

RAJAPINTAKÄYTÄNNÖT

Ajantasaiset rajapintakäytännöt ja niihin liittyvä meneillään oleva kehitystyö löytyvät osoitteesta <https://www.liikkumisenrajapinnat.fi/fi/>

Tämän dokumentin teksti on päivitetty 3.6.2020

Liikennepalvelulaki velvoittaa toimijoita avaamaan olennaisten tietojen, kertalipun ja puolesta-asioinnin rajapinnat. Lisäksi laki velvoittaa toimijoita yhteistyöhön rajapintojen avaamisessa. Rajapintakäytännöt auttavat rajapintojen käytöstä sopimisessa ja lain velvoitteiden täyttämisessä.

RAJAPINTAKÄYTÄNNÖT OVAT EI-SITOVIA SOPIMUSKÄYTÄNTÖJÄ RAJAPINNOISTA SOPIMISEEN

Rajapintakäytäntöjen ja liikkumisenrajapinnat.fi -sivuston materiaalin tarkoituksena on yhdessä alan toimijoiden kanssa jakaa ja kehittää sopimuskäytäntöjä rajapintojen avaamiseen ja niiden käytöstä sopimiseen.

Kyse ei ole Traficomien määräyksistä tai ohjeistuksesta, eivätkä ne ole oikeudellisesti sitovia. Kyse ei ole myöskään sitovista voimassa olevaa lainsäädäntöä koskevista tulkinnoista. Rajapintakäytännöt ovat luonteeltaan ei-sitovia suosituksia.

Traficom antaa rajapintoja koskevissa valvonta-asioissa päätöksen, joka on osapuolia sitova siinä ratkaistun yksittäistapauksen osalta. Traficomien valvontatehtävään kuuluvat päätökset ja viranomaisen ohjeistukset löytyvät viraston nettisivuilta www.traficom.fi

Sisällysluettelo

1.	Avattavat rajapinnat	3
1.1.	Määritelmät	4
1.2.	Velvoitteiden sisältö	7
1.2.1.	Olennaiset tiedot	7
1.2.2.	Kertalippurajapinta	8
1.2.3.	Puolesta-asiointi	8
1.2.4.	Usein kysytyt kysymykset rajapintojen avaamisesta	9
2.	Osapuolten luotettavuus	10
1.1.	Käyttäjätilien tiedot	10
2.	Neuvottelut	11
2.1.	Sopimusvelvoite, neuvotteluvelvoite ja sopimuksesta kieltäytyminen	11
2.2.	Sopimusehtojen sääntely liikennepalveluissa	12
2.3.	Vähimmäisvelvoitteiden ulkopuoliset ehdot	13
2.4.	Sopimustekniset kysymykset	13
2.5.	Palvelun käyttäjän oikeuksien huomioiminen	15
2.6.	Tietosuoja	17
2.7.	Tietoturva	19
3.	Rajapinnan käyttöönotto	21
4.	Käyttö	21
4.1.	Palvelun käyttäjän oikeuksien huomioiminen	21



Rajapinnan käytöstä sopimisen viisi vaihetta: 1. Avattavat rajapinnat, 2. Osapuolten luotettavuus, 3. Neuvottelut, 4. Rajapinnan käyttöönotto, ja 5. Käyttö

1. Avattavat rajapinnat

Liikennepalvelulaki velvoittaa toimijoita avaamaan olennaisten tietojen, kertalipun ja puolesta-asioinnin rajapinnat. Lisäksi laki velvoittaa toimijoita yhteistyöhön rajapintojen avaamisessa.

Rajapintavelvoitteita on kolme: olennaiset tiedot, kertalippu- ja puolesta-asiointirajapinta.

	Olennaiset tiedot	Kertalippu	Puolesta-asiointi
Mitä liikennettä velvoite koskee?	Kaikki liikennemuodot	Tie- ja raideliikenne	Kaikki liikennemuodot
Ketä rajapinnan avaaminen koskee?	Liikkumispalvelun tarjoaja -kuljetuspalvelujen tarjoajat, esim. taksit - liikennepalveluiden tarjoajat, esim. autovuokraamot - välityspalvelun tarjoajat, esim. taksien välityskeskukset - tieto-, pysäköinti- ja tukipalvelut	Kuljetus- ja välityspalvelun tarjoajat -kuljetuspalvelujen tarjoajat, esim. taksit, bussit - välityspalvelun tarjoajat, esim. taksien välityskeskukset - tai näiden puolesta lippu- ja maksujärjestelmästä vastaavat toimijat	Liikkumis- ja yhdistämispalvelun tarjoajat joilla on käyttäjä- tai asiakastilejä -kuljetuspalvelujen tarjoajat, esim. taksit - liikennepalveluiden tarjoajat, esim. autovuokraamot - välityspalvelun tarjoajat, esim. taksien välityskeskukset - tieto-, pysäköinti- ja tukipalvelut

			-yhdistämispalvelun tarjoaja, esim. MaaS-palvelu - tai näiden puolesta lippu- ja maksujärjestelmästä vastaava toimijat
Kenelle rajapinta on avattava?	Tiedot on oltava vapaasti saatavissa	Liikkumis- ja yhdistämispalvelun tarjoajille	Liikkumis- ja yhdistämispalvelun tarjoajille

1.1. Määritelmät

Liikennepalvelulain pääkäsitteet

Liikennepalvelulain pääkäsitteitä ovat liikkumispalvelut ja yhdistämispalvelut.

Liikkumispalveluihin luetaan liikennepalvelut ja tukipalvelut. Liikennepalveluita ovat kuljetuspalvelut ja ajoneuvojen vuokraus- ja yhteiskäyttöpalvelut. Tukipalveluja puolestaan ovat välitys-, terminaali-, pysäköinti- ja tietopalvelut

- Liikkumispalvelut

Liikennepalveluja ja niihin välittömästi liittyviä tukipalveluja, kuten välityspalveluja, tietopalveluja ja pysäköintipalveluja.

- Liikennepalvelut

Mitä tahansa julkista tai yksityistä liikenteeseen liittyvää palvelua tai palveluyhdistelmää, jota tarjotaan yleisölle tai yksityiseen käyttöön.

- Kuljetuspalvelut, joita ovat taksipalvelut ja joukkoliikenne
- Ajoneuvojen vuokrauspalvelut
- Ajoneuvojen yhteiskäyttöpalvelut

- Tukipalvelut

- Välityspalvelut
- Terminaalipalvelut
- Pysäköintipalvelut
- Tietopalvelut

- Yhdistämispalvelut

Matkaketjujen ja muiden palvelukokonaisuuksien muodostamista korvausta vastaan yhdistelemällä eri palveluntarjoajien liikkumispalveluja.

Yllä oleva taulukko Liikenneviraston oppaasta 1/2018, Henkilöliikenteen palveluiden sanasto

