

HPK Palvelut Oy  
ICT-perustietotekniikkapalvelut  
Palvelukuvaus

## Sisällys

1	Palvelunhallinta .....	4
1.1	Palvelupiste.....	4
1.2	Palvelupyynnön hallinta .....	5
1.3	Käyttäjätuen hallinta.....	5
2	Käyttäjäpalvelu.....	6
2.1	Käyttöoikeuksien hallinta.....	6
2.2	Käyttäjähakemistopalvelu.....	6
2.3	365-palvelu .....	7
2.4	Turvapostipalvelu.....	7
3	Laittepalvelu.....	7
3.1	Työasemapalvelu.....	7
3.2	Mobiililaittepalvelu.....	8
3.3	AV-laitteet .....	9
3.4	Muut päätelaitteet .....	9
3.5	Huoltoonohjaus palvelu.....	9
3.6	Laitetuki .....	9
3.7	Tulostuspalvelut.....	10
4	Palvelin- ja kapasiteettipalvelut .....	10
4.1	Konesalipalvelut.....	10
4.2	Julkisen pilven palvelut .....	11
4.3	Varmuskopiot ja jatkuvuuspalvelut .....	11
4.4	Palvelin- ja virtuaalipalvelin hallinta.....	11
5	Tietoliikennepalvelut.....	12
5.1	Alueverkkopalvelu.....	13
5.2	Lähiverkkopalvelu .....	13
5.3	Langaton lähiverkkopalvelu.....	14
5.4	Internetkapasiteetti.....	14
5.5	Palomuuripalvelu .....	14
5.6	Etäyhteyspalvelu.....	15
6	Asiantuntijapalvelut .....	15
7	Palvelukokonaisuuksien yhteiset toimintamallit .....	16
7.1	Muutoshallinta ja CAB-toiminta .....	16
7.2	Raportointi ja kehittämistoiminta.....	16
7.3	Tietoturva ja tietosuoja .....	16
7.4	Toiminnan jatkuvuus .....	17

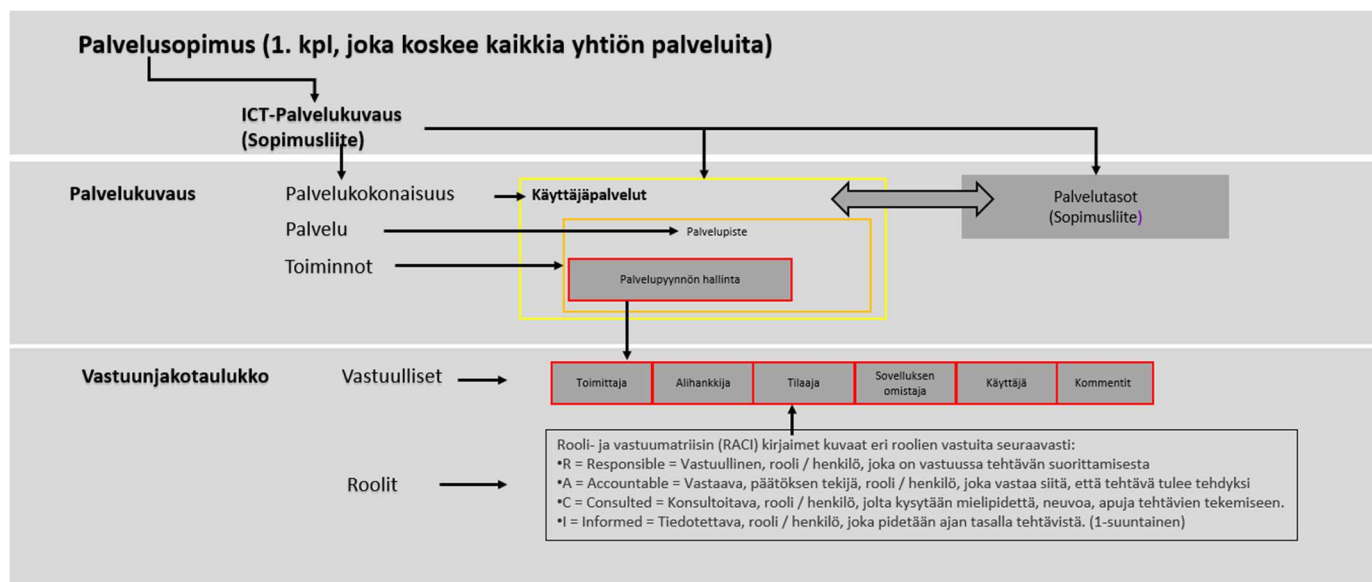
## Johdanto

Tässä dokumentissa kuvataan yleisesti HPK Palvelut Oy:n (Toimittaja) tuottama palvelu. Asiakkaalla tarkoitetaan kuntaa tai muuta julkista organisaatiota, joka on myös yhtiön omistaja. Palvelun käyttäjä voi olla Asiakkaan työntekijä (henkilöstö), luottamushenkilö tai kuntalainen.

Palvelukuvauksen tarkoituksena ei ole mennä palvelun yksityiskohtiin eikä se ole prosessikuvaus. Erillisessä vastuunjakotaulukossa otetaan kantaa ja sovitaan yksityiskohdat, Osapuolten työnjako ja asiakkaan kanssa sovitut toimintamallit. Tämän palvelukuvauksen tarkoituksena on kuitenkin antaa laaja kokonaiskuva tarjottavasta palvelusta. Optiona tuotettavat palvelut ja erikseen sovitavat lisäpalvelut (esim. asiantuntijapalvelut tai laajemmat lisätyöt) on eriytetty ICT-peruspalvelukuvauksesta<sup>1</sup>. Optiona tuotettavat palvelut on tuotteistettu, hinnoiteltu erikseen ja ne hyväksytään tarjouksella.

Palvelut laskutetaan voimassa olevan hinnaston mukaisesti sekä lisäpalveluista laskutetaan henkilötyöhinnaston mukaisesti. Edellä mainitut dokumentit ovat palvelusopimuksen liitteitä kuten myös tämä palvelukuvaus.

Seuraavassa kuvassa näkyy ICT-palveluita koskeva dokumentaatio (ks. myös kappale 6 Asiantuntijapalvelut). Tämän palvelukuvauksen lisäksi on laadittu asiakkaittain vastuunjakotaulukko. Palvelutaso on määritelty sitä koskevassa liitteessä (vasteaika, SLA).



(Kuva 1. ICT-palveluita koskeva dokumentaatio ja kokonaisuus)

<sup>1</sup> Optiolla tarkoitetaan peruspalvelusta selvästi erottuvaa palvelukokonaisuutta, jota voidaan tuottaa yhdelle tai useammalle asiakkaalle. Esim. käyttäjäpalvelu klo 17-07. Lisäpalvelulla tarkoitetaan erikseen sovitavaa lisätyötä, joka täydentää peruspalvelua eikä vaadi Toimittajalta tuotteistamista tai alihankkijan kanssa sopimista. Lisäpalvelua voi olla esim. projektiluonteinen toteutus tai asiantuntijapalvelun hankinta tiettyyn tarpeeseen.

