



18.6.2014

Helsingin kaupungin tietotekniikka- ja viestintäosasto

Helsinki-kanava-verkkopalvelu

YLLÄPITO- JA TUKIPALVELUT

Tarjoajan tulee tarjota ylläpito- ja tukipalvelut Helsinki-kanava-verkkopalvelun kokonaisuudelle, johon sisältyvät tekninen alusta, julkaisujärjestelmä ja videopalvelin. Tässä liitteessä mainitut ylläpito- ja tukipalvelun ehdot ovat ylläpito- ja tukipalvelua koskeva kelpoisuusvaatimus.

1 Ylläpitopalvelut

Järjestelmän tulee olla jatkuvasti toiminnassa (24/7 käytettävyys). Käytettävyyden tulee olla 99.5 %. Käyttökatkoksia ei saa tapahtua suorien verkkolähetysten aikana (käytettävyys 99,95 %). Toimittajalla tulee olla järjestettynä palvelimien ja prosessien valvonta, ja taata järjestelmän toimivuus.

Mahdolliset vikailmoitukset ja päivityksistä johtuvat käyttökatkokset tulee lähettää asiakkaan yhteyshenkilölle ennakoivasti, suunniteltujen käyttökatkosten osalta viimeistään yhtä (1) viikkoa ennen katkoksen ajankohtaa. Suunniteltujen käyttökatkosten tulee tapahtua etupäässä yöaikaan. Käyttökatkoksia ei voi suunnitella tapahtuvaksi suorien verkkolähetysten päivinä.

Toimittajan tulee huolehtia varmuuskopioinnista, eikä varmuuskopioinnista saa aiheutua palvelukatkoja.

Järjestelmä tulee suojata asianmukaisesti, ja sisällönhallinnan yhteyden tulee olla suojattu.

Postiosoite

PL 20
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
etunimi.sukunimi@hel.fi

Pohjoisesplanadi 11–13 +358 9 310 1641 +358 9 655 354
Helsinki 10
<http://www.hel.fi>

0201256-6
Alv.nro
FI02012566



18.6.2014

2 Tukipalvelut

Tarjoaja kuvaa tukipalvelunsa sisällön eritellysti ja nimeää vähintään kaksi (2) tukihenkilöä.

Tukipalvelun on sisällettävä seuraavat palvelut help desk -tyyppisesti:

- Tietotekninen tukipalvelu ja käyttötuki videoportaalin (julkaisujärjestelmä ja videopalvelin) hallintajärjestelmälle
- Puhelintuki
- Tuki sähköpostitse tai muuna verkkopalveluna

Teknisen tuen ja käyttötuen (nimetty tukihenkilö tai tukihenkilöt) on oltava saatavilla puhelimitse arkisin klo 08–17. Päivinä, jolloin on suorina verkkolähetymiä (kaupunginvaltuuston kokoukset ja ylipormestarin asukasillat) tuen on oltava saatavilla klo 08–19. Iltalähetymiä on noin 25 kappaletta vuodessa. Vuoden aikana suorina verkkolähetymiä tulee myös virka-aikoina klo 08–16 muun muassa Ylipormestarin Nuorten Ääni -kokouksista (4 kpl/vuosi).

Tukipalvelun puhelintuen vasteaika (=vastausaika) tulee olla suorien lähetysten päivinä välittömästi ja muina päivinä enintään 30 minuuttia. Tarjoajan tulee tarjota puhelintuen lisäksi tukea sähköpostitse tai muuna verkkopalveluna (kuvattava, millainen verkkopalvelu), jonka vasteaika saa olla enintään 24 tuntia.

Tukipalvelu on tarjottava suomen kielellä. Samoin siihen liittyvän koulutusmateriaalin tai muun dokumentaation tulee olla suomenkielinen. Tästä voidaan poiketa tilaajan ja toimittajan yhteisellä päätöksellä, mikäli muunkielisen aineiston käyttö on perusteltua.

3 Ylläpito- ja tukipalvelun hinnat

Ylläpito- ja tukipalvelun hinta on ilmoitettava kuukausihintana.

Ylläpito- ja tukipalveluun tulee sisältyä 8 tuntia erikseen tilattavia lisätöitä. Näitä voivat olla pienet kehitystyöt tai yksittäiset palvelua parantavat toimenpiteet järjestelmässä. Nämä lisätyöt ovat optioita, joiden käyttämisestä päätetään erikseen. Tunnit voidaan käyttää kuukausittain joko kokonaan tai osittain. Työtunnit laskutetaan ylläpito- ja tukipalvelumaksujen yhteydessä vain, jos ne on tilattu ja toimitettu. Laskutettaessa tulee eritellä tehdyt työt.

