

TARJOUSPYyntÖÖN LIITTYVÄT KYSYMYKSET JA VASTAUKSET

Tarjouspyynnön kohdan 7 mukaisia tarjouspyyntöön liittyviä kysymyksiä saapui määräaikaan 15.3.2016 klo 16:00 mennessä 13 kappaletta. Ohessa on yhteenveto esitetyistä kysymyksistä ja hankintayksikön niille antamista vastauksista. Kysymyksistä on poistettu viittaukset kysyjään tai tämän edustamaan organisaatioon. Tämä asiakirja on toimitettu 21.3.2016 osoitteeseen <http://www.liikennevirasto.fi/palveluntuottajat/hankinnat/kaynnissa>.

Kysymyksiä ei voi enää esittää. Mikäli tarjouspyyntömateriaalissa on ilmeisiä virheitä, voi näistä laittaa kommentit sähköpostitse osoitteeseen kilpailutus@hansel.fi otsikolla "Liikennevirasto – Verkkoportaalin ylläpito- ja asiantuntijapalvelut, korjauspyyntö".

Tarjoajan tulee tutustua kysymyksiin ja niihin annettuihin vastauksiin sekä huomioida tiedot tarjousta jättäessään.

Kysymykset ja vastaukset

1. Kysymys:

Kiinteään kuukausihintaan sisältyy sovellusylläpito, operaattoripalvelut ja tukipalvelut. Onko Liikennevirastolla historiatietoa näihin kuluneesta ajasta tai vaihtoehtoisesti kokoluokka arviota niihin jatkossa kuluva ajasta? Esimerkiksi, paljonko tukipyntöjä tilaajalta, käyttöpalvelun toimittajalta ja portaaliympäristön sovellustoimittajilta on vuoden aikana tullut ja kuinka paljon aikaa niiden selvitykseen on kulunut?

Vastaus:

Syksyn 2015 osalta häiriönhallinnan ja palvelupyntöjen määrä on ollut kk-tasolla 5-10kpl. Pääasiassa nämä syntyvät tukipyntöinä tilaajalta. Yksittäisiä palvelupyntöjä on tullut sovellustoimittajilta ja käyttöpalvelutoimittajalta. Selvitykseen mennyttä aikaa ei ole esittää eriteltynä, mutta ylläpitopalveluista ja niihin liittyvistä asiantuntijatoista on syntynyt kuukausitasolla 5 - 10 htp työtä, johon on sisältynyt myös selvitystyöt. Tilaaajan arvio on, että yhteydenottojen määrä pysyy samalla tasolla myös jatkossa.

2. Kysymys:

Onko mahdollisuutta saada aikaisemman toimittajan palvelutasoraporttia tai sen avainlukuja? Kuinka monta minkäkin tason häiriötä on vuoden aikana ollut? Paljonko työaikaa näiden selvitykseen on kulunut?

Vastaus:

Ks. vastaukset kysymyksiin 1 ja 5. Palvelutasoraportointia ei ole saatavilla. Kriittisiä Toimittajan vastuulle kuuluvia häiriöitä on sopimuskauden aikana ollut vain joitakin yksittäisiä.

3. Kysymys:

Mikä yritys on tarjouspyynnön kohteena olevan kokonaisuuden ylläpitotoimittaja tällä hetkellä?

Vastaus:

Ylläpitotoimittajana on Solita Oy ja käyttöpalvelutoimittajana on CGI Suomi Oy.

4. Kysymys:

Miksi kokonaisuus kilpailutetaan?

Vastaus:

Voimassa olevan sopimuksen sopimuskausi tulee päättymään kuluvan vuoden aikana, jonka vuoksi palvelut kilpailutetaan.

5. Kysymys:

Millaisia ongelmia nykyisen palvelussa on havaittu?

Vastaus:

Isoimmat ongelmat ovat useimmiten liittyneet sopimuskauden aikana KOKA-ympäristössä tehtyihin muutoksiin, tiedonkulun ja valvonnan puutteeseen. Sopimuskauden aikana palvelinympäristöä on muutettu, ympäristössä on tehty VAHTI-siirtoja ja tietoliikenteeseen on tehty muutoksia useampaan otteeseen. Tyypilliset kriittiset ongelmatilanteet ovatkin syntyneet esimerkiksi siitä, että tietoliikenneongelma on hajottanut ympäristön klusteroinnin tai KOKAn edustapalvelimien kuormantasausta on toiminut viallisesti, eikä valvonta ole saanut tapahtumia kiinni. Hankinnan kohteena oleva Liferay-ympäristö on harvemmin esiintynyt isojen ongelmien juurisyyinä. Nykyisen sopimuskauden aikana ei ole onnistuttu järjestämään ympäristön eri kohteista valvontaa niin, että viestit tapahtumista välittyisivät kattavasti ja viiveettä vastuuosapuolille. Valvontaa ollaan kehittämässä kevään aikana edelleen Tilaajan toimesta.

