

Liite 1 Hankintaohjauksen eritelty vastaukset						
Asiakirjan nimi	Tarjouspyynnössä esitetty vaatimus	Tarjouspyynnössä esitetty vaatimus	Vaatimuksen tarkennus/lisätieto	Pisteytettävä/ Pakollinen	Tarjoajan kommentti -sarake Fluido Oy:n tarjouksesta. (Tarjoaja täyttää tähän sarakkeeseen halutessaan ratkaisunsa ja tähän vaatimukseen liittyvän kuvauksen tai kommentin.)	Twoday Oy:n hankintaohjauksesta
Tietoturva	V508	Sovelluspalvelimien koodin, kirjastojen, ja konfiguraatitiedostojen oikeellisuus tulee olla varmistettavissa tiivisteiden avulla.	Tämä koskee vain sovellus- tai taustapalvelimet toteuttavaa organisaatiota.	Pisteytettävä	Salesforce ei sisällä sisäänrakennettua ominaisuutta koodin, kirjastojen ja määritystiedostojen oikeellisuuden tarkistamiseksi sovelluspalvelimissa tiivisteillä. Organisaatiot voivat kuitenkin toteuttaa tällaisia varmennusprosesseja ulkoisten työkalujen tai mukautetun kehityksen avulla.	V508 – Sovelluspalvelimien koodin ja konfiguraatioiden oikeellisuuden varmistaminen tiivisteillä (pisteytettävä vaatimus) Tämä kommentti osoittaa yksiselitteisesti, että: • perustason Salesforce-ympäristö ei tue vaatimusta, • ratkaisu ei sisällä ominaisuutta, • vaatimuksen toteutuminen olisi mahdollista vain ulkoisilla työkaluilla tai räätälöidyllä kehityksellä, • eli ratkaisu ei täytä vaatimusta sellaisenaan, kuten pisteytettävissä vaatimuksissa edellytetään.
Asiakirjan nimi	Tarjouspyynnössä esitetty vaatimus	Tarjouspyynnössä esitetty vaatimus	Vaatimuksen tarkennus/lisätieto	Pisteytettävä/ Pakollinen	Tarjoajan ratkaisun kuvaus/kommentti vaatimukseen -sarake Fluido Oy:n tarjouksesta. (Tarjoaja täyttää tähän sarakkeeseen halutessaan ratkaisunsa ja tähän vaatimukseen liittyvän kuvauksen tai kommentin.)	Twoday Oy:n hankintaohjauksesta
Tekninen	V108	Selaimen Eteen tai Taakse -siirtymävalintojen käyttäminen ei vaaranna tietojärjestelmän/sovelluksen toimintaa tai tiedon eheyttä.	Ratkaisun tulee automaattisesti tarjota tietojen tallentamista tai hyökkäämistä sivulta poistuttaessa.	Pakollinen	Vakio Salesforce sivuista kriittisimmät ja oleellisimmat sivut estävät tietojen katoamista tilanteessa jossa sivulta poistutaan. On kuitenkin sivuja joista on mahdollista siirtyä pois ja näin mahdollisesti kadottaa kentiin syötetyt tiedot. Mukauttamalla sivuja ja toimintoja, on mahdollista lisätä kontrolleja mahdollisiin vakio toimintoihin joista tietojen häviämisen esto puuttuu.	V108 – Selaimen edellinen/seuraava -painikkeiden käyttö ei saa vaarantaa tietojen eheyttä Tämä tarkoittaa: • Salesforce EI täytä vaatimusta otetut toiminnolla. • Tietoja voi kadota joissakin tilanteissa. • Vaatimus täyttyisi vain räätälöinnillä, mikä ei ole sallittua pakollisen vaatimuksen täyttämiseksi.
Tekninen	V132	Pääkäyttäjän hyväksy tietojen lopullisen poistamisen.	Käyttäjän poistama tieto ei tuhoudu välittömästi, vaan lopullisen poiston ja tuhoamisen suorittaa pääkäyttäjän.	Pakollinen	Normaalin loppukäyttäjän poistaessa tietueen menee se ensin roskakoriin. Salesforceon järjestelmänvalvojat voivat poistaa tietueita roskakorista. Tämä toimenpide ei kuitenkaan johda välittömästi pysyvään poistamiseen. Kun roskakori tyhjennetään, tietueet merkitään poistettaviksi, ja erätyöt poistavat ne pysyvästi 90 päivän aikana. Täydellistä ja välitöntä poistamista varten Salesforceon järjestelmistä järjestelmänvalvojien on pyydetävä ”fyysisistä poistoa”. Salesforce-tuen kautta. Tämä prosessi poistaa tietueet tietokantataulukosta, jolloin ne eivät ole käytettävissä sekä käyttöliittymän että API:n kautta.	V132 – Pääkäyttäjän hyväksyy tietojen lopullisen poistamisen Tämä osoittaa, että: • Pääkäyttäjän ei voi suorittaa lopullista poistoa, vaan ulkoinen palveluntarjoaja (Salesforce-tuki) tekee sen. • Tämä rikkoo selvästi vaatimusta, joka määrittelee pääkäyttäjän roolin paikallisesti hallittavaksi.
