

eRA järjestelmäkuvaus

Tietoturvasuunnitelman liitteeksi

Sisältö

1	Johdanto	3
1.1	Liitteen käyttö tietoturvasuunnitelmassa	3
2	eRA palvelun perustiedot	4
2.1	Rekisterinpitäjäys	4
2.2	eRA integroituna potilastietojärjestelmään	4
3	eRA -palvelun kuvaus	5
3.1	Tietoturvakäytännöt	5
3.1.1	Todistus tietoturvan arvioinnista	5
3.1.2	eRA-palvelun tietoturvallinen kehittäminen, operointi ja valvonta	5
3.1.3	Tietoturvan vastuiden rajausta	6
3.2	Tukipalvelu	6
3.3	Asennus ja käyttöönotto	6
3.4	Tunnistautuminen järjestelmään	6
3.5	Järjestelmän lukittuminen	6
3.6	Menettely virhe- ja ongelmatilanteissa	7
3.6.1	Toiminta virhe- ja ongelmatilanteissa	7
3.6.2	1st ja 2nd line support tasojen määritelmät	7
3.6.3	Vastuut virhe- ja poikkeustilanteissa	7
3.7	Käyttövaltuushallinta	8
3.7.1	Organisaatietietomalli ja ylläpitäjätasot	8
3.7.2	Käyttäjien roolit ja oikeudet	9
3.7.3	Käyttöoikeuksien myöntäminen	10
3.8	Käyttäjien koulutus	10
3.8.1	Käyttöönottoon liittyvät koulutukset	10
3.8.2	Käyttöohjeiden ylläpito ja jakelu	11
3.9	Lokit	11
3.10	Palvelun käytön lopettaminen	11
3.11	Palvelun tuotannossa käytettävät alihankkijat	11
4	Muutostenhallinta	13
4.1	eRA	13
4.1.1	Valmistautuminen	13
4.1.2	Tiedottaminen	13
4.1.3	Päivittäminen	13
4.2	eRA SmartCard	13

1 Johdanto

Tämä dokumentti esittelee eRA-palvelun niiden tietojen osalta, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatio tarvitsee tietoturvasuunnitelmaansa varten. Tähän dokumenttiin on tarkoitus viitata organisaation omasta tietoturvasuunnitelmasta.

eRA on verkkopalvelu, joka tarjoaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille yhteydet Kanta-palveluihin ja reseptikeskukseen. eRA-palvelun tuottaa Atostek Oy.

1.1 Liitteen käyttö tietoturvasuunnitelmassa

Jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolla tulee olla tietoturvasuunnitelma.

Tietoturvasuunnitelman käyttötarkoitus on täyttää uuden asiakastietolain¹ 784/2021 27 §:n ja THL:n määräyksen 3/2021² mukaiset velvoitteet. Suunnitelma kokoaa yhteen asiakastietolaissa vaaditut omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset.

Ennen uuden asiakastietolain 784/2021 voimaantuloa käytössä ollut vanhan asiakastietolain 159/2007 mukainen omavalvontasuunnitelma vastasi pääosin sisällöltään tietoturvasuunnitelmaa. Näin ollen kyse on THL:n määräyksen 3/2021 tultua voimaan omavalvonnan kohteen käytössä olevien omavalvontasuunnitelmien päivittämisestä uusiksi tietoturvasuunnitelmiksi.

Tämä liite esittää perustiedot eRA-järjestelmästä, joten olemassa olevaan tietoturvasuunnitelmaan riittää maininta ja viittaus tähän liitteeseen, sekä kuvaus organisaation omista toimintatavoista liittyen eRA -järjestelmän käyttöön. Näitä ovat mm. käyttäjien koulutusta, lokien katselua ja virhetilanteita koskevat toimintaohjeet.

Tietoturvasuunnitelman ylläpitäminen on aina sosiaali- ja terveydenhuollon organisaation omalla vastuulla.

