

Esitetty kysymys:

Tuleeko toimittajan pystyä tarjoamaan jokaiseen osa-alueeseen vai onko mahdollista osallistua vain tiettyihin kohtiin?

Annettu vastaus (Lähetetty 01.11.2024 14.22):

Tarjouspyynnössä ei ole erillisiä osa-alueita, joihin voisi jättää tarjouksen. Tarjouksen tulee koskea kaikkia tarjouspyynnössä olevia kohtia. Mikäli tarjoaja käyttää alihankintaa joidenkin palveluiden osalta, tulee niistä ilmoittaa kohdassa Soveltuvuusvaatimukset / alihankkijat.

Vastauksen liitetiedostot:**Vastauksen linkit:****Esitetty kysymys:**

Missä palvelimet sijaitsevat: oma konesali, ulkoistettu konesali, vai julkinen pilvi?

Annettu vastaus (Lähetetty 05.11.2024 12.42):

Pornaisten kunnan omassa konesalissa.

Vastauksen liitetiedostot:**Vastauksen linkit:****Esitetty kysymys:**

Minkä valmistajan laitteita verkkolaitteet (palomuurit, reitittimet ja kytkimet) ovat? Ovatko verkkolaitteet kesitetyssä hallinnassa?

Annettu vastaus (Lähetetty 05.11.2024 12.42):

Tarjouksen laatimisen yhteydessä ei pidetty oleellisena tietona, että Pornaisten kunta julkaisee laiteluettelon käytössä olevista palomuuureista, reitittimistä ja kytkimistä. Laitteet ovat peruslaitteita, jotka ovat valmiiksi konfiguroitu ja käytössä. Mikäli tarjoaja kokee, jonkin laitevalmistajan tuotteet rajoittavaksi tekijäksi, niin pyydetään tarjoajaa jättämään niistä palvelukuvaukseen erillinen selostus. Verkkolaitteet eivät ole teknisesti Pornaisten kunnan hallinnassa keskistetyksi vaan ne ovat nykyisen palveluntuottajan hallinnassa. Verkkolaitteiden hallinta pois lukien palomuurit ja reitittävät kytkimet (ostetaan kolmannelta osapuolelta) siirretään tarjouskilpailutuksen voittajalle.

Vastauksen liitetiedostot:**Vastauksen linkit:**

Esitetty kysymys:

Jos palvelimet ovat omassa konesalissa, tarvitaan tarkempi kuvaus konesaliympäristöstä:

1. Onko palvelimet virtualisoitu?
2. Jos ovat, millä hypervisorilla niitä ajetaan? (Hyper-V, VMware, vai joku muu?)
3. Paljonko palvelimia on? (Fyysiset laitteet ja virtuaalikoneet)
4. Onko käytössä keskitettyä levyjärjestelmää?
5. Milloin palvelinlaitteistoa on uusittu?
6. Mikä on odotettu elinkaari?
7. Millä käyttöjärjestelmiä palvelimia ajetaan?
8. Ovatko kaikki Windows Server -palvelimia, vai onko myös esim. Linux-palvelimia?

Annettu vastaus (Lähetetty 05.11.2024 12.42):

Pornaisten kunnalla ei ole toimittava konesaliympäristökuvausta. Mikäli konesaliympäristökuvauksen puuttuminen on rajoittava tekijä tarjouksen jättöön, pyydetään tarjouksen tekijää arvioimaan konesaliympäristö niillä tiedoilla mitä tarjouspyynnössä on kuvattu.

- 1, 2 ja 3. Pornaisten kunnalla on 4 fyysistä palvelinta ja 8 virtuaalista, jotka ajetaan Hyper-V:llä.
4. Ei ole keskitettyä levyjärjestelmää käytössä.
5. Laitteita uusitaan tarveperusteisesti palvelutuottajan kanssa yhteistyössä. Uusin palvelin on pari vuotta vanha.
6. Laitteiston elinkaari on 4-5 vuotta.
- 7 - 8. Pornaisten kunta toimii Windows ympäristössä.

Vastauksen liitetiedostot:**Vastauksen linkit:****Esitetty kysymys:**

Mitä AV-laitteiden palvelut pitävät sisällään?

Annettu vastaus (Lähetetty 05.11.2024 12.42):

AV -laitteiden palvelut sisältävät suunnittelun ja asennuksen. Pääosin AV-laitteita ovat työasemien näytöt, kokous- ja luokkahuoneiden projektorit, mikrofonit ja kaiuttimet.

Vastauksen liitetiedostot:**Vastauksen linkit:**

Esitetty kysymys:

Mikä olisi sopimuksen palveluaika?

Annettu vastaus (Lähetetty 05.11.2024 12.42):

Sopimuksen kesto on 1.1.2025 - 31.12.2028 sekä 2 vuoden optiomahdollisuus.

