



## ICT-palveluiden kilpailutus 2025 Sopimus SPS ICT2025/01

1

### Tarjouspyyntö Sipoon palvelutalosaatiön ICT:stä

#### Sisällysluettelo

0. Kilpailutuksen hallinto .....	3
Tarjottavien palveluiden tietoturvasaso.....	4
Erimielisyyksien ratkaiseminen .....	6
Muut asiat.....	6
Lisätiedot .....	6
Tarjouksen lähettäminen.....	6
Laskutusehdot .....	7
1. Hankittava palvelukokonaisuus .....	7
2. Palvelunhallinta .....	10
3. Käyttöönottoprojekti .....	10
4. Tukipalvelut ja Service Desk .....	10
5. Lähituki .....	11
6. Tulostuspalvelut .....	11
7. Microsoft 365 asiantuntijapalvelut .....	12
8. Infra- ja konesalipalvelut .....	12
9. Tietoliikennepalvelut .....	12
10. Dokumentointi.....	13
11. Tietoturvavastaavan palvelut .....	13
12. Erikseen tilattavat asiantuntijapalvelut.....	16
13. Optiona tilattavat palvelut .....	17



## ICT-palveluiden kilpailutus 2025 Sopimus SPS ICT2025/01

2

Sipoon palvelutalosaatiö sr:n (Asiakas) tavoitteena on hankkia kokonaisvaltaisesti perustietotekniikan palvelut yhdeltä tai useimmilta toimittajalta (Toimittaja). Tarjouspyynnöllä haetaan toimittajaa, jonka palvelumalli mahdollistaa tehokkaan ja laadukkaan toiminnan. Toimittajalta odotetaan ennakoivaa ja aktiivista otetta palveluiden kehittämisessä.

### ICT-palveluiden kilpailutukseen kuuluvat seuraavat dokumentit:

#### Kilpailutusdokumentit

*ICT-palveluiden kilpailutus 2025*

*Havainnollistettu kuva palvelukokonaisuudesta 2025*

*Sipoon palvelutalosaatiön ICT-ympäristö 2024*

sekä

*sopimusluonnokset liitteineen (katso alla)*

#### Sopimukset ja niiden liitteet

Asiakas ja Toimittaja allekirjoittaa

*ICT-toimitussopimus (yleissopimus)*

*ICT hallinta-, ylläpito ja valvontasopimus 2025*

*Asiantuntijatyötä koskeva sopimus 2025- Tietoturavastaavan palvelut*

*liitteineen:*

- *Hinnoittelulomake ICT 2025 (Toimittaja täyttää ja allekirjoittaa)*
- *Tietoturavaatimusliite 2025 (Toimittajan allekirjoittama)*
- *ICT-palveluita koskeva salassapitosopimus (Asiakas ja Toimittaja allekirjoittaa)*
- *Sopimus henkilötietojen käsittelystä (Asiakas ja Toimittaja allekirjoittaa) sekä LIITE 1 Rekisterinpitäjän ohje henkilötietojen käsittelystä*
- *Sopimus henkilötietojen käsittelystä - alikäsittelijä (Asiakas ja Toimittaja allekirjoittaa) sekä LIITE 1 Rekisterinpitäjän ohje henkilötietojen käsittelystä*
- *JYSE/JIT Henkilötietojen käsittelyn ehdot ja JYSE/JIT Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus 2025 (Toimittaja täyttää)*
- *Sopijapuolten vastuut-liite (Asiakkaan ja Toimittajan yhdessä tekemä erillinen matriisikuvaus, ellei ole kuvattu Toimittajan palvelukuvauksissa)*
- *Palvelutasokuvaus palvelun käytettävyyden mittaamisesta 2025*
- *Tietoturvaehdot (Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen vaatimukset, jotka pitää täyttyä sopimuksessa)*
- *Tietoturvapoliittika 2024 (Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen vaatimukset)*
- *Sipoon palvelutalosaatiön palvelukuvaukset (ennen Toimittajan antamia palvelukuvauksiaan):*
  - Palvelimen ylläpito- ja hallintopalvelut -palvelukuvaus 2025*
  - Ylläpito- ja käyttäjätukipalvelut -palvelukuvaus 2025*
  - Valvontapalvelut -palvelukuvaus 2025*



## ICT-palveluiden kilpailutus 2025 Sopimus SPS ICT2025/01

3

### Service Desk palvelut -palvelukuvaus 2025

- Toimittajan palvelukuvaukset (jos Toimittajan kuvaukset eivät voi suoraan ottaa käyttöön Asiakkaan uusiksi palvelukuvauksiksi niin sopimuksessa on mainittava eroavaisuuksista tai lisäyksistä)

Muilta osin kuin mitä tässä tarjouspyynnössä ja tarjouspyynnön liitteissä on mainittu, noudatetaan Valtiovarainministeriön uudistamat julkisten hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehdot (JIT 2025 Yleiset ehdot) ja sen erityisehtoja (katso luettelo sivulla 4).

## 0. Kilpailutuksen hallinto

Tarjouksen voi laatia suomen tai ruotsin kielellä.

Tarjous on oltava voimassa 31.08.2025 asti. Palvelut on oltava toiminnassa 1.9.2025 alkaen.

Tarjouksesta ja laskutuksesta pitää selvästi käydä ilmi, mikä osuus on laitteiden osuus ja mikä on palveluiden ja työmäärän osuus.

