

Digipalvelulain soveltamista tukeva koulutussarja osa 2/4

Digiohjelman lainsäädäntötyöryhmä

Digiohjelma

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET



Koulutussarjan rakenne



Ma 5.9. klo 13–14

Osa 1/4: Digipalvelulain soveltamisen erityiskysymykset

Ma 12.9. klo 13–14

Osa 2/4: Digitaalisten palvelujen järjestämisestä koskevien vaatimusten jatkokurssi

Ma 19.9. klo 13–14

Osa 3/4: Saavutettavuusvaatimukset pintaa syvemmältä: EN 301 549 -standardi, kohtuuttoman rasitteen arviointi ja palautemekanismit

Ma 26.9. klo 13–14

Osa 4/4: Palveluntarjoajan vastuut ja digipalvelulain valvonta

Osa 2/4: Digitaalisten palvelujen järjestämistä koskevien vaatimusten jatkokurssi



- Tässä koulutuksessa opit, millaisia digitaalisten palvelujen järjestämiseen liittyviä vaatimuksia digipalvelulaki sisältää
- Koulutuksen aluksi kerrataan digitaalisten palvelujen järjestämistä koskevien vaatimusten soveltamisalaa
- Kouluttajana toimii erityisasiantuntija Elina Takamäki Digi- ja väestötietovirastosta

Digitaalisten palvelujen järjestämistä koskevat vaatimukset – jatkokurssi

Digitaalisten palvelujen järjestämistä koskevat vaatimukset

Digitaalisten palvelujen suunnittelua ja ylläpitoa koskevat yleiset vaatimukset

- 1) Tarjoa tietoturvallisia palveluja
- 2) Varmista digitaalisten palvelujen tietosuoja
- 3) Tarjoa löydettäviä palveluja
- 4) Tarjoa helppokäyttöisiä palveluja
- 5) Varmista digitaalisten palvelujen yhteensopivuus yleisesti käytettyjen ohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien kanssa
- 6) Varmista digitaalisten palvelujen yhteensopivuus muiden viranomaisten palvelujen kanssa
- 7) Tarjoa saatavia palveluja
- 8) Huomioi käyttökatkoihin liittyvät velvoitteet

Digitaalisten palvelujen tarjoamista koskevat vaatimukset

- 9) Mahdollista digitaalinen viestiminen
- 10) Tiedota selkeästi digitaalisista asiointikanavista
- 11) Tiedota selkeästi neuvoa tarjoavista yhteystiedoista

Palvelun käyttäjän sähköistä tunnistamista koskevat vaatimukset

- 12) Käytä sähköistä tunnistamista vain, kun se on lain mukaan tarpeen
- 13) Toteuta sähköinen tunnistaminen lain mukaisesti

Digipalvelulain sisällysluettelo

Sisällysluettelo 306/2019

1 luku - Yleiset säännökset

- 1 § - Lain tarkoitus
- 2 § - Määritelmät
- 3 § - Lain soveltamisala

2 luku - Viranomaisten digitaalisten palvelujen järjestäminen yleisölle

- 4 § - Digitaalisten palvelujen suunnittelu ja ylläpito
- 5 § - Digitaalisten palvelujen tarjoaminen
- 6 § - Palvelun käyttäjän sähköinen tunnistaminen

3 luku - Digitaalisten palvelujen saavutettavuus

- 7 § - Saavutettavuusvaatimukset ja niiden täyttäminen
- 8 § - Kohtuuton
- 9 § - Saavutettavuusvaatimusten
- 10 § - Saavutettavuusvaatimusten

4 luku - Saavutettavuusvaatimusten valvonta ja oikeussuoja

- 11 § - Saavutettavuuskantelu ja -selvityspyyntö
- 12 § - Valvontaviranomainen, sen tehtävät ja toimivalta
- 13 § - Tiedonsaanti- ja tarkastusoikeus
- 14 § - Uhkasakko
- 15 § - Muutoksenhaku

5 luku - Voimaantulo

- 16 § - Voimaantulo
- 17 § - Siirtymäsäännökset

Sisällysluettelo on kopioitu [Finlexistä](#).

Digitaalisten palvelujen järjestämistä koskevien vaatimusten soveltamisala

- Digitaalisten palvelujen järjestämistä koskevia vaatimuksia sovelletaan viranomaisten digitaalisiin palveluihin (digipalvelulain 3.1 §:n 1 k)

Viranomaisen määritelmä *kertaus*

Viranomainen (digipalvelulain 2 §:n 5 k.)

Valtion
viranomaiset

Valtion
liikelaitokset

Hyvinvointialueen
ja hyvinvointi-
yhtymän
viranomaiset

Kunnalliset
viranomaiset

Eduskunnan
virastot

Tasavallan
presidentin
kanslia

Itsenäiset
julkisoikeudelliset
laitokset

Suomen
itsenäisyyden
juhlarahasto

Ortodoksinen
kirkko ja sen
seurakunnat

Yliopistolain
(558/2009) 1
§:ssa tarkoitetut
yliopistot

Ammattikorkeakou-
lulaissa (923/2014)
tarkoitettut
ammattikorkea-
koulut

Muu toimija, joka
hoitaa julkista
hallintotehtävää

Evankelis-
luterilainen kirkko ja
sen seurakunnat
(kirkkolain
(1054/1993) 25:5 b)

Digitaalisen palvelun määritelmä *kertaus*

Digitaalinen palvelu (digipalvelulain 2 §:n 3 k.)



Verkkosivustot



Mobiilisovellukset

Verkkosivustoihin ja
mobiilisovelluksiin liittyvät
toiminnallisuudet

Soveltamisalan rajaukset ja poikkeukset digitaalisten palvelujen järjestämisestä koskevien vaatimusten osalta 1/2 *kertaus*

HUOM! Nämä poikkeukset ja rajaukset eivät koske saavutettavuusvaatimuksia

- Digitaalisten palvelujen järjestämisestä koskevia vaatimuksia sovelletaan ainoastaan niihin viranomaisen digitaalisiin palveluihin, joita viranomainen tarjoaa **yleisölle**
- Yleisöllä tarkoitetaan viranomaisen asiakkaita eli viranomaisen organisaation ulkopuolista ennalta rajoittamatonta tai rajattua luonnollisten henkilöiden tai oikeushenkilöiden joukkoa
- Digitaalisten palvelujen järjestämisestä koskevia vaatimuksia ei siten sovelleta viranomaisten sisäisiin digitaalisiin palveluihin.

