

LIITE 5 Palveluiden vähimmäisvaatimukset

ICT-palveluihin liittyvät vaatimukset ja palvelukuvaus

1. Määritelmät

”Käyttäjä” tarkoittaa Nuorten Ystävät ry:n palveluksessa olevaa henkilöä.

”Tilaaaja” tarkoittaa Nuorten Ystävät ry:tä.

”Työasema” tarkoittaa pöytätietokonetta tai kannettavaa tietokonetta.

”Työpäivä” tarkoittaa klo 8-16 arkipäivää maanantaista perjantaihin, joka ei ole pyhäpäivä.

”Toimittaja” tarkoittaa Tilaaajan sopimuskumppaniksi valittua toimijaa.

”NYP” tarkoittaa Nuorten ystävät -palvelut Oy:tä.

2. Yleistä

- Tällä liitteellä on kuvattu kaikki Toimittajan Tilaaajalle tarjoamat ICT-palvelut.
- Palveluiden hinnat annetaan tarjouspyynnön liitteellä ”LIITE 4 Hintalomake”.
- Irrotuspalvelu (carve out) hinnoitellaan kertaluonteisena palveluna.
- Asiantuntijapalvelut hinnoitellaan hintalomakkeella kuukausihinnalla kohdassa ”Asiantuntijapalvelut (liitteellä 5 Palveluiden vähimmäisvaatimukset eritellyt palvelut)”.
- Palvelinpalvelu hinnoitellaan hintalomakkeella kohdassa: ”Palvelinpalvelun hinta”.
- Sellaiset projektiluonteiset työt ja muut vastaavat lisätyöt, joita ei tässä liitteessä ole nimenomaisesti osoitettu Toimittajan tehtäväksi, hinnoitellaan tuntihinnalla hintalomakkeella kohdassa ”Asiantuntijapalvelun erillinen tuntihinta, lisätyöt (sellaisten töiden tuntihinta, joita ei ole listattu palveluntuottajan tehtäviksi tarjouspyyntöasiakirjoissa)”
- Tilaaajan tämänhetkinen ICT-palveluntuottaja on NY-ODL Oy.

- Selvyyden vuoksi todetaan, että tämän tarjouskilpailun yleisenä tarkoituksena on ulkoistaa kokonaisuudessaan Tilaajan jokapäiväinen ICT-palvelu yhdelle (1) toimittajalle. Toimittajan tehtävänä on tarjota jatkuvaa palvelua antamallaan kuukausihinnalla.

2.1 Irrotuspalvelu (carve out)

Tilaajalla on tällä hetkellä yhteinen ICT-infrastruktuuri yhdessä NYP:n kanssa. Toimittajan tehtävänä on suorittaa kertaluonteinen Tilaajan ICT-infran irrotus NYP:n infrastruktuurista.

Kertaluonteinen carve out-palvelu on tarkemmin kuvattu kohdassa 3.

2.2 Jatkuvat ICT-palvelut (asiantuntijapalvelut)

Kilpailutettavat ICT tuki-, ylläpito- ja asiantuntijapalvelut (jäljempänä "asiantuntijapalvelut") kattavat kokonaisvaltaisen tuen Tilaajan uusiin ICT-laitteisiin ja Tilaajan olemassa olevaan laitekantaan ja muuhun ICT-infrastruktuuriin. Tilaajan olemassa oleva laitekanta on kuvattu alla kohdassa 3.1. Laitekanta voi muuttua sopimuskauden aikana. Hankintasopimuksessa on sovittu mahdollisuudesta hinnanmuutoksiin, mikäli Tilaajan työntekijämäärä ja sitä myöten tarvittava laitekanta muuttuu hankintasopimuksessa määritellysti.

Tilaaja tarvitsee asiantuntijapalvelua kaikissa tarjouspyynnön liitteellä "**LIITE 1 Hankintayksikön ja hankinnan kohteen kuvaus**" määritellyissä toimipaikoissa. Suurin palveluntarve on Oulun ja Muhoksen toimipisteissä. Tilaajan arvion mukaan 80 prosenttia palvelusta tarvitaan Muhoksen ja Oulun toimipisteissä ja 20 prosenttia muissa toimipisteissä.