Liikennepalvelulain määritelmät

Määritelmä	Selitys	Huomioita
<i>Kuljetuspalvelu</i>	<i>Liikennepalvelulaissa kuljetuspalvelulla tarkoitetaan henkilöiden tai tavaroiden kuljettamista ammattimaisesti. Liikennepalvelulaissa ammattimaisella kuljettamisella tiellä tarkoitetaan henkilöiden tai tavaroiden kuljettamista tiellä tulo- ja kulkukorvausta vastaan.</i>	Lain määritelmä koskee sekä henkilöiden että tavaroiden kuljetusta. Rajapintakäytännöt koskevat henkilökuljetuksia tarjoavia yrityksiä. Rajapintakäytännöt kuljetuspalvelulla tarkoitetaan siten vain henkilökuljetuspalvelua. Tyypillisesti toimintaan liittyy liikennelupa- ja ammattipätevyysvaatimuksia. Autonvuokraus ei ole kuljetuspalvelu. Esimerkkejä kuljetuspalveluista: taksiyrittäjä, linja-autoliikenneyrittäjä, rautatieyhtiö.
<i>Liikennepalvelun tarjoaja</i>	<i>Liikennepalvelulaissa liikennepalvelulla tarkoitetaan mitä tahansa julkista tai yksityistä liikenteeseen liittyvää palvelua tai palveluyhdistelmää, jota tarjotaan yleisölle tai yksityiseen käyttöön.</i>	Lain määritelmä on laaja. Kuljetuspalvelu on yksi liikennepalvelun alalaji. Muita liikennepalvelun lajeja voivat olla esimerkiksi kulkuneuvon vuokraaminen tai kuljettajan hankkiminen. Liikennepalveluja ovat myös muut kuin ammattimaiset palvelut. Palvelu voi olla aikataulutettu tai tilauspalvelu. Esimerkkejä liikennepalveluista: HSL, autonvuokrausyritykset, yhteiskäyttöautojen tarjoajat, myös viranomaiset jotka tarjoavat liikennepalvelua.
<i>Liikkumispalvelun tarjoaja</i>	<i>Liikennepalvelulaissa liikkumispalvelulla tarkoitetaan liikennepalveluja ja niihin välittömästi liittyviä tukipalveluja, kuten välityspalveluja, tietopalveluja ja pysäköintipalveluja.</i>	Lain yleismääritelmä, joka pitää sisällään laajalti muut lain määritelmät ja liikennepalveluihin liittyviä tukipalveluja.
<i>Välityspalvelun tarjoaja</i>	<i>Liikennepalvelulaissa välityspalvelulla tarkoitetaan kuljetusten välittämistä korvausta vastaan lukuun ottamatta palvelua, jossa</i>	Välittää muiden yritysten henkilökuljetuksia. Voi lisäksi välittää myös oman yrityksen tarjoamia henkilökuljetuksia.

	<i>välitetään vain palveluntarjoajan omia kuljetuksia.</i>	Pelkästään omien kuljetusten välittämistä (joko omat kuljetukset tai omat autot tai vain omiin tarpeisiin) ei tulkita välityspalveluksi. Esim. taksiyritys joka välittää ajot vain omille kuljettajilleen. Lain määritelmä koskee sekä henkilö- että tavarakuljetusten välittämistä, mutta rajapintakäytännöt koskevat vain henkilökuljetusten välitystä. Välityspalvelu perii korvauksen välityksestä matkustajalta tai kuljetuspalvelun tarjoajalta. Korvausta vastaan tarjotuksi palveluksi katsotaan myös esimerkiksi mainosrahoitteinen välitys. Esimerkiksi: taksin välityskeskus
<i>Yhdistämispalvelun tarjoaja</i>	<i>Liikennepalveluissa yhdistämispalvelulla tarkoitetaan matkaketjujen muodostamista korvausta vastaan yhdistelemällä eri palveluntarjoajien liikkumispalveluja.</i> Tässä selvityksessä yhdistämispalvelusta käytetään myös termiä <i>MaaS-operaattori</i>.	Yhdistämispalvelun tarjoaja tarjoaa korvausta vastaan palvelua matkaketjujen muodostamiseen yhdistelemällä eri yritysten matkalipuja tai taksivaroituksia. Yhdistämispalvelun tarjoaja voi periä korvauksen matkustajalta tai saada korvauksen muulla järjestelyllä. Myös mainosrahoitteisen toiminnan katsotaan tapahtuvan korvausta vastaan. Esimerkkejä: MaaS-palvelut, rautatie- tai bussiyhtiöiden palvelut, joissa tarjotaan eri liikennemuotojen lippuyhdistelmiä/matkaketjuja.

Rajanveto matkapakettien ja liikkumispalvelujen välillä sääntelyn valossa

Liikennepalvelulaissa matkapaketit on rajattu pois sen soveltamisalasta:

”välityspalvelulla kuljetusten välittämistä korvausta vastaan, ei kuitenkaan palvelua, jossa välitetään vain palveluntarjoajan omia kuljetuksia, eikä matkapalveluyhdistelmistä annetun lain (901/2017) soveltamisalaan kuuluvia matkapaketteja tai yhdistettyjä matkajärjestelyjä”

”yhdistämispalvelulla matkaketjujen ja muiden palvelukokonaisuuksien muodostamista korvausta vastaan yhdistelemällä eri palveluntarjoajien liikkumispalveluja, ei kuitenkaan matkapalveluyhdistelmistä annetun lain soveltamisalaan kuuluvia matkapaketteja tai yhdistettyjä matkajärjestelyjä”

Matkaketjun tarjoajan on hyvä arvioida, koskeeko tarjottua palvelukokonaisuutta matkapalveluyhdistelmiä koskeva lainsäädäntö. Tällöin palveluntarjoajan on huomioitava edellä mainitun säätelyn velvoitteet esimerkiksi vakuuksien kannalta.

Matkapalveluyhdistelmiä koskevaa lainsäädäntöä valvoo Kilpailu- ja kuluttajavirasto.

Lue lisää:

Traficomin verkkosivut <https://www.traficom.fi/fi/liikenne/liikennejarjestelma/tietojen-ilmoitusveloitteet>

Liikennepalvelulain 2 §:n määritelmät <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20170320#O1L1P2>

Liikennepalvelulain IV Osan 2 luku <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20170320#O4L2>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto www.kkv.fi

Liikenneviraston oppaita 1/2018, Henkilöliikenteen palveluiden sanasto
https://julkaisut.vayla.fi/pdf8/opas_2018-01_henkiloliikenteen_palveluiden_web.pdf

1.2. Velvoitteiden sisältö

1.2.1. Olennaiset tiedot

Henkilöliikenteen liikkumispalvelujen tarjoajien tulee avata avoimiin rajapintoihin palveluidensa niin sanotut olennaiset tiedot vapaasti käytettäväksi.

Olennaiset tiedot vaihtelevat palvelulajeittain ja niitä voivat olla mm. reitti-, pysäkki-, aikataulu-, hinta-, sekä palvelun saatavuudesta ja esteettömyydestä kertovat tiedot.

Palvelulajeittain listatut olennaiset tiedot löytyvät Valtioneuvoston asetuksesta.

Velvoite koskee kaikkia henkilöliikenteen liikkumispalveluita tarjoavia toimijoita liikennemuodosta riippumatta. Olennaisten tietojen avoimet rajapinnat ilmoitetaan kansallisessa liikkumispalvelukatalogissa (NAP).

Ilmoita olennaiset tiedot kansallisessa liikkumispalvelukatalogissa (NAP):

www.finap.fi

Lue lisää:

Traficomin verkkosivut <https://www.traficom.fi/fi/liikenne/liikennejarjestelma/tietojen-ilmoitusveloitteet>

Liikennepalvelulain IV Osan 2 luvun 154 § ja 158 §
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20170320#O4L2>

Valtioneuvoston asetus liikkumispalveluita koskevista olennaisista tiedoista 643/2017

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170643>

1.2.2. Kertalippurajapinta

Velvoite koskee tie- ja raideliikenteen osalta:

- henkilökuljetuspalvelun tarjoajia
- välityspalvelun tarjoajia
- edellisten puolesta lippu- ja maksujärjestelmästä vastaavia toimijoita

Rajapinta on avattava:

- Liikkumispalvelun tarjoajille
- Yhdistämispalvelun tarjoajille

Rajapinnassa on avattava pääsy lippu-, varaus- tai maksujärjestelmänsä myyntirajapintaan.

Myyntirajapinnan kautta tulee voida hankkia vähintään perushintainen kertamatkaan oikeuttava lipputuote tai varata yksittäinen matka tai kuljetus, jonka täsmällinen hinta ei ole tiedossa palvelun alkaessa tai joka muusta syystä sovitaan maksettavaksi palvelun päättymisen jälkeen.

Lue lisää:

Traficomien verkkosivut <https://www.traficom.fi/fi/liikenne/liikennejarjestelma/tietojen-ilmoitusveloitteet>

Liikennepalvelulain IV Osan 2 luvun 155 § ja 158 §

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20170320#O4L2>

1.2.3. Puolesta-asiointi

Velvoite koskee kaikkien liikennemuotojen osalta:

- Liikkumispalvelujen tarjoajia
- Yhdistämispalvelujen tarjoajia
- edellisten puolesta lippu- ja maksujärjestelmästä vastaavia toimijoita

joilla on liikennepalvelulain mukaisia käyttäjä- tai asiakastilejä.

