

Satu Kalliomäki

HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY OSTOPALVELUIDEN  
SOPIMUKSISSA JA ASIAKIRJOISSA

Liiketalouden koulutusohjelma  
2019

# HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY OSTOPALVELUIDEN SOPIMUKSISSA JA ASIAKIRJOISSA

Kalliomäki, Satu  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Toukokuu 2019  
Ohjaaja: Moisio, Hanna  
Sivumäärä: 35  
Liitteitä: 2

Asiasanat: asiakirja, henkilötiedot, tiedonhallinta, tietosuoja

---

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin EU:n yleisen tietosuojasetuksen ja tietosuojalain voimaantulojen jälkeen tulleita muutoksia henkilötietojen käsittelyn vaatimuksiin hankittaessa sosiaalihuollon palveluita ulkopuolisilta palveluntuottajilta. Opinnäytetyön toimeksiantaja on julkinen organisaatio, joka on kilpailuttamassa yhtä ostopalveluna hankittavaa palvelua tänä vuonna ja organisaatiossa haluttiin selvittää uusien lakien tuomat velvoitteet.

Teoriaosuudessa keskityttiin hyvään tiedonhallintatapaan, henkilötietojen käsittelyn vaatimuksiin sekä tietosuojaan ja -turvaan liittyviin velvoitteisiin. Tavoitteena oli tiedon syventäminen henkilötietojen käsittelystä sekä mahdollisten muutostarpeiden selvittäminen ostopalveluiden henkilötietojen käsittelyyn liittyen.

Empiirisessä osuudessa tarkasteltiin organisaation nykytilannetta sekä ostopalveluiden asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyviä ongelmakohtia käyttäen tutkimusstrategiana toimintatutkimusta ja avoimia haastatteluja. Opinnäytetyön tekijä työskentelee itse toimeksiantajan organisaatiossa ja työn tekemisellä oli tarkoitus työnantajan tarpeen lisäksi syventää opinnäytetyön tekijän omaa osaamista tiedonhallinnassa.

Lopputuloksena löydettiin tarjouspyyntöihin ja sopimukseen liitettäviä EU:n yleisen tietosuojasetuksen täyttäviä sopimusehtoja sekä uusia toimintamalleja asiakasasiakirjojen käsittelyyn, joita voidaan hyödyntää muissakin vanhuspalveluiden ostopalveluiden hankinnoissa.

# THE PROCESSING OF PERSONAL DATA IN AGREEMENTS AND DOCUMENTS CONCERNING OUTSOURCED SERVICES

Kalliomäki, Satu

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

May 2019

Supervisor: Moisio, Hanna

Number of pages: 35

Appendices: 2

Keywords: document, personal data, information management, data protection

---

This study investigated the changes to the requirements for the processing of personal data resulting from the entry into force of the EU's General Data Protection Regulation and the Data Protection Act in the context of outsourcing social welfare services from external service providers. The study was commissioned by a public organisation that will implement a tendering procedure for an outsourced service this year. The organisation aimed to determine which obligations must be fulfilled as a result of the new laws.

The theoretical section is focused on good information management practices, the requirements for the processing of personal data, and the obligations related to data protection and security. The objective was to advance the knowledge of the processing of personal data as well as to explore possible needs for change in connection with the processing of personal data concerning outsourced services.

The empirical section involved examination of the current status at the organisation and problem areas related to the processing of customer records by the outsourced service using the action research method and open interviews as the research strategy. The author of the present study is personally employed by the commissioner organisation, and conducting this study also aimed at advancing the author's personal competence in information management in addition to answering to the employer's need.

The final result of this study included determining which contractual terms fulfilling the criteria of the General Data Protection Regulation must be attached to invitations for tenders and agreements as well as finding new operating models for the processing of customer records. The results can also be utilised in other procurements related to the outsourcing of services for older people.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUSASETELMA .....	6
2.1	Toimeksiantajan tarpeet ja teoreettinen viitekehys .....	6
2.2	Käytettävä tutkimusmenetelmä ja aineiston kerääminen.....	7
3	YLEISTÄ SOSIAALIPALVELUISTA JA VANHUSPALVELUISTA.....	9
3.1	Sosiaalipalvelut ja vanhuspalvelut .....	9
3.2	Kunta vanhuspalveluiden järjestäjänä.....	9
3.3	Salon kaupungin vanhuspalvelut palveluiden järjestäjänä .....	10
4	HYVÄ HALLINTO JA HYVÄ TIEDONHALLINTATAPA.....	11
4.1	Hyvä hallinto.....	11
4.2	Hyvä tiedonhallintatapa .....	11
4.2.1	Julkisuuslain vaatimus hyvästä tiedonhallintatavasta .....	11
4.2.2	Uuden tiedonhallintalain vaikutukset hyvään tiedonhallintatapaan ...	12
4.2.3	Tieto ja sen käsittely .....	13
4.2.4	Henkilötietojen käsittely.....	14
4.2.5	Sosiaalihuollon asiakasasiakirja .....	16
4.2.6	Tietoturva ja tietosuoja .....	16
4.2.7	Tietosuojan huomioiminen tarjouspyynnöissä ja sopimuksissa.....	18
5	OSTOPALVELUIDEN ASIAKASASIAKIRJOJEN KÄSITTELY .....	21
5.1	Ostopalveluiden asiakasasiakirjojen käsittelyn ongelmakohdat.....	21
5.2	Ostopalvelusopimusten nykytilanne .....	22
5.3	Ostopalveluiden laskutukseen liittyvien asiakastietojen vastaanottamisen nykytilanne .....	23
5.4	Tietoturvallisen sähköpostin tarvekartoitus .....	23
5.5	Henkilötietojen käsittelyn ehdot ostopalveluiden tarjouspyyntöihin ja hankintasopimuksiin .....	25
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	31
	LÄHTEET .....	34
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aihealue liittyy julkishallintoon ja kaupungin palvelutehtäviä suorittavien, kaupunkiorganisaation ulkopuolisten, palveluntuottajien tuottamien asiakirjojen käsittelyyn. Työn toimeksiantajana on Salon kaupungin vanhuspalvelut.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan EU:n tietosuoja-asetusta palvelunjärjestäjän näkökulmasta, kun hankitaan kunnan lakisääteisiä palveluita ostopalveluina. Tarkoituksena on selvittää mitä tulee ottaa huomioon hankinnan tarjouspyyntövaiheessa sekä hankintasopimuksissa. Lisäksi selvitetään miten palveluntuottaja voi toimittaa henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja palvelunjärjestäjälle tietoturvallisesti. Opinnäytetyön tarkoitus on tuottaa toimeksiantajalle tietoa näistä aiheista sekä nostaa esiin mahdolliset ongelmakohdat.

Teoriaosuudessa tarkastellaan hyvää tiedonhallintatapaa, henkilötietojen käsittelyä sekä tietosuojaa ja -turvaa. Tärkeimpinä lähteinä käytetään itse tietosuoja-asetusta ja hyvään tiedonhallintatapaan liittyvää kirjallisuutta.

Empiirisessä osassa tarkastellaan organisaation nykytilannetta sekä ongelma-kohtia ostopalveluiden asiakasasiakirjojen toimittamiseen liittyen käyttämällä tutkimusmenetelmänä toimintatutkimusta. Tietoa kerätään avoimilla haastatteluilla sekä palavereissa keskeisten toimijoiden kanssa. Opinnäytetyössä haetaan tarjouspyyntöihin ja sopimuksiin liitettäviä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen täyttäviä sopimusehtoja sekä käytäntöön uusia toimintamalleja ostopalveluiden asiakasasiakirjojen käsittelyssä. Toimeksiantaja on kilpailuttamassa tehostetun palveluasumisen ostopalveluiden hankintaa kuluvan vuoden aikana, joten tässä työssä selvitetty vaatimukset hyödyttävät toimeksiantajaa jo lähitulevaisuudessa.

## 2 TUTKIMUSASETELMA

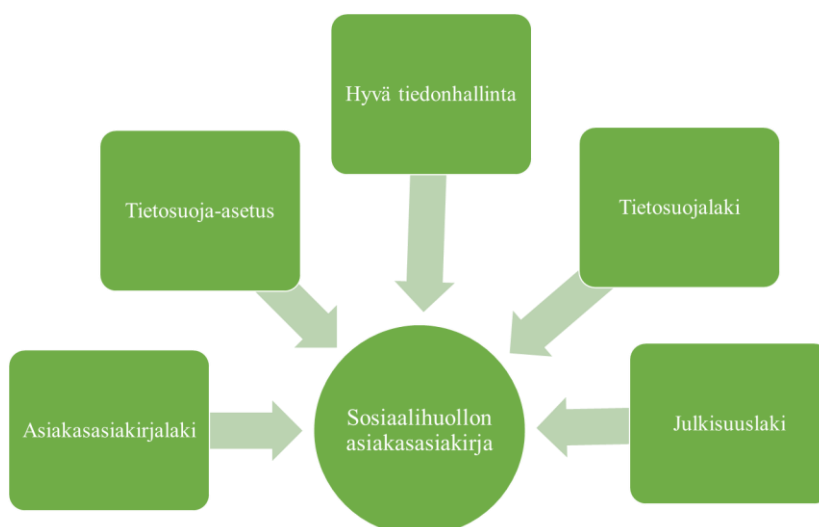
### 2.1 Toimeksiantajan tarpeet ja teoreettinen viitekehys

Salon kaupungin vanhuspalvelut hankkii ulkopuolisilta palveluntuottajilta ostopalveluna mm. tehostettua palveluasumista, kotihoidon siivouspalveluita ja ikäihmisten päivätoimintaa. Tässä yhteydessä syntyy asiakasasiakirjoja sekä muita asiakirjoja, kuten esimerkiksi laskutukseen liittyviä asiakirjoja, jotka sisältävät henkilötietoja. Euroopan unionin uusi yleinen tietosuoja-asetus, uusi tietosuojalaki sekä mahdollisesti 1.1.2020 voimaan tuleva tiedonhallintalaki korostavat organisaation tietosuojan painoarvoa ja luovat tarvetta tiedonhallinnan uudelleenarvioinnille ja kehittämiselle. Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää, että miten ostopalveluiden hankinnassa otetaan hyvän tiedonhallinnan periaatteet huomioon, kun asiakasasiakirjoja siirretään palveluntuottajalta palvelunjärjestäjälle.

Yleinen tietosuoja-asetus velvoittaa sopimaan henkilötietojen käsittelystä hankintasopimuksissa, joten ensimmäisenä tutkimuskysymyksenäni on, että miten henkilötietojen käsittely olisi huomioitava tarjouspyynnöissä ja sopimuksissa ostopalveluja hankittaessa? Salon kaupungin vanhuspalveluilla on tänä vuonna tulossa tehostetun palveluasumisen kilpailutus, joten on tarpeen selvittää, että miten yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimukset täytetään uuden hankinnan tarjouspyynnössä ja hankintasopimuksissa.

Hankintasopimuksissa määritellään miten asiakasasiakirjat ja muut henkilötietoja sisältävät asiakirjat toimitetaan palvelunjärjestäjälle. Opinnäytetyössäni etsin myös vastausta kysymykseen, että miten toteutetaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjan siirtäminen palveluntuottajalta palvelunjärjestäjälle eli Salon kaupungille, niin että tietosuoja ja -turva on huomioitu lakien vaatimalla tavalla?

Teoreettinen viitekehys koostuu hyvän tiedonhallinnan määrittelystä ja lainsäädännöstä, jota sovelletaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjan käsittelyn näkökulmasta (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Teoreettinen viitekehys

## 2.2 Käytettävä tutkimusmenetelmä ja aineiston kerääminen

Opinnäytetyössäni kartoitin asiakasasiakirjojen käsittelyn nykytilanteen ja etsin uusia toimintamalleja Salon kaupungin vanhuspalveluille käyttäen kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään selvittämään tapahtumien todellista muodostumista, kuvaamalla todellista elämää mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161). ”Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on ilmiön ymmärtäminen, selittäminen, tulkinta ja usein myös soveltaminen” (Anttila 2006, 275). Tutkimuksen tehtävä tai tarkoitus vaikuttaa siihen, mikä on sopiva tutkimusstrategia, joka voi olla kartoittava, selittävä, kuvaileva tai ennustava (Hirsjärvi ym. 2009, 138).