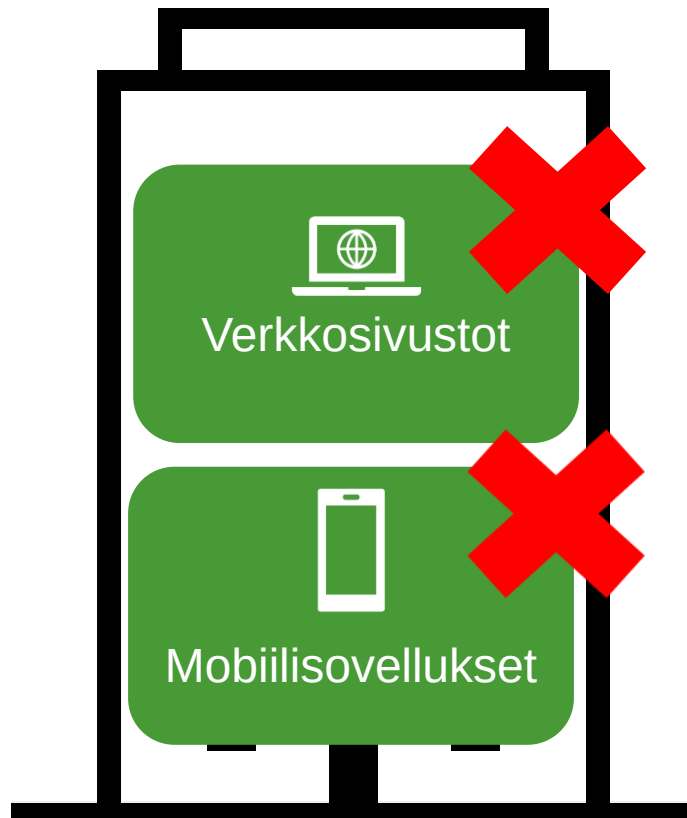
Soveltamisalan rajaukset ja poikkeukset digitaalisten palvelujen järjestämisestä koskevien vaatimusten osalta 2/2 *kertaus*

HUOM! Nämä poikkeukset ja rajaukset eivät koske saavutettavuusvaatimuksia

- Vaatimuksia sovelletaan viranomaisen yleisölle tarjoamien digitaalisten palvelujen **lisäksi** myös muihin niitä vastaaviin sähköisiin tiedonsiirtomenetelmiin, kuten sähköpostin käyttöön, jos niitä käytetään viranomaisen ja yleisön välisessä viestinnässä.
- Sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä tarkoitetaan telekopiota ja telepalvelua, kuten sähköistä lomaketta, sähköpostia tai käyttöoikeutta sähköiseen tietojärjestelmään, sekä muuta sähköiseen tekniikkaan perustuvaa menetelmää, jossa tieto välittyy langatonta siirtotietä tai kaapelia pitkin; ei kuitenkaan puhelua. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (asiointilaki, 13/2003) 4 §)

Digitaalisten palvelujen järjestämistä koskevien vaatimusten soveltuminen

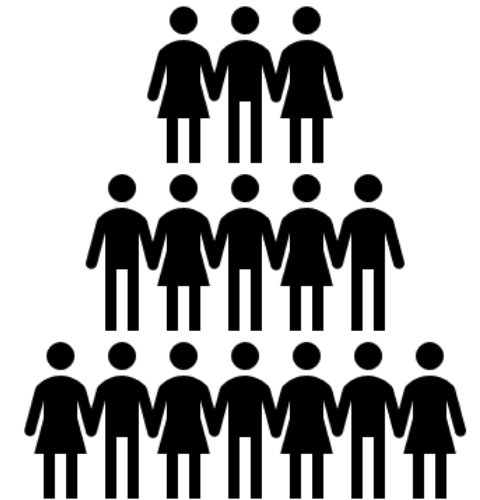
Viranomainen



Viranomaisen sähköiset palvelut asiakkaille



Viranomaisen asiakkaat



Yleistä digitaalisten palvelujen järjestämistä koskevista vaatimuksista

- Vaatimuksissa on kyse viranomaisten digitaalisten palvelujen järjestämistä ja tarjoamista koskevista yleisistä vaatimuksista, joiden tarkoituksena on edistää viranomaisten digitaalisten palvelujen **helppokäyttöisyyttä, laatua, saatavuutta, tietoturvallisuutta ja yhdenmukaista toteuttamista.**
- Vaatimuksilla pyritään myös varmistamaan, että digitaaliset palvelut ovat jokaisen hallinnon asiakkaan saatavilla, mutta palveluiden käyttö jää kuitenkin hallinnon asiakkaan omaan harkintaan
- Kyse on lähtökohtaisesti perusvaatimuksista, jotka ovat yleisellä tasolla ja tämän vuoksi vaatimuksia on tulkittava samaan aikaan esimerkiksi tiedonhallintalain ja tietosuojalainsäädännön kanssa.
- Digipalvelulain lisäksi digitaalsiin palveluihin liittyy myös muuta lainsäädäntöä, joista keskeisiä nimenomaan digitaalisen palvelumuodon kannalta ovat sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annettu laki (asiointilaki, 13/2003) sekä hallinnon sähköisen asioinnin tukipalveluista annettu laki (tukipalvelulaki, 571/2016). Lisäksi sovellettavaksi tulevat muut hallinnon yleislait, kielilainsäädäntö ja erityislait muun muassa palvelujen toteuttamisesta ja niihin liittyvästä sisällöstä.

Digitaalisten palvelujen järjestämistä koskevat vaatimukset

kertaus

Digitaalisten palvelujen suunnittelua ja ylläpitoa koskevat yleiset vaatimukset

- 1) Tarjoa tietoturvallisia palveluja
- 2) Varmista digitaalisten palvelujen tietosuoja
- 3) Tarjoa löydettäviä palveluja
- 4) Tarjoa helppokäyttöisiä palveluja
- 5) Varmista digitaalisten palvelujen yhteensopivuus yleisesti käytettyjen ohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien kanssa
- 6) Varmista digitaalisten palvelujen yhteensopivuus muiden viranomaisten palvelujen kanssa
- 7) Tarjoa saatavia palveluja
- 8) Huomioi käyttökatkoihin liittyvät velvoitteet

Digitaalisten palvelujen tarjoamista koskevat vaatimukset

- 9) Mahdollista digitaalinen viestiminen
- 10) Tiedota selkeästi digitaalisista asiointikanavista
- 11) Tiedota selkeästi neuvoa tarjoavista yhteystiedoista

Palvelun käyttäjän sähköistä tunnistamista koskevat vaatimukset

- 12) Käytä sähköistä tunnistamista vain, kun se on lain mukaan tarpeen
- 13) Toteuta sähköinen tunnistaminen lain mukaisesti

1) Tarjoa tietoturvallisia palveluja 1/2

Vaatimus

- Sisältyy digipalvelulain 4 §:ään, joka koskee digitaalisten palvelujen suunnittelua ja ylläpitoa
- Digipalvelulain 4.1 § ”Viranomaisen on suunniteltava ja ylläpidettävä digitaaliset palvelunsa siten, että niiden **tietoturvalisuus**, tietosuoja, löydettävyys ja helppokäyttöisyys on varmistettu.”

