



## LIITE 2. PALVELUKUVAUS



# ICT-PAVELUT HARTOLAN KUNTA

## PALVELUKUVAUS

ICT-RYHMÄ  
HARTOLAN KUNTA  
PL 16, 19601 Hartola

# ICT-TUKIPALVELUJEN KUVAUS

Hartolan kunta

## 1. YLEISTÄ

Tämä palvelukuvaus koskee Hartolan kunnan ICT-tukipalveluja.

Palvelut käsittävät päivittäisen ICT-lähituen, kunnassa olevan laitteiston ylläpidon ja luetteloinnin, puhelimien ja liittymien ylläpidon, ohjelmistojen asennukset/ niiden asennuksissa auttaminen, kunnan ICT-palvelujen kehittäminen yhdessä kunnan ICT-ryhmän (jatkossa "ICT-ryhmä") kanssa sekä tietoturvaan liittyviä asioita. Palveluiden sisältöä ja laajuutta on tarkemmin kuvattu jäljempänä.

Sopimuskauden aikana palvelun tarjoajan on reagoitava muuttuviin olosuhteisiin ja niiden aiheuttamiin muutoksiin palveluntuotantoon liittyvissä asioissa ja tuotava ne ICT-ryhmän tietoon ja päätettäväksi. Palveluntuotantoa koskevissa asioissa ICT-ryhmä on päätösvaltainen, kun paikalla on Tilaajan edustajat ja Palveluntuottajan yhteyshenkilö. Päätökset Palveluntuotantoa koskevissa asioissa tehdään yksimielisesti. Jos ICT-ryhmä ei pääse yksimielisyyteen Palveluntuotantoa koskevasta asiasta ja asia vaatii välitöntä ratkaisemista, tehdään päätös Tilaajan kannan mukaisesti.

## 2. PALVELUN TUOTTAJAAN LIITTYVÄT YLEISET VAATIMUKSET

### **Palvelun tuottamiseen liittyvät vaatimukset**

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kaikissa suorittamissaan palveluissa ja töissä voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä niiden perusteella annettuja viranomaisten määräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä palveluntuottamisessa tarvittava osaaminen.

Palveluntuottaja huolehtii, että palvelut tuotetaan laadukkaasti ja sopimuksenmukaisesti. Palveluntuottajan tulee toimia Tilaajalta saamia ohjeita noudattaen.

Palveluntuottajan tulee toimittaa palveluntuotannossa syntyvät asiakirjat Tilaajan pyytämässä muodossa Tilaajalle.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen suorittamissa palveluissa ja töissä sovelletaan mm. GDPR:n ja tietosuojalain asettamia vaatimuksia. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen tietojärjestelmien tietoturvan ja tietosuojan toteutuminen on varmistettu. Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat henkilötietojen käsittelystä sopimuksen liitteenä olevassa henkilötietojen käsittelysopimuksessa tarkemmin ja tietoturvasta pääsopimuksessa.

### **Henkilöstöön liittyvät vaatimukset**

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että se käyttää palveluiden tuottamisessa vain asianmukaisen ja ajantasaisen pätevyyden omaavaa henkilökuntaa ja huolehtii siitä, että sillä on riittävät resurssit kunkin tehtävän suorittamiseen.

Palveluntuottaja nimeää lähitukea antavan henkilön ja hänelle varahenkilön.

Nimettyjä henkilöitä ei ole oikeutta vaihtaa sopimuskaudella ilman Tilaajan suostumusta. Henkilöstön vaihdostilanteissa uusien nimettyjen henkilöiden tulee täyttää vähintään henkilöille tarjouspyyntöasiakirjoissa asetetut vaatimukset. Samaa edellytetään varahenkilöiden osalta.

