Liite 3

Palvelutasoliite

[LUONNOS 8.10.2026]

1. YLEISTÄ

Tässä liitteessä sovitaan järjestelmän ylläpitoon ja häiriöiden korjaamiseen liittyvien jatkuvien palveluiden palvelutasoista. Tämän liitteen lisäksi palvelutasoihin sovelletaan mitä sopimuksen liitteessä [ ] (JIT 2025 – Palvelut) on sovittu.

2. MÄÄRITELMÄT

Tässä liitteessä sovelletaan sopimuksessa määriteltyjen käsitteiden lisäksi seuraavia määritelmiä:

häiriö	Tilanne, jossa järjestelmä ei ole saatavilla, sen toiminta keskeytyy kokonaan tai sen suorituskyky tai laatu poikkeaa olennaisesti sopimuksessa sovitusta tasosta siten, että käyttäjän mahdollisuus hyödyntää palvelua on heikentynyt. Häiriö voi ilmetä palvelun täydellisenä estymisenä tai sellaisena toiminnallisena tai teknisenä poikkeamana, joka vaikuttaa palvelun käytettävyyteen, luotettavuuteen tai suorituskykyyn. Häiriöksi ei katsota suunnitelmallista tilannetta, josta on sovittu sopijapuolten kesken.
palvelupyyntö	Tilaajan edustajan tai järjestelmän pääkäyttäjän esittämä pyyntö, joka liittyy palvelun versiopäivityksiin, normaaliin käyttöön tai sen tukemiseen, mutta ei sisällä ilmoitusta häiriöstä tai virhetilanteesta. Palvelupyyntö voi koskea esimerkiksi tietojen muutosta, käyttöoikeuksien laajentamista, uuden käyttäjän lisäämistä, ohjelmiston asennusta tai neuvontaa. Palvelupyynnöt eivät sisällä kehitystoiveita.
ratkaisu	Toimenpiteiden kokonaisuus, jonka seurauksena häiriö poistuu ja palvelu palautetaan normaaliin toimintatilaan. Ratkaisu voi sisältää väliaikaisia kiertomenettelyitä tai pysyviä korjaustoimenpiteitä, mutta sen tulee täyttää sovitut palvelutasovaatimukset. Ratkaisun toteutuminen vahvistetaan testauksella ja dokumentoidaan palvelunhallintajärjestelmässä.
ratkaisuaika	Häiriön ratkaisuun kulunut aika. Ratkaisuaika alkaa siitä, kun toimittaja on saanut siitä tiedon ja se päättyy, kun järjestelmän toiminta on palannut normaaliksi. Ratkaisuaikaan ei kuitenkaan lasketa muun muassa palveluajan ulkopuolelle jäävää aikaa, eikä aikaa, jolloin häiriön käsittely on tilaajan tai kolmannen osapuolen vastuulla.
reagointiaika	Aika, jonka kuluessa toimittaja arvioi, luokittelee ja ohjaa häiriön ratkaistavaksi oikealle taholle. Reagoinniksi ei lasketa automaattivastausta tai automaattista kuittausta.
toimittajan toimistoaika	Arkipäivisin klo 8-16.

3. PALVELUAIKA, PALVELUTASO JA SUUNNITELLUT KÄYTTÖKATKOT

3.1. **Palveluaika**

3.1.1. Järjestelmän käytön luonteen vuoksi kokonaisjärjestelmän tulee olla saatavilla ja käytettävissä ympärivuorokautisesti, jolloin järjestelmien palveluaika on 24/7. Toimittaja vastaa saatavuudesta ja käytettävyydestä sopimuksen mukaisen toimitusvastuunsa osalta. Kokonaisjärjestelmän palveluajan toteutumista seurataan alla määritellysti saatavuuslaskelmilla.

3.1.2. Toimittajan sopimusten mukaisten jatkuvien palvelujen palveluaika on toimittajan toimistoaika, ellei nimenomaisesti ole toisin sovittu.

