain yhden kerran.
- Ulkopuolisten tietovarantojen hyödyntäminen edellyttää järjestelmäintegraatioiden toteuttamista. Integraatioiden toteuttaminen on perusteltua ainoastaan, jos asioinnin volyymit ovat riittävän suuret kattamaan toteuttamisen kustannukset.

Tietovaranto	Kuvaus	Looginen perustietovaranto
Väestötietojärjestelmä VTJ	Väestötietojärjestelmä on valtakunnallinen rekisteri, jossa on perustiedot Suomen kansalaisista ja Suomessa vakinaisesti asuvista ulkomaalaisista. Järjestelmässä on tietoa myös rakennuksista, rakennushankkeista ja huoneistoista sekä kiinteistöistä (Rakennus- ja huoneistorekisteri, RHR).	**Henkilötietovaranto** (väestötiedot) -Suomen kansalaisten ja Suomessa vakinaisesti asuvien ulkomaalaisten perustiedot **Rakennus- ja huoneistotietovaranto** Rakennusten ja huoneistojen perustiedo
Yhdistysrekisteri	Patentti- ja rekisterihallituksen (PRH) ylläpitämä rekisteri yhdistyksistä ja uskonnollisista yhdyskunnista	**Yritys- ja yhteisötietovaranto** - Suomalaisten yritysten ja yhdistysten perustiedot
Kaupparekisteri	Patentti- ja rekisterihallituksen (PRH) ylläpitämä julkinen rekisteri elinkeinonharjoittajia eli yrityksiä koskevia tiedoista. Kaupparekisterillä on yhteinen ilmoitusmenettely ja tietopalvelu verohallinnon kanssa, Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä (YTJ)	
Säätiörekisteri	Patentti- ja rekisterihallituksen (PRH) ylläpitämä rekisteri lupamenettelyn kautta hyväksytyistä säätiöistä.	
Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä YTJ	Verohallinnon, kaupparekisterin tai säätiörekisterin asiakkaille suunnattu yhteinen palvelu, jonka rekisteriin on kuvattu kaikkien yritysten ja rekisteröityjen yhdistysten perustiedot	
Kiinteistötietojärjestelmä KTJ	Kiinteistötietojärjestelmä koostuu kiinteistöosasta ja kirjaamisosasta. Kiinteistöosa sisältää kiinteistö- rekisterin tiedot sekä eräitä muita säädösten mukaisia tietoja. Kirjaamisosa sisältää lainhuuto- ja kiinnitysrekisterin tiedot	**Kiinteistötietovaranto** Kiinteistö- tietovaranto Kiinteistöjen perustiedo

Käyttäjä ohjataan asiointialustalle aina toisen sivuston, kuten kunnan verkkopalvelun kautta.

Mitä ajatuksia tämä rajaus herättää?

Siirry
www.menti.com



Syötä koodi
7794 3630

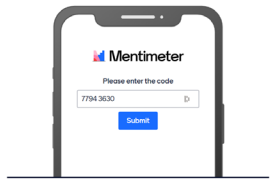
Or use QR code

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Perustietoja haetaan ulkopuolisista kansallisista perustietovarannoista täydentämään käyttäjän syöttämiä tietoja.

Kuinka tärkeänä pidät tietovarantojen kattavaa hyödyntämistä?

Siirry
www.menti.com



Syötä koodi
7794 3630

Or use QR code

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Tauko 10 min

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Asioinnin aloittaminen ja organisaation lomakemäärittelyt

Asioinnin aloitus

Case tamperelaisen leipomon rekisteröinti 5/5

Asioinnin aloitus

- Asiointialusta tarjoaa selaimeen lomakkeen, johon syötetään ilmoituksessa tarvittavat tiedot.
- Lomake on yksilöity Tampereen kaupungin verkkosivujen mukaiseksi.

Asioinnin tietojen syöttämisen tulee olla sujuvaa ja intuitiivista asiointialustan lomakkeelle. Asiointialustan ja lomakkeen tulee ohjata käyttäjää syöttämään tiedon halutussa muodossa, esimerkiksi päivämäärien osalta. Alusta ilmoittaa virheellisestä tiedosta mahdollisimman aikaisessa vaiheessa mutta viimeistään kun tietoja ollaan lähettämässä alustalta eteenpäin taustajärjestelmään. Tietojen validointi määritellään organisaation toimesta lomakkeen(kentän) muun määrittelyn yhteydessä.

Lomake tarjoaa muuttuvaa sisältöä aikaisemmassa vaiheessa annettujen tietojen mukaisesti (eli tietty vastaus / tieto lisää jatkokysymyksiä, joita ei esitetä kaikille).

Pakollinen vaatimus

Lomake ilmaisee "liikennevaloilla", jos syötetty tieto on virheellistä tai puutteellista (keltainen valo antaa lähettää tiedot, mutta ne ovat joltain osin puutteelliset, punainen estää lähettämisen).