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus voidaan jakaa erilaisiin lajeihin, joihin kuuluu myös toimintatutkimus (Hirsjärvi ym. 2009, 162). Toimintatutkimuksella pyritään lähestymään ongelmaa tai asioita ennen kaikkea siitä näkökulmasta, miten niiden tulisi olla, eikä vain siitä miten ne tällä hetkellä ovat (Anttila 2006, 440). Asiakasasiakirjojen käsittelyyn on viime aikoina tullut tarkennettuja vaatimuksia asiakasasiakirjalain ja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen kautta, joten asiakirjojen käsittelyn käytännön toimintaa on syytä tarkastella ja kehittää paremmaksi. Toimintatutkimuksessa analysoidaan toimintaa samalla, kun vaikutetaan toimintatapoihin ja avataan uusia näkökulmia

(Anttila 2006, 440). Toimintatutkimuksella tavoitellaan sellaista tietoa, jonka avulla voidaan kehittää ja parantaa käytäntöä sekä selvitetään miten asioiden tulisi olla ja miten tavoitetila saavutetaan. Valli & Aaltola ovat koonneet toimintatutkimuksen piirteitä, joiden avulla voi miettiä onko toimintatutkimus oikea lähestymistapa tutkimukselle. ”Toimintatutkimuksessa käytännön toimijat yhdessä toisensa kanssa pohtivat eli refleктоivat ja kehittävät työtään, analysoivat kuinka toiminta on historiallisesti kehkeytynyt nykyiselleen, sekä kehittelevät vaihtoehtoja ongelmien ratkaisemiseksi ja tavoitteiden saamiseksi. (Valli & Aaltola 2015, 209 ja 217.) Tarkoitukseni oli teorian avulla etsiä uutta tietoa ja syventää jo olemassa olevaa tietoa, sekä reflektiivisesti tarkastella nykyisiä käytänteitä asiakirjojen käsittelyssä mukana olevien toimijoiden kanssa ja sitä kautta etsiä ratkaisuja parempaan toimintamalliin asiakasasiakirjojen käsittelyssä, joten toimintatutkimus oli mielestäni sopiva menetelmä tähän tutkimukseen.

Toimintatutkimuksella pyritään vaikuttamaan yhteisön toimintaan ongelman ratkaisemiseksi ja parhaiten toimintatutkimus sopii ryhmän toiminnan ja työn kehittämiseen. Toimintatutkimukselle on tyypillistä, että tutkimuksen tekijä on mukana prosessissa, jota kehitetään. (Kananen 2014, 15, 20 ja 27.) Salon kaupungin vanhuspalveluiden SAS-toiminnan palveluohjaajat ja toimistosihteerit (arkistovastaavat ja tiedonhallintavastaava) muodostavat toimijoiden ryhmän, jotka ovat keskeisesti mukana ostopalveluiden asiakasasiakirjojen käsittelyn eri vaiheissa.

Toimintatutkimus alkaa nykytilan kartoittamisella, ongelman määrittelyllä ja tutkimisella (Kananen 2014, 34–35). Tutkimusongelmat voivat muuttua toimintatutkimuksen edetessä ja kysymyksiä ei kannata rajata liikaa, jotta tutkimuksen kannalta oleelliset seikat tulisi huomioiduksi (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2010, 96). Tiedonkeruumenetelmänä käytin avointa haastattelua, jonka etuna on sen joustavuus ja yleensä suunnitellut vastaajat saadaan mukaan tutkimuksen tekemiseen. Haastattelussa selventävien ja syventävien lisäkysymysten esittäminen on mahdollista ja saaduille vastauksille voidaan pyytää myös perusteluja. Tutkimushaastattelun tarkoituksena on kerätä mahdollisimman luotettavaa ja pätevää tietoa. Haastattelu voidaan tehdä yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluna, joista viimeisen etuna on se, että tietoa saadaan samaan aikaan monelta haastateltavalta. (Hirsjärvi ym. 2009, 205–210.) Tutkimuksen aluksi kartoitin mitä tapahtuu asiakasasiakirjojen toimittamisen prosessissa nykyisessä tilanteessa. Os-



topalveluiden asiakasasiakirjojen käsittelyyn osallistuvat eri vaiheissa vanhuspalveluiden palveluohjaajat ja toimistosihteerit, joita avoimesti haastatteleamalla, sekä kasvokkain että puhelimesta, sain selville prosessin ongelmakohdat ja kehittämistarpeet.

### 3 YLEISTÄ SOSIAALIPALVELUISTA JA VANHUSPALVELUISTA

#### 3.1 Sosiaalipalvelut ja vanhuspalvelut

Velvoite sosiaalipalveluiden järjestämiseen lähtee peruslaista, jonka mukaan kansalaisten hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistäminen on julkisen vallan velvoitteena ja jokaiselle on taattava riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut, joita koskevissa laeissa, sekä laissa sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta, säädetään kuntien järjestämisvastuusta (Sosiaali- ja terveysministeriön [www-sivut 2019](#)).

Kuntien järjestämisvastuulla olevista sosiaalipalveluista säädetään sosiaalihuoltolaissa (Sosiaali- ja terveysministeriön [www-sivut 2019](#)). Sosiaalihuoltolain 14 §:n mukaan kunnan on järjestettävä sosiaalipalveluna mm. kotipalvelua ja laitospalveluja (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 14 § 5 ja 8 k.). Salon kaupungin vanhuspalveluihin kuuluvat palveluohjaus, ikäkeskustoiminta, kotona asumista tukevat palvelut sekä ympärivuorokautinen hoito (Salon kaupungin [www-sivut 2019](#)). Iäkkään ihmisen palveluista ja etuuksista säädetään laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista ja sen lisäksi useissa muissa laeissa (Sosiaali- ja terveysministeriön [www-sivut 2019](#)).

#### 3.2 Kunta vanhuspalveluiden järjestäjänä

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäminen on kuntien vastuulla. Kunta voi tuottaa sosiaali- ja perusterveydenhuollon palvelut itse tai muodostaa niiden tuottamiseksi kuntayhtymiä muiden kuntien kanssa. Kunta voi myös järjestää sosiaali- ja terveyspal-

velut ostamalla ne yksityisiltä palveluntuottajilta, toiselta kunnalta tai järjestöiltä. (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2019.) Jos kunta siirtää sille laissa säädetty tehtävät toiselle kunnalle tai kuntayhtymälle sopimalla lakisääteisestä yhteistoiminnasta, on järjestämisvastuu siirtävän kunnan puolesta toisella kunnalla tai kuntayhtymällä, mutta palvelut siirtänyt kunta vastaa kuitenkin edelleen tehtäviensä rahoituksesta (Kuntalaki 410/2015 8 § 1 ja 3 mom.). Kunnan hankkiessa laissa säädettyjä palveluja esimerkiksi yksityiseltä palveluntuottajalta tai järjestöltä säilyy sillä 8 §:n 2 momentissa tarkoitettu järjestämisvastuu ja vastuu järjestettävien palvelujen ja muiden toimenpiteiden yhdenvertaisesta saatavuudesta, tarpeen, määrän ja laadun määrittämisestä, tuottamistavasta, tuottamisen valvonnasta sekä viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä. Järjestämisvastuu säilyy myös kunnalla, jos se järjestää laissa sille säädettyjä tehtäviään palvelusetelillä, josta säädetään erikseen laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009. (Kuntalaki 9 § 3 mom.)

### 3.3 Salon kaupungin vanhuspalvelut palveluiden järjestäjänä

Laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista palvelunjärjestäjällä tarkoitetaan palveluntantajaa, jolla on viranomaisena velvollisuus huolehtia siitä, että asiakas saa hänelle lain ja viranomaisen päätöksen mukaan kuuluvan sosiaalihuollon palvelun tai etuuden (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, 3 § 1 mom 10 a k.). Salon kaupungin vanhuspalvelut tuottaa ympärivuorokautista hoitoa omana palveluna tehostetun palveluasumisen yksiköissä ja hoivakodeissa. Tehostettua palveluasumista järjestetään yksityisissä hoitokodeissa ostopalveluna tai palvelusetelillä. (Salon kaupungin www-sivut 2019.) Lisäksi ostopalveluina järjestetään kotihoidon siivouspalveluita, päivätoimintaa ja kauppakassitoimintaa, joita hankitaan eri palveluntuottajilta.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan palveluntantajaa, joka palvelunjärjestäjän kanssa tehdyn sopimuksen perusteella tuottaa sosiaalipalvelua tai sosiaalihuoltoa (Asiakasasiakirjalaki 3 § 1 mom. 11 b k.). Palveluntuottaja tuottaa ostopalveluna hankittua tehostettua palveluasumista Salon kaupungin ja palveluntuottajan välillä laaditun sopimuksen mukaisesti. Palvelusetelillä tuotetussa tehostetussa palveluasumisessa palveluntuottaja veloitetaan noudattamaan tehostetun palveluasumisen palvelusetelin sääntö-

kirjaa. Palveluntuottajan laatimat ja saamat asiakasasiakirjat kuuluvat asiakasasiakirjalain mukaisesti palvelunjärjestäjän sosiaalihuollon henkilörekisteriin ja palvelunjärjestäjä vastaa asiakirjojen pysyvästä säilyttämisestä ja hävittämisestä. Palvelunjärjestäjän on määriteltävä kirjallisessa sopimuksessa asiakastietojen toimittamisesta sekä niiden asianmukaisesta käsittelystä. (Asiakasasiakirjalaki 24 ja 25 §.)

## 4 HYVÄ HALLINTO JA HYVÄ TIEDONHALLINTATAPA

### 4.1 Hyvä hallinto

Avoimuus ja julkisuusperiaatteen noudattaminen viranomaistoiminnassa ovat hyvää hallintoa. Hallintoasian asianmukaisen käsittelyn edellytyksenä on riittävä julkisuus ja asiointi viranomaisessa helpottuu sekä tehostuu, kun toiminnassa toteutetaan avoimuutta. (Mäenpää 2016, 32.) Laissa viranomaistoiminnan julkisuudesta on lähtökohdana julkisessa toiminnassa julkisuusperiaatteen noudattaminen, mutta se sisältää myös 6 luvussa salassapidon velvoitteita liittyen asiakirjasalaisuuden säilyttämiseen, vaitiolovelvollisuuteen ja hyväksikäyttökieltoon (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, 1 luku 1 § 1 mom. ja 6 luku 22–23 §). Sosiaalihuollon asiakirjat, sekä sosiaalihuollon asiakkuus, ovat salassa pidettävää tietoa ja näiden tietojen suojaaminen on osa hyvää hallintoa (Mäenpää 2016, 402; Voutilainen 2012, 71). Sosiaalihuollon palvelujen laatu, sekä luottamuksellisuus asiakkaan ja toimijan välillä paranevat, kun sosiaalihuollon asiakas voi luottaa siihen, että hänen tietojään käsitellään yksityisyyden suoja huomioon ottaen (Pahlman 2010, 71).

### 4.2 Hyvä tiedonhallintatapa

#### 4.2.1 Julkisuuslain vaatimus hyvästä tiedonhallintatavasta

Tietoon liittyvien oikeuksien huomioon ottaminen sekä tietovarantojen ja viranomaisen toiminnan tietoturvallisuudesta huolehtiminen ovat hyvän tiedonhallintatavan ydin (Voutilainen 2006, 61). Julkisuuslain 18 §:n viranomaiselle asettaman vaatimuksen

hyvän tietohallintatavan noudattamisesta ja toteuttamisesta keskeisenä tavoitteena on parantaa viranomaisen hallussa olevan tiedon saatavuutta sekä turvata tiedon laatua (Mäenpää 2016, 251). Viranomaisen on huolehdittava asiakirjojen ja tietojärjestelmien sekä niihin sisältyvien tietojen asianmukaisesta saatavuudesta, käytettävyydestä ja suojaamisesta, sekä eheydestä ja muusta tietojen laatuun vaikuttavista tekijöistä luodessaan ja toteuttaessaan hyvää tiedonhallintatapaa (Julkisuuslaki 18 § 1 mom.). Tiedon saatavuudella tarkoitetaan mm. asiakirjojen julkisuudesta ja salassapidosta huolehtimista. Tiedon saatavuutta voidaan turvata asiakirjojen luetteloinnilla ja arkistoinnilla sekä sillä, että viranomainen huolehtii, että sen tarvitsemat tiedot ovat saatavilla sen lailla säädettyjen tehtävien hoitamiseksi. Tiedon käytettävyyden vaatimus tarkoittaa sitä, että tieto on siihen oikeutettujen henkilöiden saatavilla oikeaan aikaan ja oikeanlaisessa muodossa. Tiedon eheys on tiedon säilyttämistä tallennettua tietoa vastaavassa muodossa eli tietoa on säilytettävä niin, että sitä ei pääse muuttamaan tahattomasti, tahallisesti tai lainvastaisesti. Tiedon luottamuksellisuudella tarkoitetaan lyhyesti kuvattuna sitä, että tieto on suojattu niin, että sen on vain siihen oikeutettujen henkilöiden saatavilla ja käytettävissä. (Voutilainen 2012, 118–120.)