3.2. **Saatavuuden laskenta ja palvelutaso**

3.2.1. Kunkin yksittäisen järjestelmän saatavuus määritetään kalenterikuukausittain seuraavasti:

$$Saatavuus\ \% = \frac{P - T}{P} \times 100\%$$

- P on palveluajan kesto mittausjaksolla
- T on suunnittelemattomien palveluajan kestäessä sattuneiden käyttökatkojen kesto

3.2.2. Käyttöympäristön häiriöt, esimerkiksi infrastruktuuripalveluihin, tietoliikenteeseen tai konesalitoimintoihin liittyvät, tai muut häiriöt, jotka johtuvat toimittajasta riippumattomista syistä, eivät ole saatavuuden laskennan piirissä.

3.2.3. Tilaaja on vastuussa saatavuuden mittaamisesta tilaajan palvelinympäristössä (on-premise) ja toimittaja pilvipalveluympäristössä. Saatavuutta seurataan operatiivisessa yhteistyöryhmässä.

3.2.4. Saatavuuden eli palvelutason tavoitearvo on 99,75 %.

3.3. **Suunnitellut käyttökatkot**

3.3.1. Suunniteltuja käyttökatkoja voidaan hyödyntää ylläpito-, huolto-, päivitys- tai muutostoimenpiteisiin, joilla varmistetaan palvelun jatkuvuus ja laatu pitkällä aikavälillä.

3.3.2. Suunnitellut käyttökatkot eivät vähennä saatavuutta palveluaikalaskelmissa. Suunniteltuja käyttökatkoja voi olla yhteensä enintään 4 tuntia kalenterikuukauden aikana.

3.3.3. Toimittajan tulee ilmoittaa suunnitellusta käyttökatkosta tilaajan osoitetulle henkilölle, sekä selvästi näkyvällä ilmoituksella järjestelmässä (esim. banneri- tai ponnahdusikkunaviestillä). Suunnitellusta käyttökatkosta tulee ilmoittaa viimeistään 14 päivää ennen suunnitellun käyttökatkon päivämäärää.

3.3.4. Suunnitellut käyttökatkot on pyrittävä toteuttamaan tilaajan normaalien virka-aikojen ulkopuolella. Virka-aikana toteutettavista suunnitelluista käyttökatkoista on sovittava tilaajan kanssa etukäteen.

4. HÄIRIÖT JA VASTEAJAT

4.1. **Häiriöistä ilmoittaminen**

4.1.1. Tilaajan esittämät häiriö- ja virheilmoitukset välitetään käyttäen jotain seuraavista kanavista:

- Toimittajan asiakasportaaliin tehty sähköinen yhteydenotto
- Tukipalveluun puhelimitse tuleva yhteydenotto
- Automatisoidusta järjestelmien valvonnasta välittynyt ilmoitus

4.1.2. Ensisijaisena kanavana on asiakasportaali. Akuuteissa ja häiriötilanteissa tukipalveluun voi ottaa yhteyden myös puhelimitse.

4.1.3. Kriittisistä häiriötilanteista on tukipalveluun otettava yhteys mahdollisen sähköisen yhteydenoton lisäksi puhelimitse.

4.2. Toimittajan häiriön korjaamista ja ratkaisua koskevan palvelun palveluaika on toimittajan toimistoaika, ellei joltain osin ole nimenomaisesti toisin määritetty. Jos jokin vain toimittajan toimistoaikana suoritettava tehtävä on kesken toimistoajan päättyessä, tehtävän suorittamista jatketaan seuraavan toimistoajan alkaessa.

4.3. Sopijapuolet ovat sopineet lisäksi jatkuvasta 24/7 sovellusvalvonnasta ja sovellusvarallaolosta, jotka koskevat erikseen nimettyjä kriittisiä moduuleita. Sovellusvalvonta ja sovellusvarallaolo on määritelty tarkemmin kohdassa 5.

