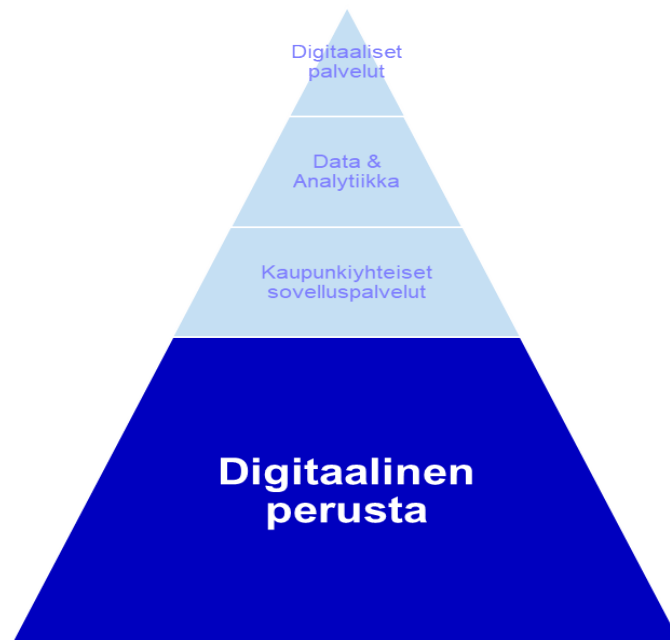


Helsingin kaupungin digitaalisten peruspalveluiden laajuus yhtiöittämisselvitystä varten



SISÄLTÖ

1. Johdanto ja periaatteet digitaalisten peruspalveluiden yhtiöittämiselle	4
2. Tarvittavat palveluiden laajuuteen liittyvät keskeiset valinnat ja päätökset keväällä 2022	5
3. Yhteenvedo nykytilan palvelukuvauksista ja yhtiöittämisen tavoitteista ja muutostarpeista	6
a. Palvelunhallinta	6
Palvelunhallinta	6
b. Tukipalvelut	6
Ensimmäisen asteen tuki	6
Esitystekniikkapalvelut	7
Luottamushenkilöorganisaatiotuki	7
Lähitukipalvelu	7
c. Elinkaaripalvelut, päätelaitepalvelut	8
Työasemapalvelut	9
Mobiililaittepalvelut	9
Operaattoripalvelut	9
VOIP-puhelinpalvelu	10
Liittymäpalvelut ja puheratkaisut	10
Vakio-ohjelmistopalvelut	10
Info-näyttöpalvelu	10
d. Tulostuspalvelut	11
Tulostinlaitteet, monitoimilaitteet, turvatulostus ja tulostusjonojen hallinta	11
e. Tietoliikennepalvelut	11

Lähiverkko	11
Liittymäpalvelut	11
Palomuuripalvelut.....	12
Runkoverkko	12
Erillisverkot	12
Etäkäyttöpalvelut.....	12
f. Kapasiteetti- ja pilvipalvelut.....	13
Kapasiteettipalvelut	13
Tietokantapalvelut	13
Varmistus ja palautus.....	13
g. Tietoturva- ja määräystenmukaisuuspalvelut.....	14
Käyttäjähakemistopalvelut, AD/Active Directory	14
IAM (Identity Access Management).....	14
Kyberturvapalvelu.....	14
h. Asiantuntijapalvelut.....	14
Projektipäällikköpalvelut	15
i. Työryhmäpalvelut	15

1. Johdanto ja periaatteet digitaalisten peruspalveluiden yhtiöittämiselle

Digitaalinen perusta tuottaa Helsingin kaupungin yhteiset toimialojen ja keskushallinnon edellyttämät ja sovittuihin palvelukuvauksiin perustuvat yhteiset perus ICT-palvelut:

- ICT - tukipalvelut
- Elinkaaripalvelut
- Tulostuspalvelut
- Tietoliikennepalvelut
- Kapasiteetti- ja pilvipalvelut
- Tietoturva- ja määräystenmukaisuuspalvelut
- Asiantuntijapalvelut
- Työryhmäpalvelut

Digitaalisen perustan palvelut täyttävät korkean varautumisen ja turvallisuuden vaatimukset kaikille kaupungin tietoteknisille ja viestintäteknisille palveluille sekä päätelaitteille. Häiriöttömästi toimiva digitaalinen perusta on kriittinen asia kaikille Helsingin kaupungin palveluille ja toiminnoille sekä välttämätön edellytys digitalisaatiolle.

