

Tarjousten vertailutaulukko - 516788 / Lipunmyyntijärjestelmä

Yhteiset kriteerit/tiedot

		Ticketmaster Suomi Ticketmaster Suomi Oy:n luottamuksellinen lipunmyyntitarjous Raahen kaupungille		Tix Oy Tixly - Raahen kaupunki		
	Max pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Pisteiden laskentatapa
Hinnat annetaan ilman arvonlisäveroa, alv 0 %						
Ladattavat liitteet						
Tarjoajan on ladattava tarjouksen liitteeksi palvelunkuvaus tarjottavasta kokonaisratkaisusta sisältäen markkinointi- ja raportointitavat sekä tukipalvelun. Tilaaja pisteyttää palvelunkuvauksen, max. 55 p.		Liikesalaisuus		Liikesalaisuus		
Tarjoajan on ladattava tarjouksen liitteeksi projektisuunnitelma, mihin on eritelty hankintaan liittyvät, toimittajan ja tilaajan vastuut ja tehtävät. Lisäksi projektisuunnitelma sisältää tiedon projektin kestosta, projektin vaiheistetun aikataulutuksen ja muutostenhallintamenettelyn prosessin. Projektisuunnitelmaan tulee sisällyttää myös koulutussuunnitelma. Koulutussuunnitelma voi olla myös projektisuunnitelman erillinen liite. Tilaaja pisteyttää projektisuunnitelman, max. 10 p.		Liikesalaisuus		Liikesalaisuus		
Tarjoajan on ladattava tarjouksen liitteeksi kuluselvitys lipunoston yhteydessä lipunostajalta/asiakkaalta perittävistä kuluista. Selvityksestä tulee ilmetä euromääräiset kulut ja se, mistä ne muodostuvat. Tilaaja pisteyttää kuluselvityksen, max. 5 p.		Liikesalaisuus		Liikesalaisuus		
Palvelutasokuvaus (SLA) Tarjoajan on ladattava tarjouksen liitteeksi tuotantokäytön tuki- ja ylläpitopalvelut erillisenä liitteenä.		Liikesalaisuus		Liikesalaisuus		

		Raahen kaupunki Tarjouspyyntö 516788 / Lipunmyyntijärjestelmä Päiväys 23.9.2024		Sivu 2/13	
		Ticketmaster Suomi Ticketmaster Suomi Oy:n luottamuksellinen lipunmyyntitarjous Raahen kaupungille		Tix Oy Tixly - Raahen kaupunki	
	Max pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Annettu tieto	Pisteet
Tarjoajan on ladattava tarjouspyynnön liitteeksi tietoturvaliite. Liitteessä selvitetään palvelun tietoturvallisuus ja tietoturvallisuuden ylläpito palvelun elinkaaren ajan. Selvitykseen on kuvattu palvelun fyysinen ja tekninen turvallisuus ja jatkuvuudenhallinta, riskienhallinta ja turvallisuuden kokonaisvastuut. Toimittaja on velvollinen päivittämään tietoturvaliitettä, jos palvelun tietoturva olennaisesti muuttuu sopimusaikana.		Liikesalaisuus		Liikesalaisuus	
				Pisteiden laskentatapa	

