

HPK Palvelut Oy

Palvelusopimus

HPK Palvelut Oy ja Porvoon kaupunki

7.4.2025

Sisällys

1	Osapuolet ja yhteyshenkilöt	1
1.1	Asiakas	1
1.2	Palveluntuottaja	1
1.3	Yhteyshenkilöt	1
2	Määritelmät	1
3	Sopimuksen tausta ja tarkoitus	1
4	Sopimuksen kohde ja toimitettavat palvelut	2
5	Sopimukseen sovellettavat yleiset ehdot	2
6	Vastuut ja yhteistyö.....	2
6.1	Toimittajan vastuut ja tehtävät	2
6.2	Asiakkaan vastuut ja tehtävät	2
7	Palvelun hinnoittelu ja hintamuutokset	2
8	Laskutus ja maksuehdot.....	3
9	Palvelujen palvelutasot.....	4
10	Auditointi	4
11	Virheet ja reklamaatiot	4
12	Vahingonkorvaus	4
13	Alihankkijan käyttäminen	5
14	Tietoturvallisuus, tietosuoja ja salassapito	5
15	Sopimuksen hallinta- ja yhteistyömalli.....	5
16	Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen	6
17	Sopimuksen muuttaminen ja siirtäminen.....	6
18	Avustamisvelvollisuus.....	6
19	Soveltamisjärjestys	7
20	Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaiseminen	7
21	Allekirjoitukset	7
22	Liitteet	8

Versiohistoria

Versio	Päivämäärä	Kuvaus	Tekijä
1.0	7.4.2025		Päivi Länsikari

1 Osapuolet ja yhteyshenkilöt

1.1 Asiakas

Porvoon kaupunki (jatkossa Asiakas tai Omistaja-asiakas)

1.2 Palveluntuottaja

HPK Palvelut Oy (jatkossa Toimittaja tai Yhtiö)

Y-tunnus: 3259263-7

Osoite: Urakoitsijantie 12 A, 06450 Porvoo

1.3 Yhteyshenkilöt

Sopijaosapuolten vastuuhenkilöt ja yhteyshenkilöt on määritelty liitteessä 7.

2 Määritelmät

Palveluluettelo on lista Yhtiön Asiakkaalle tarjoamista palveluista.

Palvelukuvaus kertoo palvelun sisällön ja siihen liittyvät vastuut.

Asiakkuusvastaava tarkoittaa Yhtiön jokaiselle Asiakkaalleen erikseen nimeämää henkilöä, joka on keskitetty yhteydenottopiste, single point of contact (Yhtiön SPOC) kaikissa sopimusasioissa.

3 Sopimuksen tausta ja tarkoitus

HPK Palvelut Oy on Omistaja-asiakkaidensa sidosyksikkö, joka on perustettu helmikuussa 2022 ja toiminta-ajatuksena on, että Omistaja-asiakkaat käyttävät Yhtiön palveluita aktiivisesti ja ostavat Yhtiön toimialan mukaiset palvelut lähtökohtaisesti ja ensisijaisesti Yhtiöltä. Näin ollen Asiakas hankkii tämän sopimuksen mukaisia palveluja Yhtiöltä, ellei niiden hankkiminen muualta ole kokonaistaloudellisesti edullisempaa tai muutoin tarkoituksenmukaisempaa.

Yhtiön tarkoituksena on toimia tukipalveluyhtiönä, joka tuottaa Omistaja-asiakkailleen ICT-, talous- ja henkilöstöhallinnon palveluja, sekä käännöspalveluja. Synergiahäyötyjen, riskienhallinnan ja kustannustehokkuuden saavuttamiseksi Yhtiö pääsääntöisesti tuottaa palvelunsa palvelukeskuksella.

Molemmat osapuolet sitoutuvat myötävaikuttamaan palveluiden jatkuvaan laadun kehittämiseen kustannustehokkaasti.

Tässä sopimuksessa ja sen liitteissä sopijapuolet sopivat ehdot, joiden mukaisesti palvelut tuotetaan.

4 Sopimuksen kohde ja toimitettavat palvelut

Tämän sopimuksen kohteena ovat Yhtiön tuottamat Palvelukokonaisuudet, jotka on kuvattu liitteessä 2 Palveluluettelo sekä Palvelukohtaisesti kulloinkin voimassa olevissa Palvelukuvauksissa.

Asiakkaalle toimitettavat Palvelukokonaisuudet on määritelty liitteessä 1 Toimitettavat palvelut.

5 Sopimukseen sovellettavat yleiset ehdot

Sopimukseen sovelletaan yleisinä ehtoina JYSE 2014 Palvelut -ehtoja (päivitetty, huhtikuu 2022), ellei tässä sopimuksessa taikka sen liitteissä olla toisin sovittu.

6 Vastuut ja yhteistyö

Toimittaja ja Asiakas ohjaavat sopimuksen toteutumista ja osapuolten vastuut ja velvoitteet määrittellen yksityiskohtaisesti Palvelukohtaisissa Palvelukuvauksissa.

6.1 Toimittajan vastuut ja tehtävät

Toimittaja tuottaa ja järjestää Asiakkaalle sovitut palvelut. Toimittaja vastaa omalta osaltaan palvelun toteutuksesta sekä palveluprosessien ja yhteistyön edellyttämän resursoinnin ja asiantuntemuksen riittävydestä sekä mahdollisten alihankkijoiden käytöstä ehdon 13 mukaisesti. Toimittajan vastuulla olevat asiat ovat tarkennettu sopimuksen Palvelukuvauksissa.

Toimittaja vastaa siitä, että Palvelut ovat määrittelyn mukaisia koko sopimuskauden ajan. Toimittajan Palveluiden sisällön tulee vastata Asiakkaalle annettuja tietoja.

6.2 Asiakkaan vastuut ja tehtävät

Asiakas informoi Toimittajaa viivytyksettä muutoksista ja uusista yhteistyökumppaneista, joiden kanssa Toimittajan edellytetään tekevän yhteistyötä.

Asiakkaan on toimitettava Toimittajalle tarvittavat tiedot ja materiaalit, jotta palvelu voidaan toteuttaa. Asiakas vastaa tarvittavien tietojen toimittamisesta ja oikeellisuudesta Palvelukuvauksissa tarkemmin sovitulla tavoilla. Asiakas vastaa omien järjestelmiensä kustannuksista ja kehitystyöstä sekä muista näihin asioihin rinnastettavista kustannuksista.

Asiakkaan on maksettava sovitut maksut ajallaan. Asiakkaan on ilmoitettava Toimittajalle mahdollisista ongelmista tai muutoksista, jotka voivat vaikuttaa Palvelun toteuttamiseen.

Asiakkaan on tehtävä yhteistyötä Toimittajan kanssa ja Palvelua on käytettävä sopimuksen ehtojen mukaisesti.

7 Palvelun hinnoittelu ja hintamuutokset

Palvelun hinnat on määritelty liitteessä 4 (Hinnoittelu).

Toimittaja voi muuttaa hintoja neuvotellen yhdessä Asiakkaiden kanssa sopimuksen kohteena olevista palveluista. Toimittaja hinnoittelee palvelunsa Palvelukokonaisuuksittain ja Asiakkaittain

mahdollisimman aiheuttamisperusteisesti todellista kustannuskehitystä tai todellista kustannusta vastaavaksi.

Toimittajan tulee esittää seuraavaa vuotta koskevat muuttumattomia Palvelukokonaisuuden volyymejä vastaavat hinnat ja kustannukset keskeisiltä osin edellisen vuoden toukokuussa, jotta Asiakkaat pystyvät huomioimaan nämä talousarviovalmisteluissaan. Toimittaja on velvollinen esittämään toteutuneet volyymit, joihin hinnoittelu-arvio pohjautuu.

Mikäli Asiakkaan käyttämän liitteessä 2 määritetyn yksittäisen Palvelukokonaisuuden volyymi tulee muuttumaan yli kymmenen (10) % hinnoittelun perusteena olevasta volyymista, Asiakkaan tulee pyrkiä tiedottamaan muutoksista mahdollisimman nopeasti, mutta viimeistään kirjallisesti kuusi (6) kuukautta etukäteen. Tällöin Toimittajalla on oikeus neuvotella ja muuttaa hinnoittelua Asiakkaan kanssa neuvottelumenettelyn mukaisesti, molempien osapuolten osalta pyrkien siihen ja muita omistajia kuullen, ettei Toimittajalle tai Toimittajan muille Asiakkaille syntyisi kohtuutonta taloudellista haittaa tai etua palvelutarpeen muutoksesta.

Selvyyden vuoksi todetaan, että volyymin muutoksella tarkoitetaan joko Palvelukokonaisuuden suoritteiden määrän tai Asiakkaan Toimittajalle maksaman Palvelukokonaisuuden kokonaishinnan (euromääräisesti laskettuna) muuttumista ja siihen ei huomioida kolmansien osapuolien edelleen veloittavia kustannuksia.

Selvyyden vuoksi todetaan, että hinnanmuutokseen ei sovelleta JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohtia 9.7–9.9.

Toimittaja on oikeutettu veloittamaan erikseen matka-, majoitus- ja päiväraha-kustannukset verottajan vuosittaisen vahvistamien verovapaiden enimmäiskorvausten mukaisesti.

8 Laskutus ja maksuehdot

Jatkuvan palvelun laskutus tapahtuu arvioon perustuen kuukausittain ennakkoon sovitun hinnoittelun mukaan. Toimittaja edelleen veloittaa kolmansien osapuolien kustannukset. Mahdollista tasaus- ja lisälaskutusta tehdään vuoden aikana ja viimeistään seuraavan vuoden tammi/helmikuussa kun tiedossa on edellisen kalenterivuoden lopulliset toteumatiedot.

Laskutus täsmäytetään puolivuositain. Elokuussa täsmäytetään laskutus tammi-kesäkuun (H1) osalta ja tammikuussa heinä-joulukuun (H2) osalta. Toimittaja raportoi neljännesvuositain laskutuksen perusteena olevien kustannusten ja volyymien toteumatiedot.

Mahdollista tasaus- ja lisälaskutusta tehdään vuoden aikana ja viimeistään seuraavan vuoden tammikuussa, kun tiedossa on kuluneen kalenterivuoden toteumatiedot. Mahdollista hyvitystä/lisälaskutusta voidaan tehdä huomioiden yhtiön kassatilanne, investointitarpeet sekä taloustilanne. Laskutuksen sekä tasaus- ja lisälaskutusten tulee perustua markkinaperusteisuuteen verotuksen sääntöjen mukaisesti.

Asiakkaan kanssa sovitaan erikseen mahdolliset lisäpalvelut, projektit, asiakaskohtaiset toteutukset tai muutokset (esim. uudet integraatiot, organisaatiouudistukset yms.). Nämä laskutetaan toteuman mukaan jälkikäteen.

Yhtiö on ALV-velvollinen ja palveluhintoihin lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero.

Maksuehto on 14 päivää netto.

9 Palvelujen palvelutasot

Palvelujen palvelutasot kuvataan liitteessä 3 (Palvelutasot).

10 Auditointi

Asiakkaalla on sopimuskauden aikana oikeus tarkastaa tai kustannuksellaan teetättää kolmannella riippumattomalla taholla (esimerkiksi mutta ei rajoittuen laatuauditoija tai tietoturva-asiantuntija) tarkastus sen selvittämiseksi, onko Palvelu vaatimusten mukainen ja Toimittaja toiminut tämän Sopimuksen mukaisesti tuottaessaan tämän Sopimuksen mukaisia Palveluita. Toimittaja on velvollinen kohtuullisuuden rajoissa korvauksetta tarjoamaan tarvittavat työtilat ja tiedot tarkastajan saataville. Tarkastus pyritään suorittamaan siten, ettei siitä aiheudu Toimittajalle kohtuutonta haittaa sen toiminnan kannalta.

Asiakkaan on ilmoitettava tahdostaan suorittaa Palvelun, tilojen tai asiakirjojen tarkastus viimeistään 30 päivää ennen ehdottamaansa tarkastuspäivää. Ilmoituksen saatuaan Toimittaja voi ehdottaa uutta päivää tarkastuksen suorittamiselle, joka ei kuitenkaan saa olla myöhemmin, kuin 10 päivää Asiakkaan ehdottaman päivän jälkeen.

Toimittajalla on oikeus vaatia tarkastusta suorittavaa henkilöä ja/tai henkilöitä allekirjoittamaan tarkastusta koskeva salassapitosopimus. Salassapitosopimus ei saa estää tarkastuksen tuloksien raportoimista Asiakkaalle.

Toimittajalla on aina itsenäinen velvollisuus informoida Asiakasta, kun Toimittaja:

- havaitsee, että Toimittaja ei kykene suoriutumaan Sopimuksen mukaisista tehtävistään;
- havaitsee puutteita oman henkilökuntaan kuuluvan henkilön Sopimuksen mukaisessa toiminnassa; ja
- epäilee tai havaitsee puutteita tai epäselvyyttä Sopimuksen velvoitteissa, erityisesti suhteessa Asiakkaan lakisääteiseen järjestämisvastuuseen.

11 Virheet ja reklamaatiot

Palveluiden osalta JYSE 2014 Palvelut – ehtojen mukaisesti.

12 Vahingonkorvaus

Toimittaja vastaa Asiakkaalle aiheuttamastaan välittömästä vahingosta, joka on aiheutunut palvelun tuottamisessa tapahtuneesta virheestä, laiminlyönnistä tai muusta sopimuksen mukaisen velvollisuuden täyttämättä jättämisestä. Asiakkaalla on oikeus saada korvaus tällaisesta vahingosta, ellei virhe tai laiminlyönti ole aiheutunut Asiakkaasta johtuvasta syystä tai ylivoimaisesta esteestä.

Sopimusosapuolen virheestä ja sopimusrikkomuksesta johtuvan vahingonkorvauksen enimmäismäärä on kuitenkin enintään 10 000 euroa per vahinkotapahtuma. Mikäli kyseessä on tahallinen tai törkeä huolimattomuus vahingonkorvauksen enimmäismäärä on 100 000 euroa per vahinkotapahtuma.

13 Alihankkijan käyttäminen

Toimittajan käyttämät alihankkijat on kuvattu liitteessä 7 (Yhteistiedot ja alihankkijat).

Toimittajalla on oikeus käyttää alihankkijoita silloin, kun sen vastuulla olevien tehtävien siirtäminen ulkopuoliselle tuottajalle on lain mukaan mahdollista. Toimittaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan.

Asiakkaalle tuotettuun palveluun liittyvä alihankkijan käyttö sovitaan yhdessä Asiakkaan kanssa. Toimittaja on velvollinen tiedottamaan viivytyksestä Asiakkaalle palvelun hankinnasta alihankkijalta. Asiakkaalla on perustellusta syystä oikeus kieltää alihankkijan käyttö.

Toimittaja vastaa siitä, että mahdollisessa alihankinnassa huomioidaan palvelutuotantoon liittyvät hankintalain säännökset ja rajoitukset. Alihankkijoiden käytöstä henkilötietojen käsittelyssä sovitaan täydentävästi erillisessä tietosuojaliitteessä (liite 6.1).

14 Tietoturvallisuus, tietosuoja ja salassapito

Toimittaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Toimittaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.

Asiakas on rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjä vastaa siitä, että sillä on oikeus käsitellä tietoja ja, että tiedot on kerätty rekisteröidyiltä tietosuojalainsäädännön vaatimusten mukaisella tavalla. Toimittaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä tämän sopimuksen liitteenä olevia ehtoja henkilötietojen käsittelystä (liite 6.1).

Jos sopimuksen osapuoli on maksanut rekisteröidylle korvauksen tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, on tällä sopimuksen osapuolella oikeus sovittujen vastuunrajoitusten rajoittamatta periä samaan tietojenkäsittelyyn osallistuneelta toiselta sopimuksen osapuolelta tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus rekisteröidylle maksetusta korvauksesta. Sopimuksen osapuolen vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.

Palvelutuotannossa on noudettava salassapidosta annettuja julkista hallintoa koskevia voimassa olevia säädöksiä kuten lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta.

15 Sopimuksen hallinta- ja yhteistyömalli

Sopijapuolet kehittävät yhteistyössä palveluja aktiivisesti koko sopimuskauden ajan.

Palvelujen tulee olla teknisesti ja toiminnallisesti kehittyviä ja vertailukelpoisia julkiselle sektorille suunnattujen vastaavien ratkaisujen kanssa.

Sopijapuolet voivat halutessaan esittää muutosta Palvelujen sisältöön ja Palvelukuvauksiin (uusi Palvelu tai olemassa olevan Palvelun muuttaminen) sekä palvelutasoihin.

Toimittajan valmistellessa Asiakkaalle tuotettavan Palvelun kokonaista taikka osittaista tuottamista käyttäen alihankkijaa tulee Toimittajan tehdä alihankkijan valinta taikka alihankkijan valintaa koskevien vaatimusten määrittely yhteistyössä Asiakkaan kanssa.

Muutoshallinta on kuvattu liitteessä 5 (Yhteistyö- ja muutoshallintamalli).

16 Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen

Tämä sopimus tulee voimaan, kun molemmat osapuolet ovat sen allekirjoittaneet. Sopimus on toistaiseksi voimassa oleva.

Sopimuksen molemminpuolinen irtisanomisaika on 12 kuukautta. Lisäksi sovitaan, että ensimmäinen mahdollinen irtisanomisajankohta on 31.12.2026, jolloin sopimus voi irtisanomisen perusteella päättyä aikaisintaan 31.12.2027.

