



**Verkkopalvelu-uudistuksen vaatimusmäärittely
Liite 1.**

Sisällys

1 JOHDANTO	3
1.1 Nykytilanne ja uudistuksen lähtökohdat	3
2 UUDISTUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET	4
2.1 Keskeiset periaatteet	4
2.2 Aikataulu	5
3 NAVIGAATIO- JA KÄYTTÖLIITTYMÄRATKAISUT	5
4. SISÄLTÖ JA TOIMINNALLISUUDET	6
4.1 Sisältötyypit	6
4.1.1 Etusivu	7
4.1.2 Koontisivu	7
4.1.3 Sisältösivu	7
4.2 Sisältötyypit ja toiminnalliset sovellukset	7
4.2.1 Haku ja hakukonenäkyvyys	7
4.2.2 Ilmoitukset, kuulutukset ja ajankohtaista	8
4.2.3 Tapahtumakalenteri	8
4.2.4 Yhteystiedot	8
4.2.5 Kriisiviestintä	8
4.2.6 Sosiaalinen media	8
4.2.7 Lomakkeet	8
4.2.8 Verkkokauppa	9
4.2.9 Uutiskirje	9
5 SISÄLLÖNHALLINTA	9
5.2 Metatiedot ja lyhytosoitteet	9
5.3 Kuvien ja tiedostojen hallinta, kuvakarusellit	9
6 ERILLISSIVUSTOT	10
7 TEKNISET REUNAEDOT	10
7.1. Käyttäjien ja käyttöoikeuksien hallinta	10
7.2. Käyttäjätuki	10
7.3. Palvelinympäristö ja ylläpito	10
7.4. Tietoturva	11
7.5. Suorituskyky ja vasteajat	12
7.6. Selainyhteensopivuus ja saavutettavuus	12

7.7. Analytiikka ja mittaaminen	12
8 INTEGRAATIOT JA LIITTYMÄT	13

1 JOHDANTO

Tämä vaatimusmäärittelydokumentti kuvaa Pukkilan kunnan uuden verkkosivuston (www.pukkila.fi) uudistamisen tavoitteet ja tarpeet sekä toteutuksen ehdottomat vaatimukset. Määrittelyssä kuvataan kunnan verkkopalvelukokonaisuuden rakentamiseen ja ylläpitoon kohdistuvat vaatimukset sillä tarkkuudella, että teknisen suunnittelun ja toteutuksen kilpailuttaminen on mahdollista. Vaatimusmäärittely on tarkoitettu liitteeksi kunnan tarjouspyyntöön verkkopalvelu-uudistuksen toteuttamisesta.

Uusien verkkopalvelujen julkaisualustaa ei ole valittu ennalta. Mikäli verkkopalvelu toteutetaan avoimen lähdekoodin ohjelmalla, toteutuksen on oltava sellainen, että verkkopalvelu, sen ylläpito ja jatkokehitystyö voidaan tarvittaessa kilpailuttaa myöhemmin ja yhteistyökumppani voidaan vaihtaa. Mikäli avoimen lähdekoodin ohjelmassa hyödynnetään lisäosia, ne on mainittava erikseen nimeltä.

Verkkopalvelujen käyttöliittymä ja sisältö rakenne tarkentuvat toteutusvaiheessa. Nykyisestä sisällöstä vain osa tuodaan suoraan uusiin palveluihin. Toteutusprojektiin tarvittava tarkempi suunnitteludokumentaatio tuotetaan projektin toteuttajaksi valitun toimittajan kanssa. Toteutusvaiheessa tarkentamista vaativat vielä ainakin seuraavat asiat:

- Sisältö rakenteet, rakennehierarkiat ja osioiden nimeäminen
- Sisältötyypit, sivupohjat, sivupohjiin aseteltavien elementtien käyttö ja rajaukset
- Käyttöliittymämallit
- Toiminnallisuuksien yksityiskohdat

Verkkosivuston ulkoasu toteutetaan 2022 tehdyn graafisen ohjeen ja brändiuudistuksen mukaisesti.

Tässä vaatimusmäärittelyssä käytetään seuraavia käsitteitä: tarjoaja (tarjouksen jättävä yritys), tilaaja (kunta), (pää)käyttäjä tai sisällöntuottaja (sivujen ylläpitäjä/päivittäjä kunnassa) ja asiakas (kuntalainen tai kuntapalvelun asiakas).