Seuraavassa on kuvattu Toimittajan tuottama ICT-palvelu viiteen palvelukokonaisuuteen jaettuna:

1. Palveluhallinta ja käyttäjäpalvelut
2. ICT-laitepalvelut
3. Palvelin- ja kapasiteettipalvelut
4. Tietoliikennepalvelut
5. Asiantuntijapalvelut

Palvelu hinnoitellaan erillisen hintaliitteen mukaisesti. Hinnoittelun perustana on esim. yhteysnopeus, palvelun laatutaso ja palveluaika. Laskutusjakso on kalenterikuukausi ja palvelun kiinteät kuukausiveloitukset (ml. etukäteen sovitut optiot) laskutetaan kuukausittain etukäteen. Palvelusopimukselle kertyneet tuntiveloitukselliset ja muut asiantuntijatyöt laskutetaan jälkikäteen kuukausittain kertyneen työmäärän mukaan.

~~Tässä palvelukuvauksessa on kuvattu asiakkaille tarjottava peruspalvelu sekä optiot. Optiot ovat palveluita, jotka asiakas voi hankkia lisäksi tai poikkeuksena peruspalveluun.~~

Toimittaja käyttää palveluiden tuottamiseen ulkopuolisia palveluntuottajia ja järjestelmätoimittajia sekä neuvottelee ja kilpailuttaa tarvittavat kumppanit. Palvelukuvauksessa ei erikseen mainita käytettäviä sovelluksia, ellei sillä ole erityistä merkitystä (esim. Microsoft ja Google -teknologiat).

## 1 Palvelunhallinta

Palvelu ottaa vastaan palveluiden käyttäjien tukipyynnöitä, tukee ongelmatilanteissa ja ratkaisee pyynnöitä. Palvelu on ratkaisukeskeinen, palvelutasoperusteinen ja toimii Asiakkaille SPOC-periaatteen<sup>2</sup> mukaan ensisijaisena yhteydenottopisteenä.

### 1.1 Palvelupiste

Palvelupiste (service desk) tuottaa käyttäjätukea koskien Toimittajan tarjoamaa palvelua ja laitteita (työasema, mobiili, tulostin tms.). Palvelupiste on keskitetty yhteydenottopiste. **Palvelupiste** ottaa vastaan **ja reitittää** asiakkaalta myös muita kuin ICT-palveluita koskevia palvelupyynnöitä<sup>3</sup>. Palvelupiste käynnistää palvelupyynnöiden käsittelyn. Palvelupisteen palvelut sisältävät asiakasneuvonnan, ongelmien selvittelyn ja ratkaisemisen.

Palvelupisteen yhteydenottokanavat ovat palveluportaali, puhelin ja fyysinen palvelupiste Porvoossa. Palvelupisteen palveluaika on klo 8-16. Palveluajan ulkopuolella palvelupisteeseen voi olla yhteydessä palvelupyynnöllä ja palvelupyynnöiden vasteaika määritellään palvelutasoa (vasteaika) koskevassa liitteessä.

---

<sup>2</sup> Single Point Of Contact

<sup>3</sup> Ratkaisuvastuu on Asiakkaalla, koska Toimittaja ei ole sopimuskumppani esim. sivistystoimialan tai hyvinvointialueen järjestelmätoimittajan kanssa. Jos Toimittajalla on koordinoituvastuu, tulee siitä sopia erikseen.

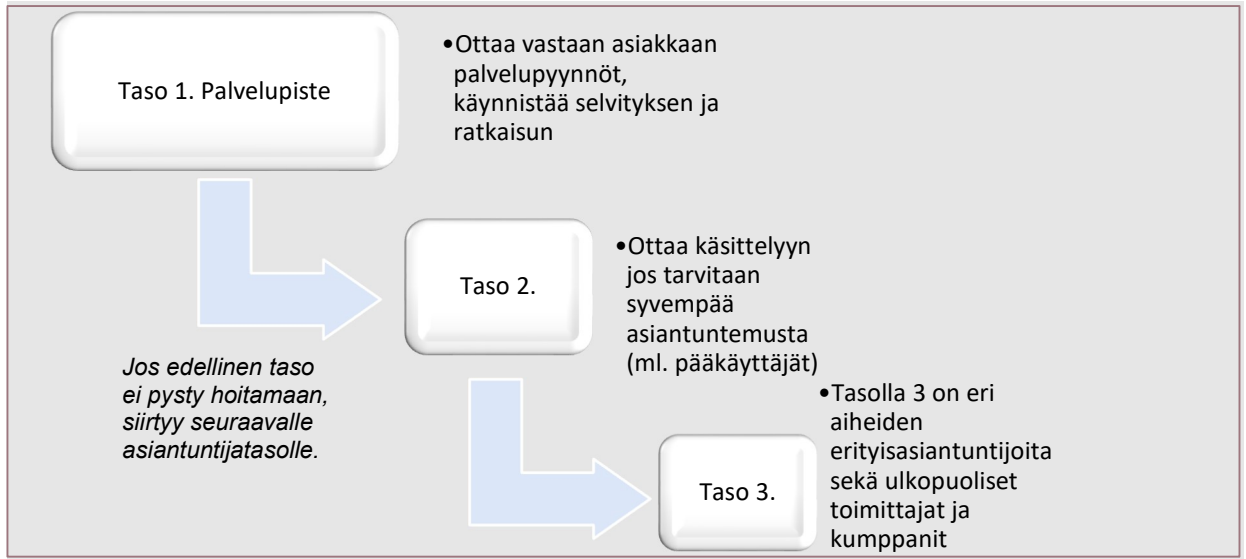
*Optiona voidaan sopia, että asiakas voi asioida palvelupisteeseen myös sähköpostilla<sup>4</sup>.*

*Optiona asiakas voi hankkia lähitukea myös muualla kuin Porvoossa.  
Optiona palveluita voidaan tuottaa myös ilta- ja yöaikaan, johon HPK  
Palvelut Oy käyttää alihankkijaa.*

## 1.2 Palvelupyynnön hallinta

Palvelupiste vastaanottaa palvelupyynnön sekä priorisoi, luokittelee ja käsittelee sen. Tarvittaessa välittää pyynnön seuraaville tukitasoille. Palvelupyynnö on mihin tahansa Toimittajan tuottamaan palveluun<sup>5</sup> liittyvä kysymys, neuvonta- ja tietopyyntö tai muutos- tai hankintapyyntö.<sup>6</sup>

Asiakkaiden palvelupyynnöt käsitellään tarvittavilla tukitasoilla 1-3, seuraavan kuvan mukaisesti.