ICT-asiantuntijapalvelu pitää sisällään myös Tilaajan tarvitseman verkkoasiantuntijapalvelun sekä tietojärjestelmäasiantuntijapalvelun (ks. tarkemmin jäljempää).

Asiantuntijapalveluiden laajempi sisältö on kuvattu tarkemmin jäljempänä.

Tilaajan toimipisteissä suoritettavaa lähitukea tuottavat Toimittajan tarjouspyynnön liitteellä "**LIITE 2.2 Asiantuntijoiden CV-lomake**" nimetyt asiantuntijat. Muita asiantuntijoita voidaan käyttää, jos nimetyt asiantuntijat ovat Toimittajasta

riippumattomasta syystä estyneitä suorittamaan tehtäviään. Muiden asiantuntijoiden tulee kuitenkin täyttää edellä mainitussa liitteessä asiantuntijoille asetetut vähimmäisvaatimukset.

2.3 Tietojärjestelmäasiantuntijapalvelut

Tilaaajalla on käytössään useita eri tietojärjestelmiä. Tilaaaja tarvitsee kokonaisvaltaisen tietojärjestelmäasiantuntijatuon. Tietojärjestelmäasiantuntijan keskeisenä tehtävänä on kaikkien tilaajan käyttämien tietojärjestelmien käyttäjätuki- ja vianselvitystehtävät. Tietojärjestelmien määrän muutoksen vaikutuksesta palvelun hintaan on sovittu hankintasopimuksessa.

Toimittajan tarjoaman tietojärjestelmäasiantuntijapalvelun sisältö on kuvattu tarkemmin kohdassa 5.

2.4 Palvelinpalvelu

Toimittajan tehtävänä on asiantuntijapalvelun lisäksi tarjota palvelinpalvelua, jotka on kuvattu tarkemmin kohdassa 6. Palvelinpalvelu hinnoitellaan erikseen asiantuntijapalveluista.

3. Carve Out

3.1 Tilaaajan olemassa oleva laitekanta

Toimittajan tarjoama palvelu sisältää Tilaaajan ICT-infran irrotuksen NYP:n kanssa olevasta yhteisestä ICT-infrastruktuurista.

Tilaaajan olemassa oleva ICT-laite- ja -ohjelmistokanta on seuraavanlainen:

Käyttäjät	Tällä hetkellä 130 käyttäjää
Työasemat	- Windows 10 kannettavia noin 80 kpl - Windows 10 pöytäkoneita noin 10 kpl - OS X -työasemia 3 kpl - Laitteiden ikä keskimäärin 2 vuotta - Työasemia ei varmuuskopioida
Puhelimet ja tabletit	- Noin 140 mobiililaitetta, valtaosa Android-käyttöjärjestelmällä - Puhelimia ja tabletteja ei varmuuskopioida
Tulostimet	- 19 verkkotulostinta, joista 11 kappaletta leasingsopimuksella.
Sähköpostipalvelu	- M365, Exchange Online
M365-lisenssit	- 140 lisenssiä
Puhelinliittymät	- 145 puhelinliittymää
Mobiilidataliittymät	- 76 mobiilidataliittymää
Verkkoliittymät toimipisteissä	- 15 verkkoliittymää
Verkkolaitteet	- noin 60 verkkolaitetta
AD	- tällä hetkellä 130 käyttäjää, käyttäjämäärä voi nousta tai laskea

Työasemat, puhelimet ja tabletit

Osa tilaaajan työasemista on hankittu leasingjärjestelyllä. Puhelimet ja tabletit on hankittu omaan omistukseen. Työasemien, puhelinten ja tablettien määrä on ilmoitettu yllä. Kyseisten laitteiden laiterekisteriä pitää tällä hetkellä yllä NY-ODL.