Digitaalinen perusta käyttää palveluiden tuottamisessa sekä omaa tuotantoaan että kilpailutettujen yhteistyökumppanien palveluita.

Yhtiöittämisselvityksen lähtökohtana on arvioitu digitaalisten peruspalveluiden yhtiöön siirtyvien palveluiden laajuudeksi on nykyisen nettobudjetoidun digitaalisen perustan yksikön palvelut, kokonaisuutenaan n. 45-48 m€ ja 120-150 htv. Tämä tarkentuu yhtiöittämisselvityksen edetessä keväällä 2022.

Tässä dokumentissa kuvattujen siirtyvien palveluiden palvelukuvauksen pohjalta muodostetaan talouslaskelmien ja liiketoimintasuunnitelman lähtötilatiedot sisältäen arvioidut kustannukset, resurssit, laitteet ja muu kiinteä omaisuus kevään 2022 päätösvalmistelun pohjaksi. Tavoitteena on valmistella yhtiöittämisselvitys ja päätöksentekomateriaalit kaupunginhallitukseen 16.5. sekä kaupunginvaltuustoon 1.6.2022 mennessä.

2. Tarvittavat palveluiden laajuuteen liittyvät keskeiset valinnat ja päätökset keväällä 2022

Helsingin kaupungin digitaalisen perustan palveluiden vakiinnuttaminen ja asiakastyytyvyyden parantaminen on jatkuvaa työtä. Osana yhtiöittämisselvitystä on käyty seuraavat keskustelut palveluja koskien:

Alue	Toiminnot - Taso 0	Selvitettävä
Digitaalinen perusta	Palvelunhallinta	
Digitaalinen perusta	Tukipalvelut	Palvelunhallintajärjestelmä ja laiterekisteri.
Digitaalinen perusta	Elinkaaripalvelut	<ul style="list-style-type: none"> Työasemien omistajuus Asiakaspäätteiden käsittely DiPessä vai toimialoilla
Digitaalinen perusta	Tulostuspalvelut	
Digitaalinen perusta	Tietoliikennepalvelut	<p>Runkoverkon sopimuksiin ja omaisuuseriin liittyvät omistamiseen, hallintaan sekä operointiin liittyvät vastuut jaoteltuna ainakin seuraaviin osavastuisiin:</p> <ul style="list-style-type: none"> fyysisen verkon (laitteet) vastuut, aktiivisen verkon ja loogisen verkon omistajuus. <p>Erillisverkko: hallinnan selkeytys.</p>
Digitaalinen perusta	Kapasiteetti- ja pilvipalvelut	Palvelinten omistajuus, kaupungin konesalin hallinta.
Digitaalinen perusta	Tietoturva- ja määräystenmukaisuuspalvelut	IAM-kokonaisuutenaan (voidaan tehdä operatiivisen toiminnan yhteydessä).
Digitaalinen perusta	Asiantuntijapalvelut	Projektipäällikköpalvelu
Digitaalinen perusta	Työryhmäpalvelut	Lisenssit

3. Yhteenveto nykytilan palvelukuvauksista ja yhtiöittämisen tavoitteista ja muutostarpeista

Digitaalisen perustan yhtiöittämisellä jatketaan rakenteellisia muutoksia, joilla tavoitellaan Helsingin kaupungin perus-ICT palveluiden laadun ja tehokkuuden kehittämistä erityisesti kehittämällä palveluiden kysyntälähtöiseen tuottamiseen liittyvää ohjaus- ja johtamismallia sekä osaamisen, resurssien, kyvykkyyksien ja hinnoittelun läpinäkyvää ja tarkoituksenmukaista kohdentamista.

