

PALVELUKUVAUS

KÄYTTÄJÄTUKIPALVELUT

1. PALVELUTARVE

Tilaaaja hankkii käyttäjätukipalvelut osana hankintaa. Käyttäjätukipalveluihin kuuluu Service Desk - palvelu, tilaajan tiloissa tapahtuva lähitukipalvelu sekä sähköpostitse tai puhelimitse annettu neuvonta.

Tilaajan palveluksessa on tällä hetkellä 44 työntekijää. Käyttäjätukipalveluihin kohdistuvien tikettien määrä on nykyisellään keskimäärin 20 tikettiä kuukaudessa.

Käyttäjätukipalveluihin sovelletaan Julkisen hallinnon IT-hankintojen yleisiä sopimusehtoja (JIT 2025) ja JIT 2025 – Palvelut -liitettä (liite 3).

2. TIETOTURVAVAATIMUKSET

Käyttäjätukipalveluiden tietoturvan on noudatettava voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä alan hyviä käytänteitä. Palveluiden tulee noudattaa tiedonhallintalautakunnan suositusta tietoturvallisuuden vähimmäisvaatimuksista (VALTIOVARAINMINISTERIÖN JULKAISUJA – 2024:19).

Toimittaja on vastuussa Käyttäjätukipalveluiden tietoturvallisuudesta ja siitä, että tilaajan aineistojen luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus eivät vaarannu. Tilaajaa koskeva lainsäädäntö (mm. laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta 906/2019, Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus 2016/679, tietosuojalaki 1050/2018) on huomioitava tietoturvallisuustoimenpiteiden suunnittelussa ja toteutuksessa.

Tilaajalla on oikeus tehdä tai teettää kolmannella osapuolella tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä auditointeja, katselmointeja tai testauksia. Tilaaja vastaa auditointien, katselmointien tai testausten kuluista. Toimittaja on kuitenkin velvollinen avustamaan tilaajaa tai kolmatta osapuolta ilman erilliskorvausta.

Osaksi tässä palvelukuvauksessa tarkoitettua tietoturvaa luetaan tietotekninen tietoturva, fyysinen tietoturva, kulunvalvonta, lukitusjärjestelmät, videovalvonta, kiinteistön kulkuoikeudet ja kaikki muut tarvittavat toimenpiteet, joiden avulla estetään ulkopuolisten toimijoiden pääsy tilaajan tietoaineistoihin.

3. PALVELUN SISÄLTÖ

Toimittaja

- tuottaa tilaajan tietoteknisten ilmoitusten vastaanoton, tilanteiden ratkaisemisen ja tietoteknisen neuvonnan Service Desk – tai lähitukipalvelun avulla
- vastaa käyttäjätukipalveluihin liittyvän tiketöintijärjestelmän ylläpidosta ja
- vastaa tiketöintijärjestelmän ja muiden ilmoituskanavien kautta tulleiden ilmoitusten ja niiden ratkaisun käsittelytiedoista ja lokituksesta, jonka avulla toimenpiteisiin on mahdollista kohdistaa seurantaa.

Tiketöintijärjestelmän käsittelytiedoista ja lokitiedoista on ilmentävä ainakin ilmoituksen teko- ja/tai vastaanottoaika, ilmoituksen tekijä, ilmoituksen prioriteetti, toimenpidevastuu toimittajan organisaatiossa tai kolmannelle osapuolelle, ilmoituksen käsittelijä/ratkaisija

ratkaisutoimenpiteiden dokumentointi, tilaajan informointi ratkaisun etenemisestä sekä tieto, milloin asia on tullut ratkaistuksi.

Käyttäjätukipalvelua on tarjottava myös sähköpostitse ja puhelimitse. Myös tällaiset ilmoitukset on kirjattava tiketöintijärjestelmään ja niistä on tehtävä käsittely- ja lokimerkinnot.

Käyttäjätukipalveluita on annettava kaikissa tietohallinnon vika- ja häiriötilanteissa, myös kolmansien osapuolten toimittamien laitteiden tai ohjelmistojen taikka palveluiden vika- ja häiriötilanteissa. Mikäli häiriötilanne paikallistuu kolmanteen osapuoleen, toimittaja sitoutuu tekemään vika- tai häiriöilmoituksen kolmannen osapuolen tiketöintijärjestelmään tai muutoin ilmoitettava viasta tai häiriöstä kolmannelle osapuolelle.

Toimittajalla on velvollisuus ottaa käyttäjätukipalvelun piiriin myös sellaiset tilaajan hankkimat tietotekniset laitteet ja ohjelmistot, jotka tilaaja ottaa käyttöönsä sopimuksen solmimisen jälkeen.

4. KÄYTTÖÖNOTON VALMISTELU

Käyttäjätukipalvelun käyttöönoton edellyttämät kartoitukset, kuten tilaajan laitekanta, käytössä olevat ohjelmistot, palveluun liittyvät kolmannet osapuolet ja testaus, tehdään hankinnan käyttöönottovaiheessa.

Käyttöönoton valmistelusta aiheutuvat kustannukset on sisällytettävä käyttöönottoprojektin kertahintaan.

5. ETÄPALVELUOHJELMISTO

Toimittaja voi hyödyntää käyttäjätukipalveluissaan päätelaitteiden etähallintaohjelmistoa. Etähallintaohjelmistojen kustannusten on sisällytettävä ilmoitettuun palvelun hintaan, eikä toimittajalla ole oikeutta veloittaa niitä erikseen.

Etähallintapalveluiden edellyttämän ohjelmiston asennusten tilaajan päätelaitteisiin on sisällytettävä käyttöönottoprojektin kertakorvauksiin.

6. VASTEAJAT

Käyttäjätukipalveluun sovelletaan palvelutasokuvauksessa ilmoitettuja vasteaikoja.

7. HINNOITTELU

Kaikki käyttäjäpalveluihin liittyvät kustannukset on sisällytettävä hintaliitteessä ilmoitettuun kuukausihintaan. Kuukausihinta on palvelun kokonaishinta kuukaudessa.

Muut kustannukset, joita mahdollisesti aiheutuu tilaajan käyttäjätukipalveluiden siirrosta nykyiseltä palveluntuottajalta toimittajalle, on sisällytettävä käyttöönottoprojektin kertakorvaukseen.

8. TIETOLIIKENNEYHTEYDET

Tietoliikenneyhteydet eivät ole osa tätä hankintaa, mutta toimittajan on ulotettava käyttäjätukipalvelut koskemaan myös tilaajan tietoliikenneyhteyksiä.

9. TIETOSUOJA

Käyttäjätukipalveluiden tietosuojan on oltava Henkilötietojen käsittelyn ehtojen (JYSE/JIT - Henkilötiedot 2025) mukaista.

10. RAPORTOINTI

Toimittajan on raportoitava kuukausittain käyttäjäpalveluiden toteuma ja niiden käytettävyys. Raportista on ilmentävä ainakin tukipyyntöjen määrä sekä palvelutason ja vasteaikojen toteutuminen.