

Datahub-projekti / Puukangas Marjut

16.3.2017

### Kysymyksiä ja vastauksia 2. webinaarista

- 1 Miten käsitellään mahdolliset henkilötunnuksen muutokset?  
  
Asiakastietojen päivitystapahtumalla ei henkilötunnusta voi muuttaa. Mikäli tämä on tarpeellista, tulee osapuolen olla yhteydessä datahub-operaattoriin ja ilmoittaa muutostarpeesta, esimerkiksi sähköpostitse.
- 2 Onko elinkeinonharjoittajalle pakko ilmoittaa lisäksi henkilötunnus vai onko se valinnaista?  
  
Yritysten yksilöintitietona on aina joko y-tunnus tai yhdistystunnus. Lisätunnus ei datahubin tietomallissa ole pakollinen tieto.
- 3 Miksi annetaan vaihtoehtoja kuolinpesän merkitsemiseen? Pitäisi olla vain yksi tapa.  
  
Kuolinpesän alityypillä voidaan selkeästi erottaa tämä muista kuluttaja-asiakkaista. Mutta osapuolilla voi olla tarve lisätä tieto asiakkaan nimen perään esimerkiksi laskutusta varten. Tiedonvaihdon ja datahubin näkökulmasta tälle ei ole estettä.
- 4 Mihin tarkoituksiin lisätunnistetta saa käyttää? Onko mahdollista laittaa osapuolen (esim. myyntiyhtiön) oma asiakastunnus?  
  
Lisätunnus kenttä asiakkaan tiedoissa on tarkoitettu ainoastaan auttamaan asiakkaan yksilöinnissä. Lisätunnus kenttä on muidenkin tietoon oikeutettujen käytettävissä, joten tähän ei tule laittaa osapuolten omia asiakasnumeroita.
- 5 Mitä tarkoittaa "Verkon turvallinen kytkentä"?  
  
Jos jakeluverkonhaltija hoitaa kytkennän katkaistuun käyttöpaikkaan muuttotilanteessa etäkytkentänä, on jvh:n varmistettava asiakkaalta, että jälleenkytkentä voidaan tehdä turvallisesti. Eli jvh voi sopia asiakkaan kanssa tarkan ajan, jolloin sähköt kytketään ja asiakas varmistaa, ettei tällöin ole mitään sähkölaitteita päällä jotka voisivat päälle kytkeytyessään aiheuttaa vaaratilanteita.
- 6 Ihmisen on siis pakko hankkia puhelin ja liittymä?  
  
Lähtökohtaisesti valtaosalla on joku yhteystieto ja markkinaosapuolten tulisi huomioida tämä omissa prosesseissaan.
- 7 Voidaanko yritysasiakkaiden osalta ilmoittaa datahubiin yrityksen ns. virallinen postiosoite mutta tämän lisäksi myyjällä tai verkolla voi olla omissa tiedoissaan eri käyttötarkoituksiin sovittuja virallisesta osoitteesta poikkeavia osoitteita?  
  
Kyllä voidaan, datahubissa asiakkaalla on ainoastaan yksi osoite ja osapuolet voivat omissa järjestelmissään määritellä mikä on datahubiin ilmoitettava osoite ja ylläpitää muita tarpeita varten olevia osoitteita.