Vaatimuksen tarkoitus

- Digipalvelulain esitöiden mukaan vaatimuksen tarkoituksena on varmistaa, että viranomaisilla on käytettävissä sellaiset välineet ja ohjelmistot, joilla ne voivat hoitaa yhteydenpidon asiakkaisiinsa turvallisella digitaalisella tavalla.

Vaatimuksen toteuttaminen digipalvelulain esitöiden mukaan

- Viranomaisen tulee arvioida jo digitaalisen palvelun suunnitteluvaiheessa, miten palvelun käyttöön liittyvä tietoturvalisuus aiotaan järjestää.
- Säännöksessä ei säädetä palvelujen suunnittelussa huomioitavista tietoturvalisuusvaatimuksista, koska vaatimukset muuttuvat teknisen kehityksen ja toimintaympäristön muutoksen myötä.

1) Tarjoa tietoturvallisia palveluja 2/2

- Tietoturvallisuusvaatimuksia ovat esimerkiksi:
 - salassa pidettäviä tietoja ja muita käsittelyrajoituksia koskevia tietoja, kuten erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvia tietoja, siirretään tietoverkossa suojattua yhteyttä käyttäen,
 - palvelun käyttäjä tunnistetaan tarvittaessa palveluun kirjauduttaessa ja
 - palvelun saatavuudesta huolehditaan ja palvelun käyttöön liittyvät käyttökatkot suunnitellaan ennalta
- Viranomaisen on pystyttävä osoittamaan tietoturvallisuutta koskevalla suunnitteludokumentaatiollaan ja siihen liittyvillä testausraporteilla, että tietoturvallisuus on varmistettu riittävästi tietoturvatyökaluilla.

2) Varmista digitaalisten palvelujen tietosuoja 1/2

Vaatimus

- Sisältyy digipalvelulain 4 §:ään, joka koskee digitaalisten palvelujen suunnittelua ja ylläpitoa
- Digipalvelulain 4.1 § ”Viranomaisen on suunniteltava ja ylläpidettävä digitaaliset palvelunsa siten, että niiden tietoturvallisuus, **tietosuoja**, löydettävyys ja helppokäyttöisyys on varmistettu.”

Vaatimuksen tarkoitus

- Digipalvelulain esitöiden mukaan vaatimuksen tarkoituksena on varmistaa, ettei viranomaisten digitaalisissa palveluissa tai niiden tietosisällöissä käsitellä tarpeettomasti henkilötietoja.

Vaatimuksen toteuttaminen digipalvelulain esitöiden mukaan

- Kyse on lähinnä informatiivisesta säännöksestä, koska tietosuojavaatimuksista on säädetty erikseen Euroopan unionin yleisessä tietosuoja-asetuksessa (2016/679) ja kansallisessa tietosuojalainsäädännössä.
- Digitaaliseen palveluun liittyvä tietosuoja tulee suunnitella ja toteuttaa tietosuoja-asetuksen ja kansallisen tietosuojalainsäädännön mukaisten periaatteiden ja sääntöjen mukaisesti.

2) Varmista digitaalisten palvelujen tietosuoja 2/2

- Tietosuoja vaatimukset korostavat tietojen keräämisen minimointia, joka on huomioitava myös digitaalisissa palveluissa.
- Tietosuoja vaatimukseen kuuluu huolehtiminen myös siitä, ettei viranomaisen käsittele tarpeettomasti henkilötietoja digitaalisissa palveluissaan.
- Suurin osa tietosuoja vaatimuksista digitaalisissa palveluissa toteutetaan erilaisilla tietoturvatyökaluilla, kuten tunnistuksella, käyttöoikeuksien hallinnalla, tiedonsiirron salaamisella ja lokitietoja keräämällä.

3) Tarjoa löydettäviä palveluja 1/2

Vaatimus

- Sisältyy digipalvelulain 4 §:ään, joka koskee digitaalisten palvelujen suunnittelua ja ylläpitoa
- Digipalvelulain 4.1 § ”Viranomaisen on suunniteltava ja ylläpidettävä digitaaliset palvelunsa siten, että niiden tietoturvallisuus, tietosuoja, **löydettävyys** ja helppokäyttöisyys on varmistettu.”

Vaatimuksen tarkoitus

- Digipalvelulain esitöiden mukaan vaatimuksen tarkoituksena on varmistaa, että viranomaisen digitaalinen palvelu ja sen tietosisältö ovat löydettävissä ajantasaisina esimerkiksi hakukoneiden avulla.

Vaatimuksen toteuttaminen digipalvelulain esitöiden mukaan

- Viranomaisten on huolehdittava verkkotunnusten selkeydestä. Selkeät ja informatiiviset verkkotunnukset edesauttavat palvelujen löydettävyyttä.
- Viranomaisilla on laaja harkintavalta sen osalta, miten verkkotunnus muodostetaan kuhunkin digitaaliseen palveluun.

3) Tarjoa löydettäviä palveluja 2/2

- Viranomaisen on digitaalisen palvelun löydettävyyden varmistamiseksi noudatettava alan yleisiä käytäntöjä verkkotunnusten ja verkko-osoitteiden muodostamisessa siten, että verkko-osoitteet muodostuvat helposti muistettaviksi ja ymmärrettäviksi.
- Digipalvelujen löydettävyyden varmistaminen on pystyttävä osoittamaan

Vaatimuksen toteuttamista koskeva suositus (Suomidigi, ei velvoittava)

- Löydettävyyden varmistamiseksi viranomaisen tulee huolehtia siitä, että digitaalinen palvelu tietosisältöineen on selkeästi löydettävissä:
 - Viranomaisen omien verkkosivustojen kautta
 - Suomi.fi-palvelutietovarannosta
 - Ajantasaisena hakukoneiden avulla
 - Lisäksi digitaaliseen palveluun on hyvä olla linkitys mahdollisista muista aiheeseen liittyvistä verkkopalveluista.
- Suosituksen voi katsoa tarkemmin [täältä](#).

