

LIITE 2: DigiHelsinki Oy:n Palveluluettelo

Palvelukokonaisuuksiin sisältyvät palvelut ja niiden palvelutasot kuvataan tarkemmin palvelukuvauksissa, joita päivitetään tarvittaessa palvelujen muuttuessa ja kehittyessä. Voimassa olevat palvelukuvaukset julkaistaan Helsingin kaupungin Teams-kanavalla.

Taulukko 1: Palvelujen luettelo ja voimassa olevat palvelukuvaukset sopimuksen allekirjoitushetkellä

#	Palvelu	Tarkempi palvelukuvaus
1	Ensimmäisen asteen tuki: IT-ongelmien ja -palvelupyyntöjen etätukipalvelu	Liite 8A- Palvelukuvaus_ensimmäisen_asteen_tuki_v1.2.pdf
2	Luottamushenkilöorganisaatioiden kokousten tukipalvelu: Kokousten onnistumisen varmentava IT-tuki paikan päällä kokouksia ennen ja kokouksen alussa	Liite 8B- Palvelukuvaus_luottamushenkilöorg anisaatiotuki_v1.0.pdf
3	Lähitukipalvelu: IT-ongelmien ja -palvelupyyntöjen lähitukipalvelu	Liite 8C - Palvelukuvaus_lähituki_v1.1.pdf
4	Päätelaitteiden elinkaaripalvelut: Työasemien, mobiililaitteiden ja näihin liittyvien tarvikkeiden hankinta-, hallinta-, ylläpito-, huolto-, rekisteröinti- ja kierrätyspalvelu sekä puheratkaisupalvelut, liittymät ja puhepalvelut.	Liite 8D- Palvelukuvaus_Päätelaittepalvelut_v 1.2.pdf
5	Vakio-ohjelmistopalvelut: päätelaitteiden sovellusten asennus-, ylläpito- ja päivityspalvelu.	Liite 8E- Palvelukuvaus_Vakio- ohjelmistopalvelut_v1.1.pdf
6	Tulostuspalvelut: Tulostinten ja monitoimilaitteiden (tulostin/kopiokone/skanneri) hankinta, huolto ja ylläpitopalvelu (pl. erikoistulostimet)	Liite 8D- Palvelukuvaus_Päätelaittepalvelut_v 1.2.pdf
7	Lähiverkko: Toimipisteiden lähiverkkojen ja langattomien verkkojen toimitus-, määrittely-, valvonta-, ylläpito- ja huoltopalvelut.	Liite 8F- Palvelukuvaus_Lähiverkkopalvelut_v 1.1.pdf
8	Tietoliikenneliittymät: Tietoliikenneyhteyksien toimitus ja niiden hallinta- sekä valvontapalvelut	Liite 8G- Palvelukuvaus_Tietoliikenneliittymä palvelut_v1.2.pdf
9	Palomuri: Tietoliikenneyhteyksien suojaaminen palomureilla. Turvalliset yhteyksien määrittely-, valvonta- ja hallintapalvelut.	Liite 8H- Palvelukuvaus_Palomuri_v1.1.pdf
10	Runkoverkko: Tietoliikenteen runkoverkon hallinta- ja valvonta palvelu.	Liite 8I- Palvelukuvaus_Runkoverkkopalvelut _v1.1.pdf
11	Palvelin ja tallennusjärjestelmien kapasiteettipalvelut: Palvelin- ja tallennusjärjestelmien määrittely ja toimitus sekä niiden valvonta ja hallinta.	Liite 8J- Palvelukuvaus_Kapasiteettipalvelut_ v1.2.pdf
12	Tietokantapalvelut: Tietokantojen määrittely ja toimitus sekä niiden valvonta ja hallinta.	Liite 8K Palvelukuvaus_Tietokantapalvelu_v 1.1.pdf
13	Varmistus ja palautus: Tietovarantojen varmistus ja palautus tarvittaessa	Liite 8L- Palvelukuvaus_Varmistus ja palautus_v1.0.pdf
14	AD / Active Directory: käyttöoikeuksien määrittely ja hallinta	Liite 8M- Palvelukuvaus_AD- palvelu_v1.1.pdf
15	Työryhmäpalvelut: Sähköpostijärjestelmät, jaetut tallennustilat, työkeskustelut etäkokousjärjestelmät ja muut toimiston viestintä- sekä yhteistyöratkaisut.	Liite 8N- Palvelukuvaus_Työryhmäpalvelut_v 1.2.pdf
16	IT-asiantuntijapalvelut: DigiHelsingin palveluvalikoimaan sisältyvien perustietotekniikan palvelujen määrittely-, kehitys-, projekti-, arviointi- ja muut konsultointipalvelut	Palvelukuvaus laaditaan palvelun käynnistyessä 2023

17	Kyberturvapalvelu: Perustietotekniikan järjestelmien, laitteiden ja tietoliikenteen turvaaminen sekä poikkeustilanteisiin reagointi.	Palvelukuvaus laaditaan palvelun käynnistyessä 2023
18	Asiakastyöasemien tukipalvelut: Kaupungin eri toimipisteissä olevien kuntalaisille tarkoitettujen työasemien tukipalvelu	Palvelukuvaus laaditaan palvelun käynnistyessä 2023
19	Infonäyttöpalvelu: Kaupungin eri toimipisteissä olevien infonäyttöjärjestelmien tukipalvelu	Palvelukuvaus laaditaan palvelun käynnistyessä 2023

Muutokset tähän palveluluetteloon käsitellään DigiHelsinki Oy:n hallintomallin mukaisesti, joka on kuvattu DigiHelsinki Oy:n ja Helsingin kaupungin välisessä puitesopimuksessa.