Toimittaja huolehtii tilaajavastuulain alaisten todistusten ja selvitysten toimittamisesta Asiakkaalle vähintään lain asettamissa määräajoissa. Toimittaja vastaa näiden tietojen tarkistamisesta omilta alihankkijoiltaan. Selvitykset eivät saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempia. Toimittaja sitoutuu siihen, että toimittaja ja sen käyttämät alihankkijat ovat vuoden sisällä tämän Sopimuksen allekirjoittamisesta mukana Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani - palvelussa ja selvitykset ja niissä tapahtuvat muutokset ovat Asiakkaan saatavilla ja tarkastettavissa ko. palvelusta. Mikäli toimitetuissa selvityksissä tai Luotettava kumppani -palvelun tiedoissa on Toimittajaa tai sen alihankkijaa koskeva häiriömerkintä, tulee Toimittajan Asiakkaan kirjallisesta pyynnöstä esittää Toimittajalle häiriötä koskeva tarpeellinen lisäselvitys siten, että kohdassa tarkoitettujen veloitteiden täyttyminen voidaan asianmukaisesti todentaa.

Tarjouksista valitaan yksi tai useampi tuottaja Toimittajaksi (esim. tietoturavastaavan palvelun tarjoaja voi olla eri tuottaja, kun päätuottaja).

Asiakas voi perustellusta syystä olla hyväksymättä tarjousta tai jättää hankinnan toteuttamatta.

Toimittajalla ei ole oikeutta saada korvausta tekemästään tarjouksesta.

Tarjousta ei voi jälkikäteen oikeudenmukaisista syistä laatia uudestaan tähän samaan tarjouskilpailuun.

Palvelun aloituspäivämääräksi on arvioitu 1.9.2025.

Kaikkien säätöön kanssa asioivien osapuolten on allekirjoitettava salassapitosopimus vedoten seuraaviin lakeihin:

- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/92, muutettu. 653/2000, 13 §)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994, 17 §)
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990, 12 §)



## ICT-palveluiden kilpailutus 2025 Sopimus SPS ICT2025/01

4

- Työterveys- huoltolaki (743/78, 6 §)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/99, 22-23 §)
- Henkilötietolaki (523/1999, 33 §)
- Tietosuojalaki (1050/2018, 35 §) ja
- NIS 2 -direktiivi ja sen pohjalta asetettu laki / lait.

Muilta osin kuin mitä tässä tarjouspyynnössä ja tarjouspyynnön liitteissä on mainittu, noudatetaan Valtiovarainministeriön uudistamat julkisten hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehdot (JIT 2025) ja sen erityisehtoja. JIT 2025-ehdot koostuvat seuraavista ehtoista:

- Yleiset sopimusehdot (JIT 2025 – Yleiset ehdot)
- Liite 3. Erityisehtoja palveluista (JIT 2025 – Palvelut)
- Liite 4. Erityisehtoja konsultointipalveluista (JIT 2025 – Konsultointi)
- Liite 5. Erityisehtoja laitehankinnoista (JIT 2025 – Laitteet)
- Liite 6. Erityisehtoja tietoverkon välityksellä käytettävistä palveluista (JIT 2025 – Palvelut verkon kautta)
- Liite 7. Erityisehtoja asiantuntijatyön hankinnasta (JIT 2025 – Asiantuntijatyö)
- JYSE/JIT Henkilötietojen käsittelyn ehdot ja Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

Sopimuksen saanut Toimittaja täyttää ja jättää allekirjoitettuna liitteenä olevan sopimuksen henkilötietojen käsittelystä ”JYSE/JIT Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus 2025”.

Henkilötietojen käsittelyn ehdot dokumentissa (JYSE/JIT - Henkilötiedot 2025) määrittellään tilaajaa ja toimittajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä koskevat sopimusehdot sekä rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet, joiden mukaisesti toimittaja käsittelee tilaajan henkilötietoja tilaajan puolesta. Toimittajan on pystyttävä osoittamaan tilaajalle, että se henkilötietojen käsittelijänä noudattaa näitä sopimusehtoja.

Toimittajalla pitää olla vastaavanlaiset allekirjoitetut sopimukset henkilötietojen käsittelystä omista alihankkijoistaan. Säätiö voi vaatia nähtäväksi ko. sopimukset.

Säätiön rekisteriselostuksista, katso <https://www.sipoonpalvelutalosaatio.fi>.

Tarjottavien palveluiden tietoturvasato

Tarjottavien palveluiden tietoturvasato on oltava alla olevien ohjeiden ja säädöksiin mukaisia:

Koska Asiakas myy hoivapalveluita hyvinvointialueille, hankinnoissa tulee noudattaa hyvinvointialueen hankintaohjeistusta sekä julkishallinnon yleisiä suosituksia ICT-hankintojen ja hankinnan kohteiden tietoturvan huomioimisesta. Erityistä huomiota tulee kiinnittää siihen, että tieto- ja viestintätekniset hankinnat sopivat hyvinvointialueen kokonaisarkkitehtuuriin (huomioitava esim. Asiakkaan KANTA-palvelujen liittymisessä vuonna 2026). Tieto- ja viestintäteknisissä hankinnoissa tulee hankintalainsäädännön asettamissa puitteissa pyrkiä mahdollisimman yhdenmukaisiin, olemassa olevaa osaamista hyödyntäviin hankintoihin kokonaistaloudellisuus ja riskit huomioon ottaen.



