

Tietopyyntö

Verkkosivujen analytiikkapalvelut -kilpailutus

1 Tausta

Tällä tietopyynnöllä on tarkoitus selvittää Valtorin analytiikkapalveluihin ja näiden hankintaan liittyviä seikkoja. Lisäksi tällä tietopyynnöllä pyritään kartoittamaan toimittajien kyvykkyyttä tuottaa vaihtoehtoisia teknisiä ratkaisuja palvelun tuottamiseen.

Vastauksen jättäminen ei edellytä kaikkiin kysymyksiin vastaamista. Vastausten perusteella kuitenkin arvioidaan ja valikoidaan hankinnan vaatimuksia. Tietopyynnön avulla saatu aineisto voi vaikuttaa siihen, miten hankinnan kriteerit asetetaan ja mitä hankintamenettelyä tullaan käyttämään, mikäli hankintaan päädytään.

Valtori odottaa, että vastaukset sisältävät palvelukuvauksia, teknisiä dokumentteja tai periaatekuvia, jotka kertovat arkkitehtuurista, tuotantoa-vasta yms.

Tämä asiakirja ei ole hankintailmoitus tai tarjouspyyntö. Hankintayksikkö päättää itsenäisesti etenemisestä ja tarjouspyynnön sisällöstä saamiensa vastausten perusteella.

2 Hankinta, johon tietopyyntö liittyy

Valtori on valtion ict-palveluntarjoaja ja osittain myös tuottaja. Mahdollinen hankintasopimus tehdään Valtorin ja toimittajan välillä. Verkkosivujen analytiikkapalvelu on tarkoitettu Valtorin asiakkaiden käyttöön. Valtorin asiakkaat liittyvät palvelun käyttäjiksi palvelusopimuksensa puitteissa. Palvelua tulee voida tarjota On premises-, SaaS- tai muuna palveluna. Valtorin asiakkaita ovat ministeriöt, valtion virastot ja muut julkisoikeudelliset organisaatiot.

2.1 Nykytila

Valtorin asiakkailla on käytössään tällä hetkellä kolmea eri tuotetta: Google Analytics, Piwik ja Snoobi. Asiakkaat ovat hankkineet analytiikkapalvelun itse.

Osa analytiikkapalveluista tuotetaan internetin yli SaaS palveluna, osa suljetussa ympäristössä (On premises -palvelu).

Analytiikkaa tehdään intranetistä, internetsivuista, extranetsivuista, muista lähteistä (web-palvelut esim. oppimisympäristöt, sharepoint intranet).

2.2 Tavoitetila

Tavoitteena on löytää ratkaisu, joka mahdollistaa:

- Toimivat työkalut 24/7/365
- Asiakkaat hankkivat analytiikkapalvelun ja -työkalun Valtorin kautta
- Suljetut ympäristöt (ei yhteyttä internetiin): on premises -ratkaisu
- Avoimet ympäristöt: on premises ja/tai SaaS -palvelu
- Data ei saa siirtyä ETA-alueen ulkopuolelle

- Analytiikkapalvelut ja niihin liittyvät asiantuntijapalvelut ovat käytettävissä myös turvallisuusviranomaisten ympäristöissä
- Asiakkaalle analytiikkatyökalun ja siihen liittyvien asiantuntijapalvelujen tilaaminen on helppoa ja vaivatonta
- Yksi toimittaja, joka pystyy tarjoamaan kaikkien vaatimusten mukaisia palveluita
- Palvelu on kolmannen osapuolen auditoima (data ja sovellus)

2.3 Hankinnan osa-alueet

Analytiikka pilvipalveluna (SaaS)

On premises –palveluille asennuspalvelu ja ylläpito asiakkaan omaan tai Valtorin konesaliin.

Analytiikan käyttöliittymät (mm. dashboard, datan visualisointi ja raportointi)

Olemassa olevan datan siirto uuteen palveluun sekä Valtorin asiakkaan siirtyessä käyttämään keskitettyä analytiikkapalvelua, jos asiakas niin haluaa.

Datan siirto sopimuskauden päättyessä, palvelun siirtyessä uudelle toimittajalle

Analyysi- ja koulutuspalvelut

Datan linkkaaren hallinta (mm. poistaminen pyydettyessä)

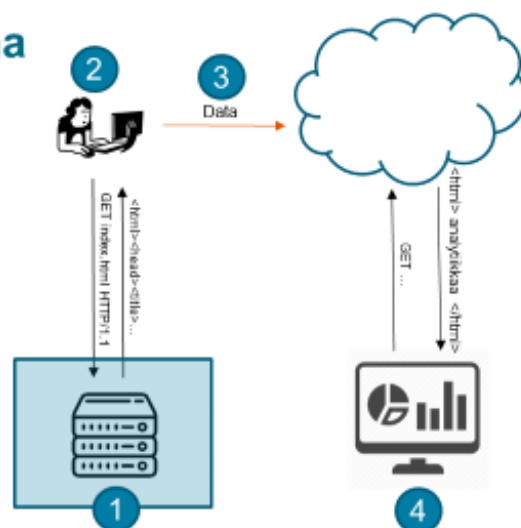
Tukipalvelut esim. erilaisten ongelmatilanteiden ratkaisemiseen.