Lipunmyyntijärjestelmä oheispalveluineen

		Ticketmaster Suomi Ticketmaster Suomi Oy:n luottamuksellinen lipunmyyntitarjous Raahen kaupungille		Tix Oy Tixly - Raahen kaupunki		
	Max pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Pisteiden laskentatapa
Lipunmyyntijärjestelmän käyttöönotto oheispalveluineen Hankittava määrä 1 kokonaishinta		Liikesalaisuus		0,00 EUR / kokonaishinta 0,00 EUR		Hankintakohtainen
Annetun hinnan tulee sisältää kaikki käyttöönottoon liittyvät kustannukset mukaan lukien palvelun toimitus- ja käyttöönottoprojekti, tarvittavat ohjelmistolisenssit ja käyttöönottokoulutus.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Lipunmyyntijärjestelmän ylläpitokustannukset Hankittava määrä 2 vuosi		Liikesalaisuus		0,00 EUR / vuosi 0,00 EUR		Hankintakohtainen
Annetun hinnan tulee sisältää kaikki tuotantokäyttöön liittyvät käyttäjälisenssit (4 hlöä), tuotantokäytön tuki- ja ylläpitopalvelut, järjestelmä- ja versiopäivitykset sekä koulutukset.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Asiantuntijapalvelut (tilataan erikseen tarvittaessa) Hankittava määrä 1 h		Liikesalaisuus		75,00 EUR / h 75,00 EUR		Hankintakohtainen
Hinta mahdollisille lisäkäyttäjille Hankittava määrä 1 lisenssi		Liikesalaisuus		0,00 EUR / lisenssi 0,00 EUR		Hankintakohtainen
Käyttäjien lukumäärä on käyttöönottovaiheessa neljä (4) henkilöä mutta tarvittaessa käyttäjien määrää on kyettävä lisäämään. Vuosittaiset ylläpitokustannukset sisältävät neljä (4) käyttäjää, tarjoajan tulee antaa hinta mahdollisille lisäkäyttäjille.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Ryhmän yleiset kriteerit						
Laatupisteytys						

<

		Ticketmaster Suomi Ticketmaster Suomi Oy:n luottamuksellinen lipunmyyntitarjous Raahen kaupungille		Tix Oy Tixly - Raahen kaupunki		
	Max pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Pisteiden laskentatapa
Järjestelmä sisältää kassajärjestelmän toiminnallisuudet niin, että erillistä kassajärjestelmää ei tarvita. Toimittajalta on saatavilla myös lipputulostin, maksupääte ja kuittitulostin tai muut vastaavat toiminnallisuudet mahdollistavat laitteet.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Toimittajalta on saatavilla lippu- ja lahjakorttien tulostuspohjat.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Tilaaja voi itse tehdä sopimuksen yhteistyökumppanin kanssa ja lisätä näiden liput myyntiin järjestelmään.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Tilaaja voi tehdä lippuvarauksia.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Tilaaja voi myydä lahjakortteja Raahesalin lipunmyynnissä myytävänä oleviin tapahtumiin.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Asiakkaalla (lipun ostajalla) on käytössä valtakunnallinen lippujen varaus- ja myyntipalvelu.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Asiakas voi ostaa ja maksaa lippuja Raahesalin lipunmyyntipisteessä.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Asiakas voi maksaa lipun käteisellä, pankki- ja luottokortilla tai yleisimmillä palveluseteleillä ja korteilla tai kulttuuriedulla. Myös mobiilimaksaminen on mahdollista.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Asiakas voi maksaa verkossa kaikkien pankkien verkkomaksutavoilla, mobiilisti ja korttimaksutavoilla (esim. Visa, Mastercard)		Liikesalaisuus		Kyllä		
Verkkomaksun kuittautuessa lippu lähtee automaattisesti asiakkaalle.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Tilaaja voi tehdä lipun ja maksun palautuksen asiakkaalle, kun lippu on hankittu tilaajan kanavista/kautta.		Liikesalaisuus		Kyllä		

		Ticketmaster Suomi Ticketmaster Suomi Oy:n luottamuksellinen lipunmyyntitarjous Raahen kaupungille		Tix Oy Tixly - Raahen kaupunki		
	Max pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Pisteiden laskentatapa
Asiakkaan on mahdollista hankkia vakuutusturva esim. sairastapauksen tai muun pakottavan esteen varalta.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Toimittaja hallinnoi asiakasrekisteriä. Myös tilaajalla on mahdollisuus tehdä asiakkaan rekisteröinti ja tilaajalla on pääsy asiakasrekisteriin.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Toimittaja tekee peruuntuneen tai siirtyneen tapahtuman tiedottamisen asiakkaalle.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Saavutettavuus						
Asiakkaan näkymä toimintoihin ja sisältöihin on responsiivinen. Palvelu skaalautuu yleisimpiin laitteisiin (mobiili, tabletti, pöytäkone) ja on käytettävissä sekä vaaka- että pystysuuntaisella näyttöruudulla.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Asiakkaan tutustuminen tapahtumatietoihin ja lipun ostaminen on mahdollista hiirellä, kosketusnäytöllä, näppäimistöllä ja avustavalla teknologialla (esim. ruudunlukija, ruudunsuurennosohjelma).		Liikesalaisuus		Kyllä		
Ei-toiminnalliset vaatimukset						
Tietosuoja						
Järjestelmässä noudatetaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) ja kansallisen tietosuojalain vaatimuksia.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Konesalit ja palvelimet sijaitsevat EU/ETA-alueella.		Liikesalaisuus		Kyllä		