Digitaalisen perustan palvelut ja näihin liittyvä palvelukohtainen laajuus, rajaukset sekä palvelutaso on kuvattu erillisissä palvelukuvauksissa joita tarkennetaan riippumatta yhtiöittämisspätöksestä osana normaalia keskitetyn digitaalisen perustan asiakkuuden hallintaa.

a. Palvelunhallinta

Palvelunhallinta

Palvelunhallinnalla tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joilla tuetaan, valvotaan ja ylläpidetään IT-palveluita (laitteet ja sovellukset), jotta ne toimivat tavoitteiden mukaisesti (sovitut palvelutasot). Palvelunhallinta pitää sisällään hallintamallit (asiakkaat ja toimittajat), IT palvelukehityksen sekä kustannuslaskennan ja hinnoittelun.

b. Tukipalvelut

Ensimmäisen asteen tuki

Ensimmäisen asteen tuki (Helpdesk) tarjoaa monikanavaisen (s-posti, chat, puhelin jne.) palvelun kaikille Helsingin kaupungin loppukäyttäjille sovituille palveluille ja sovelluksille. Yhteinen kontaktipiste kaikille IT-, mobiili- sekä AV-palveluihin liittyville häiriöilmoituksille ja palvelupyynnöille mahdollistaa tikkettien hallinnan alusta loppuun sisältäen seurannan ja edelleen lähettämisen sekä tikkettien sulkemisen.

Palvelu mahdollistaa tehokkaan ja skaalautuvan sekä digitaalisen perustan laajaa osaamista hyödyntävän ratkaisun kaupungin käyttäjien häiriöilmoitusten ja palvelupyyntöjen tekemiseen. Kyvykkyydet ongelmanratkaisuun sisältävät ongelmanratkaisutietokannan ja dokumentoinnin yleisistä sovelluksista ja ongelmista.

Ensimmäisen asteen tuki välittää tiketit oikeille toisen asteen tikettien käsittelijöille sisältäen eri järjestelmien toimittajat, joiden kanssa on sopimus järjestelmän tukemisesta. Tuki tiedottaa aktiivisesti laajoista häiriöistä ja selvitystyön etenemisestä. Ensimmäisen asteen tuki koordinoi yhdessä digitaalisen perustan kanssa laajojen häiriötilanteiden korjausta.

Esitystekniikkapalvelut

Kaupunkiyhteiset esitystekniikkapalvelut tullaan kilpailuttamaan myöhemmin. Kokoustiloja koskevat tukipalvelut (työasemien tuki) tullaan tarkentamaan lähitukipalvelujen yhteydessä.

Luottamushenkilöorganisaatiotuki

Luottamushenkilöorganisaatiotuki on teknistä tukea Helsingin kaupungin luottamushenkilöorganisaatiolle, jolla varmistetaan kaupunginvaltuuston, kaupunginhallituksen, lautakuntien ja jaostojen jäsenien kaupungilta saatujen laitteiden tekninen toimivuus. Samoin varmistetaan kokoustan tekninen toimivuus kokouksien aikana.

Palvelu antaa käyttäjäorganisaatiolle teknistä tukea virallisten päätöksentekovelinten kokouksien järjestämiseen. Tukihenkilö on paikalla pääosin kokouksen alussa varmistamassa, että kokous saadaan aloitettua. Tukihenkilö auttaa luottamushenkilöitä heille jaettujen tietokoneiden käytössä sekä varmentaa, että käytettävässä tilassa toimivat verkko ja AV-laitteet ennen kokousta.

Lähitukipalvelu

Lähitukipalvelu tarjoaa käyttäjäorganisaatioille lähitukea sellaisissa tilanteissa, joissa tarvitaan tukea paikan päällä. Asiakkaat saavat lopputuloksina tukea työasemien ja ohjelmistojen käyttöön, laitteiden asentamiseen ja käyttöönottoon sekä laitteiden poistamiseen.