Toimittajan tehtävänä on laitekantarekisterin haltuunotto NY-ODL:ltä. Toimittaja erittelee laitekantarekisteristä Tilaaajan laitteet ja muodostaa niistä oman, helposti seurattavan sähköisen rekisterin.

Tulostimet

Tilaaajan 19 tulostimesta 11 kappaletta on hankittu leasingsopimuksella. Kyseisten laitteiden laiterekisteriä pitää tällä hetkellä yllä NY-ODL.

Toimittajan tehtävänä on laitekantarekisterin haltuunotto NY-ODL:ltä. Toimittaja erittelee laitekantarekisteristä Tilaaajan laitteet ja muodostaa niistä oman, helposti seurattavan sähköisen rekisterin.

M365-lisenssit ja sähköpostipalvelu (tällä hetkellä 130 käyttäjää)

Toimittajan tehtävänä on Microsoft-lisenssien hallinnan siirto pois NY-ODL:ltä ja sähköisen lisenssikantarekisterin muodostaminen. Tilaaaja ei hanki tällä kilpailutuksella lisenssejä. Toimittajan tehtävänä on kuitenkin M365-varmistuksen tekeminen, joka hinnoitellaan hintalomakkeella omana hinnoittelukomponenttinaan.

Puhelinliittymät ja mobiilidataliittymät

Tilaaajan puhelin- ja mobiilidataliittymät on hankittu DNA:lta. Liittymärekisteri on tällä hetkellä yhteinen Tilaaajan konserniyritysten kanssa.

Toimittajan tehtävänä on koordinoita ja olla yhteydessä DNA:han Tilaaajan liittymäkannan erottamisesta konsernin liittymäkannasta ja uuden Tilaaajan liittymäkantarekisterin muodostamisesta.

Verkkoliittymät toimipisteissä

Tilaaajalla on DNA:n MPLS-yrittysverkko, jossa on liittymät 15 toimipisteessä, joista neljä on yhteisiä NYP:n kanssa. Toimittajan tehtävänä on Tilaaajan yritysverkon erottaminen Tilaaajan omaksi. Toimittaja koordinoi ja hallinnoi DNA:n kanssa yritysverkon erottamisen. Verkon eriyttäminen tarkoittaa fyysistä eriyttämistä (toimipisteitä, joissa on sekä Nuorten Ystävät ry:n että NY-ODL Oy:n toimintaa, on neljä (4) kappaletta).

Työasemien tietoturva

Tilaaajalla on työasemissaan käytössä F-Securen virusturva. Toimittajan tehtävänä on erottaa Tilaaajan virusturvan lisenssikanta NYP:in kanssa olevasta kannasta ja muodostaa niistä sähköinen lisenssirekisteri.

4. Jatkuvat ICT-Asiantuntijapalvelut

- ICT-asiantuntijapalveluiden tulee kattaa Tilaaajan ICT-ympäristö laitteineen osapuolten välillä solmittavan sopimuksen loppuun saakka. ICT-asiantuntijapalvelun tulee kattaa Tilaaajan olemassa oleva, yllä kohdassa 3.1 kuvattu laitekanta ja ICT-infra ja Tilaaajan käytössä muutoin olevan ICT-ympäristö. Tilaaajan laitekanta voi muuttua ilmoitetusta sopimuskauden aikana. Tilaaaja tulee vuosien 2021/2022 aikana järjestämään erillisen kilpailutuksen työasemien hankinnasta.
- Toimittaja tarjoaa Tilaaajalle sekä etätukea että lähitukea.
- Toimittaja vastaa myös Tilaaajan ja Käyttäjien työasemien ohjelmistoihin liittyvästä tukipalvelusta, kuten käyttäjätuki- ja vianselvitys.
- Toimittajan tehtävänä on sopimuskaudella tämän liitteen kohdassa 3.1 määriteltyjen rekisterien ylläpito.
- Osa Tilaaajan olemassa olevasta laitekannasta on hankittu leasingjärjestelyllä. Leasing-laitteen vuokra-ajan loppuessa Toimittajan tehtävänä on palauttaa laitteet rahoitusyhtiölle. Toimittajan ei tarvitse maksaa mahdollisia postituskuluja/

toimituskuluja, vaan tämä kuuluu leasingsopimukseen. Selvyyden vuoksi todetaan, että palautuspalvelu itsessään sisältyy kuitenkin Toimittajan kuukausihinnointeluun.

