

15.4.2024

Liite 3 Elisa Oyj – palvelukuvaus Luottamusverkostoliitännästä

Mobiilivarmenne on sähköisiä asiointipalveluja tarjoaville yrityksille suunnattu palvelu, jonka avulla yritys voi varmistaa luotettavasti asiakkaansa henkilöllisyyden palvelukanavasta riippumatta.

Tunnistuksen välityspalvelu voi liittää Elisan tarjoaman Luottamusverkostoliitännän avulla omaan palveluunsa Mobiilivarmenneen ja tarjota Palveluntarjoajille tavan tehostaa yrityksen asiakaspalvelua – asiakkaiden tunnistaminen helpottuu verkkopalveluissa, puhelimitse ja henkilökohtaisessa myyntityössä.

Mobiilivarmenne mahdollistaa tunnistautumisen, kirjautumisen, lisätietojen hakemisen sekä sähköiset hyväksynät ja allekirjoitukset.

Elisan tarjoama palvelu hyödyntää suomalaisten operaattoreiden yhteistyössä kehittämää Mobiilivarmennetta, joka on DNA:n, Elisan ja Telia Finlandin sim-kortteihin tai olemassa olevaan puhelinliittymään liitettävä palvelu, joka toimii lain mukaisena sähköisenä tunnistusvälineenä.

Mobiilivarmenne mahdollistaa kaikkien operaattoreiden Varmenne-käyttäjien tunnistamisen vahvasti lain tarkoittamalla tavalla.

Mobiilivarmenne mahdollistaa uudenlaisten sähköisten palvelujen toteutuksen ja olemassa olevien palvelujen käytettävyyden ja tietoturvan parantamisen:

- **Tunnistaminen:** Käyttäjä voidaan tunnistaa tietokoneella ja matkapuhelimella toimivissa internet-palveluissa esimerkiksi palveluun sisäänkirjautumisen yhteydessä. Tunnistaminen voidaan helposti ja luotettavasti tehdä myös erilaisissa puhelinpalveluissa ja asiakaspalvelutilanteissa.

- **Hyväksynät ja allekirjoitukset:** Sähköisellä allekirjoituksella voidaan hyväksyä maksutapahtumia ja toimeksiantoja sekä vahvistaa tilauksia. Asiakirjan vahvistaminen sähköisellä allekirjoituksella eliminoi pakon fyysiselle läsnäololle ja toisaalta mahdollistaa tuottavuuden kasvun paperien käsittelyn vähenemisenä.

1 Palvelun sisältö

Mobiilivarmenne on internetin yli käytettävä SaaS-palvelu. Kun palveluntarjoajalla on tarve tunnistaa asiakkaansa, Välityspalvelun tarjoajan järjestelmä lähettää tunnistamispyynnön Mobiilivarmenne -palveluun. Elisan palvelu vastaanottaa pyynnön ja lähettää varmennuspyynnön edelleen sen operaattorin palveluun, jonka palveluun kyseinen käyttäjä on liittynyt. Käyttäjän vahvistettua varmennuspyynnön, välitetään tieto varmennuksesta Välityspalvelun tarjoajalle. Mikäli käyttäjän varmenne on sulkulistalla, palautetaan tieto tästä Välityspalvelun tarjoajalle.



15.4.2024

Elisan Välityspalvelun tarjoajille tarjoama Mobiilivarmenne -palvelu koostuu seuraavista palvelukomponenteista:

- **Lain mukainen vahva tunnistus:** Palveluntarjoaja voi tunnistaa luotettavasti asiakkaansa käyttäen Elisan tunnistus -palvelua. Palvelua voidaan käyttää esimerkiksi verkko- ja puhelinpalveluissa sisäänkirjautumisissa, henkilön tunnistamisessa puhelun aikana sekä erilaisten tunnistusta vaativien tapahtumien hyväksynnässä.
- **Hyväksyntä ja allekirjoitus:** Palveluntarjoaja voi pyytää käyttäjää allekirjoittamaan sähköisesti jonkin sisällön matkapuhelimella lähettämällä allekirjoituspyynnön. Palvelua voidaan käyttää sekä verkko- että puhelinpalveluissa esimerkiksi puhelimitse tehtävissä sopimuksissa ja niiden muutoksissa tai palvelussa tapahtuvissa tilauksissa ja maksujen vahvistuksissa.
- **OIDC-rajapinta (Vahva sähköinen tunnistus):** Traficomien määräyksen M72B mukainen ja Traficomien suositusta 213/2023 S noudatteleva Tunnistuspalvelu. Selainkäyttöön ajateltu tunnistusrajpinta, jossa selaimella käydään ulkoisessa tunnistuspalvelussa tunnistautumassa ja lopuksi asiointipalvelulle palautetaan viitetiedot, joilla noutaa varsinaiset henkilötiedot. Tiedonsiirto tapahtuu salattuja yhteyksiä käyttäen.
- **ETSI-rajapinta (Tunnista Asiakkaasi - sekä Hyväksyntä ja Allekirjoituspalvelut):** ETSI TS 102 204 määrittelyn mukainen rajapinta, jonka toiminnallisuus on kuvattu Ficom-sovellusohjeessa, joka täydentää ETSI-standardeja. Rajapintaan liitytään salatulla XML-rajapinnalla. Mobiiliallekirjoitus palautetaan palveluntarjoajalle PKCS#7-muotoisena allekirjoitussanomana.
- **Elisa Lisätieto -rajapinta (Tunnista Asiakkaasi- sekä Perusta Asiakkuus - palvelu):** Salattu REST http-rajapinta, jonka kautta palveluntarjoaja voi määrittellä haluamia lisätietoattributteja. Vastausanoma on palveluntarjoajan pyynnön mukaisesti joko XML tai JSON muotoinen

Rajapintojen ominaisuudet ja toiminta on tarkemmin rajapintojen teknisissä määrittelyissä.

2 Edellytykset ja rajaukset

Luottamusverkostoliitännän käyttöön ottavan Tunnistuspalvelun tarjoajan tulee olla Traficomien rekisterissä oleva vahvaa sähköistä tunnistamista tarjoava taho.

Ficom määrittelyiden mukaista ETSI-rajapintaa tai Elisa Lisätieto -rajapintaa käytettäessä Tunnistuspalvelun tarjoaja vastaa Ficom-määrittelyiden mukaisista Palveluntarjoajan velvollisuuksista.

Muilta osin Tunnistuspalvelun tarjoaja vastaa Elisan sopimuksilla, laissa, asetuksilla ja Traficomien määräyksillä annetuista velvoitteista.

Kukin osapuoli vastaa omien palveluittensa suojauksesta, turvallisuudesta ja säilyttämiensä tietojen oikeellisuudesta.



15.4.2024

Palvelun käyttötarkoitukset ja -rajoitukset:

- **Lain mukainen vahva tunnistus:** Palvelu on tarkoitettu mobiilivarmennetta käyttävän luonnollisen henkilön tunnistamiseen. Tunnistamispalvelun käyttö muuhun tarkoitukseen ilman erillistä sopimusta on kielletty. Tunnistamispalvelussa välitettyjen henkilötietojen tallentamista ja käyttöä on rajoitettu Palvelun sopimusehdoissa sekä välineiden liikkeellelaskijoiden julkaisemissa tunnistusperiaatteissa.

3 Palvelun toimitus

Tunnistuspalvelun tarjoaja tilaa tilauslomakkeella ja sitoutuu samalla tunnistamis- ja allekirjoituspalvelun käyttöehtoihin.

