

SOPIMUS YHTEISPALVELUSTA

1. Sopimusosapuolet

Toimeksisaaja

Porvoon kaupunki (toimeksisaaja)

Toimeksiantajat

Verohallinto (toimeksiantaja)

Digi- ja väestötietovirasto (toimeksiantaja)

Kansaneläkelaitos (toimeksiantaja)

Muut sopimusosapuolet

Valtiovarainministeriö

Sopimusosapuolten yhteyshenkilöt

Toimeksisaajan yhteyshenkilö

Aino-Marja Kontio, yhteys- ja viestintäjohtaja, Porvoon kaupunki (toimeksisaaja)

Toimeksiantajien yhteyshenkilöt

Tuoteomistaja Verna Immonen, Verohallinto (toimeksiantaja)

Johtaja Pirkko Anttila, Digi- ja väestötietovirasto (toimeksiantaja)

Erikoissuunnittelija Asko Kiukas, Kansaneläkelaitos (toimeksiantaja)

Muut sopimusosapuolet

Kehittämisjohtaja Marko Puttonen, Valtiovarainministeriö

2. Sopimuksen tarkoitus ja tausta

Tämä sopimus on julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain (jäljempänä ”yhteispalvelulaki”) mukainen yhteispalvelusopimus viranomaisten asiakaspalveluiden järjestämisestä ja hoitamisesta viranomaisten yhteistyönä Porvoon etäpalvelupisteessä, joka sijaitsee Porvooinfossa. Sopimusosapuolten tarkoituksena on tässä sopimuksessa sovittavin tavoin toteuttaa etä- ja -tulkkauspalveluratkaisun pilotointi huomioiden etä- ja -tulkkauspalvelua, yleistä palveluneuvontaa ja etäpalvelutilaa koskevat linjaukset (liite 1).

3. Asiakaspalvelutehtävät

Toimeksisaaja suorittaa seuraavia yhteispalvelulain 6 §:ssä mainittuja toimeksiantajien asiakaspalvelutehtäviä yhteisessä palvelupisteessä:

1. asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen ja varmentaminen

Toimeksisaajan henkilökuntaan kuuluva Palveluneuvoja tarvittaessa toteaa ja varmentaa asiakkaan henkilöllisyyden etäpalvelutilassa ennen asioinnin aloitusta tai asioinnin aikana. Asiakas kutsuu palveluneuvojan etäpalvelutilaan todentamaan ja varmentamaan asiakkaan henkilöllisyyden etäasiantuntijan pyynnöstä.

2. teknisen käyttöyhteyden avulla järjestettävä toimeksiantajan antama asiakaspalvelua koskevien ajanvarausten vastaanottaminen sekä käyttöyhteyden luominen toimeksiantajaan ja palvelun käytön neuvonta ja tuki;

Palveluneuvoja hallinnoi toimeksiantajan antamaa asiakaspalvelua koskevia ajanvarauksia yhteisessä etäpalvelujärjestelmässä eli tekee, siirtää tai peruuttaa ajanvarauksen järjestelmässä. Palveluneuvoja avustaa asiakkaita etäpalvelulaitteiston ja etäpalvelutilan käytössä ja mahdollisissa häiriötilanteissa.

3. etäpalvelussa asioivan asiakkaan toimeksiantajalle tarkoitettuja asiakirjojen vastaanottaminen ja niiden välittäminen toimeksiantajalle.

Toimeksisaaja ei voi siirtää tällä sopimuksella saamaansa tehtävää edelleen eikä hoitaa tässä sopimuksessa tarkoitettuja tehtäviä alihankintana.

4. Etäpalvelupisteen resurssit, toimitilat ja sijaintipaikka, työvälineet ja laitteet sekä aukioloajat

Porvoon etäpalvelupiste sijaitsee Porvooinfon tiloissa osoitteessa Lundinkatu 8 A, Porvoo.

Porvoon etäpalvelupiste on avoinna arkipäivisin maanantaista perjantain klo 09.00–15.00.

