

Osallistumispyyntä ja hankekuvaus

ICT-peruspalvelut

Sisällysluettelo

Osallistumispyyntä ja hankekuvaus	1	
ICT-peruspalvelut.....		1
1 Hankinnan kuvaus	4	
1.1 Hankintayksiköt		4
1.2 Hankinnan kohde.....		5
1.3 Hankinnan laajuus		6
2 Hankinnan tausta, tavoitteet ja hankintastrategia	6	
2.1 Hankinnan tausta.....		6
2.2 Yleiset tavoitteet		7
2.3 Hankintastrategia		8
2.4 Tavoitteet ja vaatimukset palveluiden hinnoittelumallille.....		9
3 Yleiset ehdot	9	
4 Sopimusehdot	10	
5 Sopimuskausi	10	
6 Menettely hankinnassa	10	
7 Alustava aikataulu	12	
8 Tarjouksen tekemiseen liittyviä vaatimuksia	13	
8.1 Luottamuksellisuus ja liikesalaisuudet		13
8.2 Rahoituksellisen ja taloudellisen tilanteen vaatimukset		13
8.3 Verojen ja maksujen maksaminen		13
8.4 Ehdokkaan liikevaihto.....		14
8.5 Ehdokkaan taloudellinen tilanne		14
8.6 Ehdokkaan vastuuvakuutus.....		14
9 Teknisen ja ammatillisen suorituskyvyn vaatimukset	14	
9.1 Tietotekniset palvelut ja tuotanto.....		14
9.2 Ehdokkaan käyttämät prosessit, menetelmät ja työkalut.....		15
9.3 Kielitaitovaatimukset.....		15
9.4 Laadunhallintavaatimukset		15
9.5 Tietoturva-vaatimukset		15

9.6	Alihankkijat	16
10	Liitteet	16
11	Allekirjoitus	17

1 Hankinnan kuvaus

1.1 Hankintayksiköt

Hankintayksikköinä tässä hankinnassa on Napapiirin Energia ja Vesi Oy, Y-tunnus: 0730905-1 (jäljempänä myös NEVE) ja Pohjois-Suomen Energiatieto Oy, Y-tunnus: 2113616-9 (jäljempänä myös PSET). PSET on valtuuttanut NEVE:n hoitamaan kilpailutuksen puolestaan.

Kumpikin hankintayksikkö tekee oman itsenäisen hankintapäätöksen ja hankintasopimuksen.

Kilpailutettavia palveluja voivat käyttää NEVE:n osalta kaikki NEVE:n konserniin kuuluvat yhtiöt. PSET:n osalta kilpailutus koskee sen osakkuusyhtiötä, jolle PSET välittää palveluja.

Tällä hetkellä NEVE-konserniin kuuluvat emoyhtiön Napapiirin Energia ja Vesi Oy:n lisäksi seuraavat tytäryhtiöt, sekä osakkuusyhtiöt:

Rovaniemen Verkko Oy, Y-tunnus: 0730905-1

Napapiirin Vesi Oy, Y-tunnus: 2686109-5

Ranuan Bioenergia Oy, Y-tunnus: 2672049-5

Napapiirin Kuituverkot Oy, Y-tunnus: 2768813-2

Napapiirin Infra Oy, Y-tunnus: 2732706-2

Neve Arctic Infra Oy, Y-tunnus: 3180308-4

NEVE konserni on Rovaniemen kaupungin kokonaan (100%) omistama noin 140 henkilön ja noin 150 työaseman organisaatio. Napapiirin Energia ja Vesi -konsernin (NEVE-konserni) tuottaa ja myy sähköä sekä kaukolämpöä, hankkii vesivoimaa ja harjoittaa turpeen ja metsähakkeen tuotantoa, vesihuoltoliiketoimintaa, laajakaista- ja tietohallintopalveluita sekä urakointia. Konsernin liikevaihto vuonna 2020 oli noin 70 M€.

NEVE -konsernin toiminta-ajatus on Energiaa ja elinvoimaa. Haluamme olla energiaan liittyvien palveluiden uudistaja Lapissa. Arvoissamme keskeistä on luotettava, vastuullinen ja asiakaslähtöinen toiminta. Henkilöstöä johdetaan tavoitteellisesti, henkilöstön voimavarat huomioiden ja kannustaen. Johtajuusvisiona on ”Toimintaa kehittäen, Yhdessä, Toisia arvostaen, Joustavasti ja Luottamusta rakentaen”. Lisätietoa yhtiöstä löytyy kotisivuilta osoitteessa: <https://www.neve.fi>

PSET on pohjoissuomalaisten energiayhtiöiden omistava Mankala -periaatteella toimiva palveluyhtiö, jonka pääasiallinen palvelu on ylläpitää asiakastietojärjestelmää ja siihen liittyvää pääkäyttäjäpalvelua. Ylläpidon lisäksi PSET tuottaa asiakastietojärjestelmään kuuluvia tasehallinnan, laskutuksen ja sanomaliikenteen palveluita omistajayhtiöilleen.

