

Menettelytavat tietojen luovuttamisesta toiselle palveluoperaattorille

Viestintäviraston suosituksia

316/2008 S

Kuvailulehti

Julkaisija

Viestintävirasto**KUVAILEHTI**

Asiakirjan päivämäärä

17.6.2008

Tekijät Tietojen luovutus -työryhmä		Asiakirjan laji Suositus	
		Toimeksiantaja Viestintävirasto	
Asiakirjan nimi Menettelytavat tietojen luovuttamisesta toiselle palveluoperaattorille			
Tiivistelmä Viestintäviraston perustaman Tietojen luovutus -työryhmän tavoitteena oli laatia menettelytapasuositukset operaattorien väliseen tietojen vaihtoon ja yhteistyöhön yritysasiakkaan vaihtaessa palveluntarjoajaansa. Tässä raportissa julkaistujen menettelytapasuositusten tarkoituksena on yhtenäistää käytäntöjä sekä ehkäistä mahdollisia vikatilanteita ja helpottaa palveluiden käyttöönottoa yritysasiakkaan vaihtaessa palveluntarjoajaansa. Tässä dokumentissa annettuja suosituksia ei ole sidottu mihinkään tiettyihin yritystuotteisiin, vaan Viestintävirasto suosittelee teleyrityksiä soveltamaan tässä suosituksessa kuvattuja menettelytapoja aina kun siitä on hyötyä. Työryhmän työhön on osallistunut 13 henkilöä 8 organisaatiosta: Klaus Nieminen (puheenjohtaja, Viestintävirasto), Timo Asikainen (Finnet/Salon Seudun Puhelin Oy), Eero Hannula (DNA Oy), Jori Kallio (TDC Oy), Jukka Kantinkoski (Elisa Oyj), Pauli Kemppainen (DNA Oy), Esa Krautsuk (TDC Oy), Jari Rekilä (TDC Oy), Ari Rikkilä (Elisa Oyj), Jari Rinkinen (TeliaSonera Finland Oyj), Matti Simonen (Fujitsu Services Oy), Mikko Veistelehto (SW Television Oy/Welho) ja Mari Österberg (sihteeri, Viestintävirasto).			
Avainsanat Luovuttava teleyritys, vastaanottava teleyritys, asiakastiedot, palveluun liittyvät tiedot ja tietojen luovuttaminen			
Sarjan nimi Viestintäviraston julkaisu			
Kokonaissivumäärä 6	Kieli suomi	Hinta 3,50 €	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Viestintävirasto		Kustantaja Viestintävirasto	

Postiosoite
PL 313
00181 HELSINKI
Y-tunnus 0709019-2

Käyntiosoite
Itämerenkatu 3 A
00180 HELSINKI

Puhelin
(09) 69 661
Telekopio
(09) 6966 410

Sähköposti
info@ficora.fi
Kotisivu
<http://www.ficora.fi>

SISÄLLYSLUETTELO

SISÄLLYSLUETTELO	2
1 JOHDANTO	3
2 YHTEISTYÖN TOIMINTAMALLI	3
2.1 PROJEKTOINTI	3
2.2 LUOVUTTAVAN TELEYRITYKSEN VASTUU	3
2.3 YHTEYSTIETOJEN JULKAISEMINEN	4
3 ASIAKASTIETOJEN LUOVUTTAMINEN	4
3.1 SUORAAN ASIAKKAAN SOPIMUKSEEN LIITTYVÄT TIEDOT.....	4
3.2 PALVELUUN LIITTYVÄT TIEDOT.....	4
3.2.1 Puhelinnumeron siirrossa luovutettavat tiedot.....	5
3.2.2 Sisäjohtoverkon dokumentaatio.....	5
4 VIITTEET	5

1 JOHDANTO

Viestintävirasto perusti teleyrityksiltä saadun aloitteen johdosta 14.2.2008 Tietojen luovutus -työryhmän. Työryhmän tavoitteena oli laatia menettelytapasuositukset operaattorien väliseen tietojen vaihtoon ja yhteistyöhön yritysasiakkaan vaihtaessa palveluntarjoajaansa. Työryhmä kokoontui kolme kertaa. Työryhmän tekemän työn perusteella Viestintävirasto julkaisee tämän suosituksen.

Tämä dokumentti kuvaa Tietojen luovutus -työryhmän määrittelemät parhaat käytännöt teleyritysten väliseksi toimintamalliksi asiakastietojen luovuttamisesta ja siihen liittyvästä yhteistoiminnasta sekä teknisten siirtotoimenpiteiden projektoinnista palvelusopimusasiakkuuden siirtyessä palveluoperaattorilta toiselle. Suosituksen tarkoituksena on siten ehkäistä mahdollisia vikatilanteita ja helpottaa palveluiden käyttöönottoa yritysasiakkaan vaihtaessa palveluntarjoajaansa.