Vapaa-ehtoinen vaatimus

Lomake varmistaa syötettyjen, rakenteisten tietojen oikeellisuuden validoimalla esimerkiksi kuntien ja kaupunkien oikeinkirjoituksen ja kirjoitusasun.

Pakollinen vaatimus

Asioinnin keskeyttäminen ja välitallennus. Alusta kykenee tallentamaan aloitetun mutta kesken jääneen asioinnin. Käyttäjä voi hyödyntää alustan uniikkia asiointi-ID:tä palatakseen kesken jääneeseen asiointiin. Asiointi-ID:tä hyödyntäen käyttäjä voi siirtyä asiointialustalle heikosti tunnistautuneena mutta tällöin tietojen edelleen lähettämisen tulee edellyttää vahvan tunnistautumisen suorittamista.

Käyttäjä voi keskeyttää tietojen syöttämisen ja tallentaa sen hetkisen tilanteen.

Pakollinen vaatimus

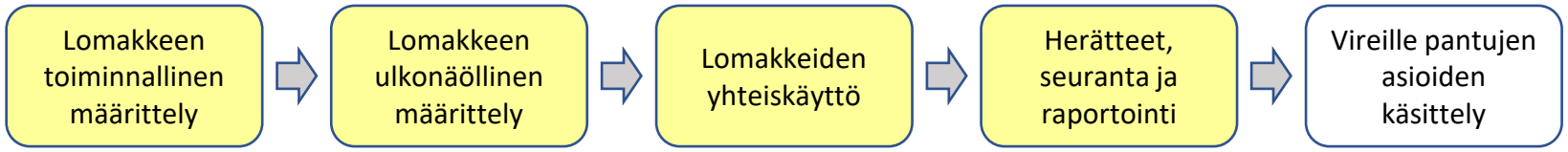
Käyttäjä voi peruuttaa ja poistaa luonnostilassa olevan asian aloittamisen. Asiankäsittelyyn siirtyneitä ei voi enää peruuttaa asioinnin alustan kautta.

Pakollinen vaatimus

Käyttäjä voi jatkaa aikaisemmin aloittamaansa, keskeyttämäänsä ja tallentamaansa asiointia.

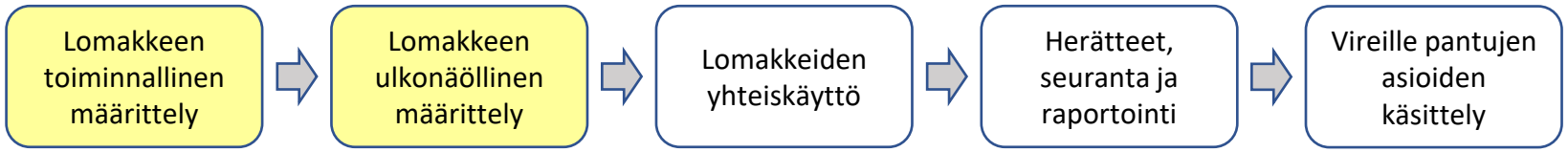
Pakollinen vaatimus

Lomakkeiden määrittely, yhteiskäyttö ja ylläpito



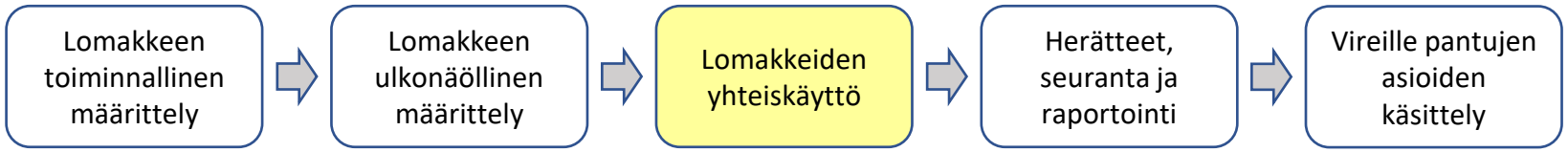
- Organisaatio käyttää asiointialustaa ensisijaisesti palvelukohtaisten lomakkeiden määrittelyyn. Organisaatio määrittelee palvelun mukaisen lomakkeen, sen toiminnallisuuden ja ulkonäön.
- Asiointialusta mahdollista myös lomakemäärittelyiden yhteiskäytön eri organisaatioiden kesken. Lomakemäärittelyn yhteiskäyttö edellyttää organisaation hyväksyntää
- Lisäksi asiointialusta tuottaa palveluiden käyttöä ja alustan toimintaa koskevia herätteitä, seurantaa ja raportointia.