1.2 Hankinnan kohde

Tässä hankekuvauksessa on kuvattu hankintayksiköiden näkemys hankinnan kohteena olevista palveluista. Hankinnassa sovelletaan erityisalojen hankintalakia. Hankintamenettelyä käytetään neuvottelumenettelyä ja hankinnan kuluessa hankinnan kohdetta voidaan täsmentää.

Hankittavien palveluiden tulee olla saumaton osa Asiakkaan monitoimittajaympäristöä.

Hankinnan kohteena ovat hankintayksiköiden **Loppukäyttäjän tukipalvelut, ICT-laitteiden elinkaaripalvelut, lähitukipalvelut, päätelaiteympäristön hallinta ja palvelunhallinta** sekä niihin liittyvät tukipalvelut, ylläpitopalvelut, häiriön ja ongelmanratkaisun sekä viankorjauksen sekä muut tarvittavat palvelut, siten kuin tässä dokumentissa ja sen liitteissä kuvataan.

Tarjouksen tulee perustua tarjoajan vakioituihin palveluihin, jotka tarjoaja perustaa omaan palvelutuotantoympäristöönsä ja tarvittaessa räätälöi hankintayksikön tarpeisiin yhdessä sovitulla tavalla.

Hankinta sisältää seuraavat palvelut:

- **Loppukäyttäjän tukipalvelut:**
 - Service Desk ja etätuki
 - SPOC kaikille ICT häiriöille ja muutoksille, sekä Asiakkaan käyttämille sovelluksille, järjestelmille ja lähiverkolle
 - Käyttäjähakemiston (AD+AAD) ja käyttöoikeuksien hallinta
 - M365 tuoteperheen tuki
 - Itsepalvelu ja palveluautomaatio
 - Saumaton yhteistyö ja tiedonvaihto lähituen kanssa
- **ICT-laitteiden elinkaaripalvelut:**
 - ICT-laitteiden verkkokauppa tai vastaava tilausportaali
 - ICT-päätelaitteiden toimitus käyttövalmiina loppukäyttäjälle
 - ICT-päätelaitteiden tietoturallinen käytöstä poisto
 - ICT-päätelaitteiden laiterekisterin ylläpito (ja laitteiden merkintä)
 - ICT-päätelaitteiden leasing vaihtojen koordinointi
- **Lähitukipalvelut:**
 - Lähituki tarvittaessa paikan päällä klo 8-16
- **Päätelaiteympäristön hallinta:**

- ICT-päätelaitteiden hallinta (sovellusten ja asetusten hallinta)
- ICT-päätelaitteiden tietoturva
- Tulostuspalvelu ja oheistulostimet
 - Tulostusjonojen-, turvatulostus-, sekä ajureidenhallinta
- **Palvelunhallinta:**
 - Palveluhallintakokoukset
 - Raportointi ja mittareiden seuranta
 - Tietämyksenhallinta ja ohjeet

Hankinta sisältää tarpeelliset siirtotehtävät ja siirtoprojektin sekä muut mahdolliset palveluiden käynnistys- ja päättämistehtävät.

Hankinta sisältää option tilata tarjoajalta pienkehitystehtäviä ja kehitysprojekteja osana palvelua.

Tarjoajalla ei ole yksinoikeutta miltään osin hankittavien palveluiden tuottamiseen eikä hankintayksikkö sitoudu mihinkään palveluvolyymivaateisiin.

1.3 Hankinnan laajuus

Hankintayksiköillä on työasemia yhteensä noin 160 kpl, puhelimia noin 130 ja loppukäyttäjiä noin 130 henkilöä. Työasema-, älypuhelin/tabletti- ja käyttäjämäärät on määritelty tarkemmin liitteessä 2.

Hankinnan rajaukset

Hankinnan kohteeseen ei kuulu:

- Keskitettyä massatulostuspalvelua (esim. laskutus)
- Energiatuotantoon liittyviin prosesseihin kiinteästi liittyvä tietotekniikka ja infra
- Palvelin- ja kapasiteettipalvelut
- Lan ja Wan yhteydet

2 Hankinnan tausta, tavoitteet ja hankintastrategia

2.1 Hankinnan tausta

Nykyiset hankintasopimukset kattavat hankinnan kohteen ja ovat päättyneet pääosin vuoden 2021 aikana. Sopimusten päätyttyä hankintayksiköillä on mahdollisuus hyödyntää nyt kilpailutettavia palveluja.