Porvoon etäpalvelupisteelle toimeksiantajan etäasiakaspalveluun voi varata ajan paikan päältä, toimeksiantajan puhelinpalvelusta tai Porvoo-infon palvelunumerosta +35820692250. Palvelunumero on auki arkipäivisin maanantaista perjantaihin klo 09.00–15.00.

Porvoon etäpalvelupisteessä on käytössä Yhteisten työympäristöjen tilakorttien ja suunniteluohjeiden mukainen etäpalvelutila (liite 1). Etäpalvelutila sisältää tarvittavan kalustuksen sekä etäpalvelulaitteiston, joka sisältää kuva- ja ääniyhteydellä toimivan kosketusnäytöllisen asiakaspäätteen, dokumenttikameran ja palveluneuvojan langattoman kutsunapin. Etäpalvelupisteessä etäpalvelutila ja etäpalvelulaitteisto ovat kaikkien etäpalvelun pilotointiin osallistuvien viranomaisten yhteiskäytössä.

Porvoon etäpalvelupisteessä työskentelee 3 toimeksisaajan palveluksessa olevaa kokoaikaista palveluneuvojaa (3 htv).

Etäpalvelussa on käytössä etäpalvelun taustajärjestelmä. Etäpalvelun taustajärjestelmään kirjaudutaan verkkoselaimen kautta.

Sopimuksen liitteessä 2 on esitetty Etäpalvelupisteeseen sovellettavat turvallisuusvaatimukset.

5. Sopijapuolten vastuut ja velvollisuudet

Etäpalvelun tarjonta ja Toimeksisaajan valvontavelvollisuus

Toimeksisaaja valvoo oman henkilökuntansa yhteispalvelutehtävien suorittamista. Toimeksisaaja valvoo, että tehtäviä toteutetaan etä- ja -tulkkauspalvelun pilotoinnin toimintamallin (liite 1) mukaisesti. Toimeksisaaja vastaa siitä, että sen henkilöstö osallistuu tämän sopimuksen mukaisiin perehdytys- ja ylläpitokoulutuksiin. Toimeksisaaja ei toimi henkilötietojen osalta rekisterinpitäjänä, mutta toimii käsittelijänä siltä osin, kun Toimeksisaaja vastaanottaa asiakaspalvelussa asioivan asiakkaan tunnistamistietoja.

Ohjaus-, valvonta- ja korvausvelvollisuus

Toimeksiantajat vastaavat etäpalvelussa annettavan asiakaspalvelun sisällöstä. Toimeksiantajat toimivat omien palvelujensa ja järjestelmiensä osalta rekisterinpitäjinä ja vastaavat niihin liittyvästä henkilötietojen käsittelyn tietosuojasta.

Valtiovarainministeriö ohjaa ja valvoo etäpalvelussa käytettävän taustajärjestelmän saatavuutta, jotta toimeksisaaja ja toimeksiantajat voivat suorittaa etäpalvelun taustajärjestelmän käytöstä riippuvat tehtävänsä.

Ohjeistaminen, kouluttaminen ja tietoturvallisuus

Valtiovarainministeriön laatimat ohjeet ohjaavat Toimeksisaajan työtä. Valtiovarainministeriö on vastuussa ohjeiden ylläpitämisestä ja päivittämisestä. Valtiovarainministeriö ohjaa ja valvoo toimeksisaajaa yhteispalvelutehtävien suorittamisessa lisäksi siten, että etäpalvelun pilotoinnin ajaksi Toimeksisaajan palveluneuvojien tukena ovat alueelliset asiakaspalvelukoordi-

naattorit, joiden tehtävänä on perehdyttää ja tukea palveluneuvojia. Toimintamallit etäpalvelun mahdollisissa häiriö- ja poikkeustilanteissa täsmennetään etäpalvelun pilotoinnin valmistelun edetessä, kuitenkin ennen pilotoinnin aloitusta.

Valtiovarainministeriö vastaa siitä, että taustajärjestelmä on käytettävissä eri osapuolilla tietoturvallisesti.