1. Palveluntarjoaja täyttää tilauslomakkeen Elisa tarjoamasta Luottamusverkostoliitännä -palvelusta
 - Tilauksessa määritellään mm. palvelukomponentit sekä tarvittaessa rajapinnat
 - OIDC rajapinta
 - Tunnista Asiakkaasi -palvelu
 - Sähköinen Ensitunnistus (Ketjutus)
 - Hyväksyntä ja Allekirjoitus -palvelu
 - Sopimuksessa määritellään myös välitettävä tieto:
 - Tunnistevaihtoehdot nyt ovat:
 - Sähköinen Asiointitunniste Satu
 - tai Hetu
 - Sopimusehdoissa rajataan Elisan välittämä nimi- ja tunnistetietojen käyttöä.
2. Elisa tai Elisan lukuun toimiva tekninen alustantarjoaja toimittaa Palveluntuottajalle tarvittavat yhteysavaimet:
 - Tiedot toimitetaan turvallisella menetelmällä sopimuksessa nimetyille asiakkaan yhteyshenkilölle
3. Avataan tarvittavat tietoliikenneyhteydet:
 - Sanomaliikenteen turvallisuus osapuolten välillä on taattu Traficom vaatimukset täyttävillä menetelmillä.

3.1 Toimitusaika

Elisa toimittaa palveluntarjoajalle tilausvahvistuksen, josta ilmenee toimitusaika ja tilauksen sisältö sekä palvelun hinnoittelu. Kun palveluntarjoajan valitsema rajapinta on avattu asiakkaalle, ilmoitetaan asiakkaalle palvelun olevan käytettävissä.



15.4.2024

Palvelun toimitusaika on vähintään 4 viikkoa ellei asiakkaan sovita toisin.

4 Palvelun käyttö

Elisa huolehtii ainoastaan tässä palvelukuvauksessa mainitulla tavalla asiakkaan tunnistamisesta eikä vastaa asiakkaan ja palveluntarjoajan välisen oikeustoimen sitovuudesta tai sisällöstä.

Kukin osapuoli vastaa omien palveluidensa suojauksesta, turvallisuudesta ja säilyttämiensä tietojen oikeellisuudesta.

Tunnistautuva asiakas vastaa siitä, että Mobiilivarmenne ja sen turvakoodit eivät joudu ulkopuolisten haltuun sekä varmistaa tunnistuspalvelun palauttamista tunnistetiedoista palveluntarjoajan ja hyväksyy tunnisteiden välittämisen.

4.1 Palvelutasot

Palveluun sisältyy Peruspalvelutaso. Peruspalvelutason mukaiset määräajat ja saata-
vissa olevat erityispalvelutasot määräaikoineen on kuvattu oheisessa taulukossa.¹

Peruspalvelutason ylittävät palvelutasot sovitaan sopimuksessa erikseen.

| Palvelutasoluokka | Palveluaikaluokka | Vasteaika | Korjausaika |
|------------------------|-------------------------|-------------|--------------|
| P0V8h Peruspalvelutaso | P0: ark: ma-pe klo 8–16 | tavoite 8 h | tavoite 24 h |

Vaste- ja korjausajat lasketaan sovitun Palveluaikaluokan määrittämänä aikana.

Palvelutasojen sisältö ja soveltaminen on kuvattu tarkemmin Elisa SLA palvelukuvauksessa. Asiakaskohtainen palvelutaso on esitetty tarjouksessa ja sovitaan asiakkaan kanssa solmittavassa toimitussopimuksessa.

4.2 Käyttötuki

Elisan yritysasiakkaiden tekninen asiakastuki palvelee asiakkaita teknisissä kysymyksissä sekä palvelujen häiriötilanteissa. Teknisen asiakastuen yhteystiedot, palveluajat sekä tukinumerot ovat saatavilla Elisan julkisella internet sivustolla.

5 Hinnoittelu

Palvelun hinnoittelu on esitetty erillisellä sopimuksen liitteellä.

6 Sopimusehdot

Palveluun ja sen toimittamiseen liittyvät ehdot on määritelty Elisa Tunnistuspalvelun käyttöoikeuden toimitusehdot –dokumentissa.



15.4.2024