Rajapinta on avattava:

- Liikkumispalvelun tarjoajille
- Yhdistämispalvelun tarjoajille



Puolesta-asioinnissa asiakas antaa valtuutuksen, jonka perusteella puolesta-asioijan voi hankkia asiakkaan olemassa olevaa käyttäjätiliä hyödyntäen kyseisen liikennepalvelun lippuja.

Rajapintojen tulee mahdollistaa se, että liikkumispalvelun käyttäjätilin pääsyyn oikeutettu liikkumis- tai yhdistämispalvelun tarjoaja pystyy palvelun käyttäjän pyynnöstä hankkimaan hänen puolestaan alennuksen, korvauksen tai muun erityisehdon käyttämiseen oikeuttavia lipputuotteita tai muita palvelun käyttöön oikeuttavia tuotteita hyödyntäen palvelun käyttäjän palvelussa olevia tunniste- ja käyttäjätietoja.

Käytäntöjä sopimuskumppanin luotettavuuden arviointikriteereiksi tullaan työstämään yhdessä sidosryhmien kanssa Traficomien tilaisuuksissa vuoden 2020 aikana.

Lue lisää:

Traficomien verkkosivut <https://www.traficom.fi/fi/liikenne/liikennejarjestelma/tietojen-ilmoitusveloitteet>

Liikennepalvelulain IV Osan 2 luvun 156 § ja 158 §

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20170320#O4L2>

1.2.4. Usein kysytyt kysymykset rajapintojen avaamisesta

Mitä rajapintojen avaaminen tarkoittaa ja kuka sen tekee? Mikä on rajapinta? Mitä ovat olennaiset tiedot? Mikä on lippu- ja myyntirajapinta?

Lisää vastauksia rajapintojen avaamista koskeviin kysymyksiin löytyy Traficomien verkkosivuilta.

<https://www.traficom.fi/fi/ohjeita-tietojen-avaamiseen-nap-palvelussa>

2. Osapuolten luotettavuus

Kertalippu- ja puolesta-asiointirajapinnan avaamiseen velvoitetun toimijan on solmittava sopimus rajapintaa hyödyntävän toimijan kanssa.

Mitä toimijat voivat vaatia toiselta osapuolelta sen luotettavuudesta ja millaisia lain sallimia vaatimuksia esimerkiksi tietoturvan ja tunnistamiskäytännön osalta voidaan asettaa?

Tietoturvasta varmistuminen

- Rajapinnan avaajan on huolehdittava siitä, että avaaminen tapahtuu palvelun tietoturvan ja yksityisyyden suojan vaarantumatta.
- Puolesta-asiointirajapintaan pääsyyn saavan on puolestaan huolehdittava oman palvelunsa riittävästä tietoturvan ja tietosuojan tasosta.

Käyttäjän tunnistaminen puolesta-asioinnissa

- Puolesta-asioinnissa sopijapuolten on arvioitava käsiteltävien henkilötietojen suojaamistarpeen ja käyttäjätilien luotettavuuden ylläpitämistarpeen perusteella, onko käyttäjätilien yksilöinti ja yhdistäminen toisiinsa riittävää vai onko tarpeen varmistaa käyttäjän oikea henkilöllisyys jollakin muulla tavalla.
- Sopijapuolten täytyy sopia siitä, millä menettelyillä ne tunnistavat osaltaan käyttäjän, varmistavat tarvittaessa tämän oikean henkilöllisyyden ja yhdistävät käyttäjän antaman valtuutuksen käyttäjätiliin.
- Pääperiaate on, että henkilötietoja ei pidä käsitellä tarpeettomasti myöskään käyttäjän tunnistamisessa..

Käytäntöjä sopimuskumppanin luotettavuuden arviointikriteereiksi tullaan työstämään yhdessä sidosryhmien kanssa Traficom tilaisuuksissa vuoden 2020 aikana.

1.1. Käyttäjätilien tiedot

Puolesta-asioinnissa käyttäjän tunnistaminen tulee perustua käyttäjätilien vertailuun. Vertailu edellyttää että sekä puolesta-asioijan että rajapinnan avaajan hallinnoimista käyttäjätileistä löytyy vertailukelpoisia tietoja.

Traficom lähetti toimijoille 12.11.2019 tietopyynnön, jonka tarkoituksena oli selvittää mitä tietoja matkustajasta eri käyttäjätileille kerätään. Tietopyyntöön saatiin 38 vastausta, joiden perusteella Traficom on tehnyt seuraavan yhteenvedon käyttäjätilien tiedoista.

Yhteenveto käyttäjätilien tiedoista:

- Käyttäjätileillä käytössä olevat tunnistetiedot sekä niiden määrä vaihtelee suuresti
 - Suosituimmat tunnistetiedot ovat:
 - Puhelinnumero

- Sähköpostiosoite
- Etu- ja sukunimi
- Syntymäaika
- Katuosoite
- Käytössä olevia eri tunnistetietoja yli 50 kpl
- Käyttäjätilikohdaisesti käytössä olevien tunnistetietojen määrä vaihtelee 1 ja 40 välillä
- Tunnistetietojen lähteenä on pääosin käyttäjätilin haltijalta saatu tieto
 - Osassa käyttäjätilejä tiedot varmennetaan, esim.
 - SMS-varmennuskoodilla,
 - Suomi.fi -tunnistautumisella,
 - Väestörekisterijärjestelmästä, tai
 - Vahvistusviestillä sähköpostista

Tietosuojavaltuutetun toimiston vastaus puolesta-asioinnin tunnistamisratkaisuun

Traficom pyysi tietosuojavaltuutetun toimistolta arviota käyttäjän tunnistamiseen puolesta-asioinnissa käyttäjätilien tietoja vertailemalla.

Tietosuojavaltuutetun toimisto vastasi yleisenä ohjeistuksena mm. seuraavaa:

- Vertailuissa tulee huomioida henkilötietojen käsittelyn oikeusperusta, rekisterinpitäjän velvoitteet ja rekisteröityjen oikeuksien turvaaminen
- Henkilötietojen käsittelylle on oltava käyttäjän suostumus ja käyttäjän on saatava tieto henkilötietojen käsittelystä kunkin palvelun osalta

[Tietosuojavaltuutetun toimiston vastaus 9.1.2020 \(pdf, 61 Kt\)](#)

2. Neuvottelut

Rajapinnan avaaminen ja hyödyntäminen edellyttävät toimijoiden välistä sopimusta, joka syntyy kahdenkeskisten neuvottelujen tuloksena.

2.1. Sopimusvelvoite, neuvotteluvelvoite ja sopimuksesta kieltäytyminen

Pääsääntö liiketoiminnassa on sopimusvapaus. Liikennepalvelulain säännökset kuitenkin rajoittavat kuljetus- ja yhdistämispalveluiden tarjoajien sopimusvapautta. Sopimusvelvoite koskee vain liikennepalvelulaissa säädettyjä vähimmäisvelvoitteita.

Sopimisvelvoitteen voidaan katsoa pitävän sisällään sen, että sopijapuolten täytyy neuvotella vilpittömästi. Siten sopimisvelvoite tarkoittaa mm. tarjouspyyntöihin tai yhteydenottoihin vastaamista kohtuullisessa ajassa ja valmiutta huomioida neuvotteluosapuolen esille tuomia relevantteja seikkoja.

Yleisesti voidaan todeta, että laissa säädetty rajapinnan avaamisvelvoite tarkoittaa sitä, että neuvotteluista, sopimuksesta tai yhteistyöstä kieltäytymiselle laissa säädettyjen rajapintojen osalta on oltava hyvin perusteltu syy.