Valtiovarainministeriö huolehtii etäpalvelussa hoidettavien tehtäviensä osalta salassapitosäännöksiä koskevista ohjeista ja etäpalvelupisteen palveluneuvojien koulutuksesta. Valtiovarainministeriö huolehtii etäpalvelussa käytettävän taustajärjestelmän osalta salassapitosäännöksiin liittyvästä etäpalvelun taustajärjestelmän toimittajan ohjaamisesta ja valvonnasta. Etäpalvelun toimittajan ohjaamisesta ja valvonnasta on sovittu toimittajan ja valtiovarainministeriön välillä sopimuksella. Valtiovarainministeriö vastaa lisäksi käyttäjätunnusten hallinnoinnista ja toimii etäpalvelun pääkäyttäjänä.

Toimeksisaaja seuraa salassapitosäännösten noudattamista etäpalvelupisteen päivittäisessä työssä.

6. Henkilötietojen tietosuoja ja salassapito

Yhteispalvelutehtävien hoitamisessa noudatetaan viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) lisäksi luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta annettua Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679 (yleinen tietosuoja-asetus), tietosuojalakia (1050/2018) sekä yhteispalvelutehtäviä koskevan erityislainsäädännön henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä.

Etäpalvelun toimittajan ja sen alihankkijoiden sekä valtiovarainministeriön vastuista ja yleisistä periaatteista tietoturvallisuudessa ja tietosuojassa on sovittu valtiovarainministeriön ja etäpalvelun toimittajan välisessä sopimuksessa, joka on toimitettu sopimuksen osapuolille erikseen tiedoksi.

Etäpalvelussa esiintyvien tietojen käsittely perustuu asiakkaan ja toimeksiantajan väliseen etäpalvelussa video- ja ääniyhteydellä tapahtuvaan keskusteluun. Toimeksiantajan etäasiantuntija kirjaa ja käsittelee tietoja varsinaisesti kunkin viranomaisen omaan taustajärjestelmään. Etäpalvelusovellukseen ei tallenneta eikä siellä säilytetä mitään tietoja, mutta palvelua käytettäessä asiakkaalta pyydetään tunnistamiseksi seuraavat tiedot: nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite.

Yhteispalvelutehtävien hoitamisessa toimeksisaajan palveluneuvojilla ei ole etäpalvelun ajanvarausten hallintaan liittyvän taustajärjestelmän lisäksi pääsyä toimeksiantajien rekistereihin ja tietojärjestelmiin.

Etäpalvelun rekisterinpitäjät ja henkilötietojen käsittelijät sekä henkilötietojen käsittelyn ehdot on määritetty valtiovarainministeriön ja etäpalvelun toimittajan välisen sopimuksen liitteessä, joka on kuvattu liitteessä 2.

Rekisterinpitäjiä ovat toimeksiantajat eli Kansaneläkelaitos, Digi- ja väestötietovirasto ja Verohallinto, kukin omien tietojensa ja asiakkaidensa osalta. Henkilötietojen käsittelijöitä ovat

etäpalvelun toimittaja ja Toimeksisaaja. Henkilötietoja käsitellään etäpalvelussa rekisterinpitäjien puolesta asiakkaan tunnistamiseksi palvelun tarjoamista varten, digitaalisen palvelupolun toteuttamiseksi, ajanvarauksia varten, teknisen yhteyden muodostamiseksi etätapaaamista varten ja käyttäjätunnusten hallinnointia varten.

Salassa pidettäväksi tunnistetut asiakirjatyytit ja tilassa suullisesti sekä kirjallisesti käsiteltävät asiat ovat lähtökohtaisesti julkisuuslain 24§ kohta 3 mukaista esituskintaan liittyvää salassa pidettävää tietoa. Salassa pidettävää tietoa ovat tietojen tallentamiseen käytettävät ratkaisut (tietoliikenne- ja turvallisuusjärjestelyt). Toimeksisaaja sitoutuu käsittelemään ja säilyttämään mahdollisesti haltuunsa saamaa salassa pidettävää tietoa siten, että ne pysyvät vain niiden henkilöiden hallussa, joilla on oikeus käsitellä salassa pidettäviä tietoja.

7. Kielellisten oikeuksien turvaaminen

Edellä mainittujen säädösten ja yhteispalvelutehtäviä koskevan erityislainsäädännön lisäksi tehtävien hoitamisessa noudatetaan kielilakia (423/2003), saamen kielilakia (1086/2003) ja viittomakielilakia (359/2015).