1.1 Nykytilanne ja uudistuksen lähtökohdat

Pukkilan kunnan nykyinen verkkosivusto on toteutettu WordPress sisällönhallinta- ja julkaisujärjestelmällä. Sivusto on julkaistu 2018.

Kunnan nykyiset sivut ovat palvelleet käyttäjiä pääosin hyvin. Nykyisten sivut ovat kuitenkin teknisesti vanhanaikaiset, verkkosivujen linkit ja polut ovat rikki, eikä sisältö ole ryhmitelty loogisesti. Myöskään tapahtumat ja tapahtumakalenteri eivät synkronoidu.

Tavoitteena on, että uusi verkkosivusto toteutetaan kustannustehokkaalla, toimittajariippumattomalla helppokäyttöisellä ja nykyaikaisella julkaisualustalla. Kunnassa on tehty brändiuudistus 2022 ja se toimii pohjana uuden sivuston ilmeelle.

2 UUDISTUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET

Pukkila n. 1800 asukkaan kunta itäisellä Uudellamaalla Porvoonjokilaakson maalaismaaisessa. Laajat kumpuilevat peltoaukeat ja hyvin säilynyt kyläidylli tervehtivät tulijaa. Pukkilaan kuuluu kuusi kylää: Kirkonkylä, Naarkoski, Savijoki, Syvänoja, Kantele ja Torppi. Yhteisöllisessä kunnassa on erinomaiset palvelut, paljon tapahtumia ja monipuolisia harrastusmahdollisuuksia. Päiväkoti Vekara ja Hyvinvointikeskus Onni tarjoavat korkeatasoisia palveluja keskitetysti.

Kunta järjestää laissa säädetyt palvelut omana toimintana sekä yhdessä muiden kuntien, kuntayhtymien ja kumppaneiden kanssa. Kunnan palvelut tuotetaan lakien edellyttämällä tavalla. Kunta myös rakentaa alueen elinvoimaa ja yhteisöllisyyttä. Lisäksi Pukkilan kunnanvaltuusto on määrittänyt 2022 päivityksessä kuntastrategiassa kunnan painopisteiden olevan rohkeus, rakkaus ja yksinkertaisuus. Visiona **pienin voi olla suurin**.

Me uskallamme puhua rakkaudesta. Uskallamme puhua rakkaudesta ja rakkaudella - myös vaikeiden asioiden ja haasteiden kohdalla.

Edelläkäviisyys vaatii rohkeutta. Olemme rohkeita edelläkävijöitä - välillä teillä tunteuttomilla ja ihan uuden äärellä, mutta yhteisellä muutosmatkalla ja päämäärällä.

Kaikki hyvä on yksinkertaista. Suoraviivaistamme ja selkeytämme prosesseja sekä toimintamalleja, lisäten tiedonkulkua ja kunnan palveluiden saavutettavuutta.

Pienin kunta voi olla henkisesti suurin ja arkionnellisin. Jatkamme yhdessä työtä tämän tavoitteen eteen rakentavasti ja rakkaudella työtä tehden.

Verkkopalvelu on kunnan tärkein tiedonvälityskanava. Tiedonvälityksen lisäksi verkkopalvelu toimii asiointi- ja vuorovaikutuskanavana sekä on näkyvässä roolissa kunnan brändin ja imagon rakentamisessa.

Verkkopalvelu-uudistuksen tavoitteena on tarjota Pukkilan kunnan asiakkaille parempaa palvelua verkossa. Kunnan verkkopalvelut palvelevat monia käyttäjäryhmiä: kuntalaiset, yritykset ja yhdistykset, matkailijat, kunnan työntekijät ja luottamushenkilöt, potentiaaliset asukkaat sekä useat sidosryhmät kuten yhteistyökumppanit, media ja muut viranomaiset. Tavoitteena on toteuttaa käyttäjäystävälliset, saavutettavat ja visuaalisesti selkeät verkkosivut, jotka toimivat laiteriippumattomasti.