- Tilaajan tulostimien, joissa ei ole huoltosopimusta, vianselvitystehtävät (etätuki ja lähituki) kuuluvat jatkuvaan asiantuntijapalveluun. Mikäli ongelmaa ei saada ratkaistua Toimittajan tarjoaman etä- ja lähituen avulla, Toimittajan tehtävänä on Tilaajan pyynnöstä ohjata epäkunnossa oleva tulostin huoltoon. Huollon laskun maksaa Tilaaja.
- Toimittajan tehtävänä on hallinnoida Tilaajan puhelinliittymiä DNA:n palvelussa (avaa uusia liittymiä, poistaa liittymiä, muuttaa liittymiä).
- Toimittajan tehtäviin kuuluu niin ikään Tilaajan yritysverkon ylläpito ja verkkolaitteiden valvonta ja hallinta.
- Toimittajan tehtävänä on myös Tilaajan AD-käyttäjätunnusten, käyttöoikeuksien hallinta ja AD:n vaatiman palvelinympäristön hallinta ja varmuuskopiointi.
- Toimittajan tehtävänä on myös Tilaajan Microsoft- ja virusturvalisenssien hallinta (avaa uusia lisenssejä, poistaa lisenssejä tai muuttaa lisenssejä)
- Toimittajan tehtävänä on järjestää Tilaajan M365-palvelun varmuuskopiointi. M365-varmuuskopiointi hinnoitellaan hintalomakkeella omana kohtanaan. **M365-palvelun varmuuskopiointi suoritetaan vähintään kerran päivässä.**
- Toimittajan tehtävänä on tuottaa tietoverkkoratkaisut niin, että nimetyt Tilaajan työntekijät voivat käyttää jäljempänä kuvatussa taulukossa mainittuja NY-ODL:n järjestelmiä. Käytettäviin NY-ODL:n järjestelmiin voi tulla muutoksia.
- Asiantuntijapalveluiden on toimittava niin, että palvelu toimii saumattomasti ilman tarpeettomia viivytyksiä vähintään palvelutasovaatimusten (SLA) palveluvasteiden mukaisesti.
- ICT-asiantuntijapalvelut muodostuvat etätuesta (Service Desk) ja lähituesta (Tilaajan toimipaikassa tapahtuva tuki). Lähitukea tarvitaan lähtökohtaisesti Tilaajan Oulun ja Muhoksen toimipisteissä ja aika ajoin myös muualla Suomessa sijaitsevilla toimipisteillä.