(Kuva 2. ICT-palveluiden tukitasot)

## 1.3 Käyttäjätuen hallinta

**Häiriöiden hallinta.** Palvelupiste vastaanottaa, priorisoi<sup>7</sup>, luokittelee ja käsittelee häiriöilmoituksen sekä tarvittaessa välittää pyynnön seuraaville tukitasoille. Heräte voi olla esim. automaattisen valvonnan kautta tullut ilmoitus/hälytys ICT-laitteiden tai ohjelmistojen tilamuutoksesta tai toimimattomuudesta, joka vaatii toimenpiteitä.

**Ongelmien hallinta** koskee vikatilannetta, joka on yllä mainittua häiriötä vakavampi. Jos Palvelupiste tunnistaa häiriöitä selvittäessään laajempaa selvitystä vaativan

<sup>4</sup> Vielä ei ole tiedossa pystyykö sähköposti- ja puhelinasiointia raportoimaan Asiakkaalle samalla tarkkuudella kuin palvelupyynnöllä tulleita yhteydenottoja.

<sup>5</sup> HPK Palvelu Oy tuottaa asiakkailleen ICT-, henkilöstö-, talous- ja käännöspalveluita.

<sup>6</sup> Sovellusasennukseen kuuluva järjestelmärekisterin päivitys on asiakkaan vastuulla koskien asiakkaan omia järjestelmiä.

<sup>7</sup> Asiakkaan kanssa sovitaan priorisoinnista etukäteen.

ongelman, se välittää ongelman 2. tai 3. tasolle ongelmanhallintaan selvitettäväksi ja ratkaistavaksi.

**Laajavaikutteiset häiriöt.** Toimittajalla on olemassa tehostettu palvelupalauttamisen käytäntö laajavaikutteisten häiriöiden tapauksiin (MIM). Tällaisissa tapauksissa Toimittaja resursoi palvelun palauttamisen muiden tehtäviensä edelle, perustaa MIM-ryhmän ja käynnistää tehostetun kommunikaation palvelun palauttamiseen liittyen. MIM-toiminnasta on erillinen dokumentti, jossa toiminta on tarkalla tasolla esitelty.

**Palveluviestintään** kuuluu, että palvelupiste raportoi<sup>8</sup> tilaajalle merkittävistä palvelutasojen häiriöistä. Palvelupiste tai asiakkaan Tilaajan nimeämä yhteyshenkilö tiedottaa myös merkittävistä palvelua koskevista muutoksista, kehittämistarpeista tai saatavilla olevista päivityksistä. Palvelupiste ilmoittaa tilaajalle myös ilman aiheutonta viivästystä, jos sen tietoon tulee tietoturva-aukkoja palvelussa tai sen osissa.

## 2 Käyttäjäpalvelu

Palvelulla tarkoitetaan laitettukea sekä laitteiden valvontaa ja ylläpitoa. Palvelunhallinnan avulla käyttäjän ICT-palvelut kuten laitteet, palvelimet ja sovellukset toimivat sovitulla tavalla ja tasolla.!

Palveluun kuuluu tietotekniikan käyttäjiä palvelevan Windows-verkkoympäristön ylläpito ja hallinta. Palveluun liittyy käyttäjätunnusten ja käyttöoikeuksien ylläpito aktiivihakemistossa, verkkoresurssien tarjoaminen käyttöön, verkkoon tallennettujen tietojen varmuuskopiointi<sup>9</sup> sekä käyttäjien tukeminen erilaisissa tietotekniikan käyttöön liittyvissä ongelmatilanteissa.

*Optiona voidaan tarjota Asiakkaan jollekin toimialalle (esim. sivistystoimiala) suunnattua Google -ympäristöön kuuluvaa palvelua.*

### 2.1 Käyttöoikeuksien hallinta

Pääsynhallintapyynnöstä käytetään myös käsitettä käyttöoikeuksien hallinta tai identiteetin hallinta. Pyynnöllä voidaan pyytää esim. uutta käyttäjätiliä tai muutosta käyttöoikeustasoihin ja sen vastaanottaa palvelupiste. Pääsynhallinta auttaa suojaamaan omaisuuden luottamuksellisuutta, eheyttä ja saatavuutta kun varmistetaan, että vain valtuutetuilla käyttäjillä on pääsy tietoihin.

### 2.2 Käyttäjähakemistopalvelu

Käyttäjähakemistopalveluun kuuluu tietotekniikan käyttäjiä palvelevan Windows-verkkoympäristön ylläpito ja hallinta. Palveluun liittyy käyttäjätunnusten ja käyttöoikeuksien ylläpito aktiivihakemistossa, verkkoresurssien tarjoaminen käyttöön, verkkoon tallennettujen tietojen varmuuskopiointi sekä käyttäjien tukeminen erilaisissa tietotekniikan käyttöön liittyvissä ongelmatilanteissa.

---

<sup>8</sup> Palveluviestinnän kanavana käytetään Efecten asiakasnäkymää sekä erikseen sopien palveluiden yhteyshenkilöiden välistä sähköpostia.

<sup>9</sup> Tallennuspaikka on asiakkaan määrittelemä tallennuspaikka tai palveluna sovittu Azure tai vastaava.

Lisäksi palveluun kuuluu aktiivihakemistossa olevien käyttäjä- ja käyttäjäryhmätietojen tarjoaminen ADFS-palvelun tai vastaavan avulla erilaisten sovellusten ja pilvipalveluiden käyttöön.

### 2.3 M365-palvelu

M365-palvelu palvelu pitää sisällään mm. sähköpostin, sähköisen kalenterin, video- ja pikaviestintäjärjestelmän sekä erilaisia ryhmätyövälineitä ja tallennustiloja. Riippuen hankituista lisensseistä toimisto-ohjelmista voi käyttää joko työasemaohjelmiston ja selaimen avulla tai pelkästään selaimella. Palvelun käyttö on mahdollista erilaisilla päätelaitteilla.

Palveluun sisältyy käyttäjien luvittaminen M365-palveluihin asiakkaan kanssa sovitulla tavalla. Palvelussa tehdään Teams-hallintaa ja hallinnoidaan Sharepoint-käyttäjiä.

*Microsoft teknologiaan pohjautuvien palveluiden kehittäminen, laajamittainen pääkäyttäjäpalvelu ja projektit toteutetaan lisäpalveluna (asiantuntijapalvelu).*

### 2.4 Turvapostipalvelu

Turvapostipalvelun avulla sähköpostin käyttäjän on mahdollista lähettää käytössä olevasta sähköpostijärjestelmästä viesti siten, että viesti menee erilliselle turvapostipalvelimelle. Turvapostijärjestelmästä lähtee tieto viestin alkuperäiselle vastaanottajalle viestin saapumisesta ja vastaanottaja voi käydä lukemassa saamaansa suojattua linkkiä hyväksikäyttäen viestin turvapostipalvelimelta.