## ICT-palveluiden kilpailutus 2025 Sopimus SPS ICT2025/01

5

Tietosuoja-osalta tietosuoja-asetus edellyttää, että hyvinvointialue saa käyttää ainoastaan sellaisia palvelutuottajia tai muita henkilötietojen käsittelijöitä, jotka toteuttavat riittävät tekniset ja organisatoriset suoja-toimet. Käsittelyn on täytettävä tietosuoja-asetuksen vaatimukset ja varmistettava rekisteröidyn oikeuksien suojele. Hyvinvointialue voi vaatia, että Asiakas vaihtaa toimittajaa, mikäli vaaditut edellytykset eivät täyty. *Esim. liitteessä ”Sopimusliite Tietoturvaehdot” Itä-Uudenmaan hyvinvointialue määrittelee millainen tietoturva Sipoon palvelutalosaatiö sr:llä on oltava, jotta hyvinvointialue hyväksyy Sipoon palvelutalosaatiö sr:ää sen palveluntuottajaksi. Näin myös Sipoon palvelutalosaatiö vaatii toimittajalta vastaavanlaista ICT-palveluiden toteuttamista tässä kilpailutuksessa.*

Hyvinvointialueen tietoturvasäädösten yleisistä periaatteista säädetään tiedonhallintalaissa (906/2019). Lisäksi Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (2016/679, GDPR) asettaa vaatimuksia henkilötietojen tietoturvasäädösten käsittelystä hyvinvointialueen toimiessa rekisterinpitäjänä. Tietosuoja-asetusta täydentävää kansallista lainsäädäntöä henkilötietojen käsittelystä käsitellään laissa työelämän tietosuojasta (759/2004), tietosuoja-laissa (1050/2018), laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) sekä tietoturvan osalta NIS 2 -direktiivissä ja sen pohjalta asetetussa laissa sekä tulevassa AI-laissa (tekoäly). *Toimittajan on huomioitava yllä olevat lait ja periaatteet tarjoamissaan ICT-palveluissa Asiakkaalle.*

Tietoturvalla tarkoitetaan hallinnollisia ja teknisiä toimia, joilla varmistetaan tiedon:

- Luottamuksellisuus; tiedot ovat vain niiden käyttöön oikeutettujen saatavilla,
- Eheyty; tietoja eivät voi muuttaa muut kuin siihen oikeutetut,
- Saatavuus; tiedot ovat niiden käyttöön oikeutettujen saatavilla ja hyödynnettävissä.

Toimintaan liittyvät tietoturvasäädösriskit tulee olla kartoitettu ja tietoturvasäädösten hoitamista ja asiakirjojen käsittelyä koskevat tehtävät ja vastuut määriteltä. Tietojen saanti ja käytettävyys tulee turvata eri tilanteissa, myös poikkeustilanteissa. Mikäli järjestelmässä on julkisuuslaissa (Julkl 24.1 1–32) tai erillislaissa säädettyä salassa pidettävää tietoa, sen tietoturva tulee toteuttaa vähintään VAHTI-ohjeistuksissa kuvatun perustason mukaan (ohjeissa käytetty tason vaatimuksista nimikettä turvallisuusluokka IV, suojaustaso IV tai käyttö rajoitettu). *Säätöön tietoturvasuunnitelma sekä jatkuvuus- ja palautumissuunnitelma tulee tehdä yhteistyössä Asiakkaan ja Toimittajan välillä.*

Osassa hyvinvointialueen toimintoja tavoitetason tulee olla perustasoa korkeampi. Yleistä tietoturvan perustasoa korkeampaa kyvykkyyttä tietoturvasäädösten toteutuksessa saatetaan tarvita raha- ja maksuliikenteessä, salassa pidettävien ja erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvien henkilötietojen (esim. terveystietojen) käsittelyssä, turvallisuuteen, tietoturvasäädösten ja varautumiseen liittyvässä toiminnassa sekä silloin, kun käsitellään salassa pidettävää aineistoa. *Tällaisia erityisjärjestelyitä ovat käytännössä esimerkiksi korotetun tietoturvasäädösten viestintäjärjestelmät (suojele sähköposti, suojele matkapuhelin), ryhmätyöympäristöt (suojele ryhmätyöympäristö), tallennuspalvelut tai korotetun turvasäädösten työasemat. Toimittajan on huomioitava yllä olevat tavoitetasot ja periaatteet tarjoamissaan ICT-palveluissa Asiakkaalle.*



## ICT-palveluiden kilpailutus 2025 Sopimus SPS ICT2025/01

6

### Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyyksien ratkaisemisessa seurataan mitä on kirjoitettu julkisten hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehdoissa (JIT 2025) ja sen erityisehdoissa.

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Mahdollisten hankintaan liittyvien erimielisyyksien käsittelypaikka on Markkinaoikeus ja siltä osin, kun ne eivät ole Markkinaoikeuden käsiteltäviä asioita, Itä-Uudenmaan käräjäoikeus, ellei sopimusta saada aikaan keskinäisillä neuvotteluilla.

### Muut asiat

Muissa asioissa seurataan mitä on kirjoitettu julkisten hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehdoissa (JIT 2025) ja sen erityisehdoissa.

Sopimus tehdään sen yhden Toimittajan kanssa, jonka nimissä tarjous on tehty. Jos Toimittajan omistuspohjassa tapahtuu muutoksia, tästä ilmoitetaan välittömästi Asiakkaalle, jolloin keskustellaan muutoksen mahdollisesta vaikutuksesta Asiakkaalle sekä sopimukseen. Kyseinen Toimittaja on vastuussa kaikista palvelusopimuksen mukaisista velvoitteista myös silloin kun se käyttää alihankkijoita. Mahdollisten alihankkijoiden tulee täyttää kaikki tarjouspyynnön vaatimukset ja Toimittaja tulee ilmoittaa alihankkijoiden käytöstä tarjouksessaan tai sopimuskaudella ennen alihankintasopimuksen aloittamista.

Toimittaja ilmoittaa Y-tunnuksensa tarjouksen yhteydessä. Asiakkaan täytyy ikäihmisten palveluasumisen ostosopimusasiakkailleen ilmoittaa ICT-palvelutoimittajan Y-tunnuksen ja hyväksytyyn sopimuksen JYSE/JIT Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus 2025 -lomakkeen allekirjoittamisesta. Kun toimittaja ilmoittaa Y-tunnuksen säätöön ICT-tarjouksessa, Toimittaja ilmoittaa samalla, hyväksyykö Toimittaja, jos tulee valituksi, sopimushetkellä Y-tunnuksensa ilmoittamisen Asiakkaan ostosopimusasiakkaille. Ilmoittamisen hyväksymättömyys on tarjouksen hylkäämisen syy.