- Edellä mainittujen tehtävien lisäksi Tilaaja on tunnistanut seuraavat ICT-asiantuntijapalvelutarpeet, joita Toimittajan on tarjottava osana kuukausihinnoittelua:
 - a) Laitteiden tilaaminen Tilaajan valitsemalta Toimittajalta ja laitteiden toimitus Tilaajalle.
 - Tilaaja tulee järjestämään vuosien 2021/2022 aikana erillisen kilpailutuksen työasemien hankinnasta. ICT-palveluita tuottavan Toimittajan tehtävänä on tilata laitteet Tilaajan lukuun ja huolehtia, että ne toimitetaan Tilaajalle. Laitetoimittaja toimittaa tilatut laitteet Toimittajalle, joka tekee laitteiden ensiasennuksen ja toimittaa ne tämän jälkeen Tilaajalle. Suurin tarve laitteille on Tilaajan Oulun ja Muhoksen toimipisteissä. Noin 80 prosenttia laitteista toimitetaan Muhoksen ja Oulun toimipisteisiin ja 20 prosenttia muihin toimipisteisiin. Tämän vuoksi niiltä osin, kun Toimittaja joutuu lähettämään laitteita muihin Tilaajan toimipisteisiin, on Toimittajalla oikeus periä Tilaajalta sopimusluonnoksessa (tarjouspyynnön liite 9) määritettyä toimitusmaksua.
 - b) Tilaajan työasemien ja muiden laitteiden ensiasennus, sisältäen laitteen käyttökuntoon asentamisen ja tarvittavien, Tilaajan osoittamien ohjelmien (mm. Microsoft Office ja virusturva) asentamisen;
 - c) Tilaajan laitteiden ohjelmistoylläpito, kuten versiopäivitykset, uusien työasemaohjelmien asennukset (mm. Microsoft Office -ohjelmat, virusturva ja muut vastaavat) ja ohjelmien käyttöön liittyvä opastus ja neuvonta Tilaajan käyttäjille;
 - d) virustorjunnan asennukset ja päivitykset ja laite- ja ohjelmistovalmistajien päivitysten automatisointi ja seuranta;
 - e) verkkolaitteiden liitännöiden ja määritysten tekeminen, [REDACTED] [REDACTED] tietoliikenneyhteyksien käytettävyyden varmistaminen ja ylläpito sekä näihin kohdistuva käyttäjätuki;
 - f) laitteiden ja ohjelmistojen vianmääritys, käyttäjätuki ja viankorjaus;
 - g) oheislaitteiden käyttöön liittyvä tuki, laitteiden ja niiden ohjelmien ylläpito, uusien oheislaitteiden käyttöönotto verkko- ja tietokonekäyttöön liittyvissä asioissa;
 - h) muut tilaajan tietoteknisen ympäristön ylläpitoon ja tukeen liittyvät tavanomaiset tehtävät, jotka ovat tarpeen käytettävyyden, luotettavuuden ja hyvän käyttökokemuksen ylläpitämiseksi;

- i) puhelinneuvonta (etätuki) järjestetään siten että Tilaaja voi joko tehdä huoltokutsun puhelimella, sähköpostilla ja/tai chatillä. Palvelupisteen tulee olla suomenkielinen. Palveluntuottaja järjestää vähintään puhelimella ja sähköpostilla toimivan palvelupyyntöjen vastaanotto- ja käsittelypisteen. Tukipalvelupyyntö ohjataan osaavalle ja asiakkaan ympäristön tuntevalle henkilölle ja tavoitteena on ongelman ratkaisu ensimmäisen tukea antavan portaan toimesta;
 - j) etähallintayhteys järjestetään tietoturvalisella etäyhteysohjelmistolla siten, että Tilaaja tai Tilaajan Käyttäjä erikseen sallii avattavan etähallintayhteyden, joka puolestaan mahdollistaa pienten tukitöiden tekemisen nopeasti ilman käyntiä paikan päällä;
 - k) paikan päällä tehtävä työ (lähituki) keskitetään arkipäiville ja erilliset huolto- ja työkutsut yhdistetään mahdollisuuksien mukaan työn tehostamiseksi ja työstä aiheutuvan häiriön rajaamiseksi. Lähituesta vastaavat lähtökohtaisesti tarjoajan tarjouspyynnön liitteellä **”LIITE 2.2 Asiantuntijoiden CV-lomake”** nimeämät asiantuntijat. Nimetyt asiantuntijat tarjoavat lähitukea lähtökohtaisesti tilaajan Oulun ja Muhoksen toimipisteissä, joissa on suurin palveluntarve. Muuta tarjoajan henkilökuntaa voidaan käyttää lähituen tarjoamiseen muissa tilaajan toimipisteissä. Tällaisten muiden henkilöiden tulee olla pätevyydeltään vähintään nimettyjä asiantuntijoita vastaavia. Muita asiantuntijoita voidaan käyttää myös Muhoksen ja Oulun toimipisteissä, jos nimetyt asiantuntijat ovat Toimittajasta riippumattomasta syystä estyneitä suorittamaan tehtäviään. Muiden asiantuntijoiden tulee kuitenkin täyttää edellä mainitussa liitteessä asiantuntijoille asetetut vähimmäisvaatimukset.
- Vikailmoitusten, työpyyntöjen, asennustehtävien ja muiden käyttötukeen liittyvien tilausten ja ilmoitusten kirjaus, seuranta ja raportointi (tiketointi) tehdään Toimittajan omalla järjestelmällä.
 - Toimittajan tekemistä asennuksista, asetuksista ja muista tietotekniikkaympäristöön tehdyistä määrittelyistä tai muutoksista ylläpidetään dokumentointia Toimittajan toimesta. Dokumentaatio toimitetaan Tilaajalle kahden (2) viikon kuluessa pyynnöstä.
 - Toistuvaisluonteiset toiminnot on vakioitava ja automatisoitava. Tällaisia ovat mm. päivitysten asennus, uuden työaseman käyttöönotto, käyttäjän perustaminen ja roolin siirtäminen sijaiselle, virustorjunnan päivitys ja sovellusohjelmistojen ylläpitopäivitykset ja muut vastaavat perusylläpidon tehtävät.