		Ticketmaster Suomi Ticketmaster Suomi Oy:n luottamuksellinen lipunmyyntitarjous Raahen kaupungille		Tix Oy Tixly - Raahen kaupunki		
	Max pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Pisteiden laskentatapa
Tietoaineistoja ja henkilötietoja käsitellään ainoastaan: • EU/ETA-alueella • Euroopan unionin ja Euroopan talousalueen ulkopuolella maissa, joita koskee Euroopan komission antama tietosuojan vastaavuuspäätös • Yhdysvalloissa, jos sertifioitu organisaatio on Data Privacy Framework -luettelossa (Euroopan komission riittävyyspäätös).		Liikesalaisuus		Kyllä		
Asiakkaan henkilötietojen oikaisu tai poisto järjestelmästä on tarvittaessa mahdollista.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Tietoturva						
Järjestelmässä on roolipohjainen käyttövaltuushallinta (RBAC).		Liikesalaisuus		Kyllä		
Järjestelmän ylläpitotunnukset ovat henkilökohtaisia.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Jos henkilökohtaisia tunnuksia ei ole mahdollista käyttää kaikilta osin, toimittajalla on käytössä menettely, jonka avulla toteutettujen ylläpitotoimien tekijä on yksilöitävissä.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Käyttäjät tunnistetaan ja todennetaan yksilöllisillä henkilökohtaisilla käyttäjätunnisteilla.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Järjestelmään voidaan kirjautua AD-kirjautumisella		Liikesalaisuus		Kyllä		
Käyttäjätunnukset lukittuvat tilanteissa, joissa tunnistus epäonnistuu liian monta kertaa peräkkäin.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Järjestelmään on toteutettu asianmukaiset tietoturvallisuustoimenpiteet, jotta tietojen luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus voidaan varmistaa koko elinkaaren ajan.		Liikesalaisuus		Kyllä		

RAAHE Raahen kaupunki Tarjouspyyntö 516788 / Lipunmyyntijärjestelmä Päiväys 23.9.2024		Sivu 8/13				
		Ticketmaster Suomi Ticketmaster Suomi Oy:n luottamuksellinen lipunmyyntitarjous Raahen kaupungille		Tix Oy Tixly - Raahen kaupunki		
	Max pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Pisteiden laskentatapa
Toimittaja varmistaa järjestelmän toiminnallista käytettävyyttä ja vikasietoisuutta säännöllisellä testauksella.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Järjestelmän käytöstä kerätään tarpeelliset käyttö- ja muutoslokit, joiden kautta voidaan mm. seurata tietojärjestelmässä olevien tietojen käyttöä sekä selvittää tietojärjestelmän teknisiä virheitä.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Järjestelmän sisältämät tietoaineistot on tarvittaessa mahdollista siirtää toiseen järjestelmään koneluettavassa muodossa.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Fyysinen turvallisuus						
Toimittaja vastaa palvelun fyysisestä turvallisuudesta palvelun elinkaaren ajan.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Palvelussa on käytössä luotettavat menetelmät, joilla pyritään havaitsemaan mahdollinen hyökkäys palvelua vastaan sekä palauttamaan suojattu tilanne. Varmistus- ja palautusprosessit on suunniteltu, toteutettu, testattu ja kuvattu siten, että ne vastaavat lainsäädännön ja toiminnan vaatimuksia.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Palvelussa on käytössä käsittelyprosessit merkittäville, normaalikäytöstä poikkeaville tapahtumille, esimerkiksi toimintatavat merkittävissä järjestelmävikaantumisissa.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Palvelussa on käytössä turvallisuuteen vaikuttavien muutosten käsittelyprosessit (muutostenhallinnan periaatteet ja käytännöt).		Liikesalaisuus		Kyllä		
Saavutettavuus						