Viranomaisen velvollisuudesta huolehtia henkilöstönsä sekä muiden viranomaisen luokun toimivien henkilöiden hyvän tiedonhallintatavan noudattamisesta säädetään julkisuuslain 18 §: n 1 mom. 5. kohdassa (Voutilainen 2012, 97). Viranomaisen ”palveluksessa olevilla tulee olla tarvittava tieto käsiteltävien asiakirjojen julkisuudesta sekä tietojen antamisesta ja käsittelyssä sekä niiden ja asiakirjojen ja tietojärjestelmien suojaamisesta noudatettavista menettelyistä, tietoturvallisuusjärjestelyistä ja tehtävänjaoista” (Julkisuuslaki 18 § 1 mom. 5. k.). Hyvän tiedonhallintatavan hallinnollisen ja teknisen noudattamisen valvonnan vaatimus sisältyy myös hyvän tiedonhallintatavan järjestämiseen (Voutilainen 2012, 97).

#### 4.2.2 Uuden tiedonhallintalain vaikutukset hyvään tiedonhallintatapaan

Uusi tiedonhallintalaki keskittäisi julkisen hallinnon tiedonhallinnan säädöksiä, joita on tällä hetkellä hajallaan useassa eri säädöksessä. Hallituksen esitys laiksi julkisen hallinnon tiedonhallinnasta sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi on annettu eduskun-

nalle 5.12.2018 ja eduskunta hyväksyi lain 18.3.2009, mutta lakia ei ole vielä vahvistettu. Lain voimaantuloajaksi on tarkoitus esittää 1.1.2020. (Eduskunnan www-sivut 2019.) Tiedonhallintalain tarkoituksena olisi varmistaa tietoaaineistojen yhdenmukaista hallintaa sekä julkisuusperiaatteen edellyttämää tietoturvallista käsittelyä viranomais-toiminnassa. Lain kumous- ja muutosehdotukset koskisivat julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta annetun lain säännöksiä, viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain hyvää tiedonhallintatapaa koskevia säännöksiä ja eräitä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain, sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnasta annetun lain sekä eräiden muiden lakien säännöksiä. (HE 284/2018, 1.)

Tiedon saatavuuden, eheyden ja luottamuksellisuuden varmistaminen sisältyisivät tiedonhallintalaissa tietoturvallisuustoimenpiteiden määritelmään. Tiedonhallintalain 2 luvun 4 § sisältäisi hyvän tiedonhallintatavan noudattamiseen, tehtävän jakoon, ohjeistukseen, koulutukseen ja valvontaan liittyviä säädöksiä, joten ne säilyisivät edelleen. Lain tarkoituksena on laadukkaiden palveluiden tuottaminen hallinnon asiakkaille tehokkaasti ja tuloksellisesti sekä hyvää hallintoa ja julkisuusperiaatetta noudattaen. Lailla edistettäisiin tiedonhallinnan laatua, tietoturvallisuutta sekä niiden tietoaaineistojen, jotka ovat viranomaisen hallussa, tietoturvallista ja vastuullista hyödyntämistä. Tarkoituksena olisi myös, että tietotekniikan kehityksessä jo tapahtuneet, sekä tulevaisuudessa tapahtuvat muutokset tiedonhallintaan liittyen, voitaisiin paremmin huomioida. (HE 284/2018, 1, 8, 66, 161–163.)

#### 4.2.3 Tieto ja sen käsittely

Informaatio- ja tietoteknologiaoikeuden dosentti Tomi Voutilaisen mukaan tieto koostuu tiettyä kohdetta tai asiaa koskevasta sekä käyttönsä vuoksi yhteenkuuluviksi tarkoitetuista merkeistä muodostuvasta yhdistelmästä. Tieto on keskuskäsite informaatio-oikeudessa, jossa säännellään oikeuksista ja velvollisuuksista tietojen käsittelyyn liittyen. Tietoa on esimerkiksi henkilötieto ja luottotieto. (Voutilainen 2012, 32, 39.)

Tietojen käsittely koostuu tiedon elinkaaren eri vaiheista koostuvista toimenpiteistä, alkaen tiedon tuottamisesta sekä keräämisestä jatkuen tiedon tallentamisella sekä säi-

lyttämisellä. Tiedon elinkaari päättyy tiedon arkistointiin ja/tai hävittämiseen. (Voutilainen 2012, 41.) Viranomaisen on hyvän tiedonhallintatavan mukaisesti huolehdittava tiedon laadun säilymisestä niin, että tiedon saatavuus, käytettävyys, eheys ja suojaaminen on julkisuuslain mukaisesti turvattu (Mäenpää 2016, 251).

#### 4.2.4 Henkilötietojen käsittely

Henkilötietojen käsittelystä säädetään Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa, joka on annettu 27.4.2016 ja sitä on sovellettu kansallisesti 25.5.2018 alkaen (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta, 27.4.2016, (EU) N:o 679/2016, EUVL L 119, 4.5.2016, 1). Asetuksesta käytetään nimitystä yleinen tietosuoja-asetus ja sen täsmentämiseksi ja täydentämiseksi on säädetty 1.1.2019 voimaan tullut tietosuojalaki (Tietosuojalaki 1050/2018, 1 §). Henkilötietojen käsittelyn perusta on perustuslaissa, jonka 10 §:n mukaan henkilötietojen suojasta säädetään tarkemmin lailla (Suomen perustuslaki 731/1999, 10 § 1 mom.).

Yleinen tietosuoja-asetus määrittelee henkilötiedoiksi kaikki tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyvät tiedot (Tietosuoja-asetus 4 artikla 1 kohta). Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki tiedot, joiden avulla voidaan suoraan tai epäsuorasti tunnistaa henkilö ovat henkilötietoja. Nimi, henkilötunnus, sijaintitieto, koti- ja sähköpostiosoite, puhelinnumero, auton rekisterinumero sekä potilastiedot ovat esimerkkejä tiedoista, jotka luetaan henkilötiedoiksi. (Tietosuojavaikuttetun [www-sivut](#) 2019.) Yleistä tietosuoja-asetusta ”ei sovelleta kuolleita henkilöitä koskeviin tietoihin” ja vainajien henkilötietojen käsittelystä voidaan säätää kansallisesti (Tietosuoja-asetus johdanto 27 kohta).

Kaikessa henkilötietojen käsittelyssä sovelletaan lähtökohtaisesti yleistä tietosuoja-asetusta. Asetusta sovelletaan, jos henkilötietojen käsittely on kokonaan tai osittain automaattista. Muun kuin automaattisen tiedon käsittelyssä soveltamisen ratkaisee se, että muodostavatko tiedot rekisterin tai sen osan. (HE 9/2018, 27.) Käytetty tieto voi

olla paperinen tai se voi olla tietojärjestelmässä tai videovalvontajärjestelmässä ja siihen sovelletaan tietosuoja-asetusta niin kauan kuin se on olemassa ja siitä voidaan tunnistaa henkilö suoraan tai epäsuorasti (Tietosuojavaltuutetun [www-sivut](#) 2019).

Henkilötietoja voi kerätä vain tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten (käyttötarkoitussidonnaisuusperiaate) ja niiden tulee käyttötarkoituksen kannalta asianmukaisia, olennaisia ja tarpeellisia (tietojen minimoinnin periaate). Tietojen on oltava täsmällisiä ja rekisterin pitäjän pitää poistaa tai oikaista epätarkat ja virheelliset tiedot viipymättä (täsmällisyysperiaate). Lisäksi henkilötietojen käsittelyssä on otettava huomioon lainmukaisuuden, kohtuullisuuden ja läpinäkyvyyden periaatteet, säilytyksen rajoittaminen sekä eheys ja luottamuksellisuus. (HE 9/2018, 28.) Tietosuojaperiaatteista säädetään tietosuoja-asetuksen 5 artiklassa, jonka 1 kohdan vaatimuksen mukaan henkilötietojen käsittelyn on oltava lainmukaista ja henkilötietojen käsittelyn julkisella sektorilla pitäisi lähtökohtaisesti perustua tietosuoja-asetuksen 6 artiklan mukaisiin käsittelyn oikeusperusteisiin (HE 9/2018, 29; Tietosuoja-asetus 5 artikla 1 a kohta).

Henkilötietojen käsittely on lainmukaista, kun vähintään yksi tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan edellytyksistä täyttyy. 1 kohdan c ja e alakohdan mukaan käsittely on lainmukaista, jos käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi. (Tietosuoja-asetus 6 artikla 1 kohta.) Jäsenvaltioilla on mahdollisuus tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 2 ja 3 kohtien mukaan pitää voimassa tai ottaa käyttöön yksityiskohtaisempia säännöksiä 1 kohdan c ja e alakohtien noudattamiseksi. Kansallisessa tietosuojalaissa on yleisiä tietosuoja-asetusta täydentäviä, sekä erityislainsäädännössä lukuisia henkilötietojen käsittelyn perusteita. (Korpisaari, Pitkänen & Warma-Lehtinen 2018, 100.) Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilötietojen käsittelyssä sovelletaan EU:n tietosuoja-asetusta sekä sitä täydentävää ja täsmentävää kansallista lainsäädäntöä. Asiakastietojen hallinnassa ja käsittelyssä sosiaalihuollossa sovelletaan lakia sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä arkistolakia ja arkistolaitoksen ohjeita. (Sosiaali- ja terveysministeriön [www-sivut](#) 2019.)

Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan toimintoja, jotka kohdistuvat henkilötietoihin tai niitä sisältäviin tietojoukkoihin. Käsittely voi olla automaattista tai manuaalista

henkilötietojen keräämistä, tallentamista, järjestämistä, säilyttämistä, siirtämistä tai luovuttamista. (Tietosuoja-asetus 4 artikla 2 kohta.) Kaikessa henkilötietojen käsittelyyn kohdistuvissa toimenpiteissä on noudatettava tietosuoja-asetuksen 5 artiklan tietosuojaperiaatteita (Tietosuojavaltuutetun [www-sivut](#) 2019). Suunniteltaessa tietojärjestelmiä sekä henkilötietojen käsittelytoiminnassa on otettava tietosuoja huomioon alusta alkaen. Rekisterinpitäjän pitää huomioida tietosuojan ja yksityisyyden vaatimukset koko tiedon elinkaaren ajan. Vaatimus sisältyy tietosuoja-asetuksen 25 artiklan vaatimukseen sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta. (Korpisaari ym. 2018, 279.)

#### 4.2.5 Sosiaalihuollon asiakasasiakirja

Sosiaalihuollon asiakasasiakirja on julkisuuslain 5 §:n 1 ja 2 momentin mukainen asiakirja, joka sisältää asiakasta tai muuta yksityishenkilöä koskevia asiakastietoja ja, joka liittyy viranomaisen tai yksityisen järjestämään sosiaalihuoltoon (Asiakasasiakirjalaki 3 § 1 mom. 7 k.). Uudessa tiedonhallintalaissa myös viitattaisiin asiakirjan määrittelyssä julkisuuslaissa olevaan viranomaisen asiakirjan määritelmään ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjat rinnastuisivat viranomaisen asiakirjoihin, kun niiden käsittelijänä on julkisuuslaissa tarkoitettu viranomainen. Asiakirjakäsitteen ohella laissa käytettäisiin myös tiedon käsitettä. Sillä tarkoitetaan yksittäisiä tietoja, joista voidaan muodostaa erilaisilla hakuperusteilla asiakirjoja. (HE 284/2018, 63–64.)

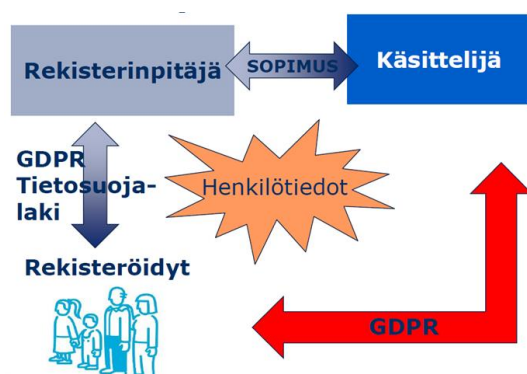
#### 4.2.6 Tietoturva ja tietosuoja

Asiakirjojen ja henkilötietojen suojaamisessa on keskeistä tietoturvasta huolehtiminen niiden käsittelyssä. Tietoturva on tietojen suojaamista niin, että niitä voi käsitellä, muuttaa ja käyttää vain henkilöt, joilla on niihin oikeus sekä sitä, että teknisillä ja organisatorisilla toimilla varmistetaan tietojen luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys. Teknisillä tietoturvatyökaluilla tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että tietoihin ja järjestelmiin estetään luvaton pääsy ja, että käyttöoikeudet on määritelty. Tietojen ja järjestelmien suojaaminen haittaohjelmilta, kuten viruksilta, sekä tietoliikenteen häirinnän estämi-



nen ja valvonta kuuluvat tietoturvatoimiin, joita teknisesti voidaan suorittaa. Organisatoriset toimenpiteet ovat niitä, joilla huolehditaan siitä, että käyttäjät pääsevät vain niihin tietoihin, joita he työssään tarvitsevat. (Korpisaari ym. 2018, 272–273, 306.) Perustietoturvallisuusvaatimukset ovat yleisen tietosuoja-asetuksen 32 artiklassa ja sen lisäksi tietoturvallisuudesta säädetään useissa muissa lainsäädöksissä, kuten mm. julkisuuslaissa, arkistolaissa, sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa ja hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetussa laissa. Voutilainen ym. ovatkin tutkimuksessaan tiedonhallinnan lainsäädännön kehittämistarpeista tehneet johtopäätöksiä, että tietoturvaan liittyvää sääntelyä ei pidetty riittävän selkeänä. (Voutilainen, Oikarinen & Vartiainen 2016, 51–52, 72.)