- Toimittajan tulee seurata ohjelmistojen haavoittuvuuksista annettuja tiedotteita ja <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/> tiedotteita ja tiedottaa Tilaajaa kriittisten päivitysten asennustarpeista tai tietoturvaohjeista/ haavoittuvuuksista.
- Toimittajan tulee testata Tilaajan tietoturvaa säännöllisesti, vähintään neljä kertaa vuodessa. Tietoturvan testaus sisältää: varmuuskopiointin testauksen (tiedot eheitä), salasanaikäytäntöjen toimivuuden ja sen, että Tilaajan tietoturva on ajantasainen.
- Kaikki Palveluntuottajan suorittamat tehtävät kirjataan tiketointijärjestelmään. Tehtävien tulee olla hyväksytysti hoidettu sovitulla palvelutasolla.
- Palveluntuottajan tulee toteuttaa tilaajan tarpeet järkevästi, tehokkaasti ja taloudellisesti.
- Kuukausihinnoiteltavaan ICT-asiantuntijapalveluun katsotaan kuuluvaksi myös sellaiset tavanomaiset kyseiseen palveluun kuuluvat tehtävät, jotka ovat jääneet tässä ilmoittamatta, mutta jotka Toimittaja ammattimaisena toimijana on havainnut tai sen on täytynyt havaita tarjousta tehdessään. Tällaiset tehtävät sisältyvät ICT-asiantuntijapalvelun kuukausihintaan.

5. Tietojärjestelmäasiantuntijapalvelu

- Tilaaja tarvitsee käyttöönsä Toimittajan tarjoamaa tietojärjestelmäasiantuntijapalvelua.
- Tilaajan tavoitetilan (1.1.2022) tietojärjestelmäkanta on ilmoitettu alla. Tietojärjestelmäkanta voi muuttua jatkossa.
- Toimittajan tehtävänä on Tilaajan käyttämien tietojärjestelmien käyttäjätuki- ja vianselvitystehtävät. Varsinainen tietojärjestelmien ylläpito ja viankorjaus on järjestelmätoimittajan vastuulla.
- Toimittajan tulee tukea Tilaajaa uusien järjestelmien määrittelytyössä, valinnassa ja käyttöönotossa.
- Mikäli ongelmatilannetta ei voida ratkaista Toimittajan käyttäjätuen avulla, Toimittajan on Tilaajan pyynnöstä ilmoitettava tietojärjestelmän epäkunnosta järjestelmätoimittajalle.

- Tulevaisuuden tavoitetilassa kaikki tietojärjestelmät ovat SaaS-palveluina.
- Selvyyden vuoksi todetaan, että tässä kilpailutuksessa ei hankita tässä mainittuja tietojärjestelmiä. Tähän kilpailutukseen ei myöskään sisälly tietojen siirtäminen alla mainituista tai myöhemmin käyttöön otettavista tietojärjestelmistä toisiin. Tietojärjestelmiin ei myöskään liity tehtäviä irrotusprojektissa.

