



15.6.2010

---

11

SOPIMUS HEL-KESKUSPALVELUISTA VUOSIKSI 2011-2012

Terke 2005-534

**TJA**

Terveyslautakunta päättäneen oikeuttaa terveystakeskuksen tekemään palvelusopimuksen ajalle 1.1.2011 – 31.12.2012 terveystakeskuksen palvelinten hallinta-, valvonta- ja varmistuspalvelujen sekä HelpDesk- ja muiden tukipalvelujen järjestämisestä kaupungin hankintakeskuksen 17.3.2010 allekirjoittamaan kaupunkitasoiseen HEL -keskuspalvelujen puitesopimukseen liittyen ja puitesopimuksen mukaisin ehdoin sekä maksamaan sopimuksen ja sen liitteiden mukaiset palvelumaksut tietohallintoyksikön määrärahoista.

Pöytäkirjanote toimitusjohtajalle, hallintopäällikölle ja tietohallintopäällikölle.

Lisätiedot:

Calonius Helena, hallintopäällikkö, puhelin 310 42692

Romo Janne, tietohallintopäällikkö, puhelin 310 45436

**LIITTEET**

- Liite 1 [Terken HEL-keskuspalvelun optiovuoden hinnat](#)  
Liite 2 [Puitesopimuksen palveluhinnat](#)  
Liite 3 [Palvelusopimuksen palveluhinnat](#)

**Esittelijä**

Taustaa

Helsingin kaupungin on tietotekniikkastrategian painoalueena on yhtenäisen teknisen infrastruktuurin lisäksi tuottaa hallintokunnille mm. yhteisiä hallinta- ja käyttäjätukipalveluja. Hel- keskuspalvelut ovat osa yhteistä palvelukokonaisuutta ja toimintamallia.

Terveystakeskuksella on ollut ajalle 1.1.2005 – 31.12.2008 liityntäsopimus (Nro 2004 0219 – B) Helsingin kaupungin hankintakeskuksen ja TietoEnator Processing & Network Oy:n solmimaan kaupunkitasoiseen puitesopimukseen (sopimusnumero 2004 0219). Terveyslautakunta on tehnyt 1.3.2005 päätöksen (61 §) edellä mainitusta liityntäsopimuksesta.

Helsingin kaupungin hankintakeskuksen hankintajohtaja on päätöksellään 28.3.2008 § 1009 jatkanut kaupunkitasoista puitesopimusta TietoEnator Processing & Network Oy:n



15.6.2010

---

kanssakahdella (2) optiovuodella ajalle 1.1.2009 – 31.12.2010. Terveyskeskus on liittynyt 9.12.2008 päivätyllä liityntäsopimuksella tähän optiovuosisopimukseen. Terveyslautakunta on tehnyt 17.6.2008 päätöksen (247 §) edellä mainitusta liityntäsopimuksesta optiovuosille 2009-2010.

Kaupunkitasoiseen HEL-keskuspalvelusopimukseen Tietoenator Oyj:n kanssa 5.11.2004/ sopimusnro 2004 0219 sisältyy mahdollisuus kahdesta optiovuodesta. Mikäli toinen kahden (2) optiovuoden jakso otetaan käyttöön, on sopimusajan jatkamisesta sovittava 30.6.2010 mennessä.

#### Optiovuosien puitesopimus

Hankintajohtaja on päättänyt 17.3.2010 (1010§) jatkaa sopimusta Tieto Finland Oy:n (ent. TietoEnator Oyj) kanssa sopimuksessa mainitulla toisella kaksivuotisella (2) optiokaudella 1.1.2011 - 31.12.2012.

Optiopäätöksen yhteydessä tarkistettiin palveluhintoja. Palvelinhotellipalvelun ja varmistuspalvelujen hintoja laskettiin ja helpdesk – palvelupyyntöjen hintaa ja palvelupyyntöjen ohjausjärjestelmän lisenssihintaa nostettiin. Muut alkuperäisessä sopimuksessa mainitut hinnat säilyvät ennallaan. Sopimuksen kokonaiskustannukset laskevat noin 1,5% tämän hetkisistä kustannuksista.