Tietosuoja-asetuksen 24 artiklassa säädetään rekisterinpitäjän vastuusta toteuttaa tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se voi varmistaa ja osoittaa toimintansa lainmukaisuuden. Artiklaa voidaan soveltaa silloin, kun rekisterinpitäjä käsittelee tietoja itse tai kun henkilötietoja käsitellään sen lukuun jonkin muun henkilötietojen käsitteelijän toimesta. (Korpisaari ym. 2018, 268–269.) Rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelystä, jota tehdään sen lukuun ja sillä on kokonaisvastuu suhteessa rekisteröityyn. Henkilötietojen käsittelyssä aiheutuneesta vahingosta vastaa henkilötietojen käsitteijä vain, jos se ei ole noudattanut rekisterinpitäjän lain mukaista ohjeistusta tai henkilötietojen käsitteijöille asetuksessa osoitettuja velvoitteita. (Krakau 2018.) Ohjeistus, koulutus ja valvonta kuuluvat organisatorisiin toimenpiteisiin, joilla voidaan varmistaa tietosuoja-asetuksen noudattamista (Korpisaari ym. 2018, 272). Kuviossa 2 on kuvattu roolit ja sopimussuhteet henkilötietojen käsittelyssä.



Kuvio 2. Roolit ja sopimussuhteet henkilötietojen käsittelyssä (Krakau 2018.)

Tietoturvasta ja tietosuojasta on huolehdittava myös lähetettäessä henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja. Sähköpostilla ei saa lähettää erittäin salaisiksi tai salaisiksi turvaluokiteltuja asiakirjoja. Käytettäessä tiedon salaukseen riittävän vahvoja salausalgoritmeja tai riittävän turvallista tiedonsiirtoväylää, voidaan salassa pidettäviä henkilö- ja muita tietoja siirtää sähköisesti. Organisaatio- ja virkasähköpostiviesteissä käytettävien salausohjelmien tulee olla organisaation hyväksymiä ja käyttöönotettavia. (Vahtiohje 2/2005, 51.) Välitettäessä internetin kautta salassa pidettävää tietoa on käytettävä turvasähköpostia (Vahtiohje 4/2013, 12).

#### 4.2.7 Tietosuojan huomioiminen tarjouspyynnöissä ja sopimuksissa

Kunnan päättäessä ostaa palveluja kunnan organisaatioon kuulumattomilta palveluntuottajilta, sovelletaan hankintaan lakia julkisista hankinnoista ja kunnan on noudatettava lain säatelemiä kilpailumenettelyitä. Hankintalakia ja sen 12 luvun säädöksiä sovelletaan sosiaali- ja terveystalveluiden palveluhankintoihin niiden ylittäessä kansallisen kynnsarvon, joka sosiaali- ja terveystalveluissa on 400 000 euroa. 12 luvun säännösten lisäksi sovelletaan hankintalain I osan ja IV osan tiettyjä lukuja. Määriteltäessä palvelun sisältöä on syytä huomioida myös muun lainsäädännön sisällölliset velvoitteet kaikissa tarjouspyynnössä asetettavissa vaatimuksissa ja sopimusehdoissa. Palvelun sisältöä sekä muita asiakkaan oikeuksia koskevaa substanssilainsäädäntöä on sosiaalipalveluihin liittyen mm. laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja sosiaalihuoltolaissa. (Eskola, Kiviniemi, Krakau & Ruohoniemi 2017, 39 ja 490 – 494.)

Henkilötietojen käsittelystä sopiminen hankintasopimuksessa on tärkeää silloin, kun henkilötietojen käsittelijänä on joku muu kuin itse rekisterinpitäjä. Tällainen tilanne syntyy esimerkiksi, kun kunta järjestää toimintaansa ostopalveluna. (Krakau 2018.) Tietosuoja-asetuksen IV luku sisältää rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän välisessä sopimuksessa vaaditut asiat yksityiskohtaisesti, sekä sisäänrakennetun ja oletusarvoisen tietosuojan periaatteet, jotka tulisi ottaa huomioon tarjouskilpailuissa tehtäessä julkisia hankintoja (Korpisaari ym. 2018, 267, 279). Tietosuojaan liittyvät tarpeet ja vaatimukset pitää tunnistaa ja huomioida ennen tarjouspyynnön tekemistä eli

toimintojen, prosessien ja järjestelmien ominaisuuksien määrittelyn yhteydessä. Sisäänrakennettu ja oletusarvoinen tietosuojaperiaate edellyttää, että tietosuojahuomioidaan alusta alkaen henkilötietojen käsittelyssä ja tietojärjestelmien suunnittelussa. (Krakau 2018.)

Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät riskit ovat keskeinen osa riskienhallintaa, kun ulkoistetaan palveluja. Keskeistä on selvittää sopimuskumppanin rooli henkilötietojen käsittelyssä. Sopimuskumppani voi olla itsenäisen rekisterinpitäjän roolissa tai henkilötietojen käsittelijän roolissa. Tietosuojasetus ja tietosuoja laki sisältävät säännöksiä rekisteröidylle maksettavista vahingonkorvauksista, jos riski henkilötietojen käsittelyssä toteutuu. Korvaukset voivat tulla maksettavaksi rekisterinpitäjälle. (Andreasson, Riikonen & Ylipartanen 2019, 147.) Hankintaprosessissa on hankinnan suunnittelu- ja valmisteluvaihe tärkeässä osassa rekisterinpitäjän riskienhallinnan vuoksi. Tietojen käsittely tulisi suunnitella jo tarjouspyyntövaiheessa, kuten pohtia sopimuskumppanin rooli sekä henkilötietojen käsittelyn periaatteet. (Krakau 2018.) Hankintasopimuksen ehdoilla voidaan pyrkiä vaikuttamaan rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän väliseen rajanvetoon liittyvään oikeudelliseen epävarmuuteen (Kuntaliitto, Julkisten hankintojen neuvontayksikkö, Hansel & Kuntahankinnat 2017, 4). Kunnan hankkiessa palveluita ostopalveluna käsittelee palveluntuottaja henkilötietoja kunnan tarkoitusta varten. Kunta eli tässä tapauksessa Salon kaupunki on rekisterinpitäjän roolissa ja palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijän roolissa.

Hankintamenettelyyn osallistuville yrityksille kannattaa antaa mahdollisuus arvioida ja kommentoida tietosuojaa koskevia mallilausekkeita sekä ehtoja ja vaatimuksia jo hankinnan alkuvaiheessa varsinkin, jos tilaaja ei ole varma lausekkeiden soveltuvuudesta meneillään olevaan hankintaan. Näin palveluntarjoajat voivat arvioida niiden vaikutuksia tarjouksensa laadintaan. (Kuntaliitto ym. 2017, 3.) Mahdollisuus kommentoiin kannattaa antaa ennen lopullisen tarjouspyynnön jättämistä tarjouspyynnön ns. lopullisuuden vuoksi, joka tarkoittaa sitä, että tarjouspyynnössä esitetyistä ehdoista ja vaatimuksista ei voida yleensä poiketa. Tarjouspyynnön puutteiden tai virheiden korjaaminen on hankalaa ja se voi pitkittää hankintaprosessia huomattavasti, tai joissakin tapauksissa hankintamenettely on jopa keskeytettävä ja aloitettava alusta. Yritykset

tekevät lopulliset tarjouksensa tarjouspyynnön pohjalta, joten on tärkeää, että tarjouspyynnössä on määritelty tarjouksen tekemiseen ja hinnoitteluun vaikuttavat vaatimukset ja ehdot selkeästi. (Eskola ym. 2017, 327 – 329.)

Rekisterinpitäjä saa käyttää vain riittävän ammattitaitoista käsittelijää, joten henkilötietojen käsittelyä koskevat vaatimukset on tärkeä huomioida määriteltäessä tarjouspyyntöön tarjoajien soveltuvuusehtoja, hankinnan kohdetta ja teknisten vaatimusten asettamista. Huomioitavia asioita ovat esim. käyttöoikeuteen eli käsittelyperiaatteen liittyvät säännökset, erityisten henkilötietojen käsittelykielto, tietojen saatavuus sekä säilytysajat. (Krakau 2018; tietosuoja-asetus 28 artikla 1 kohta.) Sosiaali- ja terveyspalveluhankintoja koskee velvoite huomioida substanssilainsäädäntö, joka on syytä huomioida palvelun sisällön määrittelyn lisäksi kaikissa muissakin ehdoissa ja vaatimuksissa, joita tarjouspyyntöön asetetaan (Eskola ym. 2017, 493).

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaan rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän on määritettävä henkilötietojen käsittelyä kirjallisella sopimuksella, jossa vahvistetaan henkilötietojen kohde, kesto, luonne, tarkoitus, henkilötietojen tyyppi, rekisteröityjen ryhmät ym. (Korpisaari ym. 2018, 294). Sopimuksien laadinnassa kannattaa käyttää erillisiä tietosuojaehtoja yleisten sopimusehtojen lisäksi. Esimerkiksi julkisten hankintojen yleisissä sopimusehdoissa palveluhankinnoista on säännös salassapidosta ja henkilötietojen käsittelystä, mutta tietosuoja-asetusta ei ole huomioitu. Tietosuojasta voidaan sopia sopimuskohtaisin ehdoin lisättynä tietosuojaliitteellä tai pelkällä tietosuojasopimuksella mm. siinä tapauksessa, että palvelun ehdot on vahvistettu esimerkiksi sääntökirjassa, palveluntarjoajan valintapäätöksessä tai muussa hallinnollisessa dokumentissa. (Krakau 2018.)

Rekisteröityjen yksityisyyden suojasta on huolehdittava erityisen huolellisesti, kun on kyse suuririskisestä henkilötietojen käsittelystä, kuten esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakastiedoista (Andreasson ym. 2019, 153). Sosiaalihuollon asiakkaista saadut tiedot ovat arkaluonteisia sekä yksityisyyden ydinalueita koskevia ja niiden suojaamisesta huolehtiminen on osa sosiaalihuollon palvelujen laatua (Pahlman 2010, 71). Hankittaessa palveluita ulkopuolisilta palveluntuottajilta, kannattaa henkilötietojen käsittelyn oikeaoppisuuden turvaamiseksi määritellä kirjallisessa sopimuksessa

niiden käsittelyyn liittyvät velvoitteet ja vastuut. Sopimuksen laadintaan ja sen sisältöön kannattaa panostaa yhtä huolellisesti, on sitten kyseessä ennestään tuttu tai yleisesti luotettu yritys tai uusi aloitteleva toimija. (Andreasson ym. 2019, 153.) Sopimuksella voidaan varmistaa palveluntuottajan toimiminen sovittujen ohjeiden mukaan, koska rekisterinpitäjä on tietosuoja-asetuksen 24 artiklan mukaan vastuussa siitä, että käsiteltäessä henkilötietoja noudatetaan tietosuoja-asetusta. Rekisterinpitäjällä on myös annettujen ohjeiden ja sääntöjen noudattamisen osoittamisvelvollisuus. (Kuntaliitto ym. 2017, 11.)

Sopimuksen päättymiseen liittyvä tietojen luovutus kannattaa suunnitella etukäteen sen mukaan luovutetaanko tiedot seuraavalle palveluntuottajalle vai takaisin rekisterinpitäjälle. Sopimuksessa tulee ennakoida käytännön tehtävät sopimuksen päättyessä. (Andreasson ym. 2019, 154.)