2.2 Yleiset tavoitteet

Hankinnan lähtökohtana olevat hankintayksiköiden toiminnan tarpeet ja volyymit on kuvattu yleisellä tasolla yllä olevissa kohdissa. Jäljempänä on kuvattu hankintayksiköiden tavoitteita, jotka voivat täsmentyä hankintamenettelyn kuluessa.

1. Voidaan nopeasti siirtyä hankittavien palvelujen käyttäjäksi ja samalla erityisesti varmistaa toiminnan jatkuvuus ja häiriöttömyys.
2. Liiketoimintayksiköitä tukeva palvelun sisältö ja hinnoittelumalli
3. Hankintayksiköiden tietohallinnon omat resurssit saadaan kohdistettua liiketoiminnan kehittämiseen
4. Tehokkaimmat toimintamallit, joilla taataan palveluiden riittävä laatu kustannustehokkaasti
5. Parempi palvelun laatu, joka saavutetaan seuraavasti:
 - Toimintaa kehitetään jatkuvasti
 - Palveluille on selkeät laatutavoitteet ja mittarit tavoitteiden seuraamiseen
 - Palveluilla on selkeät vasteajat ja muut mittarit
6. Toimittaja tulee tarjota asiakasrajapinta ja palvelupiste peruspalveluaikaan ja suomen kielellä sekä teknistä osaamista ensisijaisesti suomen kielellä.
7. Palveluiden tuotannossa sovelletaan parhaiden käytäntöjen mukaisia, ajan tasaisia palveluiden ja tietoturvallisuuden toiminta- ja johtamismalleja (esim. ITIL, ISO 27002).
8. Palveluiden tulee olla laadukkaita ja kustannustehokkaita ja niiden tulee tukea liiketoiminnan jatkuvuutta ja joustavuutta. Ratkaisujen tulee olla kustannustehokkaita myös Asiakkaan omistamien lisenssien kannalta.
9. Palvelut on toteutettava tietoturvallisesti.
10. Käyttäjä- ja käyttöoikeuksienhallinnan on mahdollistettava riittävät käyttöoikeuksien rajoitukset ja tietovuotojen sekä tietojen väärinkäytön estäminen.
11. Tietojärjestelmien ja palveluiden toimittaminen ja tietoturvallisuus voidaan auditoida tarvittaessa ja aina isojen muutosten yhteydessä.
12. Aina kun hankintayksikölle on mahdollista, niin järjestelmät ja palvelut toteutetaan toimiviksi todetuilla ratkaisuilla.
13. Kaikki tarjottavat palvelut on mahdollisimman pitkälle tuotteistettu ja standardoitu.
14. Palvelut ja ratkaisut skaalautuvat joustavasti sekä ylös- että alaspäin.

15. Kaikki palveluiden piirissä olevien ympäristöjen tiedot löytyvät kootusta tietokannasta (CMDB) tai vastaavasta ja ovat hankintayksikön ja toimittajan käytössä. Toimittaja vastaa, että CMDB:n tiedot ovat ajan tasalla.
16. Toimittajan on jatkuvasti varmistettava, että sillä on käytettävissään asianmukaiset resurssit ja suunnitellut sekä testatut toimenpiteet palveluiden ja toimitusten jatkuvuuden turvaamiseksi.
17. Toimittaja kehittää ja ylläpitää toimintaansa, sisäisiä prosessejaan palveluiden ja toimitusten laadun, luotettavuuden ja kustannustehokkuuden parantamiseksi sekä toimittajan oman tuotekehityksen edistämiseksi ja hankintayksikön liiketoiminnan tarpeiden täyttämiseksi. Toimittaja hyödyntää jatkuvan kehittämisen periaatteita.
18. Toimittajan muutosprosessin tulee olla niin määritelty ja toteutettu, että se takaa muutosten onnistumisen ja tietoturvallisen toteuttamisen. Muutoksista sovitaan erikseen sovittuun hallintamallin mukaisesti.
19. Toimittajalla on valmius toimia yhteiskunnallisten elintärkeiden toimintojen turvaamisessa ja toimittaja sitoutuu noudattamaan huoltovarmuudesta annettuja suosituksia.
20. Uusien palveluiden käyttöönoton tulee sujua niin, että käyttöönotoista ei aiheudu keskeytyksiä liiketoiminnalle. Keskeisintä ei ole siirtoprojektin kokonaiskesto, vaan siirtymisen nykytilasta tavoitettiin tulee olla hyvin hallittu ja riskejä minimoiva. Liiketoiminnan jatkuvuus on taattava kaikissa tilanteissa.