Mikäli Asiakas haluaa tehdä muutoksia ostamaansa Palvelukokonaisuuteen, pystyy hän irtisanomaan aikaisintaan 31.12.2026 yhden tai useamman Palvelukokonaisuuden 12 kuukauden irtisanomisajalla.

Niissä Palvelukokonaisuuksissa, jotka on hinnoiteltu suoriteperusteisesti, Asiakas ei voi vähentää ostamaansa Palvelukokonaisuuden volyymia irtisanomisaikana yli kymmenen (10) % hinnoittelun perusteena olevasta volyymista tai mikäli näin tapahtuu, Toimittajalla on oikeus neuvotella ja muuttaa hinnoittelua Asiakkaan kanssa neuvottelumenettelyn mukaisesti, molempien osapuolten osalta pyrkien siihen ja muita omistajia kuullen, ettei Toimittajalle tai Toimittajan muille Asiakkaille syntyisi kohtuutonta taloudellista haittaa tai etua palvelutarpeen muutoksesta.

Irtisanomisaika lasketaan alkavaksi kirjallisen irtisanomisilmoituksen lähettämistä seuraavan kalenterikuukauden alusta.

Sopimus on irtisanottava kirjallisesti lähettämällä irtisanomisilmoitus sopimuksen yhteyshenkilölle.

17 Sopimuksen muuttaminen ja siirtäminen

Sopimusmuutokset tehdään kirjallisesti ja ne allekirjoitetaan Osapuolten toimesta. Muutoksesta laaditaan uusi liite tai sopimustekstiä muutetaan.

Sopimuksen ja Palvelun muutoksia koskevat menettelyt on kuvattu liitteessä 5 (Yhteistyö- ja muutoshallintamalli).

18 Avustamisvelvollisuus

Palveluntuottajan vaihtuessa noudatetaan JYSE 2014 Palvelut (huhtikuu 2022 päivitetty versio) 23. luvun ehtoja koskien avustamisvelvollisuutta palveluntuottajan vaihtuessa. Toimittajalla on oikeus veloittaa tästä aiheutuneet kustannukset asiantuntijahinnaston mukaisesti sekä edelleen veloittaa kolmansien osapuolien kustannukset.

19 Soveltamisjärjestys

Tämä sopimusasiakirja ja sen liitteet muodostavat osapuolten välisen sopimuksen. Mikäli sopimusasiakirjan ja sen liitteiden välillä on ristiriitaa, sovelletaan niitä seuraavassa järjestyksessä:

Tämä sopimusasiakirja

Palvelukuvaukset ja sen jälkeen muut sopimuksen liitteet numerojärjestyksessä

JYSE 2014 Palvelut (huhtikuu 2022 päivitysversio)

20 Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaiseminen

Sopimusta koskevat asiat ratkaistaan ensisijaisesti keskinäisin neuvotteluin.

Jos kiistakysymys ei ratkea neuvotteluin, erimielisyydet jätetään ratkaistavaksi ensiasteena Itä-Uudenmaan käräjäoikeudessa.

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

21 Allekirjoitukset

Sopimusta on laadittu kaksi (2) samasanaista kappaletta, yksi (1) kummallekin osapuolelle.

Sopimus on allekirjoitettu sähköisesti.

Porvoon kaupunki

Jani Pitkäniemi
Kaupunginjohtaja

Henrik Rainio
Rahoitusjohtaja

HPK Palvelut Oy

Sami Puukari
Toimitusjohtaja

22 Liitteet

Liite
Liite 1 Toimitettavat palvelut
Liite 2 Palveluluettelo
Liite 3 Palvelutaso
Liite 4 Hinnoittelu
Liite 5 Yhteistyö- ja muutoshallintamalli
Liite 6.1 Tietosuojaliite
Liite 6.2 Tietoturvaliite
Liite 7 Yhteystiedot ja alihankkijat
JYSE 2014 Palvelut (huhtikuu 2022 päivitysversio)

HPK Palvelut Oy

Toimitettavat palvelut

Porvoon kaupunki

Versio 1.0, päivitetty 7.4.2025

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Toimitettavat Palvelukokonaisuudet	1

Versiohistoria

Versio	Päivämäärä	Kuvaus	Tekijä
1.0	7.4.2025	Lisätty asiakaskohtaiset tiedot allekirjoitettavaa dokumenttia varten.	Päivi Länsikari

1 Johdanto

Tämä on liite HPK Palvelut Oy:n ja Asiakkaan väliseen palvelusopimukseen ja se määrittelee toimitettavat Palvelukokonaisuudet ja Palvelut.

2 Toimitettavat Palvelukokonaisuudet

Sopimuksen kohteena sen allekirjoitusvaiheessa ovat seuraavat Palvelukokonaisuudet. Aloituspäivä määrittelee päivämäärän, jolloin Asiakas ottaa / on ottanut Palvelukokonaisuuden käyttöönsä. Mikäli Asiakas on irtisanonut Palvelukokonaisuuden pääsopimuksen kohdan 16 mukaisesti, päättymispäivä määrittelee, milloin Asiakkaan palvelu päättyy.

Palvelukokonaisuuksiin sisältyvien Palveluiden tarkempi kuvaus on määritelty erillisissä Palvelukuvauksissa.

ID	Palvelukokonaisuus	Aloituspäivä	Päättymispäivä
ICT	ICT-Palvelut	1.10.2022	
TA	Talouspalvelut	1.10.2022	
HP	Henkilöstöpalvelut	1.10.2022	
KP	Käännöspalvelut	1.10.2022	

Kaikkiin Palvelukokonaisuuksiin liittyvät Palvelut

ID	Palvelu	Aloituspäivä	Päättymispäivä
PH	Palvelunhallinta	1.10.2022	
AP	Asiantuntijapalvelut	1.10.2022	

Palvelukokonaisuuksiin liittyvät Palvelut

ID	Palvelu	Aloituspäivä	Päättymispäivä
ICT1	Käyttäjäpalvelut	1.10.2022	
ICT2	Laitepalvelut	1.10.2022	
ICT3	Tulostuspalvelut	1.10.2022	
ICT4	Kapasiteettipalvelut	1.10.2022	
ICT5	Tietoliikennepalvelut	1.10.2022	
ICT6	Tietoturvalvomo	1.4.2024	
TA1	Kirjanpito ja tilinpäätös	1.10.2022	
TA2	Maksuliikenne	1.10.2022	

TA3	Ostolaskut	1.10.2022	
TA4	Myyntilaskut, myyntireskontra ja saatavien hallinta	1.10.2022	
HP1	Palkkapalvelut	1.10.2022	
HP2	Henkilöstöpalvelut	1.10.2022	
KP1	Käännöspalvelut	1.10.2022	

Erikseen veloitettavat Palvelun osat ja Palvelukomponentit, jotka on hinnoiteltu erikseen.

ID	Palvelun osa / Palvelukomponentti	Aloituspäivä	Päätymispäivä
HP1.6.E1	Työaikakorvausten laskenta	1.10.2022	
HP1.8.E2	Kokous- ja kertapalkkioiden käsittely	1.10.2022	
HP1.8.E3	Ansiomenetyskorvausten ja muiden palkkioiden käsittely	1.10.2022	
HP1.15.E1	Palvelussuhdeneuvonta /esihenkilötuki	1.10.2022	
HP1.17.E1	Jäva-listat	1.10.2022	
HP1.17.E2	Henkilökohtaisten lisien tarkastus	1.10.2022	
TA1.8.E2	Paperiarkisto	1.9.2023	
TA2.4.E3	Tiliotteiden lähettäminen Asiakkaalle	1.10.2022	
TA2.5	Käteis- ja palvelukassat	1.10.2022	
TA4.1.E1	Laskutusaineiston siirto talousjärjestelmään siirrettäväksi	1.10.2022	
ICT3.1.E2	Turvatulostus	1.10.2022	

HPK Palvelut Oy

Palveluluettelo

Porvoon kaupunki

Versio 1.0, päivitetty 7.4.2025

HPK Palvelut Oy

Urakoitsijantie 12 A, 06450 Porvoo | Entreprenörsvägen 12 A, 06450 Borgå

040 6768000 | <https://hpkpalvelut.fi>

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Saatavilla olevat Palvelukokonaisuudet	1
2.1	ICT-palvelut [ICT]	1
2.2	Talouspalvelut [TA]	3
2.3	Henkilöstöpalvelut [HP]	4
2.4	Käännöspalvelut [KP]	5
3	Kaikkiin Palvelukokonaisuuksiin liittyvät Palvelut	5
3.1	Palvelunhallinta [PH]	5
3.2	Asiantuntijapalvelut [AP]	5
4	Palvelutasot	6
5	Palveluiden hinnoittelu	6
6	Muutoshallinta	6
7	Liitteet	6

Versiohistoria

Versio	Päivämäärä	Kuvaus	Tekijä
1.0	7.4.2025	Lisätty asiakaskohtaiset tiedot allekirjoitettavaa dokumenttia varten.	Päivi Länsikari

1 Johdanto

Tässä dokumentissa kuvataan HPK Palvelut Oy:n (jatkossa Toimittaja) tuottamat palvelut.

2 Saatavilla olevat Palvelukokonaisuudet

Toimittajan tarjoamat Palvelukokonaisuudet on kuvattu alla. Jokaisella palvelukokonaisuudella on määritetty ID.

ID	Palvelukokonaisuus
ICT	ICT-Palvelut
TA	Talouspalvelut
HP	Henkilöstöpalvelut
KP	Käännöspalvelut

Palvelukokonaisuuksiin sisältyvät Palvelut, Palvelun osat ja Palvelukomponentit kuvataan tarkemmin Sopimuksen liitteinä olevissa Palvelukuvauksissa.
Palvelukuvausliitteet on nimetty:

HPK-Palvelut-Palvelukuvaus-<Palvelun ID>-<Palvelun nimi>-v<juokseva versionumero>.pdf

esim. HPK-Palvelut-Palvelukuvaus-ICT1-Käyttäjäpalvelut-v1.pdf

Palveluiden **Palvelutasot** ja **Hinnoittelu** on kuvattu erillisissä liitteissä.

Voimassa olevat Palvelukuvaukset ja Palvelutasot julkaistaan Toimittajan jakamalla Teams-kanavalla tai muussa yhteisesti sovitussa paikassa.

2.1 ICT-palvelut [ICT]

ICT-palvelut koostuvat loppukäyttäjäpalvelusta (Taulukko 1) ja infrapalveluista (Taulukko 2). Loppukäyttäjäpalvelut on suunnattu Asiakkaan loppukäyttäjille, kun taas infrapalvelut ovat kriittisiä digitaalisen perustan palveluita.

Taulukko 1: Loppukäyttäjäpalvelut

ID	Palvelu	Kuvaus ja liite
ICT1	Käyttäjäpalvelut	- Käyttäjäpalvelut mahdollistavat käyttäjien tehokkaan ja sujuvan pääsyn IT-palveluihin ja -resursseihin. - Palvelut kattavat käyttäjätunnusten hallinnan ja käyttöoikeuksien määrittelyn aina M365-ympäristön ylläpitoon.
ICT2	Laitepalvelut	Laitepalvelut kattavat laitteiden elinkaaren hankinnasta, asennuksesta ja käyttöönotosta ylläpitoon sekä laitteen turvalliseen poistoon ja hävittämiseen. Laitepalvelut sisältävät myös laitteisiin kuuluvat / asennetut ohjelmistot sekä teleoperaattoripalvelut.
ICT3	Tulostuspalvelut	Tulostuspalveluiden tarkoitus on varmistaa, että Asiakkaan loppukäyttäjillä on käytössään kustannustehokkaat, tietoturvalliset ja luotettavat tulostusratkaisut.

Taulukko 2. Infrapalvelut

ID	Palvelu	Kuvaus ja liite
ICT4	Kapasiteettipalvelut	Kapasiteettipalveluihin kuuluvat konosalipalvelut, julkisen pilven palvelut, varmuuskopiointi ja jatkuvuuspalvelut, integraatiopalvelut ja sovellusten julkaisupalvelut sekä tekninen 24/7 valvonta- ja hallintapalvelu.
ICT5	Tietoliikenne- palvelut	- Tietoliikennepalveluihin kuuluvat keskitetyssä valvonnassa ja hallinnassa olevat alue- ja lähiverkko-, palomuuuri- ja etäyhteysspalvelut sekä Internet-liittymät. - Tietoliikennepalvelut vastaavat asiakkaiden toimipisteiden liittämistä tietoverkkoon sekä toimipisteiden lähiverkon ylläpidosta ja hallinnasta. Asiakkaan sisäverkkoon on mahdollista päästä myös turvallisella etäyhteydellä.
ICT6	Tietoturvalvomo	Tietoturvalvomo vastaa jatkuvasta Toimittajan vastuulla olevan ICT-infrastruktuurin tietoturvalvonnasta, tietoturvahyökkäysten havaitsemisesta, reagoinnista ja hälytysten käsittelystä. Palvelussa seurataan tietoverkon liikennettä, tietojärjestelmiä ja sovelluksia tietoturvapoikkeamien havaitsemiseksi.

2.2 Talouspalvelut [TA]

Voimassa olevat Palvelukuvaukset sopimuksen allekirjoitushetkellä on kuvattu alla.

Taulukko 3. Talouspalvelut

ID	Palvelu	Kuvaus
TA1	Kirjanpito ja tilinpäätökset	▪ Toimittajan tehtävänä on huolehtia Asiakkaan kirjanpidosta sekä tilinpäätösaineistojen laatimisesta. ▪ Toimittaja vastaa Asiakkaan päivittäisen kirjanpidon ajantasaisuudesta. ▪ Toimittaja vastaa verottajalle tehtävien ilmoitusten tekemisestä ajallaan. ▪ Toimittaja tuottaa tilinpäätöstä varten tuloslaskelman, taseen, rahoituslaskelman sekä tilinpäätöksen liitetiedot ja tilinpäätöstä varmentavat asiakirjat sekä laatii konsernitilinpäätöksen. ▪ Toimittaja tuottaa päivittaiset kirjanpidon raportit. ▪ Valtiokonttorille raportoitavien kuntatietoraportin ja hyvinvointialueen Aura-raportoinnin osalta Toimittaja käyttää alihankkijan teknistä ratkaisua, jolla raportit tuotetaan.
TA2	Maksuliikenne	▪ Toimittaja käsittelee saapuviin ja lähteviin maksuihin liittyvät pankkisanomat maksuliikenneohjelmassa sekä huolehtii saapuvien viitteettömien, muihin kuin osto- tai myyntireskontraan liittyvien suoritusten tilioinnista. ▪ Toimittaja huolehtii tiliotteiden ja viitesuoritusten käsittelystä, virhesuoritusten selvittelystä sekä mm. ostolaskujen, palkkojen ja tukien maksatusajoista.
TA3	Ostolaskut ja ostoreskontra	▪ Toimittajan tehtävänä on varmistaa Asiakkaan ostolaskujen ajantasainen käsittely ja maksu. ▪ Toimittaja vastaa ostolaskuaineiston vastaanottamisesta tiedonvälitysoperaattorilta sekä reitittämisestä hyväksymiskierrolle sovitun mukaisesti. ▪ Toimittaja vastaa asiakkaan asiatarkastamien ja hyväksymien laskujen siirtämisestä reskontraan sekä niiden maksamisesta eräpäivän mukaisesti. ▪ Toimittaja vastaa ostoreskontran täsmäyttämisestä kirjanpitoon ja huolehtii hyvityslaskujen kohdistamisesta avoimiin laskuihin. ▪ Toimittaja avaa toimittajatiedot toimittajarekisteriin YTJ:stä ja/tai laskulta saatavien tietojen mukaan.

TA4	Myyntilaskutus, myyntireskontra ja saatavien hallinta	▪ Toimittajan tehtävänä on varmistaa Asiakkaan myyntilaskuaineiston siirtyminen kirjanpitoon ja loppuasiakkaalle sovitun mukaisesti ja ajallaan. ▪ Toimittaja huolehtii myyntilaskuihin liittyvien suoritusten ajantasaisesta käsittelystä ja kohdistamisesta myyntilaskulle. ▪ Saatavien hallinnassa Toimittaja tuottaa asiakaspalvelua Asiakkaan loppuasiakkaalle reskontraselvityksiin, velkasaldoihin ja eräpäivämuutoksiin liittyen. ▪ Toimittaja ylläpitää reskontraan maksusopimukset Asiakkaan kanssa sovittujen valtuuksien ja yhdessä sovitun mallin mukaisesti. ▪ Toimittaja toimittaa erääntyneet myyntisaatavat perintätoimistolle maksumuistutuksia ja perintää varten sekä vastaa perintätoimiston ja ulosoton tilityksien kirjaamisesta sekä ohimaksujen ilmoittamisesta perintätoimistolle. ▪ Toimittaja tekee luottotappiokirjaukset Asiakkaan päätösten perusteella.
-----	--	--

2.3 Henkilöstöpalvelut [HP]

Voimassa olevat Palvelukuvaukset sopimuksen allekirjoitushetkellä on kuvattu alla.