Organisaation lomakkeiden määrittely



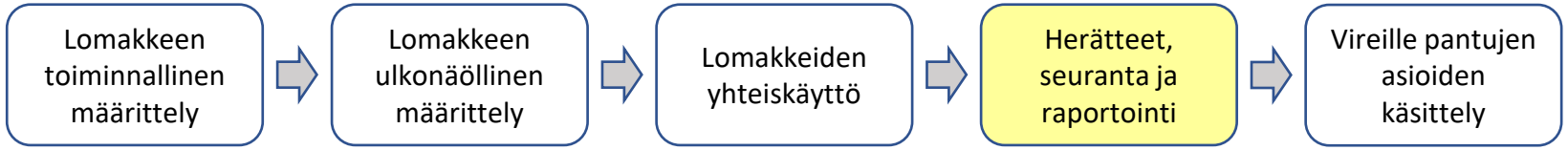
- Asiointialustan pitää tarjota mahdollisuudet määritellä lomakkeeseen liittyvät toiminnallisuudet kuten käyttäjän valintojen mukaan muuttuvat dynaamiset ominaisuudet.
- Asiointialusta tulee tarjota organisaatiolle hyvät mahdollisuudet muokata lomakkeen ulkonäkö vastaamaan organisaation omia tarpeita kuten organisaation omia visuaalisia vaatimuksia.
- Lomakkeen ulkonäön muokkaamisen pitää olla intuitiivista ja muokkaamisen pitää olla mahdollista ilman syvää tietoteknistä osaamista, jotta ylläpitokustannukset eivät nouse korkeiksi.

Lomakkeiden yhteiskäyttö



- Lomakemäärittelyitä pitää pystyä jakamaan organisaatioiden kesken siten että jokaisen organisaation ei erikseen tahollaan tarvitse kehittää ratkaisua samoihin tarpeisiin.
- Yhteiskäyttöisistä lomakemäärittelyistä hyötyvät organisaatioiden lisäksi myös useamman organisaation palveluita hyödyntävät käyttäjät.
- Yhteiskäyttöiset lomakkeet edistävät yhteisen käyttökokemuksen syntyä ja toiminnallista ymmärrettävyyttä.

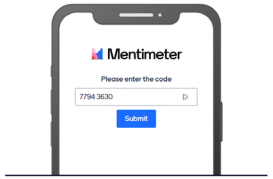
Herätteet, seuranta ja raportointi



- Asiointialusta tarjoaa käyttäjän ja organisaation herätteet, seurannan ja raportoinnin.
- Herätteet ovat käyttäjille ja organisaation edustajille lähetettyjä sähköposti- tai tekstiviestejä joiden tarkoitus on saada vastaanottaja toimimaan toivotulla tavalla. Herätteet voivat olla järjestelmän lähettämiä tai organisaation edustajan lähettämiä
- Seuranta on järjestelmän käsittelemään tietoon ja järjestelmän toimintaan kohdistuvaa tarkkailua, jota voidaan esittää esimerkiksi mittareiden tai liikennevalojen avulla
- Raportointi on yhteen vedettyä käyttöä koskevaa tietoa jota voidaan summata ja suodattaa
- Koska asiointialustan toiminnallisuus kuitenkin keskittyy asioinnin aloittamiseen, myös asiointialustan toiminnan ja käytön seuranta rajoittuu asioinnin aloittamiseen.
- Asiointialusta ei voi tarjota koko asiointiprosessin kattavaa seurantaa ja raportointia.

Onko lomakkeiden yhteiskäyttö eri organisaatioiden kesken sinun mielestäsi hyödyllinen ominaisuus? Tuleeko mieleesi tähän kohdistuvia vaatimuksia?

Siirry
www.menti.com



Syötä koodi
7794 3630

Or use QR code

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Tauko 10 min

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Siirtyminen asiankäsittelyyn ja tekninen näkökulma

Siirtyminen asiankäsittelyyn

Palvelun löytäminen → Asioinnin aloitus → **Asian käsittely** → Asian päätös ja tiedoksianto → Arkistointi

Kun käyttäjä on käynnistänyt asioinnin eli syöttänyt tiedot lomakkeelle, seuraavaksi asiointi siirretään käsittelyyn. Tässä vaiheessa asiointialusta ja sen lomake kertoo selkeästi käyttäjälle, että asiointi siirtyy seuraavaan vaiheeseen ja miten käyttäjä jatkossa voi seurata asiointiaan alustan ulkopuolella.
Ennen asioinnin siirtämistä eteenpäin alusta tarkistaa käyttäjän syöttämät tiedot ja niiden oikeellisuuden. Alusta ilmoittaa käyttäjälle validoinnin tulokset, ja missä tiedoissa mahdolliset puutteet tai virheet ovat.
Kun asiointi siirtyy alustalta eteenpäin, käyttäjälle tarjotaan mahdollisuutta tallentaa ja/tai tulostaa hänen asiointinsa aloittamiseen liittyvät tietonsa. Mahdollisuus lisää käyttäjän luottamusta palvelua kohtaan ja auttaa käyttäjää hahmottamaan, miten asiointi edistyy.