2.3 Hankintastrategia

Hankintastrategia kuvaa Neven hankinnalle asettamia keskeisiä linjauksia.

Hankintastrategian tiivistelmä:

Hankintastrategian osa-alue	Hankintastrategian linjaus
Konsernin strategia	Strategian mukaisesti tavoitteenamme on viestiä toiminnastamme ja palveluistamme ymmärrettävästi, läpinäkyvästi ja en palveluistamme ymmärrettävästi, läpinäkyvästi ja ennakoiden. Digitaalisten kanavien toiminta perustuu laadukkaaseen tietoon.
Ratkaisut	Ratkaisujen tulee olla moderneja, vakioituja ja tuotteistettuja. Nykyaikaisia teknologioita hyödynnetään rohkeasti. Palveluautomaation ja digitalisaation hyödyntäminen ovat keskeisessä asemassa parantamassa loppukäyttäjien tyytyväisyyttä ja kustannustehokkuutta.

Palvelutiski	Palvelutiskin tikettimäärää vähennetään tehostamalla itsepalvelukanavien käytettävyyttä. Palvelutiskissä panostetaan ongelmanhallintaan.
Seutuyhteistyö	Haluamme olla mukana luomassa menestystä pohjoiseen
Kumppanuus	Etsimme tarjoajaa, jolle olemme sopivan kokoinen ja kiinnostava asiakas, yhteistyön tulee olla hedelmällistä molemmille osapuolille.
Laatu	Palvelutason tulee vastata liiketoiminnan tarpeita riittävällä laadulla.

2.4 Tavoitteet ja vaatimukset palveluiden hinnoittelumallille

Hankittavien palveluiden hinnoittelumallin tavoitteena on ennakoitavuus ja selkeä hinnoittelu.

Pääperiaatteet hinnoittelussa ovat:

- Selkeys
- Vuosittain alenevat yksikköhinnat palvelutuotannon tehostamisen avulla
- Selkeä jaottelu kokonaishinnoituille maksuille ja erikseen veloitettaville palveluille
- Läpinäkyvyys

Palvelujen hinnoittelu perustuu todellisiin kustannuksiin siten, että hankintayksiköillä on aito mahdollisuus ymmärtää palvelun tuottamiseen liittyvien tuotantotekijöiden aiheuttamat kustannukset.

Erillisveloitettava tuntityö

Jatkuvien palvelujen, standardoitujen muutosten, tehtävien ja erillisten kehitysprojektien ulkopuolelle tulee jäädä mahdollisimman vähän erillisveloitettavaa tuntityötä.

Tarjoajan tulee kuvata tarjoukseen erikseen hinnoiteltavat työt ja palvelut.

3 Yleiset ehdot

NEVE pidättää oikeuden olla hyväksymättä mitään annetuista tarjouksista ja voi keskeyttää hankintamenettelyn perustellusta syystä.

Ehdokkaalla tai tarjoajalla ei ole oikeutta saada korvausta tekemästään osallistumishakemuksesta tai tarjouksesta tai osallistumisesta neuvottelumenettelyyn. Hankintamenettelyn osapuolet vastaavat hankintamenettelyyn liittyvistä omista kuluistaan.

4 Sopimusehdot

Sopimusluonnokset toimitetaan neuvotteluihin valituille osallistujille neuvottelukutsun yhteydessä.

5 Sopimuskausi

NEVE:n näkemyksen mukaan hankintasopimukset ovat voimassa kolmekymmentäkuusi kuukautta (36 kk), "Määräaikainen sopimuskausi". Tämän jälkeen hankintasopimukset ovat voimassa toistaiseksi. Hankintayksikkö voi irtisanoa hankintasopimuksen kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla ja toimittaja kahdentoista (12) kuukauden irtisanomisajalla päättämään aikaisintaan Määräaikaisen sopimuskauden lopussa.

Sopimus ei synny hankintapäätöksellä vaan sopimus syntyy vasta, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen.

6 Menettely hankinnassa

Hankintamenettelyn ensimmäisessä vaiheessa tarjoajia pyydetään jättämään **osallistumishakemukset** neuvottelumenettelyyn. Neuvotteluun valitaan vähintään kolme (3) ja enintään viisi (5) ehdokasta, ellei soveltuvia ehdokkaita ole vähemmän. Jos soveltuvia ehdokkaita on enemmän kuin viisi (5), valitaan ehdokkaat soveltuvuusjärjestyksen mukaisesti. Soveltuvuusjärjestyksen perusteena käytetään ehdokkaan asiakasreferenssejä, jotka arvioidaan NEVE:n lähettämien kysymysten (LIITE 4 Referenssikysely) ja saatujen vastausten perusteella seuraavasti asteikolla 0-5 pistettä:

1. Tyytyväisyys toimittajaan.
2. Toimituksen sisällön vastaavuus. Vastaako referenssilomakkeella ilmoitettu toimituksen sisältö myös asiakkaan mielestä toimitusta.
3. Toimitusprojektin aikataulujen ja kustannusten pitävyys
4. Onko resursointi ollut aina sovitun mukaista? Esim. sairauslomat ja lomat.
5. Kuinka hyvin toimittaja on määritellyt omat toimintaprosessinsa?
6. Toimiiko toimittaja määrittelemiensä prosessiensa mukaisesti?
7. Pystyykö toimittaja jatkuvasti kehittämään palveluitaan niin laadullisesti kuin sisällöllisesti vastaamaan asiakkaan tarpeita?
8. Kuinka hyvin toimittaja on onnistunut tuottamiensa palveluiden laadussa ja saatavuudessa?
9. Tietoturvallisuuden seuranta ja kehittäminen palvelun aikana?

Referenssejä tulee olla kolme (3) kappaletta. Kolmella referenssillä voi saada maksimissaan 135 pistettä (5 x 9 x 3 pistettä). Jokaisen referenssin tulee kattaa hankinnan sisältö. Hyväksytyksi

referenssiksi lasketaan vain referenssi, joka on vastannut NEVE:n lähettämään kyselyyn. Ehdokkaan on sovittava referenssiasiakkaansa kanssa, että NEVE tulee lähettämään edellä kuvatun kyselyn.

Referenssien ei tarvitse olla Energia-toimialalta, vaan referensseiksi kelpaavat kriittisyydeltään ja kompleksisuudeltaan vastaavat ympäristöt.

Neuvotteluun voidaan valita vain sellainen ehdokas, joka täyttää hankintailmoituksessa mainitut vähimmäisvaatimukset. Neuvottelumenettelyssä neuvotellaan tarjoajien kanssa tarjousten mukauttamiseksi hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä esitettyihin vaatimuksiin.

Neuvotteluihin valituille tarjoajille lähetetään ennen neuvotteluiden alkamista neuvottelukutsu ja aikataulu. Neuvottelut käydään suomeksi. Neuvotteluissa neuvotellaan muun muassa hankinnan laajuudesta, toteutuksesta ja käyttöönotoista, palveluiden tarjoamisesta, palvelutasoehdoista, hinnoittelusta, sopimusehdoista ja tietoturva- ja tietosuojavaatimuksista. **Neuvotteluissa on tarkoituksena mm.:**

- Varmistaa hankinnan tavoitteiden toteutuminen
- Varmistaa edellytykset hankittavan palvelun onnistuneelle käyttöönotolle ja toimitukselle
- Neuvotella hankinnan sisällöllisestä laajuudesta, palveluiden laadusta, hinnoittelumalleista, hinnoitteluperusteista ja hyvityksistä
- Neuvotella sopimusehdoista
- Varmistaa lopullisten tarjousten vertailukelpoisuus

Tämänhetkisen suunnitelman mukaisesti neuvotteluiden ensimmäisessä vaiheessa keskitytään hankinnan sisällölliseen laajuuteen ja tarjottujen ratkaisujen tai tuotteiden vertailuun. Toisessa vaiheessa tarkennetaan palvelu- ja sopimusehtoja sekä hinnoitteluperusteita. Näihin ja muihin edellä mainittuihin neuvoteltaviin asioihin voi tulla tarpeen mukaan lisäyksiä. Myös tarjoajat voivat ehdottaa neuvottelujen kohteeksi tulevia asioita, mutta NEVE päättää neuvottelujen kohteesta.

Mikäli neuvotteluissa havaitaan, että esitetyt ratkaisumallit tai toteutusvaihtoehdot eivät ole tarkoituksenmukaisia tai toteutuskelpoisia, NEVE voi ryhtyä neuvottelemaan uudesta ratkaisumallista tai toteutusvaihtoehdosta kaikkien neuvottelumenettelyyn valittujen tarjoajien kanssa.

Osallistumispyyntö liitteineen ja tarjouspyyntöasiakirjat ovat saatavissa vain suomen kielellä.

Kysymykset pyydetään esittämään 16.3.2022 klo 16:00 mennessä. Kysymyksiin vastataan keksitetysti 18.3.2022. hankintajärjestelmässä. Tarjoajan vastuulla on varmistaa, että kysymykset saapuvat hankintajärjestelmään annettuun määräaikaan mennessä.