2.1 Keskeiset periaatteet

Uudistuksen keskeiset periaatteet ovat seuraavat:

- **Loppukäyttäjät ja asiakaskokemus edellä.** Verkkopalvelun tulee olla käyttökokemukseltaan vaivaton sekä helppo, ja sivuston ja sen rakenteen selkeä. Tiedot löytyvät helposti, hyvä ja tehokas hakutoiminto.
- **Helppokäyttöinen julkaisutyökalu.** Verkkopalvelun ylläpito ja päivittäminen on helppoa ja ylläpito näkymä selkeä. Toistuvat tiedot ja tiedostot syötetään vain yhteen

paikkaan. Helppo ylläpito myös edesauttaa sitä, että sisältö on uutta ja ajantasaista. Etusivun nosto voidaan joustavasti päivittää manuaalisesti tai automaattisesti.

- **Visuaalisesti miellyttävä ja brändin mukainen.** Julkaisujärjestelmän avulla pystytään luomaan brändin mukainen, tarvittavilta osin ohjattu ja yhdenmukainen ulkoasu sivustolle ja sivutyypeille, käyttöliittymäelementeille ja toiminnallisuuksille. Suunnittelussa huomioitavaa: erottuvuus, persoonallisuus, värit, kuvaelementit ja muut graafiset keinot.
- **Mobiilikäyttö edellä.** Verkkopalvelun teknisillä ratkaisuilla ja käyttökokemuksen suunnittelulla varmistetaan käytettävyyttä erilaisilla päätelaitteilla, älypuhelimilla ja selaimilla. Taitto suunnitellaan responsiiviseksi niin, että se mukautuu mahdollisimman hyvin eri mobiililaitteille.
- **Saavutettavuus.** Palvelun on täytettävä tuoreimman WCAG-ohjeiston A- ja optiona AA-tason vaatimukset.
- **Tekninen toimivuus.** Julkaisujärjestelmän tulee olla vakaa, toimiva, tietoturvallinen ja nopeasti latautuva sivusto sekä yleisesti käytössä oleva järjestelmäratkaisu, joka mahdollistaa sovelluskehityksen erilaisten yhteistyökumppanien kanssa.
- **Erillistarpeisiin varautuminen.** Verkojulkaisemiseen tarvittava kevyt erillissivusto voidaan tuottaa kustannustehokkaasti ja nopeasti.

2.2 Aikataulu

Uusittu verkkopalvelu julkaistaan marraskuun 2023 loppuun mennessä.

3 NAVIGAATIO- JA KÄYTTÖLIITTYMÄRATKAISUT

Uudistuksen tavoitteena on verkkopalvelu, josta asiakas löytää etsimänsä tiedon nopeasti ja helposti. Tavoitteena on tehdä sivustosta rakenteeltaan ja ilmeeltään yksinkertainen ja selkeä. Syvälle hierarkkisten sivukokonaisuuksien tilalle halutaan kevyempiä ja toimivampia vaihtoehtoja.

Tarjoajalta toivomme uusinta osaamista ja näkemystä tulevaisuuden verkkopalveluratkaisuista. Tavoitteena on toteuttaa innovatiivinen verkkopalvelu, joka kestää aikaa sekä teknisesti että toiminnallisesti.

Tarjoaja toteuttaa käyttöliittymäsuunnittelun luvun 2.1 mukaisesti. Tarjoaja vastaa käyttöliittymän visuaalisen ilmeen suunnittelusta ja toteutuksesta kunnan uuden graafisen ohjeistuksen ja brändin mukaisesti.

Verkkosivuilla toistuvat samankaltaisina, toteutusvaiheessa tarkennettavat käyttöliittymäelementit (esimerkiksi nappien, valikoiden, valintaruutujen ja vierityspalkkien tulee pysyä samannäköisinä ja toiminnaltaan samanlaisina kaikkialla käyttöliittymässä).

- Ylätunniste
- Päänavigaatio. Lukittu yläpalkki sisällön ryhmistä
- Osiokohtainen valikko
- Murupolut
- Alatunniste

Lisäksi käyttöliittymässä huomioitava

- Hakutoiminto
- Uutiset ja tapahtumakalenteri
- Kielivaihtoehdot (suomi ja englanti)
- Suosittuja sisältöjä -pikalinkit
- Linkit sosiaalisen median kanaviin

Sisältökokonaisuus

- Sisältö ryhmitellään otsikoiden alle, jonka alta löytyy alaotsikot artikkeleineen.

