

## Palvelukuvaukset

Pori pyrkii järjestämään saman tasoisen palvelun sekä Porin että Ulvilan kaupungeille ja niiden henkilöstölle, Ulvilan erilainen ympäristö ja erityispiirteet huomioon ottaen.

Ellei muuta mainita, palveluaika on virka-aika klo 8:00-15:45.

### Helpdesk ja lähituki

Helpdesk palvelut tuottavat kaupungille ja sen työntekijöille tukea työhön liittyvissä IT-asioissa. Lisäksi Helpdesk palvelee myös luottamushenkilöitä.

Helpdesk palvelee arkisin klo 8:00–16:00, kesällä palveluaika voi olla lyhyempi.

Helpdeskin numero on 02 623 4400 ja lisäksi palvelua saa sähköpostilla osoitteesta [helpdesk@pori.fi](mailto:helpdesk@pori.fi). Helpdeskin osoite on Länsipuisto 24, 28100 Pori.

Helpdesk pystyy auttamaan yleisten ohjelmistojen ongelmatilanteissa, mutta Ulvilan toimialoilla / palvelualueilla käytössä olevien erillisohjelmien käytön neuvonta ei perustason tietoteknistä neuvontaa lukuun ottamatta kuulu Helpdesk palveluiden piiriin vaan näiden osalta apua saa Ulvilan vastuukäyttäjältä. Vastuukäyttäjistä pidetään erillistä listaa tämän dokumentin liitteissä.

Helpdesk pystyy auttamaan myös etätukena. Etätuki on helppo ja nopea ratkaisu erilaisiin tietokoneen ongelmatilanteisiin tai muihin koneen tukitehtäviin. Etätuen avulla tietokoneeseen otetaan yhteys suojatulla yhteydellä.

### Henkilökohtaiset ICT-palvelut

- Toiminnan alkaessa käytetään Ulvilan omaa tilauslomaketta/scriptiä, joka luo tunnukset
- Myöhemmässä vaiheessa tavoitteena on siirtyä käyttämään Porin tilausportaalia
- Laitetilaukset (tietokoneet, puhelimet)

#### *Uusi työntekijä*

Esihenkilö tai yksikön valtuuttama tilaaja tilaa uudelle työntekijälle laitteet. Laite (pöytäkone, kannettava) valitaan työtehtävien mukaisesti Porin ylläpitämästä ja yhdessä hyväksytystä laitetilausvalikoimasta. Tilaus tulee tehdä vähintään neljä viikkoa ennen tarvetta, kun hankitaan uusia laitteita. Mielellään heti, kun rekrytointilupa on saatu.

Mikäli käyttäjälle otetaan käyttöön jo toimintayksikössä käytössä oleva laite, tulee siitä ilmoittaa Helpdeskiin ja tilata tarvittavat asennukset. Tilausasioissa ota yhteyttä Helpdesk.

#### *Työsuhde päättyy*

Kun työsuhde päättyy, laitteet tulee palauttaa Helpdeskiin, yhdessä sovittuun turvalliseen paikkaan Ulvilassa tai pyytää nouto, jolloin laitepalvelut noutavat laitteet tietohallintoyksikköön. Kaikki laitteet (tietokone, puhelin jne.) on palautettava / oltava noudettavissa samalla kertaa ja palautettavissa laitteissa pitää näkyä käyttäjän nimi.

Mikäli laitteet siirretään uudelle työntekijälle, pitää siitä ilmoittaa Helpdeskiin.

#### *Työsuhteen aikana*

Palvelut ovat käytettävissä palvelussuhteen aikana.

### *Muutokset työtehtävissä ja pitkät poissaolot*

Näiden osalta Porin kaupungilta on tulossa ohjeistusta vuoden 2025 aikana, joka käydään läpi yhdessä Ulvilan kanssa.

## Päätelaitepalvelut

Päätelaitepalvelut sisältävät PC:hen, puhelin ja yms. laitteiden elinkaaripalvelut.

Verkkoon saa kytkeä vain tietohallintoyksikön hankkimia/hyväksymiä laitteita.

Tietohallintoyksikkö tukee vain hankkimiaan/hyväksymiään laitteita ja järjestelmiä.

Ulvila omistaa loppukäyttäjiensä PC:t, puhelimet yms. laitteet.

Porin kaupunki sitoutuu poistamaan turvallisesti Ulvilan kaupungin tiedot tallennusvälineiltä, kun tallennusväline poistetaan käytöstä. Turvallinen poistaminen voi tapahtua tietoväline fyysisesti tuhoamalla, päällekirjoittamalla tiedot tarkoitukseen tehdyllä ohjelmistolla tai muuten varmistamalla Ulvilan kaupungin ja sen asiakkaiden tietojen lukukelvottomuus käytöstä poiston yhteydessä.

## Päivittäiset työkalut

Päivittäisiin työkaluihin kuuluvat Office 365, sähköposti/kalenteri, Teams ja office-ohjelmien kokonaisuus (word, excel ja powerpoint). Näihin liittyvät ohjeet kerätään intranet-sivustolle. Sama materiaali toimitetaan liitettäväksi myös Ulvilan intranet-sivustolle.