Asiakirjan nimi	Tarjouspyynnössä esitetty vaatimus	Tarjouspyynnössä esitetty vaatimus	Vaatimuksen tarkennus/lisätieto	Pisteytettävä/ Pakollinen	Tarvittaessa tarjoaja voi perustella vastaustaan. Perusteluita ei käytetä arvioinnissa paitsi jos ne ovat ristiriidassa vaatimuksen kanssa. -sarake Fluido Oy:n tarjouksesta.	Twoday Oy:n hankintaohjauksesta
Toiminnallinen	T59	Järjestelmässä pitää voida muokata ja lisätä työnkuluja, luokitteluja ja käyttöjärhyimiä.	Työnkulku tarkoittaa ennalta määriteltä sarjaa vaiheita, sääntöjä ja toimintoja, joiden avulla palveluyrity, ilmoitus tai muu asia etenee järjestelmässä alusta loppuun. Se kuvaa mitä tapahtuu, millä, kelle ja millä ehdoin.	Pakollinen	Salesforce tarjoaa helpon tavan päivittää tietoja ja lisätä lisätietoja tapauksiin. Palveluneuvoja voi tarkentaa tapauksen tietoja (luokittelu, työnkulku, ohjaus oikeille käyttäjille).	T59 – Työnkulujen, luokittelujen ja käyttöjärhymien muokkaaminen Vastaus ei kuvaa työnkulujen muokkausta tai lisäämistä, vaan ainoastaan tapauskohtaisten kenttien päivittämistä. Salesforce-vakioympäristö ei mahdollista prosessianalogisen työnkulun (workflow) rakennetta muokkaamaan sillä tavalla kuin vaatimus määrittelee. Tämä ei täytä vaatimusta työnkulujen hallinnasta.
Toiminnallinen	T77	Asiantuntijan pitää pystyä näkemään selkeästi mikäli tiketti on odottanut vastausta yli määritellyn vastausajan (esim. häilyys).		Pakollinen	Mittaristolla on raportti myöhästyneistä tiketeistä, ja tiiminvetäjät voivat saada ilmoituksia käsittelemättömistä tiketeistä.	T77 – Häilyys myöhästyneistä tiketeistä Raportti ei täytä vaatimusta: • Häilyys tulee esittää asiantuntijalle selkeästi työnäymässä. • Raportti ei ole reaaliaikainen ilmoitus eikä korvaa häilytyjärjestelmää. • Raportti näkyy vain tiiminvetäjille kommentin mukaan, ei asiantuntijalle.

Toiminnallinen	T78	Asiantuntijan pitää pystyä suodattamaan yhteydenottoja erilaisilla hakuehdoilla.	(esim. itselle merkityt palautteet/yhteydenotot, hakusana, tila, saapumisajankohta, yhteydenottotyyppi/-tapa, pääluokittelu, aliluokittelu, laatuoloskittelu, kiireellisyysluokka, vastausajankohta, käsittelijä).	Pakollinen	Asiakkaat, jotka ovat antaneet luvan tietojensa tallentamiseen, löytyvät kontakteista, jotka on tallennettu Salesforceen.	T78 – Yhteydenottojen suodatus eri hakuehdoilla	Kommentti: • ei sisälitä yhtäkään suodatusominaisuutta, • kuvaa täysin eri toiminnallisuutta (kontaktien hallinnointia), • ei osoita, että yksikään vaadituista suodatimista (tila, luokittelu, kiireellisyys, saapumisaika jne.) olisi käytettävissä.	Tarjoajan vastaus ei kumoa vaatimuksen täyttymistä, vaan siinä annetaan lisätietoja järjestelmästä. Hankintayksiköllä on oikeus luottaa tarjoajan antamaan kyllä-vastaukseen.
Toiminnallinen	T102	Asiantuntijan pitää pystyä julkaisemaan yhteydenotto verkkosivulla (sekä tarvittaessa muuttamaan jo julkaistu yhteydenotto takaisin ei-julkaisu tilaan), jos asiakas on antanut luvan yhteydenoton julkaisemiseen.	Yhteydenotot julkaistaan Tampere.fi-verkkosivulla. Tavoite on saada yhteydenotot nähtäväksi, vältetään esim. päällekkäisiä yhteydenottoja samoista aiheista.	Pakollinen	Käyttäjää voi luoda uutisartikkelin joka ilmestyy asiakasportaaliin	T102 – Yhteydenoton julkaiseminen verkkosivulla	Tämä ei täytä vaatimusta: • julkaisu ei tapahdu Tampere.fi-verkkosivustolla, • julkaisu sisältö ei ole yhteydenotto, vaan uutisartikkeli, • toiminnallisuus ei vastaa vaatimuksen käyttötapausta.	Tarjoajan vastaus ei kumoa vaatimuksen täyttymistä, vaan siinä annetaan lisätietoja järjestelmästä. Hankintayksiköllä on oikeus luottaa tarjoajan antamaan kyllä-vastaukseen.