Taulukko 4 Henkilöstöpalvelut

ID	Palvelu	Kuvaus
HP1	Palkkapalvelut	▪ Toimittajan tehtävänä on varmistaa Asiakkaan palkkojen ajantasainen käsittely ja maksu, työsopimusten ja muiden palkkamateriaalin vastaanottaminen ja käsittely sekä viranomaismaksujen ja -ilmoitusten ajantasaisuus. ▪ Tuottaa palkoista muodostettavat tarvittavat kirjanpitolitteen Asiakkaan talousraportointia ja päätöksentekoa varten. ▪ Toimittaja käsittelee palkkoihin liittyvien lakisääteisten viranomaistilastojen toimitukset, jäsenmaksut, ulosotot, kansaneläilaitoksen päivärahahakemukset sekä muut avustavat viranomaishakemukset palkkajärjestelmästä saatavien tietojen osalta. ▪ Toimittaja käsittelee saapuviin ja lähteviin palkkatietoihin liittyvät materiaalit palkkaohjelmistossa sekä huolehtii palvelupyynnöin saapuvasta materiaalista ja sähköpostiin toimitetusta salattujen lääkäritodistusten käsittelystä Kansaneläkelaitokseen.
HP2	Henkilöstöpalvelut	▪ Työvuorosunnittelun palvelu (Titania) ▪ Kulunvalvonnan ja työajan seurantarjestelmä ▪ Matkalaskut ja kilometriveloitukset ▪ Työsuhde-etupalvelut

2.4 Käännöspalvelut [KP]

ID	Palvelu	Kuvaus
KP1	Käännöspalvelut	- Aineistojen kääntäminen suomesta ruotsiksi tai toisin päin. - Aineistojen kääntäminen suomesta englanniksi tai toisin päin. - Aineistojen kääntäminen ruotsista englanniksi tai toisin päin. - Aineistojen kääntäminen suomesta tai ruotsista muille kielille tai toisin päin.

3 Kaikkiin Palvelukokonaisuuksiin liittyvät Palvelut

3.1 Palvelunhallinta [PH]

Palvelunhallinta on osana kaikkia Palvelukokonaisuuksia.

ID	Palvelu	Kuvaus ja liite
PH1	Palvelunhallinta	- Palvelunhallinta on osana kaikkia Palvelukokonaisuuksia. - Palveluun kuuluvat mm. häiriönhallinta, ongelmanhallinta ja palvelupyyntöjen hallinta. - Palvelupiste on asiakkaan loppukäyttäjien keskitetty tukikanava, joka ratkoo palveluihin liittyviä häiriötilanteita ja antaa tukea palveluiden käyttöön liittyen.

3.2 Asiantuntijapalvelut [AP]

Toimittajan tarjoamat asiantuntijapalvelut ovat käytettävissä kaikissa Palvelukokonaisuuksissa. Asiantuntijapalvelut veloitetaan tehtyjen työtuntien mukaan voimassa olevan Hinnaston (liite 4) mukaisesti. Toimittajan tarjoamat asiantuntijapalvelut on kuvattu alla.

Taulukko 5. Asiantuntijapalvelut

ID	Palvelu	Kuvaus
AP1	Asiantuntijatyö	- Asiantuntijatyötä: palvelujen määrittely-, kehitys-, projekti-, arviointi- ja muut konsultointipalvelu ja muu erikseen sovittava työ - IT-tuki paikan päällä kokouksia ennen ja kokouksen alussa, suunnattu luottamushenkilöorganisaatioille - Projektin asiantuntijatehtävät
AP2	Vaativa asiantuntijatyö	Toimittaja tarjoaa Projektipäällikön tai erityisasiantuntijan Asiakkaan tueksi.
AP3	Vaativa johdon tuki	Vaativa johdon tuki strategioiden määrittelyssä ja merkittävien toimintamallimuutosten suunnittelussa.

Asiantuntijapalveluita (AP1 ja AP2) tarjotaan seuraaviin Palvelukokonaisuuksiin:

- Taloushallinto
- Henkilöstöhallinto
- Käännöspalvelut
- ICT-palvelut

Lisäksi Asiantuntijapalveluita tarjotaan mm. seuraaviin erillisesti sovittaviin tehtäviin:

- Hankinta - Asiakkaan puolesta hankintaprosessin läpivieminen
- Projektinhallinta

4 Palvelutasot

Palveluiden Palvelutasot kuvataan erillisessä liitteessä *“HPK-Palvelut-Palvelutasot”*.

5 Palveluiden hinnoittelu

Hinnat perustuvat HPK Palvelut Oy:n nykyisten toimintakulujen tasoon, sisältäen henkilöstökulut, palvelujen ostot ja muut palvelun tuottamisen kulut.

Palvelut laskutetaan voimassa olevan hinnaston mukaisesti, katso *“HPK-Palvelut-Hinnoittelu”*.

6 Muutoshallinta

Muutokset palveluihin ja sopimuksiin käsitellään yhteistyö- ja muutoshallintamallin mukaisesti, joka on kuvattu liitteessä 5.

7 Liitteet

Palvelunhallinnan palvelukuvaus

- HPK-Palvelut-Palvelukuvaus-PH1-Palvelunhallinta-v1.pdf

ICT-palveluiden palvelukuvaukset:

- HPK-Palvelut-Palvelukuvaus-ICT1-Käyttäjäpalvelut-v1.pdf
- HPK-Palvelut-Palvelukuvaus-ICT2- Laitepalvelut-v1.pdf
- HPK-Palvelut-Palvelukuvaus-ICT3-Tulostuspalvelut-v1.pdf
- HPK-Palvelut-Palvelukuvaus-ICT4-Kapasiteettipalvelut-v1.pdf
- HPK-Palvelut-Palvelukuvaus-ICT5-Tietoliikennepalvelut-v1.pdf
- HPK-Palvelut-Palvelukuvaus-ICT6-Tietoturvalvomo-v1.pdf

Talouspalveluiden palvelukuvaukset:

- HPK-Palvelut-Palvelukuvaus-TA1-Kirjanpito-v1.pdf
- HPK-Palvelut-Palvelukuvaus-TA2-Maksuliikenne-v1.pdf
- HPK-Palvelut-Palvelukuvaus-TA3-Ostolaskut-v1.pdf
- HPK-Palvelut-Palvelukuvaus-TA4-Myyntilaskutus-v1.pdf

Henkilöstöpalveluiden palvelukuvaukset:

- HPK-Palvelut-Palvelukuvaus-HP1-Palkkapalvelut-v1.pdf
- HPK-Palvelut-Palvelukuvaus-HP2-Henkilöstöpalvelut-v1.pdf

Käännöspalveluiden palvelukuvaukset:

- HPK-Palvelut-Palvelukuvaus-KP-Käännöspalvelut-v1.pdf

Asiantuntijapalveluiden palvelukuvaukset:

- HPK-Palvelut-Palvelukuvaus-AP-Asiantuntijapalvelut-v1.pdf

Palvelutaso: HPK-Palvelut-Palvelutaso-v1.pdf

Hinnasto: HPK-Palvelut-Hinnoittelu-v1.pdf

Yhteistyö- ja muutoshallintamalli: HPK-Palvelut-Yhteistyömalli-ja-Muutoshallinta-v1.pdf

HPK Palvelut Oy

Palvelutasot

Porvoon kaupunki

Versio 1.0, päivitetty 7.4.2025

HPK Palvelut Oy

Urakoitsijantie 12 A, 06450 Porvoo | Entreprenörsvägen 12 A, 06450 Borgå

040 6768000 | <https://hpkpalvelut.fi>

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Laatumääreet ja palvelutasoluokat.....	3
2.1	Palveluaika.....	3
2.2	Saatavuus (Availability)	4
2.3	Tavoitettavuus	5
2.4	Reagointiaika	5
2.5	Ratkaisuaika	5
2.6	Ratkaisukyky.....	5
2.7	Asiakas- ja käyttäytyvyys	6
2.8	Raportointi.....	6
2.9	Palvelutasojen poikkeamat	6
3	ICT-palvelut [ICT], palvelutasot ja seurattavat mittarit.....	7
3.1	Palveluajat	7
3.1.1	<i>Huoltoikkunat</i>	7
3.2	Palvelunhallinta [PH1].....	8
3.2.1	<i>Tavoitettavuus</i>	8
3.2.2	<i>Palveluvaste häiriötilanteissa</i>	8
3.2.3	<i>Ensimmäisen kontaktin ratkaisukyky</i>	9
3.2.4	<i>Palveluvaste palvelupyynnöissä</i>	9
3.2.5	<i>Muutoshallinta</i>	10
3.3	Laitepalvelut [ICT2].....	10
3.4	Tietoliikennepalvelut [ICT5]	11
3.5	Tietoturvalvomo [ICT6].....	13
3.6	Asiakastytyvyys	13
4	Talouspalvelut [TA], palvelutasot ja seurattavat mittarit	14
4.1	Palveluaika.....	14
4.2	Häiriönhallinta	14
4.3	Ratkaisuaika	14
4.4	Asiakastytyvyys	15
5	Henkilöstöpalvelut [HP], palvelutasot ja seurattavat mittarit	16
5.1	Palveluaika.....	16
5.2	Häiriönhallinta	16
5.3	Ratkaisuaika	16
6	Käännöspalvelut [KP], palvelutasot ja seurattavat mittarit	17

6.1	Palveluaika.....	17
6.2	Häiriönhallinta	17
6.3	Ratkaisuaika	17

Versiohistoria

Versio	Päivämäärä	Kuvaus	Tekijä
1.0	7.4.2025		Päivi Länsikari

1 Johdanto

Tämä dokumentti määrittelee HPK Palvelut Oy:n (jatkossa Toimittaja) Asiakkaalle tuottamien Palvelujen palvelutasotavoitteet.

Tätä palvelutasokuvausta sovelletaan palvelun tuotantovaiheessa.

Taulukko 1. Termit ja määritelmät

Termi	Selitys
Asiakas	Palvelun tilaaja, joka määrittelee Palvelun kohteet ja näiden palvelutasotavoitteet Palveluntuottajan tarjoamien palvelutasoluokkien puitteissa.
Häiriö	Negatiivinen normaalista poikkeava teknisen ratkaisun käyttäytyminen, joka haittaa sovitun mukaista käyttöä.
Häiriön kriittisyysluokka	Häiriötilanteen vakavuuden luokitteluun tarkoitettu luokitteluasteikko.
Huoltoikkuna	Etukäteen varattu huoltoon tai ylläpitotoimintaan varattu katko laitteen tai järjestelmän palvelun käytettävyydessä.
Käyttäjä	Palvelun loppukäyttäjä, joka hyödyntää suoraan tai välillisesti palvelua.
Laatumääre	Laadun mittaamiseen käytettävä tekijä ja sen yksikkö. Esimerkiksi palveluaika tunteina
Maksimikatko	Pisin yksittäinen yhtämittainen palvelukatko, joka sallitaan palveluaikana.
Palveluaika	Sovittu aikaväli, jolloin asiakkaalle tai palvelun kohteelle tuotetaan palvelukuvauksen mukaista palvelua.
Palvelupiste	Keskitetty yhteydenottopiste, jonka tehtävänä on ottaa vastaan asiakkaan palvelupyynnöt ja käynnistää näiden käsittely. Asiakkaan palvelupyynnöt vastaanottavaa palvelupistettä toimii samalla myös ns. 1. tukitasona.
Palvelutaso(luokka)	Tietyn laatumääreen luokiteltu laadullinen taso, joka on Asiakkaan valittavissa kyseiseen Palveluun tai Palvelun osaan.
Palvelutasotavoite	Asiakkaan tiettyyn Palveluun tai Palvelun osaan valitsema palvelutasoluokka.
Palvelutasosopimus (SLA - Service Level Agreement)	Sopimus Palveluntuottajan ja Asiakkaan välillä ICT-palvelun sisällöstä ja sen palvelutasosta (=palvelutasotavoite). SLA kuvaa ICT-palvelun, dokumentoi palvelutasotavoitteet ja yksilöi ICT-palveluntuottajan ja Asiakkaan vastuut.

Poikkeama, laatupoikkeama	Määritellyn palvelutasotavoitteen alitus määritetyllä mittausmekanismilla, sovitulla tarkasteluvälillä. Yksittäinen häiriö ei aina välttämättä aiheuta laatupoikkeamaa vaan monet laatutavoitteet on määritelty tietyn aikavälin keskiarvoiksi.
Ratkaisuaika	Aika häiriön tai ongelman havaitsemisesta, jonka aikana toimittajan tulee saada poistettua häiriö tai ongelma tai muuten normalisoida palvelu.
Ratkaisukyky	Ratkaisukyvylä tarkoitetaan ensimmäisen yhteydenottopisteen (yleensä palvelupiste) kykyä ratkaista palvelupyyntö siirtämättä / ohjaamatta palvelupyyntöä eteenpäin muille tukitasoille.
Reagointiaika	Aika, jonka kuluessa tulee aloittaa häiriön korjaaminen tai tapahtuman käsittely. Reagointiaika riippuu yleensä häiriön kriittisyysluokasta. Häiriö voidaan havaita joko Asiakkaan häiriöilmoituksesta tai Toimittajan itsenäisen valvontahälytyksen tai muun havainnon pohjalta
Saatavuus	Saatavuudella tarkoitetaan kohteena olevan laitteen, palvelun päällä oloa ja kykyä tuottaa sitä palvelua, jota kohteelta edellytetään, sovitun toiminnon suoritus vaadittuna aikana. Saatavuus lasketaan vähentämällä käyttökatkojen aika ideaalikäytettävyydestä palveluaikana.
Tavoitettavuus	Tavoitettavuudella tarkoitetaan Palveluntuottajan palvelupisteen (Service desk, help desk) kykyä vastata sovitussa ajassa sinne tuleviin palvelupyyntöihin. Tyypillisesti tavoitettavuus koskee puhelinpalvelua ja määritetään keskimääräisenä tavoitettavuutena.
Toimitusaika	Aika, jonka kuluessa palvelupyynnön jättämisestä tai tilauksesta tilattu palvelu/tehtävä tulee toimittaa/toteuttaa.
Toimittaja/ Palveluntuottaja	Palvelua sovitulla palvelutasolla tuottava taho (HPK Palvelut Oy)

2 Laatumääreet ja palvelutasoluokat

Palvelutasomääritykset muodostuvat palvelun **laatumääreestä** ja Asiakkaan valitsemasta tai sovitusta **palvelutasotavoitteesta**.

Laatumääre on laatua koskeva tekijä ja sen yksikkö, esim. palveluaika, jonka yksikkö on aikaväli tunteina. Laatumäärettä käytetään laadun mittaamiseen.

Tässä kappaleessa kuvataan laatumääreet, joita käytetään Toimittajan tarjoamien palveluiden laadun mittaamiseen ja palvelutasojen määrittelyyn.

Taulukko 1 kuvaa laatumääreet, joita käytetään eri Palvelukokonaisuuksissa laadun mittaamiseen

Taulukko 1. Laatumääreet

Laatumääre	ICT-palvelut (ICT)	Talouspalvelut (TA)	Henkilöstöpalvelut (HP)	Käännöspalvelut (KP)
Palveluaika	K	K	K	K
Saatavuus	Lasketaan määritellyille palveluille ja järjestelmille			
Tavoitettavuus	Lasketaan vain Palvelupisteen puhelinpalvelulle	-	-	-
Reagointiaika	Lasketaan vain häiriöilmoituksille, jotka raportoidaan Toimittajan palveluhallintajärjestelmän kautta.			
Ratkaisuaika	Lasketaan häiriöilmoituksille ja palvelupyynnöille, jotka raportoidaan Toimittajan palveluhallintajärjestelmän kautta			
Ratkaisukyky	K	-	-	-
Asiakas- ja käyttäjätyytyväisyys	K	K	K	K

2.1 Palveluaika

Palveluaikana järjestelmät ovat Asiakkaan käytettävissä ja Toimittaja tuottaa Palvelua. Asiakas valitsee Palveluajan käytettävyyksivaatimustensa mukaisesti. Palveluaikoja ovat:

Taulukko 2. Palveluaika, palvelutasovaihtoehdot

Palvelutaso	Palvelutason nimi	Saatavuus
T1	Ympäri vuorokautinen	24 h vuorokaudessa ja kaikkina vuoden viikonpäivinä
T2	Laajennettu	Klo 7–21 arkisin ja klo 9–18 lauantaisin ja sunnuntaisin
T3	Aikaistettu	Klo 7–16 arkisin
T4	Normaali	Klo 8–16 arkisin

Palveluaika on sovittu aikaväli, jolloin Asiakkaalle tuotetaan palvelukuvauksen mukaista Palvelua. Jatkuviissa palveluissa käytetään seuraavaa palvelutasoluokitusta (T1-T4).

2.2 Saatavuus (Availability)

Saatavuuden tarkastelujakso on pituudeltaan yksi kuukausi. Saatavuuden määritelmässä otetaan huomioon palvelun pisin sallittu kumulatiivinen alhaalla oloaika tarkasteltavan ajanjakson aikana.

Prosentuaalinen lukuarvo saatavuudelle saadaan vähentämällä ideaalikäytettävyyden lukuarvosta (100 %) mittaustulosten perusteella havaittu palvelun alhaalla oloaika prosentteina koko tarkasteluajanjakson ajalta.

Kahdennetuissa ympäristöissä tai klustereissa tai farmeissa saatavuusmittaus kohdistetaan koko ympäristöön, tällöin yhden laitteen alhaalla olo ei välttämättä vaikuta mitattuun ympäristön saatavuuteen, jos kahdennus muuten toimii.

Palvelun saatavuus kuvataan prosenttina palveluajasta (tai käyttöajasta). Saatavuusprosentti kuvaa vähimmäistavoitetta, jolla palvelu on käytettävissä sovittuna palveluaikana.