¹ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210784#Pidp447918064>

² <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/maaraykset-ja-maanittelyt/maaraykset>

2 eRA palvelun perustiedot

Järjestelmä	eRA
Luokka	A3
Versio	3.5 (tarkempi versiotieto nähtävissä aina eRA käyttöliittymästä)
Toimittaja	Atostek Hermiankatu 3A, 33720 Tampere +35845 154 6103 erasupport@atostek.com
Käyttötarkoitus	Atostekin eRA on pilvipalveluna toimiva liityntäohjelmisto kansalliseen terveystiedon arkistoon, sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon ja sähköiseen reseptiin. eRAa käytetään oman web-käyttöliittymänsä kautta tai integroituna asiakas- tai potilasjärjestelmässä.
Käyttäjryhmät (kaikki eivät ole koske kaikkia asiakkaita)	Terveystiedon ammattilaiset ja terveydenhuollon organisaation hallintohenkilökunta, sosiaalihuollon ammattilaiset, sosiaalihuollon organisaation hallintohenkilökunta
Järjestelmäprofiilit (kaikki eivät ole kaikilla asiakkailta käytössä)	-Lääkemääräyksiä käsittelevä potilastietojärjestelmä (PTJ) -Kanta-arkistosta tietoja hakeva sovellus tai palvelu -Kanta-arkistosta haettuja tietoja hyödyntävä sovellus -Kanta-arkistoon tietoja toimittava sovellus tai palvelu -Kanta-arkistoon toimitettavia tietoja tuottava sovellus -Kanta-arkistoon todistuksia tai lausuntoja tuottava palvelu -Sosiaalihuollon asiakastietojen arkiston vaiheen I liittyvä järjestelmä -Sosiaalihuollon asiakastietoja käsittelevä järjestelmä (perusvaatimukset)
Huom!	Ominaisuuksien, käyttäjryhmien ja järjestelmäprofiilien valikoiman laajuuden vuoksi eRAa käyttävän organisaation on itse kuvattava omassa tietoturvasuunnitelmadokumentaatioissaan ne käyttötarkoitukset, käyttäjryhmät ja järjestelmäprofiilit joiden mukaisesti eRAa kyseisessä organisaatiossa käytetään.

2.1 Rekisterinpitäisyys

Potilas- ja asiakastietojen rekisterinpitäjä on se Sote-palvelunantaja, joka tiedot on tuottanut ja tallentanut Potilastiedon arkistoon tai Sosiaalihuollon Asiakastiedon Arkistoon. Tämä tieto pitäisi olla jokaisella terveydenhuollon organisaatiolla itsellään tiedossa, eikä käytetty tietojärjestelmä vaikuta siihen.

eRAn käsittelemien lokitietojen yms. osalta Atostek toimii henkilötietojen käsittelijänä.

2.2 eRA integroituna potilastietojärjestelmään

eRA järjestelmää voidaan käyttää sellaisenaan selaimen kautta, tai integroituna erilliseen potilastietojärjestelmään.

Tämä dokumentti kattaa nämä integroidut potilastietojärjestelmät vain kantaliityntäominaisuuksien osalta.

3 eRA -palvelun kuvaus

3.1 Tietoturvakäytännöt

eRA on sertifioitu A3-luokan järjestelmä. Se tarkoittaa, että eRAn toiminnallisuudet, kehitysprosessi ja käyttöympäristö ovat ulkopuolisen viranomaisen auditoimia ja hyväksymiä, ja uudet ominaisuudet testataan Kelan vaatimalla yhteistestausprosessilla.

Sertifioinnit uusitaan säännöllisesti, ja todistuksena läpäistystä sertifioinnista eRalla on viranomaisen myöntämä vaatimuksenmukaisuustodistus.

Atostekilla on ISO 9001-sertifioitu laatujärjestelmä ja ISO 13485 sertifikaatti, jotka edellisten lisäksi ohjaavat eRA kehitystä.

3.1.1 Todistus tietoturvan arvioinnista

KPMG IT Sertifiointi Oy on sertifioinut Atostek Oy:n eRA järjestelmän THL:n määrittelemää ”Tietoturvavaatimukset A-luokkaan kuuluville järjestelmille ja järjestelmien käyttöympäristöille” -vaatimuskriteeristöä (<https://www.kanta.fi/jarjestelmakehittajat/sertifiointi>) vasten. Järjestelmä on hyväksytty Kelan yhteistestauksessa sähköisen lääkemääräyksen osalta 2.7.2015, potilastiedon arkiston osalta 24.5.2016, ja sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston osalta 11.12.2018.