## 5 OSTOPALVELUIDEN ASIAKASASIAKIRJOJEN KÄSITTELY

### 5.1 Ostopalveluiden asiakasasiakirjojen käsittelyn ongelmakohdat

Toimintatutkimuksen periaatteena on, että ongelmakohdat tulevat esille käytännön toimijoiden työkokemuksen sekä tietotaidon kautta ja lisäksi, että tutkija on itse mukana toiminnassa. Keskeiset toimijat opinnäytetyöongelman kartoittamisessa ovat vanhuspalveluiden johtaja, SAS-tiimin palveluohjaajat sekä vanhuspalveluiden toimistosihteerit.

Vanhuspalveluiden ostopalveluiden kilpailutuksesta ja sopimuksista vastaa vanhuspalveluiden johtaja, joka suunnittelee, käynnistää ja vie hankintaprosessin sopimuksien laadintaan ja allekirjoittamiseen saakka hankintayksikön kanssa yhteistyössä. Sopimuksien tallentaminen sopimuksienhallintajärjestelmään sekä alkuperäisten kappaleiden arkistointi kuuluu vanhuspalveluiden hallinnon toimistosihteerin eli tämän opinnäytetyön tekijän tehtäviin. Ympäri vuorokautisen hoidon ostopalveluiden palve-

luntuottajien kanssa yhteistyötä tekevät pääasiassa SAS-tiimin palveluohjaajat. Kotihoidon tukipalvelujen ostopalveluiden laskutukseen liittyviä asioita hoitavat eri kotihoitoalueiden toimistosihteerit.

Aloituspalaverissa SAS-tiimin palveluohjaajien ja vanhuspalveluiden johtajan kanssa määriteltiin ostopalveluihin ja asiakasasiakirjoihin liittyviä olennaisia ongelmia ja epäselviä asioita, joita löytyi useita eritasoisia:

- miten henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntö tulee ottaa huomioon ostopalveluiden kilpailutuksessa ja sopimuksissa?
- asiakasasiakirjojen toimittaminen Salon kaupungille asiakkaan palvelujen päättyessä
- mitä ohjeistusta palveluntuottajille tarvitaan asiakasasiakirjojen toimittamiseen liittyen?
- tehostetun palveluasumisen ostopalveluiden laskutukseen liittyvien erilaisten listojen vastaanottaminen turvapostista tai postista, kuka vastaanottaa ja liittää rondossa oikeaan laskuun?
- mitä henkilötietoja lasku saa sisältää?

Vanhuspalveluissa käynnistetään tehostetun palveluasumisen kilpailutus tänä keväänä, joten nyt on hyvä ajankohta tehdä muutoksia ostopalveluiden hankintaan liittyvään toimintaan. Keskustelussa määriteltiin tavoitetasoksi, että opinnäytetyössäni haen vastauksia ostopalveluiden kilpailutus-, sopimus-, laskutus- sekä asiakkaan asumisen päättymisen vaiheeseen. Alkukeskustelun jälkeen pidin kiinni opinnäytetyön alkuperäisten tutkimuskysymysten aiheista ja rajauksesta, joten laskujen henkilötiedot sekä liitteiden liittämisen laskutusjärjestelmään jätin pois tästä opinnäytetyöstä, koska niiden selvittäminen menisi työni rajauksen ulkopuolelle.

## 5.2 Ostopalvelusopimuksien nykytilanne

Tällä hetkellä voimassa olevien sopimuksien henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ehtoja selvitin tutustumalla sopimuksiin.

Aikaisemmat vanhuspalveluiden kilpailutukset on tehty ennen yleisen tietosuoja-asetuksen voimaantuloa ja vanhat sopimukset sisältävät ehtoja vaitiolovelvollisuuteen ja tietosuojaan liittyen, mutta ne eivät sisällä yksityiskohtaisia määrittelyjä henkilötietojen kohteesta, kestosta, luonteesta, tarkoituksesta, henkilötietojen tyypeistä tai rekisteröityjen ryhmistä. Palveluntuottajia on asiakasasiakirjojen toimittamisessa ohjeistettu niin, että sopimuksissa on asiakirjojen toimitusosoite sekä vaatimus asiakasasiakirjojen toimittamisesta viimeistään palvelun päättyessä.

### 5.3 Ostopalveluiden laskutukseen liittyvien asiakastietojen vastaanottamisen nykytilanne

Ostopalveluiden laskutukseen liittyvien ongelmien kartoittamiseksi haastattelin toimistosihteeriä, joka on tekemisissä näiden laskujen kanssa. Esimerkiksi päivätoiminnan ostopalveluiden palveluntuottajia on pyydetty toimittamaan asiakaskohtainen erittely laskutettavista palveluista aikaisemmin kuin varsinainen lasku, joten käytännössä palveluntuottajat toimittavat erittelyn erikseen, eikä laskuun liitettynä. Päivätoiminnassa on neljä palveluntuottajaa, joista yhdellä on käytössään turvaposti ja muut toimittavat laskujen liitteet postitse. Erittely toimitetaan yhdelle toimistosihteerille, joka sitten tallentaa erittelyn verkkokansioon muiden toimistosihteerien käyttöön. Ongelmana tässä toimintatavassa on se, että toimistosihteerit työskentelevät fyysisesti eri paikoissa, joten ko. toimistosihteerin poissa ollessa erittely ei ole muiden sitä tarvitsevien toimistosihteerien käytössä.

### 5.4 Tietoturvallisen sähköpostin tarvekartoitus

Ostopalveluiden asiakastietojen siirtämiseen liittyvän turvapostin tarvetta selvitettiin lähettämällä sähköpostikysely vanhuspalveluiden esimiehille. Lisäksi kartoitin turvapostin tarvetta kolmelta toimistosihteeriltä käyttäen avointa haastattelua. Vastauksina saatiin seuraavia tarpeita:

- asiointi yksityisten palveluntuottajien kanssa
- asiointi omaishoitajien kanssa

- asiointi Kelan kanssa
- kaupungin sisäinen tietojen siirtely
- vanhuspalveluiden sisäinen tietojen siirtely
- asiointi eläkevakuutusyhtiöiden, TE-toimiston ja ammattiliittojen kanssa
- asiakkaiden ostostilausten lähettäminen kauppoihin

Saatujen vastausten perusteella voidaan todeta, että tarvetta tietoturvalliseen sähköpostiasiointiin on ostopalveluiden palveluntuottajien kanssa sekä myös muiden sidosryhmien kanssa ja, että tarve vanhuspalveluiden omalle turvapostiosoitteelle on ilmeinen. Salon kaupungilla on koko organisaation yhteinen turvapostiosoite, mutta sen käyttäminen edellä mainittuihin tarpeisiin on koettu hankalaksi. Organisaation käytössä oleva turvapostipalvelu mahdollistaa, että henkilökohtaisten turvasähköpostiosoitteiden lisäksi voidaan tehdä ns. yhteistunnukset, jolloin samaa turvapostia voi käyttää ja hallinnoida useampi henkilö. Toimistosihteerit hoitavat laskutukseen liittyviä asioita alueittain ja esimerkiksi päivätoiminnan ostopalveluiden laskujen liitteet sisältävät koko kyseistä palvelua käyttävän asiakaskunnan tiedot ja alueen toimistosihteerit poimivat liitteestä omaa aluettaan koskevat tiedot. Sama liite pitää siis olla useamman toimistosihteerin käytössä samaan aikaan. Toimistosihteerit näkevät henkilökohtaista turvapostiosoitetta parempana vaihtoehtona yhden yhteisen turvapostiosoitteen, koska silloin sinne saapuva posti on useamman henkilön luettavissa.

Huhtikuun lopussa kävimme vanhuspalveluiden johtajan ja SAS-tiimin palveluohjaajan kanssa läpi siihen mennessä kartoittamaani tilannetta ja tarkensimme palveluntuottajille annettavan ohjeistuksen tarvetta. Sovimme, että laadin ostopalvelusopimukseen laitettavan ohjeen asiakasasiakirjojen toimittamisesta tilanteessa, kun asiakkaan asuminen palveluntuottajalla päättyy. Pohdimme myös työntekijöiden rooleja asiakasasiakirjojen palautumiseen liittyen. Näiden asiakirjojen palautumisen seuranta ei ole vastuutettu kenellekään ja asiakirjat on vanhoissa sopimuksissa ohjeistettu palauttamaan SAS-tiimin palveluohjaajille palveluohjausyksikköön. Käytännössä tämä on tarkoittanut sitä, että asiakirjapinoja on kertynyt palveluohjausyksikön arkistoon, mutta niitä ei ole järjestetty, joka on kappaleessa 4.2.1 käsitellyn tiedon käytettävyyden kannalta ongelmallista. SAS-tiimin palveluohjaajien työaika ei riitä asiakasasia-



kirjojen arkistointikuntoon laittamiseen ja lisäksi heräsi kysymys, että kuuluuko tehtävä heille ollenkaan. Mietimme alustavasti, että voisiko asiakasasiakirjojen palautumisen seuranta olla hallinnon toimistosihteerin tehtäviin kuuluva. Jotta toimistosihteerin voisi seurata asiakasasiakirjojen palautumista, edellyttää se, että SAS-tiimin palveluohjaajat toimittavat tiedon asiakkuuden päättymisestä hänelle.

## 5.5 Henkilötietojen käsittelyn ehdot ostopalveluiden tarjouspyyntöihin ja hankintasopimuksiin

Ostopalveluiden palveluntuottajien kanssa sovitaan henkilötietojen käsittelystä soveltamalla Kuntaliiton ohjetta julkisten hankintojen kilpailuttamisesta sekä sen sisältämää tietosuojasopimuksen malliliitettä 1.8.2018 voimaan tulleen Salon kaupungin asiakirjahallinnon toimintaohjeen mukaisesti. Vaihtoehtoisesti tarvittavat tietosuojavaatimukset on otettava huomioon muulla sopimuksella tai sopimuksen liitteellä. Kuntaliiton yhdessä muiden toimijoiden kanssa laatima ohjeistus tietosuoja-asetuksen huomioimisesta julkisia hankintoja kilpailutettaessa sisältää mallilausekkeita sopimusehdoista, joita voidaan käyttää tilaajan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa silloin, kun palveluntuottaja käsittelee tilaajaan henkilötietoja tilaajan puolesta.

Kuntaliiton ohjeen mukaisia sopimusehtoja ja liitteitä on tarkoitus käyttää tarjouspyynnöissä ja sopimuksissa soveltuvin osin. Käyn seuraavassa läpi teoriaosuudessa käsiteltyihin keskeisimpiin velvoitteisiin liittyviä Kuntaliiton malliehtoja, joita voidaan soveltaa ostopalveluiden hankinnoissa.

Kuntaliiton henkilötietojen käsittelyn ehtojen (Liite 1) eli Heti –liitteen 1. osa sisältää hankintasopimukseen sisällytettävät ehdot:

*”Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.*

*Tilaaja on rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä tämän sopimuksen liitteenä olevia ehtoja henkilötietojen käsittelystä.*

*Jos sopijapuoli on maksanut rekisteröidylle korvauksen tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, on tällä sopijapuolella oikeus sovittujen vastuunrajoitusten rajoittamatta periä samaan tietojenkäsittelyyn osallistuneelta toiselta sopijapuolelta tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus rekisteröidylle maksetusta korvauksesta. Sopijapuolen vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.” (Kuntaliitto ym. 2017, henkilötietojen käsittelyn ehdot, 1.)*

Sopimusehtojen lisäksi sopimukseen voidaan liittää erillinen liite henkilötietojen käsittelystä, johon löytyy malli kuntaliiton ohjeesta. Käytettäessä erillistä liitettä voidaan varsinaiseen sopimukseen laittaa ehto:

*”Toimittaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä tämän sopimuksen liitteenä olevia ehtoja henkilötietojen käsittelystä. Toimittaja ei saa käyttää henkilötietojen käsittelyyn alihankkijan palveluja ilman tilaajan antamaa kirjallista ennakkolupaa.” (Kuntaliitto ym. 2017, 13.)*

Kappaleessa 4.2.7 on perustelut erillisten henkilötietojen käsittelyn ehtojen käyttämiseen yleisten sopimusehtojen lisäksi ja siinä käytiin läpi osapuolten roolien määrittelyn tärkeyttä, kun henkilötietojen käsittelijänä on joku muu kuin itse rekisterinpitäjä. Heti –liitteen 2. kohta sisältää ehtoja liittyen sopimusosapuolten rooleihin henkilötietojen käsittelyssä, sekä henkilötietojen käsittelyn määrittämisvelvollisuutta kirjallisella sopimuksella.