Perusteltu syy sopimuksesta kieltäytymiseen voinee liittyä lähinnä seuraaviin seikkoihin:

- Osapuolta ei pystytä luotettavasti yksilöimään (rekisteröity yritys/yhteisö, y-tunnus), sopijapuoli on asetettu konkurssiin tai liiketoimintakieltoon tai sopijapuoleen liittyy lakisääteisiä tai kansainvälisiin sopimusvelvoitteisiin sisältyviä rajoitteita (kuten pakotelistatut toimijat).
- Rajapinnan aiottu käyttötarkoitus ei liity laissa säädettyyn toimintaan.
- Osapuoli ei täytä tietoturvan ja tietosuojan vähimmäisvaatimuksia. Puolesta-asioinnin osalta asiasta on säädetty tarkemmin.
- Maksukykyyn liittyvät seikat.

Jos osapuoleen liittyviä riskejä voidaan hallita riskiin nähden kohtuullisilla sopimusehdoilla, tulisi sopia tällaisista sen sijaan, että kokonaan kieltäytyy sopimuksesta. Tällaisia ehtoja voivat olla esimerkiksi vakuudet tai palvelun tilapäistä keskeyttämistä koskevat ehdot.

2.2. Sopimusehtojen sääntely liikennepalveluissa

Rajapinnan avaamista koskevan velvoitteen kohteena oleva toimija ei saa asettaa rajoituksia esimerkiksi rajapinnan kautta saatavan lipputuotteen jälleenmyynnille tai asettaa vaatimuksia rajapinnan kautta lippuja välittävän toimijan liiketoimintamallille, palveluille tai sen käyttämille sovelluksille.

Liikennepalvelulain vähimmäisvelvoitteissa sallitut sopimusehdot voidaan jakaa:

- Käyttöehtoihin
- Välttämättömiin muihin ehtoihin

Rajapinnan käyttöä rajoittavat ehdot eivät ole sallittuja.

Vähimmäisvelvoitteiden osalta myyntirajapinnan käyttöehtoja koskee liikennepalvelulain kohtuullisuus-, syrjimättömyys- ja oikeudenmukaisuusvaatimus.

Rajapintojen avaamiseen velvoitettujen palveluntarjoajien on huolehdittava siitä, että avaaminen voi tapahtua palvelun tietoturvan ja yksityisyyden suojan vaarantumatta. Puolesta-asiointiin pääsyyn oikeutetun liikkumis- tai yhdistämispalvelun tarjoajan on huolehdittava oman palvelunsa tietoturvan ja tietosuojan tasosta niin, että puolesta-asiointi voi tapahtua näitä vaarantamatta.

Vähimmäisvelvoitteiden piiriin kuuluvien palveluiden tarjoamiseksi välttämättömistä asioista sopiminen kuuluu liikennepalvelulaissa säädetyn yhteistyövelvoitteen piiriin.

Yhdistämispalvelun myymien lippujen tai muiden matkatunnusteiden on oltava todennettavissa kuljetusvälineessä. Välttämättömyyden on myös sopia siitä, miten matkaketjun toimijat huolehtivat liikennepalvelulaissa säädetystä oikeuksista ja velvollisuuksista. Pakottavia vaatimuksia on lisäksi mm. kuluttajansuoja- ja henkilötietosäädännössä sekä kuljetusmuotojen erityissääntelyssä. Näiden lisäksi on myös muita osa-alueita, joista sopiminen on välttämättömyyden matkaketjujen mahdollistamiseksi.

Nämä välttämättömät ehdot eivät saa ylittää lainsäädännössä asetettuja velvoitteita. Ehdot eivät saa olla kohtuuttomia siten, että ne käytännössä estäisivät rajapinnan avaamisen.

Käytänteitä sopimuskumppanin luotettavuuden arviointikriteereiksi tullaan työstämään yhdessä sidosryhmien kanssa Traficomin tilaisuuksissa vuoden 2020 aikana.

2.3. Vähimmäisvelvoitteiden ulkopuoliset ehdot

Näitä ehtoja ei säännellä liikennepalvelulaissa. Tällaisia ehtoja ovat esimerkiksi:

- Kertalipun myyntirajapinnan tai kuljetuksen varausrajapinnan avaamisvelvoitteen osalta vähimmäisvelvoitteen piiriin eivät kuulu kausiliput ja alennusliput.
- Luottokauppa ei kuulu vähimmäisvelvoitteiden piiriin. Yritysten välisten tavanomaisten maksu- ja laskutuskäytäntöjen mukaisia toimituksia ja maksuaikoja ei voitane katsoa luottokaupaksi.
- Tukkuluonteiset erityisehdot eivät kuulu vähimmäisvelvoitteisiin.
- Vähimmäisvelvoitteita laajempia sopimuksia, esimerkiksi komissiosta sopimista, koskevat yleiset sopimusoikeudelliset periaatteet ja yleinen lainsäädäntö.

2.4. Sopimustekniset kysymykset

Salassapito

Sopijapuolet sopivat sopimusten salassapidosta. Salassapitosopimukset eivät voi ohittaa kuluttajan oikeutta saada tieto sitä, kenelle voi reklamoida.

Salassapitosopimukset eivät voi ohittaa säädännön velvoitteita toimittaa tietoa viranomaisille tai julkistaa tietoa.

Sopimuksen siirto

Sopijapuolet sopivat, voiko sopimuksen siirtää kolmannelle osapuolelle ja siirron edellytyksistä ja menettelystä.

Sopimuksen siirtämisessä on otettava huomioon, täyttääkö toimija, jolle sopimusta ollaan siirtämässä, lain edellytykset rajapinnan avaamiselle tai käyttämiselle.

Riitojen ratkaiseminen

Sopijapuolet sopivat, miten sopimuserimielisyydet ratkaistaan. Ensisijaisesti erimielisyydet pyritään ratkaisemaan neuvottelemalla. Erimielisyydet, joita ei pystytä ratkaisemaan neuvotteluilla, voidaan sopia ratkaistavaksi riita-asian yleisessä tuomioistuimessa tai välimiesmenettelyssä.

Joissain asioissa valvontaviranomainen voi ratkaista sen, onko ehdoissa noudatettu lain velvoitteita.

Vähimmäistuotetta koskevissa sopimusneuvotteluissa Liikenne- ja viestintävirasto Traficom voi valvontaviranomaisena erimielisyystilanteissa ratkaista, onko ehto lain pakottavien velvoitteiden mukainen.

Sopimuksen päättymisen

Sopimus voidaan tehdä määräaikaiseksi tai toistaiseksi voimassa olevaksi. Sopimus päättyy toisen osapuolen tekemään irtisanomisilmoitukseen, purkuilmoitukseen, tai jos sopijapuolet yhdessä niin sopivat.

Vähimmäistuotetta koskevan sopimuksen irtisanomis- tai purkuperusteena ei voi olla yksipuolisesti sellainen sopijapuoleen liittyvä syy, jota ei voida pitää liikennepalvelulain myyntirajapinnan avaamisvelvoitetta koskevien vaatimusten mukaisena.

Muun kuin vähimmäistuotetta koskevan sopimuksen irtisanomisen perusteet määräytyvät yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti.

Ongelmatilanteissa ensisijainen keino on aina asian selvittäminen ja vakavissa tilanteissa rajapinnan tarjonnan tilapäinen keskeyttäminen.

Sopimusta päätettäessä on otettava huomioon mahdolliset vaikutukset muihin toimijoihin liikkumispalveluverkostossa.

Tavaramerkkien käyttö

Sopijapuolet sopivat tavaramerkkien esittämisestä.

Sopimusketjussa on mahdollistettava se, että yhdistämispalvelu näyttää asiakkailleen tarjolla olevien kuljetuspalveluiden tavaramerkkejä.

Sopimusketjussa on mahdollistettava se, että kuljetuspalvelun tavaramerkki näkyy matkalipussa tai muutoin yhdistämispalvelun tarjontaympäristössä (esim. sovellukset).

Tiedonantovelvollisuudet ennen sopimuksen tekemistä

Tiedonantovelvollisuuksia koskevat säännöt riippuvat kuljetusmuodosta sekä osapuolten ja matkustajan rooleista (kuluttaja/liikematkustaja).