Vastauksen liitetiedostot:**Vastauksen linkit:****Esitetty kysymys:**

Ilmoitetaanko hinnat alv 0% vai pitääkö hintojen sisältää alv?

Annettu vastaus (Lähetetty 05.11.2024 12.42):

Hinnat pitää ilmoittaa ilman arvonlisäveroa eli alv. 0 %.

Vastauksen liitetiedostot:**Vastauksen linkit:****Esitetty kysymys:**

Mikä on toivottu vasteaika lähituen käynnille?

Annettu vastaus (Lähetetty 08.11.2024 08.35):

Tarjoaja itse määrittelee vasteajan palvelukuvaukseen. Lähtökohtaisesti palvelun toivotaan olevan ns. "niin pian kuin mahdollista". Ja ymmärrämme, että on erilaisia ongelmia akuutteja, ei niin akuutteja, jne. Tällaista luokittelua ei tarvitse tehdä, eikä tarjouspyynnössä ole vastaavanlaista luokittelua tehty. Vaan tarjoajan tulee tehdä oma palvelukuvaus tarjouspyynnössä mainittuihin palvelukuvaukseen.

Vastauksen liitetiedostot:**Vastauksen linkit:**

Esitetty kysymys:

Onko palveluaika arkisin 8-16?

Annettu vastaus (Lähetetty 08.11.2024 08.35):

Pornaisten kunta ostaa palveluita ns. tarveperusteisesti. Pääasiallinen tarve on arkipäivinä, arkityöaikoina.

Vastauksen liitetiedostot:**Vastauksen linkit:****Esitetty kysymys:**

Onko työasemat Intune laitehallinnan piirissä?

Annettu vastaus (Lähetetty 08.11.2024 08.35):

Ei ole.

Vastauksen liitetiedostot:**Vastauksen linkit:****Esitetty kysymys:**

Palveluajalla tarkoitimme aikaa, jolloin palvelua tulee sopimuksen mukaan tuottaa, esim. arkisin klo 8 -16.

Annettu vastaus (Lähetetty 08.11.2024 08.35):

Pornaisten kunta tarvitsee palveluita ns. tarveperusteisesti. 24/7 päivystystä/paikallaolo palvelutarvetta ei ole. Vuosikohtaiset työtunnit on ilmoitettu tarjouspyynnössä, josta arviolta 99 % ilmoitetusta työtunneista on tehty normaaliin arkityöaikaan. 1 % on palvelimien päivityksistä, joita on tehty illalla kello 17.00 jälkeen tai viikonloppuisin. Sopimuksessa tullaan ostamaan voittaneelta tarjoajalta tuntiveloituksen mukaisesti palveluita.

Vastauksen liitetiedostot:**Vastauksen linkit:**

Esitetty kysymys:

Tehdäänkö sopimus toimittajan tarjoamille sopimus pohjilla ja -ehdoilla?

Annettu vastaus (Lähetetty 08.11.2024 14.22):

Tarkemmista sopimusehdoista sovitaan erikseen, jolloin myös toimittajan sopimusehdot huomioidaan. Sopimus pohja tulee noudattamaan JHS 166 Julkisen hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehtoja, niiltä osin mitä on sovitettavissa.

Vastauksen liitetiedostot:**Vastauksen linkit:****Esitetty kysymys:**

Onko sallittua hinnoitella siten, että helpdesk tunnit ovat nollahintaisia ja kuukausimaksussa on kiinteä työasemakohtainen veloitus? Meidän konseptissa yleensä helpdesk työt, jotka ovat etätöitä ja perustukea kuuluvat kiinteään maksuun, jotta niiden käytössä olisi matala kynnys. Muut tuntityöt ovat tuntiveloitteisia.

Annettu vastaus (Lähetetty 11.11.2024 08.18):

Ei ole sallittua hinnoitella kuukausimaksujen mukaisesti, eikä myöskään työasemakohtaisesti. Tarjouspyynnössä on lyhyesti kuvattu, mitkä kustannukset voivat olla kuukausiperusteisia kustannuksia ja mitkä tuntiveloituksena tehtäviä töitä. Pornaisten kunta ostaa ns. tarveperusteisesti palveluita ja tarveperusteisuus hinnoitellaan tuntiveloituksina.

Vastauksen liitetiedostot:**Vastauksen linkit:****Esitetty kysymys:**

Hinnat on annettu hintakohtiin ja ne ovat verrattain selkeät, mutta tämä kohta laatukohdassa / palvelukuvaus:

HINTA - ostettaviin kohteisiin? Miksi tässä kysytään uudestaan hinnat? Onko palvelukuvauksiin tarkoituksenmukaista liittää hinnastoa, kun hinnasto ja hinnat ilmoitetaan jo aiemmassa kohdassa?