		Ticketmaster Suomi Ticketmaster Suomi Oy:n luottamuksellinen lipunmyyntitarjous Raahen kaupungille		Tix Oy Tixly - Raahen kaupunki		
	Max pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Pisteiden laskentatapa
Tapahtumatalon asiakkaalle lipunmyyntijärjestelmän kautta tarjottu verkkopalvelu täyttää eurooppalaisen standardin EN 301 549 määrittelemät tekniset saavutettavuusvaatimukset järjestelmän tuotantokäyttöön mennessä. Täydentävä tieto toimittajille: Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta velvoittaa tilaajaa noudattamaan saavutettavuusvaatimuksia. Saavutettavuusvaatimukset on määritelty em. standardissa. Standardi sisältää Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) -ohjeen ja tarkentaa WCAG:n vaatimuksia mobiilisovelluksille.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Asiakkaan käyttämään verkkopalveluun on teetetty ulkopuolisen tahon tekemä saavutettavuusauditointi tai toimittaja on itse arvioinut palvelun saavutettavuuden		Liikesalaisuus		Kyllä		
Saavutettavuusseloste on asiakkaan saatavilla.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Kulttuuripalvelujen henkilöstön (sisältötuottajien) on mahdollista tehdä verkkopalvelussa asiakkaille osoitettuja, saavutettavuusvaatimusten mukaisia sisältöjä ja toiminnallisuuksia.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Rajapinnat ja tiedonsiirrot						
Verkkomaksupalveluna käytetään Suomi.fi-maksut palvelua.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Palvelussa on integraatio Paytrailin Payment API -rajapintaan järjestelmän tuotantokäyttöön mennessä. Täydentävä tieto toimittajille: Paytrailin API-kuvaus on saatavilla osoitteessa https://docs.paytrail.com/#!/.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Järjestelmässä on API-rajapinta		Liikesalaisuus		Kyllä		
Tarvittava asiakasdata ja vuoden 2025 tapahtumatiedot siirretään tilaajan nykyisestä järjestelmästä uuteen järjestelmään.		Liikesalaisuus		Kyllä		

		Ticketmaster Suomi Ticketmaster Suomi Oy:n luottamuksellinen lipunmyyntitarjous Raahen kaupungille		Tix Oy Tixly - Raahen kaupunki		
	Max pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Pisteiden laskentatapa
Tapahtumatiedot ja linkit ostoprosessiin ovat asiakkaan saatavilla myös tapahtumataloraah.fi -verkkosivustolla. Tiedot voidaan tuoda verkkosivustolle esimerkiksi API-rajapinnalla, upotuksena tai syötteenä.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Tuotantokäytön tuki- ja ylläpitopalvelut						
Tuotantokäytön tuki- ja ylläpitopalveluissa esitetyt vaatimukset pohjautuvat JHS-212 ICT-palvelujen palvelutasonhallinta (SML) -suositukseen (2019). Pääkäyttäjien tukipalvelun kriittisyyden tasoksi on arvioitu normaali. Lipunmyyntijärjestelmän yhteydessä tiedon saatavuuden tasoksi on myös määriteltä normaali.						
Pääkäyttäjille on tarjolla suomenkielinen palvelupiste, mihin pääkäyttäjä voi olla yhteydessä häiriöiden ja palvelupyyntöjen osalta.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Häiriötilanteessa toimitaan häiriön prioriteetin mukaisesti.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Tukipalvelun vasteajat on kuvattu.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Tukipalvelu on avoinna maanantaista sunnuntaihin klo 9-21		Liikesalaisuus		Kyllä		
Toimittaja ajoittaa huoltotoimenpiteistä syntyvät katkot sellaiseen aikaan, jolloin palvelun käyttö on vähäistä. Toimittaja tiedottaa tilaajaa ajoissa katkoista. Poikkeuksena on kiireellisten tietoturva- tai muiden päivitysten suorittaminen, mitkä eivät perustellusta syystä voi odottaa seuraavaa huoltoikkunaa.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Toimittaja vastaa palvelutason täyttymisen valvonnasta ja riittävästä raportoinnista.		Liikesalaisuus		Kyllä		
Palveluun liittyvä palvelutasosopimus (SLA) on kuvattu, esimerkiksi osana palvelukuvausta, järjestelmäkuvausta, hankintasopimusta tai erillisenä palvelutasosopimuksena.		Liikesalaisuus		Kyllä		