Toiminnallinen	T108	Asiantuntijan pitää pystyä välittämään yhteydenotto tiedoksi sähköpostilla sisäiselle taholle / sisäisille tahoille ilman, että vastaanottajan tarvitsee reagoida asiaan.		Pakollinen	Ssäinen Chatter-viestintä mahdollistaa @-maininnan ilman omistajuuden siirtoa.	T108 – Yhteydenoton välittäminen sähköpostilla ilman reaktiovelvollisuutta	Tämä ei täytä vaatimusta: • Chatter ei ole sähköposti, • @-maininta ei lähetä viestiä sähköpostijärjestelmään, • toiminnallisuus ei täytä vaatimusta tiedon välittämisestä sähköpostilla sisäisille tahoille.	Tarjoajan vastaus ei kumoa vaatimuksen täyttymistä, vaan siinä annetaan lisätietoja järjestelmästä. Hankintayksiköllä on oikeus luottaa tarjoajan antamaan kyllä-vastaukseen.
Toiminnallinen	T115	Asiantuntijan pitää pystyä suodattamaan vastausluonnoksia erilaisilla hakuehdoilla (esim. hakusana, ryhmä).		Pisteytettävä	Asiantuntija voi merkitä suosikkipohjat nopeaa käyttöä varten.	T115 – Asiantuntijan kyky suodattaa vastausluonnoksia hakuehdoilla	Fluido ei kommentissaan kuvaa mitään hakusanoihin, ryhmiin, suodatukseen tai muuhun vaatimuksen tarkoitukseen liittyvää toiminnallisuutta. Sen sijaan vastaus kuvaa täysin erilaista ominaisuutta – suosikkipohjen merkitsemistä – joka ei liity mitenkään vastausluonnosten suodattamiseen. Koska Fluido ei pysty kuvaamaan suodatusominaisuutta, vaan antaa kommentin, joka osoittaa ominaisuuden puuttuvan, vaatimuksen täytyminen on tosiasiallisesti kumoutunut Fluido Oyn oman vastauksen perusteella.	Tarjoajan vastaus ei kumoa vaatimuksen täyttymistä, vaan siinä annetaan lisätietoja järjestelmästä. Hankintayksiköllä on oikeus luottaa tarjoajan antamaan kyllä-vastaukseen.
Toiminnallinen	T142	Pääkäyttäjän pitää pystyä lisäämään pää- tai aliluokittelulle yksi tai useampi sähköpostiosoite (ryhmän tai yksilön sähköposti), johon yhteydenotto lähetetään tiedoksi/käsittäväksi.		Pakollinen	Pääkäyttäjää voi tiedottaa käyttäjiä Chatter-toiminnallisuuden avulla tai siirtää tapauksen toiselle käsittelijälle.	T142 – Pääluokittelun sähköpostiosoittekohtaiset ohjaukset	Tämä ei täytä vaatimusta: • Vaaditaan automaattista sähköpostiohjausta luokituksen perusteella. • Chatter on sisäinen viestintäyökalu, ei sähköpostiohjausjärjestelmä.	Tarjoajan vastaus ei kumoa vaatimuksen täyttymistä, vaan siinä annetaan lisätietoja järjestelmästä. Hankintayksiköllä on oikeus luottaa tarjoajan antamaan kyllä-vastaukseen.
Toiminnallinen	T155	Pääkäyttäjän pitää pystyä suodattamaan organisaation asiantuntijoita erilaisilla hakuehdoilla (tietäen käsittelijän valintaa varten (esim. nimi, organisaatio, titteli))		Pakollinen	Pääkäyttäjää voi hakea käyttäjäryhmiä eri kriteerein.	T155 – Asiantuntijoiden suodatus eri hakuehdoilla (pakollinen)	Vaatimuksen ydin: • asiantuntijoita tulee voida suodattaa asiantuntijoilta. Fluido kuvaa vain käyttäjäryhmien hakua, ei asiantuntijoiden hakua vaadituilla kriteereillä.	Tarjoajan vastaus ei kumoa vaatimuksen täyttymistä, vaan siinä annetaan lisätietoja järjestelmästä. Hankintayksiköllä on oikeus luottaa tarjoajan antamaan kyllä-vastaukseen.
Toiminnallinen	T156	Pääkäyttäjän pitää voida vaihtaa yhteydenoton käsittelijää myös toisen yksikön käyttäjäryhmässä.		Pakollinen	Pääkäyttäjää voi siirtää yhteydenoton yhdeltä käyttäjäryhmältä toiselle.	T156 – Käsittelijän vaihtaminen toiseen yksikköön (pakollinen)	Kommentti osoittaa: • että siirto voi tapahtua toiseen ryhmään ja • että siirtoa ei voi tehdä toiselle käsittelijälle. Toiminnallisuus jää epäselväksi eikä täytä vaatimusta vaadituilla tarkkuudella.	Tarjoajan vastaus ei kumoa vaatimuksen täyttymistä, vaan siinä annetaan lisätietoja järjestelmästä. Hankintayksiköllä on oikeus luottaa tarjoajan antamaan kyllä-vastaukseen.