Saatavuutta mitataan määriteltujen Palveluiden ja järjestelmien osalta.

Palvelun saatavuutta seurataan kuukausitasolla häiriönhallintaprosessin tuottaman tiedon avulla.

Palvelun saatavuus (S) todennetaan seuraavalla kaavalla:

$$S = (Pa - Ka + Eh) / Pa * 100 \%$$

- **Pa** (palveluaika): palvelun saatavuus (tai tekninen käyttöaika) mitataan ja raportoidaan sovitulla palvelutasolla, esim. T1 (24/7/365)
- **Ka** (katkojen kesto): katkojen yhteenlaskettu kesto sovittuna palveluaikana
- **Eh**: Suunnitellut huoltoajat ja Asiakkaan toiminnasta johtuvat katkot

Toteutunutta saatavuustasoa laskettaessa katkoaikaan ei huomioida (Eh):

- Suunniteltujen ja Asiakkaan kanssa sovittujen katkojen vaatima aika.
- Säännölliset huoltokatkot, erikseen sovitut ja Asiakkaan erillispyynnöstä tehdyt palvelinjärjestelmän uudelleenkäynnistykset tai käyttökatkot.
- Yhdessä sovittuihin varusohjelmistopäivityksiin tai tietoturvapäivityksiin kuluva aika.
- Huollon tilaamisen, toteutuksen ja huollon valmistumisen välistä aikaa, mikäli huoltopalvelu on Asiakkaan vastuulla. Tämä aika lasketaan kuitenkin katkoaikaan silloin, kun huoltopalvelu on Toimittajan vastuulla, esim. pilvi- tai kapasiteettipalveluissa.

- Katkoja, jotka aiheutuvat Toimittajan vaikutusvallan ulkopuolella olevan kolmannen osapuolen tai Asiakkaan toimista.

2.3 Tavoitettavuus

Tavoitettavuudella tarkoitetaan Toimittajan Palvelupisteen kykyä vastata sovitussa ajassa sinne tuleviin palvelupyyntöihin. Tavoitettavuus määritellään Palvelupisteen puhelinpalvelulle ja palveluportaalille.

2.4 Reagointiaika

Reagointiajalla määritetään, kuinka nopeasti Toimittajan tulee **ottaa työn alle palveluaikana** puhelimella ja/tai palvelunhallintajärjestelmän välityksellä tulevat tukipyynnot.

Reagoinniksi ei huomioida automaattiviestiä tai prosessia, jolla palvelupyyntö automatiikalla ohjataan oikeaan tukijonoon.

Reagointiaika lasketaan ainoastaan häiriöilmoituksille, jotka tulevat Toimittajan tarjoaman palvelunhallintajärjestelmän kautta. Reagointiajan laskenta alkaa, kun häiriöilmoituksen tila on "uusi" ja se päättyy, kun se on otettu työn alle ja sen tila muuttuu "työn alla".

2.5 Ratkaisuaika

Ratkaisuaika määrittelee sen, kuinka nopeasti Tukipyyntö saadaan ratkaistuksi määritellyn palveluajan puitteissa:

- 1) **Häiriö** saadaan poistettua ja palvelun tai laitteen normaali toiminta palautetaan. Häiriöiden ratkaisuajan laskenta käynnistyy, kun häiriö on kirjattu palvelunhallintajärjestelmään ja päättyy, kun häiriö on poistettu ja tiketin tila on muutettu "Ratkaistuksi". Häiriöiden ratkaisuaikatavoite riippuu häiriön prioriteetista P1-P5.
- 2) **Palvelupyynnöiden** ratkaisuaikatavoite on määritelty palveluittain. Palvelupyynnön ratkaisuaika määrittelee, missä ajassa palvelupyyntö tulisi ratkaista. Palvelupyynnön ratkaisuajan laskenta käynnistyy, kun pyyntö on otettu vastaan. Ajan laskenta päättyy, kun ratkaisu on annettu asiakkaalle ja sitä koskeva palvelupyyntökirjaus merkitty valmiiksi.

Ratkaisuaika lasketaan ainoastaan tukipyynnöille, jotka tulevat Toimittajan tarjoaman palvelunhallintajärjestelmän kautta.

Mikäli ratkaisuaika ylittyy, näkyy se palvelun laadusta kertovalla raportilla ratkaisuajan ylityksenä. Selvyyden vuoksi, ratkaisuaikaan ei lasketa palveluajan ulkopuolista aikaa.

2.6 Ratkaisukyky

Ratkaisukyvyllä tarkoitetaan ensimmäisen kontaktipisteen kykyä ratkaista häiriö tai palvelupyyntö etänä, siirtämättä tai ohjaamatta tukipyyntöä eteenpäin muille tukitasoille (tiketin tila: uudelleenosoitettu).

Ratkaisukyky voidaan laskea ainoastaan Toimittajan palvelunhallintajärjestelmään kirjatuille häiriöilmoituksille.

2.7 Asiakas- ja käyttäjätyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyden ja käyttäjätyytyväisyyden arvioinnissa käytetään arviointiasteikkoa 1–5.

- 1 - erittäin tyytymätön
- 2 – tyytymätön
- 3 – neutraali
- 4 – tyytyväinen
- 5 - erittäin tyytyväinen

2.8 Raportointi

Palvelutasojen toteutumista seurataan Palvelukohtaisesti. Raportoivat ja seurattavat mittarit on kuvattu Palvelukokonaisuuksittain.

2.9 Palvelutasojen poikkeamat

Palvelutasot arvioidaan neljännesvuosittain, ja mikäli palvelutaso jää merkittävästi alle sovitun tason Yhtiön vastuulla olevista syistä, aloitetaan neuvottelut tarvittavista toimenpiteistä tilanteen korjaamiseksi. Mikäli tilanne ei sovitusta toimenpiteistä huolimatta korjaannu, niin voidaan neuvotella hinnan alennuksista. Nämä neuvottelut käydään Toimittajan Asiakkuusvastaavan ja Asiakkaan Sopimusvastaavan toimesta.

3 ICT-palvelut [ICT], palvelutasot ja seurattavat mittarit

Kaikkiin Palvelukokonaisuuksiin liittyvä Palvelu Palvelunhallinta [PH1] ja Palvelun osa Palvelupiste [PH1.2] kuvataan tässä liitteessä osana ICT-Palvelukokonaisuutta.

3.1 Palveluajat

Toimittajan tarjoamien ICT-palveluiden palveluajat ovat:

ID	Palvelu	Palveluaika	Huomioitavaa
PH1	Palvelunhallinta	T4	Tukipyyntöjä voi lähettää 24/7/365
PH1.2	Palvelupiste	T3	Puhelinpalvelu on avoinna arkisin kello 7–16.
ICT1	Käyttäjäpalvelut	T4	
ICT2	Laitepalvelut	T4	
ICT3	Tulostuspalvelut	T4	
ICT4	Kapasiteettipalvelut	T4	
ICT5	Tietoliikennepalvelut	T1	Toimittajan omat asiantuntijat palvelevat arkisin 8–16 (T4)
ICT6	Tietoturvaavomo	T1	Toimittajan oma valvontarinki päivystää 24/7/365

Toimittajalla on oikeus muuttaa palveluaikoja tilapäisesti ja väliaikaisesti.

3.1.1 Huoltoikkunat

Palvelutason laskentaan eivät vaikuta:

1. Tilaajan ja/tai Toimittajan etukäteen määritellyt ja suunnitellut huoltoikkunat, joista voi syntyä katko palveluun
2. Laajavaikutteiset häiriöt, joiden juurisyy ei ole Toimittajan aiheuttama
3. Toimittajasta riippumattomat palvelutasopoikkeamat, jotka johtuvat Tilaajan vastuulla olevan tehtävän suorittamatta jättämisestä, virheellisestä suorittamisesta tai tilaajan vastuulla olevan ohjeistuksen virheellisyydestä.

Huoltoikkunan aikana syntyvä katko on aina suunniteltu katko, eikä sen aika vaikuta palvelutason laskentaan. Huoltoikkunat määräytyvät alla olevan taulukon mukaisesti.

Taulukko 4. Huoltoikkunat

Huoltoikkuna	Ajankohta	Kuvaus
Yleinen huoltoikkuna	Aikaikkuna 20–03	Kattaa kaikki Toimittajan ylläpitämät palvelut ja ympäristöt.
Erityinen huoltoikkuna	Sovitaan ja ilmoitetaan erikseen	Kattaa muita järjestelmäkohtaisia päivityksiä.

3.2 Palvelunhallinta [PH1]

3.2.1 Tavoitettavuus

Palvelupisteen tavoitettavuus on:

Yhteydenottotapa	Tavoitettavuus	Palvelutasotavoite
Puhelin	2 min kuluessa	80 % puheluista vastattu 120 s kuluessa
Sähköinen asiointi	Itsepalveluna 24/7/365	98 % tavoitettavuus palvelunhallinnan palveluaikana (T4)

Palvelupisteen tavoitettavuusvaste V lasketaan seuraavasti:

$$V = (Tvm) / Vm * 100 \%$$

- Tvm, Tavoiteajassa vastattujen puhelujen määrä
- Vm, Puhelujen kokonaismäärä tarkastelujaksolla.

3.2.2 Palveluvaste häiriötilanteissa

Häiriöt luokitellaan viiteen eri kriittisyysluokkaan (P1-P5). Häiriöiden reagointi- ja ratkaisuaikatavoite riippuu häiriön prioriteetista, katso Taulukko . Reagointiaika ja ratkaisuaika tapahtuvat palveluaikana.

Taulukko 5. Häiriöiden luokittelu, toiminta ja ratkaisuaikatavoitteet

Prioriteetti	Reagointiaika	Ratkaisuaika	Huomioitava
P1 – Kriittinen	2 h	4 h	Suositellaan soittoa Palvelupisteeseen
P2 - Merkittävä	4 h	1 työpäivä	Suositellaan soittoa Palvelupisteeseen
P3 - Kohtalainen	8 h	3 työpäivää	
P4 - Vähäinen	8 h	6 työpäivää	
P5 - Ei kiireellinen	8 h	Ei määritelty	Sovitaan erikseen

Vikatilanteiden priorisointi ja ratkaisuaikatavoitteet on tarkemmin kuvattu liitteessä Palvelukuvaus-PH1-Palvelunhallinta. Priorisointimatriisia sovelletaan eri kanavista tuleville tukipyynnöille ja valvontajärjestelmän tapahtumille.

Toimittajan tulee käynnistää vian selvitys- ja korjaamistoimenpiteet ilman aiheutonta viivästystä eikä se saa tahallaan viivyttää vian korjaamista palveluvasteen tavoiteaikaan saakka.

Toimittajan on riittävällä tasolla mitattava ratkaisuaikaa ja kirjattava palvelutason alitukset siten, että niiden perusteella voidaan todeta / laskea palveluvasteen toteutuminen, esimerkiksi palvelunhallintajärjestelmän avulla.

Toteutunut palveluvaste V lasketaan seuraavasti:

$$V = (Tvm) / Vm * 100 \%$$

- Tvm, Tavoiteajassa (reagointi ja ratkaisu) palveluaikana käsiteltyjen häiriötilanteiden määrä
- Vm, Häiriötilanteiden kokonaismäärä palveluaikana tarkastelujaksolla.

Palveluvasteen seurantajakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi.

3.2.3 Ensimmäisen kontaktin ratkaisukyky

Ratkaisukykytavoite on:

Tukipyyntö	Tavoitetaso
Häiriö	70 % häiriöistä ratkeaa Tukipyynnön vastaanottaneella tukitasolla.

3.2.4 Palveluvaste palvelupyynnöissä

Palvelupyynnön ratkaisuajan laskenta käynnistyy, kun pyyntö on otettu vastaan ja se päättyy, kun sen käsittely päättyy, sitä koskeva palvelupyöntökirjaus (tiketti) suljetaan, palvelupyyntöä ei enää käsittele mikään tahon, eikä palvelupyyntöä avata uudestaan.

Tikettiä ei katsota ratkaistuksi, jos palvelupiste on ohjannut sen eteenpäin toiselle palvelujonolle tai taholle ja palvelupyynnön käsittely on vielä tosiasiallisesti kesken.

Toteutunut palveluvaste V lasketaan seuraavasti:

$$V = (Tvm) / Vm * 100 \%$$

- Tvm, Tavoiteajassa (reagointi ja ratkaisu) palveluaikana käsiteltyjen palvelupyynnöiden määrä
- Vm, Palvelupyynnöiden kokonaismäärä palveluaikana tarkastelujaksolla.

Palvelupyynnön palvelutasot ovat voimassa palveluajan puitteissa. Palvelupyynnön palvelutasoissa ei oteta kantaa palvelupyynnön maksullisuuteen. Palvelupyynnot voivat olla sellaisia, joita Asiakas ei voi järjestelmässä itse tehdä tai halutaan Toimittajan tekävän.

3.2.5 Muutoshallinta

Muutoshallinnan palvelulupaukset ja palvelutasotavoitteet ovat:

Muutoksen tyyppi	Palvelulupaus	Palvelutasotavoite
Vakiomuutos	Muutospyyntö käsitelty 14 päivän sisällä	90 % toteutettu palvelulupauksen mukaisesti
Normaali muutos	Muutospyyntö käsitelty 14 päivän sisällä	90 % toteutettu palvelulupauksen mukaisesti
Hätämuutos	Reagointi- ja ratkaisuaikat häiriöhallinnan mukaisesti	90 % toteutettu palvelulupauksen mukaisesti

3.3 Laitepalvelut [ICT2]

Palvelutasotavoitteena on, että **90 %** laitepalveluiden palvelupyynnöistä toteutuu palvelulupauksen mukaisesti.

Taulukko 6. Laitepalveluiden toimitus- ja ratkaisuaikatavoitteet

Palvelupyyntö	Kuvaus	Palvelulupaus
Uuden vakiodun työaseman tilaus	Uuden vakiodun työaseman toimitusaika tilauksesta. Palvelupyyntö katsotaan ratkaistuksi, kun laite on Asiakkaan noudettavissa tai kun se on toimitettu käyttäjälle. Massatilauksen toimitusajasta neuvotellaan erikseen.	14 työpäivää
Uuden vakiodun puhelimen tilaus	Uuden vakiodun puhelimen toimitusaika tilauksesta. Palvelupyyntö katsotaan ratkaistuksi, kun laite on Asiakkaan noudettavissa tai kun se on toimitettu käyttäjälle.	14 työpäivää

ICT-oheislaitteiden ja tarvikkeiden tilaus	Verkkokaupassa tilaushetkellä saatavilla olevien ICT-oheislaitteiden ja tarvikkeiden toimitusaika. Palvelupyynnö katsotaan ratkaistuksi, kun tilaus on Asiakkaan noudettavissa tai kun se on toimitettu käyttäjälle.	14 työpäivää
Ohjelmistopäivitykset, asiakaskohtaiset sovellukset	Päivitysten tekeminen asiakaskohtaisiin sovelluksiin, aika Asiakkaan pyynnöstä päivitykseen	1 työpäivä kriittiset • 3 työpäivää normaalit päivitykset
Laiterekisteripäivitykset	Asiakkaan ilmoittamat muutokset päivitetty laiterekisteritietoihin	3 työpäivää
Vanhan laitteen poisto ja kierrättäminen	Vanhan laitteen poistaminen ja kierrättäminen. Aika palvelupyynnöstä sen toteuttamiseen.	14 työpäivää

3.4 Tietoliikennepalvelut [ICT5]

Tietoliikennepalveluiden keskeiset palvelulupaukset on määritelty Taulukossa 7.

Palvelutasotavoitteena on, että **90 %** laitepalveluiden palvelupyynnöistä toteutuu palvelulupauksen mukaisesti.

Toimitusaikalupaus on voimassa niiltä osin kuin mihin Toimittaja voi itse omalla toiminnallaan vaikuttaa. Toimittaja varaa oikeuden neuvotella toimitusajoista erikseen.

Taulukko 7. Tietoliikennepalveluiden toimitusaikatavoitteet

Palvelupyynnö	Kuvaus	Toimitusaika
Toimipiste- tai Internetyhteys Pikatoimitus	Liittymän toimitus tilattuna mahdollisimman nopealla toimitusajalla, Lisämaksullinen palvelu. Max 2 tilausta vuodessa. Huom. ei sisällä mahdollisen kiinteän yhteyden rakentamisaikaa	2 viikkoa tilauksesta
Toimipiste- tai Internetyhteys valokuitu	Kiinteän verkon liittymän toimitus normaaliprosessin mukaisesti, Huom. ei sisällä mahdollisen kiinteän yhteyden rakentamisaikaa	4–6 viikkoa tilauksesta
Toimipiste- tai Internetyhteys i mobiiliverkko	Matkapuhelinverkon liittymän toimitus normaaliprosessin mukaisesti.	4–6 viikkoa tilauksesta
Lähiverkko, Kiinteä	Kiinteän lähiverkon suunnittelu ja toimitus Huom. ei sisällä mahdollisesti tarvittavan yleiskaapeloinnin rakentamiseen kuluvaa aikaa	4–6 viikkoa tilauksesta
Lähiverkko, langaton	Langattoman lähiverkon suunnittelu ja toimitus. Huom. ei sisällä mahdollisesti tarvittavan yleiskaapeloinnin rakentamiseen kuluvaa aikaa	4–6 viikkoa tilauksesta
Palomuri, sääntömuutos	Palomuurin sääntömuutokset	5 työpäivää

Palomuuuri, LAN to LAN VPN yhteys	Palomuuuri uusi LAN to LAN VPN yhteys	5 työpäivää
-----------------------------------	---------------------------------------	-------------

Tietoliikennepalveluille on tarjolla Taulukossa 8 kuvatut palvelutasovaihtoehdot, joihin liittyvät eri ratkaisu-/palautusajat ja saatavuustavoitteet.