4) Tarjoa helppokäyttöisiä palveluja 1/2

Vaatimus

- Sisältyy digipalvelulain 4 §:ään, joka koskee digitaalisten palvelujen suunnittelua ja ylläpitoa
- Digipalvelulain 4.1 § ”Viranomaisen on suunniteltava ja ylläpidettävä digitaaliset palvelunsa siten, että niiden tietoturvallisuus, tietosuoja, löydettävyys ja **helppokäyttöisyys** on varmistettu.”

Vaatimuksen tarkoitus

- Oikeuskirjallisuudessa on todettu, että vaatimuksen tarkoituksena on, että viranomainen varmistuu digitaalisen palvelun helppokäyttöisyydestä jo suunnitteluvaiheessa ja ylläpitää palvelun helppokäyttöisyyttä.

Vaatimuksen toteuttaminen digipalvelulain esitöiden mukaan

- Viranomaisen tulee tehdä käytettävyyssarviointeja tai -testejä säännöllisesti erityisesti ennen uuden digitaalisen palvelun käyttöönottoa tai tilanteissa, joissa digitaaliseen palveluun otetaan käyttöön merkittäviä uusia tai uudistettuja toimintoja.

4) Tarjoa helppokäyttöisiä palveluja 2/2

- Palvelun helppokäyttöisyydellä tarkoitetaan digitaalisen palvelun käyttöön liittyvien käytettävyyksvaatimusten huomioon ottamista.
- Digitaalisen palvelun
 - tulee olla helposti opittava,
 - sen käytön pitää olla käyttäjälleen tehokasta,
 - toimintojen pitää noudattaa yleisesti käytössä olevia toimintoja erilaisissa muissa palveluissa ja
 - tulee tunnistaa ja antaa palautetta palvelun käyttäjän tekemistä virheistä palvelussa.
 - Lisäksi verkkosivuston selailua helpottavien navigointiratkaisujen pitää olla selkeitä ja palvelun käyttäjälle havaittavia.
- Digipalvelujen käytettävyyden varmistaminen on pystyttävä osoittamaan

Muuta huomioitavaa

- **HUOM! Saavutettavuus liittyy digitaalisen palvelun tekniseen toimivuuteen ja sisällön ymmärrettävyyteen ja käytettävyys digitaalisen palvelun käytön loogisuuteen ja helppouteen.**

5) Varmista digitaalisten palveluiden yhteensopivuus yleisesti käytettyjen ohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien kanssa 1/3

Vaatimus

- Sisältyy digipalvelulain 4 §:ään, joka koskee digitaalisten palvelujen suunnittelua ja ylläpitoa
- Digipalvelulain 4.1 § ”Viranomaisen on varmistettava digitaalisten palvelujensa yhteensopivuus yleisesti käytettyjen ohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien kanssa.”

Vaatimuksen tarkoitus

- Digipalvelulain esitöiden mukaan vaatimuksen tarkoituksena on varmistaa viranomaisten digitaalisten palvelujen yhteensopivuus palvelun käyttäjien selainohjelmistojen ja muiden digitaalisten palvelujen käyttöön tarvittavien apuohjelmistojen kanssa. Viranomaisen tulee varmistaa myös, että digitaalinen palvelu toimii riittävän tehokkaasti erilaisilla tietoliikenneyhteyksillä.

Vaatimuksen toteuttaminen digipalvelulain esitöiden mukaan

Yleisesti käytetyt ohjelmistot

- Vviranomaisen on testattava digitaalinen palvelu yleisesti käytössä olevien ohjelmistojen kanssa.

5) Varmista digitaalisten palveluiden yhteensopivuus yleisesti käytettyjen ohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien kanssa 2/3

- Testausvelvollisuus koskee markkinoilla eniten käytettyjä ohjelmistoja. Säännös ei siis velvoita testaamaan kaikilla mahdollisilla selainohjelmistoilla ja niiden eri versioilla.
- Palvelun toiminnallisuuksia ei saa sitoa pelkästään tietyn selainohjelmiston ja sen version ominaisuuksiin.
- Testaaminen tulee dokumentoida.

Yleisesti käytetyt tietoliikenneyhteydet

- Kaikkialla Suomessa ei ole käytettävissä vielä nopeita tietoliikenneyhteyksiä. Viranomaisen tulee varmistaa palveluita suunniteltaessa ja ylläpidettäessä, että palvelun käyttäjä saa viranomaisen digitaalisessa palvelussa olennaiset tiedot saataville yleisesti käytössä olevilla ohjelmistoilla ja tietoliikenneyhteyksillä palvelun käyttöpaikasta riippumatta.
- Yleisesti käytössä olevalla tietoliikenneyhteydellä tarkoitetaan suuntaa-antavasti saapuvassa verkkoliikenteessä 2 Mbit/s.

5) Varmista digitaalisten palveluiden yhteensopivuus yleisesti käytettyjen ohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien kanssa 3/3

Muuta huomioitavaa

- Viranomaisen tulee varmistaa digitaalisen palvelun yhteensopivuus saavutettavuusvaatimusten mukaisesti myös palvelun käyttäjien erityisryhmien ohjelmistojen kanssa.

6) Varmista digitaalisten palveluiden yhteensopivuus muiden viranomaisten palvelujen kanssa 1/2

Vaatimus

- Sisältyy digipalvelulain 4 §:ään, joka koskee digitaalisten palvelujen suunnittelua ja ylläpitoa
- Digipalvelulain 4.3 § ”Viranomaisen on varmistettava digitaalisten palvelujensa riittävä yhteensopivuus hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetun lain 3 §:ssä tarkoitettujen tukipalvelujen sekä muiden viranomaisten digitaalisten palvelujen kanssa.”

Vaatimuksen tarkoitus

- Digipalvelulain esitöiden mukaan vaatimuksen tarkoituksena on velvoittaa viranomaiset huolehtimaan digitaalisten palvelujen yhteensopivuudesta siten, että palvelujen käyttäjille muodostuu selkeää palvelukokonaisuus viranomaisen digitaalisesta palvelusta ja hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista sekä muiden viranomaisten jo tarjoamista digitaalisista palveluista.

Vaatimuksen toteuttaminen digipalvelulain esitöiden mukaan

- Suunnitellessaan uuden digitaalisen palvelun käyttöönottoa, viranomaisen tulee varmistaa palvelun yhteensopivuus yhteisten tukipalvelujen kanssa.