Vaatimuksenmukaisuustodistus toteaa tämän, ja kuvaa mille järjestelmäversioille sertifiointi on voimassa. Se listaa myös kaikki hyväksytyt Kanta-yhteistestaukset päivämäärineen.

Uusin vaatimuksenmukaisuustodistus on aina ladattavissa eRA palvelusta.

Voimassaolo edellyttää vuosittaisiin seuranta-auditointeihin osallistumista sekä olennaisista tietojärjestelmään tai vaatimustenmukaisuustodistuksen tietoihin liittyvistä muutoksista ilmoittamista muutositilauksella.

Auditoitaviin ominaisuuksiin kuuluvat mm.

- Käyttäjien tunnistaminen, todentaminen ja pääsynhallinta
- Istunnon hallinta ja lukittuminen
- Varmenneratkaisut
- Palvelin- ja tietoliikenneympäristöt
- Salattu tietoliikenne

3.1.2 eRA-palvelun tietoturallinen kehittäminen, operointi ja valvonta

eRA-järjestelmän kehittämisen korkea laatu ja turvallisuus varmistetaan hyvillä ohjelmistokehitysmenetelmillä. Tällaisia menetelmiä ovat mm. palvelun kehityksen jäljitettävyys (esim. vaatimustenhallinta ja versionhallinta), laadunvarmistus (esim. koodikatselmoinnit), testaus (esim. yhteistestaukset, regressiotestaukset) ja hyvät julkaisukäytännöt (julkaisujen hyväksyntäkriteerit).

Palvelun tuotantoympäristö on rakennettu turvallisesti viranomaismääräysten mukaisesti. Palvelun tuotantoympäristö on turvallisessa konesaliympäristössä, jonka yhteydet ja kriittinen infrastruktuuri on kahdennettu. Palvelun tuotannossa käytettävät palvelimet on kovenettu hyvien käytäntöjen (”best practices”) ja viranomaisvaatimusten mukaisesti. eRA-palvelun käyttö vaatii vahvasti salattujen tietoliikennetyhteyksien käyttöä. Vastaavasti eRAn ottamat yhteydet kriittisiin kolmannen osapuolen palveluihin (esim. Kelan Kanta-palvelu) ovat vahvasti salattuja.

Hallintayhteydet alustapalvelimiin luodaan salatun VPN-yhteyden läpi käyttäen salattua etäyhteyksimenettelyä. Hallintayhteydet eRA-palveluun luodaan salatun yhteyden läpi eRAn hallintaan. Palvelun käytöstä kerätään asianmukaista lokia. Kaikki hallintayhteydet vaativat monivaiheisen todennuksen (MFA).

Palvelua valvontaan konesalitoimittajan ja Atostekin toimesta. Valvonnan tavoitteena on tunnistaa palvelun tuottavan ympäristön ongelmat (laitteiston ongelmat, verkkoyhteydet jne) ja seurata palvelun kuormitusta, saatavuutta sekä häiriötilanteita.

3.1.3 Tietoturvan vastuiden rajaus

Atostek on vastuussa eRAn ja sen rajapintojen tietoturvasta ja ylläpidosta, sekä yhteyksistä eRAn ja Kantapalveluiden yms. viranomaispalveluiden välillä yo. tietoturvamääritysten mukaisesti.

Mikäli eRAa käytetään integroituna toiseen järjestelmään, on vastuu tämän järjestelmän tietoturvasta, päivityksistä ja muusta toiminnasta kyseisen järjestelmän toimittajan sopimuksen mukainen, eikä Atostek ota tähän kantaa. eRAn sertifiointitodistukset koskevat vain eRAa, ja nämä integroidut järjestelmät auditoidaan tarvittaessa erikseen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatio tai heidän valtuuttamansa taho vastaa työasemien ja muun tietoliikennenympäristönsä tietoturvasta ja päivityksistä itse.

3.2 Tukipalvelu

Atostekin eRA-järjestelmän tuki päivystää sopimuksen mukaisena aikana.

erasupport@atostek.com, 045 1546103.