### Lisätiedot

Lisätietoja antaa Sipoon palvelutalosaatiön toimitusjohtaja Veronica Fellman, puh. 041-4695180, sähköpostitse [veronica.fellman@palvelutalolinda.fi](mailto:veronica.fellman@palvelutalolinda.fi).

### Tarjouksen lähettäminen

Tarjous toimitetaan 13.5.2025 klo 12:00 mennessä suljetussa kuoressa, osoitteeseen Sipoon palvelutalosaatiö, Veronica Fellman, Amiraalintie 6, 01150 Söderkulla. Kirjekuoreen merkitään "ICT-tarjous" sekä ilmoitetaan, mihin osoitteeseen / sähköpostiosoitteeseen tai puhelinnumeroon tarjouksen perille tulon tilaaja voi vahvistaa. Kilpailutuksen asiakirjat voidaan kommentoida 2.5.2025 saakka ja mahdolliset korjaukset kilpailutukseen ilmoitetaan 7.5.2025 mennessä.

Vain määräaikaan mennessä jätetyt tarjoukset huomioidaan. Jollei ole tullut Toimittajan antamasta tarjouksesta vahvistusta viimeistään 13.5.2025 klo 16, tarjoajaa pyydetään viipymättä ottamaan yhteyttä toimitusjohtaja Veronica Fellmaniin tarjousasiakirjojen perille tulosta. Samalla tarjoajalla esittää näytön siitä, että asiakirjat on lähetetty tai yritetty lähettää määräaikaan mennessä tilaajan osoittamaan osoitteeseen.

Toimitusjohtaja Veronica Fellmanin yhteystiedot ovat:



## ICT-palveluiden kilpailutus 2025 Sopimus SPS ICT2025/01

7

sähköpostiosoite: veronica.fellman@palvelutalolinda.fi  
puhelinnumero: 041-4695180

Sipoon palvelutalosaatiön hallituksen hyväksymän tarjouksen perusteella tehdyn ICT-sopimuksen allekirjoittaa toimitusjohtaja Veronica Fellman.

Allekirjoitushetkellä Toimittajan edustaja esittää henkilöpaperin (passin), rikosrekisteriotteet sekä selvityksen yrityksen nimenkirjoittamis- ja edustusosoikeudesta.

### Laskutusehdot

Laskutus asioissa noudatetaan mitä on kirjoitettu julkisten hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehdoissa (JIT 2025 Yleiset ehdot).

Laskuihin tulee selkeästi kirjata, onko kyseessä arvonlisäverottomasta vai arvonlisäverollisesta hinnasta, kohde sekä selvitys tehdystä työstä. Kohteiden määrittelyissä noudatetaan tilaajan ohjeita. Arviointikokouksia pidetään kuukausittain.

## 1. Hankittava palvelukokonaisuus

Säätiön kilpailutettavat perustietotekniikkapalvelut sisältävät seuraavat kokonaisuudet:

1. Laitteiston elinkaaren hallintapalvelut
2. Service Desk- ja tukipalvelut
3. M365-palveluiden asiantuntijapalvelut ja lisenssihallinta
4. Konesali- ja infrapalvelut
5. Lähiverkkopalvelut
6. Tietoliikennepalvelut soveltuvien osin
7. Erikseen tilattavat asiantuntijapalvelut
8. Tietoturvakokoukset ja palvelut

Kilpailutuksessa annetut määrät ja yksiköt ovat tämän hetken arvioita ja voi toimintaympäristön muuttuessa muuttua.

Hankittava palvelukokonaisuus on havainnollistettu seuraavassa kuvassa – palveluiden sisällöistä on tehty erilliset palvelukuvaukset:

		Sisältyvät kilpailutukseen ja hintavertailuun	Rajattu kilpailutuksen ulkopuolelle	Kilpailutuksessa mukana optiona
<b>Perustekniikkapalvelut:</b>				
<b>Laitteiston elinkaaren hallinta</b>				
	Työasemien hankinta		tarjouspyyntönä	
	Työasemavakiointi		x	
	Esiensennus	x		



## ICT-palveluiden kilpailutus 2025 Sopimus SPS ICT2025/01

8

	Käyttöönotto	x		
	Kehittäminen, selvitykset	x		
	Hävitys (Traficom ohjeiden mukaisesti)	x		
	MS Office tuotteiden lisenssien hallinta	x		
	Huolto, takuuhuollon selvitys	x		
	Ohjelmistopaketointi	x		
	Ohjelmistojakelu	x		
	Päivitysten hallinta	x		
	Laiterekisterin ylläpito ja muokkaus	x		
	Dokumentointi	x		
<b>Tukipalvelut ja Sevice-desk</b>				
	Etä-tuki, maksu/toimenpide	x		
	Etä-tuki	x		
	Lähi-tuki, maksu/toimenpide	x		
	Lähi-tuki	x		
	Sovellustuki /Office-tuki	x		
	Sovellustuki /yhteistyötä eri toimittajaan esim. Hilka, Fivaldi, Tunstall, Everon, kotisivun tekijään...	x		
	Käyttöoikeudet ja jaetut hakemistot	x		
	Tulostuspalvelut	x		
	Mobiili neuvonta	x		
	Tiketöinti ja dokumentointi	x		
<b>Tietoturavastaavan palvelut</b>				
	katso kohta 11 Tietoturavastaavan palvelut	x		
<b>Muut palvelut</b>	<b>Mobiilipalvelut</b>			
	Mobiililiittymät		x	
	Käyttöönotto (sähköpostin luku)	x		
	Palvelut ja hallinta	x		
	Virustorjuntapalvelu	x		
	<b>Microsoft 365-palvelut</b>			
	Microsoft Office-lisenssit	x		
	Sähköposti (Exchange)	x		