Datahub-projekti / Puukangas Marjut

16.3.2017

- 8 Onko sähköisissä toiminnoissa jotakin mihin tarvitaan sähköinen allekirjoitus, vai riittääkö normaali sähköisen asioinnin tunnistautuminen, kuten TUPAS?
- Loppuasiakas kirjautuu datahubin tarjoamaan käyttöliittymään Väestörekisterikeskuksen tarjoamaa Suomi.fi palvelun käyttämällä virallisella tunnistuksella. Näin ollen sähköistä allekirjoitusta ei tarvita.
- 9 Kun saman asiakkaan tiedot tulevat tietokonversiossa useammalta osapuolelta, niin millä säännöllä päätellään, kenen ilmoittama tieto jää voimaan?
- Tämän osalta tarkempi ohjeistus tulee datahub-projektin tietokonversion ohjeistuksissa myöhemmin tietokonversiotyön edetessä.
- 10 Kertaisitteko vielä henkilötunnuksen päivittämisen tilanteessa, jossa asiakkaalla on olemassa henkilötunnus mutta tunnus muuttuu esim. sukupuolenkorjausprosessin johdosta? Luodaanko muutokselle jokin sujuva ja tietoturvallinen prosessi, jos muutos tehdään pyyntönä suoraan operaattorille?
- Tähän ei ole vielä luotu erillistä prosessia. Henkilötunnuksen muutos on harvinainen tilanne, jota ei ole katsottu tarpeelliseksi automatisoida. Tällä hetkellä kuvaus on, että osapuoli ilmoittaa datahub-operaattorille muutostarpeesta. Tarkempi henkilötietoja käsittelyn tietoturva-vaatimukset täyttävä malli tullaan määrittelemään vielä projektin edetessä ja tämä tullaan ohjeistamaan toimialalle.
- 11 Miksi ei ole eritelty turvakieltoasiakasta ja asiakasta, joka on itse kieltänyt tietojen luovutuksen? Myyjän ja verkon prosesseissa tuon eron tietäminen olisi merkityksellistä.
- Prosessien määrittelyn yhteydessä tätä asiaa mietittiin, eikä nähty tarvetta eritellä tätä. Voisiko kysyä vielä perustella millä lailla tämä on merkityksellistä, niin voimme viedä tämän vielä käsiteltäväksi prosessityöryhmään.
- 12 Eikö asiakkaalla ole laskun oikaisuoikeus 10 vuoden päähän, joten asiakastietojen poisto datahubista ei voi olla automaattinen 6 vuoden jälkeen?
- Mittaustietojen säilytysajaksi linjattu 6 vuotta perustuu viranomaisten kanssa käydyn keskustelun lisäksi kirjanpitolakiin ja mittaasetukseen. Koska mittaustieto poistuu tämän ajan mukaisesti, ei myöskään tällöin ole tarvetta säilyttää asiakastietoa datahubissa pidempään tilanteessa kun asiakkaaseen ei liity mittaustietoa eikä voimassaolevaa sopimusta.
- 13 Miksi suomi.fi palvelu? Eikö tosiaan voi käyttää pankkitunnistautumista?
- Loppuasiakkaiden kirjautuminen datahubin tarjoamaan käyttöliittymään hoidetaan Suomi.fi palvelun tarjoaman tunnistuspalvelun kautta. Pankkitunnistus on yksi tapa tunnistautua tähän palveluun. Osapuolet voivat tarjota linkin Suomi.fi palveluportaaliin omissa online-palveluissaan. Suomi.fi palveluportaali tarjoaa myös mahdollisuuden kirjautua palveluun silloinkin kun asiakkaalle ei ole voimassaolevaa sopimusta sähköisen myyjän kanssa eli tilanteissa jolloin asiakkaalla ei ole mahdollisuutta kirjautua osapuolen online-palveluihin.

Datahub-projekti / Puukangas Marjut

16.3.2017

- 14 Tapahtuuko operaattorille tehtävä henkilötietojen muutos koneellisesti vai sähköpostitse?
- Jos tarkoitetaan yleisesti asiakastietojen muutosta (muu kuin henkilötunnus) tapahtuu tämä sähköisesti määriteltyjen rajapintojen kautta. Mikäli on tarve muuttaa henkilötunnusta, ilmoitetaan siitä erikseen operaattorille, esimerkiksi sähköpostitse. Tämä tullaan ohjeistamaan vielä tarkemmin projektin edetessä.
- 15 Miten myyjälle tulee muistutus jos ei kuittaa kahdessa päivässä asiakastiedon muutosta? Sanoma, sähköposti vai käyttöliittymän kautta?
- Tämä tulee tarkentumaan vielä projektin edetessä. Toistaiseksi ei ole määritelty, että tästä lähtisi muistutus sanomana.
- 16 Jos asiakkaan tiedot poistetaan kuuden vuoden jälkeen, niin miten esim. toimitusehtojen mukainen kymmenen vuoden laskutuksen korjaus?
- Kts. vastaus kysymykseen 12.
- 17 Jos uusi asiakas muuttaa sisään jossain tulevaisuudessa, niin miten uusi myyjä näkee käyttötiedot?
- Muuttotilanteessa myyjä ei näe käyttöpaikan käyttötietoa etukäteen. Asiakkaan muuttaessa uuteen käyttöpaikkaan, ei asiakas voi antaa valtuutusta edellisen asiakkaan kulutustietoihin. Uusi myyjä saa asiakkaan muutettua ja sopimuksen alettua käyttötietoja normaalin prosessin mukaisesti.
- 18 Meneehän asiakastiedon päivityksestä tieto samalla myös muille jakeluverkonhaltijoille?
- Kyllä, datahub välittää päivitettyt asiakastiedot niille jakeluverkonhaltijoille ja myyjille, joilla on voimassaoleva tai voimaan tuleva sopimus asiakkaan kanssa.