

Tietopyyntö

Päätelaitteiden monitorointi

1 Tausta

Kyseessä ei ole tarjouspyyntö, hankintailmoitus tai ennakoilmoitus, vaan palveluja koskeva tietopyyntö, jonka tarkoituksena on käynnistää tekninen vuoropuhelu palveluntuottajien kanssa liittyen Valtorin päätelaitteiden monitorointiin. Tietopyyntö ei sido ketään siihen osallistuvaa tahoa. Tämä asiakirja on tarkentava markkinakartoitus/tekninen vuoropuhelu eli tietopyyntö. Päätökset hankintaprosessin käynnistämisestä ja aikataulusta tehdään markkinakartoituksen jälkeen.

Tietopyynnön ja mahdollisen teknisen vuoropuhelun tavoitteena on laatia hankinta-asiakirjat, joita käytetään mahdollisessa kilpailutuksessa.

Tavoitetilassa Valtorilla on parempi ymmärrys markkinoilla olevista päätelaitteiden monitorointiratkaisuista ja siitä, miten niillä voidaan tarkkailla sekä raportoida palvelun laatua. Tietopyynnön avulla Valtori pystyy paremmin ja tarkoituksenmukaisemmin tekemään kilpailutuksen jatkuvaan käyttöön tarkoitettua monitorointi- ja raportointituotteesta.

Vastauksen jättäminen ei edellytä kaikkiin kysymyksiin vastaamista. Vastausten perusteella kuitenkin valikoidaan hankinnan kriteereitä.

Vastauksiin voi sisällyttää myös palvelukuvauksia, teknisiä dokumentteja tai periaatekuvia, jotka kertovat arkkitehtuurista, tuotantotavasta yms. Vastaukset voi antaa myös englanniksi.

2 Hankinta, johon tietopyyntö liittyy

Valtori on tavoittelemassa ISO 20 000 –sertifiointia, johon sisältyy palveluun mittaamiseen liittyviä vaatimuksia. Valti-palvelun (Valtion yhteinen työasemarakaisu) pitää pystyä osoittamaan asiakkailleen palvelun laatu. Palvelun laadun mittaamisen lisäksi tuotannon pitää pystyä nopeasti havaitsemaan mahdolliset laatupoikkeamat, jotta niihin pystytään puuttumaan riittävän ajoissa.

2.1 Suunnitellut vaatimukset palvelulle

- Palvelu on helposti käyttöönotettavissa ilman käyttöönottoprojektia.
- Palvelu tuotetaan SaaS periaatteella.
- Palvelu on selainpohjainen.
- Palvelun tulee olla mahdollisimman helppokäyttöinen ja sen avulla tulee nähdä päätelaitteiden käytettävyys ja mahdolliset ongelmatilanteet.
- Palvelulla tulisi pystyä tarkkailemaan sekä raportoimaan työasemien käytettävyys käyttäjän näkökulmasta.
- Palvelulla voidaan mitata päätelaitteiden terveydentilaa.

- Palveluun tulee voida liittää useamman ympäristön päätelaitteet erillisiin näkymiin.
- Hankintayksikön loppuasiakkaan päätelaitetiedot tulee olla eri näkymissä ja vaivattomasti saatavilla henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla.
- Hankintayksikön loppuasiakkaille tulee olla mahdollista tarjota näkyvä omien päätelaitteiden terveydentilaan.

3 Kysymykset

1. Mitä monitoroitavien laitteiden tilaan liittyviä tietoja ohjelmisto/palvelu pystyy keräämään?
2. Miten palvelun tietoturvasta on huolehdittu?
3. Miten palveluun liitytään? Mitä teknisiä toimenpiteitä edellytetään palvelun käyttöönottamiseksi?
4. Palvelun sisältämät lisenssit?
5. Palvelun hinnoittelu- ja laskutusmalli?
6. Onko palvelussa eri palvelukokonaisuuksia / optioita?
7. Mitä päätelaitetyyppejä ja käyttöjärjestelmiä (työasema, tabletti, älypuhelin) palvelu tukee?
8. Asiakastuki, kuvatkaa asiakastukiorganisaationne ja asiakastuen toimintatapa, mihin aikaan. Onko asiakastukea saatavilla suomen kielellä?
9. Palveluraportointi, minkälaisia automaattisia raportteja palvelusta saadaan?
10. Palveluiden palveluvasteet ja häiriöt, palveluajat, palvelutasolupaukset?
11. Palveluiden versiopäivitykset ja huoltokatkot? Kuvatkaa kuinka usein ja kuinka pitkiä palvelukatkoja aiheuttaa.
12. Muutoshallinta, vastaako asiakas kaikista muutoksista omiin palveluihinsa?
13. Referenssit, millaisia merkittäviä referenssejä teillä on palvelun tuottamisesta?
14. Palvelun kehityssuunnitelmat, mitä kehityssuunnitelmia teillä on palveluiden kehittämiseksi?
15. Jos palvelu tuotetaan asiakkaan laitteilla, niin millaista palvelinympäristöä järjestelmä vaatii?

16. Jos palvelua tuotetaan pilvipalveluna niin,

- a. Kuvatkaa teknologia-arkkitehtuuri(t), jolla tuotatte pilvipalvelua.
- b. Palveluorganisaatio, kuvatkaa pilvipalveluliiketoiminta ja sitä tukeva organisaatio sekä paljonko palveluilla oli asiakkaita vuonna 2015?
- c. Oma roolinne palveluketjussa, kuvatkaa yrityksenne rooli pilvipalveluiden tuotantoketjussa, mistä vastaatte asiakkaalle, mitä palveluita tuotatte (esim. arkkitehtuurisuunnittelu, koulutus, yms)
- d. Säilytetäänkö dataa ETA-alueen sisällä ja miten se on toteutettu?
- e. Missä pilvipalvelu sijaitsee?

Pyydämme lisäksi vastaamaan siihen, ovatko Valtorin suunnittelemat vaatimukset (kohta 2.1) soveltuvia, näettekö muita tähän hankintaan liittyviä edellytyksiä, joita Valtorin tulisi vaatia. Mitkä komponentit tulevat olemaan hankalia toteuttaa tai tulevat kohtuuttoman kalliiksi?

4 Aikataulu

Tähän tietopyyntöön pyydetään vastauksia 28.6.2016 klo 12.00 mennessä osoitteeseen Kilpailutukset@Valtori.fi otsikolla "Päätelaitteiden monitorointi – tietopyyntö".