Tietoliikennepalveluiden saatavuus tarkoittaa sitä, että tietoliikenneyhteydet toimivat siltä osin, kun Toimittaja voi niihin vaikuttaa. Toimittajan vastuulla on langaton ja/tai kiinteä lähiverkkoyhteys, toimipisteyhteys, keskittävät palvelut ("nielu" konesalissa), palomuuuri ja Internet-yhteydet.

Saatavuus lasketaan palvelukohtaisesti koko vuoden osalta, per palvelukomponentti. Toteuman seurannan tarkasteluväli kuukausittain / kvartaaleittain. Saatavuutta mitataan seuraavien palveluiden osalta:

- Lähiverkkopalvelu
- Toimipisteyhteys
- Palomuuuri
- Internet-liittymä

Raportoinnissa saadaan palvelu- ja laitekohtaiset tiedot katkoista (downtime).

Tässä yhteydessä palveluaika tarkoittaa ratkaisu/palautusajan palveluaikaa.

Taulukko 8. Tietoliikennepalveluiden palvelutasovaihtoehdot

Palvelutasovaihtoehdot Toimipisteyhteys ja internetliittymä	Ratkaisu- /palautusaika	Saatavuus	Huomioitava
Korotettu	4 h	99,9 %	Palveluaika T1 Tätä palvelutasovaihtoehtoa ei ole välttämättä saatavilla kaikkiin kohteisiin tai palveluihin
Normaali	8 h	99,5 %	Palveluaika T1
Matala	24 h	99 %	Palveluaika T4
Palvelutasovaihtoehdot Lähiverkkoyhteydet	Ratkaisu- /palautusaika	Saatavuus	Huomioitava
Korotettu	4 h	99,9 %	Palveluaika T1 Tätä palvelutasovaihtoehtoa ei ole välttämättä saatavilla kaikkiin kohteisiin tai palveluihin
Normaali	8 h	99,5 %	Palveluaika T4
Matala	24 h	99 %	Palveluaika T4
Palvelutasovaihtoehdot Palomuuripalvelu ja keskittävät palvelut	Ratkaisu- /palautusaika	Saatavuus	Huomioitava

Korotettu	15 min	99,99 %	Palveluaika T1
-----------	--------	---------	--

3.5 Tietoturvalvomo [ICT6]

Tietoturvalvomon palveluaika on T1 eli 24 h vuorokaudessa ja kaikkina vuoden viikonpäivinä.

Tietoturvalvomon havaitsemat tietoturvapoikkeamat jaetaan neljään eri prioriteettiluokkaan, joiden reagointi sekä ratkaisu- tai eskalointiajat on kuvattu alla.

Prioriteetti	Reagointi	Ratkaisu- tai eskalointiaika
1 – Kriittinen	90 min	5 h
2 – Korkea	90 min	5 h
3 – Keskitaso	1 työpäivä	Seuraava työpäivä
4 - Matala	1 työpäivä	Seuraava työpäivä

Reagointiaika: tiketin luominen, luokittelu sekä toimenpiteiden aloittaminen palveluajan sisällä.

Ratkaisu- tai eskalointiaika: Tietoturvapoikkeamien korjaaminen/ratkaisu tai eskalointi Asiakkaan yhteyshenkilölle palveluajan sisällä.

3.6 Asiakastyytyväisyys

Toimittaja raportoi tilaajalle asiakastyytyväisyyden ja käyttäjättytyväisyyden toteutumisen säännöllisesti alla olevan taulukon mukaisesti.

	Mittausaika ja raportointi	Arviointiaasteikko	Tavoitearvo
Asiakastyytyväisyys	Kerran vuodessa	1–5	keskiarvo > 3.8
Käyttäjättytyväisyys	Kerran vuodessa	1–5	keskiarvo > 3.8
Välittömän palautteen kerääminen tukipyyntöjen yhteydessä	Kuukausittain	1–5	keskiarvo > 3.8

4 Talouspalvelut [TA], palvelutasot ja seurattavat mittarit

4.1 Palveluaika

Toimittajan tarjoaman Palvelukokonaisuuden palveluaika on:

ID	Palvelu	Palveluaika	Huomioitavaa
TA	Talouspalvelut	T4	

4.2 Häiriönhallinta

Häiriönhallinnan reagointi- ja ratkaisuaajat ovat samat kuin ICT-palveluissa, katso Palveluvaste häiriötilanteissa 3.2.2. Kolmansien osapuolien toimittamien järjestelmien järjestelmäteknisissä häiriöissä noudatetaan heidän lupaamia reagointi- ja ratkaisuaikoja.

4.3 Ratkaisuaika

Ratkaisuaika voidaan mitata tarkasti ainoastaan palvelupyynnöille ja häiriöilmoituksille, jotka tulevat Toimittajan palvelunhallintajärjestelmän kautta.

Tavoitteena on, että 90 % palvelupyynnöistä toteutuu palvelulupauksen mukaisesti.

Yleistavoitteena voidaan todeta, että kaikki talouspalveluiden palvelupyynnöt hoidetaan enintään kolmen (3) työpäivän aikana.

Taulukko 9. Yleinen talouspalveluiden palvelulupaus

ID	Palvelu	Esimerkki	Palvelulupaus
TA1	Kirjanpito ja tilinpäätökset	• Pyyntö muistiotositteen laatimisesta, luettavaksi järjestelmään • Käyttöoikeuksien antaminen • Tilintarkastajien tietopyyntöihin vastaaminen	3 työpäivää
TA2	Maksuliikenne ja kassapalvelut	• Tiliotteiden käsittely • Tiliöinnit	3 työpäivää
TA2	Maksuliiketilin/-tilien likviditeetin ilmoittaminen	• Toimittaja ilmoittaa Asiakkaalle pankkitilin saldon (maksuliikennejärjestelmässä) sen alittaessa sovitun eurorajan.	4 tuntia
TA2.2.2.5	Pikakassamaksu	• Kiireellinen esimerkiksi palkanmaksuun liittyvä manuaalimaksu	1 työpäivää
TA3	Ostolaskut ja ostoreskontra	• Ostolaskun välittäminen asiakkaan käsittelijälle	3 työpäivää

TA4	Myyntilaskutus, myyntireskontra ja saatavien hallinta	• Viranomaisten kyselyt • Laskutuspyynnöt • Asiakastietopäivitykset	3 työpäivää
TA4	Myyntilaskutus, myyntireskontra ja saatavien hallinta	• Velkasaldokysely	5 työpäivää

4.4 Asiakastyytyväisyys

Toimittaja raportoi Asiakkaalle asiakastyytyväisyyden ja käyttäjättytyväisyyden toteutumisen säännöllisesti alla olevan taulukon mukaisesti.

	Mittausstiheys	Arviointiasteikko	Tavoitearvo
Talousspalveluiden ammattikäyttäjien asiakastyytyväisyys	Kerran vuodessa	1–5	keskiarvo > 3.8
Välittömän palautteen kerääminen tukipyyntöjen yhteydessä	Kuukausittain	1–5	keskiarvo > 3.8

5 Henkilöstöpalvelut [HP], palvelutasot ja seurattavat mittarit

5.1 Palveluaika

Toimittajan tarjoaman Palvelukokonaisuuden Palvelujen palveluajat ovat:

ID	Palvelu	Palveluaika	Huomioitavaa
HP1	Palkkapalvelut	T4	
HP2	Henkilöstöpalvelut	T4	

5.2 Häiriönhallinta

Häiriönhallinnan reagointi- ja ratkaisuaajat ovat samat kuin ICT-palveluissa, katso Palveluvaste häiriötilanteissa 3.2.2. Kolmansien osapuolien toimittamien järjestelmien järjestelmäteknisissä häiriöissä noudatetaan heidän lupaamia reagointi- ja ratkaisuaikoja.

5.3 Ratkaisuaika

Ratkaisuaika voidaan mitata tarkasti ainoastaan palvelupyynnöille ja häiriöilmoituksille, jotka tulevat Toimittajan palvelunhallintajärjestelmän kautta.

Tavoitteena on, että 90 % palvelupyynnöistä toteutuu Palvelulupauksen mukaisesti.

Taulukko 10. Henkilöstöpalveluiden ratkaisuaika on määritelty seuraavasti.

Palvelupyyntö	Kuvaus	Palvelulupaus
HRM-järjestelmään tai Titaniaan liittyvä neuvonta	Pääkäyttäjätehtävät	2 työpäivää
Palkkatodistuksen ja palvelussuhdetodistuksen toimitus	Toimittaminen palkansaajalle	3 työpäivää
Muu palvelupyyntö	Muut palvelupyynnöt toteutetaan pääsääntöisesti seuraavaan palkka-ajoon, jonka vuoksi aikaikkuna vaihtelee.	3 työpäivää -1 kk
Tietojen vienti palkka-aineistoon	Asiakkaan toimittamien tietojen vienti palkanmaksuun	Vuosittain ilmoitetun aikataulun mukaisesti
Työsuhde-etu järjestelmien pääkäyttäjäpalvelu	Pääkäyttäjätehtävät	3 työpäivää
Työajan seurantajärjestelmä	Pääkäyttäjätehtävät	3 työpäivää
Matkojenhallinnan pääkäyttäjätuki	Pääkäyttäjätehtävät	3 työpäivää
Palvelussuhdeneuvonta	Asiakkaan esihenkilöille annettavaa neuvontapalvelua	2 työpäivää

6 Käännöspalvelut [KP], palvelutasot ja seurattavat mittarit

6.1 Palveluaika

Toimittajan tarjoaman Palvelukokonaisuuden palveluaika on:

ID	Palvelu	Palveluaika	Huomioitavaa
KP	Käännöspalvelut	T4	

6.2 Häiriönhallinta

Häiriönhallinnan reagointi- ja ratkaisuaajat ovat samat kuin ICT-palveluissa, katso Palveluvaste häiriötilanteissa 3.2.2.

6.3 Ratkaisuaika

Ratkaisuaika voidaan mitata tarkasti ainoastaan palvelupyynnöille ja häiriöilmoituksille, jotka tulevat Toimittajan palvelunhallintajärjestelmän kautta.

Tavoitteena on, että 90 % palvelupyynnöistä toteutuu Palvelulupauksen mukaisesti

ID	Palvelukomponentti	Ratkaisuaika
KP1.1.1	Vaaratiedotteet	1 tunti Asiakkaan puhelinsoitosta
KP1.1.2	Viestintäyksikön pikakäännökset	2 tuntia
KP1.1.3	Viestintäyksikön tiedotteet tai esim. tiiviit verkkosivumateriaalit	1 työpäivää
KP1.1.4	Viestintä- ja markkinointimateriaali (ml. rekrytointi-ilmoitukset)	3 työpäivää
KP1.1.5	Kaupunginhallituksen ja -valtuuston listatekstit ja liitteet	5 työpäivää
KP1.1.6	Kaupungin oikeuden turvaamisen kannalta välttämättömät kirjelmät (virallisella määräajalla varustetut valituskirjelmät, lausunnot viranomaisille ja tuomioistuimille)	3 työpäivää
KP1.1.7	Kuulutukset	3 työpäivää
KP1.1.8	Lautakuntien, jaostojen, johtokuntien listatekstit ja liitteet	5 työpäivää
KP1.1.9	Pöytäkirjat ja näiden liitteet	5 työpäivää
KP1.1.10	Muut dokumentit, joilla ei ole virallista määräaikaa	Käsittely saapumisjärjestyksessä, max. 8 vko toimitusaika

HPK Palvelut Oy

Yhteistyö- ja muutoshallintamalli

Porvoon kaupunki

Versio 1.0, päivitetty 7.4.2025

Sisällys

1	Dokumentin tarkoitus	1
2	Yhteistyöfooromit ja roolit	1
2.1	Neuvottelukunnat	1
2.2	Strateginen johdon laatupalaveri	1
2.3	Seuranta- ja muutoshallintaryhmä	2
2.4	Toimittajan nimeämät roolit	2
2.4.1	Asiakkuusvastaava	2
2.4.2	Palveluvastaava	2
2.5	Asiakkaan nimeämät roolit	2
2.5.1	Sopimusvastaava	2
2.5.2	Palvelukokonaisuuden vastuuhenkilö	2
2.5.3	Tilaaajat	3
3	Dokumentointi ja raportointi	3
3.1	Palvelun dokumentaatio	3
3.2	Raportointi	3
4	Keskeiset yhteistyömenettelyt	3
4.1	Tilaukset	3
4.2	Muutoshallinta	4
4.2.1	Muutostarpeen tunnistaminen ja dokumentointi	4
4.2.2	Muutoksen käsittely ja vaikutustenarviointi	4
4.2.3	Palvelun teknisten ja vakio muutosten hyväksyminen tai hylkäys	5
4.2.4	Suunnittelu ja toteutus	5
4.2.5	Seuranta ja arviointi	5
4.3	Sopimusmuutosten käsittely ja hyväksyntä	5

Versiohistoria

Versio	Päivämäärä	Kuvaus	Tekijä
1.0	7.4.2025		Päivi Länsikari

1 Dokumentin tarkoitus

Tässä liitteessä kuvataan Asiakkaan ja Toimittajan välinen yhteistyö- ja muutoshallintamalli.

Tämä dokumentti ei ota kantaa Sopijapuolten sisäisiin toimintamalleihin, vaan kuvaa toimivan yhteistyön kannalta oleelliset foorumit, roolit ja toimintamallit.

2 Yhteistyöfoorumit ja roolit

Asiakkaan ja Toimittajan yhteistyö rakentuu seuraavien yhteistyöfoorumien ja roolien varaan.

Foorumi	kuvaus
Neuvottelukunta	Osakassopimuksessa määritelty, Toimittajan ja sen Omistaja-asiakkaiden ohjaava foorumi, joka voi tehdä ehdotuksia ja aloitteita yhtiön hallitukselle.
Johdon strateginen laatupalaveri	Asiakkaan ja Toimittajan ylimmän johdon strateginen foorumi, joka asettaa strategiset tavoitteet ja linjaukset yhteistyön kehittämiseen.
Seuranta- ja muutoshallintaryhmä	Nimettyjen Palvelukokonaisuuksien ja Palvelujen käytännön toteutuksen ohjaus, seuranta ja muutoshallinta.

2.1 Neuvottelukunnat

Neuvottelukuntien perustamisesta on sovittu Osakassopimuksessa. Lähtökohtaisesti neuvottelukuntia on yksi kutakin Palvelukokonaisuutta koskien:

- ICT-palvelut
- Talouspalvelut
- Henkilöstöpalvelut
- Käännöspalvelut

Neuvottelukunnan **rooli on ohjaava**. Hallitus voi antaa neuvottelukunnalle oikeuden tehdä ehdotuksia ja aloitteita yhtiön hallitukselle. Neuvottelukuntien mahdollisesti antamat suositukset eivät sido hallitusta taikka yhtiökokousta päättämään asiasta

- Oleellisesti uusien Palvelujen, kuten kokonaan uuden palvelusegmentin, lisääminen Yhtiön palveluvalikoimaan;
- Yhtiön palveluvalikoiman ja Omistajien tarpeiden yhteensovittaminen ja ennakointi;
- Yhtiön merkittävät investoinnit;
- Yhtiön Palvelukokonaisuuksien ja Palveluiden hinnoittelun päälinjat.

Omistaja-asiakkaat nimeävät neuvottelukuntiin edustajat omasta organisaatiostaan.

2.2 Strateginen johdon laatupalaveri

Strateginen johdon laatupalaveri on Toimittajan ja Asiakkaan ylimmän johdon strateginen foorumi, jonka tehtävänä on:

- Toimintaympäristön muutosten arviointi, esim. lainsäädännön muutokset ja ministeriöiden ohjeistukset
- Asettaa strategiset tavoitteet, prioriteetit ja linjaukset yhteistyön ja palvelutuotannon kehittämiseen
- Yhteisen strategisen tiekartan ylläpito, joka ohjaa palvelutuotantoa
- Riskienhallinnan suunnittelu ja seuranta

- Talousseuranta sovitun talouden ja toiminnan vuosikellon mukaisesti (laskutus, toteuma ja ennusteet)

2.3 Seuranta- ja muutoshallintaryhmä

Seuranta- ja muutoshallintaryhmä (jatkossa Seurantaryhmä) on nimettyjen Palvelukokonaisuuksien ja Palvelujen käytännön toteutuksen ohjaus- ja yhteistyöryhmä. Seurantaryhmä on operatiivinen ryhmä ja valvoo sopimusvelvoitteiden täyttymistä Palvelukokonaisuuden sisällön osalta sekä päättää muutoksista Palveluun sopimuksen määrittelemissä raameissa.

Seurantaryhmän tehtäviä ovat

- Palvelujen volyymin, laadun ja palvelutasojen seuranta (SLA:t)
- Palvelutason alituksesta johtuvien Toimittajan alihankkijoilta saatujen korvausten käsittely ja mahdollinen hyvittäminen laskutuksessa
- Jatkuvien palveluiden pienten kehittämistoimenpiteiden tunnistaminen, edistäminen ja seuranta
- Uusien kehitystarpeiden tunnistaminen, muutosohjelmien ja -projektien valmistelu
- Riskienhallinta ja -seuranta
- Taloussuunnittelu sovitun talouden ja toiminnan vuosikellon mukaisesti (laskutus, toteuma ja ennusteet)

Seurantaryhmän vastuulla on myös operatiivinen muutoshallinta.