Lähitukeen sisältyy:

- loppukäyttäjien verkko-yhteyttä, työasemia, tulostimia ja mobiililaitteita koskevien teknisten ongelmien tunnistaminen, korjaus, ratkaisu ja dokumentointi

- ohjelmistojen vianselvitys ja ongelmanratkaisu
- tietokoneiden uudelleenasetus
- laitteiden vaihto yhdessä kumppanien kanssa
- asetusten palautus
- toisen asteen tukipyyntöjen ottaminen vastuulle ja suorittaminen ongelmanratkaisuun asti
- tukipyyntöihin liittyvien tarvikkeiden siirto
- laiteinventaarion päivitys
- järjestelmäpäivitysten asennus tarvittaessa käsin (esim. Windows 10 versiot)
- harjoittelijoiden tai uusien tukihenkilöiden mahdollinen perehdytys ja koulutus
- AV-laitteiden ylläpito ja toimittajan huollon tilaaminen (huoltosopimuksen mukaisesti)
- muiden annettujen töiden suorittaminen

c. Elinkaaripalvelut, päätelaitepalvelut

Elinkaaripalvelut tuottavat kustannustehokkaat ja laadukkaat työvälineet työnteon tueksi. Tavoitteena on, että koko kaupungilla on käytössä yhtenäinen elinkaarenhallintamalli ja laiterekisteri, modernit pilvipohjaiset työvälineet ja palvelut sekä helpompi tapa tilata valmiita päätelaitteita.

Päätelaitepalvelulla tarjotaan käyttäjäorganisaatioille kaupungin vakiolaitestandardin mukaiset työasemalaitetekoonpanot, mobiililaitteet, puhelimet ja tulostuspalvelut elinkaaripalveluna. Elinkaaren palvelut koostuvat mm. sopimus- ja toimittajanhallinnasta, hankinnoista, teknisistä määrittelyistä, laiterekisterin ylläpidosta ja kehityksestä, esiasennuksista, keskitetystä hallinnasta ja -ylläpidosta, peruslaitetuesta, paikallishuolloista, päätelaitteiden kierrättämisestä ja käytöstä poistamisesta.

Vakiointi ja keskitetty hallinta ovat välttämättömiä työnteon sujuvuuden, käytettävyyden ja tietoturvallisuuden sekä asennusten ja päivitysten järjestämiseksi.

Käyttäjäorganisaatio saa käyttöönsä teknisiltä ominaisuuksiltaan ja käytettävyydeltään tarkoituksenmukaiset ja kustannustehokkaat laitteet erilaisille käyttäjäryhmille.

Työasemapalvelut

Palvelu antaa käyttäjäorganisaatiolle turvalliset ja työtehtävien mukaiset työasemat, ja näihin liittyvät mahdolliset oheistarvikkeet ja operaattoriliittymät. Palveluun kuuluu työasemien perustuki kumppaneilta ja lähitueltä, päivitykset, konfiguraatioiden hallinta ja valvonta, sekä kaupunkiyhteiset vakiosovellukset.

Lisäksi luottamushenkilöille tarjotaan etähallittua työasemapalvelua ja ICT-tukea laitteen käyttöön.

Pääsääntönä on, että kaikki kaupungin hankkimat työasemat ostetaan keskitetysti yhteisellä laitehankintasopimuksella ja merkitään kaupunkiyhteiseen laiterekisteriin.

Mobiililaittepalvelut

Palvelu sisältää käyttäjäorganisaatiolle turvalliset ja työtehtävien mukaiset matkapuhelimet ja tablet-laitteet, näihin liittyvät oheistarvikkeet ja operaattoriliittymät. Palveluun kuuluu mobiililaitteiden perustuki ja mobiililaittehallintapalvelun ylläpitotoimet.

Pääsääntönä kaikki kaupungin hankkimat mobiililaitteet ostetaan keskitetysti yhteisellä laitehankintasopimuksella ja merkitään kaupunkiyhteiseen laiterekisteriin. Kaupungin mobiililaitteet ovat yhteisen digitaalisen perustan hallitseman hallintaratkaisun piirissä, sillä vain tällä tavalla taataan tietoturvallinen päätelaittepalvelu mitä voidaan hallita myös etätuella.