3.3 Asennus ja käyttöönotto

eRA palvelu on verkkopalvelu, johon kirjaudutaan selaimen kautta. Palvelua käyttääkseen käyttäjän on ladattava itselleen eRA SmartCard kortinlukijaohjelmisto, ja hänellä tulee olla voimassa oleva toimikortti ja kortinlukijalaite. Järjestelmä- ja selainvaatimukset on esitetty sopimuksessa ja käyttöönoton yhteydessä.

eRA palvelun päivitys- ja ylläpitovastuu on toimittajalla.

eRA SmartCardin osalta päivitysvastuu on sitä käyttävällä organisaatiolla. Toimittajan julkaistessa uusia versioita, on organisaation itse huolehdittava päivityksistä työasemille. eRA SmartCardista lisää sovelluksen omassa järjestelmäkuvauksessa.

3.4 Tunnistautuminen järjestelmään

eRA järjestelmään tunnistaudutaan aina toimikortilla PIN-koodia käyttäen. Kyseessä voi olla Sote - ammattilaisen ammattikortti, Sote-organisaation henkilöstökortti tai muiden organisaatioiden toimijakortti. Kortinlukijaohjelmistona käytetään eRA SmartCard kortinlukijaohjelmistoa, josta on saatavilla erillinen järjestelmäkuvauks.

Käyttäjätunnus-salasana tunnistautumista ei ole käytössä millekään käyttäjäryhmälle.

3.5 Järjestelmän lukittuminen

Järjestelmä lukittuu, mikäli käyttäjän kortti poistetaan lukijasta, järjestelmä on tietyn ajan käyttämättömänä (oletuksena 30 min, organisaatio voi pyytämällä muuttaa asetusta), tai mikäli järjestelmä havaitsee potentiaalisen ongelman, esimerkiksi IP-osoitteen vaihtumisen kesken istunnon.

Lukittumisen voi avata asettamalla kortin lukijaan ja näppäilemällä PIN-koodin.

3.6 Menettely virhe- ja ongelmatilanteissa

3.6.1 Toiminta virhe- ja ongelmatilanteissa

Atostekin eRA-järjestelmän virhetilanteiden eskalointiprosessi on seuraava:

1. **Käyttäjä** havaitsee järjestelmässä ongelman. Jos ongelma estää sovelluksen käytön, käyttäjä toimii organisaatiossa sovitun virhetilanneprotokollan mukaan. Käyttäjä raportoi ongelmasta **oman organisaation** ylläpitohenkilöstölle.
2. Mikäli **oman organisaation ylläpitohenkilöstö** ei osaa ratkaista ongelmaa, otetaan sieltä edelleen yhteys järjestelmätoimittajan tarjoamaan IT-tukeen (**1st line support**).
3. Mikäli **1st line support** ei osaa vastata, sieltä ollaan yhteydessä Atostekin tukeen (**2nd line support**). Atostekin eRA-järjestelmän tuki päivystää sopimuksen mukaisena aikana.

Atostek hoitaa ongelman jatkoselvityksen ja tiedottamisen eteenpäin olennaisille tahoille.

3.6.2 1st ja 2nd line support tasojen määritelmät

Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiot ovat sopimussuhteessa joko eRAn jälleenmyyjään (yleisempi) tai suoraan Atostekiin. Siitä riippuu, kuka tarjoaa 1st ja 2nd line supportin.

	Sopimussuhde Atostekiin	Sopimussuhde eRA jälleenmyyjään
Oma organisaatio	Koulutetut ylläpitäjät	Koulutetut ylläpitäjät
1st line support	Atostek	Sopimuskumppani
2nd line support		Atostek

Voimassa oleva tieto käytönaikaisesta tuesta löytyy aina sopimuksesta.

3.6.3 Vastuut virhe- ja poikkeustilaneissa

Vastuukysymykset ja palvelulupaukset on käsitelty sopimuksessa tai erillisessä SLA-dokumentaatiossa.