4.4. Häiriölle määritetään kriittisyysaste, joka ohjaa häiriönhallinnan etenemistä. Kiireellisyysluokkia on kolme (3):

Häiriön kiireellisyysluokka	**Kuvaus**
Kriittinen (A)	Häiriöt, jotka vaarantavat potilas- ja asiakasturvallisuuden tai aiheuttavat käyttökatkon. Järjestelmässä on totaalinen käyttökatko, järjestelmä on häiriintynyt käyttökelvottomaksi tai järjestelmä on niin epävakaa/hidas, ettei normaaleja operaatioita voida suorittaa. Järjestelmän käyttö sen suunniteltuun käyttötarkoitukseen on mahdotonta. Yhtä tai useampaa toimipistettä tai yksikköä koskeva käyttökatko on aina kriittinen häiriötilanne, ja se luetaan järjestelmän saatavuutta alentavaksi viaksi. Häiriöiden hallintaa jatketaan taukoamatta henkilöhälytyksiä ja muita varautumismenettelyjä hyödyntäen myös toimittajan toimistoajan ulkopuolella.
Vakava (B)	Häiriöt, jotka häiritsevät merkittävästi järjestelmän käyttöä ja aiheuttavat vakavaa haittaa. Häiriö haittaa merkittävästi järjestelmän käytettävyyttä. Se koskettaa laajaa käyttäjäjoukkoa ja niin keskeistä toiminnallisuutta, että järjestelmän käyttö suunniteltuun käyttötarkoitukseen on mahdollista vain poikkeustoimin tai rajoitetusti. Tämän luokan vikatilanteeksi luetaan myös tilanteet, joissa järjestelmä on muodollisesti toimintakunnossa, mutta sen toimintojen viiveet ovat niin pitkiä, että se haittaa merkittävästi järjestelmän käytettävyyttä. Häiriöiden hallinta suoritetaan toimittajan toimistoaikana. Sovellusvarallaolon piiriin kuuluvien järjestelmien osalta myös vakavien häiriöiden hallintaa jatketaan taukoamatta henkilöhälytyksiä ja muita varautumismenettelyjä hyödyntäen myös toimittajan toimistoajan ulkopuolella.
Matala (C)	Häiriö, joka ei olennaisesti haittaa käyttöä, voidaan kiertää ilman kohtuutonta haittaa, eikä se vaaranna tilaajan asiakkaan oikeusturvan takaamista. Tällaiseksi viaksi luetaan mm. tilanteet, joissa järjestelmän vasteajat ovat pidentyneet normaalitilanteesta siten, että tästä aiheutuu korkeintaan lievää haittaa normaalille käytölle ja toiminnan on mahdollista jatkua. Näitä häiriöitä ei lueta järjestelmän saatavuutta alentavaksi viaksi. Häiriöiden hallinta suoritetaan toimittajan toimistoaikana, ja toimittaja ja tilaaja voivat sopia yhdessä tarkemmasta etenemisestä.

4.5. Häiriönhallinnassa noudatetaan seuraavia reagointi- ja ratkaisuaikoja – Esko PTJ:n reagointi- ja ratkaisuaikoja sovelletaan siltä osin kuin alla ei jonkin järjestelmän osalta ole toisin sovittu:

	Esko PTJ	PERE	AINO	Sovellus-varallaolo	Saga SOSPA	Saga Kotihoito	Saga AIKA	Omni360 RAHA
Häiriöluokka A (Kriittinen)								
Reagointiaika	30 min	N/A	2 h	30 min	1 h	1 h	2 h	2 h
Ratkaisuaika	4 h	N/A	24 h (3 vrk)	N/A	10 h	10 h	10 h	10 h
Häiriöluokka B (Vakava)								
Reagointiaika	8 h	N/A	8 h	30 min	8 h	8 h	8 h	8 h
Ratkaisuaika	24 h (3 vrk)	N/A	10 vrk	N/A	24 h (3 vrk)	24 h (3 vrk)	24 h (3 vrk)	24 h (3 vrk)
Häiriöluokka C (Matala)								
Reagointiaika	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Ratkaisuaika	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

4.6. Häiriönhallinta alkaa, kun on havaittu järjestelmän määritysten vastainen toiminta, järjestelmä on osin tai kokonaisuudessaan toimintakyvytön, tai jokin muu syy edellyttää toimenpiteitä. Häiriön voi havaita mikä taho tahansa, esimerkiksi käyttäjä, pääkäyttäjä, infrastruktuuripalvelujen toimittaja tai toimittaja, tai se voidaan havaita myös automaattisen sovellusvalvonnan perusteella.