Vertailun yhteenveto

		Ticketmaster Suomi Ticketmaster Suomi Oy:n luottamuksellinen lipunmyyntitarjous Raahen kaupungille		Tix Oy Tixly - Raahen kaupunki		
	Max pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Pisteiden laskentatapa
Laatupisteet	70	60,000	70,000	40,000	46,667	Suhde suurimpaan
Kokonaishinta yhteensä	30	0,00 EUR	30,000	75,00 EUR	0,000	Suhde pienimpään
Kaikki pisteet yhteensä	100		100,000		46,667	
Sijoitus		1.		2.		
Valittu		Kyllä		Ei		

RAAHE Raahen kaupunki Tarjouspyyntö 516788 / Lipunmyyntijärjestelmä Päiväys 23.9.2024 Sivu 12/13		
Soveltuvuusvaatimukset		
	Ticketmaster Suomi Ticketmaster Suomi Oy:n luottamuksellinen lipunmyyntitarjous Raahen kaupungille	Tix Oy Tixly - Raahen kaupunki
	Annettu tieto	Annettu tieto
Tarjoajan kelpoisuus		
Tarjoajan tulee ladata tarjouksen liitteeksi todistukset tilaajavastuulain mukaisista yhteiskuntavelvoitteiden hoitamisesta. Todistuksiksi hyväksytään esimerkiksi tarjouspyynnön liite 1 Tarjoajan kelpoisuuslomake tai Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani - palvelun tilaajavastuuraportti.	Liikesalaisuus	Liite 1 - Tarjoaj an kelpoisuus.pdf
Referenssit		
Tarjoajalla tulee olla kokemusta vastaavista, kulttuuritaloille tehdyistä palvelukokonaisuuksista.	Liikesalaisuus	Kyllä
Tarjoajan tulee ladata tarjouspyynnön liitteeksi dokumentti, josta em. kokemus voidaan todentaa.	Liikesalaisuus	Liite 5 - Esimerkkejä`asiakkaista ja aiemmista implementoinneista.pdf
Nimenkirjoitusoikeudesta (prokura) vastaava henkilö		
Tietue vastaus		
Nimi	Petri Lehtoranta	Arnar Björnsson
Puhelinnumero	0400887204	+46722021850
Sähköpostiosoite	petri.lehtoranta @ticketmaster.fi	arnar@tixly.com
Sopimuksesta vastaava henkilö		
Tietue vastaus		
Nimi	Marjut Ivaska	Arnar Björnsson
Puhelinnumero	0405603502	+46722021850
Sähköpostiosoite	marjut.ivaska@ ticketmaster.fi	arnar@tixly.com
Toiminnasta vastaava henkilö		

	Ticketmaster Suomi Ticketmaster Suomi Oy:n luottamuksellinen lipunmyyntitarjous Raahen kaupungille	Tix Oy Tixly - Raahen kaupunki
	Annettu tieto	Annettu tieto
Tietue vastaus		
Nimi	Kaisa Kujala	Sara Franzén
Puhelinnumero	0400985784	+46735017162
Sähköpostiosoite	kaisa.kujala@t icketmaster.fi	sara@tixly.com