Operaattoripalvelut

Digitaalinen perusta vastaa myös kaupungin operaattorisopimukseen liittyvästä sopimus- ja toimittajahallinnasta ja palvelun laskutuksesta ja kulujen seurannasta ylätasolla. Palveluun sisältyy kaupungin yhteisen operaattorisopimuksen hallinnointi ja uusiminen, liittymien ja puheratkaisuiden hallinnointi. Palvelupyynnöt ratkaistaan toistaiseksi tuki- ja palvelupyynnöistä käsin etätuen periaatteella, mutta digitaalinen perusta kehittää integraation ja automaation perusmobiililiittymien tai muiden tuotteistettujen palvelupakettien tilaamiseen. Integraation kautta on tarkoitus rakentaa myös asiakkaille itsepalvelulomakkeita liittymän ominaisuuksien muuttamiseksi, kuten esimerkiksi käyttäjän nimen, osoitteiden ja kustannuspaikkojen muutokset, palvelupaketti muutokset, PUK-koodi näkyvä jne. Lisäksi kehitetään liittymäkokonaisuuden valvontaan liittyviä palveluja asiakkaille kuten esimerkiksi laskutusportaali ja tilastotietoportaali liittymien käytöstä. Ratkaisut ja palvelut ovat kaupunkiyhteisiä sopimuksen piirissä oleville organisaatioille.

VOIP-puhelinpalvelu

Palvelu tarjoaa käyttäjäorganisaatiolle käyttöön operaattorisopimuksen mukaisia pöytäpuhelimia eli VOIP- sekä pöytä-GSM-puhelimia ja niiden perustuen sekä liittymähallinnan.

Liittymäpalvelut ja puheratkaisut

Digitaalinen perusta tarjoaa kaupungin operaattorisopimuksen mukaiset puhe- ja viestintäpalvelut kaupungin käyttöön ja kehittää palvelutarjoamaa hallintokuntien tarpeiden ja alan kehityksen mukaisesti. Liittymäpalveluja ovat erilaiset päätelaitteisiin tulevat mobiililiittymät, kuten puhe- tai data-simmit. Puhepalveluja ovat 09301-puhelinnumerot, palvelunumerot, soittoringit, takaisinsoittoratkaisut tai muut tekniset ratkaisut GSM- ja 09-puhelinnumeroihin sekä tekstiviestipalveluihin. Myös kuuluvuuskartoitusten tilaaminen ja GSM-kuuluvuusparannuksien koordinointi toimittajan kanssa kuuluu tähän palveluun.

Vakio-ohjelmistopalvelut

Digitaalisessa perustassa tuotetaan loppukäyttäjäpalvelussa päätelaitteisiin vakio-ohjelmistot ja sovellukset sekä säännölliset sovellus- ja tietoturvapäivitykset koko päätelaitteen ja sovelluksen elinkaaren ajalle. Lisäksi ylläpidetään ja hallitaan sovelluksien tarvitsemia asetuksia yhdessä puitesopimuskumppaneiden kanssa.

Vakio-ohjelmistoja eli sovelluksia ovat kaikille asennettavat tai yleisesti käytössä olevat kaupunkiyhteiset sovellukset mukaan lukien selaimella käytettävät sovellukset tai sovelluksien pilvipalvelukytkökset.

Info-näyttöpäalvelu

Infonäyttöpäpalvelun (asennus, ylläpito ja hankinnat) koordinointi. Uusi palvelu, palvelukuvaus vasta tekeillä.

d. Tulostuspalvelut

Tulostinlaitteet, monitoimilaitteet, turvatulostus ja tulostusjonojen hallinta

Tulostuspalveluun kuuluu:

- Monitoimilaitteet
- Turvatulostuspalvelu
- Pienempien henkilökohtaisten tulostimien hankinta ja asennus