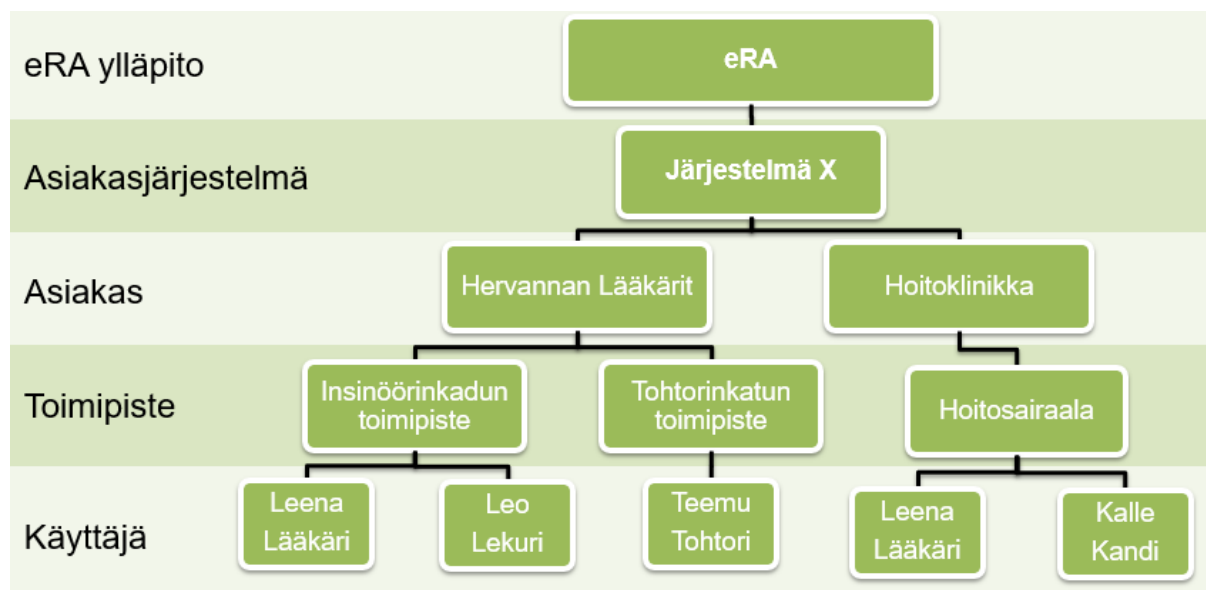
3.7 Käyttövaltuushallinta

3.7.1 Organisaatietietomalli ja ylläpitäjätasot

Alla olevissa kahdessa kuvassa on esitelty eRAn organisaatietietomallit ja niiden käsitteet yksinkertaistettuna. Malleja on kaksi, sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden malli ja itsenäisten ammatinharjoittajien malli.

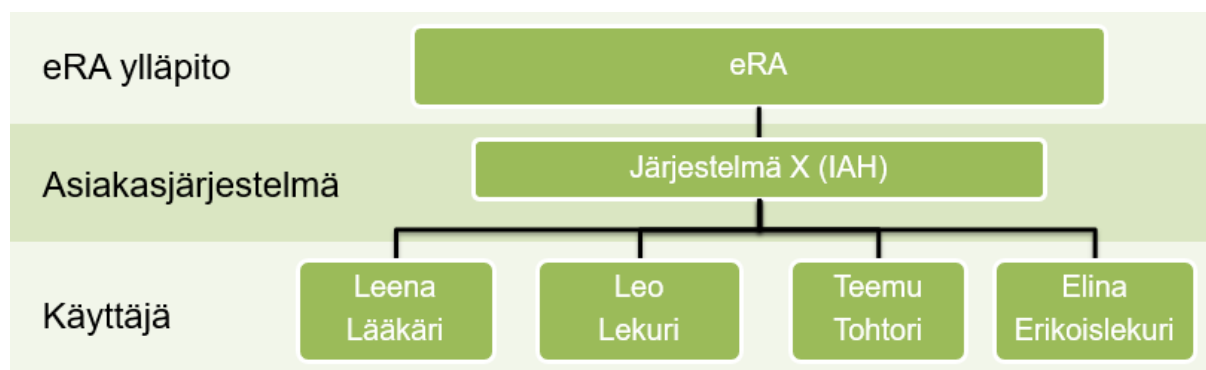
Jokaisella tasolla on oma ylläpitäjäroolinsa, jolla on oikeus hallita organisaatiomallia ja muita ylläpitotehtäviä kyseiseltä tasolta alaspäin. Ylläpitäjäroolin voi myöntää tasoa ylempi ylläpitäjä. Ylläpitäjillä tulee olla käytössä voimassa oleva henkilökohtainen toimi- tai toimijakortti.