8. Kustannusten korvaaminen ja maksumenettely

Valtiovarainministeriö vastaa toimeksisaajalle tässä sopimuksessa sovittujen velvoitteiden aiheuttamista kustannuksista seuraavasti:

Valtiovarainministeriö korvaa toimeksisaajalle kohdassa 2 sovittujen asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta ja niihin liittyvästä henkilöstön koulutuksesta aiheutuvat kustannukset toimeksisaajan toimittaman työaika raportoinnin mukaisesti. Valtiovarainministeriö korvaa toimeksisaajalle myös mahdolliset etäpalvelun viestintämateriaalien hankintaan liittyvät kustannukset yhteensä enintään 1000 euroon saakka.

Valtiovarainministeriö vastaa toimeksisaajalle etäpalvelun pilotointiin liittyvistä tilan vuokra-kustannuksista, jotka ovat 1700 euroa pilotoinnin ja sen valmisteluun vaadittavalta ajalta.

Valtiovarainministeriö vastaa tilaratkaisuihin liittyvistä kuluista, joita etäpalvelun järjestäminen yhteisten työympäristöjen tilakorttien ja suunnitteluohjeiden mukaisena toteutuksena edellyttää. Senaatti-kiinteistöt voi laskuttaa valtiovarainministeriötä niihin tilaratkaisuihin liittyvistä kuluista, joita etäpalvelun järjestäminen yhteisten työympäristöjen tilakorttien ja suunnitteluohjeiden mukaisena toteutuksena edellyttää. Näitä kuluja ovat esimerkiksi palveluneuvojan kutsunapin ja etäpalvelutilaan tarvittavien teippausten hankinta ja asennukset. Arvio näistä kustannuksista on yhteensä enintään 2500 euroa. Lisäksi toimeksisaaja voi laskuttaa valtiovarainministeriötä etäpalvelutilaan vaadittavien kalusteiden hankinnan aiheuttamista kustannuksista.

9. Tuki ja koulutus

Valtiovarainministeriö järjestää palveluneuvojille koulutukset elokuussa 2025 palveluneuvonnan tehtäviin. Palvelu- ja toimitilaverkkouudistus/etäpalvelun sovellustoimittaja järjestää palveluneuvojille elokuussa 2025 koulutuksen etäpalvelusovellukseen ja sen taustajärjestelmään sekä etäpalvelulaitteiston käyttöön.

Valtiovarainministeriö ja etäpalvelun sovellustoimittaja tarjoavat etäpalveluun liittyvää jatkuvaa tukipalvelua liitteessä 1 esitetyllä tavalla.

Toimeksisaaja järjestää palveluneuvojien lomien, sairauksien ja muiden poissaolojen sijaisuuDET omalla muulla henkilöstöllään siten, että sovitut asiakaspalvelutehtävät voidaan hoitaa sovitusti eikä sen antamisessa tule katkoksia.

Toimeksisaaja mahdollistaa palveluneuvojien osallistumisen asiakaspalvelutehtävissä tarvittaviin koulutustilaisuuksiin.

Valtiovarainministeriö vastaa tarvittavan täydennys- ja lisäkoulutuksen antamisesta palvelujen muuttuessa tai henkilöstön vaihtuessa. Täydennys- ja lisäkoulutuksen tarpeesta ja järjestämisen ajankohdasta osapuolet sopivat erikseen. Koulutus on pyrittävä järjestämään mahdollisimman pikaisesti ennen toiminnan aloittamista tai palveluja koskevan muutoksen toteuttamista.

Valtiovarainministeriön velvollisuutena on huolehtia, että asiakaspalvelutehtäviin liittyvä tukimateriaali on palveluneuvojien käytettävissä ja saatavissa. Materiaalin käytöstä osapuolet sopivat erikseen.