## ICT-palveluiden kilpailutus 2025 Sopimus SPS ICT2025/01

9

	Pikaviestintä	x		
	Ryhmätyöskentely (Teams, Sharepoint...)	x		
	Videoneuvottelu (Teams)	x		
	<b>Sähkö/turvapostin hallinta ja tuki</b>	x		
<b>Muut palvelut</b>	<b>Muut</b>			
	AV-laitteet ja palvelut			x
	myös tabletit ja jättitabletit	x		
	Palvelut ja hallinta	x		
<b>Infra- ja konesalipalvelut</b>	<b>Palvelimen hallinta (säätö)</b>			
	Palvelin		x	
	AD (Active Directory: käyttäjätietokanta ja hakemistopalvelu)	x		
	AD hybrid (jos sähköposti, Teams+ Sharepoint käytössä)	x		
	Tulostuspalvelut (ei koneiden ostot)	x		
	DHCP (vaihtuva IP-palvelu, on nyt säätöön palomuurin kautta)		x	
	Ulkoinen DNS (ulkoiset nimipalvelut nyt Suncometilla)		x	
	Virustorjunta	x		
	Varmistukset	x		
	Hallintatyökalujen palvelin	x		
<b>Tietoliikenne</b>				
	WAN-liittymät	x		
	Palomuurit (oma)		x	
	LAN	x		
	Verkkosuunnittelu		x	
	Konesaliyhteydet		x	
	VPN	x		
	WLAN	x		
	Konfiguraatioiden hallinta	x		



## ICT-palveluiden kilpailutus 2025 Sopimus SPS ICT2025/01

10

### 2. Palvelunhallinta

Osaksi palvelukokonaisuutta kuuluu myös palvelunhallinta, dokumentaatio ja säännölliset tapaamiset, joita ei käsitetä erilliseksi palveluksi, vaan se toimii koko hankittavaa palvelua tukevana funktiona. Palvelukuvauksissa (katso liitteet) on erikseen määritelty palveluiden vaadittavista sisällöistä. Palvelukuvaukset koskevat Service Deskin-, asiantuntijapalveluiden, ylläpito- ja käyttäjätuen-, verkko-, valvonta- sekä palvelimen ylläpito- ja käyttäjäpalveluita soveltuvin osin kaikissa tässä asiakirjassa mainituissa palveluissa.

Palvelukuvaukset:

Palvelimen ylläpito- ja hallintopalvelut -palvelukuvaus

Ylläpito- ja käyttäjätukipalvelut -palvelukuvaus

Valvontapalvelut -palvelukuvaus

Service Desk palvelut -palvelukuvaus

Verkkopalvelut -palvelukuvaus

Tietoturvavastaavan palvelukuvaus

Palvelukuvaukset ilmaisevat palveluiden laajuuden ja niitä voi tarvittaessa toteuttaa eri tavalla.

Toimittajan palvelukuvauksiin tulisi sisältää mm. seuraavat asiat:

- Palvelun yleisesittely, palvelun tavoitteet ja tuotokset
- Palvelun yksityiskohdat: perustoiminnallisuus, tuetut teknologiat, lisäpalvelut ja lisäominaisuudet jne.
- Mahdolliset rajaukset palvelun sisällössä
- Palveluarkkitehtuuri
- Palvelun tietoturvakuvaus
- Vastuut (esim. RACI-vastuumatriisi)

### 3. Käyttöönottoprojekti

Palveluiden käyttöönotto tulee toteuttaa suunnitelmallisesti ja siten, että se aiheuttaa mahdollisimman vähän häiriötä säätien toiminnalle. Käytöstä lisää tietoa palvelukuvauksissa. Käyttöönottoprojekti sisältää Asiakkaan nykyisten tietotekniikkadokumenttien päivittäminen vastaamaan Toimittajan tarjottuja palveluita. Dokumenttien valmistuttua niistä voi laskuttaa sovitun kertahinnan. Dokumenttien jatkopäivitys toteutuu palvelunhallintana (katso kohta 2).

### 4. Tukipalvelut ja Service Desk

Toimittaja vastaa palvelussa käytettävästä Service Desk tiketointi-järjestelmästä. Service Deskin tulee palvella käyttäjiä suomeksi ja jos mahdollista ruotsiksi.

Service Desk tukee koko säätien henkilökuntaa tai säätöille töitä tekeviä henkilöitä.



## ICT-palveluiden kilpailutus 2025 Sopimus SPS ICT2025/01

11

Service Desk toimii keskitettynä yhteydenottopisteenä kaikissa säätien tietotekniikkapalveluihin liittyvissä ongelmatilanteissa ja tukee Asiakkaan sovellusohjelmistoja, työasemia, palvelimia, tietoverkkoja, tabletteja ja mobiililaitteita sekä näihin liittyviä laitteistoja. Service Desk myös ylläpitää ja antaa ICT-laitteiden ja sähköpostien käyttäjätunnukset ja salasanat.

Tavoitteena on tarjota Asiakkaan tietotekniikkapalveluihin liittyvissä tilanteissa kontaktipiste, jolla on kokonaisvastuu laajasta joukosta palveluita ja vastuu palvelupyynnön koko elinkaaresta.

Toimittajan Service Desk vastaanottaa tapahtumailmoituksia tai palvelupyynnöjä nykyaikaisilla palvelukanavilla (sähköposti, puhelu).