Alusta ilmaisee selkeästi, että käynnistämällä vireillepanon käyttäjä siirtää asioinnin seuraavaan vaiheeseen eikä asiointi enää tapahdu alustan piirissä.

Pakollinen vaatimus

Asioinnin vireillepano tapahtuu siirtämällä asiointi järjestelmärajapinnan yli organisaation asianhallinnan, asiakkuudenhallinnan, raportoinnin järjestelmään tai muuhun vastaavaan organisaation järjestelmään.

Pakollinen vaatimus

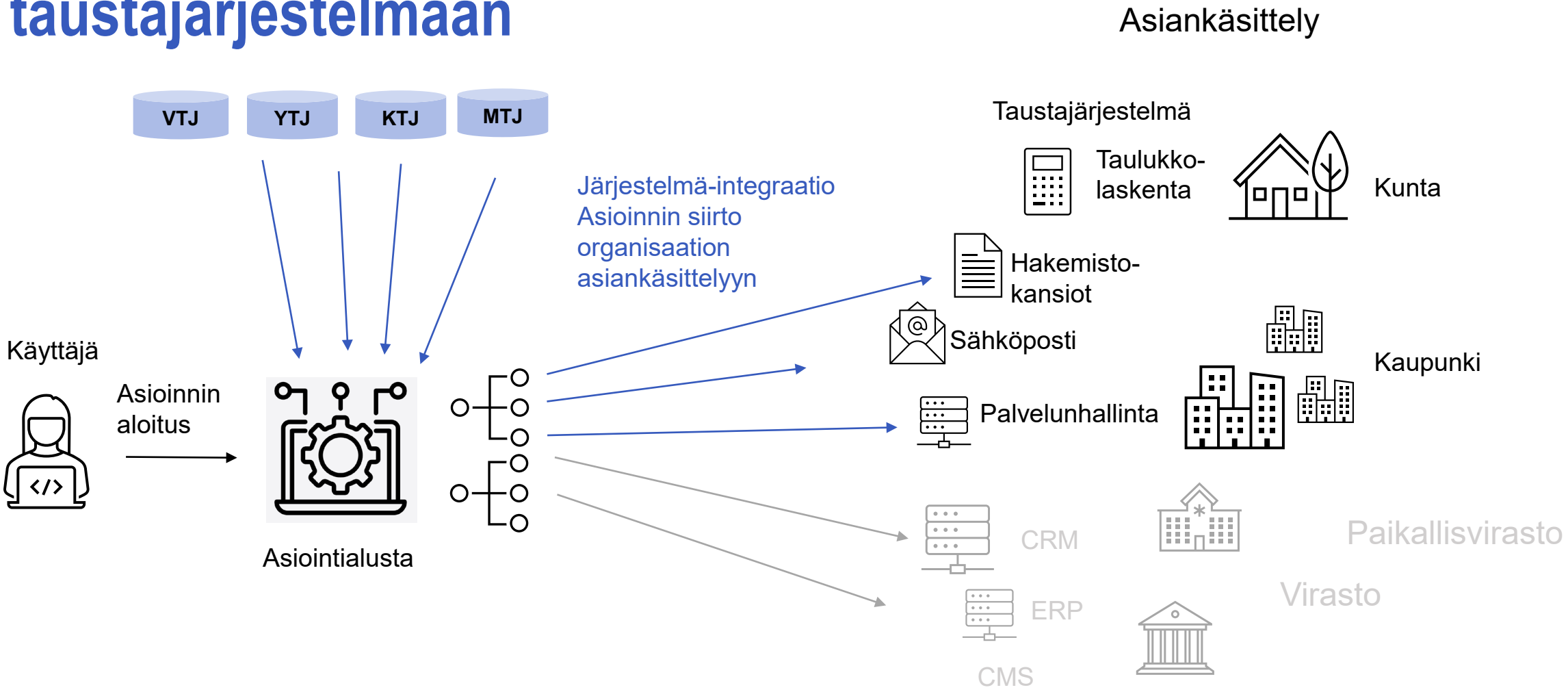
Asioinnin luonteen niin edellyttäessä alusta antaa yhteenvedon tai vahvistuksen myös asiakkaan sähköpostiin tai suomi.fi viesteihin.

Pakollinen vaatimus

Käyttäjä voi halutessaan tulostaa antamansa tiedot itselleen tai tallentaa ne omalle päätelaitteelleen.