Annettu vastaus (Lähetetty 11.11.2024 08.18):

HINTA-ostettaviin kohteisiin kohdalla on haluttu selkiyttää, että Pornaisten kunta on ostamassa vain tarjouspyynnössä ja erityisesti palvelukuvauksessa määriteltyihin kohtiin palveluita. Palvelukuvaukseen ei tarvitse laittaa erillistä hintaliitettä tai hinnastoa, koska tuntiveloitushinnat kysytään HINTA kohdassa.

Vastauksen liitetiedostot:**Vastauksen linkit:**



Esitetty kysymys:

1. Onko vikatilanteiden historiatieto saatavilla/käytettävissä uudelle palveluntarjoajalle?
2. Onko ohjeistus jo nykyisin olemassa olevaa ja ajantasaista? Jos on, niin miten toteutettu?
3. Onko nykyinen tiketointijärjestelmä mikä? Efecte, ServiceNow vai joku muu?
4. Siirtyykö nykyinen tiketointijärjestelmä historiatietoineen palveluntarjoajalta toiselle?
5. Etätuen osalta kysymys, onko laitteet minkäänlaisessa keskitetyssä valvonnassa/hallinnassa ja löytyykö etätukisovellus tilaajan toimesta vai tuleeko palveluntarjoajan tarjota tätä tarjouksessa?
6. Onko nykyiset leasing -laitteet keskitetysti hallinnassa? Onko elinkaarihallinta toteutettu miten?
7. Onko nykyisien lisenssien hallinta toteutettu miten?
8. Onko nykyinen jatkuva ylläpito ja valvonta toteutettu miten? Siirtyykö sellaisenaan uudelle palveluntarjoajalle käyttöön?
9. Onko tietoturvan osalta työasemat miten/millä suojattu? Entä onko henkilöstö tietoturvan osalta perehdytettyä?
10. Tarjouspyynnössä ICT -asiantuntijapalvelukokonaisuus oli jaettu 2 kategoriaan, lienee hinnoittelukin tarkoitus tarjouksessa määrittellä näiden kategorioiden mukaisesti?

Annettu vastaus (Lähetetty 12.11.2024 08.56):

1. Ei ole saatavilla vikatilanteiden historiaa. Nykyisen ja uuden palveluntuottajien kanssa tullaan sopimaan asiasta erikseen.
2. Emme tiedä mitä ohjeistusta tässä tarkoitetaan. Mutta Pornaisten kunnalla ei ole mitään ohjeistusta esim. vikatilanteiden varalle.
3. Emme tiedä nykyistä tiketointijärjestelmää, koska se on palveluntuottajan järjestämä järjestelmä.
4. Ei siirry, koska nykyinen tiketointijärjestelmä ei ole Pornaisten kunnan omaisuutta.
5. Laitteet eivät ole missään keskistetyssä järjestelmässä. Pornaisten kunnalle ei ole omaa etätukisovellusta, joten palveluntarjoajan tulee järjestää tarvittava sovellus.
6. Kyllä on keskistetyssä järjestelmässä. Koneiden elinkaari (osto ja myynti) hoidetaan kolmansien kumppaneiden kautta.
7. Lisenssien hallintaan ei ole erillistä ohjelmaa.
8. Nykyinen jatkuva ylläpito ja valvonta on nykyisen palveluntuottajan toteuttama, emme osaa tarkemmin kuvailla miten se on toteutettu. Ei siirry, koska se on nykyisen palveluntuottajan.
9. Tietokoneissa on viruksentorjunta ohjelmat. Emme osaa määrittellä yhtään sen tarkemmin, mitä muuta konekohtaisesti on tietoturvallisesti suojattu. Tietoturvallisten sähköpostien välittämiseen Pornaisten kunnalla on oma erillinen lisenssi. Tietoturvan osalta Pornaisten kunnan tietosuojavaltuutettu kouluttaa henkilökuntaa tietosuoja-asioista.
10. Tarjouspyynnössä on palvelut jaettu 2 kategoriaan. Hinnoittelua on pyritty sen mukaisesti määrittelemään.

Vastauksen liitetiedostot:**Vastauksen linkit:**

Esitetty kysymys:

LAATU / Suosituskirje LAATU LAATU / Suosituskirje LAATU / Suosituskirje /
Lataa kuntien suosituskirjeet yrityksen palvelusta

Kysymys: montako suosituskirjettä tulee ladata?

Annettu vastaus (Lähetetty 12.11.2024 08.56):

Tarjouspyynnössä suosituskirjeiden latausta ei ole asetettu pakolliseksi, eikä suosituskirjeistä saa pisteitä. On tarjoajan oma harkinta lataako suosituskirjeitä ollenkaan. Suositeltavaa kuitenkin on, että alle 10 000 asukkaan kunnista toimitetut suosituskirjeet olisi ladattu yhtenä kokonaisena tiedostona tarjouspyyntöön.

Vastauksen liitetiedostot:**Vastauksen linkit:**

Kysymyksiä esitetty yhteensä: 16