Osapuolten on oltava tietoisia lakisääteisistä tiedonantovelvollisuuksistaan.

Osapuolten olisi lisäksi suositeltavaa sopia seuraavista asioista:

- Keskitetäänkö kaikki matkaketjun myyntiin liittyvät tiedonantovelvollisuudet yhdelle taholle? Jos velvoitteet keskitetään, miten kustannukset jaetaan?
- Kuka vastaa kuluttajansuojalain markkinointia ja myyntitilannetta koskevien tiedonantovelvoitteiden sekä mahdollisten päällekkäisten kuljetusmuotojen tiedonantovelvoitteiden asianmukaisesta toteuttamisesta?
- Kuljetuspalvelun tarjoaja voi joutua vastuuseen myös MaaS-operaattorin markkinoinnin perusteella. Miten osapuolet varmistuvat siitä, että MaaS-operaattorin palvelua koskeva markkinointi- ja myynti-informaatio on asianmukaista ja täyttää lainsäädännön vaatimukset?
- Miten MaaS-operaattori saa tiedon matkustajalle ennen sopimuksen tekemistä annettaviin tietoihin tehdyistä muutoksista?

Sopijapuolten väliset vastuut

Sopijapuolten keskinäiset vastuukysymykset voivat jäädä epäselviksi, mikäli osapuolet eivät sovi niistä.

Sopimuksissa on huomioitava, että keskinäisillä vastuunjakoja koskevilla sopimuksilla ei voida heikentää kuluttajan lakisääteistä asemaa. Tällainen sopimusehto on mitätön.

Toimijoiden olisi suositeltavaa sopia, millä perusteella sillä on oikeus saada korvaus omalta sopijakumppaniltaan, jos se on suorittanut matkustajalle korvausta sellaisesta vahingosta, jota se ei itse ole aiheuttanut.

Myyntirajapinnan käytettävyys

Sopijapuolten on hyvä sopia myyntirajapinnan käytettävyydestä ja kapasi-teetista (SLA).

Liikennepalvelulaissa ei säädetä palvelun tai myyntirajapinnan laatu- tai saatavuusvaatimuksista, mutta laki edellyttää pääsyn ja käyttöehtojen kohtuullista ja syrjimätöntä tarjontaa. Lain mukaan sopijapuolten on tehtävä yhteistyötä yhteentoimivuuden mahdollistamiseksi käytännön järjestelyillä.

Sopijapuolen yhdistämispalvelun ja matkalipun todentamisen toteuttamisessa myyntirajapinnan ja mahdollisesti siitä erillisten maksu- ja lippujärjestelmän rajapintojen käytettävyydellä on olennainen merkitys.

Sopijapuolten on hyvä sopia siitä, että ne huomioivat huolto- ja muutostöiden suunnitellussa ja toteutuksessa vaikutukset toiseen sopijapuoleen ja tarvittaessa muihin liikkumispalveluverkoston toimijoihin. Sopijapuolten on hyvä sopia siitä, että ne tekevät huolto- ja muutostoimet siten ja sellaiseen aikaan, että palvelun keskeytys on niin lyhyt ja vaikutuksiltaan niin pieni kuin mahdollista.

2.5. Palvelun käyttäjän oikeuksien huomioiminen

Matkaketjuja koskevaa palvelun käyttäjän suojaa koskevaa erityislainsäädäntöä ei ole olemassa.

MaaS-operaattoriin ja kuljetuspalvelun tarjoajaan kohdistuva matkustajan oikeuksia koskeva sääntely on pirstaloitunutta ja tapauskohtaista. Tästä johtuen osapuolten on suositeltavaa sopia keskinäisistä vastuusuhteistaan.

MaaS-operaattori ja kuljetuspalvelun tarjoaja voivat melko vapaasti sopia keskinäisistä vastuistaan. Kuluttajansuojalaissa ja liikennemuotokohtaisessa erityislainsäädännössä säädetyistä käyttäjän oikeuksista ei ole mahdollista sopia matkustajan asemaa heikentävällä tavalla.

Sopijapuolten roolien ja palveluiden selkeä hahmottaminen

Kuljetuspalvelun tarjoajan velvollisuudet suhteessa matkustajaan määräytyvät pitkälti liikennemuotokohtaisen erityissääntelyn perusteella.

MaaS-operaattorin vastuu riippuu erityislainsäädännön lisäksi merkittävästi tämän tarjoaman palvelun laajuudesta, matkustajan asemasta ja osapuolten keskinäisistä sopimussuhteista.

MaaS-operaattori voi edellä mainituista seikoista riippuen olla esimerkiksi kokonaispalvelun tarjoajan tai välittäjän roolissa. Lisäksi pakettimatkasääntely asettaa soveltuessaan MaaS-operaattorille merkittäviä velvollisuuksia.

Yhteiset toimintatavat matkaketjun häiriötilanteiden varalle

Kuljetuspalvelun tarjoajille on asetettu liikennemuotokohtaisessa erityissääntelyssä erilaisia tiedotus-, uudelleenreititys- ja avustamisvelvollisuuksia muutos- ja häiriötilanteiden varalle, mutta niissä ei ole huomioitu matkaketjuihin liittyviä erityiskysymyksiä. MaaS-operaattorin velvollisuudet määräytyvät pääasiassa yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti.

Matkustajan oikeuksien toteuttamiseksi ja matkustajan suojaamiseksi epäselvissä tilanteissa osapuolten on suositeltavaa sopia esimerkiksi seuraavista yhteisistä toimintatavoista:

- Miten MaaS-operaattori saa tiedon matkaketjuun liittyvistä muutoksista tai häiriöistä?
- Kuka tiedottaa matkustajalle siitä, miten yhden matkaketjun osan viivästys tai peruutus vaikuttaa matkaketjun loppuosan toteutumiseen?
- Miten tällainen tiedottaminen sovitetaan yhteen Maas-operaattorin ja kuljetuspalvelun tarjoajan lakisääteisten tiedottamisvelvollisuuksien kanssa?
- Mitkä ovat MaaS-operaattorin oikeudet peruuttaa tai vaihtaa matkustajalle hankkimiaan lippuja, jos se joutuu uudelleenreitittämään matkaketjun muutos- tai häiriötilanteen vuoksi?
- Miten matkustajan matkaketjun jatkuminen turvataan tilanteissa, joissa matkatunniste ei syystä tai toisesta toimi? Keneen matkustaja ohjataan olemaan yhteydessä?
- Joissain häiriötapauksissa sekä MaaS-operaattorilla että kuljetuspalvelun tarjoajalla voi olla osin päällekkäinen uudelleenreititysvelvollisuus, joka voi olla laajuudeltaan erilainen. Osapuolten on suositeltavaa sopia, miten nämä velvollisuudet sovitetaan yhteen tai keskitetään matkustajan suojan varmistamiseksi
- Miten matkaketjun toimijat vaihtavat tietoa matkustajan suuntaan tekemistään uudelleenreititys- tai hinnanpalautustoimenpiteistä?

Reklamaatiot ja korvaukset

Kuljetuspalvelun tarjoaja voi olla sitä koskevan erityissääntelyn perusteella velvollinen suorittamaan matkustajalle erikseen määritellyn vakiokorvauksen tai vahingonkorvauksen. Myös niiltä osin kuin erityissääntelyä ei sovelleta, kuluttajalla voi olla oikeus saada hinnanalennusta tai hinnan palautuksen yleisten kuluttajaoikeudellisten periaatteiden nojalla.

Jos matkustajalle lisäksi aiheutuu vahinkoa, yleiset sopimusoikeudelliset periaatteet voivat tulla sovellettavaksi. Koska MaaS-operaattori voi toimia erilaisissa rooleissa, matkustajalle voi jäädä epäselväksi, kuka on oikea vastuutaho. Selvyyden vuoksi sopijapuolten olisi suositeltavaa sopia seuraavista asioista:

Reklamaatioprosessi ja prosessista tiedottaminen matkustajalle:

- Kenelle reklamaation voi tehdä?
- Onko toimijalla velvollisuus välittää saamansa reklamaatio eteenpäin oikealle vastuutaholle?