Uusi puitesopimus sisältää peruspalvelut, jotka Helsingin kaupunki hankkii koko kaupungin käyttöön ja valinnaiset palvelut, joita kaupungin hallintokunnat ovat tarvitessaan hankkineet Tieto Finland Oy:ltä. Kaupunkitasoinen puitesopimus määrittelee yleiset ehdot, toimintatavat ja periaatteet perus- ja valinnaisten palvelujen toimittamiselle.

#### Terveyskeskuksen palvelusopimus

##### Sopimuksen sisältö

Terveyskeskuksen palvelusopimuksessa on sovittu seuraavista palveluista:

- Loppukäyttäjien HelpDesk-palvelu
- Lähitukipalvelu
- Palvelinhotellipalvelu
- Keskitetty varmistuspalvelu
- Virastokohtainen SMS-jakelu

---

**Postiosoite**

PL 6000  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
terveyskeskus@hel.fi

**Käyntiosoite**

Siltasaarencatu 13  
Helsinki 53  
<http://www.hel.fi/terveyskeskus>

**Puhelin**

+358 9 310 5015

**Faksi**

+358 9 310 42504



15.6.2010

---

- Palvelupäällikköpalvelut
- Tietokantojen hoitopalvelu

### Sopimuksen voimassaolo

Terveyskeskuksen palvelusopimus solmitaan määräajaksi, joka on sidottu kaupunkitasoisen puitesopimuksen voimassaoloaikaan. Puitesopimus on voimassa ajalla 1.1.2011 – 31.12.2012.

Sopimuksen voimassaoloaikana terveyskeskus voi poistaa sopimuksesta sovittuja palveluja, loppukäyttäjän HelpDesk-palvelua lukuun ottamatta, tai lisätä sopimukseen puitesopimuksessa mainittuja valinnaisia palveluja puitesopimuksen mukaisilla ehdoilla, mikäli kaupunkitasoiset ratkaisut näitä muutoksia edellyttävät.

### Terveyskeskuksen palvelusopimuksen kustannukset

Palvelusopimuksen mukaiset palvelut jakaantuvat niiden veloituksen suhteen kolmeen kokonaisuuteen:

- kiinteän kuukausiveloituksen perusteella laskutettavat palvelut
- toteutuneen volyymin mukaan laskutettavat palvelut
- erikseen tarpeen mukaan tilattavat palvelut.

### Kiinteän kuukausiveloituksen perusteella laskutettavat palvelut

Tähän kokonaisuuteen kuuluvia jatkuvia palveluja ovat loppukäyttäjän HelpDesk –palvelu ja tähän liittyen toimeksiantojen ohjauspalvelu sekä ohjausjärjestelmän lisenssit, palvelinhotellipalvelu, tietokannan hoitopalvelu, varmistuspalvelu ja palvelupäällikköpalvelu. Veloitus näistä palveluista on uuden sopimuksen hinnoittelulla ja nykyisellä laitteistolla yhteensä 54 839,56 euroa kuukaudessa. Seuraavassa on lyhyesti eritelty mistä yhteissumma muodostuu.

Loppukäyttäjän Help-Desk palvelun veloitus määräytyy Helsinki-vakioon liittyneiden virastojen yhteydenottojen kokonaisvolyymien mukaisesti. Terveyskeskuksen osuus yhteydenottojen määrästä on kuukaudessa 50 % 4250 yhteydenotosta ja sitä vastaava veloitus on 31817,50 euroa kuukaudessa. Hinta on noussut noin 7,3 %.

Toimeksiantojen ohjauspalvelu on 5 145 euroa kuukaudessa. Hinta on



15.6.2010

---

sama kuin aiemmassa sopimuksessa.