Pakollinen vaatimus

Asian siirto asiointialustalta organisaation taustajärjestelmään



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Organisaation taustajärjestelmään siirrettävä tieto

- Käyttäjää ja mahdollista valtuutusta koskeva tieto
- Asiointia koskeva tieto, käyttäjän täyttämä ja tietovarannoista haettu
- Asiointia koskevaa metatietoa, jota ei näytetä käyttäjälle
- Aiheyhteyttä koskevaa tietoa eli tietoa mistä palveluun on tultu, mahdollisesti miten palvelussa on toimittu

Asiointialustan integraatioarkkitehtuurin rajapintavaatimuksia

- Asiointialustan ja sen ulkoisten palveluiden välillä tulee olla löyhä kytkentä
- Eli palvelut eivät tule olla liian tietoisia toisistaan ja toistensa tietosisällöistä eikä niiden välille saa rakentaa vahvaa riippuvuussuhdetta – asiointialustan muuttuessa ulkoinen palvelu ei saa lakata toimimasta ja päinvastoin
- Asiointialustan tulee olla tiedon ja toiminnan kannalta koostava palvelu, jonka kautta käyttäjän asiointi siirretään lähettämisen jälkeen palvelun tuottavaan ulkoiseen järjestelmään asiointia ja tarkempien tietojen tarkastelua varten

Asiointialustan integraatioarkkitehtuurin rajapintavaatimuksia

A) Ulkoiset palvelut kutsuvat asiointialustan REST-rajapintaa itse suoraan	•Ulkoisen palvelun tulee tällöin tuntea asiointialustan REST-rajapinta ja sen kutsumiseen liittyvät vaatimukset
B) Asiointialustan ja ulkoisen palvelun välille on välityspalvelu ns. ”broker”	•Ulkoisen palvelun tarvitsee vain ilmoittaa välityspalvelulle, kun jotain muutoksia on tapahtunut sekä tarjota välityspalvelulle rajapinta, jonka kautta tarvittavat tiedot voi hakea. •Tämän jälkeen välityspalvelu voi viedä tiedot asiointialustalle sen REST-rajapinnan kautta •Tässä mallissa rajapintoihin sekä asiointialustan REST-rajapinta että ulkoisen palvelun rajapinta liittyvä logiikka on välityspalvelussa •Asiointialustan ja ulkoisen palvelun ei tarvitse tietää toisistaan rajapinnat mukaan lukien mitään
C) Asiointialustalle on palveluita, jotka osaavat hakea reaaliaikaisesti tietoa ulkoisten palveluiden tarjoamista rajapinnoista	•Tällöin tietoa ei siirretä asiointialustalle, vaan tiedot haetaan aina tapauskohtaisesti. •Toisaalta tämä vaatii näiden palveluiden ja logiikan kehittämistä asiointialustalle (voi olla haastavaa, hidasta ja kallista)

Yleisiä vaatimuksia

Asiointialusta toteutetaan SaaS-palveluna ja teknisen tarjoajan tulee vastata mahdollisesta infrasta, virtuaalipalvelimista ja varsinaiseen asiointialustaan liittyvistä sekä asiointialustan käyttämistä ohjelmistoista.

Alustaa käytetään pääsääntöisesti selainkäyttöliittymän kautta, ainakaan ensi-vaiheessa ei toteuteta erillistä mobiilisovellusta.

Alustalle tulee voida tuoda tietoa rajapinnan kautta ja alustan tulee voida hakea tietoa sille tarjotun rajapinnan kautta.

Alustaa käytetään pääsääntöisesti selainkäyttöliittymän kautta. **Pakollinen vaatimus**

Alustalle voidaan syöttää tietoja rakenteissa muodossa rajapinnan kautta. **Vapaa-ehtoinen vaatimus**

Asiointialustan tarjoamien rajapintojen tulee olla kuvattu avoimesti. **Pakollinen vaatimus**

Alustan ylläpidon vaatimuksia

Asiointialustan ylläpito jakaantuu organisaation ja teknisen tarjoajan välille. Esimerkiksi käyttövaltuushallinnan toteutus ja ylläpito vaativat sekä teknisen tarjoajan että julkisen hallinnon organisaation yhteistyötä. Samoin alustan käyttöä koskevan lokitiedon tallentamiseen ja käsittelyyn liittyvät vastuut tulee määritellä ennen käyttöönottoa.

Alustalla on eritasoisia käyttöoikeuksia, joita hallitaan alustalla. Käyttöoikeudet voivat periytyä myös organisaation omasta käyttöoikeuksien hallinnasta.

Pakollinen vaatimus

Alusta mahdollistaa alustamäärittelyiden jakamisen organisaatioiden välillä.

Vapaa-ehtoinen vaatimus

Alustalta saadaan raportit käyttäjämääristä ja mihin lomakkeisiin ja palveluihin kävijät ovat kohdentuneet. Raportit kertovat lomakekohtaiset täyttöajat ja ajankohdat. Tiedot ovat siirrettävissä ulkopuoliseen raportointivälineeseen.