Vastaajalla ei ole oikeutta saada korvausta vastauksen tekemisestä. Kaikki vastauksen tekemiseen liittyvät tai siitä aiheutuvat kustannukset samoin kuin vastauksen jättämisen jälkeen vastaajalle aiheutuneet kustannukset (esim. vastauksen täsmentämisen aiheuttamat kustannukset) jäävät kokonaisuudessaan vastauksen jättäjän kannettaviksi.

Myöhästyneitä tarjouksia ei oteta huomioon.

Tarjousten avaustilaisuudesta tehdään pöytäkirja. Avaustilaisuus ei ole julkinen.

Lopullisen tarjouksen tulee olla voimassa vähintään neljä (4) kuukautta tarjouksen viimeisestä jättöpäivästä lukien.

Tarjoukseen tulee liittää alustava projektisuunnitelma työmäärineen.

Valintakriteereinä käytetään kokonaistaloudellista edullisuutta. Hinnan ja laadun painotus on 60%/40%.

7 Alustava aikataulu

Vaihe	Ajoitus
Tarjoajien valinta-aikataulu	
Hankintailmoitus on julkaistu hankintaportalissa	8.3.2022
Kysymysten jättämisen määräaika	16.3.2022
Vastausten arvioitu aika	21.3.2022
Määräaika osallistumishakemuksen jättämiselle	28.3.2
Päätös neuvottelumenettelyyn hyväksytyistä ehdokkaista	4.4.2022
Neuvottelujen aikataulu	
Neuvottelukutsut valituille tarjoajille	4.4.2022
Alustavien tarjousten määräaika	18.4.2022
Neuvottelut, ensimmäinen kierros	w17
Neuvottelut, mahdollinen toinen kierros	w18
Neuvottelujen päätyttyä lopullisten tarjousten aikataulu on seuraava	
Hankintayksikkö laatii lopullisen tarjouspyynnön ja lähettää sen menettelyssä mukana oleville tarjoajille	9.5.2022
Lopullisten tarjousten jättämisen määräpäivä on	23.5.2022
Hankintapäätös	27.5.2022

Sopimuksen teko arviolta	
Käyttöönottoprojektin aloitus	

8 Tarjouksen tekemiseen liittyviä vaatimuksia

8.1 Luottamuksellisuus ja liikesalaisuudet

Neuvottelumenettelyn kuluessa NEVE voi toimittaa neuvottelumenettelyyn valituille tarjoajille yksityiskohtaisia tietoturva edellyttäviä tietoja, jotka erikseen todetaan luottamuksellisiksi. Luottamuksellisiksi merkityt tiedot on tarkoitettu yksinomaan tarjoajan käyttöön tarjouksen valmistelemiseksi, ja tarjoaja hyväksyy, että luottamukselliset tiedot on tarkoitettu vain tähän tarkoitukseen. Tarjoaja ei saa luovuttaa luottamuksellisia tietoja ilman NEVE:n kirjallista lupaa, eikä käyttää sitä mihinkään muuhun tarkoitukseen kuin tähän tarjouspyyntöprosessiin. Tarjoajan tulee käsitellä asiakirjoja sekä tietoja luottamuksellisesti ja varmistaa, että tieto ei pääse ulkopuolisten haltuun. Tarjoajan tulee tuhota prosessin päätyttyä tarjouspyyntöprosessiin liittyvä luottamuksellinen aineisto.

8.2 Rahoituksellisen ja taloudellisen tilanteen vaatimukset

Ehdokkaalla on oltava hankinnan laatuun ja laajuuteen nähden riittävät taloudelliset edellytykset hankinnan suorittamiseen. Tätä ominaisuutta arvioidaan ehdokkaan maksukyvyystä, vakavaraisuudesta, kannattavuudesta ja luottokelpoisuudesta saatujen tietojen perusteella.

8.3 Verojen ja maksujen maksaminen

Ehdokas on huolehtinut verojen, sosiaaliturvamaksujen ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta. Ehdokkaan on toimitettava NEVE:lle seuraava selvitys:

Veroviranomaisen todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista tai verovelkatodistus tai selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty ja sitä on noudatettu.

Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ja tapaturmavakuutuksen ottamisesta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty ja sitä on noudatettu

Jollei ehdokkaan sijoittautumismaassa anneta edellä tarkoitettuja otteita tai todistuksia, niiden sijasta näytöksi hyväksytään tarjoajan edustajan sijoittautumismaan lainsäädännön mukainen valahtoinen tai vakuutuksella vahvistettu ilmoitus.

Jos ehdokas ei voi hyväksyttävästä syystä esittää erikseen pyydettäviä taloudelliseen tai rahoitukselliseen tilanteeseensa liittyviä todistuksia, se voi osoittaa tiedot jollakin muulla Asiakkaan hyväksymällä asiakirjalla, josta vastaavat tiedot ilmenevät.