## 3 Laittepalvelu

Laittepalvelu käsittää laitteiden elinkaaripalvelun vakioinnista ja asennuksesta ylläpitoon ja turvalliseen poistoon. ICT-laittepalveluihin sisältyy laitteisiin liittyviä asiantuntija- ja tukitehtäviä. Laitetuki tuotetaan ensisijaisesti etätyökaluja käyttäen ja tarvittaessa Asiakkaan luona.

Laitteiden hankinta palveluna Toimittajalta mahdollistaa asiakkaalle sen, että käytössä on toimivat, ajantasaiset ja työn tekemistä sujuvoittavat ICT-laitteet.

Käyttäjälle on tarjolla Asiakkaan kanssa etukäteen sovitut laitemallit ja palveluun kuuluva asennus. Käyttäjä voi tilata toimituksen ja asennuksen paikan päälle (esim. käyttäjän toimipisteelle), joka on lisälaskutettava työ.

Palveluun kuuluu ICT-laitteiden hankinta, rahoitus, toimitus, asennus, ylläpito ja hallinta, sekä vanhan laitteen poisto tietoturvalisestisesti ja käyttöomaisuuden hallinta. Palvelu sisältää myös tulostukseen tarvittavien laitteiden elinkaaripalvelun ja tulostushallinnan.

### 3.1 Työasemapalvelu

Työasemapalvelu käsittää työasemien elinkaaren hallinnan. Toimittaja ylläpitää työasemamalleja, joiden mukaisesti uudet työasemat asennetaan. Palveluun kuuluu

työasemien esiasennus, luovuttaminen asiakkaalle lähimmässä palvelupisteessä sekä vanhojen työasemien poistaminen. Palvelu pitää sisällään myös työaseman ja käyttöjärjestelmän ylläpidon sekä tietoturva- ja ohjelmistopäivitykset. Palvelussa ylläpidetään laiterekisteriä.

*Optiona asiakkaan kanssa voidaan sopia, että Asiakkaan kaikki laitteet asennetaan käyttäjän työpisteelle käyttöä varten. Mikäli Asiakkaan kanssa sovitaan ns. VIP käyttäjästä, voidaan heille toimittaa laite työpisteelle ja asentaa se valmiina käyttöä varten. Tällöin lisättyö laskutetaan voimassa olevan henkilötyöhinnaston mukaisesti.*

Työasemal palveluun kuuluu asiakkaalla käytössä olevien, hyväksytyjen ja paketoitujen ohjelmistojen sekä niiden päivitysten asentaminen työasemiin etähallintajärjestelmän avulla.<sup>10</sup> Osa sovelluksista on mahdollista asentaa itsepalveluna. Työasemal palveluun kuuluu myös oheistulostimien sekä tavanomaisten oheislaitteiden asennus ja ylläpito.

Laitteiden siirroista toiseen toimipisteeseen vastaa asiakas. Toimittajalle kuuluu laitteiden tietoliikenneyhteyksien ja laiterekisterin hallinta. Asiakas tekee laitesijainnin muutoksesta Toimittajalle palvelupyynnön ja Toimittaja tekee tarvittavat muutokset yhteyksiin ja laiterekisteriin.

*Etukäteen sovittaessa voidaan lisäpalveluna toteuttaa Asiakkaalle laajempia esim. toimiston muutosta johtuvia siirtoja.*

### 3.2 Mobiililaittepalvelu

Mobiililaittepalvelu kuuluu mobiililaitteiden elinkaaren hallinta ja ylläpito. Palvelussa ylläpidetään vakioituja mobiililaitemalleja. Palveluun kuuluu mobiililaitteiden toimitus loppukäyttäjälle. Palvelun avulla mobiililaitteeseen määrittyy esim. sähköposti, kalenteri ja organisaation sovellusten käytön edellyttämät asetukset ja asentuu tarvittavat ohjelmistot. Palvelun avulla voidaan kadonneet mobiililaitteet etälukita ja tyhjentää. Palvelua toteutetaan mobiililaitteiden etähallintajärjestelmän avulla.

Mobiililaittepalveluun sisältyy teleoperaattoripalvelut. Teleoperaattoripalvelu pitää sisällään puhelinliittymien tilaukset sekä puhelinjärjestelmiin liittyvien tilausten hallinnan. Toimittaja organisoii osana palvelua puhelinlaitteiden ja liittymien tilaukset ja jakelun sekä liittymätietojen välittämisen puhelinoperaattorin järjestelmiin. Toimittaja valvoo Asiakkaiden tukena puhelinoperaattorin toimintaa sekä seuraa dataliittymien käyttöä.

*Optiona voidaan teleoperaattoripalvelut tuottaa niin, että HPK Palvelut Oy omistaa puhelinliittymät ja operaattorin laskutus tulee HPKn kautta läpilaskutuksena Asiakkaalle.*

*Optiona Toimittaja tukee Asiakkaan toimialoja erilaisten soittosarjojen ja palvelunumeroiden määrittelyssä ja toteutuksessa.*

<sup>10</sup> Työasemal palveluun ei kuulu henkilöstön omat laitteet ja niissä käytettävät ohjelmistot. Käyttäjä myös itse vastaa laitteisiin asennettujen omien sovellusten tunnuksista ja salasanoista.



### 3.3 AV-laitteet

*AV- laitteiden kilpailutus, hankinta, hallintapalvelu, tuki, ylläpito ja vikatilanteiden ratkaisut ovat optiona tuotettavia palveluita, josta sovitaan Asiakkaittain etukäteen. Asiakkaan kanssa voidaan myös sopia, että palvelupisteessä annetaan AV-laitteita koskevissa palvelupyynnöissä ns. best effort mukaista tukea, mutta ohjataan samalla olemaan yhteydessä Asiakkaan vastuutahoon.*

### 3.4 Muut päätelaitteet

Muita laitteita voivat olla esim. toimialaan sidotut laitteet, jotka kytketään verkkoon.<sup>11</sup> Näitä voivat olla esim. kirjaston hygga tai hyvinvointialueen potilasohjausjärjestelmä. Ongelmatilanteissa mainitun kaltaiset laitteet tulevat Toimittajan tietoon erityisesti jos järjestelmätoimittaja ei ole huolehtinut esim. laitteiden päivittämisestä. Toimittaja voi tehdä sen lisälaskutettavana työnä.

### 3.5 Huoltoonohjaus palvelu

Palveluun kuuluu vikailmoituksen vastaanottaminen, vikadiagnoosin ja huoltoarvion tuottaminen, laitteiden huoltoon ohjaus (takuulaitteet). Toimittaja päivittää laiterekisteriä, raportoi huollosta sekä tekee alihankkijan kanssa sopimuksen takuuhuollosta sekä seuraa sopimuksen toteutumista.

### 3.6 Laitetuki

Laitetuki tarkoittaa ylläpitopalvelua ja tukitoimia ympäristöihin ja sovelluksiin, missä laitteet ja käyttäjät kuuluvat Toimittajan ylläpitämään toimialueeseen ja toiminnanohjausjärjestelmään.

