

## Arvio Lyncin soveltuvuudesta etuusasioiden hoitamiseen ulkopuolisten kanssa

Lync on pikaviestintäohjelmisto, joka mahdollistaa kirjoittamisen, videoneuvottelun sekä näytön jakamisen työasemien välillä. Lyncillä tarkoitetaan tässä yhteydessä erityisesti Microsoftin maksullista tuotetta tai palvelua (Office365), joka on suunnattu yrityksille ja organisaatioille ja jonka uusin nimi on Skype for Business.

Arvioinnista on rajattu pois osin samanniminen kuluttajille suunnattu ilmaisversio Skype, joka ei oleellisilta osin täytä arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyvaatimuksia. Kelan Lync-järjestelmällä ei ole kytkentää ilmaiseen Skype-verkkoon.

### 1 Tausta

Kela käyttää Lynciä yleisluontoisessa viestinnässä [kymmenien](#) kumppaniorganisaatioiden kanssa. Tässä arvioissa otetaan kantaa siihen tarjoaako Lync riittävän turvallisen kanavan myös etuusasioiden hoitamiseen ts. arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyyn.

Lync konsolidoi perinteiset yhteystavat kuten puhelimen, faksin ja sähköpostin tietoturva heikentämättä; pikemminkin päinvastoin ja tuo samaan kanavaan uusia työtä sujuvoittavia toiminnallisuuksia.

Tässä arvioissa esiintyvällä käsitteellä "federointi" tarkoitetaan pysyväisluontoista järjestelyä, jolla Kelan toimihenkilö voi olla Lyncillä yhteydessä kumppaniorganisaation työntekijöihin aivan kuten toisen kelalaisen kanssa ja päinvastoin. Tämä mahdollistaa mm. tavoitettavuustietojen reaaliaikaisen seuraamisen.

### 2 Henkilörekisterin muodostumisesta

Lyncin käyttö ulkopuolisten kanssa perustuu lähes yksinomaan puhe- ja videoviestintään. Mikäli näistä syntyisi tallenteita, on selvää, että ne muodostaisivat henkilörekisterin. Kelan järjestelmä on konfiguroitu siten, että puheen ja videon tallentaminen ei Lyncillä ole mahdollista.

Toisaalta tietoturvatointo ei tunnista säädösperäisiä vaatimuksia sille, että tästä henkilötietojen käsittelyprosessin nimenomaisesta osasta tulisi jäädä tallenteita. Olettaen tietysti, että asiakkaan etuuskäsittelystä ylipäänsä jää riittävästi jälkiä, joista henkilötietojen käsittelyn asianmukaisuus voidaan tarvittaessa jälkikäteen todentaa. Kelan etuusjärjestelmät keräävät ns. käyttölokia, joka täyttää tämän vaatimuksen oleellisilta osin.

Puhe- ja videoviestinnän lisäksi kanavassa on mahdollista viestiä myös kirjoittamalla, jonka tallentaminen on jätetty kunkin käyttäjän harkintaan. Kirjoitetun viestinnän rooli on kuitenkin etuussubstanssin käsittelyssä

marginaalinen ja palvelee lähinnä muita toissijaisia tarpeita. Tietoturvatointo katsoo, että mahdollinen kirjoitettu tallenne ei ad hoc -luonteensa vuoksi muodosta eheää kokonaisuutta, joka täyttäisi Henkilötietolain 3 § määritelmän henkilörekisteristä.

### 3 Viestinnän osapuolten tunnistaminen

Mikäli viestinnän osapuolena on henkilöasiakas, tapahtuu tunnistaminen yhteispalvelupisteen tai Kelan oman toimipisteen henkilökunnan toimesta. Henkilöllisyyden osoittamiseen kelpaavat kaikki Suomessa tähän tarkoitettut viralliset asiakirjat. Tunnistaminen tapahtuu lähtökohtaisesti per asiointikerta.

Mikäli viestinnän osapuolena on kumppaniorganisaatio, perustuu käsittelijöiden tunnistaminen järjestelmien väliseen federaatioon ts. luotamme kumppanijärjestelmän tuottamaan nimitietoon (tiedämme kenen kanssa kulloinkin keskustelemme). Luottamussuhteesta sovitaan kahdenvälisillä kirjallisilla sopimuksilla. Tunnistaminen ei edellytä erityisiä toimenpiteitä kelalaiselta (tai kumppanilta).

### 4 Pilvipalveluiden ominaisriski

Osalla kumppaneistamme ei ole omia Lync-palvelimia, vaan ne ostavat palvelua Microsoftin tarjoamasta Office365-pilvestä. Näiden kumppanien kanssa federointi tapahtuukin välillisesti eli sekä Kela että kumppani muodostavat yhteyden pilveen ja välittäjänä toimii Microsoft.

Pilvipalveluntarjoajat ovat pääsääntöisesti yhdysvaltalaisia yrityksiä, jolloin palvelimetkin sijaitsevat yrityksen kotimaassa. Tämä on henkilötietojen käsittelyn kannalta pulmallista, sillä suomalainen lainsäädäntö lähtee siitä, että tietoja ei saisi siirtää EU- tai ETA-alueen ulkopuolelle. Office365 on kuitenkin siitä poikkeuksellinen pilvipalvelu, että sen palvelimet sijaitsevat EU-alueella ja palvelu on muiltakin lähtökohdiltaan valmisteilla olevan eurooppalaisen tietosuojasäätelyn mukaista Euroopan komission lausunnon mukaan.

### 5 Tekninen tietoturva

Kelan Lync-palvelimia suojaavat lähtökohtaisesti samat menettelyt kuin Kelan muita internet-palveluita. Tietoliikenteen salausta on nykyvaatimusten mukaisesti toteutettu TLS-protokollalla vanhentuneen SSL:n sijaan.

### 6 Yhteenveto

Tietoturvatointo ei näe lähtökohtaista estettä sille, etteikö Lyncin käyttöä voitaisi Kelassa edistää etuusasioiden hoitamisessa kumppaniorganisaatioiden kanssa sekä tietyissä toimipisteisiin sidotuissa asiakaspalvelutilanteissa.