### 3. PALVELUIDEN KUVAUS

ICT-palveluja tarvitaan hankintayksikön arvion mukaan keskimäärin noin 80 h/kuukausi jakautuen eri mittaisiin päiviin tilanteen mukaan. Tuntimääräarvio on pelkästään sitoumukseton arvio kiinteähintaisten palveluiden työmäärästä, eikä se muodosta laskutusperustetta, vaan Palveluntuottajan tulee hoitaa kaikki vaaditut tehtävät kuukausihintaan sisältyvinä, vaikka tarjouspyynnössä annettu sitoumukseton työmääräarvio (80h/kk) ylittyisi. Palvelua on pystyttävä tarjoamaan arkipäivisin klo 08–17 välillä ”palveluaika”.

Kiinteähintaisiin palveluihin sisältyy mm:

- Lähitukeen kuuluvat laitteet sisältävät mm. kannettavat, pöytäkoneet, tabletit, puhelimet ja monitoimitulostimet
- Lähituki toimii kutsuperiaatteella, erikseen tilattuna asiakkaan toimipisteisiin tai yhdessä sovittuun paikkaan
- Palveluntuottajan tulee vastata viipymättä saapuneisiin yhteydenottoihin ja palvelupyyntöihin palveluaikana. Vastaamattomaan puheluun tulee soittaa takaisin ensi tilassa ja kuitenkin viimeistään yhden (1) tunnin kuluessa.
- Lähituen vasteaika saa olla arkipäivisin enintään 48 h. Vasteajalla tarkoitetaan sitä aikaa, jonka kuluessa Palveluntuottajan tulee viimeistään aloittaa palvelupyynnön ratkaiseminen palvelupyynnön saapumisesta lukien.
- Palveluntuottajan tulee reagoida viipymättä kriittisiin tietoturvapoikkeamiin ja sellaisiin häiriöihin, joissa toimintakriittinen toiminnallisuus on kokonaan tai merkittävältä osin pois käytöstä tai sen hidastuminen aiheuttaa toiminnallisuuden käyttämisen estymisen kokonaan tai merkittävältä osin. Kaikki häiriöt, jotka vaikuttavat välittömästi tai välillisesti suureen määrään (vähintään 20 % käyttäjistä) käyttäjiä luokitellaan tähän ryhmään. Palveluntuottajan tulee aloittaa edellä mainittujen häiriöiden korjaavat toimenpiteet ensi tilassa ja kuitenkin viimeistään 15 minuutin kuluessa palvelupyynnön vastaanottamisesta.
- Mikäli kriittinen häiriö tai ongelma havaitaan palveluajan lopussa ja korjaustoimet ovat kesken palveluajan päättyessä, Palveluntuottajan tulee jatkaa korjaustoimia myös palveluajan päättyttyä siihen saakka, kunnes ongelma on ratkaistu, mikäli Tilaaja on tätä edellyttänyt ja tästä on yhteisesti sovittu.
- Palveluntuottaja määrittelee käyttäjien tilit, sähköpostit ja oikeudet sekä huolehtii laitteiden saamisesta käyttökuntoon käyttäjien esimiehen ilmoituksen mukaisesti. Palveluntuottajan vastuulla on esim. hoitaa Tilaajan laitteissa käytettävien puhe- ja dataliittymien avaamiset ja sulkemiset sekä SIM-korttien hallinta ja hankkia liittymät Tilaajan määrittelemältä taholta. Tilaaja valtuuttaa Palveluntuottajan tekemään edellä mainitut toiminnot Tilaajan käyttämältä operaattorilta.
- Liittää laitteet verkkoympäristöön tarpeen mukaan (hallinto/opetus)
- Vastaa kiinteästi kytkettyjen laitteiden liittämistä verkkoympäristöön (hallinto/opetus)
- Vastaa käyttäjän työsuhteen/ virkasuhteen päättyessä tilien, sähköpostien ja oikeuksien poistamisesta sekä luovutettujen laitteiden asianmukaisesta tyhjennyksestä järjestelmäkohtaisesti.