Toimintatavat korvaustilanteissa:

- Hoitaako joku keskitetysti kaikki korvaukset matkustajalle? Jos velvoitteet keskitetään, miten kustannukset jaetaan
- Jos sekä MaaS-operaattori että kuljetuspalvelun tarjoaja ovat eri säännösten nojalla vastuussa suhteessa matkustajaan, kumman puoleen matkustajan tulisi ensisijaisesti kääntyä?
- Miten kuljetuspalvelun tarjoaja vastaa sellaisista peruutuksista, jotka vaikuttavat MaaS-operaattorin palveluun?
- Sopimuksissa ei kuitenkaan saa rajoittaa kuluttajan oikeutta vaatia korvausta suoraan kuljetuspalvelun tarjoajalta.

Matkaketjun laatu

Sopimuksissa on syytä huomioida mahdollisuuksien mukaan ne tekijät, jotka vaikuttavat yhdistämispalvelun matkustajalle tarjoaman matkaketjun toimivuuteen ja varmuuteen.

Tällaisia tietoja lienee käytössä melko vähän, mutta niitä on suositeltavaa tarjota rajapinnassa, jos niitä on.

Tiedot ovat hyödyksi mm. uudelleenreitityksessä ja muussa häiriötilanteen asiakaspalvelussa.

Matkaketjun suunnitteluun ja toteutumisvarmuuteen liittyviä tietoja voivat olla esimerkiksi:

- tieto siirtymäajasta tai -olosuhteista tai reiteistä kuljetusten välillä
- miten nopeasti tieto myydystä lipusta tai tehdystä varauksesta tai aktivoinnista päivittyy teknisesti niin että lippu/tunniste on todennettavissa kulkuvälineessä
- mitä matkaan liittyviä muutos- tai häiriötietoja on mahdollista välittää ja millä aikataululla

Matkaketjun esteettömyys ja saavutettavuus

Kuljetuspalvelun tarjoajan ja MaaS-operaattorin on suositeltavaa sopia käytännöistä matkustajan avustamista koskevan tiedon välittämiseksi sekä vammaisen matkustajan oikeuksien huomioon ottamisesta häiriötapauksissa.

Esteettömän matkaketjun turvaamiseksi voi olla tarpeen sopia tiedon välittämisestä tarkemmalla tasolla, kuin mitä olennaisten tietojen asetus edellyttää. Tärkeää vammaisen matkustajan kannalta on saada tieto reitin esteettömyyden varmistamisesta etukäteen. Toimijoiden on syytä varautua myös yksittäisiin kohtuullisia tilannekohtaisia mukautuksia koskeviin pyyntöihin yhdenvertaisuuslain 15 §:n mukaisesti.

2.6. Tietosuoja

Käytänteitä sopimuskumppanin luotettavuuden arviointikriteereiksi tullaan työstämään yhdessä sidosryhmien kanssa Traficomien tilaisuuksissa vuoden 2020 aikana.

Säännökset ja valvonta

Henkilötietojen suojasta säädetään Euroopan unionin yleisessä tietosuoja-asetuksessa (EU) 2016/679 (GDPR) sekä kansallisesti tietosuojalaissa. Henkilötietojen suojaa koskevaa lainsäädäntöä sovelletaan aina silloin, kun käsitellään henkilötietoja.

Toimivaltainen viranomainen tietosuoja-asetuksen valvonnassa Suomessa on tietosuojavaltuutettu.

Henkilötieto

Henkilötiedon määritelmä

Henkilötiedolla tarkoitetaan tietosuoja-asetuksen 4 artiklan 1 kohdan mukaisesti kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Tunnistettavissa olevana pidetään luonnollista henkilöä, joka voidaan suoraan tai epäsuorasti tunnistaa erityisesti tunnistetietojen, kuten nimen, henkilötunnuksen, sijaintitiedon, verkkotunnistetietojen taikka yhden tai useamman hänelle tunnusomaisen fyysisen, fysiologisen, geneettisen, psyykkisen, taloudellisen, kulttuurillisen tai sosiaalisen tekijän perusteella.

Henkilötiedon määritelmä on hyvin laaja. Kun matkustajalle tarjotaan matkaketjupalveluita, syntyy yleensä tilanne, jossa käsitellään henkilötietoja. Tällaisina tietoina pidetään esimerkiksi tilauksen tekemisen

yhteydessä käsiteltäviä matkustajan yhteystietoja ja luottokorttitiedot. Henkilötietoja voivat olla myös matkustusoikeuden todentamiseen liittyvät tiedot.

Pseudonymisointi ja anonymisointi

On huomattava, että vaikka tiedot pseudonymisoitaisiin, niitä pidetään edelleen henkilötietoina. Vaikka yksittäisellä matkaketjun toimijalla ei olisikaan mahdollisuutta selvittää matkustajan identiteettiä, on riittävää, että joku taho voi eri tietoja yhdistelemällä tunnistaa henkilön. Näin ollen esimerkiksi matkatunniste, joka ei sisällä matkustajan nimeä tai muuta selkeää henkilötietoa, mutta on jonkun toimijan yhdistettävissä yksittäiseen matkustajaan, on henkilötieto.

Tieto on anonymiä, mikäli henkilötiedot muutetaan peruuttamattomasti sellaiseen muotoon, ettei rekisteröity ole niistä suoraan tai epäsuoraan tunnistettavissa kenenkään toimesta.

Rekisterinpitäjän ja käsittelijän asemat

Henkilötietojen käsittelyyn liittyy eri rooleja.

Rekisterinpitäjänä pidetään toimijaa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot.

Käsittelijällä tarkoitetaan tahoja, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Käsittely tapahtuu tällöin usein toimeksianto-, alihankinta- tai yhteistyösuhteessa.

Rekisterinpitäjät voivat olla myös rinnakkaisia, jolloin kullakin rekisterinpitäjällä on itsenäinen oikeus käsitellä henkilötietoja.

Rekisterinpitäjä määrittelee tietojenkäsittelyn tarkoitukset itsenäisesti sekä hyödyntää tietoja omiin käyttötarkoituksiinsa omien tietojenkäsittelymenettelyidensä mukaisesti. Käsittelijä sitä vastoin ei käsittele tietoja omiin käyttötarkoituksiinsa, vaan käsittelee niitä rekisterinpitäjän antamien ohjeiden ja rekisterinpitäjän kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti pelkästään rekisterinpitäjän lukuun. Käsittelijä ei myöskään saa itsenäistä käyttöoikeutta tietojen hyödyntämiseen.

Rekisterinpitäjän on muun muassa informoitava rekisteröityjä suorittamastaan tietojenkäsittelystä. Tiedot on annettava ymmärrettävässä ja selkeässä muodossa. Tietosuoja-asetuksessa on säädetty tarkemmin annettavien tietojen sisällöstä. Näitä ovat esimerkiksi rekisterinpitäjän yhteystiedot, tieto käsittelyn tarkoituksesta ja sen perusteesta sekä tiedot rekisteröidyn oikeuksista. Osapuolet voivat kuitenkin myös sopia keskinäisistä vastuistaan esimerkiksi siten, että sopimuskumppani veloitetaan huolehtimaan rekisteröityjen informoisesta.

Kun tietoja luovutetaan rekisterinpitäjältä toiselle rekisterinpitäjälle, tiedot luovuttava taho vastaa luovutuksen lainmukaisuudesta.

Tietosuojavaltuutetun toimiston vastaus puolesta-asioinnin tunnistamisratkaisuun

Traficom pyysi tietosuojavaltuutetun toimistolta arviota käyttäjän tunnistamiseen puolesta-asioinnissa käyttäjätilien tietoja vertailemalla.