Organisaatietietomalli koskee SOTE-rekisteristä löytyviä yrityksiä, ja heidän tiloissaan työskenteleviä vuokralaisia ja itsenäisiä ammatinharjoittajia.



KUVA 1: ORGANISAATOTIETOMALLI

Mikäli kyseessä on itsenäinen ammatinharjoittaja, joka työskentelee täysin itsenäisesti organisaatioiden ulkopuolella, häntä koskee itsenäisten ammatinharjoittajien tietomalli.



KUVA 2: ITSENÄISTEN AMMATINHARJOITTAJIEN TIETOMALLI

3.7.1.1 Asiakasjärjestelmä

Asiakasjärjestelmä tarkoittaa joko integroitua potilastietojärjestelmää, tai suoraa Web-järjestelmää riippuen siitä, kumpi on käytössä.

Asiakasjärjestelmän ylläpitäjät ovat pääosin eRA jälleenmyyjien edustajia.

3.7.1.2 Asiakkaat ja Toimipisteet

Asiakas on sosiaali- tai terveydenhuollon yritys, jolla on yksi tai useampi palveluysikkö (**toimipiste**). Termi ”asiakas” kuvaa tässä yhteydessä siis asiakasjärjestelmän asiakasta.

Asiakkaan ylläpitäjät ovat yleensä sosiaali- tai terveydenhuollon organisaation omaa henkilökuntaa. Heillä on oikeus hallita kyseisen organisaation toimipisteitä ja käyttäjiä. Toimipisteille voi myös asettaa omia ylläpitäjiään, joilla on oikeudet hallita ainoastaan kyseisen toimipisteen käyttäjiä.

3.7.1.3 Käyttäjät

Kaikki eRAn käyttäjät identifioidaan toimikortin rekisterinumerolla (sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten numero löytyvät myös Terhikki- tai Suosikki-rekisteristä).

Käyttäjät, käyttäjäroolit ja käyttöoikeudet konfiguroidaan eRAan eRAn omilla hallintatyökaluilla ylläpitäjien toimesta. Käyttäjien rooleista lisää luvussa 3.7.2.

3.7.2 Käyttäjien roolit ja oikeudet

Käyttäjän käyttöoikeudet koostuvat kolmesta eri lähteestä, lisenssin määrittelystä, organisaation itse asettamista käyttäjärooleista ja Valviralta saatavista ammattioikeus- ja rajoitustiedoista. Kaikki eRAssa muokattavissa olevat käyttöoikeudet on listattu ylläpitäjän käyttöohjeessa.



Lisenssi määrittelee mitkä ominaisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatio on ostanut käyttöönsä Atostekilta tai eRAn jälleenmyyjiltä.

Organisaatio asettaa käyttäjilleen sopivat käyttäjäroolit. Organisaatio voi käyttää valmiiksi luotuja rooleja (Atostekin tai jälleenmyyjän toimittamia) tai luoda itse omaan käyttöönsä sopivat roolit, mikäli roolien muokkaus on organisaatiolle sallittu.

Viranomaiset (Valvira & Digi- ja Väestötietovirasto) huolehtivat siitä, että käyttäjällä on tarvittava koulutus ja toimiva toimikortti. **Valvira** huolehtii ammattioikeuksista ja ammattioikeuden rajoituksista. eRA saa tiedon näistä suoran rajapinnan kautta, joten esim. lääkärin menettäessä toimilupansa, eRA saa Valviralta tiedon ja huolehtii käytön estämisestä. **DDV** vastaa korteista ja varmenteista. eRA saa tiedon suljetuista korteista tai vanhentuneista varmenteista joko kortista itsestään tai DVV:n sulkulistan kautta.

Ammattioikeuksien ja rajoitusten tarkastamisessa eRA noudattaa niitä ohjeita, jotka Kanta-palvelun määräyksissä on annettu.