- Huolehtii vanhojen jo käytöstä poistuneiden laitteiden asianmukaisesta tyhjentämisestä ja ilmoittaa Tilaajalle, kun laitteet ovat poisvietävissä. Tilaaja huolehtii laitteiden poiskuljetuksesta.
- Vastaa ICT-tekniikan yleisestä toimivuudesta ja raportoi niistä ICT-ryhmälle viikoittain pidettävissä palavereissa.
- Toimii teknisenä asiantuntijana kaikissa ICT-asioihin liittyvissä ohjelmisto, käyttöönotto, päivitys, laitehankinta ja järjestelmähankinnoissa sekä niitä edeltävissä suunnittelupalavereissa
- Vastaa yhtenäiskoulun koneiden ja tablettien päivityksistä loma-aikoina (kesäloma, syysloma, joululoma, talviloma).
- Vastaa kirjaston laitteiden ja järjestelmien toimivuudesta (kirjastojärjestelmä, omatoimikirjasto ja lehtiluku).
- Vastaa palveludokumentaatiosta, johon kuuluu mm. laitteiden, tarvikkeiden ja palveluiden käytön kehittämiseen ja ylläpitoon tarvittava Palveluntuottajan ylläpitovastuulla oleva aineisto (esim. listaus ohjelmiston pääkäyttäjistä, laiteluettelo kuten puhelimet ja tietokoneet) sekä mahdolliset ohjelmisto- tai laitetuottajilta saadut käyttöohjeet.

Palveluntuottajalla tulee olla olemassa puhelinnumero ja sähköpostiosoite, josta Tilaaja pystyy tavoittamaan lähitukihenkilön.

Hankintaan sisältyy myös tietojärjestelmiin liittyvien asioiden kehittäminen Palveluntuottajan asiantuntijoiden asiantuntemuksen pohjalta. Palveluntuottaja toimii yhteyshenkilönä tahoihin, jotka liittyvät kiinteästi tehtävien suorittamiseen.

#### 4. ERIKSEEN VELOITETTAVAT TYÖT

Tarvittaessa tehtäviin kuuluu myös henkilöstön kouluttaminen esim. MS Office365 sähköpostin, kalenterin ja Teamsin tai tablettien käyttöön liittyen. Koulutus pidetään paikan päällä Tilaajan tiloissa tai etäyhteyden kautta Tilaajan päätöksen mukaisesti. Palveluntuottaja ei järjestä koulutusta kunnan erityisohjelmien järjestelmiin/ohjelmistoihin.

Kiinteähintaisiin palveluihin kuulumattomat työt laskutetaan pääsääntöisesti tuntiveloituksella. Tilaajalla on oikeus pyytää myös sitova urakkahinta töiden toteuttamiselle. Viime kädessä Tilaaja päättää, tilaako se työt tuntiveloituksella vai urakkahinnalla. Erillisveloitusta sovelletaan mm. ylimääräisenä tehtäviin ennalta arvaamattomiin päivityksiin eri laitteisiin ja ohjelmistoihin sekä henkilöstön kouluttaminen kuuluu erikseen veloitettaviin töihin. Selvyyttenä mainitaan, että lähitukeen kuuluvat neuvontapalvelut kuuluvat kiinteähintaisiin palveluihin.

Lisätyötunnit/erikseen veloitettavat työt ovat äkillisiä/ylimääräisiä Tilaajan puolelta tulevia palvelupyynnöitä.

#### 5. LAITTEIDEN JA OHJELMISTOJEN HANKINTA

Palvelun tarjoaja huolehtii laitteiden hankinnasta ICT-ryhmässä tai toimialoilla annettujen ohjeiden mukaisesti. Tilaaja ilmoittaa erikseen henkilöt, jotka ovat oikeutettuja tilaamaan palveluja, laitteita ja tarvikkeita tai tekemään ilmoituksia avattavista tai suljettavista liittymistä tai käyttöoikeuksista. Palveluntuottaja on velvollinen tarkistamaan, että toimeksiantopyynnön tekijä henkilö on siihen oikeutettu henkilö.

Palveluntuottaja selvittää laitteiden sopivuuden kunnan muuhun laitekantaan.

