

## Liite 1. Jatkuvien palveluiden kuvauksen arviointi

Tällä Tampereen kaupungin Liferay-portaalin ylläpito-, tuki- ja kehityspalveluiden hankintapäätöksen liitteellä on kuvattu, kuinka jatkuvien palveluiden kuvauksen arviointi oli suunniteltu tehtäväksi.

Tarjoajaa ohjeistettiin liittämään tarjoukseensa kirjallinen jatkuvien palveluiden kuvaus. Kuvaus sisälsi viisi kysymyskohtaa. Kysymyskohdat ja niiden tavoitteet on kuvattu tarkemmin alla olevassa taulukossa.

Tarjoukset olisi laitettu kunkin kysymyskohdan osalta paremmuusjärjestykseen perustuen siihen, kuinka hyvin ne täyttävät kysymyskohdalle asetetun tavoitteen. Arvioitavan kysymyskohdan suhteen parhaiten tavoitteen täyttävä tarjous olisi saanut kysymyskohdasta maksimipisteet, toiseksi paras tarjous maksimipisteet - 1 piste, kolmanneksi paras tarjous maksimipisteet - 2 pistettä, jne. Kysymyskohdan maksimipisteet = vertailussa mukana olleiden tarjousten määrä.

Mikäli tarjoukset olisi arvioitu yhtä hyväksi, olisi kullekin tarjoukselle annettu jaossa olleiden pistesijojen mukaiset keskiarvopisteet. Esimerkki: Vertailussa on mukana 5 tarjousta, jotka sijoittuvat arvioitavan kysymyskohdan suhteen seuraavaan paremmuusjärjestykseen: tarjoukset A ja B ovat yhtä hyviä, tarjous C seuraavaksi paras, sen jälkeen tarjous D ja tarjous E on huonoin suhteessa muihin tarjouksiin. Tällöin kysymyskohdasta jaettavat pisteet myönnettäisiin seuraavasti: Tarjous A 4,5 pistettä; tarjous B 4,5 pistettä; tarjous C 3 pistettä; tarjous D 2 pistettä ja tarjous E 1 piste. Mikäli jokin kysymyskohta ei olisi ollut arvioitavissa tai jos tavoite ei olisi täytynyt lainkaan, olisi tarjous saanut kyseisestä kohdasta 0 pistettä.

Lopuksi tarjoajan kustakin kysymyskohdasta saadut pisteet olisi laskettu yhteen. Parhaat kokonaispisteet saanut tarjous olisi saanut tarjousvertailuun jatkuvien palveluiden kuvauksen maksimivertailupisteet eli 30 vertailupistettä. Muiden tarjousten jatkuvien palveluiden kuvauksen vertailupisteet olisi laskettu seuraavasti: (pisteystettävän tarjouksen kysymyskohtien kokonaispisteet / parhaan tarjouksen kysymyskohtien kokonaispisteet) \* 30 vertailupistettä.

Kunkin tarjoajan kysymyskohtaiset pisteet olisi julkaistu osana hankintapäätöstä.

### 1. Millaisilla toimintatavoilla siirräte ylläpitopalvelun vastuullenne? Kuinka palvelutuotanto käynnistetään?

Tavoite: Ylläpitopalvelun siirtoon liittyvät toimintatavat ja palvelutuotannon käynnistäminen on kuvattu selkeästi ja tarkoituksenmukaisen yksityiskohtaisesti. Palvelutuotannon käynnistämisen vaiheet on alustavasti aikataulutettu. Alustava aikataulutus vastaa tilaajan tarvetta. Palvelutuotannon käynnistämiseen liittyvät roolit ja vastuut on kuvattu selkeästi. Toimintatapojen valinnassa ja palvelutuotannon käynnistämässä on huomioitu onnistuneesti monitoimittajaympäristössä toimimisen erityispiirteet. Kuvatut toimintatavat eivät ole ristiriidassa tarjouspyyntömateriaalissa esitetyn tilaajan tarpeen kanssa. Vastauksesta käy ilmi palveluntuottajan kokemus vastaavista onnistuneista palvelusiirroista.

<p><b>2. Kuinka toteutate lähdekoodin hallinnan? Entä järjestelmään kuuluvien ohjelmistotuotteiden versiopäivitykset?</b></p>
<p>Tavoite: Lähdekoodin hallinnan ja ohjelmistotuotteiden versiopäivitysten toteuttaminen on kuvattu selkeästi ja tarkoituksenmukaisen yksityiskohtaisesti. Versiopäivitysten toteutus sisältää regressiotestausta, jonka resursointi on kuvattu. Päivitysten käyttöönotto ja testaus kuormittaa tilaajan resursseja mahdollisimman vähän, kuitenkin siten että testaus on riittävää palvelun laadun varmistamiseksi.</p>
<p><b>3. Millaisia toimintatapoja noudatatte virheiden korjauksessa ja häiriöiden selvittämisessä? Huomioiden tarjouspyynnöllä asetetut palvelutasoehdot (Liite 3.2).</b></p>
<p>Tavoite: Virheiden korjaamisen ja häiriöiden selvittämisen toimintatavat on kuvattu selkeästi ja tarkoituksenmukaisen yksityiskohtaisesti. Toimintatavat vastaavat tarjouspyynnöllä kuvattuun tilaajan tarpeeseen ja tarjouspyynnöllä asetettuihin palvelutasoehtoihin. Vastauksessa on tunnistettu yleisimmät virhe- tai häiriötyypit ja niiden selvittäminen. Vastauksessa on kuvattu konkreettinen onnistunut esimerkki erityisen haastavan virhe- tai häiriötilanteen selvittämisestä. Toimintatavoissa on huomioitu onnistuneesti monitoimittajaympäristössä toimimisen erityispiirteet. Toimintatavoista käy ilmi, että toimittaja on virheiden korjaamisen ja häiriötilanteiden osalta myös itse proaktiivinen tilaajan suuntaan.</p>
<p><b>4. Millaisia tukipalveluja tarjoatte verkkopalvelun tilaajan pääkäyttäjille? Miten laajaa tukea ja neuvontaa tarjoatte tilaajan pääkäyttäjille?</b></p>
<p>Tavoite: Tarjotut pääkäyttäjien tukipalvelut on kuvattu selkeästi ja tarkoituksenmukaisen yksityiskohtaisesti. Tuki ja neuvonta on laajaa, monipuolista ja proaktiivista.</p>
<p><b>5. Millaisia toimintatapoja ja palveluprosesseja käytätte verkkopalvelun jatkokehittämissuunnitelmissa?</b></p>
<p>Tavoite: Jatkokehittämissuunnitelmissa toimintatavat ja palveluprosessit on kuvattu selkeästi ja tarkoituksenmukaisen yksityiskohtaisesti. Projekteihin liittyvät roolit ja vastuut on kuvattu selkeästi. Toimintatapojen valinnassa ja palveluprosesseissa on huomioitu onnistuneesti monitoimittajaympäristössä toimimisen erityispiirteet. Toimintatavoissa ja palveluprosesseissa on huomioitu toimittajan proaktiivinen ja ratkaisukeskeinen ote tilaajan tarpeeseen vastaavaan pienkehittämiseen, ja tätä on konkretisoitu onnistuneen esimerkin kautta.</p>