4.7. Häiriönhallinta ei kaikissa tapauksissa tuota välitöntä ratkaisua. Häiriönhallinta voidaan päättää myös asianmukaisen kiertomenettelyn kehittämiseen tai sopijapuolten yhteiseen päätökseen tehdä oikaisu tulevissa ohjelmistoversioissa. Kiertomenettelyä pidetään aina väliaikaisena ratkaisuna. Mikäli häiriö korjataan kiertomenettelyllä, tulee häiriön aiheuttanut ongelma järjestelmässä korjata suunnitellun käyttökatkon aikana 90 päivän kuluessa kiertomenettelyn käyttöönotosta lukien tai muussa sopijapuolten sopimassa aikataulussa. Ratkaisuajan katsotaan tällöin pysähtyvän kiertomenettelyn käyttöönottoon tai yhteiseen päätökseen tehdä oikaisu tulevissa ohjelmistoversioissa.

4.8. Häiriö lasketaan alkaneeksi siitä, kun tilaaja on ilmoittanut toimittajalle havaitun häiriön tai toimittaja on havainnut sen itse tai häiriö on havaittu automaattisen sovellusvalvonnan myötä. Häiriö lasketaan päättyneeksi, kun toimittaja on tehnyt kaikki seuraavat toimenpiteet:

- poistanut häiriötilanteen tai tarjonnut kiertomenettelyn tilaajan käyttöön;
- palauttanut järjestelmän toiminnan; ja
- ilmoittanut tilaajalle häiriön korjatuksi.

4.9. Mikäli häiriö muodostaa myös tietoturva- ja/tai tietosuojapoikkeaman, sovelletaan tämän palvelutasoliitteen lisäksi rinnakkain sitä, mitä on sovittu tietoturva- ja/tai tietosuojaliitteessä. Näin ollen toimittaja on velvollinen esimerkiksi ilmoittamaan mahdollisesti tietoturva- ja/tai tietosuojapoikkeamasta tilaajalle tietoturva- ja/tai tietosuojaliitteessä sovitun mukaisesti.

5. SOVELLUSVALVONTA JA SOVELLUSVARALLAOLO

5.1. **Sovellusvalvonta**

5.1.1. Sovellusvalvonta-palvelu sisältää moduulikohtaisen sovellusvalvonnan alaliitteessä A määritellyille kriittisille moduuleille. Tilaaja ja sen infrapalvelutoimittaja vastaavat sovellusvalvonnan tuottamisesta. Tällä hetkellä sovellusvalvonta toteutetaan tilaajan infrastruktuuripalvelun toimittajan Dynatrace-työkalua käyttäen. Toimittaja vastaanottaa omassa roolissaan häiriöilmoituksia ja reagoin niihin tarvittaessa. Työkalun avulla seurataan tuotantoympäristössä kunkin kriittisen moduulin toimintoja, kuten vasteaikoja ja resurssien käyttöä.

5.1.2. Sovellusvalvonta kattaa seuraavat tuotannolliset prosessit kunkin valvonnan piirissä olevan kriittisen moduulin osalta:

- Sovellusvalvontatyökalun tuottaman datan hyödyntäminen osana tuotteen saavutettavuuden varmistamista.
- Automaattihälytykset silloin, kun asetetut hälytysrajat rikkoutuvat.
- Valvottavien sovellusten prosessien, hälytysrajojen ja seurantamittaristojen jatkuva kehittäminen.

5.2. **Sovellusvarallaolo**

5.2.1. Sovellusvarallaolo-palvelu sisältää toimittajan toimistoajan ulkopuolisen sovellusvarallaolopalvelun alaliitteessä A määritellyille kriittisille moduuleille vakavissa ja kriittisissä häiriötilanteissa.