Toimittaja nimittää puheenjohtajan Seurantaryhmään.

2.4 Toimittajan nimeämät roolit

Toimittaja nimeää **Asiakkuusvastaavan** ja **Palveluvastaavan** kullekin palvelualueelle.

2.4.1 Asiakkuusvastaava

Asiakkuusvastaava on Asiakkaan ensisijainen sopimusyhteyshenkilö kaikissa sopimukseen ja hinnoitteluun liittyvissä asioissa. Asiakkuusvastaava tuntee Sopimuksen ja Toimittajan tarjoamat palvelut ja huolehtii osaltaan palvelujen laadukkaasta toimittamisesta ja kehittämisen koordinoinnista Asiakkaalle.

2.4.2 Palveluvastaava

Toimittaja nimeää jokaiselle tarjoamalleen Palvelukokonaisuudelle Palveluvastaavan, jonka tehtävänä on varmistaa, että palvelut toimivat sujuvasti ja vastaavat Asiakkaan tarpeita.

2.5 Asiakkaan nimeämät roolit

Asiakas nimeää Sopimusvastaavan, Palvelukokonaisuuden vastuuhenkilön ja Tilaajat yhteistyön toteuttamista varten

2.5.1 Sopimusvastaava

Sopimusyhteyshenkilö seuraa Sopimuksen ja sen osien soveltamista ja yhteistyön kehittämistä. Sopimusyhteyshenkilö edustaa Asiakasta sopimusmuutoksissa.

2.5.2 Palvelukokonaisuuden vastuuhenkilö

Asiakas nimeää kullekin Palvelukokonaisuudelle keskitetyn yhteyshenkilön, joka yhdessä Toimittajan kanssa sopii asioista ja muutoksista.

2.5.3 Tilaajat

Asiakas määrittelee henkilöt, joilla on oikeus tilata Toimittajan tarjoamia Palveluita.

3 Dokumentointi ja raportointi

3.1 Palvelun dokumentaatio

Toimittaja hallinnoi Sopimuksen mukaista dokumentaatiota Asiakkaalle tarjottavien palveluiden osalta kokonaisuudessaan.

Kaikki (projektissa syntyvät) Tilaajan ympäristöä koskevat dokumentit tulee toimittaa pdf-muodossa ja alkuperäisellä työkalulla tuotettuna. Nykytilan dokumentointi tehdään osana projekteja. Dokumentointia päivitetään Toimittajan toimesta aina muutosten yhteydessä niin, että se on jatkuvasti ajan tasalla. Dokumentoinnin ylläpitäminen ja päivittäminen kuuluu kohtuullisuuden rajoissa palvelun hintaan ilman erillistä veloitusta.

Toimittajan Sopimusvastaava vastaa siitä, että Palvelut dokumentoidaan yleisesti hyväksytyllä alakohtaisella tavalla (pääprosessit, järjestelmä- ja liittymäkuvaukset yms.).

3.2 Raportointi

Asiakkaan Palvelujen raportoinnista vastaa Toimittajan Palveluvastaava oman Palvelukokonaisuuden osalta huomioiden tarkoituksenmukaiset ja yleisesti hyväksytyt palvelukohtaiset raportit.

4 Keskeiset yhteistyömenettelyt

4.1 Tilaukset

Tilaukset ovat Sopimukseen kuuluvia palvelutilauksia tai erikseen sovittavia ja laskutettavia, lisäpalveluita, muutoksia ja/tai Asiantuntijapalveluita.

Tilauksia voivat tehdä Asiakkaan määrittelemät Tilaajat.

Tilaukset jaetaan neljään ryhmään alla olevien ohjeellisten raja-arvojen mukaisesti:

Tilaustyyppi	Kuvaus ja käsittely	Lisätiedot
Palvelutilaus	Palveluportaalin kautta tilattavat vakiopalvelut.	Palvelun hinta on määritelty hinnastossa
Erikseen veloitettavat lisätyöt	Pienet lisätyöt sovittuun euromäärään saakka. Jos arvo ylittää raja-arvon, muutos projektoidaan.	Pienet lisätyöt eivät voi muuttaa Sopimuksen mukaisen Palvelun sisältöä. Pienet lisätyöt veloitetaan tyypillisesti Asiantuntijatyön hinnaston mukaisesti
Vakiomuutokset	Vakiomuutokset ovat erikseen sovittavia teknisen kohdeympäristön muutos- tai kehitystoimenpiteitä. Palveluvastaavat huolehtivat, että Toimeksiannot hyväksytetään ennen niiden toteuttamisen aloittamista Asiakkaan toimesta. Toimeksiannoissa käytetään yhdessä sovittua sähköistä tilauslomaketta.	Vakiomuutos voi johtaa ennalta määritettyyn lisäveloitukseen tai se kuuluu Jatkuvan Palvelun perushintaan.

Projektit	Projektit hyväksytään ennen niiden toteutuksen aloittamista yhteisesti sovitussa kokoonpanossa ja tarvittaessa vielä Asiakkaan päätöselimessä.	Projekteista tehdään projektisuunnitelma, josta selviää projektin laajuus, tavoitteet, aikataulu ja hinta. Toimittaja ja Asiakas nimittävät projekteihin projektipäälliköt.
-----------	--	---

4.2 Muutoshallinta

Muutoshallinnan käsittelemät muutokset voidaan jäsentää seuraaviin kategorioihin:

- **Palvelumuutos**
- **Toimittajan kohdeympäristön tekniset muutokset**
 - Palveluiden tuottamiseen tarvittavan infrastruktuurin ja/tai teknisen ympäristön muutosta
- **Vakiomuutos**
 - Vakiomuutos on tuotteistettu siten, ettei erillistä arviointia tai suunnittelua vakiomuutoksen toteuttamisen tarvi, mutta erikseen veloitettaville vakiomuutoksien tilaamiselle voi olla olemassa hyväksymismenettely.
 - Vakiomuutokset voidaan tilata Asiakkaan itsepalveluportaalista.

Yleinen muutoshallinnan prosessi on kuvattu alla



Kuva 1. Muutoshallinnan prosessi

4.2.1 Muutostarpeen tunnistaminen ja dokumentointi

Muutoksenhallinta käynnistyy Asiakkaan, Toimittajan tai Omistaja-asiakkaiden muutostarpeen tunnistamisella.

Sopijapuolet voivat halutessaan esittää muutosta Palvelujen sisältöön ja Palvelukuvauksiin (uusi palvelu tai olemassa olevan palvelun muuttaminen) sekä Palvelutasoihin.

Muutospyyntö kuvataan yhdessä sovitun dokumenttipohjan mukaisesti.

Toimittaja on oikeutettu tekemään muutoksia, jotka ovat välttämättömiä häiriötilanteen selvittämiseksi sekä muutoksia, jotka eivät vaikuta palvelun käytettävyyteen. Toimittaja tiedottaa Asiakasta jälkikäteen tällaisista muutoksista.

4.2.2 Muutoksen käsittely ja vaikutustenarviointi

Toimittaja kokoaa Palveluihin liittyvät muutosehdotukset ja tarkistaa muutosehdotusten toteuttamiskelpoisuuden. Toimittaja arvioi muutoksen vaikutukset tuottamansa Palvelun osalta:

- Jatkuvien Palveluiden kustannuksiin ja kertaluontoisiin kustannuksiin
- Sovittuihin palvelutasoihin
- Palveluiden kapasiteettiin

- Jatkuvuuteen ja toipumiseen
- Muihin Asiakkaan ICT-palveluihin
- Tietoturvallisuuteen
- Resursseihin ja osaamiseen
- Toimintamalliin

Muutostarpeet priorisoidaan.

4.2.3 Palvelun teknisten ja vakiomuutosten hyväksyminen tai hylkäys

Palveluun liittyvät tekniset ja vakiomuutokset käsitellään ja hyväksytään Seuranta- ja muutoshallintaryhmässä.

Toimittajan tulee informoida Asiakkaan Tilaaajaa ehdotettujen muutosten vaikutuksista. Toimittaja ilmoittaa aiheutuuko muutoksista Asiakkaalle lisälaskutettavaa lisätyötä tai lisäkustannuksia, ja/tai muutoksia Palvelun toimittamisen aikatauluun tai palvelutasoon.

Toimittaja ei lähde toteuttamaan teknistä muutospyyntöä (pl. vakiomuutokset) muutoin kuin Seuranta- ja muutoshallintaryhmän hyväksynnällä, ellei kyseessä ole kriittinen hätämuutos.

Toimittaja pitää kirjaa sovitusta muutoksista.

4.2.4 Suunnittelu ja toteutus

Toimittaja suunnittelee ja toteuttaa tilatun muutoksen yhteistyössä Asiakkaan kanssa.

4.2.5 Seuranta ja arviointi

Muutoksen toteutuksen jälkeen seurataan, onko muutos tuonut odotetut hyödyt ja onko se toteutettu onnistuneesti ilman haittavaikutuksia. Mahdolliset ongelmat käsitellään välittömästi, ja tarvittaessa muutosta hienosäädetään.

Sovittujen teknisten ja vakiomuutosten toteutumista seurataan Seuranta- ja muutoshallintaryhmässä.

Asiakkaan Sopimusvastaava ja Toimittajan Asiakasvastaava seuraavat päättämiensä muutosten osalta sovitujen muutosten toteutumista.

4.3 Sopimusmuutosten käsittely ja hyväksyntä

- Sopimusmuutokset
 - Sopimuksen liitteiden sisällön ja ehtojen muuttaminen
 - Uuden Palvelun lisääminen taikka lopettaminen
 - Muutokset Palvelukokonaisuuden, Palvelun tai Palvelun osan sisällössä
 - Palvelutasomuutokset
 - Hinnoittelua koskevat muutokset

Uuden Palvelun lisääminen, muutokset Palvelun sisällössä, Palvelutasoissa tai hinnoittelussa käsitellään yhdessä Asiakkaan Sopimusvastaavan ja Toimittajan Asiakasvastaavan toimesta tai muussa yhteisesti nimetyssä kokoonpanossa.

Asiakas vastaa tarvittavien hallinnollisten päätösten tekemisestä toimivaltaisen viranhaltijan tai toimitilimen päätöksellä oman ohjeistuksensa mukaisesti.

Kaikki muutokset sopimukseen tai sen liitteisiin on tehtävä kirjallisesti.

Muutostilanteessa Toimittajan Asiakkuusvastaava lähettää Asiakkaan Sopimusvastaavalle pyynnön muutoksesta, josta ilmenee selvästi muutoksen tausta, tavoitteet, sisältö, hinnoitteluvaikutukset sekä muutettava sopimusteksti ja korvaava sopimusteksti.

Hyväksytty muutos edellyttää sopimuksen yhteyshenkilöiltä kirjallista hyväksyntää.

Asiakirjat, joissa muutoksista on sovittu, otetaan Pääsopimuksen liitteeksi. Asiakkuusvastaava päivittää Sopimuksen tarvittavat liitteet.

Toimittajan Asiakkuusvastaava pitää yllä sovitussa paikassa viimeisimpiä hyväksytyjä Sopimuksia ja sen liitteitä, joihin molemmilla Osapuolilla on pääsy.

HPK Palvelut Oy

Tietosuojaliite

Porvoon kaupunki

Versio 1.0, päivitetty 7.4.2025

Sisällys

1.	Dokumentin tarkoitus	1
1.1.	Roolit ja keskeiset käsitteet	1
2.	Tietosuojaehdot	1
2.1.	Osapuolten roolit	1
3.	Henkilötietojen käsittelyn ehdot	2
3.1.	Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä	2
3.2.	Toimittajan yleiset velvollisuudet	2
3.3.	Asiakkaan ohjeet	3
3.4.	Palveluhenkilöstö	3
3.5.	Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja	3
3.6.	Tekoäly henkilötietojen käsittelyssä	3
3.7.	Palvelun paikka	3
3.8.	Tietosuoja- ja tietoturvaloukkaukset	4
3.9.	Tietopyyntöjen käsittely	4
3.10.	Henkilötietojen käsittelyn päätyminen	4

Versiohistoria

Versio	Päivämäärä	Kuvaus	Tekijä
1.0	7.4.2025	Lisätty asiakaskohtaiset tiedot allekirjoitettavaa dokumenttia varten.	Päivi Länsikari

1. Dokumentin tarkoitus

Tämä sopimusliite "Tietosuoja" on osa HPK Palvelut Oy:n (Toimittaja) ja Asiakkaan välistä sopimusta sopimuksessa kuvatun palvelujen tuottamisesta.

Tässä sopimusliitteessä määritellään Toimittajaa ja Asiakasta sitovasti tietosuoja koskevat sopimusehdot, joiden mukaisesti Toimittaja Asiakkaan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Asiakkaan puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista Toimittajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole näissä ehdoissa sovittu.

1.1. Roolit ja keskeiset käsitteet

Palvelun kannalta keskeiset roolit ja käsitteet on kuvattu alla.

Rooli / käsite	kuvaus
Asiakas tai asiakasorganisaatio	Organisaatio, joka on tilannut palvelun.
Sopijapuolet	Toimittaja ja Asiakas yhdessä
Sopimus tai Pääsopimus	Toimittajan ja Asiakkaan välinen palvelusopimus Palveluiden tuottamisesta.
Toimittaja	Toimittaja (HPK Palvelut Oy) vastaa palvelun tuottamisesta sekä toimii Asiakkaan henkilötietojen käsittelijänä
Rekisterinpitäjä	Rekisterinpitäjä (Asiakasorganisaatio) määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot.
Henkilötietojen käsittelijä	Henkilötietojen käsittelijäksi kutsutaan rekisterinpitäjältä ulkopuolista tahoa, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Henkilötietojen käsittelijä (HPK Palvelut Oy) voi käsitellä henkilötietoja vain rekisterinpitäjän määrittelemiin tarkoituksiin.
Rekisteröity	Henkilö, jonka henkilötietoja käsitellään ja / tai jota henkilötieto koskee.
Alihankkija	Toimittajan käyttämät alihankkijat, jotka käsittelevät rekisteröidyn henkilötietoja

2. Tietosuojaehdot

2.1. Osapuolten roolit

Sopijapuolet vastaavat voimassa olevan tietosuoja-asetuksen noudattamisesta omalta osaltaan.

Asiakas on antanut Toimittajalle valtuutuksen käsitellä rekisteröityjen henkilötietoja Sopimuksen mukaisen palvelun tarjoamisen edellyttämässä laajuudessa.

Toimittaja käsittelee tietosuoja-asetuksen mukaisia henkilötietoja kaikissa niissä tapauksissa, joissa se on palvelun toteuttamisen kannalta välttämätöntä. Tietoja käsitellään voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Asiakas on rekisterinpitäjän roolissa kaikissa järjestelmissä, joissa on Asiakkaan vastuulla olevia henkilötietoja, joissa Toimittaja toimii henkilötietojen käsittelijänä. Asiakas vastaa siitä, että rekisteröidyt tietävät tietojen siirtämisestä Toimittajalle sekä niiden käyttötarkoituksesta. Asiakas vastaa siirrettyjen tietojen oikeellisuudesta.

3. Henkilötietojen käsittelyn ehdot

3.1. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

Käsitteltäessä henkilötietoja Asiakas on rekisterinpitäjä ja Toimittaja on henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös ”käsittelijä”), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. ”Asiakkaan henkilötiedoilla” tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista Asiakas vastaa rekisterinpitäjänä.

Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näiden ehtojen liitteessä 1 olevassa Käsittelytoimien kuvauksessa tai muussa Asiakkaan ohjeistuksessa. Toimittaja sitoutuu noudattamaan Sopimuksessa, käsittelytoimien kuvauksessa ja ohjeistuksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Asiakas vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.

Jos käsittelytoimien kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Asiakas laatii tai täydentää käsittelytoimien kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Toimittajan kanssa.

3.2. Toimittajan yleiset velvollisuudet

Toimittaja käsittelee henkilötietoja Sopimuksen ja Asiakkaan antamien ohjeiden mukaisesti.

Toimittaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että Asiakkaan henkilötietojen käsittely tapahtuu sopimuksen vaatimusten ja sovitujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.

Toimittaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin sopimuksen täyttämisen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

Toimittaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön Asiakkaan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Toimittaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön yhteystiedot Asiakkaalle.

Toimittaja saattaa Asiakkaan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Asiakas tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Toimittajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla Asiakkaan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenviiteiden, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuojasetuksen mukaisen ennakokuulemisen suorittamiseen. Toimittaja tekee nämä tehtävät sopimuksen mukaisilla hinnoilla, ellei toisin sovita.

Toimittaja ilmoittaa Asiakkaalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Toimittaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Toimittaja avustaa Asiakasta, jotta Asiakas pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntö voi edellyttää Toimittajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen. Ellei toisin ole sovittu, Toimittajalla on oikeus laskuttaa Asiakasta sopimuksessa sovitulla hinnoilla, jos avustaminen aiheuttaa lisäkuluja Toimittajalle. Toimittaja on velvollinen ennakolta ilmoittamaan Asiakkaalle mahdollisesti aiheutuvista lisäkuluista.