6) Varmista digitaalisten palveluiden yhteensopivuus muiden viranomaisten palvelujen kanssa 2/2

- Tukipalvelulaissa säädetään muun ohella
 - sähköisen asioinnin tukipalveluista (esimerkiksi Suomi.fi-tunnistus, Suomi.fi-valtuudet, Suomi.fi-viestit, Suomi.fi-palveluväylä ja Suomi.fi-palvelutietovaranto),
 - tukipalvelujen käyttöön velvoitetuista viranomaisista sekä muista viranomaisista ja julkisen hallinnon organisaatioista, jotka saavat käyttää tukipalveluita sekä
 - poikkeuksista koskien velvollisuutta käyttää tukipalveluita
- Jos palvelun käyttö tyypillisesti johtaa jonkin toisen viranomaisen palvelun käyttöön, tulee palvelun suunnittelussa ottaa huomioon myös olemassa olevien palvelujen toiminnallisuudet ja toimintalogiikka, jotta palvelun käyttäjä voi hoitaa asiansa kokonaisuudessaan yhdenmukaisilla toiminnoilla.
- Säännöksellä on yhteys palvelun yleiseen helppokäyttöisyyteen ja toiminnalliseen käytettävyyteen.

7) Tarjoa saatavia palveluja 1/2

Vaatimus

- Sisältyy digipalvelulain 4 §:ään, joka koskee digitaalisten palvelujen suunnittelua ja ylläpitoa
- Digipalvelulain 4.2 § ”Viranomaisen on huolehdittava sen vastuulla olevien digitaalisten palvelujen ja muiden viranomaisen käytössä olevien sähköisten tiedonsiirtomenetelmien saatavuudesta muulloinkin kuin viranomaisen asiointipisteiden aukioloaikoina.”

Vaatimuksen tarkoitus

- Oikeuskirjallisuudessa on todettu, että säännöksen tarkoituksena on korostaa hallinnon palvelukyvyn lisäämistä ajasta ja paikasta riippumattomaksi.

Vaatimuksen toteuttaminen oikeuskirjallisuuden mukaan

- Säännös ei edellytä saatavuutta 24/7-periaatteella.
- Säännös edellyttää lähinnä, että viranomaiset huolehtivat, että sen digitaaliset palvelut ja muut sähköiset tiedonsiirtomenetelmät ovat saatavilla sen asiointipisteiden aukioloaikojen ulkopuolellakin.

7) Tarjoa saatavia palveluja 2/2

- Viranomaisen tulee turvata digitaalisten palvelujen ja muiden sähköisten tiedonsiirtomenetelmien saatavuus huolehtimalla tietoturvallisuudesta niin, että esimerkiksi palvelunestohyökkäyksiin ja tietojärjestelmähäiriöihin varaudutaan ennalta suunnitelluilla tietoturvallisuustoimenpiteillä.

Muuta huomioitavaa

- **HUOM! Saatavuudella tarkoitetaan, että palvelu on saatavilla ja käytettävissä silloin kun sitä tarvitaan. Saavutettavuudella tarkoitetaan sen sijaan, että mahdollisimman moni erilainen ihminen voi käyttää digitaalisia palveluja mahdollisimman helposti.**
- Palvelujen saatavuutta koskevassa [suosituksessa](#) (Suomidigi, ei velvoittava) on kerrottu tarkemmin palvelun saatavuuden arvioinnista, suunnittelusta ja toteuttamisesta.

8) Huomioi käyttökatkoihin liittyvät velvoitteet 1/3

Vaatimus

- Sisältyy digipalvelulain 4 §:ään, joka koskee digitaalisten palvelujen suunnittelua ja ylläpitoa
- Digipalvelulain 4.2 § ”Digitaalisten palvelujen ja muiden sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttökatkot on ajoitettava ajankohtaan, jolloin niiden käyttö on vähäistä. Käyttökatkoista on tiedotettava sopivalla tavalla ennalta yleisölle. Viranomaisen on julkaistava käyttökatkon ajaksi ohjeet, miten jokainen saa asiansa hoidetuksi vaihtoehtoisella tavalla.”

Vaatimuksen tarkoitus

- Digipalvelulain esitöiden mukaan vaatimuksen tarkoituksena on korostaa viranomaisten varautumisvelvollisuutta digitaalisissa palveluissa ja muissa sähköisissä tiedonsiirtomenetelmissä oleviin ennalta suunniteltuihin käyttökatkoihin.

Vaatimuksen toteuttaminen digipalvelulain esitöiden mukaan

- Palvelun ennakoitujen käyttökatkot on ajoitettava vähäisen käytön ajankohtiin.

8) Huomioi käyttökatkoihin liittyvät velvoitteet 2/3

- Säännöksessä edellytetään myös, että käyttökatkoista tiedotetaan sopivalla tavalla ennalta yleisölle.
 - Oikeuskirjallisuudessa on todettu, että sopiva tapa voi olla esimerkiksi se, että viranomaisen verkkosivuston etusivulla esitetään hyvissä ajoin informaatio viranomaisen palvelussa tiettynä aikana olevasta käyttökatkosta, jolloin käyttäjät eivät pääse palveluun. Käyttökatkoista olisi hyvä tiedottaa myös sosiaalisessa mediassa.
- Viranomaisen on julkaistava verkkosivustollaan käyttökatkojen ajaksi ohjeet siitä, miten palvelun käyttäjä voi hoitaa digitaalisen palvelun tai muun sähköisen tiedonsiirtomenetelmän kautta tapahtuvan asioinnin vaihtoehtoisella tavalla ja miten pitkään käyttökatko arvioidaan kestävän, jos käyttökatko on ennalta suunniteltu.
- Jos asioinnin mahdollistavassa palvelussa on muu käyttökatko, tulee mahdollisuuksien mukaan tiedottaa vaihtoehtoisesta asiointitavasta, jos se on mahdollista esimerkiksi viranomaisen yleisillä verkkosivuilla tai asiointitapahtumaan olennaisesti liittyvällä muulla verkkosivulla.

8) Huomioi käyttökatkoihin liittyvät velvoitteet 3/3

Vaatimuksen toteuttamista koskeva suositus (Suomidigi, ei velvoittava)

- Asianmukaisen ja katkottoman asioinnin turvaamiseksi viranomaisen tulee:
 - Palvelun käytön seurannan keinoin tunnistaa ja arvioida käyttökatkon vaikutus käyttäjiin
 - Suunnitella käyttökatkon toteuttaminen, varmistaa vaihtoehtoinen asiointitapa sekä käyttökatkoon liittyvä tiedottaminen ja ohjeistaminen
 - Toteuttaa käyttökatko ja vaihtoehtoinen asiointitapa suunnitelmien mukaisesti sekä palata normaalitoimintaan käyttökatkon päätyttyä
 - Arvioida käyttökatkon onnistumista tulevien käyttökatkojen hallinnan takaamiseksi.
- Suosituksessa on todettu myös, että häiriöistä, tietomurroista ja niiden yrityksistä sekä muista poikkeamatilanteista johtuvien suunnittelemattomien käyttökatkojen varalle on oltava olemassa tarvittavat periaatteet ja suunnitelmat. Nämä periaatteet ja suunnitelmat koskevat poikkeamienhallintaa, jatkuvuus- ja toipumissuunnittelua sekä poikkeamatilanne- ja kriisiviestintää.
- Suosituksen voi katsoa tarkemmin [täältä](#).