5.2.2. Sovellusvarallaolo-palvelun häiriönhallinta pyrkii palauttamaan mahdollisimman nopeasti palvelun normaalin toiminnan häiriön jälkeen, jotta käyttäjät voivat jatkaa palvelun käyttöä. Toiminta tehdään tarvittaessa yhteistyössä tilaajan infrastruktuuripalvelutoimittajan kanssa. Häiriönhallinta palauttaa normaalitilanteen joko korjaamalla vian tai tuottamalla väliaikaisratkaisun. Jos korjaaminen vaatii uuden version toimitusta järjestelmän tuotantoympäristöön, sovitaan, tehdäänkö toimitus seuraavassa suunnitellussa sovelluspäivityksessä vai toimitetaanko päivitys pikaisesti eCAB- ja hätämuutosprosessin mukaisesti.

5.2.3. Eskon sovellusvarallaolopalvelu on kriittisten ja vakavien häiriöiden osalta puhelimitse tavoitettavissa palveluajan (arkisin klo 8–16) ulkopuolella **30min** reagointiajalla. Sovellusvaraolo-palvelussa toimistoajan ulkopuolella tilaaja tekee häiriöilmoituksen aina puhelimitse.

5.2.4. Toimittajan sovellusvarallaolija käynnistää annettujen häiriökuvausten perusteella toimenpiteet kriittisten ja vakavien häiriöitilanteiden korjaamiseksi tai väliaikaisratkaisun tuottamiseksi hyödyntäen sovellusvalvonnasta saatavia tietoja, olemassa olevaa ohjeistusta ja tarvittaessa tilaajan infrastruktuuripalvelun toimittajan asiantuntemusta. Tarvittaessa sovellusvarallaolija hälyttää apuun toimittajan muita asiantuntijoita hälytysringistä.

5.2.5. Mikäli kyseessä on laajavaikutteinen häiriö, osallistuu sovellusvarallaolija laajavaikutteisen häiriön selvityspalaveriin.

6. LAAJAVAIKUTTEISET HÄIRIÖT

6.1. Tilanteissa, joissa häiriö on tilaajan näkemyksen mukaan poikkeuksellisen vakava, se kohdistuu tilaajan toimintaan hyvin laajasti tai se aiheuttaa merkittävän häiriön tilaajan liiketoiminnalle, voidaan tilaajan aloitteesta käynnistää laajavaikutteisten häiriöiden hallinta. Se on perusmuotoisen häiriönhallinnan laajennus, jossa tilaajan nimeämä laajavaikutteisen häiriön johtoryhmä johtaa, vastaa tilannetiedostuksesta ja korjaustöiden priorisoinnista. Toimittaja nimeää laajavaikutteisen häiriön johtoryhmään oman edustajansa, jota tilaaja kontaktoi.

7. SOPIMUSSAKOT PALVELUTASOJEN ALITTAMISESTA

7.1. Häiriöihin reagointi- ja ratkaisuaikoja seurataan operatiivisessa yhteistyöryhmässä. Tavoitetasona on, että toimittaja käsittelee 95 % häiriöistä sovittujen reagointi- ja ratkaisuaikojen puitteissa. Mikäli tavoitetaso alitetaan millä tahansa 90 päivän tarkastelujaksolla, on tilaaja oikeutettu seuraaviin hyvityksiin:

Suorituskyky-mittari	**Sanktioperuste**	**Hyvitys-% kyseisen palvelun kuukausi-maksusta**
Reagointiaika tukipalvelun palveluaikana	**Tavoitteen alittuminen:**	
	Vähintään [80] %, mutta alle [90] % yhteydenotoista reagoitu tavoiteajassa	[10] %
	Vähintään [60] %, mutta alle [80] % reagoitu tavoiteajassa	[20] %
	Alle [60] % yhteydenotoista reagoitu tavoiteajassa	[40] %
Häiriön ratkaisuaika tukipalvelun palveluaikana	**Tavoitteen alittuminen:**	
	Vähintään [80] %, mutta alle [90] % häiriöistä ratkaistu tavoiteajassa	[10] %
	Vähintään [60] %, mutta alle [80] % ratkaistu tavoiteajassa	[20] %
	Alle [60] % häiriöistä ratkaistu tavoiteajassa	[40] %

7.2. [Jos häiriötilanteita on tarkastelujaksolta vähemmän kuin 10 kappaletta ja vähintään 60 % häiriöistä on reagoitu ja ratkaistu tavoiteajassa, ei yllä mainittuja hyvityksiä makseta kyseiseltä tarkastelujaksolta.