2.4 Käyttäjäympäristöt

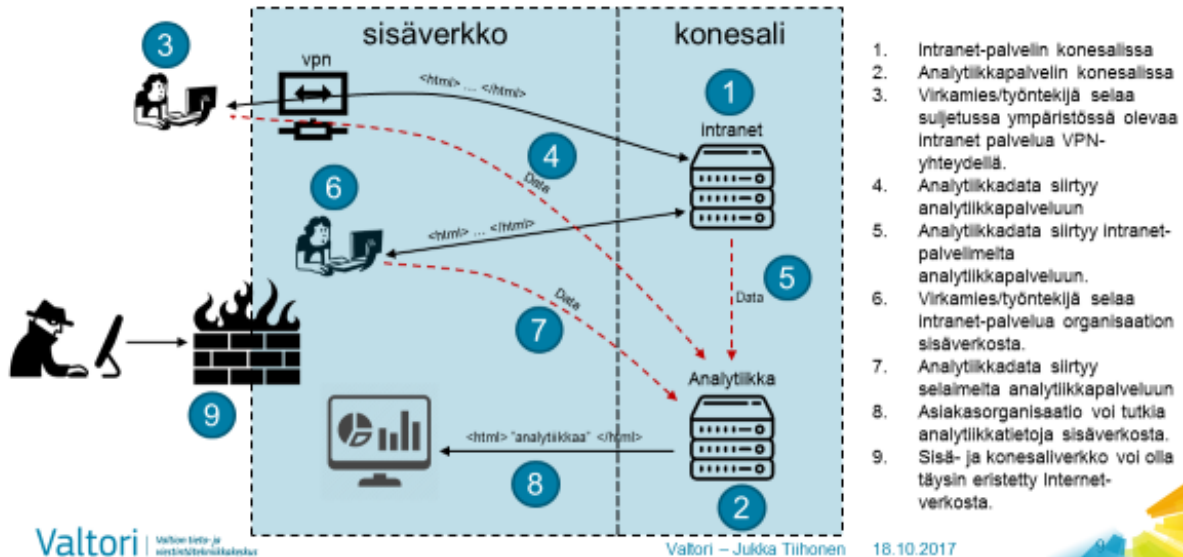
Valtori on tunnistanut seuraavat käyttäjäympäristöt:

Skenaario 1: SaaS-palveluna

- Web analytiikan mahdollistava palvelu SaaS-palveluna.
- Ei asennuksia käyttäjän työasemiin tai palvelimille (pl. tarvittavat sivustosäädöt, js-tagit, tms)
- Kuvan selitys:
 1. Asiakkaan www-palvelin konesalissa/pilvessä.
 2. "kansalainen" selaa Asiakkaan julkisia www-sivuja.
 3. Analytiikkatieto selaimelta analytiikkapalveluun.
 4. Asiakasorganisaatio tutkailee www-palvelun analytiikkatietoja.



Skenaario 2: On-premises software - Intranet



3 Keskeiset vaatimukset

- Palveluajat
- SLA
 - Asennus / konfigurointi tilauksesta toimintakuntoon
 - Esim. uusi raportti, muut toimeksiannot
 - Service Desk vasteajat
 - Palvelun saatavuus
 - Palvelinten palvelutasoluokitukset JHS174 suosituksen mukaisesti:
 - Palveluaika, häiriöselvitys: P1 (8-16)
 - Käytettävyys: K2 (99%)
 - Palvelutaso: V2 (reagointi 2h, ratkaisu 1työpäivä)
- On premises -ratkaisu suljetuille ympäristöille
- SaaS / Pilvipalvelu -ratkaisu avoimille ympäristöille ja sekä suljetuille ympäristöille Valtorin asiakkaan niin halutessa.
- VIRTU tunnistautumisen on toivottava ominaisuus
- Valtorin tiloissa liikkuvan henkilöstön oltava turvaselvitettyjä
- Suomenkielinen asiakaspalvelu (Service Desk) ja koulutus

4 Kysymykset

Valtori tiedustele näkemyksiänne seuraavista asioista (Toivomme, että vastaatte kaikkiin kysymyksiin sekä on premises –palvelun, että SaaS –palvelun osalta. Kun vastaatte kysymyksiin, ilmoittakaa selkeästi, kumpaa palvelua kyseinen vastaus koskee tai kattaako vastaus molemmat palvelut.):