Tässä suosituksessa annettujen menettelytapaohjeiden lähtökohtana on se, että tietoja luovuttava teleyritys voi laskuttaa tekemästään tietojen luovutuksesta aiheutuneesta työstä tapauskohtaisesti tuntiveloituksella tai erillisen sopimuksen mukaisesti. Tässä suosituksessa kuvatut toimintamallit otetaan käyttöön kohdekohtaisesti ja erikseen sopien. Muissa tapauksissa toimitaan yleisten toimitusprosessien mukaisesti.

Tässä dokumentissa annettuja suosituksia ei ole sidottu mihinkään tiettyihin yritystuotteisiin, vaan Viestintävirasto suosittelee teleyrityksiä soveltamaan tässä suosituksessa kuvattuja menettelytapoja aina kun siitä on hyötyä.

Suositus korvaa aikaisemman suosituksen puhelinnumeron siirrossa teleyritysten kesken luovutettavat tiedot (Viestintävirasto 311/2005 S). Suosituksen soveltamisalaa on laajennettu siten, että uusittu suositus kattaa laajemmin eri tuotteet ja myös puhelinvaihteiden osalta luovutettavia tietoja on täsmennetty vanhasta suosituksesta.

2 YHTEISTYÖN TOIMINTAMALLI

Luovuttava teleyritys avustaa Asiakasta palvelujen siirrossa Vastaanottavalle teleyritykselle.

Suurempien kokonaisuuksien ollessa kyseessä, yhteistyö on mahdollisesti syytä toteuttaa projektimuotoisena. Asiaa on käsitelty tarkemmin kappaleessa 2.1.

2.1 Projektointi

Tarve erillisen projektin käynnistämiseksi vaihtelee tuotteittain. Yleisesti projektin käynnistykseen vaikuttavat kuitenkin esimerkiksi siirrettävien liittymien lukumäärä ja siirrettävien tietojen määrä. Tietojen luovutuksen ja mahdollisten muiden siirtotoimenpiteiden projektoinnista sovitaan aina tapauskohtaisesti. Tietojen luovutuksen projektointi ei kuitenkaan ole tarpeen aina asiakkuuden siirtyessä, joten pienemmät yliheitot tulee hoitaa normaaleina toimituksina mahdollisuuksien mukaan. *Luovuttavan teleyrityksen* tulee tässäkin tapauksessa tiedottaa *Vastaanottavaa teleyritystä* tavanomaisesta poikkeavista kustannuksista viipymättä.

Vastaanottava teleyritys vastaa projektisuunnitelmasta ja siten myös tarkemman aikataulun sopimisesta *Luovuttavan teleyrityksen* kanssa. *Luovuttava teleyritys* antaa tässä yhteydessä *Vastaanottavalle teleyritykselle* alustavan kustannusarvion. *Luovuttavan teleyrityksen* tulee nimetä projektiin oma projektipäällikkönsä viipymättä, kuitenkin viimeistään **14** työpäivän sisällä pyynnön vastaanottamisesta.

Tarvittaessa *Luovuttava teleyritys* ja *Vastaanottava teleyritys* sopivat erikseen yhteisestä ohjausryhmätoiminnasta. Myös projektikohtaisen yhteistyötoiminnan vastinparit vastuualueittain *Luovuttavan* ja *Vastaanottavan teleyrityksen* osalta määritellään tarvittaessa projektikohtaisesti.

2.2 Luovuttavan teleyrityksen vastuu

Luovuttava teleyritys vastaa omien palveluidensa toimivuudesta irtikytkentähetkeen saakka. *Luovuttava teleyritys* vastaa myös luovuttamiensa tietojen oikeellisuudesta irtikytkentähetkellä

parhaan tietonsa mukaan. Esimerkiksi järjestelmiin annettavat käyttäjätunnukset ja salasanat tulee kuitenkin ilmoittaa täsmällisesti oikein.

Luovuttava teleyritys ei vastaa asiakastiedottamisesta.

2.3 Yhteystietojen julkaiseminen

Tietojen luovutusprosessissa mukana olevien teleyritysten tulee julkaista tietojen luovutuspyyntöjen vastaanottoon tarkoitetut yhteystietonsa omilla sivuillaan.

3 ASIAKASTIETOJEN LUOVUTTAMINEN

Kun *Asiakas* myöntää *Vastaanottavalle teleyritykselle* valtakirjalla oikeuden saada ja vastaanottaa ne asiakastiedot, jotka *Luovuttava teleyritys* on velvollinen *Asiakkaalle* sopimussuhteen perusteella toimittamaan, toimitetaan tiedot *Asiakkaan* valtakirjan perusteella *Vastaanottavalle teleyritykselle*. Tietosisällön luovuttamista käsitellään, kuten tilaajana olisi ollut *Asiakas*.