7.3. Ensimmäisen 90 päivän ajanjaksolla palvelusopimuksen voimaantulosta mahdollisten hyvitysten määrä on 50 % yllä sovituista hyvitysmääristä.

7.4. Hyvityksen enimmäisyhteismäärä kultakin kalenterivuodelta on 25 % sopimuksen mukaisesta vuosimaksusta.]

8. PALVELUPYYNNÖT

8.1. Häiriöistä ilmoittamisen lisäksi tilaajan pääkäyttäjät voivat tehdä toimittajalle palvelupyyntöjä. Palvelupyyntöjen hallinta on häiriönhallintaa muistuttava toiminto, joka ei kuitenkaan vaikuta häiriöiden ratkaisemiseen liittyvien ratkaisuaikojen laskentaan.

8.2. Palvelupyynnöt ja muutosehdotukset toimitetaan asiakasportaalin kautta. Palvelupyynnöistä laaditaan tiketti. Toimittajan tukipalvelu huolehtii pyyntöjen välittämisestä toteuttavalle tiimille ja seuraa niiden etenemistä. Palvelupyynnöt toteutetaan toimittajan toimistoaikana.

9. ONGELMIEN HALLINTA

9.1. Ongelmilla viitataan häiriöt aiheuttaneisiin varsinaisiin juurisyihin.

9.2. Ongelmien hallinta voidaan käynnistää, jos

- häiriön aiheuttaja on epäselvä, eikä sitä yrityksistä huolimatta ole saatu selville; tai
- jokin häiriö toistuu siten, että sopijapuoli katsoo tilanteen haitalliseksi; tai
- sopijapuoli haluaa ennalta ehkäistä jonkin potentiaalisen uhan kehittyminen häiriöksi.

9.3. Ongelmanhallinta on projektityön menetelmien mukaisesti etenevä hanke ja se on yleensä iteratiivinen: toistetaan, kunnes saavutetaan hyväksyttävissä oleva tulos. Selvyyden vuoksi todetaan, että ongelmanhallinta ei välttämättä johda mihinkään toimenpiteisiin, vaan päätökseen sietää vallitsevaa tilannetta pysyvästi tai esimerkiksi seuraavan järjestelmäversion julkaisuun saakka. Luonteenomaista on, että analyysivaihe voi kestää pitkään, samoin kuin toteutusvaihe. Ongelmahallintaa priorisoidaan kriittisyysperiaatteen ja tilaajan erikseen antamien ohjeiden mukaan. [Toimittaja on velvollinen osallistumaan ongelmien hallintaan ilman erillistä veloitusta.]

10. VASTUUNJAKOTAULUKKO

R = responsible (vastuullinen); suorittaa tehtävän tai on osa suorittavaa tiimiä
A = accountable (vastuussa oleva); valvoo, että tehtävä tulee hyväksytysti valmiiksi
C = consulted (konsultoiva); voidaan kysyä ohjeita ja neuvoja tehtävän suorittamisessa
I = informed (tiedotettava); tiedotetaan tehtävän suorittamisesta ja tuloksista

Asiakas tai Asiakkaan infratoimittaja, Tuotanto			
Asiakas, Hallinto			↓
Toimittaja		↓	
	↓		
Tehtäväalue			
Tuotekehitys			
Osaamisen kehittäminen ja ylläpito	**AR**		
Tuotekehitysprosessin kehittäminen	**AR**		