Postiosoite

PL 20
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
etunimi.sukunimi@hel.fi

Pohjoisesplanadi 11–13 +358 9 310 1641 +358 9 655 354
Helsinki 10
<http://www.hel.fi>

0201256-6
Alv.nro
FI02012566



18.6.2014

4 Palvelutasotaulukko

Alla on kuvattu toimittajan tuottamien "Helsinki-kanava-verkkopalvelun" ylläpito- ja tukipalveluun liittyvät laatutasomittarit ja niiden alituksista maksettavat sopimussakot (sanktiot).

Palvelu hankitaan kokonaispalveluna, johon sisältyvät julkaisujärjestelmän, video-palvelimen ja verkkopalvelun ylläpito- ja tukipalvelut. Palvelutasotaulukossa palvelun käytettävyys koskee kokonaispalvelua. Sanktiolla tarkoitetaan palvelun käytettävyyden ja/tai laatutavoitteiden alittamisen johdosta toimittajan tilaajalle maksamaa sopimussakkoa. Sopimussakko lasketaan ylläpito- ja tukipalvelun kuukausihinnasta. Toimittaja maksaa sopimussakon riippumatta palvelutason alituksen aiheuttamasta tosiasiallisesta vahingosta.

Palvelun käytettävyyttä laskettaessa ei oteta huomioon etukäteen sovittuja huolto-ym. käyttökatoja eikä muiden osapuolten vastuulla olevia katoja. Suunniteltuja käyttökatoja ei saa olla suorien verkkolähetysten aikana.

Palvelun tuottaja toimittaa tilaajalle kuukausittain palvelutasoraportin, josta näkyvät verkkopalvelun käytettävyys, ongelmatilanteet ja niihin reagointi sekä tukipalvelun vastausajat. Palvelun toteutumista ja kehittämistä seurataan tilaajan ja toimittajan välisissä kokouksissa ja muun yhteydenpidon avulla. Mahdolliset palvelutason alitukset kirjataan välittömästi ja niistä ilmoitetaan toiselle osapuolelle kirjallisesti. Samoin kirjataan palvelutasojen alituksista maksetut sanktiot. Tilaaja saa vähentää sanktiot kuukausimaksusta. Sanktion enimmäismäärä on ylläpito- ja tukipalvelun kuukausimaksun määrä.

Palvelun laatutasomittarit

Mitattava palvelu	Mittari	Palveluaika eli aika, jolloin palvelun on oltava käytössä	Sanktoraja	Sanktio-% (ylläpito- ja tukipalvelujen kuukausimaksusta)
Ylläpitopalvelut (julkaisujärjestelmän, video-palvelimen ja verkkopalvelun ylläpito)	Palvelun käytettävyys: verkkopalvelu on kokonaisuudessaan loppukäyttäjien (katselijoiden, selaajien) käytössä tilaajan ja toimittajan sopimalla tavalla	suorien verkkolähetysten aikana	käytettävyys 99,95 %	20 %
		muina aikoina	käytettävyys 99,5 %	20 %
Reagointi ongelmatilanteissa: aika, jonka kuluessa viimeistään toimittaja ryhtyy palveluaika-	Toiminnan estävät ongelmat	suorien verkkolähetysten aikana	välittömästi	20 % jokaista kertaa kohden, jolloin toimittaja ei ole reagoi-

Postiosoite

PL 20
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
etunimi.sukunimi@hel.fi

Pohjoisesplanadi 11-13 +358 9 310 1641 +358 9 655 354
Helsinki 10
<http://www.hel.fi>

0201256-6
Alv.nro
FI02012566



18.6.2014

na selvittämään ongelmaa saatuaan siitä ilmoituksen valvontajärjestelmästä tai tilaajalta.				nut
		muina aikoina	välittömästi	20 % jokaista kertaa kohden, jolloin toimittaja ei ole reagoinut
	Muut ongelmat	suorien verkkolähetysten aikana	välittömästi	20 % jokaista kertaa kohden, jolloin toimittaja ei ole reagoinut
		muina aikoina arkisin klo 08–17	2 tuntia	20 % jokaista kertaa kohden, jolloin toimittaja ei ole reagoinut
Tukipalvelut puhelimitse	Tukihenkilön vastausaika puhelun	suorien verkkolähetysten päivinä klo 08–19	välittömästi	20 % jokaista kertaa kohden, jolloin tukihenkilö ei ole vastannut
		muina aikoina arkisin klo 08–17	30 minuuttia	20 % jokaista kertaa kohden, jolloin tukihenkilö ei ole vastannut
Tukipalvelut sähköpostitse tai muuna verkkopalveluna	Tukipalvelun vastausaika	24/7	24 tuntia	20 % jokaista kertaa kohden, jolloin tukipalvelu ei ole vastannut