*”Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaja on rekisterinpitäjä ja Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös ”käsittelijä”), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. Tilaajan henkilötiedoilla tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista Tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä.” (Kuntaliitto ym. 2017, henkilötietojen käsittelyn ehdot, 2. kohta 2.1.)*

Yleinen tietosuoja-asetus edellyttää (kappale 4.2.7), että palveluntuottajan käsittelemät henkilötiedot yksilöidään kirjallisella sopimuksella. Käsittelytoimien kuvaamiseen voidaan käyttää Heti –liitteen liitettä 1 (Liite 2) ja sisällyttää seuraava teksti henkilötietojen käsittelyn ehtoihin:

*”Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näiden ehtojen liitteessä 1 olevassa Käsittelytoimien kuvauksessa. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Sopimuksessa ja käsittelytoimien kuvauksessa olevia ehtoja ja kuvauksia.” (Kuntaliitto ym. 2017, henkilötietojen käsittelyn ehdot, 2 kohta 2.2.)*

Rekisterinpitäjän on pystyttävä todistamaan, että henkilötietoja käsitellään annettujen ohjeiden ja tietosuojasetuksen mukaisesti. Velvoitteet ja vastuut kannattaa määritellä kirjallisesti:

*”Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Sopimuksen ja Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa Käsittelijänä tämän sopimusliitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.” (Kuntaliitto ym. 2017, henkilötietojen käsittelyn ehdot, 3. kohta 3.1.)*

Kappaleessa 4.2.7 mainittu annettujen ohjeiden ja sääntöjen noudattamisen osoittamisvelvollisuus sisältyy malliehtoon:

*”Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla Tilaajan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuojasetuksen mukaisen ennakkuuulemisen suorittamiseen. Palveluntuottaja tekee nämä tehtävät sopimuksen mukaisilla hinnoilla, ellei toisin sovita.” (Kuntaliitto ym. 2017, henkilötietojen käsittelyn ehdot, 3. kohta 3.5.)*

Rekisterinpitäjän on varmistettava, että sen käyttämällä henkilötietojen käsittelijällä on riittävät valmiudet toteuttaa hyvää tiedonhallintatapaa ja huolehtia tiedon laadusta:

*”Palveluntuottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu sopimuksen vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.” (Kuntaliitto ym. 2017, henkilötietojen käsittelyn ehdot, 3. kohta 3.2.)*

Palvelunjärjestäjä saa käyttää vain riittävän ammattitaitoista henkilötietojen käsittelijää. Henkilöstöön sekä alihankkijoihin liittyviä ehtoja on Kuntaliiton liitteessä kappaleissa 5 ja 6.

*”Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan sopimuksessa sovittuja salassapitoehtoja tai heitä koske lakisääteinen salassapitovelvollisuus.”* (Kuntaliitto ym. 2017, henkilötietojen käsittelyn ehdot, 4. kohta 5.1.)

*”Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sopimuksen lisäksi tässä sopimusliitteessä kuvattuja ehtoja”* (Kuntaliitto ym. 2017, henkilötietojen käsittelyn ehdot, 4. kohta 6.1).

Tietojen luovuttaminen on yksi osa henkilötietojen käsittelyä. Rekisteröityjen oikeuksia koskeva mallilauseke sisältyy henkilötietojen käsittelyn ehtojen kohtaan 3.6 ja siinä ehtona on, että palveluntuottaja ei vastaa rekisteröityjen tietopyyntöihin, vaan ilmoittaa niistä palvelun tilaajalle. Salon kaupungin vanhuspalveluiden palvelusetelin sääntökirjoissa on rekisteröidyn oikeuksien käyttämiseen liittyvään tietopalvelupyyntöihin vastaamiseen mallilausekkeesta poikkeava ehto: ”Palveluntuottaja käsittelee Salon kaupungin puolesta palvelustaan esitetyt rekisteritietojen tarkastus- ja oikaisupyynnöt. Salon kaupunki käsittelee rekisteritietoihin esitetyt tarkastus- ja oikaisupyynnöt niissä tilanteissa, joissa palveluntuottaja ja asiakas eivät pääse yhteisymmärrykseen. Palveluntuottaja toimittaa tarkastus- ja oikaisupyynnöt Salon kaupungin kirjaamon kautta vanhuspalveluihin heti niiden tultua käsitellyksi.” Vanhuspalveluiden harkittavaksi tulee, että käytetäänkö jatkossa kaikkien ostopalveluiden sopimusten liitteenä samaa, jo sääntökirjoihin lisättyä ehtoa, vai Kuntaliiton malliehtoa. Vanhuspalveluissa on tavoitteena, että jatkossa kaikkien ostopalveluiden sopimukset sisältävät samanlaiset ehdot henkilötietojen käsittelystä, jotta ne ovat selkeät kaikille palveluntuottajille.

Salon kaupungin vanhuspalveluiden rekisteristä ei luovuteta eikä siirretä tietoja EU:n tai ETA:n ulkopuolelle, joten palveluntuottajan kanssa ei sovita henkilötietojen siirtämisestä Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Kuntaliiton malliehtojen kohdan 7.2 sijasta käytetään kohtaa 7.1:

*”Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, Palveluntuottajalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Euroopan talous-alueella. Mitä sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista Tilaajan henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.”* (Kuntaliitto ym. 2017, henkilötietojen käsittelyn ehdot, 5. kohta 7.1.)

Henkilötietojen käsittelyn päättymisestä on myös sovittava kirjallisesti ja kuten teoriaosuudessa esitettiin, myös tietojen luovutus käytännössä on hyvä ohjeistaa. Käsittelyn päättymiseen liittyviä malliehtoja ovat:

*”Sopimuksen voimassaoloaikana Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä”* (Kuntaliitto ym. 2017, henkilötietojen käsittelyn ehdot, 6. kohta 9.1).

*”Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja palauttaa Tilaajalle kaikki Tilaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.”* (Kuntaliitto ym. 2017, henkilötietojen käsittelyn ehdot, 6. kohta 9.2.)

Toteuttaakseen hyvän tiedonhallintatavan vaatimuksia tiedon laadun ja saatavuuden varmistamisesta on sen omistama tieto oltava organisaation hallussa. Kaupungin palvelutehtäviä suorittavien kaupunkiorganisaation ulkopuolisten palveluntuottajien ja näiden mahdollisten alihankkijoiden kaupungin palvelutehtävässä tuottamat asiakirjat kuuluvat Salon kaupungin arkistoon (Salon kaupungin asiakirjahallinnon toimintaohje 2018, 8). Toisessa palaverissa todettiin yhdeksi ongelmakohtaksi se, että aikaisemmin palveluntuottajia on ohjeistettu toimittaan asiakirjat palveluohjausyksikköön, jossa niitä ei ole ehditty järjestämään asianmukaisesti arkistoon. Tämän korjaamiseksi vanhuspalveluiden sisäistä toimintatapaa muutetaan siten, että vanhuspalveluiden hallinnon toimistosihteri eli tämän opinnäytetyön tekijä, saa jatkossa tiedon asiakkaan asuminen päättymisestä tehostetun palveluasumisen ostopalvelupaikassa SAS-tiimin palveluohjaajilta ja tavoitteena on se, että näin asiakasasiakirjojen palautumista ohjeen mukaisesti seurataan. Lisäksi palveluntuottajia ohjeistetaan palauttamaan asiakasasiakirjat palveluohjausyksikön sijasta kaupungintalolle, jolloin vanhuspalveluiden hallin-

non toimistosihteeri voi ottaa asiakasasiakirjat vastaan ja hoitaa arkistoinnin. Näin voidaan varmistua siitä, että Salon kaupungille kuuluva tieto on hyvän tiedonhallintatavan mukaisesti organisaation käytettävissä.

Asuminen voi päättyä esimerkiksi asiakkaan kuolemaan. Vaikka yleistä tietosuojasetusta ei sovelleta vainajiin, ovat vanhuspalveluiden asiakkaan tiedot salassa pidettäviä myös kuoleman jälkeen. Julkisuuslain mukaan sosiaalihuollon asiakkaan tietoja sisältävät asiakirjat ovat salassa pidettäviä ja salassapitoaika on 50 vuotta sen henkilön kuolemasta, jota asiakirja koskee tai, jollei tästä ole tietoa, 100 vuotta (Julkisuuslaki 24 § 1 mom. 25 k.). Tämä merkitsee sitä, että kuolleen henkilönkään tietoja ei saa lähettää esimerkiksi suojaamattomassa sähköpostissa. Kappaleessa 4.2.6 on esitetty, että käyttämällä tietoturvallista sähköpostipalvelua asiakastietoja voidaan lähettää sähköpostitse.

Laskutukseen liittyvien asiakirjojen toimintatapamuutoksena toteutettiin yhteisen turvapostiosoitteen hankinta, jota kaikki vanhuspalveluiden toimistosihteerit pääsevät käyttämään. Näin ollen saapuvat asiakirjat ovat heti kaikkien niitä tarvitsevien toimistosihteerien käytössä ja erillistä asiakirjan verkkokansioon tallentamista ei enää tarvita, eikä asiakirja jää seisomaan kenenkään postikasaan henkilön poissa ollessa. Tätä turvapostia voidaan käyttää myös asiakasasiakirjojen toimittamiseen, kun asiakkaan asuminen ostopalveluiden tuottajalla päättyy.

Edellä esitetyn perusteella hankintasopimukseen liitettävä ohje asiakasasiakirjojen toimittamisesta on:

*Palveluntuottajan on palautettava kaikki alkuperäiset asiakasasiakirjat viipymättä ja viimeistään kuukauden kuluessa asumisen päättymisestä käyntiosoitteeseen/postiosoitteeseen: Salon kaupunki/vanhuspalvelut, Tehdaskatu 2, 24100 Salo tai turvapostilla osoitteella: salo.vanhuspalvelut@turvaposti.fi.*

Tukipalveluiden palveluntuottajia ohjeistetaan toimittamaan läsnäololistat turvapostilla:

*Asiakkaiden läsnäololistat tulee toimittaa kuukausittain 5. päivään mennessä turvapostilla osoitteella: salo.vanhuspalvelut@turvaposti.fi.*

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

EU:n yleinen tietosuoja-asetus aiheutti paljon epätietoisuutta jo ennen sen voimaantuloa myös sosiaalipalveluissa, vaikka henkilötietojen käsittely on ollut mukana kaikessa siihen liittyvässä toiminnassa jo ennen yleistä tietosuoja-asetustakin. Yleisen tietosuoja-asetuksen ja tietosuojalain voimaantulo, sekä mahdollisesti 1.1.2020 voimaan tuleva tiedonhallintalaki olivat pohjana sille, että vanhuspalveluiden johtaja ehdotti, että tarkastelisin opinnäytetyössäni ostopalvelusopimuksiin ja asiakasasiakirjojen toimittamiseen liittyviä vaatimuksia. Tavoitteena oli varmistua siitä, että vanhuspalveluiden toiminta täyttää myös näiltä osin uusien lakien velvoitteet.

Vastauksena tutkimuskysymykseen: miten henkilötietojen käsittely olisi huomioitava tarjouspyynnöissä ja sopimuksissa ostopalveluja hankittaessa, etsin tietoa tietosuoja-asetuksen vaatimuksista ja Kuntaliiton ohjeistuksesta. Lisäksi osallistuin sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojaseminaariin marraskuussa 2018, jossa Kuntaliiton lakimies Tarja Krakau piti esityksen tietosuojan huomioimisesta hankintasopimuksissa. Otin huomioon myös Salon kaupungin asiakirjahallinnon toimintaohjeen. Tämän raportin liitteenä on Kuntaliiton Heti –liite sekä käsittelytoimien kuvaus muokkaamattomina versiona, joiden pohjalta käsitteelin ehtoja ostopalveluiden näkökulmasta katsottuna.

Opinnäytetyöni suuntautui vahvasti käytäntöön ja työelämään. Työtä voidaan käyttää hyväksi, kun vanhuspalveluissa suunnitellaan ostopalveluiden tarjouspyyntöjä. Ostopalveluiden asiakirjojen käsittelyn toimintatapojen muutoksilla varmistetaan asiakasasiakirjojen palautuminen palvelunjärjestäjälle sekä ostopalveluiden laskutukseen

liittyvien asiakirjojen käytettävyys. Muutokset ovat merkittäviä ja niillä parannetaan asiakasasiakirjojen käsittelyn laatua.

Tämän opinnäytteen toinen tutkimuskysymys oli, että miten toteutetaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjan siirtäminen palveluntuottajalta palvelunjärjestäjälle eli Salon kaupungille, niin että tietosuoja ja -turva on huomioitu lakien vaatimalla tavalla? Tietosuoja ei voi toteutua ilman, että tietoturva on huomioitu kaikessa henkilötietojen käsittelyssä. Opinnäytetyössäni olen esittänyt perustelut siihen, että tietosuojan ja tietoturvan vaatimukset täyttävät henkilötietoja sisältävien tietojen toimitustavat ovat posti tai turvaposti. Palveluntuottajien on edelleen tietenkin mahdollista myös tuoda asiakasasiakirjat kaupungintalolle.