Toimittaja sallii Asiakkaan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin. Tarkastusmenettelyä koskevat tarkemmat ehdot ovat sopimuksessa.

3.3. Asiakkaan ohjeet

Toimittaja noudattaa Asiakkaan henkilötietojen käsittelyssä sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä Asiakkaan kirjallisia ohjeita. Asiakas vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Toimittaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä Asiakkaalle, jos Asiakkaan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Toimittaja epäilee niitä lainvastaisiksi.

Asiakkaalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Toimittajalle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu sopimuksen mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan sopimuksen mukaisessa muutoshallintamenettelyssä.

3.4. Palveluhenkilöstö

Toimittaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä Asiakkaan henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan sopimuksessa sovittuja salassapitoehtoja tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

Toimittaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Asiakkaan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan sopimuksen, näiden erityisehtojen ja Asiakkaan ohjeiden mukaisesti.

3.5. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

Siltä osin kuin Toimittaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sopimuksen lisäksi tässä sopimusliitteessä kuvattuja ehtoja.

Jos Toimittajan alihankkija käsittelee Asiakkaan henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää Asiakkaan ennakoon kirjallisesti antamaa lupaa.

Toimittaja tekee alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan sopimuksessa Toimittajalle asetettuja velvoitteita sekä Asiakkaan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Toimittaja varmistaa, että sopimuksen mukainen Asiakkaan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.

Toimittaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Toimittaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Asiakas perustellusti katsoo, että Toimittajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Asiakkaalla on oikeus vaatia Toimittajaa vaihtamaan alihankkijaa.

Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtamisesta on ilmoitettava Asiakkaalle etukäteen. Ilmoituksessa tulee kuvata, miten alihankkija käsittelee Asiakkaan henkilötietoja tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus perustellusta syystä vastustaa ehdotettua alihankkijaa.

3.6. Tekoäly henkilötietojen käsittelyssä

Toimittajan on tekoälysovellusta / tekoälypalvelua käytettäessä noudatettava tässä liitteessä kuvattuja ehtoja henkilötietojen käsittelyssä. Tekoälysovellukseen / tekoälypalveluun ei saa syöttää henkilötietoja tai salassa pidettävää materiaalia.

3.7. Palvelun paikka

Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, Toimittajalla on oikeus käsitellä Asiakkaan henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Mitä sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista Asiakkaan henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.

Jos sopijapuolet sopivat, että Toimittaja saa siirtää Asiakkaan henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, sopijapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti.

3.8. Tietosuoja- ja tietoturvaloukkaukset

Toimittajan on ilmoitettava Asiakkaalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä. Havaitut tietoturvaloukkaukset sekä henkilötietoihin kohdistuneet tietosuojaloukkaukset ilmoitetaan välittömästi Asiakkaan tietosuojavastaavalle tai erikseen nimetylle yhteyshenkilölle. Lisäksi Toimittaja sitoutuu ilmoittamaan Asiakkaalle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia Rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

Toimittajan on annettava Asiakkaalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- i. tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;
- ii tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
- iii kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja
- iv kuvaus toimenpiteistä, joita Toimittaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Toimittaja ryhtyy viipymättä sopimuksessa sovittuihin toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi. Tapahtuman jälkeen tietoturvaloukkauksista tehdään yhteistyössä loppuraportti, jossa kuvataan tapahtuma, osapuolet, syyt, seuraukset ja se miten vastaavalta tapahtumalta voidaan jatkossa välttää.

Toimittaja toteuttaa Asiakkaan kanssa sovitut toimenpiteet, joilla suojataan henkilötietoja. Suojatoimenpiteet toteutetaan Asiakkaiden kanssa sovituissa rajoissa, huomioon ottaen tekniset mahdollisuudet eri järjestelmissä, suojaamisen aiheuttamat kustannukset sekä palvelun sisältämien tietojen riskitaso. Mikäli Asiakkaiden vaatimus turvatasosta on korkeampi, kuin nykyinen sovittu taso, on Toimittajalla oikeus saada kohtuullinen korvaus tason noston aiheuttamista kustannuksista.

3.9. Tietopyyntöjen käsittely

Rekisteröidyiltä tulevat tietopyynnot ohjataan Rekisterinpitäjälle, tai Asiakkaan erikseen ilmoittamalle henkilölle.

3.10. Henkilötietojen käsittelyn päättyminen

Sopimuksen voimassaoloaikana Toimittaja ei saa poistaa Asiakkaan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Asiakkaan nimenomaista pyyntöä.

Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Toimittaja palauttaa Asiakkaalle kaikki Asiakkaan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Toimittaja säilyttää henkilötiedot.

Henkilötietoja käsitellään sen aikaa, kun se palvelun suorittamisen kannalta on välttämätöntä. Palvelun päätyttyä Asiakkaan tiedot poistetaan lukuun ottamatta tietoja, joille on sovittu pidempi säilytysaika esim. varmistukset.

HPK Palvelut Oy

Tietoturvaliite

Porvoon kaupunki

Versio 1.0, päivitetty 7.4.2025

Sisälllys

1	Dokumentin tarkoitus	1
1.1	Roolit ja keskeiset käsitteet	1
2	Yleiset ehdot	1
3	Tietoturvapoliittikka, arviointi ja hallinnointi	1
4	Turvallisuuden ja tietoturvallisuuden johtaminen	2
5	Tietojärjestelmien yleiset turvallisuusvaatimukset.....	2
6	Päätelaite- ja palvelinturvallisuus	3
7	Tietoverkon hallinta ja käytön turvallisuus.....	3
8	Käyttövaltuuksien hallinta.....	3
9	Päivitykset ja muutoshallinta	3
10	Audit trail.....	3
11	Henkilöstöturvallisuus.....	4
12	Fyysinen turvallisuus ja konesalit	4
13	Salassapito	4
13.1	Salassapitovelvoitteiden ulottuvuus.....	5
14	Varautuminen ja jatkuvuuden hallinta	6
14.1	Toiminnan jatkuvuus.....	6
14.2	Toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevat suositukset:.....	6

Versiohistoria

Versio	Päivämäärä	Kuvaus	Tekijä
1.0	7.4.2025		Päivi Länsikari

1 Dokumentin tarkoitus

Tämä sopimusliite "Tietoturvaehdot" on osa HPK Palvelut Oy:n (Toimittaja) ja Asiakkaan välistä sopimusta sopimuksessa kuvatun palvelujen tuottamisesta.

Tämän liitteen tarkoituksena on määritellä Toimittajan ja Asiakkaan väliset vastuut ja velvollisuudet tietoturvan osalta.

1.1 Roolit ja keskeiset käsitteet

Rooli / käsite	kuvaus
Asiakas tai asiakasorganisaatio	Organisaatio, joka on tilannut palvelun.
Sopijapuolet	Toimittaja ja Asiakas yhdessä
Sopimus tai Pääsopimus	Toimittajan ja Asiakkaan välinen palvelusopimus Palveluiden tuottamisesta.
Toimittaja	Toimittaja (HPK Palvelut Oy) vastaa palvelun tuottamisesta

2 Yleiset ehdot

Sopijapuolten välisessä sopimuksessa sovittujen Palvelujen häiriöttömyys ja luotettavuus sekä Asiakkaan toiminnan jatkuvuus sekä asiakastiedon tietoturva ja tietosuoja ovat erittäin tärkeitä. Sopijapuolet toteavat, että Palveluiden luotettavuutta voidaan kehittää turvallisuuden hallinnan avulla ja korostavat yhteistyön merkitystä turvallisuuden ja tietoturvan hallinnassa. Näistä syistä sopijapuolet sopivat tässä kohdassa turvallisuutta ja tietoturvallisuuden hallintaa koskevista vastuista ja velvollisuuksista.

Toimittaja huolehtii käsittelemiensä tietojen asianmukaisesta suojaamisesta laittoman tai tapaturmaisen häviämisen tai hävittämisen varalta. Toimittaja on velvollinen vastaamaan Asiakkaan esittämiin tietopyyntöihin koskien turvallisuus- ja tietoturvavaatimuksia.

3 Tietoturvapolitiikka, arviointi ja hallinnointi

Toimittaja mahdollistaa Asiakkaalle tai sen osoittamalle kolmannelle auditoivalle osapuolelle (joka yhdessä Toimittajan kanssa etukäteen sovitaan):

- nähdä tai saada selvitys Toimittajan tietoturvapolitiikasta palveluun liittyviltä osin
- nähdä tai saada selvitys Toimittajan tietoturvaohjeistuksesta palveluun liittyviltä osin
- saada auditoinnin tuloksista raportti niiden palveluiden osalta, joita Asiakas käyttää
- tehdä palvelua tai sen osaa koskevia tietoturva-auditointeja

Auditoinnista sovitaan aina erikseen, ja se toteutetaan molempia osapuolia mahdollisimman vähän häiritsevällä tavalla. Auditoinnista, jonka Asiakas erikseen pyytää, on Toimittajalla oikeus veloittaa syntyneet suorat kustannukset.

4 Turvallisuuden ja tietoturvallisuuden johtaminen

Toimittajan vastuulla on tunnistaa ydintoimintoihinsa liittyvät jatkuvuuden, erityistilanteiden hallintaa ja tietoturvallisuutta uhkaavat ja ohjaavat tekijät ja velvoitteet, kuten keskeinen lainsäädäntö, sekä ydinprosessiensa vaatimukset ja riskit. Turvallisuuden, riskienhallinnan ja jatkuvuuden turvaamisen tulee olla osa Toimittajan johtamista sekä sopimuksen kohteena olevien palvelujen suunnittelua ja toteutusta.

Sopijapuolet pyrkivät osaltaan estämään Asiakkaan toiminnalle tärkeiden tietojen ja tietojärjestelmien valtuudettoman tai asiattoman käytön sekä ennalta ehkäisemään ja rajaamaan häiriöistä ja rikkomuksista aiheutuvia vahinkoja. Asiakkaan vastuulla on määritellä ja priorisoida toiminnalleen kriittiset ja tärkeät tiedot ja tietojärjestelmät.

Toimittaja käsittelee sekä Asiakkaan liiketoiminnalle että Toimittajan omalle toiminnalle tärkeiksi tai kriittisiksi luokiteltuja tietoja luokittelu- ja käsittelyohjeiden mukaisesti koko tiedon elinkaaren ajan. Toimittaja ja Asiakas käyvät yhdessä läpi Asiakkaan tietojen luokittelu- ja käsittelyohjeet ja sopivat yhteiset menettelytavat Sopimuksen voimassaoloaikana.

Toimittaja kuvaa, ohjeistaa ja vastuuttaa Palvelun häiriötilanteisiin liittyvän oman päätöksentekoprosessinsa ja tietoturvapoiikkeamien käsittelyn. Toimittajalla on dokumentoitu ja henkilöstölle koulutettu tapa toimia tietoturvapoiikkeamissa ja väärinkäytötilanteissa. Dokumentoinnista käy ilmi, kenelle poiikkeamat raportoidaan sekä poiikkeamien vakavuus- ja seurausasteet.

Toimittaja on sitoutunut toteuttamaan seuraavat organisatoriset tietoturvatoinenpiteet:

- Henkilöstön säännöllinen tietoturvakoulutus
- Tietoturvapoliitikan ja -ohjeistusten ylläpito ja noudattaminen
- Dokumentoidut ja testatut tietoturvapoiikkeamien hallintaprosessit
- Säännölliset tietoturva-auditoinnit sisäisten ja ulkoisten tahojen toimesta
- Selkeästi määritellyt vastuut ja roolit tietoturvassa ja jatkuvuuden hallinnassa

5 Tietojärjestelmien yleiset turvallisuusvaatimukset

Toimittaja vastaa järjestelmädokumentoinnista koskien kaikkia toimittamiaan järjestelmiä. Dokumentointi sisältää tarkat kuvaukset myös järjestelmien välisistä yhteyksistä.

Järjestelmän muuttuessa Toimittaja vastaa järjestelmädokumentaation päivityksestä.

Toimittajan vastuulla on ns. koventaminen (hardening). Koventamisessa Toimittaja käyttää alan hyvää käytäntöä. Toimittaja tunnistaa kriittiset järjestelmätiedostot ja suojaa ne asianmukaisin käyttöoikeuksin.

Toimittajan seuraa aktiivisesti kaikkien järjestelmien turvallisuusaukkojen kehitystä ja poistaa ne asianmukaisesti.

Toimittaja seuraa ja reagoi etenkin Suomen CERT'in sekä ohjelmisto- ja laitetuottajien varoituksia ja hälytyksiä.

Toimittaja laatii käyttö- ja varusohjelmistojen päivitysten osalta hallintasuunnitelman, jossa huomioidaan sekä kriittiset päivitystarpeet, että kiireettömämpien päivitysten hoito.

Toimittajan vastuulla on seurata myös muiden palveluunsa kuuluvien ohjelmistojen osalta niitä koskevia tietoturvallisuusvaroituksia ja tehdä tarvittavat korjaukset mahdollisimman pian. Korjausmenettelyt suunnitellaan ja huomioidaan jo ohjelmistojen käyttöönoton yhteydessä.

6 Pääteleite- ja palvelinturvallisuus

Toimittaja huolehtii kaikkien Palveluun liittyvien pääte- ja palvelinlaitteistojensa tietoturvallisuudesta sekä ajanmukaisesta haittaohjelmistojen torjunnasta.

Toimittaja varmistaa, että tietojärjestelmissä (palvelimilla) oleva tieto voidaan tarvittaessa palauttaa toisiin tietokoneisiin alkuperäisen kaltaisesti toimivaksi kokonaisuudeksi yhdessä sovittun aikaikkunan mukaisesti.

Verkon reunalaitteiden hallintapaneelit ja muut käyttöliittymät on poistettu näkyvistä internetistä

7 Tietoverkon hallinta ja käytön turvallisuus

Toimittaja on eriyttänyt omat tietoverkkonsa teknisesti siten, että eri ympäristöt ja järjestelmät, esim. tietokannat ja sovelluspalvelimet, ovat kukin omissa verkoissaan.

Toimittajan palvelussa käytettävät etäyhteydet ovat salattuja, esim. VPN-yhteyksiä. Toimittaja vastaa siitä, että Asiakkaalle tarjoamassaan palvelussa sisäinen ja ulkoinen tietoliikenne hoidetaan turvallisesti.

Toimittaja huolehtii, että verkon aktiivilaitteissa on uusimmat päivitykset.

8 Käyttövaltuuksien hallinta

Toimittaja pyrkii siihen, että Palveluun käytettävät tunnukset ja käyttövaltuudet ovat keskitetyssä käyttövaltuushallinnassa.

Toimittaja vastaa siitä, että Palveluihin liittyvä käyttövaltuushallinta on asianmukaisesti dokumentoitu ja keskitetyssä hallinnassa. Käyttöoikeuksia myönnetään vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa.

Järjestelmätunnuksille on määritelty myös tarvittavat roolit ja pääsyoikeudet. Järjestelmätunnuksiin tehdyt muutokset ovat jäljitettävissä yksittäiseen henkilöön.

9 Päivitykset ja muutoshallinta

Toimittajan päivitys- ja muutoksenhallintatoimintamalleissa noudatetaan seuraavia menettelytapoja:

Käytössä on kaikkia palvelukomponentteja koskeva muodollinen muutoksenhallintaprosessi asianmukaisine lupakäytäntöineen.

Muutoksenhallintaprosessin vastuut on selkeästi kuvattu.

Haavoittuvuuskäsittelyprosessi dokumentoidaan ja se sisältää kuvaukset monitorointi- ja päivitystavoista sekä vastuista.

10 Audit trail

Toimittajan palvelujen audit trail:

Järjestelmien lokitiedoista selviää: kuka teki, mitä ja milloin. Tietojärjestelmien kaikkia tasoja (käyttöjärjestelmä, tietokanta, sovellus jne.) lokitetaan. Lokitiedot on suojattu siten, että niitä ei päästä muuttamaan. Lokitietoihin liittyvät käsittelytoimet myös lokitetaan. Lokitietoja säilytetään vähintään puoli vuotta, ellei sopimuksellisesti ole toisin sovittu. Lokitietojen mahdollinen kopiointi Asiakkaan hallussa olevaan toiseen järjestelmään sovitaan erikseen.

11 Henkilöstöturvallisuus

Toimittaja nimeää Asiakkaalle Palvelua toteuttavat henkilöt (ne, joilla on pääsy Asiakkaan aineistoihin tai järjestelmiin ja nimetyt avainhenkilöt). Kaikista Asiakkaalle nimetyistä palvelua tuottavista henkilöistä voidaan tarvittaessa Asiakkaan erillisestä pyynnöstä tehdä suomalainen perusmuotoinen turvallisuusselvitys tai vastaava ulkomainen turvallisuusselvitys. Asiakas vastaa turvallisuusselvityksen suorista, kolmansille osapuolille suoritettavista maksuista.

Toimittaja perehdyttää ja kouluttaa säännöllisesti keskeiset palvelun turvallisuuteen ja tietoturvaan liittyvät vaatimukset, menettelytavat ja niiden muutokset omalle henkilöstölleen ja mahdollisille alihankkijoilleen henkilön työtehtävien mukaisesti.

Toimittajan Palvelun tuottamiseen osallistuva henkilöstö on tietoinen siitä, kenelle tietoturvapoikkeamista ja -tapauksista tai niiden uhkista tulee ilmoittaa ja miten ilmoitus tulee tehdä.