Luovuttavan teleyrityksen ei tarvitse luovuttaa yrityssalaisuuden piiriin kuuluvia tietoja *Vastaanottavalle teleyritykselle*. Muut *Asiakkaan* sopimukseen ja tai *Asiakkaan* palvelun toteutukseen liittyvät tiedot suositellaan luovutettavaksi tässä luvussa kuvatun mukaisesti. Tämän suosituksen mukaisesti ei siis ole tarkoitus luovuttaa *Vastaanottavalle teleyritykselle* tietoa siitä, miten palvelu on teknisesti toteutettu, vaan mikä on palvelun toiminnallisuus asiakkaalle.

Pyydyt tiedot tulee luovuttaa ilman turhaa viivytystä, kuitenkin viimeistään **14** työpäivän sisällä kirjallisen tietojen luovutuspyynnön vastaanottamisesta. Määräaika ei koske poikkeuksellisen laajoja luovutuksia. Mikäli joitakin pyydyttyjä tietoja ei voida luovuttaa, on *Luovuttavan teleyrityksen* ilmoitettava tästä *Vastaanottavalle teleyritykselle* viimeistään **10** työpäivän sisällä luovutuspyynnön vastaanottamisesta.

3.1 Suoraan asiakkaan sopimukseen liittyvät tiedot

Luovuttavan teleyrityksen tulee luovuttaa suoraan asiakkaan sopimukseen liittyvät tiedot tässä luvussa kuvattujen periaatteiden mukaisesti *Vastaanottavalle teleyritykselle* tämän pyynnöstä. Tällaisia tietoja voivat olla esimerkiksi:

- Asiakkaan organisaation kustannuspaikkajako laskutuksen suhteen
- Käytössä olevat liittymät/palvelut/kustannuspaikka (käyttäjittäin jos mahdollista)
- Kustannuspaikkojen osoitteet

3.2 Palveluun liittyvät tiedot

Luovuttavan teleyrityksen ei tarvitse luovuttaa yrityssalaisuuden piiriin kuuluvia tietoja *Vastaanottavalle teleyritykselle*. Muut *Asiakkaan* palvelun toteutukseen liittyvät, yliheittoa helpottavat ja palvelun häiriöttömän toiminnan kannalta tärkeät palveluun liittyvät tiedot tulee luovuttaa tämän suosituksen mukaisesti *Vastaanottavalle teleyritykselle*. Tämän suosituksen tarkoittamia luovutettavia palveluun liittyviä tietoja ovat esimerkiksi:

- Alaliittymien numerointi käyttäjä- ja alaliittymärekistereineen
- Yleisen puhelinverkon liittymän liittymätyyppi, kapasiteetti ja käyttämä merkinanto
- Hajautetun vaihdeverkon osavaihteiden osoitteet ja käyttäjämäärät
- Monipisteasiakkaan hajautetun tietoverkon eri kytkimissä olevien asiakkaiden lukumäärät sekä mahdollisuuksien mukaan myös käyttäjätiedot
- Yleisellä tasolla kuvatut verkkokuvat sekä IP-osoitteistustiedot
- Käyttäjien sähköpostitilit ja aliasnimet
- Sisäjohtoverkon dokumentaatio

Seuraavalla sivulla on esitetty vielä muissa lähteissä tähän asiaan liittyviä velvoitteita ja suosituksia.

3.2.1 Puhelinnumeron siirrossa luovutettavat tiedot

Edellä annetun tietojen luovutussuosituksen lisäksi puhelinnumeron siirron yhteydessä teleyritysten välillä automaattisesti luovutettavia tietoja on määritelty Viestintäviraston julkaisussa 6/2004 Puhelinnumeron siirrettävyyden proseduurit [1].

3.2.2 Sisäjohtoverkon dokumentaatio

Mikäli *Luovuttava teleyritys* on vastannut *Asiakkaan* sisäjohtoverkon rakentamisesta ja/tai sen ylläpidosta, on sillä määräyksen 25 E/2008 M [2] mukainen velvollisuus omalta osaltaan ylläpitää sisäjohtoverkon asiakirjoja. *Luovuttavan teleyrityksen* tulee luovuttaa nämä asiakirjat *Vastaanottavalle teleyritykselle* tämän pyynnöstä.

4 VIITTEET

[1] Viestintävirasto, työryhmäraportti 6/2004 Puhelinnumeron siirrettävyyden proseduurit, 22.11.2004,
http://www.ficora.fi/attachments/suomi_R_Y/1158858936030/Files/CurrentFile/TRaportti062004.pdf

[2] Viestintävirasto, määräys 25 E/2008 M Kiinteistön sisäjohtoverkosta, 14.1.2008,
http://www.ficora.fi/attachments/suomi_R_Y/5uQ33dGiz/Files/CurrentFile/Viestintavirasto25E2008M.pdf