Muuta

- Analytiikka -työkalu (Google Analyticsin tilalle)
- Uutiskirje -työkalu
- Verkkokauppa (kevyempi versio), optiona
- Blogi -mahdollisuus, optiona

4. SISÄLTÖ JA TOIMINNALLISUUDET

Teknisen toteuttajan tulee analysoida kunnan verkkopalveluiden julkaisutarpeet ja laatia niiden pohjalta alustava suunnitelma siitä, millaisia sisältötyyppejä, sivupohjia, kategorioita toteutuksessa tarvitaan.

Varsinainen käyttöliittymäsuunnittelu tehdään toteutusvaiheessa, joten tässä dokumentissa kerrotut esitystavat ovat vain alustavia havainnollistuksia.

Toteuttajakumppanin kanssa määritellään verkkopalveluiden sivumallit ja niissä käytettävät nosto- ja sisältöelementit.

4.1 Sisältötyypit

Tässä luvussa kuvataan, millaisia erilaisia sisältötyyppejä Pukkila. fi -sivustolle on alustavasti suunniteltu.

Tarvittavat sisältötyypit, sivupohjat ja sivujen keskeiset elementit sekä sivujen ulkoasu tarkennetaan ja suunnitellaan toteutusprojektissa niin, että esitystapa tukee sivuston ja kunkin sisältötyypin toteutus- ja palvelutavoitteita.

4.1.1 Etusivu

Pukkila.fi -verkkosivustolle suunnitellaan etusivu, joka nostaa esille kunnan palvelutarjonnan sekä ajankohtaiset asiat ja tapahtumat. Etusivulta pääsee helposti valittuihin keskeisiin toiminnallisuuksiin. Hakutoiminto on yksi tiedonhaun tärkeä elementti. Tavoitteena on luoda visuaalisesti houkutteleva etusivu (esim. kuvakaruselli), joka esittelee Pukkilan vetovoimaisena maaseutupitäjänä.

Etusivun on tarkoitus luoda käyttäjälle käsitys koko verkkosivuston sisällöstä ja käyttötarkoituksesta ja ohjata kävijä eteenpäin sivuston varsinaisiin sisältöosiin ja palveluihin.

4.1.2 Koontisivu

Koontisivu voi olla osiolle etusivu, jonka tarkoitus on vain johdatella käyttäjä alasivuille. Koontisivuja voidaan käyttää esimerkiksi pääosioiden, teemojen ja kampanjoiden keskeisten sisältöjen esittämiseen.

4.1.3 Sisältösivu

Suurin osa sivuista on tavallisia sisältösivuja, ja pääosa niiden sisällöstä luodaan sisältöeditorilla. Sisältösivu on tyypillisesti kunnan palvelusta kertova perussivu tekstisisällöin ja kuvin. Se voi sisältää esimerkiksi seuraavia asioita:

- Murupolku
- Otsikko
- Leipäteksti
- Kuva
- Lisäksi siihen voidaan nostaa aiheeseen liittyviä
 - sisältönostoja
 - tapahtumalistauksia
 - yhteystietoja
 - linkkejä
 - liitetiedostoja
 - kartta- ja videoupotuksia.

4.2 Sisältötyypit ja toiminnalliset sovellukset

4.2.1 Haku ja hakukonenäkyvyys

Sivuston toiminnallisuuksista tärkein on haku -toiminto. Kaikilla sivuilla käytetään selvästi esillä olevaa pikahakua, joilla käyttäjät voivat etsiä yksittäistä sanaa tai palvelua sisällöistä.

Sivustolla käytetään dynaamista, ennakoivaa hakua. Kun käyttäjä ryhtyy kirjoittamaan hakukenttään jotakin, haku ehdottaa käyttäjälle hakusanaa. Käyttäjä voi valita hakukoneen ehdottamista hakusanoista sopivan tai kirjoittaa hakusanan itse

4.2.2 Ilmoitukset, kuulutukset ja ajankohtaista

Sivustolla julkaistaan ilmoituksia, kuulutuksia ja ajankohtaisia tiedotteita, joista uusimmat näkyvät sivuston etusivulla.