Tietosuojavaltuutetun toimisto vastasi yleisenä ohjeistuksena mm. seuraavaa:

- Vertailuissa tulee huomioida henkilötietojen käsittelyn oikeusperusta, rekisterinpitäjän velvoitteet ja rekisteröityjen oikeuksien turvaaminen
- Henkilötietojen käsittelylle on oltava käyttäjän suostumus ja käyttäjän on saatava tieto henkilötietojen käsittelystä kunkin palvelun osalta

[Tietosuojavaltuutetun toimiston vastaus 9.1.2020 \(pdf, 61 Kt\)](#)

2.7. Tietoturva

Käytänteitä sopimuskumppanin luotettavuuden arviointikriteereiksi tullaan työstämään yhdessä sidosryhmien kanssa Traficom tilaisuuksissa vuoden 2020 aikana.

Rajapinnan ja palvelun tietoturvasta huolehtimiseksi on noudatettava hyviä tietoturvakäytäntöjä.

Toimijoiden tulisi sopia käytettävyyssasioista keskenään huomioiden lain oikeudenmukaisuus, kohtuullisuus- ja syrjimättömyysvaatimukset.

Tietoturvallisuuden ylläpidolla tarkoitetaan niitä teknisiä ja organisatorisia toimenpiteitä, joita toimija toteuttaa verkko- ja tietojärjestelmien eheydestä, käytettävyydestä ja tiedon luottamuksellisuudesta huolehtimiseksi.

Tietoturvallisuudesta huolehtiminen tarkoittaa jatkuvaa tietoturvallisuuden kokonaisuuden hallintaa ja sitä, että toteutetaan riittävät tietoturvatoinenpiteet tietoliikenne-, tietojärjestelmä- ja käyttöturvallisuudesta sekä fyysisen turvallisuudesta huolehtimiseksi.

Toimenpiteissä on huomioitava tekninen kehitys ja toimenpiteiden kustannukset ja ne on suhteutettava uhkiin ja riskeihin.

Riskiin suhteutetut toimenpiteet

Molemminpuolisesti vaadittavien tietoturvakäytäntöjen lähtökohtana on syytä käyttää uhkamallinnusta ja riskilähtöisyyttä. Lähtötietoina näissä voivat olla esimerkiksi suojattavien henkilötietojen, maksuvälinetietojen ja taloudellisen riskin määrä - ja toisaalta taloudelliset tappiot tai maineriski, jos palvelu ei ole saatavilla vaikkapa palvelunestotilan vuoksi.

Myyntirajapinnan avaamisen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset

Avaamisvelvollisen on huolehdittava siitä, että avaaminen voi tapahtua palvelun tietoturvan ja yksityisyyden suojan vaarantumatta.

Sopijapuoli voi edellyttää, että toinen sopijapuoli noudattaa riskiin suhteutettuja hyviä tietoturvakäytäntöjä lippu- ja maksujärjestelmän myyntirajapinnan tietoliikenteessä ja omissa järjestelmissään, jotka vaikuttavat myyntirajapinnan tietoliikenteeseen tai sen kautta saatujen tietojen käsittelyn tietoturvallisuuteen.

Puolesta-asioinnin tietoturva- ja tietosuojavaatimukset

Seuraavaan listaan on koottu yleisen tason esimerkkejä tietoturvavaatimusten ja henkilötietojen suojan vaatimusten toteuttamisesta puolesta-asioinnissa.

Puolesta-asioija voi käyttää pääsyä käyttäjättilille sillä rajapinnalla tai niillä käyttäjän tai puolesta-asioijan tunnisteilla, jotka avaamisvelvollinen käyttäjättilin ylläpitäjä tarjoaa ja joista sovitaan avaamisen yhteydessä.

Puolesta-asiointitapahtuma käynnistyy asiakkaan aloitteesta.

Puolesta-asioijan ja avaamisvelvollisen käyttäjättilin ylläpitäjän on kummankin osaltaan:

- Noudatettava tietojen käsittelyssä omissa tietojärjestelmissään hyviä riskiin suhteutettuja tietoturvakäytäntöjä.
- Noudatettava tietojen siirtämisessä tietoliikenteessä hyviä riskiin suhteutettuja tietoturvakäytäntöjä.
- Huolehdittava siitä, että käyttäjän henkilötietoja käsitellään turvallisesti.
- Huolehdittava siitä, että puolesta-asioinnissa käsitellään vain puolesta-asioinnin kannalta tarpeellisia henkilötietoja.
- Huolehdittava siitä, että sopimusosapuolen liikesalaisuuksia, kryptografisia salaisuuksia tai muita käyttäjättilin avaamisessa puolesta-asiointiin tarvittavia tietoja käsitellään turvallisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen.
- Tallennettava puolesta-asiointitapahtuman todentamiseen tarvittavat tiedot mahdolliseen häiriöselvitykseen tai vastaavaan tarpeeseen tarvittavan ajan.

Puolesta-asioijan on:

- Tunnistauduttava avaamisvelvolliselle käyttäjättilin ylläpitäjälle tavalla, josta on sovittu avaamisen yhteydessä.
- Huolehdittava siitä, että käyttäjän tunnisteet ja muut henkilötiedot eivät ole muiden kuin käyttäjän ja avaamisvelvollisen saatavilla.

Tietoturvallisuudesta sovittavat asiat Osapuolten on tärkeää sopia vähintään seuraavista tietoturva-asioista:

- Tiedon säilyttämisen tietoturvallisuus
- Tiedon siirtämisen tietoturvallisuus
- Menettely järjestelmä-, rajapinta- ja vaatimusmuutoksissa
- Rajapinnan tai järjestelmän häiriötilanteiden tai uhkien käsittely
- Häiriö-, muutos- ja tapahtumatietojen luottamuksellisuus
- Menettely sopijapuolen tietoturvallisuudesta/luotettavuudesta varmistumiseksi

Sopijapuolen tietoturvan luotettavuudesta varmistuminen

Sopijapuoli voi edellyttää toiselta sopijapuolelta sopimista siitä, millä menettelyllä osapuolet voivat varmistua toistensa tietoturvallisuuden ylläpidon riittävydestä.

Suosittelava ja kohtuullinen menettely on sopia vaatimukset huolellisesti sopimuksessa ja tehdä internetiin auki oleville rajapinnoille tekninen testaus.

Yksinomaan myyntirajapinnan avaamisen takia ei ole katsottava kohtuulliseksi vaatia koko järjestelmän riippumatonta auditointia tai sertifiointia. Sopijapuolen tekemässä auditoinnissa on syytä huomioida liike- ja ammattisalaisuuksien, sekä henkilötietojen suoja. Näitä raskaampia menettelyjä voidaan tuki hyödyntää, jos ne ovat muutoinkin liiketaloudellisista syistä toimijalla käytössä.

3. Rajapinnan käyttöönotto

Rajapinnan käyttöönotto edellyttää, että toimijat ovat sopineet hyödynnettävän rajapinnan teknisestä toteutuksesta ja rajapinnasta välitettävistä tiedoista.

Rajapinnoissa siirrettävät tiedot:

- Sopijapuolten on hyvä sopia rajapintojen teknisestä toteutuksesta ja välitettävistä tiedoista siten, että tiedot ovat riittävät asiakkaiden haluamien lipputuotteiden varaamisen ja että matkustajalle toimitetut lipputuotteet ovat asianmukaisesti todennettavissa matkan alkaessa ja aikana.
- Tietojen sopimisessa tulee ottaa huomioon tietosuojaan liittyvät säädökset.

4. Käyttö

Kun sopimus rajapinnan hyödyntämisestä on saatu tehtyä, alkaa rajapinnan käyttö. Käyttöön liittyy erilaisia vastuukysymyksiä ja rajapinnan voi myös tapahtua muutoksia sen käytön aikana.

Osapuolten on suositeltavaa sopia keskinäisistä vastuusuhteistaan, koska matkustajan suojasta matkaketjuissa ei ole olemassa omia erityisiä säännöksiä. Matkustajan oikeuksia koskeva lainsäädäntö on pirstaloitunutta ja tapauskohtaista.

Kuluttajansuojalaissa ja liikennemuotokohtaisessa erityislainsäädännössä säädettyistä käyttäjänoikeuksista ei ole mahdollista sopia matkustajan asemaa heikentävällä tavalla.