Pakollinen vaatimus

Modulaarisuudesta

- Asiointialustan perusajatus ja keskeinen rajaus liittyy modulaarisuuteen
- Asiointialustan toiminnalliset rakenteet jäsennetään modulaarisiksi, jotta niitä voidaan ottaa käyttöön myös osittain ilman kokonaistoimintamallin käyttöönottoa.
- Palvelukeskeinen arkkitehtuuri (Service-Oriented Architecture, SOA) antaa mahdollisuuden sekä eristää tietojärjestelmäpalveluita erillisesti toimiviksi osiksi että yhdistää tietojärjestelmäpalveluita loogisiksi kokonaisuuksiksi. Tämä on keskeinen asiointialustan modulaarisuuteen liittyvä toiminnallisuus.

SOA-periaatteita

Asiointialustan tietojärjestelmäpalveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa noudatettavat SOA-ratkaisuperiaatteet

- Uudelleen-käytettävyys
- Systemaattisuus
- Palvelevuus toiminnan näkökulmasta
- Yhteentoimivuus
- Joustavuus ja laajennettavuus

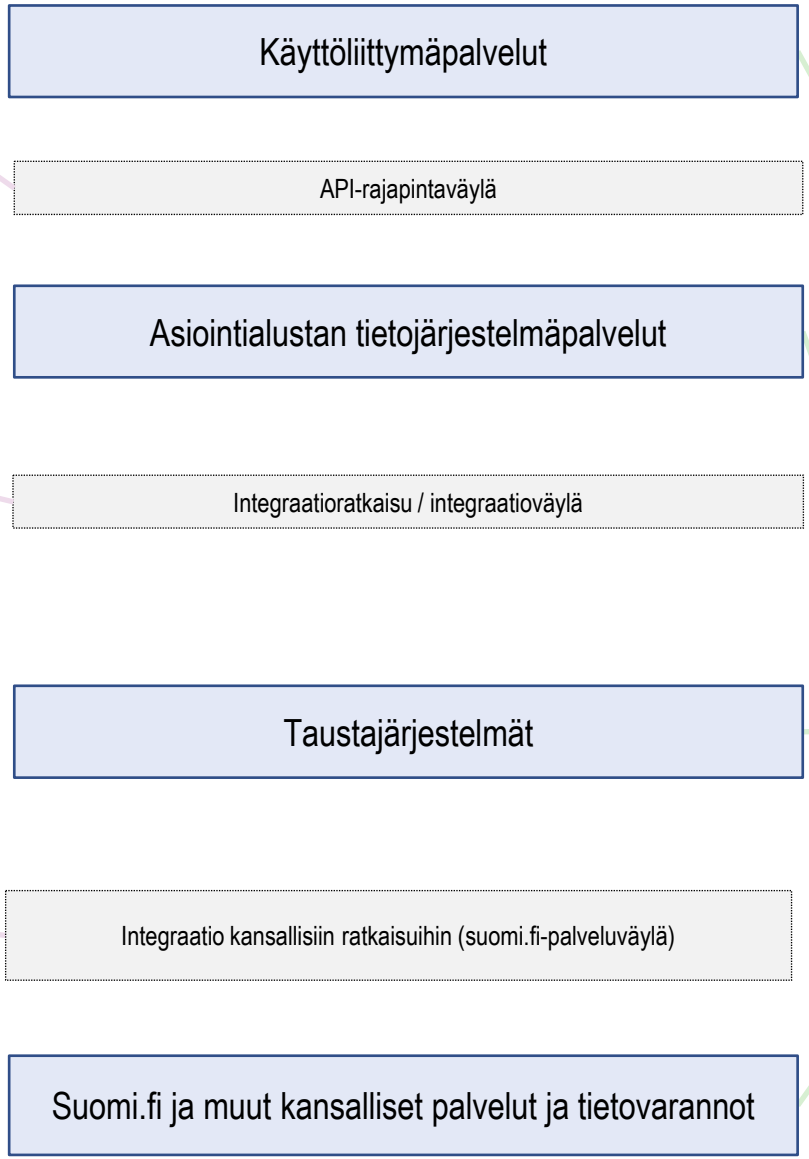
Asiointialustan sovellusarkkitehtuurinen jäsennys

Käyttöliittymäpalvelujen ja sähköisen asioinnin tietojärjestelmäpalvelujen väliin tarvitaan API-rajapintaväylä, joka huolehtii palvelujen turvallisesta ja hallitusta koostamisesta.

API-Rajapinnalla tarkoitetaan sähköistä rajapintaa, jota kautta sähköisen palvelun tuottamat palvelut tarjotaan muille komponenteille. Tyypillisesti API:t noudattavat yhteistä protokollaa esim. SOA-XML tai nykyisin REST-rajapinta JSON-muotoisena.