8.4 Ehdokkaan liikevaihto

Ehdokkaalla tulee olla riittävä riskinkantokyky hankinnan kokoon nähden.

Ehdokkaan kokonaisliikevaihdon tulee olla vähintään 1,5 miljoonaa Euroa viimeksi vahvistetussa tilinpäätöksessä. Kokonaisliikevaihtoa koskeva vaatimus perustuu hankinnan laatuun ja laajuuteen.

Vaatimuksessa on objektiivisesti otettu huomioon julkisissa hankinnoissa noudatettavien periaatteiden mukaisesti suhteellisuuden vaatimukset.

Ehdokkaan on toimitettava NEVE:lle seuraava selvitys:

Ehdokasta koskevat vahvistetut tilinpäätösasiakirjat (tulos- ja tasetiedot) edelliseltä tilintarkastetulta tilikaudelta

8.5 Ehdokkaan taloudellinen tilanne

Ehdokkaan taloudellisen tilanteen on oltava riittävällä tasolla hankinnan kokoon ja laatuun nähden.

Taloudellisen tilanteen on oltava sellainen, että se on Suomen asiakastieto Oy:n ratingluokituksessa vähintään tyydyttävä (A) tai sen katsotaan tilinpäätöstietojen tai muun vastaavan selvityksen mukaan olevan vastaava.

Ehdokkaat, joiden luokitus Suomen asiakastieto Oy:n ratingluokituksessa on heikko (C), suljetaan tarjouskilpailusta.

Ehdokkaat, joiden ratingluokitus on välttävä (B), voidaan sulkea tarjouskilpailusta, jos ehdokas ei kykene esittämään luotettavaa selvitystä toimenpiteistä, joihin se ryhtyy tai on ryhtynyt taloudellisen tilanteensa parantamiseksi. Selvitys toimenpiteistä on liitettävä osallistumishakemukseen.

Ehdokkaan on toimitettava NEVE:lle seuraava selvitys:

- Suomen asiakastieto Oy:n Rating Alfa –raportti.
- Ehdokkaiden, joiden Rating Alfa -luokitusta ja riskiluokitusta ei ole saatavilla Suomen asiakastieto Oy:stä, tulee selvittää vakavaraisuutensa ja maksukykyensä muulla yleisesti hyväksytyllä luotettavalla tavalla.

NEVE voi tarkistaa ehdokkaan taloustietoja yleisistä tietolähteistä.

8.6 Ehdokkaan vastuuvakuutus

Ehdokkaalla on oltava tai ehdokkaan on sitouduttava hankkimaan riittävä vastuuvakuutus suhteessa hankinnan laajuuteen ennen sopimuksen allekirjoittamista. Riittävänä pidetään hankinnan arvioidun vuosilaskituksen määrää.

Ehdokkaan on toimitettava NEVE:lle todistus edellä kuvatun vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja selvitys vastuuvakuutuksen määrästä erikseen pyydettyä ennen hankintasopimuksen allekirjoittamista.

9 Teknisen ja ammatillisen suorituskyvyn vaatimukset

9.1 Tietotekniset palvelut ja tuotanto

Tarjoaja ilmoittaa, että se kykenee tuottamaan kaikkia hankinnan kohteena olevia palveluja Suomessa tai ellei kykene niin, liittyy osallistumishakemukseensa lyhyen kuvauksen siitä, miltä osin Ehdokkaan palvelujen tuotanto tehdään Suomen ulkopuolella ja mistä palvelujen tuotanto tehdään. Ilmoitus

annetaan osallistumishakemuksessa rastittamalla kyseinen kohta ja tarvittaessa liittämällä selvitys liitteeksi.

9.2 Ehdokkaan käyttämät prosessit, menetelmät ja työkalut

Ehdokkaalla on oltava käytössään tarvittavat prosessit, menetelmät ja työkalut hankinnan kohteen mukaisten palvelujen tuottamiseen.

Työkaluista ja menetelmistä on liitettävä osallistumishakemukseen enintään viiden sivun mittainen selvitys, joka sisältää vähintään tiedot:

- käytössä olevista ITIL-prosesseista
- valvonta-, hallinta- ja raportointityökaluista
- projektityömenetelmästä
- joustavasta asiakkaan toimintaan sopivasta asiakasyhteistyömallista.

9.3 Kielitaitovaatimukset

Ehdokkaan on kyettävä toimimaan suomen kielellä sopimuksen mukaisen toimituksen ja siihen liittyvien palveluiden osalta sekä yhteyden pidossa hankintayksikköön ja tarvittaessa hankintayksikön eri sidosryhmien kanssa.