Ammattioikeus- ja rajoituslistat haetaan ohjeiden mukaan kerran päivässä. Kun käyttäjä kirjautuu eRAan, tarkistetaan ensin, onko hän ammattioikeuslistalla. Jos on, tarkastetaan, onko käyttäjä rajoitustietolistalla. Jos käyttäjä on rajoitustietolistalla, haetaan Valvirasta rajapinnan kautta ajantasaiset rajoitustiedot ja evaluoidaan ne rajoitukset, jotka voidaan ohjelmallisesti evaluoida. Tämän perusteella määräytyy, sallitaanko käyttäjälle järjestelmään pääsy, ja jos sallitaan, onko hänen toiminnalleen asetettu rajoituksia. Rajoitukset myös näytetään käyttäjälle itselleen eRA käyttöliittymässä.

Lopullisten oikeuksien evaluointi

Osiot ovat tasaväkisiä keskenään, ja mikäli yksikin taho kieltää jonkin oikeuden, se riittää oikeuden eväämiseen. Alla esimerkkejä liittyen lääkemääräysten kirjoittamiseen:

Atostekin tarjoamat ominaisuudet	Organisaation antama rooli	Viranomaisten rajoitukset	Reseptin kirjoitusoikeus
Ei resepti ominaisuuksia	Lääkäri	Ammattioikeus ok	ei
Resepti ominaisuudet ok	Sihteeri	Ammattioikeus ok	ei
Resepti ominaisuudet ok	Lääkäri	Ammattioikeus evätty	ei
Resepti ominaisuudet ok	Lääkäri	Ammattioikeus ok	ok!

3.7.3 Käyttöoikeuksien myöntäminen

eRA tarkistaa käyttäjän ammattioikeudet Valvirasta kirjautumistilanteen lisäksi myös käyttäjäkonfiguraatiota tehtäessä, eikä tiettyjä käyttöoikeuksia (esim. lääkkeenmääräysoikeus) voi asettaa käyttäjälle, jolla ei ole tarvittavaa ammattioikeutta.

Muilta osin organisaatio päättää itse millä perustein käyttöoikeuksia myönnetään, ja mitä käyttöoikeusrooleja kullekin käyttäjälle asetetaan. Pääasiallisesti organisaation ylläpitäjäkäyttäjät hoitavat tämän tehtävän, ja organisaatio huolehtii itse tämän prosessin asianmukaisesta kuvaamisesta ja viestimisestä organisaationsa sisällä. Atostek voi tarvittaessa tehdä muutoksia käyttäjävaltuutuksiin valtuutettujen ylläpitäjien pyynnöstä.

3.8 Käyttäjien koulutus

3.8.1 Käyttöönottoon liittyvät koulutukset

eRA järjestelmän käyttöönotton yhteydessä suoritetaan seuraavat koulutukset

- Kanta-palveluiden kansalliset käytännöt (Kanta-palveluiden toimittama verkkokoulu)
- Loppukäyttäjien eRA käyttökoulutus
- Ylläpitäjien eRA-käyttökoulutus

Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatio vastaa siitä, että kaikki koulutusta tarvitsevat henkilöt koulutetaan ja mahdollinen lisäkoulutuksen tarve huomioidaan ja siihen reagoidaan. Atostek tarjoaa koulutuksia teknisestä näkökulmasta palveluna ja osana käyttöönottoprojektia. Koulutusvastuut on eritelty sopimuksessa.

3.8.2 Käyttöohjeiden ylläpito ja jakelu

Atostekin eRA-järjestelmään on saatavilla eri kohderyhmille suunnattuja käyttöohjeita. Alla olevassa taulukossa on luetteloitu käyttöohjetyypit sekä niiden jakelukanavat.

Käyttöohjeet tarkastetaan ja niistä julkaistaan uusi versio aina eRAn päivityksen yhteydessä. eRAsta voi olla tarjolla myös organisaatiokohtaisia käyttöohjeita joita on tiivistetty käyttötarkoitukseen sopivaksi. Näiden päivityksestä ja jakelusta sovitaan erikseen.