1. Mitä tuotteita tarjoatte julkisten verkkosivujen analytiikan pohjalle?

2. Mitä tuotetta tarjoatte suljettujen/rajattujen verkkosivujen (mm. suljetun verkon intranetit) analytiikan pohjalle?
3. Minkälaisia perusominaisuuksia analytiikkapalvelunne sisältää?
4. Kuvailkaa palvelun elinkaari toimittajan, Valtorin ja loppuasiakkaan kannalta. Ottakaa huomioon seuraavat seikat:
 - Tarjoatteko palvelua vanhasta järjestelmästä siirtymiseen omaan palveluunne
 - Miten palvelun saa käyttöön (käyttöönottoprojekti)
 - Käytön aikainen jatkuva ylläpitopalvelu
 - Käytöstä poisto
 - Asiakastuki
 - Mahdollinen asiakkaalla olemassa olevan datan siirtäminen uuteen palveluun. Mahdollisesti asiantuntijapalveluna hankittava.
 - Käyttäjätunnushallinta
 - Käyttöönoton, ylläpitovaiheen ja käytöstä poiston vastuunjakotaulukot
5. Kuvatkaa lyhyesti palvelun käyttöönotto yksittäisen loppuasiakkaan osalta sekä suljettuun että avoimeen ympäristöön liittyen.
6. Kuvailkaa hinnoittelurakenteenne sisältäen mm.
 - Mitä palveluita kuuluu palvelun hintaan
 - Mitkä palvelut ovat erikseen tilattavia
 - Lisäpalveluiden hinnoittelu
7. Mistä hinnoitteluelementeistä loppuhinta muodostuu?
8. Kuinka kauan dataa säilytetään niin, että se on aktiivisesti hyödynnettävissä? Mitä tämän jälkeen tapahtuu?
9. Miten On premises –palvelu toimitetaan niin, että se näkyy loppuasiakkaalle Saas-palveluna?
10. Mihin muihin järjestelmiin verkko-analytiikka olisi sellaisenaan liitettävissä? (esimerkiksi Moodle, GenTax, Sharepoint, sosiaalisen median palvelut, mobiilisovellukset)
11. Miten huomioitte analysoitavien sivustojen erilaisuuden ja kokoerot palvelussanne?
12. Miten otatte huomioon palvelussanne asiakaskohtaisen laskutuksen (Valtori jyvittää laskut suoraan loppuasiakkaille)?
13. Kuvailkaa miten palvelunne analysoi ja tuottaa asiakkaan kokonaisvaltaisen asiointipolun, esim. jos tilanteessa asiakas ensin etsii sivuilta tietoa, päätyy johonkin e-palveluun sivuston kautta (saattaa olla saman palveluntarjoajan erillinen palvelu kuin mistä asiakas aloitti ts. eri sivusto esim., mutta sama tarjoaja), etenee palvelussa tietyn aikaa, lopettaa kesken, palaa alkuperäiselle sivustolle ja päätyy soittamaan (= päätyy yhteystietonumeroihin tai vastaa-vaan).
14. Missä analytiikkapalveluidenne data sijaitsee (maantieteellisesti)?
15. Miten olette ottaneet huomioon GDPR:n?

16. Minkälaisen tukipalvelun tarjoatte palvelulle?
17. Minkälaisia analytiikkaan liittyviä asiantuntijapalveluita tarjoatte?
18. Minkälainen dashboard-näkymä tarjotaan ja miten se on räätälöitävissä loppuasiakaskoh-
teisesti?
19. Minkälaisia lisäpalveluita (=jotka eivät sisälly perusominaisuuksiin) analytiikkapalvelunne
sisältää?
20. Asiakaspalvelu (Service Desk)
 - a. Miten palvelu on hinnoiteltu?
 - b. Mitkä ovat tarjotut palveluajat?
 - c. Kuinka asiakaspalveluun voidaan olla yhteydessä (esim. tiketointityökalu, sähkö-
posti, puhelin, muu, mikä?)?
 - d. Kuka saa/voi ottaa yhteyttä asiakaspalveluun
 - e. Millä kielillä asiakaspalvelua tarjotaan?
 - f. Missä ajassa asiakkaan pyyntöön vastataan (ei konevastaus)?
21. Koulutus
 - a. Millaista koulutusta tarjoatte, kun palvelu on käytössä?
 - b. Kuuluuko käyttöönottoprojektin yhteyteen koulutusta?
 - c. Minkälaista muuta koulutusta on tarjolla?
 - d. Millä kielillä koulutusta tarjotaan?

5 Aikataulu

Tähän tietopyyntöön pyydetään vastauksia 20.11.2017 kello 12:00 mennessä osoitteeseen kilpailutus@hansel.fi otsikolla "Valtori, Verkkosivujen analytiikkapalvelut tietopyyntö". Jos vastaukset sisältävät luottamuksellista tietoa, pyydämme merkitsemään asiakirjat luottamuk-
sellisiksi.

Mahdollinen kilpailutus toteutetaan vuoden 2017 lopussa – 2018 alussa.