Ehdokas vakuuttaa, että se kykenee toimimaan ja tarjoamaan tarvittavat palvelut suomen kielellä. Vakuutus annetaan rastittamalla osallistumishakemuksen ko. kohta.

9.4 Laadunhallintavaatimukset

Hankinnan kohteen kriittisyydestä johtuen ehdokkaalla sekä mahdollisella ryhmittymällä tai alihankkijalla, on oltava kattava ja hyvätasoinen laadunhallintajärjestelmä. Tämä todennetaan voimassa olevalla ISO 9001 sertifiikatilla, joka kattaa hankinnan kohteen. Mikäli ehdokkaalla ei ole soveltuvaa ISO 9001 sertifiikaattia, voidaan vaadittu laadunhallintajärjestelmä todentaa ehdokkaan toimittamalla selvityksellä. Selvityksestä tulee ilmetä:

1. Selvitys laadunhallintajärjestelmästä ja miltä osin laadunhallintajärjestelmä kattaa hankinnan kohteen toimittamisen.
2. Ryhmittymän ja alihankkijoiden osalta selvityksestä on käytävä myös selkeästi ilmi, miten eri organisaatioiden yhdenmukainen laadunhallinta varmistetaan kaikissa vaiheissa kattuen koko toimituksen.

Mikäli ehdokkaalla ja mahdollisilla alihankkijoilla tai ryhmittymällä on ISO 9001 sertifiikaatti, joka kattaa hankinnan kohteen, kopio sertifiikaatista tai sertifiikaateista tulee liittää osallistumishakemuksen liitteeksi.

Mikäli ehdokkaalla ei ole ISO 9001 sertifiikaattia, hankintayksiköllä on oikeus suorittaa laadunhallinnan auditointi ennen sopimuksen allekirjoittamista varmistaakseen vähimmäisvaatimuksen täyttymisen.

9.5 Tietoturva vaatimukset

Hankinnan kohteen kriittisyydestä johtuen ehdokkaalla sekä mahdollisella ryhmittymällä tai alihankkijalla, on oltava kattava ja hyvätasoinen tietoturvan hallinta. Tämä todennetaan voimassa olevalla ISO 27001 sertifiikatilla, joka kattaa hankinnan kohteen. Mikäli ehdokkaalla ei ole soveltuvaa

ISO 27001 sertifikaattia, voidaan vaadittu tietoturvan hallinta todentaa ehdokkaan toimittamalla selvityksellä. Selvityksestä tulee ilmetä:

1. Selvitys tietoturvan hallinnasta ja miltä osin tietoturvan hallinta kattaa hankinnan kohteen toimittamisen.
2. Ryhmittymän ja alihankkijoiden osalta selvityksestä on käytävä myös selkeästi ilmi, miten eri organisaatioiden yhdenmukainen tietoturvan hallinta varmistetaan kaikissa vaiheissa kattuen koko toimituksen.

Mikäli ehdokkaalla ja mahdollisilla alihankkijoilla tai ryhmittymällä on ISO 27001 sertifikaatti, joka kattaa hankinnan kohteen, kopio sertifikaatista tulee liittää osallistumishakemuksen liitteeksi. Mikäli ehdokkaalla ei ole ISO 27001 sertifikaattia, hankintayksiköllä on oikeus suorittaa tietoturvan auditointi ennen sopimuksen allekirjoittamista varmistaakseen vähimmäisvaatimuksen täyttymisen.

9.6 Alihankkijat

Tarjoaja, joka valitaan toimittajaksi, voi käyttää toimituksessa alihankkijoita. Alihankkijana pidetään tarjoajaa, joka on sitoutunut suorittamaan hankinnan kohteeseen liittyviä tehtäviä hankintamenettelyssä tarjonnan tarjoajan lukuun. Alihankkija ei ole suorassa sopimussuhteessa hankintayksikköön. Hankintamenettelyssä tarjouksen tehnyt tarjoaja vastaa yksin hankintasopimuksen mukaisista velvoitteista hankintayksikköön nähden.

10 Liitteet

LIITE 1 Osallistumishakemus

LIITE 2 Tavoitetilan linjaukset.docx

LIITE 3 Kohdealue ja ITn nykytila.xlsx

LIITE 4 Referenssikysely

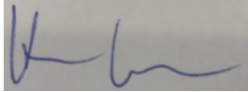
LIITE 5 Osallistumispyynnön referenssit

LIITE 6a Ohje ESPD-lomakkeen täyttämiseen

Liite 6b ESPD-lomake

11 Allekirjoitus

Rovaniemellä x.x.2022



Hannu Vaara

Liiketoimintajohtaja

Napapiirin Energia ja Vesi Oy