Kanslian Digitaalinen perusta hallinnoi kaupunkiyhteisiä hankinta- ja ylläpitosopimuksia, tekee hankinnat ja laiterekisterityöt, ylläpitää ajureita sekä tulostinjonoja kumppaniensa kanssa sekä huolehtii tulostinympäristön teknisestä käyttövalmiudesta.

e. Tietoliikennepalvelut

Tietoliikennepalveluiden tavoitteena on tuottaa toimiva ja turvallinen tietoliikenne palveluna. Tämä tarkoittaa nopeita, turvallisia ja helppokäyttöisiä verkkoja ja tukipalveluita 24/7. Saumattomasti toimivat langattomat verkot ja ennakoiva ongelmien havaitseminen vähentää häiriöiden määrää ja tuen tarvetta.

Lähiverkko

Lähiverkkopalvelut vastaa lähiverkon kytkinten sekä tukiasemien hankinnasta ja asennuksista sekä ylläpidosta ja valvonnasta. Palvelua tarjotaan kaikille kaupungin käyttäjäorganisaatioille.

Lähiverkkopalveluun kuuluu:

- Lähiverkkolaitteiden elinkaarenhallinta
- Lähiverkkolaitteiden hallinta ja valvonta

Liittymäpalvelut

Liittymäpalvelut huolehtii toimipisteiden liittämisestä kaupungin omaan Helnet-runkoverkkoon.

Liittymäpalveluun kuuluu:

- Toimipisteiden liittymien toimitus.
- Liittymien vaatimat laitteet sekä niiden ylläpito.
- Liittymien valvonta.
- Vikatilannetiedotus.
- Sähköinen palvelukanava.

Palomuuripalvelut

Palomuuripalvelut pitävät sisällään tarvittavien tietoliikennevausten ja niihin liittyvien muiden tietoliikennemuutosten tekemisen, yhteyksien toteuttamisen ja muutokset, kehityksen ja ylläpidon sekä tietoliikenteen lokien keräämisen palomuurilaitteista.

Palomuuripalveluihin sisältyy:

- Palomuriavausten ja niihin liittyvien tietoliikennemuutosten toteutus, ylläpito, muutokset ja poistot
- Palomuuripalvelun hallinta ja valvonta

Runkoverkko

Runkoverkkopalvelu huolehtii Helsingin kaupungin Helnet-runkoverkosta ja sen palveluista. Runkoverkon palveluita ovat esimerkiksi kaupungin yhteistyökumppaneiden liittäminen kaupungin tietoliikenneverkkoon ja kaupungin tietoliikenneverkon segmentointi.

Runkoverkko voidaan jakaa kolmeen eri osa-alueeseen:

- fyysinen verkko (kuituinfra eli passiiverkko ja laitetilat)
- aktiivinen verkko (laitteet, jotka muodostavat toiminnallisen verkon toiminnallisuuden)
- looginen verkosta (Helnets-verkko)

Erillisverkot

Erillisverkot ovat loogisia verkkoavaruuksia Helnet-verkon sisällä. Näitä koskevia palveluita ovat hallinta ja operointi.

Etäkäyttöpalvelut

Palvelut pitää sisällään VPN-etäyhteydet, huoltoyhteydet sekä sisäverkon sovellusten julkaisun. Liittyy sekä palomuuripalveluihin että kapasiteettipalveluihin, ei omaa palvelukuvausta.

f. Kapasiteetti- ja pilvipalvelut

Kapasiteettipalveluiden tavoitteena on tuottaa kustannustehokkaat ja korkean saatavuuden kapasiteettipalvelut. Tämä tarkoittaa standardoituja kapasiteettipalveluita, jotka skaalautuvat käytön mukaan.

Kapasiteettipalvelut

Kapasiteettipalvelulla tarkoitetaan käyttäjäorganisaatioille tuotettavia palvelinratkaisuja. Palveluita sekä niihin liittyviä valvonta, hallinta ja tukipalveluita tuotetaan toimittajan konesalista, omasta konesalista ja pilvestä. Hallinnalla ja valvonnalla tarkoitetaan fyysisten laitteiden sekä käyttöjärjestelmän valvomista. Palvelu kattaa myös palvelinten versio-, tietoturva- ja huoltopäivitykset.