Tuki laiteympäristöihin ja sovelluksiin toteutetaan etänä Toimittajan etätyökaluja käyttäen ja tarvittaessa (mikäli ongelma ei ratkea etätyökaluja käyttäen) Asiakkaan luona. Tuki sisältää tavanomaisen käyttöön liittyvän teknisen neuvonnan, ohjauksen, vianselvityksen, ongelmanratkaisun ja takuuhuollot. Tukeen ei kuulu sovelluksille annettava sisällöllinen ja toiminnallinen käytön tuki ja neuvonta, ellei näin erikseen sovita.

Palveluun liittyvä hallinta ja tuki voidaan tuottaa laitteille, jotka ovat liitetty Toimittajan keskitettyyn hallintajärjestelmään.

**ICT-laitteiden asennuspalveluun** kuuluu erilaisten erillisasennusten teko. Asennuksen kohteena voivat olla mm. työasemat, käsin asennettavat sovellukset tai työasemien lisälaitteet.

---

<sup>11</sup> Esim. soten hälytysjärjestelmät käyttävät verkkoa ja ovat HPKn palvelinsalissa, mutta huolto esim. on järjestelmätoimittajalla. Kiinteistöjen talotekniikka on vuokranantajan vastuulla. Esim. kortinlukija tai pääte voi olla verkossa.

### 3.7 Tulostuspalvelut

Tulostuspalvelu sisältää tulostin- ja monitoimilaitteiden elinkaaripalvelun sekä loppukäyttäjäpalvelun koskien monitoimilaitteita ja muita erikseen sovittuja laitteita koskien.

Asiakkaalla on useimmiten kolmea eri tulostinratkaisua<sup>12</sup>:

- **Oheistulostin** (henkilökohtainen) on työntekijän huoneessa eikä sitä voida hallita Toimittajan toimesta etänä. Ei kuulu huoltopalvelua.
- **Verkkotulostin** on liitetty verkkoon ja sitä hallinnoidaan (ja voidaan tuottaa ylläpitoa) Toimittajan toimesta. Ei kuulu huoltopalvelua.
- **Monitoimilaitteet** mahdollistavat turvatulostuksen, ja ne ovat Toimittajan hallinnassa ja ylläpidossa.

Tulostuspalvelussa ylläpidetään Asiakkaan kanssa sovittuja vakioituja laitemalleja. Palveluun sisältyy laitteiden paikalleen asennus, ylläpito, huoltopalvelujen tilaaminen ja laiterekisterin ylläpito.

**Tulostushallinta** sisältää verkkotulostimien ja monitoimilaitteiden käyttöympäristön tarjoamisen asiakkaille. Toimittaja hallinnoi laitteiden käyttöön tarvittavia tulostusjonoja ja laiterekisteriä. Palvelun käyttöympäristö sisältää tarvittavat palvelinresurssit ja ohjelmistolisenssit.

Turvatulostusjärjestelmä mahdollistaa tulostamisen käyttäjien laitteilta järjestelmään liitetuille organisaation tulostinlaitteille. Käyttäjä tulostaa työnsä ns. turvatulostusjonoon, minkä jälkeen hän voi henkilökohtaisella tunnisteellaan ottaa työn ulos miltä tahansa järjestelmään liitetystä laitteesta. Käyttäjä voi skannata asiakirjoja niin, että ne lähetetään pdf-muodossa suoraan hänen sähköpostiinsa tai tallennetaan hänen verkkolevyllään.

## 4 Palvelin- ja kapasiteettipalvelut

Palvelin- ja kapasiteettipalveluun kuuluu konosalipalvelut, julkisen pilven palvelut, varmuuskopiointi ja jatkuvuuspalvelut, integraatiopalvelut ja sovellusten julkaisupalvelut sekä tekninen 24/7 valvonta ja hallintapalvelu näiden tueksi.

Kapasiteetti- ja palvelinpalveluita tuotetaan tarpeen, kriittisyyden ja kustannukset huomioiden omasta konesalista, kumppanin konesalista ja julkisesta pilvestä.

### 4.1 Konesalipalvelut

Toimittajalla on käytössään kaksi palvelinkeskusta (konesalia), joista tuotetaan palvelu asiakkaille. Palvelinkeskuksia valvotaan 24/7 vuoden jokaisena päivänä. Häiriöihin reagoidaan palvelutasoa koskevan sopimuksen mukaisesti (palvelusopimuksen liite). Konesalit sijaitsevat Porvoossa ja niillä on toisiinsa

---

<sup>12</sup> Tietoturvan vuoksi tavoitteena on, että asiakkailla on käytössä vain HPKn hallinnoimia verkkotulostimia, mutta käytännössä näin on vain harvoin. Verkkotulostin on tietoturvan vuoksi hyvä olla liitettyä verkkoon, jotta laite on Toimittajan hallinnassa eikä käyttäjä epähuomiossa tulosta väärälle laitteelle .

etäisyyttä noin 2 km. Molemmat konesalit ovat aktiivisia ja sisällöt replikoidaan molempien konesalien välillä.

**Konesali 1** on moderni, vuonna 2021 valmistunut korkean kriittisyys- ja tietoturvatason vaatimukset täyttävä palvelukeskus. Palvelinkehityksen virransyöttö on varmennettu kahdennetuilla akkuvarmennuksella. Tilaan kulkua valvotaan ympäri vuorokauden videovalvonnalla, sekä elektronisella pääsynhallinnalla. Jokainen palvelinkehityksessä käynti rekisteröidään.

**Konesali 2** on varustettu kahdennetulla akkuvarmennuksella sekä varavirtageneraattorilla, jotka takaavat katkeamattoman virransyötön palvelinkehitykselle. Tilaa valvotaan ympärivuorokauden videovalvonnalla sekä kulunvalvonnalla. Kaikki tilassa käynnit rekisteröidään.

**Konesalien lisävarmennuksena** käytetään varmuuskopiointipalvelintilaa, joka sijaitsee eri sijainnissa ja palotilassa kuin edellä mainitut konesalit. Varmistettu tieto säilytetään vahvasti salatusta muodossa varmuuskopiointitilassa, jolla varmennetaan ettei molempien konesalien vikaantuminen aiheuttaisi tietojen katoamista.

#### 4.2 Julkisen pilven palvelut

Edellä mainitun konesalikapasiteetin lisäksi Toimittaja hankkii ja hallinnoi julkisen pilven palveluita. Toimittaja hankkii Asiakkaiden tarpeeseen julkisesta pilvestä toimitettavaa Microsoft Azure IaaS-, PaaS-, SaaS-ratkaisuja<sup>13</sup>. Toimittajan yksityisen pilvipalvelun rinnalla hyödynnetään Microsoft Azure julkisen pilven palveluita. .