## Tulostaminen

Monitoimilaitteiden sijaintipaikat ja mallit määritellään yhdessä ja laitetoimittajan kanssa tehtyjen ennakkokartoitusten perusteella. Henkilökohtainen tulostin osoitetaan käyttöön vain, mikäli työtehtävät sitä erikseen edellyttävät. Asiakaspalvelupisteissä, joissa tulostamista ei voida hoitaa monitoimilaitteella tilasta poistumatta, on perusteltua käyttää ns. henkilökohtaista tulostinta. Erityistapauksista sovitaan tietohallintoyksikön kanssa.

Turvatulostaminen on käytössä valtaosin myös jatkossa Ulvilassa. Turvatulostuksen ideana on tulostaa työ yhteen tulostinjonoon ja tulostettu työ haetaan haluamaltasi tulostimelta. Tulostusjono on henkilökohtainen.

## Tietojärjestelmät

Tietojärjestelmien luettelo löytyy liitteenä olevasta vastuumatriisista. Sopimuksen piiriin kuuluu vain ne järjestelmät, jotka ovat lueteltu vastuunjakotaulukossa. Vastuunjakotaulukkoa täydennetään järjestelmien päivittyessä yhteisesti sopien.

## Konesali- ja verkkopalvelut

konesali- ja verkkopalvelut sisältävät

- nykyisten palvelimien ja verkkojen ajantasaistamisen ja konsolidoinnin, jolla säästetään jatkuvan palvelun kustannuksissa.
- palvelinten siirtoprojektin Porin konesalipalveluihin ja konesalipalveluiden käyttöönoton. Tietoliikenne kustannuksista konesaliin vastaa tilaaja.
- hallinta- ja valvontapalveluiden käyttöönoton kriittisille palvelimille.
- Varmistuspalvelut Porin konesaleissa oleville palvelimille.
- Palomuurin ylläpidon ja valvonnan.

Porin kaupunki vastaa Ulvilan kaupungin tietoliikenneyhteyksistä ja päätelaitteista, jolloin Porin vastuu (Ulvilasta päin) ulottuu kytkimiin saakka. Ulvila omistaa valokuidut, joten Ulvila vastaa kuituyhteydestä ja kuidun toimivuudesta.

**Ulvila vastaa ennen siirtoa olevista varmuuskopioista ja niiden palautuksista.**

OnPrem palvelimien data varmuuskopioidaan 3-2-1 säännöllä kerran vuorokaudessa. Kopioita säilytetään yhden vuoden ajan. Pilvi- ja SaaS palveluiden varmuuskopioinnista vastaa tilaajana Ulvila.

## Tietoturva

Tietoturvaan liittyvät politiikat ja prosessikuvaukset tuottaa Porin kaupunki. Ulvilan kaupunki hyväksyy ne omista toimielimissään soveltuvien osien.

Porin kaupunki vastaa tietoturvan hallinnasta, kuten käytännöistä ja keinoista tietoturvan hallitsemiseksi yhteistyössä Ulvilan kaupungin kanssa.

Tietoturvapalvelussa ja sen kehittämisessä tulee huomioida kuntien erilainen ympäristö ja erityispiirteet, kun tavoitteena on samantasoinen palvelu.

Tietoturva vaatii jatkuvaa kehittämistä molemmissa kunnissa. Osa kehittämistyöstä voi kohdistua vain toiseen kuntaan.

### *Käyttöoikeudet järjestelmiin*

Kumpikin osapuoli huolehtii, että käyttäjätunnuksia käytetään vain niihin tarkoituksiin, joita varten ne on tilattu. Lisäksi käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaisia ja niitä ei saa luovuttaa toiselle henkilölle. Lisäksi myös usean käyttäjän käyttäjätunnukset ovat lähtökohtaisesti kiellettyjä, ellei niistä erikseen sovita.

Kumpikin osapuoli valvoo ja vastaa omista käyttäjätunnuksistaan. Porin kaupunki on velvollinen luovuttamaan käyttäjätunnustiedot mahdollisten väärinkäytösepäilyjen yhteydessä joko Ulvilan kaupungille tai toimivalle viranomaiselle.

Tietoturvaan liittyvät politiikat ja prosessikuvaukset tuottaa Porin kaupunki. Ulvilan kaupunki hyväksyy ne omista toimielimissään soveltuvien osien.

### *Tietoturvan raportointi ja ilmoitukset viranomaisille*

Osapuolet ovat velvollisia ilmoittamaan viipymättä kirjallisesti toisen osapuolen yhteyshenkilölle tietovuodosta, muusta tietoturvaloukkauksesta tai muusta turvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta. Jos tietovuoto, muu tietoturvaloukkaus tai muu turvallisuutta vaarantanut tapahtuma edellyttää lainsäädännön nojalla ilmoituksen tekemistä viranomaisille, Porin kaupunki avustaa Ulvilan kaupunkia tällaisen ilmoituksen laatimisessa, mutta ei ole vastuussa ilmoituksen tekemisestä tai lähettämisestä.

Kumpikin osapuoli vastaa omalta osaltaan EU:n kyberturvallisuuden vaatimuskehikon ja sääntelyn noudattamisesta (GDPR, NIS2 yms.).

## Tietosuoja

Ulvilan kaupunki vastaa rekisterinpitäjänä tietosuojasta sekä vaikutustenarvioinnista. Porin kaupunki avustaa Ulvilan kaupunkia soveltuvien osien.

Muiden rekisterinpitäjien dataa ei saa siirtää Porin konesalipalveluihin.