Konesalitoimittajan palvelu täyttää Vahti suojaustason IV (Perustason-suojaus) suositusten mukaiset kiinteistöjen ja laitteiden suojaamiset ja tietoturvallisuustoimenpiteet sekä palveluun liittyvien laitteiden konfiguraatiot, kaapelit, häiriöttömän virransyötön, ilmastoinnin ja tilat.

Pilvikapasiteettia tarjotaan ensimmäisessä vaiheessa vain Azure:sta.

Tietokantapalvelut

Tietokantapalvelun tarkoitus on tarjota käyttäjäorganisaatioille palveluun sisältyviä määritysten mukaisia tietokantoja sekä niiden hallintapalveluja.

Palvelu sisältää teknisen alustan, hallinnan, valvonnan, alustan ylläpidon, versiopäivitykset sekä varmistukset ja mahdolliset palautukset.

Varmistus ja palautus

Palvelinten ja niiden tallennusjärjestelmien tietosisällön varmuuskopiointi sovitun aikataulun mukaisesti sekä tietojen palautus tarvittaessa.

Palvelulla tarkoitetaan HDC1 konesaliin sijoitettujen palvelin ja tallennusjärjestelmien tietosisällön säännöllistä varmuuskopiointia ja palautusta tarvittaessa. Kapasiteettipalveluttoimittajien osalta varmistukset tehdään sopimuksen mukaan.

g. Tietoturva- ja määräystenmukaisuuspalvelut

Käyttäjähakemistopalvelut, AD/Active Directory

Käyttäjähakemistopalvelut ovat Digitaalisen perustan hallintokunnille ja liikelaitoksille tarjoama palvelukokonaisuus, jolla toimitetaan AD-toimialueen hallintapalvelu (Helsinki1-toimialuehallintapalvelu) sisältäen AD-ympäristöön liittyvät ylläpito-, hankinta ja kehittämispalvelut.

Palvelu sisältää kaupungin Helsinki1-toimialueen ja siihen liittyvän ActiveDirectory-hakemiston sekä toimialuepalvelinten häiriöttömän toiminnan varmistamisen. Tämä tarkoittaa tavallisen palvelinylläpidon ja –hallinnan lisäksi AD:n toimintaan liittyviä valvonta- ja hallintatehtäviä.

IAM (Identity Access Management)

Uusi mahdollisesti tuleva palvelu. Palvelu liittyy käyttäjähakemistopalveluihin sekä tunnushallintapalveluun.

Kyberturvapalvelu

CSOC palvelusta juuri allekirjoitettu uusi sopimus. Palvelukuvausta ei vielä olemassa.

h. Asiantuntijapalvelut

Digitaalinen perusta tarjoaa omiin palveluihin liittyviä asiantuntijapalveluita tarpeisiin, joita ei pystytä kattamaan Digitaalisen perustan peruspalveluilla. Näitä palveluita ovat mm. tietoliikenne- ja pilvipalveluasiantutijapalvelut.

Käytännössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi tietoliikenteen hankintaan tai kapasiteettipalveluihin liittyviä asiantuntijapalveluita. Asiantuntijapalveluiden sisältö sovitaan käyttäjäorganisaation ja Digitaalisen perustan välillä tapauskohtaisesti.

Esimerkkejä tarjottavista asiantuntijapalveluista ovat:

- Digitaalisen perustan palvelualueisiin liittyvien hankintojen avustaminen
- Eri palvelualueiden erityisosien asiantuntijapalvelut, kuten esimerkiksi
 - Tietojärjestelmien kapasiteettitarpeiden kartoitus
 - Tietojärjestelmien sijoittamiseen liittyvät neuvontatyöt
 - Tietoliikenneverkon suunnittelun asiantuntijatehtävät

Projektipäällikköpalvelut

Projektipäällikköpalveluita tarjotaan toimialojen ja keskushallinnon kanssa sovittujen digitaalisen perustan palveluiden laajuuteen liittyviin projekteihin joko omien resurssien toimesta tai hyödyntäen olemassa olevia kilpailutettuja puitesopimuksia.

i. Työryhmäpalvelut

Työryhmäpalvelut on palvelin-, konesali- ja kapasiteettipalveluiden tarjoama palvelukokonaisuus.