Asiakas tai Asiakkaan infratoimittaja, Tuotanto			
	Asiakas, Hallinto		↓
	Toimittaja	↓	
	↓		
Tehtäväalue			
Tuotekehitysmenetelmät ja niiden kehittäminen	**AR**		
Työvälineet	**AR**		
Kehittämistyön ohjelmistolisenssit	**AR**	**C**	
Ohjaus ja koordinointi	**AR**	**CI**	
Versioiden kehittäminen	**AR**	**CI**	
Ylläpito ja virheiden korjaus	**AR**	**CI**	**C**
Päivitysten ja versioiden julkaisu	**AR**	**I**	**I**
Päivitysten ja versioiden asennus ja käyttöönotto	**R**	**A**	**R**
Asiakaskohtaisten tuotekehitysversioiden hyväksyntätestaus	**CI**	**AR**	**R**
Tuotannolliset konesali- ja infrapalvelut			
Palvelinkapasiteetti	**CI**	**A**	**R**
Palvelinten lisenssit ja ylläpito	**C**	**A**	**R**
Työasemien ja päätelaitteiden hankinta	**CI**	**A**	**R**
Tietoliikenneyhteydet konesalin ja Asiakkaan välillä		**A**	**R**
Tietoliikenneyhteydet konesalin ja kolmansien osapuolien välillä	**I**	**A**	**R**
Tietoliikenneyhteydet Toimittajan ja Asiakkaan verkon välillä	**C**	**A**	**R**
Integraatioalusta (Ensamble ja Health for Connect)	**C**	**A**	**R**
Iris for Health	**C**	**I**	**AR**
Pääsy- ja käyttöoikeudet	**R**	**AR**	**R**
Koulutus- ja demoympäristöjen asennukset ja ylläpito	**CI**	**AR**	**R**
Tietoturva ja jatkuvuus			
Tuotantoinfrastruktuurin fyysinen suojaaminen		**A**	**R**
Tuotantoinfrastruktuurin tekninen suojaaminen	**I**	**A**	**R**
Järjestelmien tietoturvallinen suunnittelu	**AR**		
Toimittajan jatkuvuussuunnittelu	**AR**	**C**	**CI**
Asiakkaan valmiussuunnittelu		**AR**	

Asiakas tai Asiakkaan infratoimittaja, Tuotanto			
Asiakas, Hallinto			↓
Toimittaja		↓	
	↓		
Tehtäväalue			
Asiakkaan valmiussuunnitteluun liittyvät harjoitukset	**RC**	**AR**	**RC**
Tietoturvauhkien seuranta	**AR**	**R**	**R**
Tietokannat			
Tietokantojen objektien suunnittelu	**AR**		
Tietokanta-alustan asennus (Palvelimet)	**C**	**A**	**R**
Tietokantaohjelmiston asennus (esim. MS SQL Server)	**C**	**A**	**R**
Järjestelmän vaatimien tietokantojen toteuttaminen	**AR**	**I**	
Tietosisällön hallinta ja rekisterinpitäjän velvollisuudet	**C**	**AR**	**R**
Tietokantojen ylläpito ja valvonta	**I**	**A**	**R**
Tietokantojen fyysinen tilanhallinta (kapasiteetti)	**I**	**AC**	**R**
Tietokantatuotteen lisenssit ja ylläpito	**C**	**AI**	**R**
Suorituskyky			
Ohjelmistojen kehittäminen	**AR**	**I**	**I**
Tietokantaratkaisu	**AR**	**I**	**I**
Laitteistojen mitoitus	**C**	**AI**	**R**
Suorituskykyongelmien selvittely	**R**	**AR**	**R**
Raportointi			
Viranomaisraportointi	**R**	**AR**	**C**
Laaturaportoinnin tietojen keruu	**AR**	**I**	**IR**
Laaturaporttien laatiminen	**AR**		
Sovellukseen liittyvä tuki			
Pääkäyttäjille annettava tuki	**AR**	**I**	**I**
Käyttäjille annettava tuki		**AR**	**R**
Käyttöoikeuksien määrittäminen	**C**	**AR**	