Työnantajan tarpeen lisäksi aiheen valintaan vaikutti oma kiinnostukseni tiedonhallintaan ja sekä halu kehittää siinä omaa osaamistani. Viime syksynä minut nimettiin vanhuspalveluiden palvelualueen tiedonhallintavastaavaksi, jossa tehtävänä on mm. neuvoa ja ohjata, että palvelujen asiat ja asiakirjatiedot tulevat rekisteröidyksi ja että asiakirjat otetaan talteen ja arkistoidaan kaupungin ohjeistuksen mukaisesti, joten tämä opinnäytetyö kehittää omaa osaamistani toimistosihteerin ja tiedonhallintavastaavan tehtävissä. Tässä opinnäytetyössä tarkastelin hankintaprosessia ja asiakasasiakirjojen käsittelyä pääsääntöisesti yleisen tietosuoja-asetuksen näkökulmasta. Tiedon hakemisen prosessi antoi uudenlaista ymmärrystä ja selvensi sitä, että uudet lait lisäävät rekisteröityjen oikeuksia, mutta eivät ole sosiaalipalveluiden piirissä niin mullistavia, koska henkilötietoja on käsitelty jo ennen yleistä tietosuoja-asetustakin huolellisesti ja aikaisempien lakien mukaisesti.

Toimintatutkimus valikoitui tutkimusmenetelmäksi, koska siinä raportin kirjoittaja osallistuu toimintaan itse ja on mukana organisaation arkipäivässä, eikä tarkastele ongelmaa pelkästään ulkopuolisena tutkijana. Toinen syy toimintatutkimuksen ja avoimen haastattelun käyttämiseen oli toimeksiantajan sekä opinnäytetyön aikataulu. Tehostetun palveluasumisen kilpailutuksen suunnittelu aloitettiin tänä keväänä, joten tieto ostopalvelusopimuksiin liitettävistä ehdoista ja ohjeista piti saada ennen sitä. Käyttämällä tiedonkeruumenetelminä palaveria ja avointa haastattelua keskeisten toimijoiden kanssa, sekä omaa kokemustani, saatiin työ toteutettua tavoitellussa aikataulussa ja toimintatutkimus oli mielestäni oikea valinta tutkimusmenetelmäksi. Toisaalta



emme tässä aikataulussa päässeet vielä arvioimaan uusien toimintatapojen tai ohjeistuksien vaikutuksia ja sitä kautta tekemään uusia mahdollisia kehittämistoimenpiteitä toimintatutkimuksen tavoitteiden mukaisesti.

Haasteena oli työn rajaaminen, koska tehostetun palveluasumisen ostopalveluun liittyvien asiakirjojen käsittelyssä koettiin asiakasasiakirjojen toimittamisen lisäksi laskutukseen ja laskujen sisältöihin liittyviä kehittämistarpeita. Laskutukseen liittyvistä asioista voisi aiheen laajuuden vuoksi tehdä oman opinnäytetyön, joten päätin rajata sen pois tästä työstä. Toimintatutkimuksen haasteisiin liittyy tutkijan luotettavuus ja objektiivisuus, joihin olen pyrkinyt vastaamaan kuvaamalla opinnäytetyön toteuttamisen mahdollisimman läpinäkyvästi ja perustamalla tehdyt tulkinnat vain kerättyyn aineistoon. Luotettavuus on otettu työssä huomioon siten, että työn toteuttamisessa ovat olleet mukana keskeiset toimijat.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan soveltaa muihinkin vanhuspalveluiden ostopalveluiden hankintoihin ja prosessia voidaan kehittää niin, että kaikissa ostopalveluina hankittavien palveluiden sopimuksissa on samansisältöiset ehdot henkilötietojen käsittelystä. Asiakasasiakirjojen käsittelyä voidaan jatkossa kehittää laskutuksen osalta niin, että siihen liittyvät toiminnot olisivat selkeämmät.

## LÄHTEET

Andreasson, A., Riikonen, J. & Ylipartanen, A. 2019. Osaava tietosuojavastaava ja EU:n yleinen tietosuojasetus. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisuus, teos, tekeminen. 2. painos. Hamina: Akatiimi Oy.

Eduskunnan www-sivut 2019. Viitattu 5.5.2019. <https://www.eduskunta.fi>

Eskola, S., Kiviniemi, E., Krakau, T. & Ruohoniemi, E. 2017. Julkiset hankinnat. Helsinki: Alma Talent.

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta, 27.4.2016, (EU) N:o 679/2016, EUVL L 119, 4.5.2016, 1.

HE 9/2018. Hallituksen esitys eduskunnalle EU:n yleistä tietosuojasetusta täydentäväksi lainsäädännöksi.

HE 284/2018. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon tiedonhallinnasta sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. 2010. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korj. painos. Helsinki: Kansanvalistus-seura.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja.

Krakau, T. 2018. Tietosuoja hankintasopimuksissa. Luento sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojaseminaarissa 21.11.2018.

Korpisaari, P., Pitkänen, O. & Warma-Lehtinen, E. 2018. Uusi tietosuojalainsäädäntö. Helsinki: Alma Talent.

Kuntalaki 10.4.2015/410 muutoksineen.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254 muutoksineen.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621 muutoksineen.

Mäenpää, O. 2016. Julkisuusperiaate. 3. uud. p. Helsinki: Talentum.

Pahlman, I. (toim.) 2010. Asiakastietojen käsittely, salassapito ja asiakkaan tiedonsaantioikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita.

Salon kaupungin www-sivut. Viitattu 25.1.2019. <https://www.salo.fi>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731 muutoksineen.

Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2019. Viitattu 16.2.2019. <https://stm.fi>

Kuntaliitto ry, Julkisten hankintojen neuvontayksikkö, Hansel Oy & KL-Kuntahankinnat Oy 2017. Tietosuoja-asetuksen huomioiminen kilpailutettaessa julkisia hankintoja. Viitattu 12.4.2019. <http://shop.kuntaliitto.fi/download.php?filename=uploads/1843tietosuojaohje.pdf>.

Ohjeen liite: <https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/henkilotietojen-kasittelyn-ehdot-v4-liite-ohjeeseen-tietosuoja-asetuksen-huomioiminen-kilpailutettaessa-julkisia-hankintoja.docx>

Tietosuojalaki 5.12.2018/1050.

Tietosuojavaaltuutetun toimisto 2016. Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä 22.4.2016. Viitattu 12.4.2019. <https://tietosuoja.fi/documents/6927448/10594424/Sosiaalihuollon+asiakastietojen+k%C3%A4sittely/dffae2c6-3ef5-f4ca-1695-40f9db4e8d39/Sosiaalihuollon+asiakastietojen+k%C3%A4sittely.pdf>

Tietosuojavaaltuutetun www-sivut 2019. Viitattu 9.2.2019. <https://tietosuoja.fi>

Vahti-tietoturvaohje 4/2013. Henkilöstön tietoturvaohje. Helsinki: Valtiovarainministeriö. Viitattu 25.2.2019. <https://vm.fi/julkaisut/vahti>

Vahti-tietoturvaohje 2/2005. Valtionhallinnon sähköpostien käsittelyohje. Helsinki: Valtiovarainministeriö. Viitattu 25.2.2019. <https://vm.fi/julkaisut/vahti>

Valli, R. & Aaltola, J. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Voutilainen, T. 2006. Hyvä sähköinen hallinto. Helsinki: Edita.

Voutilainen, T. 2012. Oikeus tietoon. Informaatio-oikeuden perusteet. Helsinki: Edita.

Voutilainen, T., Oikarinen, T. & Vartiainen, N. 2016. Tiedonhallinnan lainsäädännön kehittämistarpeista, tutkimusraportti. Helsinki: Valtiovarainministeriö. Valtiovarainministeriön julkaisuja 30/2016. Viitattu 25.2.2019. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75452/Tiedonhallinnan\\_lainsaadannon\\_kehittamistarpeista.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75452/Tiedonhallinnan_lainsaadannon_kehittamistarpeista.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN EHDOT

Henkilötietojen käsittelyn ehdot

Versio 1.0 Toukokuu 2017

1 (5)

LIITE \_\_\_\_\_ SOPIMUKSEEN NRO \_\_\_\_\_

Henkilötietojen käsittelyn ehdot

**OHJE HANKINTAYKSIKÖLLE:** Tarkista tämän ohjeen ehdot sekä tässä viitatuut pääsopimuksen määräykset ja liitteet. Muokkaa tarvittaessa ennen ehtojen liittämistä tarjouspyyntöön. Poista tämä ohje.

## 1. Yleistä

- 1.1. Tämä sopimusliite "Henkilötietojen käsittelyn ehdot" on osa \_\_\_\_\_ sopimusta (Dnro \_\_\_\_\_), jäljempänä "Sopimus", jonka Tilaaaja on tehnyt Toimittajan kanssa.
- 1.2. Tässä sopimusliitteessä määritellään Tilaaajaa ja Toimittajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot, joiden mukaisesti Toimittaja Tilaaajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilaaajan puolesta ja lukuun Sopimuksessa olevien sopimusehtojen lisäksi.
- 1.3. Osapuolet sitoutuvat noudattamaan toiminnassaan soveltuvaa voimassaolevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä, ja lisäksi Osapuolet sitoutuvat saattamaan henkilötietojen käsittelyn ja tietosuojan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU)2016/679 mukaiselle vaatimustasolle 25.5.2018 mennessä, jolloin tietosuoja-asetuksen soveltaminen alkaa.

## 2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

- 2.1. Tilaaaja toimii henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön tarkoittamana rekisterinpitäjänä, silloin kun se määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Osapuolet ymmärtävät, että rekisterinpitäjänä Tilaaaja saa käyttää ainoastaan sellaisia henkilötietojen käsittelijöitä, jotka toteuttavat riittävät suojatoimet asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimien täytöntöönpanemiseksi niin, että käsittely täyttää voimassaolevan henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvän lainsäädännön vaatimukset ja 25.5.2018 alkaen EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimukset, ja että sillä varmistetaan rekisteröidyn oikeuksien suojeleminen.
- 2.2. Toimittaja toimii henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön tarkoittamana henkilötietojen käsittelijänä, joka käsittelee Tilaaajan henkilötietoja Tilaaajan puolesta ja lukuun. Toimittajan Sopimuksen ja tämän sopimusliitteen mukaisesti käyttämät alihankkijat, jotka osallistuvat Tilaaajan henkilötietojen käsittelyyn, toimivat myös henkilötietojen käsittelijöinä Tilaaajan puolesta ja lukuun. Ryhmittymän ollessa Toimittajana tämän sopimusliitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.
- 2.3. Tilaaaja sitoutuu huolehtimaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön mukaisista rekisterinpitäjän velvollisuuksista.
- 2.4. Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan Sopimuksessa, sopimuksen mukaisen palvelun aikana laadittavassa ja Toimittajaa sitovassa dokumentaatiossa tai muussa Tilaaajan ohjeistuksessa. Toimittaja sitoutuu noudattamaan Sopimuksessa, dokumentaatiossa ja ohjeistuksessa olevia henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja ja kuvauksia. Tilaaaja vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.

## LIITE \_\_\_\_\_ SOPIMUKSEEN NRO \_\_\_\_\_

- 2.5. Jos kohdan 2.4 mukaista kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Tilaaaja laatii tai täydentää kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Toimittajan kanssa. Toimittajan on ilmoitettava Tilaaajalle, jos tämän antama ohjeistus on puutteellinen tai jos Toimittaja epäilee sitä lainvastaiseksi.
- 2.6. Toimittaja osallistuu Tilaaajan pyynnöstä tietojärjestelmäselosteen laatimiseen. Toimittaja suorittaa vaatimuksen mukaiset tehtävät Sopimuksen mukaisilla henkilötyöhinnoilla, ellei toisin ole sovittu.