Häiriö/palvelupyynnö/käyttötukipyynnö pyritään ensisijaisesti selvittämään loppukäyttäjän ensimmäisen yhteydenoton aikana (esim. puhelun aikana neuvomalla tai etäyhteyden avulla).

Tukipalvelun tavoitteena on, että lähituella välitetään palvelupyynnöjä vain niissä tapauksissa, joissa työasemaan tai palvelimeen ei pystytä muodostamaan asiakastuesta etäkatselu- tai etähallintayhteyttä tai tilannetta ei muutoin pystytä ratkaisemaan Service Deskin toimesta. Jos Service Desk ei pysty ratkaisemaan häiriötä tai palvelupyynnöä, se ohjaa lähitukea tarvitsevan tapahtuman ensisijaisesti omalle lähituella tai muunlaisen palvelupyynnön ratkaisuvastuussa olevalle palvelutaholle kuitenkin niin, että säätien toimitusjohtajalta tai hänen varamieheltä on saatu siihen luvan.

### 5. Lähituki

Lähituki tarkoittaa säätien toimipisteessä tehtäviä tapahtuman-, ongelman- tai muutoshallinnan toimenpiteitä. Kilometrikorvauksia tai päivärahoja ei erikseen korvata pääkaupunkiseudun alueella, johon Sipoo kuuluu.

Ensisijaisena lähitukena toimii Asiakkaan oma henkilöstö, joka suorittaa toimenpiteitä paikan päällä palvelupyynnön mukaisesti. Ratkaisemattomille asioille haetaan asiantuntemus joko Toimittajalta tai kolmannelta osapuolelta. Service Desk vastaa myös edelleen ohjatuista palvelupyynnöistä niiden koko elinkaaren ajan.

Asiakkaan pääkäyttäjä voi seurata kaikkien palvelupyynnöjä siten, että Asiakkaalla on mahdollisuus reaaliaikaiseen yhteenvedoon Asiakkaan tekemiin tiketteihin ja niiden tilaan.

### 6. Tulostuspalvelut

Käytössä olevat monitoimilaitteet Asiakas hankkii omiksi eri laitetoimittajilta tai Toimittajan kautta. Myös verkko / oheistulostimet on hankittu Asiakkaan kautta.

Verkkotulostimet/monitoimilaitteet on asennettu tulostuspalvelimelta työasemille keskitetysti ja käytössä on mahdollisuus turvatulostukseen. Tarvittaessa oheistulostimet asennetaan työasemille yksi kerrallaan lähitukena. Monitoimilaitteiden/verkon/oheistulostimien asentaminen ja hallinta kuuluu



## ICT-palveluiden kilpailutus 2025 Sopimus SPS ICT2025/01

12

Toimittajalle ja on kilpailutuksessa osana tukipalveluja. Jos Toimittajalla on sopimus laitteentarjoajan kanssa niin huollot voidaan tehdä myös Toimittajan kautta.

### 7. Microsoft 365 asiantuntijapalvelut

Asiakas käyttää Microsoftin M 365 palveluja, kuten Microsoft Office, Exchange, Sharepoint, OneDrive, Teams ja em. palveluja tukevia asiantuntijapalveluita sisältyvät kilpailutukseen osana nimettyjen henkilöiden osaamista.

M365 sähköpostit hallinnoi (mm. käyttäjätunnusten hallinta, sähköpostitilien luominen ja poisto, käyttäjätuki, SSL-salaus) Toimittaja.

### 8. Infra- ja konesalipalvelut

Asiakkaan toimintaympäristön palvelin on säätöön lukituissa tilassa ja palvelin varmuuskopiointi tapahtuu Toimittajan konesalissa oleviin virtuaalipalvelimiin.

Palvelin: DC0

Käyttötarkoitus: AD, DNS, FILE Services, NPAS, PRINT services

Servername	Käyttöjärjestelmä	Cores/sockets	Disks
DC0.linda.local	Windows Server 2019 Standard	1CPU - 4 Cores	500Gb

Palvelimesta on etävarmistus pilveen.

Palvelimeen asennetaan tarvittaessa uusimpaan Windows server käyttöjärjestelmällä käyttöönoton yhteydessä. Levytila optimoidaan tarkoituksenmukaiseksi käyttöönoton yhteydessä.

Kaikkien palvelimien palveluun tulee kuulua myös SPLA-lisenssit, valvonta/ylläpito, varmuuskopiointi ja palautuspalvelut.

### 9. Tietoliikennepalvelut

ICT-arkkitehtuurin nykytilanne on kuvattu asiakirjassa Sipoon palvelutalosaatiön ICT-ympäristö 2024. Kaikki Asiakkaan toimipisteissä olevat verkkolaitteet ja palomuurit sekä niiden lisenssit ovat Asiakkaan omistamia, vaikka ovatkin Toimittajan hallinnassa. Asiakas huolehtii myös varalaitteen hankinnasta (mahdollisesti Toimittajan kautta) tarvittaessa.

Laitteiden hallinta kuuluu kilpailutuksen piiriin ja Toimittaja vastaa laitteiden hallinnasta kiinteään kuukausihintaan. Hintalomakkeessa pyydettyllä kokonaishallinnan hinnoittelulla tarkoitetaan laitteeseen liittyviä ylläpitotöitä ilman laite- tai lisenssikustannuksia.

Palvelujen hinnoittelussa Toimittajan tulee huomioida, että palvelun kiinteiden kuukausihintojen tulee sisältää kaikki jatkuvaluonteisesti palvelussa tehtävät toimet niin, ettei erillisveloitettavia osuuksia muodostu, ellei tällaisia ole hinnoittelulomakkeessa erikseen pyydetty.