Tehtäväalue	Asiakas tai Asiakkaan infratoimittaja, Tuotanto ↓	Asiakas, Hallinto ↓	Toimittaja ↓
Käyttöoikeushallinto	**R**	**AR**	**R**
Käyttöoikeuksien pyytäminen käyttäjille		**AR**	
Muutos			
Muutospyynnön esittäminen	**R**	**R**	**R**
Konesalipalveluihin liittyvät muutokset	**IC**	**AR**	**R**
Järjestelmään liittyvät muutokset	**AR**	**C**	**C**
Vaikutusanalyysi	**AR**	**R**	**R**
Hyväksyntä	**AR**	**R**	**R**
Toteutus	**AR**	**C**	**C**
Käyttöönoton suunnittelu ja ajoitus	**IC**	**AR**	**R**
Käyttöönoton hyväksyntä	**IC**	**AR**	**R**
Käyttöönotto	**I**	**AR**	**R**
Ongelma			
Ongelman tunnistaminen ja dokumentointi	**R**	**R**	**R**
Päätös ongelmanhallinnan käynnistämisestä	**AR**	**RC**	**R**
Työryhmän nimittäminen	**AR**	**R**	**R**
Analysointi	**AR**	**R**	**R**
Toimenpiteiden suunnittelu	**AR**	**R**	**R**
Toimenpiteiden arviointi	**AR**	**R**	**R**
Päätös ongelmanhallinnan valmistumisesta	**R**	**AR**	**R**
Ongelmahallinnan raportin laadinta	**AR**	**R**	**R**

Alaliite A

Sovellusvalvontaan ja sovellusvarallaoloon kuuluvat kriittiset moduulit

Moduuli	Selitys
EskoAuthz	Rajapinnat Eskon ekosysteemissä oleville sovelluksilla käyttäjän tunnistamista, oikeuksien tarkistamista ja toimikortin verifiointia varten.
Yksikön tilannekuva	Käyttäjä näkee yksikön hoidossa olevat potilaat ja pääsee siirtymään muihin Esko-potilastietojärjestelmän osioihin sekä muihin järjestelmiin.
Hoitu	Hoidon tuki. HoiTun päätoiminnot ovat käyttäjän kirjautuminen, potilaan kirjaaminen sisään, hoitomääräyksien ja toteutuksien kirjaaminen, lääkehoidon sekä nestehoidon toteutuksien kirjaaminen, kanylointien kirjaaminen ja jatkohoitoon liittyvät kirjaukset. Lisäksi päätoimintoina voidaan pitää raportointiin ja tilastoihin liittyviä asioita.
Asiakkaan perustiedot	Tämä sovellus on tarkoitettu käytettäväksi hallinnoimaan asiakkaaseen liittyviä asiakastietoja. Asiakkaan ajantasaiset osoite-, huoltaja-, edunvalvoja-, edunvalvojavaltuutettu- sekä turvakieltotiedot haetaan asiakastiedon pohjaksi Digi- ja väestötietovirastosta ja tietoja voidaan rikastaa käyttäjän toimesta yhteys-, työssäkäynti-, työnantaja-, ja yhteyshenkilötiedoilla.
Kertomusvirta	Kertomusvirta on tarkoitettu potilaan rakenteisen potilaskertomustekstin lukemiseen ja potilaan hoitohistorian hahmottamiseen.
Kirma	Eskon Merkinnän kirjauksella tuotetaan potilaan jatkuvaan potilaskertomukseen tietoa potilaan hoidon suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta.
Lääkehoito	Lääkehoitoon kirjataan potilaan käytössä oleva lääkitys sekä dokumentoidaan myös sairaalahoidon aikainen toteutunut lääkehoito antokirjauksin.
Käyttäjähallinta	Käyttäjähallinnassa lisätään ja ylläpidetään käyttäjätunnuksia ja niihin liittyviä käyttäjätietoja.
Oberon_sovitin	Oberon potilashallinnon sovitin.
Esko Kantaosio	Kanta-sertifioitu tuote Kanta-yhteensopivien potilaskertomusmerkintöjen tuottamiseen ja arkistointiin.
Hoitotapahtumapalvelu	Ydin potilashallinnosta.
Perl Esko	
Kafka	Avoimen lähdekoodin ratkaisu tiedon siirtämiseen eri instanssien välillä.
Elasticsearch	Hakukone.
Redis-välimuisti	Redistä käytetään palvelutason välimuistina esimerkiksi yksikön tilannekuva -palvelulle.

Edellä olevat tiedot kuvaavat tilannetta per [*päivämäärä*]. Sopijapuolet voivat ajoittain sopia muutoksista edellä esitettyihin tietoihin, ja tällaisista muutoksista sovitaan tarkemmin palvelusopimuksen muutoshallintamenettelyn mukaisesti.