Vastuista tulisi sopia ainakin seuraavin osin:

- Osapuolten roolien ja palveluiden selkeä hahmottaminen
- Toimintatavat matkaketjujen häiriötilanteiden varalle
- Reklamaatio- ja korvaustilanteet
- Matkaketjujen laatu
- Matkaketjujen esteettömyys ja saavutettavuus

4.1. Palvelun käyttäjän oikeuksien huomioiminen

Matkaketjuja koskevaa palvelun käyttäjän suojaa koskevaa erityislainsäädäntöä ei ole olemassa.

MaaS-operaattoriin ja kuljetuspalvelun tarjoajaan kohdistuva matkustajan oikeuksia koskeva sääntely on pirstaloitunutta ja tapauskohtaista. Tästä johtuen osapuolten on suositeltavaa sopia keskinäisistä vastuusuhteistaan.

MaaS-operaattori ja kuljetuspalvelun tarjoaja voivat melko vapaasti sopia keskinäisistä vastuistaan. Kuluttajansuojalaissa ja liikennemuotokohtaisessa erityislainsäädännössä säädetyistä käyttäjän oikeuksista ei ole mahdollista sopia matkustajan asemaa heikentävällä tavalla.

Sopijapuolten roolien ja palveluiden selkeä hahmottaminen

Kuljetuspalvelun tarjoajan velvollisuudet suhteessa matkustajaan määräytyvät pitkälti liikennemuotokohtaisen erityissääntelyn perusteella.

MaaS-operaattorin vastuu riippuu erityislainsäädännön lisäksi merkittävästi tämän tarjoaman palvelun laajuudesta, matkustajan asemasta ja osapuolten keskinäisistä sopimussuhteista.

MaaS-operaattori voi edellä mainituista seikoista riippuen olla esimerkiksi kokonaispalvelun tarjoajan tai välittäjän roolissa. Lisäksi pakettimatkasääntely asettaa soveltuessaan MaaS-operaattorille merkittäviä velvollisuuksia.

Yhteiset toimintatavat matkaketjun häiriötilanteiden varalle

Kuljetuspalvelun tarjoajille on asetettu liikennemuotokohtaisessa erityissääntelyssä erilaisia tiedotus-, uudelleenreititys- ja avustamisvelvollisuuksia muutos- ja häiriötilanteiden varalle, mutta niissä ei ole huomioitu matkaketjuihin liittyviä erityiskysymyksiä. MaaS-operaattorin velvollisuudet määräytyvät pääasiassa yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti.

Matkustajan oikeuksien toteuttamiseksi ja matkustajan suojaamiseksi epäselvissä tilanteissa osapuolten on suositeltavaa sopia esimerkiksi seuraavista yhteisistä toimintatavoista:

- Miten MaaS-operaattori saa tiedon matkaketjuun liittyvistä muutoksista tai häiriöistä?
- Kuka tiedottaa matkustajalle siitä, miten yhden matkaketjun osan viivästys tai peruutus vaikuttaa matkaketjun loppuosan toteutumiseen?
- Miten tällainen tiedottaminen sovitetaan yhteen Maas-operaattorin ja kuljetuspalvelun tarjoajan lakisääteisten tiedottamisvelvollisuuksien kanssa?
- Mitkä ovat MaaS-operaattorin oikeudet peruuttaa tai vaihtaa matkustajalle hankkimiaan lippuja, jos se joutuu uudelleenreitittämään matkaketjun muutos- tai häiriötilanteen vuoksi?
- Miten matkustajan matkaketjun jatkuminen turvataan tilanteissa, joissa matkatunniste ei syystä tai toisesta toimi? Keneen matkustaja ohjataan olemaan yhteydessä?
- Joissain häiriötapauksissa sekä MaaS-operaattorilla että kuljetuspalvelun tarjoajalla voi olla osin päällekkäinen uudelleenreititysvelvollisuus, joka voi olla laajuudeltaan erilainen. Osapuolten on suositeltavaa sopia, miten nämä velvollisuudet sovitetaan yhteen tai keskitetään matkustajan suojan varmistamiseksi
- Miten matkaketjun toimijat vaihtavat tietoa matkustajan suuntaan tekemistään uudelleenreititys- tai hinnanpalautustoimenpiteistä?

Reklamaatiot ja korvaukset

Kuljetuspalvelun tarjoaja voi olla sitä koskevan erityissääntelyn perusteella velvollinen suorittamaan matkustajalle erikseen määritellyn vakiokorvauksen tai vahingonkorvauksen. Myös niiltä osin kuin erityissääntelyä ei sovelleta, kuluttajalla voi olla oikeus saada hinnanalennusta tai hinnan palautuksen yleisten kuluttajaoikeudellisten periaatteiden nojalla.

Jos matkustajalle lisäksi aiheutuu vahinkoa, yleiset sopimusoikeudelliset periaatteet voivat tulla sovellettavaksi. Koska MaaS-operaattori voi toimia erilaisissa rooleissa, matkustajalle voi jäädä epäselväksi, kuka on oikea vastuutaho. Selvyyden vuoksi sopijapuolten olisi suositeltavaa sopia seuraavista asioista:

Reklamaatioprosessi ja prosessista tiedottaminen matkustajalle:

- Kenelle reklamaation voi tehdä?
- Onko toimijalla velvollisuus välittää saamansa reklamaatio eteenpäin oikealle vastuutaholle?

Toimintatavat korvaustilanteissa:

- Hoitaako joku keskitetysti kaikki korvaukset matkustajalle? Jos velvoitteet keskitetään, miten kustannukset jaetaan
- Jos sekä MaaS-operaattori että kuljetuspalvelun tarjoaja ovat eri säännösten nojalla vastuussa suhteessa matkustajaan, kumman puoleen matkustajan tulisi ensisijaisesti kääntyä?
- Miten kuljetuspalvelun tarjoaja vastaa sellaisista peruutuksista, jotka vaikuttavat MaaS-operaattorin palveluun?
- Sopimuksissa ei kuitenkaan saa rajoittaa kuluttajan oikeutta vaatia korvausta suoraan kuljetuspalvelun tarjoajalta.

Matkaketjun laatu

Sopimuksissa on syytä huomioida mahdollisuuksien mukaan ne tekijät, jotka vaikuttavat yhdistämispalvelun matkustajalle tarjoaman matkaketjun toimivuuteen ja varmuuteen.

Tällaisia tietoja lienee käytössä melko vähän, mutta niitä on suositeltavaa tarjota rajapinnassa, jos niitä on.

Tiedot ovat hyödyksi mm. uudelleenreitityksessä ja muussa häiriötilanteen asiakaspalvelussa.

Matkaketjun suunnitteluun ja toteutumismvarmuuteen liittyviä tietoja voivat olla esimerkiksi:

- tieto siirtymäajasta tai -olosuhteista tai reiteistä kuljetusten välillä
- miten nopeasti tieto myydystä lipusta tai tehdystä varauksesta tai aktivoinnista päivittyy teknisesti niin että lippu/tunniste on todennettavissa kulkuvälineessä
- mitä matkaan liittyviä muutos- tai häiriötietoja on mahdollista välittää ja millä aikataululla

Matkaketjun esteettömyys ja saavutettavuus

Kuljetuspalvelun tarjoajan ja MaaS-operaattorin on suositeltavaa sopia käytännöistä matkustajan avustamista koskevan tiedon välittämiseksi sekä vammaisen matkustajan oikeuksien huomioon ottamisesta häiriötapauksissa.

Esteettömän matkaketjun turvaamiseksi voi olla tarpeen sopia tiedon välittämisestä tarkemmalla tasolla, kuin mitä olennaisten tietojen asetus edellyttää. Tärkeää vammaisen matkustajan kannalta on saada tieto reitin esteettömyyden varmistamisesta etukäteen. Toimijoiden on syytä varautua myös yksittäisiin kohtuullisia tilannekohtaisia mukautuksia koskeviin pyyntöihin yhdenvertaisuuslain 15 §:n mukaisesti.