9) Mahdollista digitaalinen viestiminen 1/5

Vaatimus A

- Sisältyy digipalvelulain 5 §:ään, joka koskee digitaalisten palvelujen tarjoamista.
- Digipalvelulain 5.1 § ”Viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus **toimittaa** asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä.”

Vaatimuksen tarkoitus

- Digipalvelulain esitöiden mukaan vaatimuksen tarkoituksena on selkeyttää viranomaisen velvollisuutta tarjota hallinnon asiakkaille mahdollisuutta hoitaa asiansa ja muu viranomaisille osoittamansa viestintänsä sähköisessä muodossa sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä käyttäen.

Vaatimuksen toteuttaminen digipalvelulain esitöiden mukaan

- Säännöksessä ei ole rajattu sitä, minkälaisia viestejä hallinnon asiakas voisi lähettää viranomaiselle digitaalisen palvelun tai sähköisen tiedonsiirtomenetelmän avulla → viranomaisen tulee siis kaikissa tilanteissa mahdollistaa hallinnon asiakkaalle asiakirjojen tai muiden viestien lähettäminen sähköisessä muodossa.

9) Mahdollista digitaalinen viestiminen 2/5

- Viranomaisen voi poiketa velvollisuudesta **ainoastaan** silloin, kun lain tasoisessa säännöksessä on säädetty asiakirjan toimittamistavasta toisin.
- Tapa, jolla asiakirjat ja viestit voidaan toimittaa viranomaiselle sähköisesti on lähtökohtaisesti viranomaisen harkinnassa
 - Viranomaisen voi tarjota asiointiin viranomaisen omaa digitaalista palvelua
 - Viranomaisen voi tarjota asiointiin viestinvälityspalvelua (Suomi.fi-viestit)
 - Suurimmalla osalla digipalvelulain mukaisista viranomaisista on tukipalvelulain 5 §:n perusteella velvollisuus ottaa viestinvälityspalvelu käyttöön ja muilla viranomaisilla on mahdollisuus ottaa viestinvälityspalvelu käyttöön
 - Viestinvälityspalvelun kautta viranomaisella on käytössä tarvittavat toiminnallisuudet viestien vastaanottamiseen
- Viranomaisen voi tarjota asiointiin muuta suojattua viestintäratkaisua ja myös sähköpostia, jos asian laatu ja toimitettavat tiedot mahdollistavat sen käyttämisen.

9) Mahdollista digitaalinen viestiminen 3/5

Vaatimus B

- Sisältyy digipalvelulain 5 §:ään, joka koskee digitaalisten palvelujen tarjoamista
- Digipalvelulain 5.1 § ”Viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus käyttää asiassaan viranomaisten sähköisten viestien ja asiakirjojen **vastaanottamiseen** hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetussa laissa tarkoitettua viestinvälityspalvelua tai muuta riittävän tietoturvallista sähköistä tiedonsiirtomenetelmää, jos viranomainen voi toimittaa viestin tai asiakirjan sähköisessä muodossa.”

Vaatimuksen tarkoitus

- Digipalvelulain esitöiden mukaan vaatimuksen tarkoituksena on korostaa, että viranomaisen on myös aktiivisesti tarjottava hallinnon asiakkaalle mahdollisuutta saada viranomaiselta asiaansa liittyviä viestejä ja asiakirjoja sähköisessä muodossa silloin, kun viranomainen voi lähettää viestin tai asiakirjan sähköisessä muodossa.

9) Mahdollista digitaalinen viestiminen 4/5

Vaatimuksen toteuttaminen digipalvelulain esitöiden mukaan

- Säännös koskee tilanteita, joissa hallinnon asiakkaalla on tarve asioida viranomaisen kanssa ja tähän liittyen viranomainen lähettää viestejä ja asiakirjoja hallinnon asiakkaalle. Säännös ei koske viranomaisen yleistä viestintää ja tiedottamista.
- Viranomaisen harkintaan jää, mitä riittävän turvallista sähköistä tiedonsiirtomenetelmää viranomainen tarjoaa sähköisten viestien ja asiakirjojen vastaanottamiseen
 - Viranomainen voi tarjota sähköisten viestin ja asiakirjojen vastaanottamiseen viestinvälityspalvelua (Suomi.fi-viestit)
 - Muuta riittävän tietoturvallista sähköistä tiedonsiirtomenetelmää
- Säännöksessä ei oteta kantaa siihen, missä tilanteissa viranomainen voi toimittaa viestin tai asiakirjan sähköisessä muodossa, vaan tästä on säädetty erikseen muussa lainsäädännössä.
 - Jos viranomainen ei voi toimittaa viestiä tai asiakirjaa sähköisessä muodossa, viranomaisella ei ole velvollisuutta tarjota asiakirjaa hallinnon asiakkaalle vastaanotettavaksi sähköisessä muodossa.

9) Mahdollista digitaalinen viestiminen 5/5

Muuta huomioitavaa

- Digipalvelulain 5.3 §:n mukaan ”Viranomaisen voi rajoittaa väliaikaisesti digitaalisen palvelun käyttöä käyttäjäryhmien tai alueellisen saatavuuden perusteella, jos se on välttämätöntä palvelun kehittämiseksi tai testaamiseksi.”
- Digipalvelulain esitöiden mukaan säännöksellä mahdollistetaan palvelun käytön **välttämätön** kehittäminen tai testaaminen rajatulla alueella tai käyttäjäryhmällä **väliaikaisesti** ilman, että tämä olisi hallinnon asiakkaiden yhdenvertaisen kohtelun ja palvelujen asianmukaisen saatavuuden kannalta ongelmallista.

10) Tiedota selkeästi digitaalisista asiointikanavista 1/2

Vaatimus

- Sisältyy digipalvelulain 5 §:ään, joka koskee digitaalisten palvelujen tarjoamista.
- Digipalvelulain 5.2 § ”Viranomaisen on tiedotettava digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti.”

Vaatimuksen tarkoitus

- Oikeuskirjallisuudessa on todettu, että vaatimuksen tarkoituksena on edistää asiakkaiden tiedonsaantia digitaalisten palvelujen käyttömahdollisuuksista ja sähköisistä asiointimahdollisuuksista.