Tietojärjestelmäpalveluja ja tiedon liikkumista asiointialusta SOA/mikropalvelukerroksen ja perinteisen arkkitehtuurin taustajärjestelmien välillä toteutetaan tarvittaessa palveluväylän tai integraatiovälineen kautta. Tähän voidaan liittää myös laajemmin palvelujen ja integraatioiden ohjausta järjestelmissä ja niiden välillä voidaan ohjata palvelujen ohjauskerroksen avulla. Palvelujen ohjauskerrokseen kuuluvat tyypillisesti esim. integraatio-ratkaisut, sääntökoneet ja prosessimoottoripalvelut.

Asiointialusta hyödyntää kansallisia perustietovarantoja tai yhteentoimivuusalustaa. Niihin liittymiseen ja tietojen välittämiseen voidaan käyttää kansallista palveluväylää eli suomi.fi-palveluväylää.
Organisaatiot voivat hyödyntää palveluväylän tarjoamia vakioituja tietoja ja tuoda sinne itse tarjolle tietoa liittämällä oman palvelunsa osaksi palveluväylää.
Organisaation on toteutettava liittymät omien palveluidensa ja Suomi.fi-palveluväylän välille. Palveluiden rajapintoihin voidaan tarvita muutoksia yhteentoimivuuden toteuttamiseksi. Organisaatiolla tulee olla käytössään ns. liityntäpalvelin, jonka kautta tekninen liittyminen toteutetaan – tällainen voidaan tarvittaessa pystyttää käyttöönoton yhteydessä. Organisaatio tarvitsee myös Digi- ja väestötietoviraston palvelinvarmenteen.



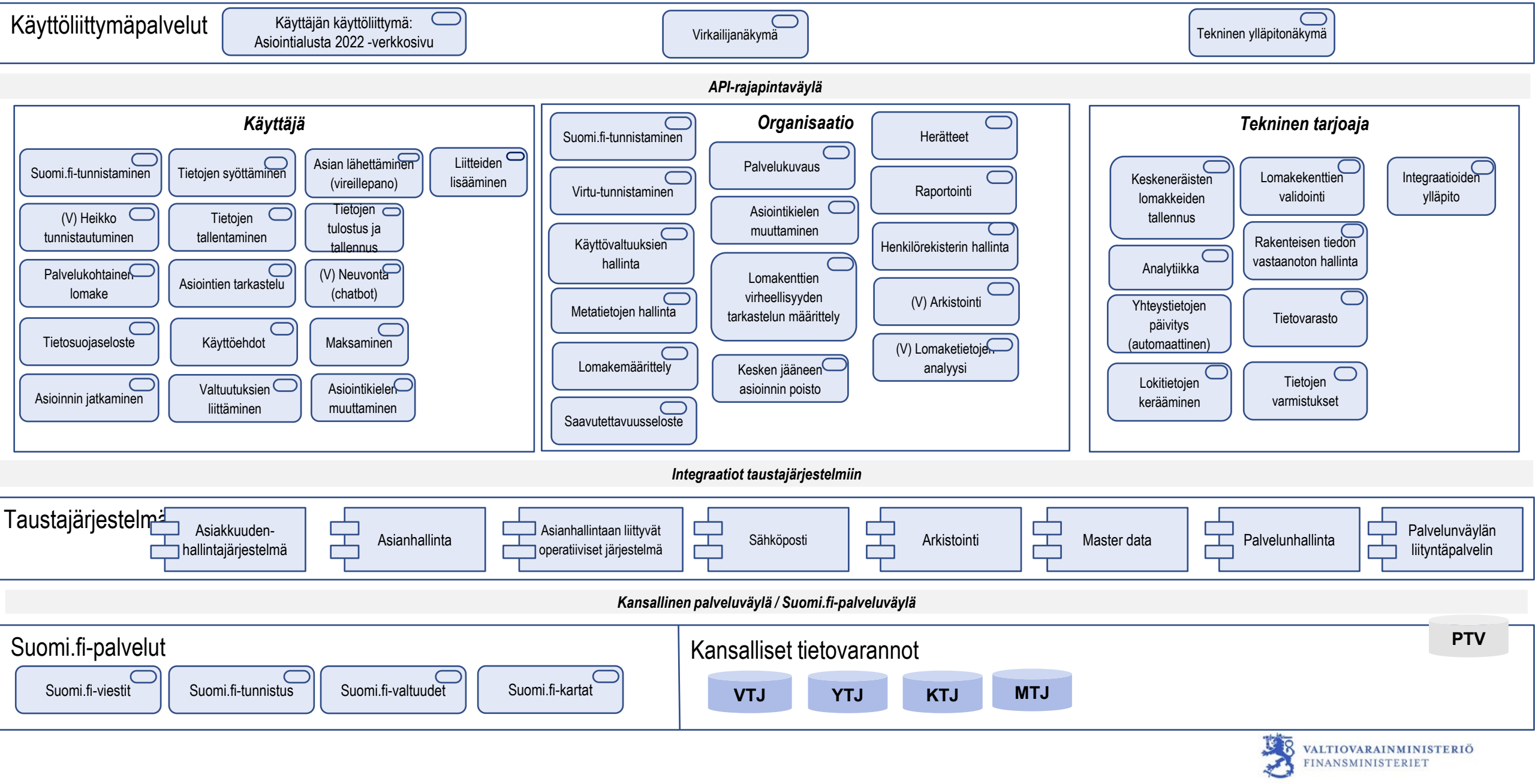
Ylimpänä loogisena kerroksena on käyttöliittymäkerros, jonka kautta käyttäjät käyttävät tietojärjestelmäpalveluita ja käsittelevät tietovarantojen tietoa. Käyttöliittymäkerrokseen sijoitetaan kaikkien käyttäjien käyttökokemukseen liittyvät palvelut. Käyttöliittymäkerrokselle tarjotaan palvelut APIen kautta. Käyttöliittymäkerroksessa keskeisenä palveluna on asiointialustan verkkosivu.