#### 4.3 Varmuuskopiot ja jatkuvuuspalvelut

Varmistuspalvelu varmistaa tiedot turvallisesti tallennusmedioille tai vaihtoehtoisesti varmistettu data voidaan viedä julkisen pilven palveluun talteen. Varmistuspalvelu räätälöidään huomioiden asiakkaan tarpeet ja säilytysajat. Varmistettu tieto säilytetään salatusta muodossa vähintään kahdessa eri sijainnissa.

Varmistukset otetaan järjestelmistä kerran vuorokaudessa. Oletuksena kapasiteetti- ja palvelinpalveluiden varmistusten säilytysaika on 1 kuukausi. Varmistusten toistuvuus ja säilytysaika on laajennettavissa palvelu- ja palvelinkohtaisesti.

Laajempien kokonaisuuksien palauttaminen varmuuskopioista on erikseen veloitettavaa palvelua.

#### 4.4 Palvelin- ja virtuaalipalvelin hallinta

Palvelinten hallintapalveluilla tarkoitetaan valvonta- ja hallintatoimia, joilla huolehditaan palvelinten häiriöttömästä toiminnasta.

Palvelinten käyttöpalvelu sisältää palvelimien hankinnan, käyttöjärjestelmät, asennukset, ylläpidon ja varmistukset sekä niihin liittyvää neuvontaa esim. ICT-hankkeiden yhteydessä.

---

<sup>13</sup> Infrastructure as a Service (IaaS) esim. Asiakkaan käyttöön tarjotaan web-pohjainen hallintaliittymä. Platform as a Service (PaaS) esim. Toimittaja tarjoaa palveluna sovellusalan. Software as a Service (SaaS) jossa Toimittaja tai sen alihankkija tarjoaa kokonaisuudessa ohjelmiston palveluna.

Palvelinten käyttöpalvelut on suunniteltu vastaamaan korkean toimintakriittisyyden vaatimuksiin, siten että resurssien muuttuvat tarpeet on huomioitavissa ja tarvittavien palveluiden käyttöönotto on mahdollisimman ketterää.

Hallintapalvelu pitää huolen, että palveluita valvotaan ja poikkeamiin reagoidaan sovitun palvelutason mukaisesti. Jotta palvelun tietoturvasoikeus pysyy kunnossa, huolehditaan säännöllisistä palveluiden tietoturvapäivityksistä. Tietoturvapäivitykset asennetaan sovitun huoltoikkunan sisällä. Hallintapalveluun kuuluu ympärivuorokautinen resurssien ja saatavuuden koneellinen valvonta, joka mahdollistaa myös nopean reagoinnin mahdollisiin vikatilanteisiin.

Microsoft Azureen sisältyy myös Toimittajan palvelinten hallintapalvelu.

**Integraatiopalveluun** kuuluu sovellusten välisten integraatioiden toteutus ja ylläpito. Asiakkaan käytössä olevissa sovelluksissa muodostettavat tiedostot tai niiden sisältämät käyttäjä- ja muut tiedot siirretään sovitulla tavalla toisten sovellusten tai pilvipalvelujen käytettäväksi.

**Sovellusten julkaisupalvelu** käsittää sovellusten julkaisun internetiin tietoturvallisesti. Julkaisujärjestelmä on sovellusriippumaton. Julkaisupalvelu mahdollistaa eri käyttäjäryhmien turvalliset tunnistautumiset ja kertakirjautumiset (SSO) aktiivihakemistojen kautta sekä palveluiden kuormantasauksen. Järjestelmä myös optimoi tietoverkkojen ja sovellusten välistä liikennettä antaen perinteisiä ratkaisuja nopeammat vasteajat käyttäjille.

**Varmennepalveluiden** varmistetaan Asiakkaan turvatasoa. Varmenteita käytetään tietoverkkojen kautta tapahtuvassa tunnistamisessa, salauksessa ja sähköisen allekirjoituksen tekemisessä. Tunnistevarmenne vastaa tietoverkkojen maailmassa henkilön henkilötunnistetta ja todistaa henkilöiden, laitteiden ja palveluiden oikeellisuutta. Toimittaja tuottaa Asiakkaille sisäisiä ja julkisia varmenteita. Palveluun sisältyy mm. sisäisen varmennejärjestelmän (PKI) hallinnointi, varmenteiden elinkaaren hallinta sekä valvonta-, tuki- ja ylläpitopalvelut.

## 5 Tietoliikennepalvelut

Tietoliikennepalvelulla tarkoitetaan tietoliikenteen aktiivilaitteiden kapasiteetti- ja käyttöpalveluita. Palvelulla tuotetaan asiakkaalle tietoverkko, joka yhdistää asiakkaan käytössä olevat laitteet yhdeksi kokonaisuudeksi.

Palvelun tavoitteena on suunnitella, tuottaa ja ylläpitää tietoliikennepalveluita, tukea ja ylläpitää asiakkaiden päivittäistä operatiivista toimintaa sekä toimia Palvelupisteen tasolla 2. ja 3.

Toimittajan tietoliikennepalvelut perustuvat korkean käytettävyyden tietoliikennetietoverkkoon, josta pääsyä ulkoverkkoihin tai palveluihin hallinnoidaan keskitetyillä palomuuureilla ja internetliittymillä. Verkon laitteiden ja tietoliikenteen toimintaa seurataan keskeytymättä (24/7) valvontajärjestelmillä. Palveluun liittyvät muutos- ja häiriöhallinnan työt toteutetaan keskitetysti Toimittajan toimesta.

Tietoliikennepalveluihin kuuluu yhteydet Asiakkaan tietoverkkoon, yhteydet ulkopuolisiin palveluihin, palomuuripalvelu, verkon aktiivilaitteet sekä näiden

hankinnan, asennukset, ylläpidon, valvonnan ja vianselvityksen. Palveluun kuuluvat seuraavat verkkopalvelut:

- Alueverkkopalvelu
- Lähiverkkopalvelu
- Langaton lähiverkkopalvelu
- Palomuuripalvelu
- Internet kapasiteetti -palvelu
- Etäyhteyspalvelu

Palvelu tuotetaan kokonaispalveluna Toimittajan toimesta.

## 5.1 Alueverkkopalvelu

Alueverkkopalvelun avulla toteutetaan Asiakkaille tietoturvallinen tietoliikenneympäristö, joka yhdistää asiakkaan toimipisteet ja jonka avulla ne voivat saada käyttöönsä asiakkaiden yhteisiä sekä käyttöpalveluiden toimittajien ja yhteistyökumppaneiden tarjoamia verkkopalveluita. Alueverkossa tehdään segmentointia (VRF) palveluittain. Tietoliikenne alueverkon segmenttien välillä toteutetaan palomuuripalvelussa. Alueverkkopalvelun avulla Asiakkaiden on mahdollista päästä käyttämään myös internet-verkossa tarjolla olevia palveluita. Asiakas voi valita toimipisteyhteyden kapasiteetin ja palvelutason tarpeensa mukaisesti. Toimipisteyhteyden kapasiteettia voidaan säädellä segmenttikohtaisesti.