Vaatimuksen toteuttaminen digipalvelulain esitöiden mukaan

- Viranomainen voi markkinoida digitaalisia palveluja viestintäsuunnitelmansa mukaisesti.
- Digitaalisten palvelujen yhteystietojen tulee olla löydettävissä helposti eri hakukoneita käyttämällä.

10) Tiedota selkeästi digitaalisista asiointikanavista 2/2

- Viranomaisen tulee tiedottaa digitaalisten palvelujen käyttömahdollisuuksista kirjeissään, joita se lähettää postitse hallinnon asiakkaille. Kirjeissä tulee myös tarpeen mukaan ohjeistaa asiakasta siitä, miten hän voisi saada vastaavan kirjeen jatkossa digitaalisia palveluita käyttämällä.
- Viranomaisen tulee jäsentää verkkosivustonsa tietosisältö niin, että asiointiin liittyvät digitaaliset palvelut löytyvät sieltä helposti.
 - Oikeuskirjallisuudessa on todettu, että viranomaisen palveluissa on oltava selkeät ohjeet ja toiminnallisuudet, joiden avulla palvelun käyttäjä saa käsityksen siitä, miten hän voi hoitaa asiansa palvelussa.

11) Tiedota selkeästi neuvoa tarjoavista yhteystiedosta 1/3

Vaatimus

- Sisältyy digipalvelulain 5 §:ään, joka koskee digitaalisten palvelujen tarjoamista.
- Digipalvelulain 5.2 § ”Viranomaisen on julkaistava digitaalisessa palvelussa yhteystieto, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja viranomaisen digitaalisen palvelun käyttämiseksi.”

Vaatimuksen tarkoitus

- Digipalvelulain esitöiden mukaan vaatimuksen tarkoituksena on varmistaa, että jokaisella viranomaisella on järjestetty riittävä tuki digitaalisten palvelujen käyttöön ja sitä tarjotaan aktiivisesti hallinnon asiakkaille.

Vaatimuksen toteuttaminen digipalvelulain esitöiden mukaan

- Hallintolain (434/2003) 8 §:ssa todetaan, että viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Lisäksi todetaan, että neuvonta on maksutonta.

11) Tiedota selkeästi neuvoa tarjoavista yhteystiedosta 2/3

- Digipalvelulaissa tarkoitettu tuki on teknistä palvelun käyttöön liittyvää tukea.
- Viranomainen voi toteuttaa tuen itse tai yhdessä useamman viranomaisen kanssa.
- Digitaalisessa palvelussa julkaistava yhteystieto voi olla esimerkiksi
 - sähköpostiosoite,
 - puhelinnumero,
 - verkkolomake tai
 - chat-palvelu.
- Mikäli viranomaisella ei ole tarvittavia resursseja antaa palvelujen käyttöön liittyvää teknistä neuvontaa, viranomainen voi julkaista yhteystietona Digi- ja väestötietovirastossa toimivan Kansalaisneuvonnan yhteystiedon. Kansalaisneuvonta antaa maksutta neuvoja muun muassa digitaalisten palvelujen teknisluonteiseen käyttöön liittyen.

11) Tiedota selkeästi neuvoa tarjoavista yhteystiedosta 3/3

Muuta huomioitavaa

- Digitaalisen palvelun käyttöä koskevaa neuvontaa koskevat samat vaatimukset kuin muutakin viranomaisen antamaa neuvontaa.
 - Hallintolaissa ei ole säännöstä siitä, missä ajassa viranomaisen on täytettävä vastaamisvelvoitteensa. Digitaalisten palvelujen käyttöä koskevat kysymykset ovat oletettavasti useimmiten sellaisia, että ne eivät vaadi viranomaiselta erityisiä toimenpiteitä ja vastaus voidaan antaa heti. Viranomaisen vastaamisaikaan saattavat tapauskohtaisesti vaikuttaa esimerkiksi tiedustelun kohteena olevan asian laatu ja mutkikkuus. Neuvonnassa on huomioitava, että vastaaminen ei saa viipyä kohtuuttomasti.
 - Neuvontaa koskee hyvän kielenkäytön vaatimus eli viranomaisen on käytettävä neuvonnassa asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.
 - Neuvonnassa on huomioitava kielellisiä oikeuksia koskeva lainsäädäntö.
 - Neuvonnassa on tärkeää kiinnittää huomiota myös yhdenvertaisuuden toteutumiseen ja asiakkaiden tasapuoliseen kohteluun.

12) Käytä sähköistä tunnistamista vain, kun se on lain mukaan tarpeen 1/3

Vaatimus

- Sisältyy digipalvelulain 6 §:ään, joka koskee palvelun käyttäjän sähköistä tunnistamista.
- Digipalvelulain 6.1 § ”Viranomaisen voi vaatia digitaalisessa palvelussa käyttäjältä sähköistä tunnistamista vain, jos se on tarpeen palvelun tai sen tietosisältöön liittyvien käyttöoikeuksien varmistamiseksi tai palvelussa tehtävään toimeen liittyvien oikeusvaikutusten vuoksi.”

Vaatimuksen tarkoitus

- Digipalvelulain esitöiden mukaan vaatimuksen tarkoituksena on ohjata viranomaisia sähköisen tunnistamisen käytössä sekä yhdenmukaistaa tunnistamiseen liittyvät perusteet ja menettelyt.

Vaatimuksen toteuttaminen digipalvelulain esitöiden mukaan

- Viranomaisen tulee arvioida, milloin palvelun käyttäjä on tarpeellista tunnistaa
 - käyttöoikeuksien selvittämiseksi ja varmistamiseksi
 - tilanteissa, joissa palvelussa voi tehdä toimia, joihin voi liittyä hallinnon asiakkaalle merkittäviä oikeudellisia vaikutuksia hänen etuihinsa, oikeuksiinsa tai velvollisuuksiinsa.

12) Käytä sähköistä tunnistamista vain, kun se on lain mukaan tarpeen 2/3

- Palvelun käyttäjää ei tarvitse tunnistaa aktiivisesti jollakin erityisellä tunnistus- tai kirjautumismenettelyllä kaikkiin digitaalisiin palveluihin ja kaikissa asiointitilanteissa, vaan tunnistamistarve on arvioitava tapauskohtaisesti kunkin palvelun ja siinä olevien toiminnallisuuksien luonteen perusteella.
 - Tunnistusta ei voi vaatia pääsyyn tyhjille lomakkeille tai digitaalisissa palveluissa yleisesti tarjolla olevaan informaatioon.
- Viranomainen voi vaatia sähköistä tunnistamista esimerkiksi silloin, kun
 - käyttäjä pääsee palvelussa katsomaan omia tietojaan taikka valtuutuksen perusteella edustamansa henkilön tietoja
 - palvelussa olevalle lomakkeelle tulee käyttäjän tietoja esitiedoiksi
 - on tarpeen varmistaa henkilön henkilöllisyys, kun palvelussa voi tehdä merkittäviä toimia, joihin voi liittyä olennainen vaikutus henkilön etuihin, oikeuksiin ja velvollisuuksiin.
 - Tällaisia vaikutuksia voi aiheutua esimerkiksi viranomaisen asian käsittelystä tai rekisteröitäessä automaattisesti tietoja viranomaisen tietovarantoon.