	Tavoitetila (arvioitu tavoitetila)	
Käyttötarkoitus	Tietojärjestelmä	Toimitustapa
Työvuorosuunnittelu	Työvuorovelho (NY-ODL:n järjestelmä)	SaaS
Työajanseuranta	Työvuorovelho (NY-ODL:n järjestelmä)	SaaS
Taloushallinnon järjestelmä	Sonet Premium (NY-ODL:n järjestelmä)	SaaS
HR-järjestelmä	Sympa HR (NY-ODL:n järjestelmä)	SaaS
Rekrytointi	ReachMee	SaaS
Käyttäjähakemisto	Azure AD	On-premise + Azure AD
Toimintajärjestelmä/Dokumentinhallinta/ Asiakas- ja työturvallisuuden vaaratapahtumien raportointi	IMS/M365	SaaS
Sähköinen allekirjoitus	Visma Sign	SaaS
Etävalmennus ja videopuhelut	mCoach	SaaS
Kyselyjärjestelmä	SurveyPal	SaaS
Intranet	Verkkoasema	SaaS
Julkaisujärjestelmä, verkkosivusto	Verkkoasema	SaaS

Asiakastietojärjestelmä	Ei tiedossa	SaaS
Dokumentinhallinta	verkkokansiot	
Työasemien virustorjunta	F-Secure PSB	SaaS
Toimisto-ohjelmisto	M365	SaaS
Oppilashallinto	Primus	SaaS
Jäsenrekisteri	FloMembers	SaaS

6. Palvelinpalvelu

Tilaaajan nykyisessä palveluympäristössä on Tilaaajan ja NYPin yhteisiä palveluja kahdeksassa eri virtuaalipalvelimessa.

Toimittajan tehtävänä on AD-käyttäjähallinnan ja tulostuksenhallinnan edellyttämien palvelinpalvelujen tuottaminen, ylläpito ja varmuuskopiointi Tilaaajalle. Tilaaaja tarvitsee lisäksi verkkokansioita, joita varten tarvitaan vähintään 600 Gt varmistettua levypalvelua. Toimittaja tarjoaa Tilaaajalle palvelinpalvelun valitsemallaan tavalla.

Varmuuskopiointi suoritetaan vähintään kerran päivässä.

7. Projektityö ja muu lisätyönä veloitettava asiantuntijapalvelu

Tilaaaja voi tilata Toimittajalta myös sellaista projektiluonteista ICT-palveluihin liittyvää erillisveloitettavaa asiantuntijapalvelua tai muuta vastaavaa lisätyötä, jota ei ole tässä liitteessä määritelty Toimittajan tehtäväksi.

Tällaista erikseen veloitettavaa työtä varten Toimittajan tulee antaa lisätyöhintansa (euroa/tunti) tarjouspyynnön liitteen **”LIITE 4 Hintalomake”** kyseessä olevassa kohdassa.

8. Palvelutasot

Palveluiden suorittamisessa käytettävät palvelutasot on eritelty tarjouspyynnön liitteessä 12.

9. Muuta

Toimittajalla tulee olla palveluportaali tai online-näkymä, jossa listataan Tilaajan laitteet, palvelupyynnöt, käyttäjämäärät, tietoturvapoikkeamat, Tilaajan AD-käyttäjät ja M365-lisenssit. Laitteinventaarion tulee sisältää laitteiden nimet, takuutiedot, laitteiden käyttäjät, laitteiden käyttöjärjestelmät.

Vaihtoehtoisesti kyseiset tiedot tulee raportoida Tilaajalle kirjallisesti kerran kuukaudessa Tilaajan sitä erikseen pyytäessä.

Toimittajan konesalien tulee sijaita EU-/ETA-alueilla. Henkilötietoja saa käsitellä vain EU-/ETA-alueilla.

Toimittajan tulee mitata Käyttäjien tyytyväisyyttä palveluun kerran vuodessa. Toimittaja vastaa käyttäjätyytyväisyyskyselyn tekemisestä ja siitä aiheutuvista kustannuksista.