## 5.2 Lähiverkkopalvelu

Lähiverkkopalvelun avulla toteutetaan toimipisteen sisäinen kiinteä- ja langaton lähiverkko, jolla toimipisteen aktiivilaitteet yhdistetään Asiakkaan tietoliikenneverkkoon. Palvelu käsittää myös työasemien ja muiden hyväksytyjen laitteiden liittämisen kiinteistön lähiverkkoon. Laitteille tarjottu lähiverkon palvelu määritty dynaamisesti verkon pääsynhallinnassa.

Palvelu sisältää Asiakkaan lähiverkon ylläpidon, kehittämisen sekä dokumentoinnin.

Toimittaja investoi, hankkii ja toimittaa kaikki **verkon aktiivilaitteet** sekä huolehtii niiden kytkennöistä, sekä ylläpitää laitteiden määrityksiä. Kytkimien mitoitus muodostuu Toimittajan päätöksellä, siihen liitettyjen työasemien ja muiden verkkolaitteiden ja tai ennustetun porttimäärän tai tietoturvallisuusmääritysten mukaisesti. Kytkimien kustannus muodostuu porttikapasiteetin perusteella.

Toimittaja ylläpitää käyttämistään kytkinmalleistaan toimitusvarastossaan riittävän määrän laitteita, joka toimii samalla myös ylläpitopalvelun varalaittevarastona. Varalaittevaraston ansiosta vikaantuneet laitteet saadaan vaihdettua nopeasti ja verkkoviat korjattua palvelutasolupauksen mukaisesti. Toimittaja hallinnoi lähiverkon kytkimiä keskitetysti sekä valvoo ja ylläpitää ympäristön käytettävyyttä. Hallinnonin tarkoituksena on varmistaa palveluiden jatkuvuus ja nopea reagointikyky tilanteen niin vaatiessa.

### 5.3 Langaton lähiverkkopalvelu

Langaton lähiverkkopalvelu sisältää tukiasemien hallintapalvelun, valvonnan, langallisen lähiverkkoliitännän, sekä kytkentäkaapelit tukiaseman liittämiseen. Toimittaja omistaa fyysiset laitteet sekä niihin liittyvät lisenssit.

Langaton verkko suunnitellaan ja rakennetaan halutun kapasiteetin, kantaman ja / tai laitemäärän perusteella. Tukiasemia hallitaan keskitetysti Toimittajan konesalissa sijaitsevilla kahdennetuilla kontrolleripalvelimilla. Palvelu sisältää tarvittavat lisenssit ja langattomien tukiasemien hallintasovellukset. Palvelu mahdollistaa käytetyimpien Wifi-standardien (IEEE 802.11) ominaisuudet. Laitteille tarjottu langattoman lähiverkon palvelu määrittyy dynaamisesti verkon pääsynhallinnassa.

Langattoman verkon rakennusvaiheen mittaus- ja suunnittelutyöt tehdään erillisen veloituksen mukaan.

### 5.4 Internetkapasiteetti

Tietoliikennepalveluun sisältyy kahdennettu internetkapasiteettipalvelu, jota Toimittajan alueverkko käyttää keskitetysti. Internetliittymiä voi olla useita esimerkiksi toimisto-, oppilaitos- tai vierailijaverkkojen erottelua varten. Toimittaja vastaa keskitettyjen liittymien kokonaismitoituksesta. Mahdollisista ulkoisten liittymien kapasiteettitarpeiden kasvattamisesta sekä niiden kustannusvaikutuksista neuvotellaan asiakkaiden kanssa erikseen. Erillisten internetliittymien avulla voidaan toteuttaa myös kahdennettu ratkaisu korkean käytettävyyden varmistamiseksi.

Toimipisteisiin voidaan toimittaa erillinen internetyhteys joka on erillään alueverkon palveluista. Erillisen yhteyden hinnoittelu sovitaan tapauskohtaisesti.

### 5.5 Palomuuripalvelu

Palomuuripalvelu suojaa verkon eri vyöhykkeet toisistaan mahdollistaen esimerkiksi turvallisen segmentoinnin internetin, extranetin, intranetin, suljetun sisäverkon sekä eritasoisten tietoturvyöhykkeiden välillä. Palomuuripalvelu tuo suojaa niin käyttäjille kuin myös toteuttaa pääsynhallinnan kohti palveluita. Palomuuripalvelu kontrolloi myös alueverkon segmenttien ja laitteiden välistä liikennettä ja mahdollistaa niiden eristämisen ja tietoturvalisen yhdistämisen.

Palomuurilla kontrolloidaan oletuksena verkkotason liikennettä (L3/L4) sekä siinä on myös NGFW-kyvykyys, jolla voidaan suojata, sekä tehdä pääsynhallintaa sovellustasolla (L7). Myös erilaisten uhkien tunnistamiseen on menetelmiä, kuten suojatun SSL-yhteyden purkamisen internetin haittaliikenteen tunnistamista varten. Tehostuneitten tietoliikenteen suojausmenetelmien käyttöönotosta ja laajuudesta sovitaan Asiakkaan kanssa erikseen.

Palomuuripalvelu mahdollistaa myös turvalliset kumppani- ja toimittajayhteydet asiakasverkon ja kolmansien osapuolien välillä. Kumppaniverkkoyhteydet voidaan terminoida suljetun verkon yhteydellä, esimerkiksi operaattorin toimittamalla MPLS-yhteydellä tai IPSec-arkkitehtuurin mukaisella suojauksella. Internetin yli reititettävät yhteydet on mahdollista tunneloida L2L VPN -tekniikalla, jossa käytetään aina IPSecin uusimpia laajennuksia ja vahvimpia salausmenetelmiä sekä eheystarkistuksia. Toimittaja vastaa palomuuripalvelun toiminnasta, sen tietoturvalisesta kokoonpanosta ja asiakaskohtaisten sääntöjen turvallisesta

implementoinnista. Palomuurin ohjelmistoversio pidetään valmistajan suosittamassa versiossa.

Asiakkaan on ilmoitettava nimetyt yhteyshenkilöt, jotka voivat tilata palomuurisääntöihin poistoja, lisäyksiä tai muutoksia.

## 5.6 Etäyhteyspalvelu

Etäyhteyspalvelu pitää sisällään internet-yhteydessä olevan asiakaslaitteen liittämisen tietoturvalisällä tavalla Asiakkaan lähiverkkoon.

### SOC ja SIEM -palvelu

Palvelukokonaisuutta voi täydentää ympäri vuorokauden miehitetyllä tietoturvalisällä (SOC), jossa Toimittajan asiantuntijat valvovat tietoturvatapahtumia. SOC ja SIEM ovat Toimittajan tietoturvapalveluiden lisäpalveluita.