**3. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja**

- 3.1. Toimittaja ei saa käyttää henkilötietojen käsittelyyn alihankkijan palveluja ilman Tilaaajan antamaa kirjallista ennakkolupaa. Toimittajan on tiedotettava Tilaaajalle kirjallisesti kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat henkilötietojen käsittelijöinä toimivien alihankkijoiden lisäämistä tai vaihtamista, ja annettava Tilaaajalle mahdollisuus vastustaa tällaisia muutoksia.
- 3.2. Siltä osin kuin Toimittaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sopimuksen lisäksi tässä sopimusliitteessä kuvattuja ehtoja.
- 3.3. Toimittaja ja sen alihankkijat, jotka henkilötietojen käsittelijöinä käsittelevät Tilaaajan henkilötietoja Tilaaajan puolesta ja lukuun, sitoutuvat kaikki tässä sopimusliitteessä kuvattuihin henkilötietojen käsittelyä koskeviin velvollisuuksiin. Toimittajalla on velvollisuus sopimuksilla sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan tämän sopimusliitteen ehtoja.
- 3.4. Toimittaja on vastuussa mahdollisista Tilaaajan henkilötietoja käsittelevien Toimittajan alihankkijoiden Sopimuksen, tämän sopimusliitteen tai sovellettavan lainsäädännön taikka EU:n yleisen tietosuojasetuksen rikkomisista tai laiminlyönneistä kuin omistaan. Jos tietojen käsittelyä suorittava alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Toimittaja on edelleen täysimääräisesti vastuussa suhteessa Tilaaajaan. Jos Tilaaaja perustellusti katsoo, että Toimittajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Tilaaajalla on oikeus vaatia Toimittajaa vaihtamaan alihankkijaa.

**4. Henkilötietojen käsittelijän yleiset velvollisuudet**

- 4.1. Henkilötietojen käsittelijä käsittelee henkilötietoja Sopimuksen ja Tilaaajan antamien ohjeiden mukaisesti.
- 4.2. Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu varmistamaan, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus.
- 4.3. Sen lisäksi, mitä Sopimuksessa on sovittu henkilötietojen suojaa, tietoturvallisuutta ja tietojen salassapitoa koskevista vaatimuksista, henkilötietojen käsittelijä sitoutuu toteuttamaan riskiä vastaavan turvallisuustason varmistamiseksi asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi ottaen huomioon uusin tekniikka ja toteuttamiskustannukset, käsittelyn luonne, laajuus, asiayhteys ja tarkoitukset sekä luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvat, todennäköisyydeltään ja vakavuudeltaan vaihtelevat riskit sekä noudattamaan Tilaaajan ohjeita ja mahdollisia Tilaaajan ohjeiden päivityksiä.
- 4.4. Henkilötietojen käsittelijän on myös toteutettava toimenpiteet sen varmistamiseksi, että jokainen henkilötietojen käsittelijän alaisuudessa toimiva luonnollinen henkilö, jolla on pääsy henkilötietoihin, käsittelee niitä ainoastaan Sopimuksen ja Tilaaajan ohjeiden mukaisesti.

## LIITE \_\_\_\_\_ SOPIMUKSEEN NRO \_\_\_\_\_

- 4.5. Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu ilman aiheutonta viivästystä ilmoittamaan Tilaaajalle kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat voimassaolevan lainsäädännön sekä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisten rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.
- 4.6. Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu avustamaan Tilaaajaa asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä, jotta Tilaaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Henkilötietojen käsittelijä ymmärtää, että näiden oikeuksien käyttämistä koskevat pyynnöt voivat edellyttää siltä avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa ja/tai henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen. Ellei näiden tehtävien ole sovittu sisältyvän Sopimuksen mukaisiin palveluihin ja niistä veloitettaviin maksuihin, Toimittajalla on oikeus veloittaa kohtuulliset työ kustannukset Sopimuksessa sovitulla henkilötöyhinnolla.
- 4.7. Toimittajan on huolehdittava siitä, että sen käsittelemät henkilötiedot ovat sellaisessa yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, että ne voidaan automaattisesti irrottaa järjestelmästä siirrettäväksi toiseen järjestelmään.
- 4.8. Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu tarvittaessa avustamaan Tilaaajaa EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisen tietosuojaa koskevan vaikutustenarvioinnin tekemisessä, mahdollisessa ennakko kuulemisessa ja mahdollisen tietosuojaa koskevan sertifiointin hankkimisessa. Toimittajalla on oikeus veloittaa kohtuulliset työ kustannukset Sopimuksessa sovitulla henkilötöyhinnolla.
- 4.9. Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu Tilaaajan valinnan mukaan poistamaan tai palauttamaan käsittelyyn liittyvien palveluiden tarjoamisen päätyttyä kaikki Tilaaajan henkilötiedot Tilaaajalle ja poistaa olemassa olevat jäljennökset, paitsi jos unionin oikeudessa tai jäsenvaltion lainsäädännössä vaaditaan säilyttämään henkilötiedot. Tilaaaja voi antaa tältä osin tarkempia ohjeita henkilötietojen käsittelijälle.
- 4.10. Henkilötietojen käsittelijä ei saa siirtää henkilötietoja EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle. Henkilötietojen siirtäminen kolmansiin maihin voidaan tehdä asianmukaisella siirtosopimuksella noudattaen EU-komission kulloinkin voimassa olevia mallilausekkeita ja/tai muita tuolloin voimassa olevia henkilötietojen siirtoa koskevia vaatimuksia.
- 4.11. Henkilötietojen käsittelijä saattaa Tilaaajan saataville kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen tässä sopimusliitteessä kuvattujen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja sallii Tilaaajan valtuuttaman audittoijan suorittamat auditoinnit, kuten tarkastukset, sekä osallistuu niihin. Auditointia koskevat tarkemmat ehdot ovat Sopimuksessa.

**5. Henkilötietojen käsittelijän erityiset velvollisuudet**

- 5.1. Toimittajalla on oltava valmius asettaa ja hallinnoida tietojen luovutuksia koskevia rajoituksia, jollaisia voi aiheutua esimerkiksi väestötietolain mukaisesta rekisteröidyn turvakiellosta. Toimittajan tulee pystyä rajoittamaan rekisteröidyn henkilötietojen käsittelyä osittain tai kokonaan Tilaaajan vaatimalla tavalla. Rekisteröidyn henkilötietojen rajoittaminen ei saa johtaa muiden rekisterissä olevien luonnollisten henkilöiden henkilötietojen rajoittamiseen, ellei Tilaaajan ja Toimittajan kesken kirjallisesti toisin sovita.
- 5.2. Ellei toisin sovita, Toimittaja on velvollinen ylläpitämään luetteloa rekisteröityjen henkilötietojen oikaisusta, poistoista tai käsittelyn rajoituksista. Luettelo on luovutettava pyydettyä Tilaaajalle. Tilaa-

## LIITE \_\_\_\_\_ SOPIMUKSEEN NRO \_\_\_\_\_

jan pyynnöstä Toimittajan on luovutettava luettelossa mainittuja tietoja Tilaaajan pyytämässä laajuudessa Tilaaajan yksilöimille kolmansille tahoille.

**6. Tietoturvaloukkaukset**

- 6.1. Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta Tilaaajalle ilman aiheutonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa ja viimeistään 36 tunnin kuluessa. Lisäksi Toimittaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaaajalle muista Toimittajan tuottaman palvelun olennaisista häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa, ellei Sopimuksessa tai sen liitteissä ole sovittu lyhyemmästä määräajasta.
- 6.2. Henkilötietojen käsittelijän on annettava Tilaaajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:
  - 1) kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien mahdollisuuksien mukaan asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät;
  - 2) ilmoitettava tietosuojavastaava tai muu vastuuhenkilö, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
  - 3) kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
  - 4) kuvattava toimenpiteet, joita kyseinen henkilötietojen käsittelijä ehdottaisi tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

**7. Muita vaatimuksia**

- 7.1. Tilaaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Toimittajalle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Nämä ohjeet voivat olla henkilötietojen käsittelyä tai tietosuojaa koskeviin teknisiin tai organisatorisiin toimenpiteisiin liittyviä muutoksia, täydennyksiä tai päivityksiä. Toimittaja tekee tarvittavat muutostyöt Tilaaajan ohjeiden mukaisesti. Jos Tilaaajan ohjeet aiheuttavat Toimittajalle olennaisia muutostöitä (yli yksi (1) henkilötyöpäivää), lisäkustannuksista sovitaan erikseen hintaliitteen mukaisesti. Toimittaja ja muut henkilötietojen käsittelijät sitoutuvat noudattamaan näitä muutettuja, täydennettyjä tai päivitettyjä ohjeita.
- 7.2. Osapuolet ymmärtävät, että Sopimuksessa ja sen liitteissä käsitellään myös tietosuojaa koskevia aiheita.
- 7.3. Toimittaja sitoutuu reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa Tilaaajan yhteydenotosta ja vastamaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa Tilaaajan tietosuojaa koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan Sopimuksessa ja edellä tässä liitteessä määritettyjä määräaikoja.
- 7.4. Jos Toimittaja laiminlyö tai rikkoo tätä sopimusliitettä, sovellettavaa lainsäädäntöä tai EU:n yleistä tietosuoja-asetusta, Toimittajan korvausvastuu on määritelty Sopimuksen lisäksi sovellettavassa lainsäädännössä. Lisäksi tällainen laiminlyönti tai rikkomus muodostaa Sopimuksessa tarkoitetun olennaisen sopimusrikkomuksen, jonka seurauksena Tilaaajalla on halutessaan oikeus turvautua Sopimuksessa määriteltyihin oikeussuojakeinoihin.



## LIITE \_\_\_\_\_ SOPIMUKSEEN NRO \_\_\_\_\_

- 7.5. Osapuolet ymmärtävät, että Sopimusta ja tätä sopimusliitettä tehtäessä tietosuojaa koskeva lainsäädäntö on muutostilassa. Jos kyseiseen lainsäädäntöön tai sitä tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat Tilaaajan asemaan tai velvollisuuksiin tai tässä sopimusliitteessä määriteltyihin velvollisuuksiin tai vastuisiin, tätä sopimusliitettä voidaan tarvittaessa niiltä osin tarkistaa. Jos tähän sopimusliitteeseen tehdään sellaisia muutoksia, joista aiheutuu Toimittajalle olennaisia lisäkustannuksia (yli yksi (1) henkilötyöpäivää), niiden korvaamisesta voidaan sopia erikseen Sopimuksen hintaliitteen hintojen mukaisesti. Toimittaja ja muut henkilötietojen käsittelijät sitoutuvat noudattamaan kyseistä tarkistettua sopimusliitettä.



## KÄSITTELYTOIMIEN KUVAUS

Liite 1 Henkilötietojen käsittelyn ehtoihin

*Ohje: Jos Palveluntuottaja toimii sellaisten henkilötietojen käsittelijänä, joiden rekisterinpitäjä on Tilaaaja, henkilötietojen käsittelyn ehtoihin on liitettävä tämä liite täytettynä. Tässä liitteessä yksilöidään ne Tilaaajan henkilötiedot, joita Palveluntuottaja käsittelee Tilaaajan lukuun. Täytä tarvittavat kohdat ja poista lopuksi tämä ohje.*

## KÄSITTELYTOIMIEN KUVAUS

## 1. Osapuolet

Tilaaaja:

Palveluntuottaja:

## 2. Dokumentin tarkoitus

Tilaaaja on tehnyt Palveluntuottajan kanssa Sopimuksen, joka koskee sellaista palvelua, jossa Palveluntuottaja toimii Tilaaajan ylläpitämään henkilörekisteriin kuuluvien henkilötietojen käsittelijänä. Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Tilaaajan puolesta, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot. Tämä dokumentti liitetään Sopimuksen nro \_\_\_\_\_ liitteeksi nro \_\_\_\_\_.

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava Palveluntuottajan ja Tilaaajan välistä Sopimusta sekä Tilaaajan ohjeita.

## 3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Osapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottaja käsittelee Tilaaajan puolesta Sopimuksessa sovitun palvelun tuottamiseksi seuraavia Asiakkaan henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja.

- ☐ *[ohje: kirjoita tähän, mitä rekisteröityjen ryhmiä Palveluntuottaja käsittelee, esim. Tilaaajan työntekijät]*
- ☒ *[ohje: täydennä tähän, mitä henkilötietoja Palveluntuottaja käsittelee. Esim. Tilaaajan työntekijän nimi ja käyttäjätunnus]*
- ☐ x
- ☐ x

## 4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

Osapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottaja...

*Ohje: kirjoita tähän, miksi ja miten Palveluntuottaja käsittelee kyseisiä henkilötietoja. Esimerkiksi Tilaaaja tilaa Palveluntuottajalta tietokoneiden asennuspalvelua, minkä vuoksi Palveluntuottajan on käsiteltävä Asiakkaan käyttäjien tietoja tietokoneiden käyttäjäkohtaisen asennuksen loppuunsaattamiseksi.*

## 5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palveluntuottaja käsittelee tässä liitteessä yksilöityjä henkilötietoja seuraavan ajan: \_\_\_\_\_

*Ohje Tilaaajalle: kuvaa tähän henkilötietojen käsittelyn kesto Palveluntuottajalla. Esimerkiksi tiettyjen laitteiden asennustoimien ajan, minkä jälkeen Palveluntuottaja palauttaa / tuhoaa henkilötiedot. Tai vaihtoehtoisesti sopimuskauden ajan.*