Työryhmäpalveluilla tarkoitetaan:

- Microsoft M365 pilvipalveluita, joka tarjoaa toimisto- ja viestintävälineitä ajasta, paikasta ja laitteesta riippumatta. Sähköisiä palveluita voidaan käyttää selaimella tai ohjelmistojen avulla.
- Sisäverkosta tarjottavia intranet-, sähköposti-, pikaviestintä- ja kokouspalveluja.

Siirtyvien palveluiden kuvausten perusteella palveluihin ja näihin tarkemmissa palvelukuvauksissa kuvattuihin liittyvät kaupungin omaisuuserät ja sopimukset käydään läpi ja niiden siirtokelpoisuutta arvioidaan toiminnallisesta, taloudellisesta ja juridisesta kulmasta. Siirtyvien palveluiden kuvaus toimii pohjana liiketoimintasuunnittelulle, joka valmistellaan yhtiöittämiss päätöksen pohjaksi.

Yhtiöittämisellä tavoitellaan digitaalisen perustan palveluiden laatuun ja tehokkuuteen liittyvää läpinäkyvyyttä ja vertailukelpoisuutta alan muihin toimijoihin. Alla on yhteenveto keskeisten palveluiden tarkoituksesta ja keinoista.

Palvelu	Tarkoitus	Keskeiset keinot
Palvelunhallinta	Varmistaa palvelujen tehokas tuottaminen.	Asiakkuuden hallinta, IT palvelunhallinta, IT palvelukehitys, kustannuslaskenta ja hinnoittelu
Tukipalvelut	Mahdollistaa nopea ja helppo tapa saada IT-tukea.	Itsepalvelun ja automaation lisääminen sekä kaupunkiyhteisen

		palvelunhallintajärjestelmän ja laiterekisterin käyttöönotto
Elinkaaripalvelut	Kustannustehokkaat ja laadukkaat työvälineet työnteon tueksi.	Vakiointi ja keskitetty hallinta. Tavoitteena on yhdistää kaupungin laitekannat ja käytännöt sekä pyrkiä laitekannan läpinäkyvyyteen, kustannustehokkaisiin ratkaisuihin sekä tehokkaaseen ylläpitoon ja elinkaarenhallintaan.
Tulostuspalvelut	Tuottaa tarvittava tulostuskapasiteetti palveluna	Keskitetysti hallinnoidut, kaupunkiyhteiset hankinta- ja ylläpitosopimukset
Tietoliikennepalvelut	Tuottaa toimiva ja turvallinen tietoliikenne palveluna	Nopeat, turvalliset ja helppokäyttöiset verkot ja tukipalvelut 24/7, saumattomasti toimivat langattomat verkot ja ennakoiva ongelmien tunnistaminen ja ratkaisu
Kapasiteetti- ja pilvipalvelut	Tuottaa kustannustehokkaat ja korkean saatavuuden kapasiteettipalvelut	Standardoidut kapasiteettipalvelut, jotka skaalautuvat käytön mukaan
Tietoturva- ja määräystenmukaisuus-palvelut	Varmistaa korkean tason tietoturva kaikessa toiminnassa	Keskitetysti hallinnoidut, kaupungin tietoturvapoliittikan mukaiset kaupunkiyhteiset ratkaisut
Asiantuntijapalvelut	Tuottaa omiin palveluihin liittyviä asiantuntijapalveluita	Palveluiden edellyttämän asiantuntijuuden ylläpito ja kehittäminen
Työryhmäpalvelut	Luoda ja varmistaa riittävät edellytykset työryhmäpalveluille	Koordinoitu palvelin-, konesali- ja kapasiteettipalveluiden palvelukokonaisuus



HELSINGIN KAUPUNKI
Digitaalisten peruspalveluiden
yhtiöittämisselvitys

17 / 17