## ICT-palveluiden kilpailutus 2025 Sopimus SPS ICT2025/01

13

Kilpailutuksessa annetut määrät ja yksiköt ovat tämän hetken arvioita ja voi toimintaympäristön muuttuessa muuttua. Lomakkeeseen voi lisätä rivejä jos Tarjoajan tarjoava palvelu edellyttää muitakin palveluita kun yllämainitut palvelut.

Operaattoreilta tilatut yhteydet toimipisteisiin eivät kuulu kilpailutuksen piiriin.

### 10. Dokumentointi

Dokumentoimisessa noudatetaan mitä on kirjoitettu julkisten hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehdoissa (JIT 2025) ja sen erityisehdoissa.

Asiakas ja toimittaja on yhdessä huolehdittava siitä, että dokumentaatio on riittävä. Toimintaan liittyvät tietoturvaluusuriskit tulee olla kartoitettu ja tietoturvaluisuuden hoitamista ja asiakirjojen käsittelyä koskevat tehtävät ja vastuut määritelty. Tietojen saanti ja käytettävyys tulee turvata eri tilanteissa, myös poikkeustilanteissa. Lokituskäytännöt on määritettävä. Asiakkaan tietoturvasuunnitelma sekä jatkuva- ja palautumissuunnitelma tulee päivittää yhteistyössä Asiakkaan ja Toimittajan välillä.

Toimittajalla tulee olla säännöllisiä raportointikäytäntöjä, joista voidaan todeta, että tietoturva on aktiivisesti toteutettu, ja seurata mitä toimenpiteitä asian suhteen on tehty. Myös koneiden ja laitteiden päivitystilat pitää olla todettavissa.

### 11. Tietoturvavastaavan palvelut

Sipoon palvelutalosaatiö sr kilpailutta tietoturvavastaavan palvelut. Palvelun voi toteuttaa yksi tai useampi henkilö mutta Toimittajan on nimettävä yksi vastuussa oleva tietoturvavastaavan nimi. Tehtävä on tähän asti suorittanut tietosuojavastaavaa yhdessä tietosuojatiimin kanssa. NIS 2-direktiivin ja tulevan NIS2 lain myötä vastuut kuitenkin ovat lisääntyneet ja tehtävä ulkoistetaan tämän takia. Toimittajan valitsemalla henkilöllä pitää olla vankka tuntemus tietoturvasta sekä kiinnostusta ja kykyä suorittaa tietoturvan vaadittavat tehtävät mm. dokumentaatiot ja ilmoitukset. Tietoturvapalvelu sisältää myös yhteydenpitoa Sipoon Palvelutalosaatiön tietosuojavastaavan ja tietosuojatiimin kanssa.

Rekisterinpitäjän, Sipoon palvelutalosaatiö sr:n, on toteutettava tarvittavat tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla voidaan varmistaa, että henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan tietosuoja-asetusta. Tietoturvatyötoimenpiteet, kuten käyttöoikeuksien hallinta ja käyttöoikeusrajaukset, järjestelmälokitukset, auditoinnit sekä kyky taata järjestelmien ja palveluiden jatkuva luottamuksellisuus, eheys, käytettävyys ja vikasietoisuus sekä kyky palauttaa nopeasti tietojen saatavuus ja pääsy tietoihin fyysisen tai teknisen vian sattuessa, ovat teknisiä toimenpiteitä, joilla pyritään varmistamaan tietosuojan toteutuminen. Nämä vaatimukset ovat ulkoistamisen myötä tietoturvavastaavan **valvonnan** alla.

Alla kyberturvallisuuden riskienhallintavelvoitteiden noudattaminen NIS2-direktiivin luettelon kymmenen keskeistä kohtaa:



## ICT-palveluiden kilpailutus 2025 Sopimus SPS ICT2025/01

14

- riskianalyysijä ja tietojärjestelmien turvallisuutta koskevat politiikat
- poikkeamien käsittely
- toiminnan jatkuvuuden hallinta, esimerkiksi varmuuskopiointi ja palautumissuunnittelu, sekä kriisinhallinta
- toimitusketjun turvallisuus, mukaan lukien kunkin toimijan ja sen välittömien toimittajien tai palveluntarjoajien välisten suhteiden turvallisuusnäkökohdat
- verkko- ja tietojärjestelmien hankinnan, kehittämisen ja ylläpidon turvallisuus, mukaan lukien haavoittuvuuksien käsittely ja julkistaminen
- toimintaperiaatteet ja menettelyt, joilla arvioidaan kyberturvallisuusriskien hallintatoimenpiteiden tehokkuutta
- perustason kyberhygieniakäytännöt ja kyberturvallisuuskoulutus
- toimintaperiaatteet ja menettelyt, jotka koskevat kryptografian ja tarvittaessa salauksen käyttöä
- henkilöstöturvallisuus, pääsynhallintaperiaatteet ja omaisuudenhallinta
- tarvittaessa monivaiheisen todennuksen tai jatkuvan todennuksen ratkaisujen, suojatun puhe-, video- ja tekstiviestinnän sekä suojattujen hätäviestintäjärjestelmien käyttö toimijan toiminnassa.