6. Kysymys:

Miten arvioitte kilpailutettavan kokonaisuuden teknistä laatua?

Vastaus:

Liferay-portaalien käytettävyys ja luotettavuus ovat olleet kohtalaisen hyvällä tasolla sopimuskauden aikana. Virheitä on jouduttu korjaamaan hyvin vähän. Juurisyy käyttäjille näkyviin ongelmiin on usein löytynyt jostakin muualta teknisestä ympäristöstä kuin hankinnan kohteesta.

7. Kysymys:

Pystyttekö antamaan tarjoajille otteen avoinna olevista tiketeistä sekä historiatietoa tiketeistä ja näiden ratkaisuaajoista / työmäärästä viimeisen vuoden ajalta?

Vastaus:

Ks. vastaukset kysymyksiin 1 ja 2.

8. Kysymys:

Ovatko siirtoprojektin kustannukset kokonaisuudessaan erikseen laskutettavia töitä?

Vastaus:

Tarjouspyynnön liitteenä olevan palvelusopimuksen kohdan 7 mukaan siirtoprojektin laskutus perustuu hintaliitteen mukaisiin henkilötyöhintoihin. Tehtävistä sovitaan yhdessä ja sovitut työt veloitetaan hintaliitteen mukaisin henkilötyöhinnoin.

9. Kysymys:

Onko Liikennevirastolla mahdollisuus ostaa Liferay EE lisenssit suoraan Liferayltä ja näettekö tämän mallin mahdolliseksi hankinnassa?

Vastaus:

Tarjouksessa on ilmoitettava sitova hinta vaaditulle lisenssille ja hinta huomioidaan vertailussa. Lisenssi on voitava hankkia ilmoitetulla hinnalla joko suoraan valitulta toimittajalta tai tämän välityksellä Liferaylta.

10. Kysymys:

Mitkä tarjouspyynnössä esitetyt tietoturva vaatimukset ovat ehdottomia ja tarjoajan täytettävä?

Vastaus:

Kaikki tarjouspyynnön tietoturva vaatimukset ovat pakollisia ja liitteen 1.4 vaatimuksiin tulee vastata tarjouspyynnössä vaaditulla tavalla. Vaatimusten todentaminen sopimuskaudella voi tapahtua eri aikoina (ks. esim. liite 1.4, välilehti "Liite 1"). Hankintayksikkö kiinnittää tarjoajien huomiota siihen, että tarjoajien tulee välttää liitettä 1.4 täyttäessään sellaista vaatimusten kommentointia, mikä voitaisiin tulkita hankintayksikön toimesta varauksiksi tai vaatimuksen ehdolliseksi toteuttamiseksi.

11. Kysymys:

Onko Liikennevirasto tietoisia siitä, että pelkästään tietoturva vaatimusten toteuttaminen tulee vaatimaan toimittajalta merkittävää työpanosta kiinteään hintaan hinnoiteltuna?

Vastaus:

Hankintayksikkö on asettanut vaatimukset tekemänsä riskiarvion perusteella.

12. Kysymys:

Täyttääkö nyt kilpailutuksen kohteena olevat intranet ja extranet toteutukset ylläpitopalvelulle asetetut tietoturva vaatimukset, mukaan lukien VAHTI sovelluskehitys vaatimukset? Onko toteutukset auditoitu näitä vaatimuksia vasten? Voisitteko toimittaa auditointiraportin?

Vastaus:

Eivät täytä, koska asiaa ei ole aikaisemmin vaadittu korotetun tietoturvan osalta. Vaatimus korotetusta tietoturvasasta on ympäristön osalta uusi. Liikennevirastossa on juuri käynnistynyt erillinen järjestelmä dokumentaatioprojekti, jonka tarkoituksena on nostaa liikenneviraston tietoturvasoa laatimalla vaadittu dokumentaatio. Tietoturva vaatimusten edellyttämät dokumentaatiot laaditaan tässä yhteydessä hankinnan kohteen osalta. Dokumentaation laadinta on Toimittajan osalta erikseen laskutettavaa työtä ja se tehdään toimeksiantojen mukaisesti.

13. Kysymys:

Onko palvelun tuottaminen mahdollista Liikenneviraston tiloista, käyttäen Liikenneviraston välineitä?

Vastaus:

Jatkuva palvelua toimitetaan Toimittajan tiloissa ja Toimittajan välinein (pl. yhteistyökokoukset). Asiantuntijatyötä suoritetaan tilaajan toimeksiannosta riippuen joko tilaajan toimipaikassa tai toimittajan tiloissa. Matkakustannusten korvaamiseen sovelletaan JIT-ehtoja. Toimittaja varaa omalta osaltaan tarpeelliset välineensä palvelun ja toimeksiantojen suorittamista varten.