Käyttöohjeen nimi	Kohderyhmä	Ensisijainen jakelutapa
eRA käyttöohje	Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon organisaatioiden henkilöstö, palveluntuottajat ja organisaation uusien henkilöiden kouluttajat.	Saatavilla eRA-järjestelmästä
eRA ylläpitäjän käyttöohje	Järjestelmän pääkäyttäjät/ylläpitäjät	Saatavilla eRA-järjestelmästä
eRA SmartCard käyttöohje	Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon organisaatioiden henkilöstö, palveluntuottajat ja organisaation uusien henkilöiden kouluttajat	Avattavissa eRA SmartCard-ohjelmasta
eRA SmartCard asennusohje	Järjestelmää käyttävän organisaation IT-tuki	Levitetään eRA SmartCardin asennuspaketin yhteydessä

3.9 Lokit

eRA täyttää lokien suhteen Kanta-palveluille asetettavat vaatimukset. eRAn lokien katselu on ohjeistettu ylläpitäjän käyttöohjeessa. Lokeja on mahdollista käyttää sosiaali- ja terveydenhuollon organisaation omavalvontaan ja ongelmatilanteiden selvitykseen.

Lokeista voi seurata käyttäjien istuntoja ja käyttötietoja. Tarkempi kuvaus on saatavilla käyttöohjeessa, jonka uusin versio on aina ladattavissa eRA järjestelmästä.

3.10 Palvelun käytön lopettaminen

Jos eRA-palvelun käyttö lopetetaan asiakasjärjestelmän, asiakkaan tai toimipisteen osalta, käyttöoikeudet poistetaan. Käyttöoikeuksien poistamisen jälkeen palvelua ei voi enää käyttää.

Palvelun käytön lopettamisesta huolimatta, eRA säilöön palveluun kertyneet lokitiedot viranomaismääräysten mukaisesti eikä niitä poisteta käytön loputtua.

3.11 Palvelun tuotannossa käytettävät alihankkijat

Atostek käyttää seuraavia alihankkijoita eRA-palvelun tuottamiseen:

- OptimeSys Services Oy
 - o Atostekin eRA-palveluiden konesalitoimittaja.
 - o Alihankkijan tehtävä: Tarjoaa eRA:lle vakaa ja tietoturvallinen tuotantoympäristö. Avustaa tarvittaessa vakavien häiriöiden selvittämistä.
- Dixia ApS

- Atostekin asiakaspalvelun käyttämä asiakaspalvelujärjestelmä.
- Alihankkijan tehtävä: Tarjoaa eRAn asiakaspalvelulle palvelun, jolla asiakkaiden käyttötuki voidaan tuottaa. Dixan henkilöstö ei osallistu eRAn asiakaspalvelutyöhön.

4 Muutostenhallinta

4.1 eRA

Tarkempi kuvaus ja mahdollinen palvelulupaus on sopimuksessa tai erillisessä SLA-dokumentissa.

4.1.1 Valmistautuminen

Jokainen eRAn uusi versio testataan ja katselmoidaan huolellisesti ennen julkaisua ja prosessi dokumentoidaan laatu järjestelmän ja tietoturvakäytäntöjen mukaisesti. Tarvittaessa uusi versio asetetaan demopalvelimelle myös asiakkaille ennakkotestattavaksi.

Toimittaja huolehtii päivityksiin liittyvästä tiedottamisesta ja varmuuskopioista, ja suorittaa päivityksen. Sote - organisaation ei tarvitse valmistautua tai reagoida päivityksiin, ellei erillisessä tiedotteessa näin ilmoiteta.

4.1.2 Tiedottaminen

eRA-palvelusta julkaistaan uusi versio neljä kertaa vuodessa. Päivityksistä tiedotetaan niitä asiakkaita, joita muutokset koskevat.

Mikäli tuotantopalvelinten päivitys edellyttää käyttökatkoa, päivityksestä ja sen ajankohdasta julkaistaan tiedote häiriösähköpostilistallemme. Organisaation tehtävä on ilmoittaa toimittajalle esim. henkilöstön muutoksista yms., jotta tiedotteet menevät oikeaan osoitteeseen.

4.1.3 Päivittäminen

Päivitykset tapahtuvat yleensä aamuyöstä siten, että käyttäjille ei aiheudu häiriötä. Kun päivitys on ohi, uusi versio on automaattisesti loppukäyttäjien käytettävissä. Asennuksen yhteydessä julkaistaan tarvittaessa uusi versio käyttöohjeista, vaatimuksenmukaisuustodistuksesta ja tästä dokumentista.

4.2 eRA SmartCard

eRA SmartCard-kortinlukijaohjelmistosta on olemassa oma järjestelmäkuvauksensa.