Tietojärjestelmäpalvelukerros muodostuu SOA-periaatteiden pohjalta mahdollisimman avointen ja dokumentoitujen rajapintojen välityksellä toisiinsa kytketyistä tietojärjestelmäpalveluista. Näiden rajapintojen (API:t) tulee tarjota tietoturva- ja tietosuojarajoitteiden puitteissa samat palvelut niin natiivi-käyttöliittymälle kuin muillekin käyttöliittymille.

Taustajärjestelmillä tarkoitetaan organisaatioiden omia operatiivisia tietojärjestelmiä, jotka on tyypillisesti toteutettu ns. perinteisellä arkkitehtuurilla ja joihin asiointialusta kytketään.

Suomi.fi-palveluihin kytkeydytään kansallisen palveluväylän kautta

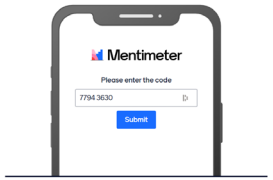
VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET


Käyttöliittymäpalvelut
Käyttäjän käyttöliittymä: Asiointialusta 2022 -verkkosivu
Virkailijanäkymä
Tekninen ylläpitonäkymä
API-rajapintaväylä
Käyttäjä
Suomi.fi-tunnistaminen
Tietojen syöttäminen
Asian lähettäminen (vireillepano)
Liitteiden lisääminen
(V) Heikko tunnistautuminen
Tietojen tallentaminen
Tietojen tulostus ja tallennus
Palvelukohtainen lomake
Asiointien tarkastelu
(V) Neuvonta (chatbot)
Tietosuojaseloste
Käyttöehdot
Maksaminen
Asioinnin jatkaminen
Valtuutuksien liittäminen
Asiointikielen muuttaminen
Organisaatio
Suomi.fi-tunnistaminen
Virtu-tunnistaminen
Käyttövaltuuksien hallinta
Metatietojen hallinta
Lomakemäärittely
Saavutettavuusseloste
Palvelukuvaus
Asiointikielen muuttaminen
Lomakenttien virheellisyyden tarkastelun määrittely
Kesken jääneen asioinnin poisto
Herätteet
Raportointi
Henkilörekisterin hallinta
(V) Arkistointi
(V) Lomaketietojen analyysi
Tekninen tarjoaja
Keskeneräisten lomakkeiden tallennus
Lomakekenttien validointi
Integraatioiden ylläpito
Analytiikka
Rakenteisen tiedon vastaanoton hallinta
Yhteystietojen päivitys (automaattinen)
Tietovarasto
Lokitietojen kerääminen
Tietojen varmistukset
Integraatiot taustajärjestelmiin
Taustajärjestelmä
Asiakkuuden-hallintajärjestelmä
Asianhallinta
Asianhallintaan liittyvät operatiiviset järjestelmä
Sähköposti
Arkistointi
Master data
Palvelunhallinta
Palvelunväylän liityntäpalvelin
Kansallinen palveluväylä / Suomi.fi-palveluväylä
Suomi.fi-palvelut
Suomi.fi-viestit
Suomi.fi-tunnistus
Suomi.fi-valtuudet
Suomi.fi-kartat
Kansalliset tietovarannot
VTJ
YTJ
KTJ
MTJ
PTV

Asiointialustan teknisten ratkaisujen ei haluta rajoittavan tarjoavien tahojen lukumäärää eikä teknologiavalintoja.

Mitä ajatuksia tämä herättää?

Siirry
www.menti.com



Syötä koodi
7794 3630

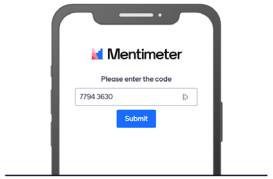
Or use QR code

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Projekti päättyy kesäkuun lopussa 2022.

Miten haluaisit, että tätä työtä jatketaan?

Siirry
www.menti.com



Syötä koodi
7794 3630

Or use QR code

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Kiitos ja hyvää kesää kaikille!

vm.fi/YritysDigi