## 6 Asiantuntijapalvelut

Toimittaja tarjoaa eri asiantuntijoitaan Asiakkaan käyttöön ICT-perustietotekniikkaa koskevissa asiantuntijatarpeissa sekä käyttää tarpeen mukaan kilpailutettujen kumppaneiden asiantuntijoita. Asiantuntijapalveluista on kyse silloin, kun palvelutarve on laajempaa ja /tai jatkuvaa, projektiluonteista tai erityistä erityisasiantuntemusta vaativaa.

Asiantuntijapalveluihin kuuluvat mm. seuraavat:

- tukitehtävät järjestelmäprojekteissa (ml. projektipäällikkyyys) ja muissa tietojärjestelmien kehittämishankkeissa
- M365-ympäristön kehittämien ja ylläpito (esim. pääkäyttäjäyys)
- Power Platform ja Microsoft Azure asiantuntijatyö
- Toimittajan palveluportfolioon liittyvät kehittämis-, tuki-, konsultointi-, koulutustehtävät
- ICT-hankintoihin liittyviä suunnittelu, tarpeen arviointi, hankintaprosessin läpivienti sekä hankinnan perusteella tehtävien sopimusten viimeistely
- lisenssipalvelu ja lisenssien optimointi
- erikseen sovittava toimittajahallinta esim. kun kyse on Asiakkaan kilpailuttamasta toimittajasta
- ICT-arkkitehti, ongelmanhallintapäällikkö ja verkkoasiantuntija

Tilaus asiantuntijapalvelusta tehdään Toimittajan palvelupyyntöjärjestelmän kautta, mutta isommat projektiluonteiset työt tulee sopia asiakasyhteyshenkilön kautta etukäteen huomioiden Toimittajan kulloisenkin resurssitilanteen. Mikäli asiantuntijapalvelua ei voida toteuttaa, Toimittaja kirjaa syyn toiminnanohjausjärjestelmään.

Asiantuntijapalvelut on erikseen veloittavaa työtä ja se ei sisälly kokonaispalveluun.

## 7 Palvelukokonaisuuksien yhteiset toimintamallit

Seuraavassa on kuvattu muutoshallinnan yleinen toimintamalli Toimittajan ja Asiakkaan rajapinnan huomioiden. Lisäksi on kuvattu palvelusta raportointi Asiakkaalle, tietoturva sekä toiminnan jatkuvuutta.

### 7.1 Muutoshallinta ja CAB-toiminta

Muutoshallinta on Asiakkaan ja Toimittajan ylläpitämä toimintamalli, jolla varmistetaan sovelluksiin ja ICT-palveluihin tehtävien muutosten olevan linjassa laajemmin sovittujen tavoitteiden kanssa. Kyse on jatkuvuuden varmistamisesta. Riskinä on, että ilman muutoshallintaa, sovelluksen pääkäyttäjä tai Toimittajan asiantuntija voisivat tehdä (pyydettyä) muutoksen, joka myöhemmin osoittautuisi esim. harkitsemattomaksi, kalliiksi tai tietoturvan vaarantavaksi.

Muutoskomiteassa<sup>14</sup> arvioidaan, priorisoidaan, hyväksytään ja aikataulutetaan tulevia (sovelluksiin ja palveluihin tulevia) muutoksia. Tarvittaessa CAB voi myös hylätä tai hyväksyä ehdollisena muutospynnön.

Muutoshallintaprosessin laatua seurataan Asiakkaan kanssa pidetyissä kehittämispalavereissa. Muutoshallinnan päällikkö on vastuussa muutoshallinnan elinkaaresta. eCAB käsittelee hätämuutoksia nopeutetulla aikataululla (esim. äänestys hätämuutoksen hyväksynnästä), mutta koostuu samoista henkilöistä kuin CAB.

### 7.2 Raportointi ja kehittämistoiminta

Toimittaja tuottaa asiakaskohtaisia raportteja, joilla seurataan palvelun laatua ja onnistumista. Raportointi perustuu mm. toiminnanohjaus-, puhelin-, M365-järjestelmistä saataviin tietoihin. Palvelua ja palvelutasoja seurataan säännöllisissä asiakaskohtaisissa seurantakokouksissa. Käyttäjätyytyväisyyttä mitataan.

*Optiona voidaan sopia, että Asiakas pääsee näkemään Toimittajan toiminnanohjausjärjestelmässä reaaliaikaisesti raportteja. Lisäksi voidaan sopia, että raportit tuodaan integraatiolla näkyviin Asiakkaan omiin raportointiratkaisuihin.*

Kehittämistoiminta sisältyy kaikkiin em. ICT-palveluihin. Toimittaja vastaa nykyisiin ja tuleviin haasteisiin ylläpitämällä edellä kuvattuja peruspalveluita ja kehittämällä niitä.

### 7.3 Tietoturva ja tietosuoja

Tekninen tietoturva sisältyy kaikkiin em. ICT-palveluihin. Sopijapuolten välisestä tietoturvaan ja -suojaan liittyvästä vastuunjaosta voidaan sopia myös Toimittajan ja asiakkaan välisessä jatkuvan palvelun sopimuksessa tai sen liitteissä. Muunlaisesta tietosuoja-asetuksen mukaisesta asiakkaan henkilötietojen käsittelystä sovitaan sopijapuolten kesken kirjallisesti erikseen.

Asiakas on palvelussa käytettävien ja muiden mahdollisten palveluun liittyvien henkilötietojen rekisterinpitäjä. Asiakas vastaa siitä, että sillä on oikeus siirtää kyseiset henkilötiedot Toimittajalle mahdolliseen Sopimuksen mukaiseen käsittelyyn. Asiakas on rekisterinpitäjänä vastuussa palvelun toteuttamiseen käytettävän

<sup>14</sup> CAB engl. Change Advisory Board



tietoaineiston (ml. mahdolliset henkilötiedot) käsittelyn lainmukaisuudesta. Toimittaja: noudattaa henkilötietoja käsitellessään lainsäädännön edellyttämää hyvää henkilötietojen käsittelytapaa ja tietojen suojaamista koskevia säännöksiä. Toimittaja käsittelee henkilötietoja vain sopimuksen ja Asiakkaan antamien kirjallisten ohjeiden mukaisesti. Toimittaja toteuttaa tekniset ja organisatoriset toimet, joista on tietoturvan ja -suojan osalta asiakkaan kanssa sovittu.

Asiakkaalla on mahdollisuus tallentaa palveluun itse tuottamaansa tai valitsemaansa aineistoa ja tietoa (ml. henkilötietoja). Toimittaja ei kontrolloi asiakkaan Palveluun tuottamaa aineistoa.

#### **7.4 Toiminnan jatkuvuus**

Tässä sopimuksessa 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 sopimuksen liitteeksi toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevat suositukset.

Osapuolet ovat tutustuneet kyseisiin suosituksiin, verranneet omaa toimintaansa niihin ja vakuuttavat toisilleen toimintansa täyttävän kyseiset suositukset tämän sopimuksen voimassaoloajan.

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