10. Auditointioikeus

Toimeksiantajilla ja Muilla sopimusosapuolilla on oikeus toteuttaa turvallisuusauditointi ja siten varmistua toimittajan käsittely- ja säilytysympäristön riittävästä turvallisuudesta. Turvallisuusauditoinnissa kriteeristönä käytetään liitteen 2 turvallisuusvaatimuksia. Toimeksiantajilla ja Muilla osapuolilla on oikeus tehdä uusi turvallisuusauditointi käsittely- ja säilytysympäristöön, jos on tapahtunut muutoksia ja perustellusta syystä muulloinkin siitä erikseen sovit- taessa. Auditoinnin tekijä vastaa tarkastusten, arviointien ja lausuntojen antamisesta aiheutu- vista kustannuksista, kuten tarkastajan työkustannuksesta. Turvallisuusauditointi suoritetaan lähtökohtaisesti normaalin toimistotyöajan puitteissa, eikä se saa kohtuuttomasti häiritä toi- mintaa.

11. Vahingonkorvaus

Sopimusosapuolet ovat velvollisia korvaamaan muille Sopimusosapuolille tämän sopimuksen rikkomisesta aiheutuneet välittömät kulut, jotka ovat aiheutuneet tahallisesta tai huolimatto- masta toiminnasta. Lisäksi sopimusta rikkonut osapuoli on velvollinen korvaamaan vahinkoa kärsineelle osapuolelle välilliset vahingot siltä osin, kun vahingot ovat syntyneet tahallisesta tai törkeän huolimattomasta toiminnasta.

12. Raportointi ja seuranta

Toimeksisaaja raportoi etäpalvelun pilotoinnissa tehtävien yhteispalvelutehtävien toteutuksesta valtiovarainministeriölle erikseen sovittavalla tavalla.

Toimeksiantajat seuraavat ja tarvittaessa raportoivat etäpalvelun pilotoinnin toteutuksesta valtiovarainministeriölle erikseen sovittavan suunnitelman mukaisesti.

13. Muut sopimusehdot

Sopimusta voidaan muuttaa kirjallisesti sopimalla. Tähän sopimukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).

Sopimus sekä sopimukseen tehtävät muutokset rekisteröidään Etelä-Suomen aluehallintovirastoon siten kuin yhteispalvelulain 8 a §:ssä säädetään. Rekisteröinnistä vastaa toimeksisaaja.

Yhteispalvelun toimeksisaajan on ilmoitettava yhteispalvelurekisteriä ylläpitävälle taholle tiedot yhteispalvelusopimuksen tekemisestä, muuttamisesta ja päättymisestä kuukauden kuluessa muutoksesta.

14. Sopimuksen voimassaolo

Sopimus on määräaikainen ja on voimassa etäpalvelun pilotoinnin ajan 01.9.2025 alkaen. Sopimuksen voimassaolo päättyy ilman erillistä irtisanomista, kun etäpalvelun pilotointi loppuu 27.2.2026.

Kullakin sopimuksen osapuolella on oikeus purkaa sopimus välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli joku sopimuksen osapuolista on toistuvasti laiminlyönyt sopimusehtojen noudattamisen tai jos laiminlyönnistä on aiheutunut tai voinut aiheutua vahingonkorvausvastuu. Sopimuksen purkaminen kohdistuu vain purkamisoikeutta käyttävän osapuolen ja sopimuksen ehtojen laiminlyöneen osapuolen väliseen suhteeseen. Muiden sopijapuolten osalta sopimus jatkuu ennallaan voimassa olevana.

Liitteet

Liite 1: Etäpalvelun pilotoinnin toimintamallit ja tilakortit

Liite 2: Turvallisuusauditointi

Liite 3: Tietosuojavastuut ja -velvollisuudet

Allekirjoittajat

Aino-Marja Kontio
Yhteys- ja viestintäjohtaja
Porvoon kaupunki

Päivi Jäske
Johtaja
Verohallinto

Pekka Rehn
Ylijohtaja
Digi- ja väestötietovirasto

Irma Paren
Eteläisen palveluyksikön johtaja
Kansaneläkelaitos

Tero Meltti
Osastopäällikkö
Valtiovarainministeriö

Mia Haahtela
Menettelypäällikkö
Verohallinto

Maisa Gynther
Johtaja
Digi- ja väestötietovirasto

Marko Puttonen
Kehittämiskohtaja
Valtiovarainministeriö