12) Käytä sähköistä tunnistamista vain, kun se on lain mukaan tarpeen 3/3

- Säännöksessä ei säädetä tunnistamistavasta, vaan se jää viranomaisen arvioitavaksi kuitenkin ottaen tapauskohtaisesti huomioon, mitä digipalvelulain 6.2 §:ssa säädetään.
- Viranomainen voi valita riskiperusteisen arvion ja tarpeen perusteella palveluihinsa tarpeellisen tunnistustavan, kuten vahvan tunnistamisen tai käyttäjätunnukseen ja salasanaan perustuvan tunnistustavan.

13) Toteuta sähköinen tunnistaminen lain mukaisesti 1/3

Vaatimus

- Sisältyy digipalvelulain 6 §:ään, joka koskee palvelun käyttäjän sähköistä tunnistamista.
- Digipalvelulain 6.2 § ” Jos digitaalisesta palvelusta on mahdollista saada salassa pidettäviä tietosisältöjä nähtäväksi ja käytettäväksi, palvelun käyttäjä on tunnistettava
 - hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetun lain 3 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettua luonnollisen henkilön tunnistuspalvelua,
 - vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista annetun lain 2 §:n 1 momentin 1 kohdassa tarkoitettua vahvaa sähköistä tunnistamista
 - tai painavasta perustellusta syystä muuta vastaavaa tietoturvallista tunnistuspalvelua käyttämällä.”

Vaatimuksen tarkoitus

- Digipalvelulain esitöiden mukaan vaatimuksen tarkoituksena on selkeyttää erityisesti vahvan sähköisen tunnistamisen käyttöön liittyviä vaatimuksia ja samalla edistää tietoturvallisen asioinnin toteuttamista viranomaisissa.

13) Toteuta sähköinen tunnistaminen lain mukaisesti 2/3

Vaatimuksen toteuttaminen digipalvelulain esitöiden mukaan

- Vahvaa sähköistä tunnistamista tulee käyttää tunnistusmenetelmästä riippumatta, jos palvelussa käsitellään salassa pidettäviä tietoja, joita käyttäjälle annetaan nähtäväksi.
- Vahvaa sähköistä tunnistamista olisi käytettävä esimerkiksi palveluissa, joissa käyttäjä pääsee näkemään tai käsittelemään terveydentilaansa koskevia tietoja, muita erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvia tietoja, sosiaalihuollon asiakkuutta koskevia tietoja tai oppilashuoltoon liittyviä tietoja.
- Luonnollisen henkilön tunnistuspalvelun (Suomi.fi-tunnistus) lisäksi tunnistusvaatimuksen voi täyttää myös muu vahva sähköinen tunnistusmenetelmä ja siihen perustuva väline.
- Muuta tunnistustapaa voi käyttää, jos siihen on painava perusteltu syy.
- Viranomaisen pitää erikseen arvioida muuhun tunnistustapaan liittyvät riskit ja viranomaisen on huomioitava se, mitä tietosuoja-asetuksen 35 artiklassa on säädetty tietosuojaa koskevasta vaikutustenarvioinnista.
- Viranomaisen on huomioitava sähköisten tunnistusratkaisujen suunnittelussa myös muu tunnistautumista koskeva sääntely.

13) Toteuta sähköinen tunnistaminen lain mukaisesti 3/3

Muuta huomioitavaa

- Digipalveluissa säädettyjä sähköistä tunnistamista koskevia säännöksiä sovelletaan ainoastaan tunnistamiseen viranomaisen digitaalisissa palveluissa.
- Mikäli kyse on sähköpostilla tapahtuvasta viestinnästä, tulee sovellettavaksi tiedonhallintalain 14.1 §, jonka mukaan

” Viranomaisen on toteutettava tietojensiirto yleisessä tietoverkossa salattua tai muuten suojattua tiedonsiirtoyhteyttä tai -tapaa käyttämällä, jos siirrettävät tiedot ovat salassa pidettäviä. **Lisäksi tietojensiirto on järjestettävä siten, että vastaanottaja varmistetaan tai tunnistetaan riittävän tietoturvallisella tavalla ennen kuin vastaanottaja pääsee käsittelemään siirrettyjä salassa pidettäviä tietoja.**”
- Tiedonhallintalain esitöiden mukaan jos salassa pidettävien tietojen vastaanottaja on luonnollinen henkilö, on hänet tunnistettava jollakin luotettavalla menetelmällä, kuten vahvaa sähköistä tunnistusmenetelmää käyttämällä.

Muistutus

- Ensi viikolla samaan aikaan käsitellään saavutettavuusvaatimuksia pintaa syvemmillä Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuusvalvonnan johdolla

Sisällysluettelo 306/2019

1 luku - Yleiset säännökset

- 1 § - Lain tarkoitus
- 2 § - Määritelmät
- 3 § - Lain soveltamisala

2 luku - Viranomaisten digitaalisten palvelujen järjestäminen yleisölle

- 4 § - Digitaalisten palvelujen suunnittelu ja ylläpito
- 5 § - Digitaalisten palvelujen tarjoaminen
- 6 § - Palveluvalvontajärjestelmän tunnistaminen

3 luku - Digitaalisten palvelujen saavutettavuus

- 7 § - Saavutettavuusvaatimukset ja niiden täyttäminen
- 8 § - Kohtuuton rasite
- 9 § - Saavutettavuusseloste
- 10 § - Saavutettavuuspalaute

4 luku - Saavutettavuusvaatimusten valvonta ja oikeussuoja

- 11 § - Saavutettavuuskantelu ja selvityspyyntö
- 12 § - Valvontaviranomainen, sen tehtävät ja toimivalta
- 13 § - Tiedonsaanti- ja tarkastusoikeus
- 14 § - Uhkasakko
- 15 § - Muutoksenhaku

5 luku - Voimaantulo

- 16 § - Voimaantulo
- 17 § - Siirtymäsäännökset

Sisällysluettelo on kopioitu [Finlexistä](#).

Kiitos!

Digiohjelma

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