Toiminnanohjausjärjestelmän kustannukset lähitukitehtäviä ja niiden ohjausta hoitaville henkilöille hankittavista lisensseistä ovat 765 euroa kuukaudessa. Hinta on noussut noin 50%.

Palvelinhotellipalvelun piiriin kuuluu sopimuksentekohetkellä 15 palvelinta, joiden hoidon veloitus vaihtelee palvelimen tarvitseman palveluajan mukaan. Veloitus palvelinhotellipalvelusta on uuden sopimuksen hinnoittelulla 6 839,16 euroa kuukaudessa. Hinta on laskenut noin 8,3 %

Palvelupäällikkö koordinoi asiakkaalle tuotettavaa kokonaispalvelua. Tämän palvelun kustannus on 2 565 euroa kuukaudessa. Hinta on sama kuin aiemmassa sopimuksessa.

#### Toteutuneen volyymin mukaan laskutettavat palvelut

Palvelinten varmistuspalvelun kustannukset syntyvät palvelimelta luetun tietoaineiston määrästä, josta veloitetaan 0.1 euroa / Gb / kuukausi ja säilytettävästä tietoaineistosta 0.015 euroa / Gb / kuukausi. Laskutus tapahtuu toteutuneen volyymin mukaisesti. Esimerkiksi huhtikuun 2010 luettu ja arkistoidun datan määrän mukaan optiovuosissopimuksen mukainen palveluhinta on 2003,90 euroa kuukaudessa, mikä on noin 57 % halvempi kuin nykyisin voimassa olevalla sopimuksella.

#### Erikseen tarpeen mukaan tilattavat palvelut

Erikseen tilattavia palveluja ovat lähitukipalvelu ja virastokohtainen SMS-jakelu. Palvelut veloitetaan sopimuksen liitteenä olevan hinnaston mukaan erikseen tehtävien tilausten perusteella.

Veloitus lähitukipalvelusta lyhytkestoisissa toimeksiannoissa on 370 euroa / päivä tai 6 660 euroa/ kuukausi. Lähitukipalvelua voidaan käyttää esimerkiksi lähitukitehtävien ruuhkahuippujen tasaamiseen. Hinta on sama kuin aiemmassa sopimuksessa.

SMS-jakelupalvelua käytetään ohjelmistojen jakeluihin ja niiden automaattisiin päivityksiin. Palvelusta veloitetaan toteutuneen työmäärän mukaan 136,8 euroa/ tunnilta tai 1026 euroa henkilötyöpäivältä ja paketin jakelusta ja raportoinnista 480 euroa/ jakelukerralta normaalina palveluaikana. Hinta on sama kuin aiemmassa sopimuksessa.



15.6.2010

---

### Kokonaiskustannukset

Kokonaiskustannukset ovat erikseen tilattavia palveluja lukuun ottamatta sopimuksen tekohetkellä olevien volyymien mukaisesti noin 658074,72 euroa vuodessa ilman arvonlisäveroa eli 1 316 149,44 euroa kahden vuoden sopimuskauden aikana. Lisäksi tulevat erikseen tilattavien palvelujen kustannukset.

Palvelusopimuksen mukaiset kiinteään kuukausiveloitukseen perustuvat palvelut laskutetaan kuukausittain jälkikäteen. Toteutuneen volyymin mukaan laskutettavat palvelut laskutetaan toteuman mukaan jälkikäteen. Työtilauksiin perustuvista tehtävistä laskutetaan sen jälkeen kun työ on vastaanotettu.

---

**Postiosoite**

PL 6000  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
terveyskeskus@hel.fi

**Käyntiosoite**

Siltasaarenkatu 13  
Helsinki 53  
<http://www.hel.fi/terveyskeskus>

**Puhelin**

+358 9 310 5015

**Faksi**

+358 9 310 42504