Palveluntuottaja ei itsenäisesti valitse laitteita, vaan tuo kaikki hankinnat viikoittain kokoontuvan ICT-ryhmän päätettäväksi.

Palveluntuottaja avustaa ohjelmistohankinnoissa mm. selvittäen niiden sopivuutta kuntaympäristöön ja huolehtii siitä, että ohjelmat toimivat eri järjestelmissä.

## 6. TILAAJAN ICT-YMPÄRISTÖN KUVAUS

Lähituelle on varattu oma huonetila kunnanviraston 2. kerroksessa ja samasta kerroksesta löytyy myös tarvikevarasto varakoneille yms.

Lähitukea tarvitaan seuraavissa kunnan toimipisteissä:

Kunnanvirasto – Kuninkaantie 16

Päiväkoti Vanttu – Kirkkotie 10

Ryhmäperhepäiväkoti Onnimanni– Tornitie

Kirjasto – Kuninkaantie 18

Yhtenäiskoulu – Kuninkaantie 14

Jätevedenpuhdistamo – Valtatie 1531

Vesilaitos – Lampitie

Kunnan varasto – Visankuja 3

Kunnan laitekanta:

Kunta omistaa laitteet, paitsi monitoimilaitteet ovat huoltoleasingilla.

PC-laitteet ovat pääosin HP-merkkisiä.

Laitemäärät marraskuu 2022:

- n. 150 PC-konetta
- vajaa 100 tablettia
- reilu 100 puhelinta
- n. 100 chromebook-laitetta

Sisäisen ja ulkoisen verkon ylläpito on ulkoistettu. Samoin palomuurien, tukiasemien, kytkimien yms. hallinnointi on ulkoistettu yrityksille.

Kunnan palvelimien ylläpito on ulkoistettu. Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu verkon valvonta yhdessä palvelinympäristöä tuottavan yrityksen kanssa. Palveluntuottaja mm. valvoo ja ylläpitää fyysisten laitteiden kytkentöjä sekä ilmoittaa verkkoon tarvittavista muutoksista palvelinympäristöä tuottavalle yritykselle. Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia viivytyksettä yhteydenottamisesta palvelimenhallintaan, jos palvelimissa ilmenee ongelmia.

Kunnan ohjelmistoja tuottaa useampi ulkoinen toimija. Käyttäjätukeen yhteydessä ovat ohjelmistojen määritellyt pääkäyttäjät. Palveluntuottajaa ei ole määritelty ohjelmistojen pääkäyttäjäksi.

Kunnalla ei ole käytössä Tiketöintijärjestelmää. Jos kunta päättää hankkimaan kyseisen järjestelmän, tekee Tilaaja päätöksen asiasta ja palveluntuottajalla on velvollisuus avustaa kyseisen järjestelmän hankkimisessa ja käyttöönottamisessa.

Ratkaisut käyttäjähallinnan toteuttamiseen ovat kesken. Tämä hoidetaan Tilaajan toimesta. Palveluntarjoaja voi esittää ratkaisuvaihtoehtoja kyseisen toiminnon toteuttamiseksi.

## 7. RAPORTOINTI JA PALVELUN SEURANTAPALAVERIT

Palveluntuottaja raportoi tarvittaessa ja Tilaajan niin halutessa palvelun toteutumisesta Tilaajan Sopimuksen mukaiselle yhteyshenkilölle.

Osapuolten yhteyshenkilöt pitävät palvelun seurantapalaverin yhden (1) kerran kuukaudessa Tilaajan tiloissa tai etäyhteyden välityksellä Tilaajan päätöksen mukaisesti. Palveluntuottaja huolehtii molemmille osapuolille sopivan ajankohdan kartoittamisesta sekä palaverin koollekutsumisesta ja asialistan toimittamisesta Tilaajalle ennen palaverin pitämistä. Seurantapalavereista laaditaan muistiot.

Palveluntuottajan on toimitettava pyynnöstä Tilaajalle materiaalia palvelun toteutumisen ja palvelun laadun seuraamista varten.