### Ehdotus tietoturvattehtävistä

*(lähde: Valtionvarainministeriö - Selvitys organisaation tietoturvattehtävistä ja niiden organisoimisesta 9.3.2022)*



## ICT-palveluiden kilpailutus 2025 Sopimus SPS ICT2025/01

15

Tehtävä	Säädökset
<b>Yleiset tehtävät</b>	
tiedonhallintayksikön ja sen toimintaympäristön tietoturvalisuuden tilan seuranta	906/2019 4.2 § 5 k, 13.1 §
tiedonhallintayksikön tietoturvasäännösten noudattamisen seuranta ja havaitsemiensa puutteiden raportointi	906/2019 4.2 § 5 k 1101/2019 1406/2011 3 §, 6 §, 8 a §
tiedonhallinnan muutosten arvioinnin tekemiseen liittyvien neuvojen antaminen pyydettyäessä	906/2019 5 §, 8 §
viranomaisten yhteyshenkilönä toimiminen tietoturvallisuuteen liittyvissä asioissa	906/2019 7 §
tietoturvallisuutta koskevien tietojen ja neuvojen antaminen johdolle ja henkilöstölle	906/2019 4.2 § 2 k, 13.1 §
<b>Vastuut</b>	
tietoturvallisuustoimenpiteiden mitoittaminen tiedonhallintayksikön tietoturvalinjausten mukaisesti	906/2019 13.1 §, 13.3 §
tietoturvallisuuden arviointi ja ulkoisten arviointien koordinaointi	906/2019 13.5 §
tietoturvallisuusdokumenttien laatiminen ja päivittäminen	906/2019 4.2 § 2 k, 18 §, 28 §
tietoturvatietouden edistäminen ja tietoturvallisten toimintatapojen noudattaminen tiedonhallintayksikössä ja sen ostamissa palveluissa	906/2019 4.2 § 3 k, 13.1 §, 13.4 §
tietoturvallisuuden yleisen tilanteen seuraaminen	906/2019 4.2 § 5 k, 13.1 §
laitteisto- ja ohjelmistoturvallisuuden periaatteiden määrittäminen	906/2019 13.1-4 §, 14 §, 15 §



## ICT-palveluiden kilpailutus 2025 Sopimus SPS ICT2025/01

16

hankintojen tietoturvaluusvaatimusten määrittely niiden noudattamisen seuranta	906/2019 13.4 §
tietoturvaluuden mittaamisen määrittäminen ja tulosten raportointi	906/2019 5.3 §, 8 §
tietoturvaluuden kehittämissuunnitelmien tekeminen	906/2019 4.2 §, 13.3 §, 15-18 §§
tietoturvaluuden toimeenpanon koordinointi	906/2019 4.2 § 1-2 k, 13 §
merkittävien tietoturvapoikkeamien käsittely johdon kanssa käyttäen tarvittaessa ulkopuolista asiantuntemusta	906/2019 4.2 § 5 k, 13.1 §
<b>Tukitehtävät</b>	
tiedonhallintayksikön riskienhallinnan tukeminen selvittämällä olennaiset tietojenkäsittelyyn kohdistuvat riskit ja mittaamalla tietoturvaluustoimenpiteet riskiarvioinnin mukaisesti	906/2019 13.1 §
tietojärjestelmien omistajien ja vastuuhenkilöiden tukeminen tietoturvatoimenpiteiden suunnittelussa	906/2019 4.2 § 1-4 k
säännöllinen keskustelu tiedonhallintayksikön toimintojen kanssa tietoturvaluuskysymyksistä	906/2019 13.1 §
tiedonhallintayksikön tietosuojavastaavan tukeminen tietoturvaluutta koskevissa asioissa	906/2019 17 §
osallistuminen tiedonhallintayksikön ICT-varautumiseen ja toiminnan jatkuvuuden hallintaan	906/2019 4.2 § 2 k, 13.2 §

## 12. Erikseen tilattavat asiantuntijapalvelut

Erikseen tilattavissa asiantuntijapalveluissa seurataan mitä on kirjoitettu julkisten hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehdoissa (JIT 2025) ja erityisehdoissa Erityisehtoja asiantuntijatyön hankinnasta (JIT 2025 – Asiantuntijatyö) ja Erityisehtoja konsultointipalveluista (JIT 2025 – Konsultointi).

Erikseen tilattaville asiantuntijapalveluille on tarvetta satunnaisesti. Näistä pyydetään kolmen tasoista hintatietoa.

1. Perustyö, taso 1 (päivähinta, 7,5h)
2. Asiantuntijatyö, taso 2 (päivähinta 7,5h)
3. Vaativa asiantuntijatyö, taso 3 (päivähinta 7,5h)

Ellei toisin ole tapauskohtaisesti määritelty, niin henkilötöiden osalta käytetään seuraavaa luokittelua:



## ICT-palveluiden kilpailutus 2025 Sopimus SPS ICT2025/01

17

Yksi henkilötyöpäivä = 7,5h

### Perustyöt (taso 1):

Perustyötasolla asiantuntija kykenee itsenäisesti suorittamaan annettuja työtehtäviä kokeneemman asiantuntijan ohjauksessa.

### Asiantuntijatyöt (taso 2):

Asiantuntija kykenee itsenäisesti suunnittelemaan ja toteuttamaan kokonaisuuksia sekä niiden toteutuksen vaatimia työtehtäviä. Asiantuntijalla on aikaisempaa kokemusta ja syvempää osaamista vastaavanlaisista tehtävistä.

### Vaativat asiantuntijatyöt (taso 3):

Erityisasiantuntijalla on kokemuksen tai koulutuksen kautta hankittua erikoisosaamista, minkä takia hän kykenee suorittamaan erityistehtäviä tehokkaammin kuin asiantuntija. Erityisasiantuntijalla on aikaisempaa kokemusta vastaavanlaisista tehtävistä. Henkilöllä on kokemusta ja hän on vastannut laajojen kokonaisuuksien toteuttamisesta.

## 13. Optiona tilattavat palvelut

Asiakkaalla voi olla sopimuskaudella tarvetta hintalomakkeella erikseen optiona määritellyille palveluille. Asiakkaalla on sopimuskaudella oikeus tilata hintalomakkeella optiona määritellyjä palveluja Toimittajan ilmoittamien hintojen mukaisesti. Asiakas voi myös ostaa palveluita eri Toimittajilta.