12 Fyysinen turvallisuus ja konesalit

Kulkuoikeudet Toimittajan tuotantotiloihin on rajoitettu vain nimetyille käyttö- ja huoltohenkilöstölle ja laitetilat pidetään aina lukittuina.

13 Salassapito

Sopijapuolet huolehtivat omilla vastuualueillaan, että tiedon julkisuutta ja salassapitoa koskevat säädökset ja viranomaisten antamat määräykset otetaan huomioon.

Sopijapuolet voivat palvelujen tuottamisen yhteydessä luovuttaa ja ilmaista toiselle Sopijapuolelle liiketoimintaansa liittyviä teknisiä ja/tai kaupallisia tietoja ja muita aineistoja kirjallisessa, suullisessa ja/tai muussa muodossa (jäljempänä "Luottamukselliset tiedot"). Luottamukselliset tiedot voivat käsittää muun muassa turvaluokiteltua (salainen, luottamuksellinen tai sisäinen), taloudellista, teknistä, kaupallista, asiakas- tai muuta henkilötietoa, operatiivista ja/tai henkilöstöhallintoon liittyvää tietoa sekä muuta sopijapuolen tai sen nykyiseen tai tulevaan liiketoimintaan liittyvää tietoa liittyen esimerkiksi sopijapuolen tuotteisiin, talouteen, järjestelmiin, toimintamalleihin, teknisiin ja muihin prosesseihin, keksintöihin, ideoihin, suunnitelmiin ja/tai tietotaitoon.

Luottamuksellisia tietoja vastaanottava sopijapuoli sitoutuu seuraaviin salassapitovelvoitteisiin:

- Vastaanottava sopijapuoli sitoutuu pitämään kaikki luovuttavalta sopijapuolelta vastaanottamansa Luottamukselliset tiedot salassa ja olemaan luovuttamatta tai ilmaisematta niitä edelleen kolmannelle osapuolelle (alihankkijat, tytäryhtiöt, jne.) ilman luovuttavan sopijapuolen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.
- Vastaanottava sopijapuoli sitoutuu olemaan käyttämättä vastaanottamiaan Luottamuksellisia tietoja muuhun kuin yksinomaan sopimuksessa määriteltyjen velvoitteiden täyttämiseksi. Sovittua laajempi ja muuhun tarkoitukseen liittyvä luottamuksellisten tietojen käyttö edellyttää aina luovuttavan sopijapuolen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.
- Vastaanottava sopijapuoli sitoutuu ilmaisemaan tai luovuttamaan luottamuksellisia tietoja vain sellaisille edustajilleen ja työntekijöilleen, joiden on välttämätöntä saada niistä tieto tarkoituksen toteuttamista varten. Vastaanottava sopijapuoli vastaa työntekijöidensä salassapitovelvoitteen noudattamisesta kuin omastaan. Vastaanottava sopijapuoli vastaa siitä, että vastaanottava sopijapuolen työntekijät ovat aina vähintään samantasoisien salassapitovelvoitteen sitomia kuin tässä sopimuksessa on sovittu.

- Vastaanottava sopijapuoli sitoutuu säilyttämään vastaanottamansa luottamukselliset tiedot aina vähintään samalla huolellisuudella kuin vastaanottava sopijapuoli säilyttää omat luottamukselliset tietonsa.

Edellisten lisäksi Toimittaja vastaa siitä, että kaikki sen edustajat ja työntekijät noudattavat kulloinkin soveltuvia Asiakkaan turvallisuusohjeistuksen määräyksiä (kuten tietoturva- ja laatuvaatimuksia) palvelujen tuottamisen edellyttämässä laajuudessa, edellyttäen että Asiakas on antanut riittävät tiedot Asiakkaan turvallisuusohjeiden määräyksistä.

Palveluun tallennettu tai siinä käsiteltävä tieto on luottamuksellista ja Asiakkaan tai sen tytäryhtiön tai kolmannen osapuolen omistuksessa. Asiakkaan tai sen tytäryhtiön tai kolmannen osapuolen tietojen muokkaaminen, siirtäminen tai muu käsittely Toimittajan, alihankkijan tai automatisoituna ohjelmiston toimesta, ei vaikuta tietojen omistajuuteen tai käyttöoikeuksiin.

Toimittaja käsittelee Asiakkaan hallussa olevia henkilötietoja ja Asiakkaan muita tietoja sekä tietoja, joihin Toimittajalla on pääsy sen vuoksi, että Toimittaja on solminut sopimuksen Asiakkaan kanssa, yksinomaan välittömästi sopimuksessa määriteltyjen sopimusvelvoitteiden täyttämiseksi. Salassapitovelvollisuus ei koske luottamuksellisia tietoja, jotka

- olivat yleisesti tiedossa luottamuksellisten tietojen luovutushetkellä tai tulevat myöhemmin yleiseen tietoon ilman, että vastaanottava sopijapuoli olisi menetellyt tämän sopimuksen vastaisesti, tai
- olivat todistettavasti vastaanottavan sopijapuolen tiedossa tai hallinnassa jo ennen luottamuksellisten tietojen vastaanottamista luovuttavalta sopijapuolelta, tai
- vastaanottava sopijapuoli on todistettavasti saanut kolmannelta osapuolelta ilman salassapitovelvollisuutta, tai
- on todistettavasti itsenäisesti luonut vastaanottavan sopijapuolen henkilökunta, joka ei ole hyväksikäyttänyt luottamuksellisia tietoja.

Sopijapuolella on oikeus vaatia perustellusta syystä erillisen henkilökohtaisen salassapitositoumuksen allekirjoittamista niiltä toisen sopijapuolen tai tämän alihankkijan palveluksessa olevilta, jotka sopimuksen toteuttavat.

Salassapitoa koskevat ehdot ovat voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen viisi (5) vuotta kunkin luottamuksellisen tiedon vastaanottamisesta. Asiakkaan salassa pidettävien ja arkaluonteisten tietojen osalta salassapitovelvollisuus on voimassa pysyvästi. Jos sopimus tai toimeksianto päättyy tai purkautuu, sopijapuoli palauttaa tai toisen sopijapuolen suostumuksella hävittää toisen sopijapuolen luottamuksellisen aineiston.

Sopimuksen päättyttyä tai purkaututtua kumpikin sopijapuoli ja näille suoritteita tehneet alihankkijat palauttavat kaikki työhön liittyvät toista sopijapuolta koskevat dokumentit ja muut tallenteet toisen sopijapuolen hallintaan viivyttämättä.

Sopijapuolen tulee tuhota ne toisen sopijapuolen aineistot ja tallenteet tietoturvallisesti, joita ei sovi palautettavaksi, yhteisesti sovitulla tavalla 14 vuorokauden kuluessa sopimuksen päättymisestä, ellei toisin erikseen kirjallisesti sovi, huomioiden viranomaismääräykset ja pääsopimuksen toimittajan myötävaikutus sopimuksen päättyessä –kohdan ehdot.

Sopijapuolella on oikeus käyttää palvelun toimituksen yhteydessä hankkimaansa ammattitaitoa ja kokemusta.

Tämä kohta ei rajoita lain tai viranomaismääräyksen edellyttämää tiedotusta.

13.1 Salassapitovelvoitteiden ulottuvuus

Toimittajan tulee saattaa Asiakkaan ja Toimittajan väliseen Palvelun toimittamiseen liittyvä henkilöstönsä sekä mahdollisen alihankkijan henkilöstö tietoiseksi tämän liitteen

salassapitovelvoitteista. Toimittaja vastaa siitä, että myös sen alihankkijat noudattavat tämän liitteen ehtoja.

14 Varautuminen ja jatkuvuuden hallinta

Toimittajan palvelujen jatkuvuuden hallinta täyttää tässä sopimuksessa kuvatut jatkuvuusvaatimukset. Jatkuvuusvaatimukset perustuvat Huoltovarmuuskeskuksen Sopivamallilausekkeisiin (1.0F) ja suosituksiin.

14.1 Toiminnan jatkuvuus

Tässä sopimusliitteessä sovittujen suoritusten toimitusvarmuus on tärkeää.

Osapuolet toteavat, että osapuolten suoritusten häiriönsietoa ja palveluiden toimitusvarmuutta voidaan kehittää toiminnan jatkuvuussuunnittelun avulla. Osapuolet korostavat lisäksi yhteistyön merkitystä toimintavarmuuden hallinnassa. Näistä syistä osapuolet liittävät tämän sopimusliitteen toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevat suositukset. Viittaus suosituksiin

Osapuolet ovat tutustuneet kyseisiin suosituksiin ja vakuuttavat kehittävänsä toimintaansa näiden suositusten mukaisesti ja pyrkivät noudattamaan suosituksia tämän sopimuksen voimassaoloajan.

Osapuolella on tämän sopimuksen voimassaoloajan velvollisuus, toisen osapuolen sitä erikseen pyytäessä, esittää toiselle osapuolelle selvitys siitä, miten se on kohdan 14.2 suositukset täyttänyt.

14.2 Toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevat suositukset:

Johtamista koskevat suositukset

Suositus 1: Organisaatio on tunnistanut ydintoimintoihinsa liittyvät jatkuvuuden, ja erityistilanteiden hallintaa ohjaavat keskeiset tekijät, velvoitteet ja riippuvuudet.

Suositus 2: Ydintoimintojen asettamat vaatimukset jatkuvuuden hallinnalle on määritetty.

Suositus 3: Johto edellyttää organisaatiolta ydintoimintojen ja kriittisten tukitoimintojen jatkuvuuden hallinnan suunnittelua.

Suositus 4: Jatkuvuuden hallinta on organisoitu ja vastuutettu osana normaalia johtamista, toimintaa sekä kumppanuusverkoston hallintaa.

Suositus 5: Jatkuvuussuunnittelun koordinointi on vastuutettu.

Suositus 6: Jatkuvuuden hallinnalle on asetettu tavoitteisiin nähden resurssit.

Suositus 7: Jatkuvuuden hallinnan suunnittelu toteutetaan ydin- ja tukitoimintojen yhteistyönä.

Suositus 8: Viestinnän ja raportoinnin vastuut ja toimintamalli keskeisimpien sidosryhmien kanssa on määritetty ja organisoitu.

Suositus 9: Organisaation johto seuraa jatkuvuuden hallinnan kehittämistä, jatkuvuussuunnittelua sekä toimenpiteiden vaikutuksia ja kustannuksia.

Suositus 10: Erityistilanteiden hallinta on organisoitu, ohjeistettu ja huomioitu toimintamalleissa.

Toiminnan ohjausta koskevat suositukset

Suositus 11: Organisaation ja toimintaympäristön vuorovaikutus otetaan toiminnassa huomioon.

Suositus 12: Säännöllinen riskienhallintamenettely on käytössä.

Suositus 13: Riskienhallinnan tulokset ohjaavat jatkuvuuden hallinnan kehittämistä.

Suositus 14: Toiminnan jatkuvuuden hallinnan toimenpiteet tukevat organisaation ydintoiminnan tavoitteita.

Suositus 15: Palvelujen jatkuvuuden hallinta toimintaverkostossa on suunniteltu ja sovittu.

Suositus 16: Erityistilanteiden hallinnan menettelyt on suunniteltu.

Suositus 17: Kriisiviestintämenettelyt on suunniteltu ja harjoiteltu.

Suositus 18: Kriittisten toimintojen häiriöiden hallintaohjeet on laadittu, koulutettu ja toiminta harjoiteltu.

Henkilöstöä ja henkilöresurssien hallintaa koskevat suositukset

Suositus 19: Jatkuvuuden hallinnan osaamiselle on asetettu rooli- tai tehtäväkohtaiset vaatimukset, osaamistaso tunnetaan ja osaamista kehitetään.

Suositus 20: Organisaatio kannustaa henkilöstöä noudattamaan ja kehittämään hyvää jatkuvuuden hallinnan ja tiedon turvaamisen toimintamallia.

Suositus 21: Organisaatiossa on sovittu tapa toimia valvonnassa, turvallisuuspoikkeamissa ja väärinkäytöstilanteissa.

Suositus 22: Avainroolit ja -henkilöt on tunnistettu ja varajärjestelyt on suunniteltu.

Suositus 23: Henkilöstö ja sen käyttö on suunniteltu ja mitoitettu vähintään ydintoimintojen jatkuvuuden hallinnan edellyttämällä tavalla.

Kumppanuuksia koskevat suositukset

Suositus 24: Organisaation tuotannolle kriittiset kumppanit, alihankkijat ja resurssit on tunnistettu.

Suositus 25: Sopimuksissa on vaatimukset toiminnan jatkuvuuden hallinnan toteuttamiselle.

Suositus 26: Kriittisen toiminnan jatkuvuuden hallintavelvoite on ulotettu keskeiseen toimittajaverkostoon.

Suositus 27: Yhteistoiminta kumppanien kanssa häiriö- ja erityistilanteiden hallitsemiseksi on organisoitu ja vastuutettu.

Toiminnan jatkuvuuden hallinnan arviointia koskeva suositus

Suositus 28: Jatkuvuuden hallinnan toteutumista ja tarkoituksenmukaisuutta seurataan ja arvioidaan.

HPK Palvelut Oy

Yhteyshenkilöt ja alihankkijat

Porvoon kaupunki

Versio 1.0, päivitetty 7.4.2025

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Yhteyshenkilöt	1
2.1	Sopimusvastaavat	1
2.2	Asiakkaan laskutustiedot	1
2.3	Toimittajan Asiakkuusvastaava ja Palveluvastaavat	1
3	Toimittajan toimipiste	2
4	Toimittajan alihankkijat	2

Versiohistoria

Versio	Päivämäärä	Kuvaus	Tekijä
1.0	7.4.2025		Päivi Länsikari

1 Johdanto

Tässä liitteessä määritellään HPK Palvelut Oy:n (jatkossa Toimittaja tai Yhtiö) ja Asiakkaan väliset yhteyshenkilöt ja alihankkijat.

2 Yhteyshenkilöt

2.1 Sopimusvastaavat

Toimittajan puolelta

Nimi	Sami Puukari
Titteli	Toimitusjohtaja
Puhelin	040 545 2227
Sähköposti	sami.puukari@hpkpalvelut.fi

Asiakkaan puolelta

Nimi	Henrik Rainio
Titteli	Rahoitusjohtaja
Puhelin	040 593 6057
Sähköposti	henrik.rainio@porvoo.fi

2.2 Asiakkaan laskutustiedot

Nimi	Porvoon kaupunki
Verkkolaskuosoite	Porvoon kaupunki PL 785 00074 CGI
Operaattori	CGI 003703575029
Välittäjän tunnus	0037106151210

2.3 Toimittajan Asiakkuusvastaava ja Palveluvastaavat

Rooli	Yhteyshenkilö
Asiakkuusvastaava	Päivi Länsikari paivi.lansikari@hpkpalvelut.fi 040 485 9016

Palvelukokonaisuuksista vastaavat yhteyshenkilöt

Palvelukokonaisuus	Palveluvastaavat
ICT-palvelut	Tomi Lampinen tomi.lampinen@hpkpalvelut.fi 040 095 9999
Talouspalvelut	Nea Väisänen nea.vaisanen@hpkpalvelut.fi 040 180 1136
Henkilöstöpalvelut	Pirkko-Liisa Järvinen pirkko-liisa.jarvinen@hpkpalvelut.fi 040 162 6435

Käännöspalvelut	Anders Backström anders.backstrom@hpkpalvelut.fi 040 501 0292
------------------------	--

3 Toimittajan toimipiste

HPK Palvelut Oy
Urakoitsijantie 12 A, 06450 Porvoo
Entreprenörsvägen 12 A, 06450 Borgå

www.hpkpalvelut.fi

4 Toimittajan alihankkijat

Lista alihankkijoista, joiden sopimukset ovat HPK Palvelut Oy:n hallinnassa ja/tai jotka osallistuvat Yhtiön palvelutuotantoon.

Alihankkija	Y-tunnus	Kuvaus
CGI Suomi Oy	0357502-9	HR- ja talousjärjestelmät
Tiera Oy	2362180-3	IT-Laitteet ja palvelut: työasemat, näytöt, tulostimet ja tablet-laitteet (ATEA, Tieran verkkokaupan kautta Palvelunhallintajärjestelmä
Telia Oyj	1475607-9	Tietoturvalvomo ja tietoliikennepalvelut
Atea Finland Oy	0919156-0	Matkapuhelimet ja niihin liittyvät palvelut Microsoft-lisenssien jakelu
3 Step IT Oy	2161942-7	Leasinglaitteet
CHG MERIDIAN Finland Oy	2126619-0	Leasinglaitteet
Visma Aquila Oy	2644028-2	M2-matkanhallinta
Visma Amplio Oy	1043560-6	Merit Aktiva -järjestelmä pienten yritysten kirjanpitoon
Microsoft Oy	0897464-3	Lisenssit
SDL Limited New Globe House		Käännösjärjestelmä
Numera Palvelut Oy	2360731-5	S365 BI HR
Jeti-Sähkö Oy	0130128-6	Tietoliikenneasennukset
Loviisan Puhelinosuuskunta	0129056-4	Mustia kuituja / Tietoliikennepalvelut
Elisa Oyj	0116510-6	Lisenssit ja konesaliyhteys
Grano Oy	2197935-0	Käännöspalvelujen alihankinta
Intragen Oy	2704447-6	Identiteetin hallinta IDM
Porvoon kaupunki	1061512-1	Toimitilahallinta
Loihde Trust Oy	0863729-2	Promid-järjestelmä