4.2.3 Tapahtumakalenteri

Sivustolla julkaistaan tapahtumia tapahtumakalenterina, josta mahdollisuus näyttää tapahtumat havainnollisena yhteislistauksena halutulla aikavälillä, esimerkiksi päivittäin, viikottain ja kuukausittain. Tapahtumien perustietojen syöttäminen pitää olla mahdollisimman helposti syötettävissä lomakkeelle ja mukaan voi liittää valokuvan, liitetiedoston ja karttalinkin tai muun linkin. Tapahtumien ylläpito tapahtuu sivuston ylläpitäjän toimesta.

Tapahtumia voi jakaa helposti sosiaalisessa mediassa jakopainikkeiden avulla. Julkaistuista tapahtumista muodostuneesta RSS-syötteestä voidaan esittää tapahtumavirtaa muissa verkkopalveluissa.

4.2.4 Yhteystiedot

Sivustolla on toiminto, jonne kootaan henkilöiden ja toimipisteiden yhteystietoja. Toimipisteiden yhteystiedot sisältävät aukioloajat. Näiltä yhteystietoja voidaan nostaa sisältö- ja laskeutumissivuille. Yhteystiedoissa oma selkeä haku, joka hakee vain yhteystiedoista. Koko sivuston haku sisältää myös yhteystiedot.

4.2.5 Kriisiviestintä

Kriisitilanteessa sivustolle on helposti lisättävissä ”kriisiviesti” -nosto eli etusivun yläosassa näkyvä elementti, joka sisältää tekstiä ja linkin. Tai mahdollisesti korvaava etusivu kriisitiedotukseen, josta linkki normaalille etusivulle.

4.2.6 Sosiaalinen media

Linkitys olemassa oleviin some-kanaviin ja niiden näkyminen sivustolla.

4.2.7 Lomakkeet

Sivustolle on voitava luoda erilaisia täytettäviä lomakkeita (lomake-editori) ja mahdollisuus määrittää mihin lomake lähetetään sähköpostilla.

4.2.8 Verkkokauppa

Sivustolle halutaan mahdollisuus myöhemmin toteuttaa kevyt verkkokauppa, josta kunta voi myydä esimerkiksi kunnan brändituotteita.

4.2.9 Uutiskirje

Sivustolle halutaan uutiskirje -työkalu, jolla on helppo rakentaa uutiskirje kuvineen, teksteineen ja linkkeineen.

5 SISÄLLÖNHALLINTA

5.1 Sisältöeditori

Sisältöjen hallinta tehdään sisällöntuottajille mahdollisimman helpoksi.

Sisällönhallintajärjestelmän sisältöeditorilla tuotetaan sivujen leipäteksti ja muut tekstielementit sellaiseen muotoon, jossa ne (tekstin ulkoasu, taulukot, muut muotoilut) ovat mahdollisimman lähellä lopullista muotoilua.

Sisältöeditorin käytön tulisi olla mahdollisimman helppoa ja sujuvaa, jotta sisällön tuottaminen ja päivittäminen olisi vaivatonta ja nopeaa. Lisäksi sisältöeditorin tulisi mielellään olla mahdollisimman joustava ja monipuolinen, jotta sen avulla saisi luotua helppolukuisia ja vieläpä tyyliään halutun kaltaisia verkkosivuja

5.2 Metatiedot ja lyhytosoitteet

Palvelussa käytetään metatietoja sisältöjen kuvailuun. Metatietoja hyödynnetään tietojen löydettävyyden parantamiseen sekä erilaisten näkymien ja listausten automaattiseen luomiseen ja rajaamiseen.

Sisältösivuille voidaan luoda sisällönhallintajärjestelmässä lyhytosoitteet, kuten pukkila.fi/asuminen.

5.3 Kuvien ja tiedostojen hallinta, kuvakaruseellit

Kullekin sivutyypille määritellään ainakin yksi pääkuva, jonka taittotapa suunnitellaan erikseen verkkopalvelun käyttöliittymän määrittelyn yhteydessä. Kuvat ja liitetiedostot valitaan materiaalipankista, jonne käyttäjä voi viedä niitä omalta koneeltaan. Kuvituskuvat skaalautuvat tai rajautuvat listaus- ja artikkelinäkymissä automaattisesti sopivan kokoisiksi.

Sivuilla voidaan myös näyttää kuvakaruseelli tai kuvagalleria. Sisällöntuottaja voi näissä tapauksissa tuoda sivulle useamman kuvan, joka taitetaan automaattisesti mukautuvaksi karuseelliksi. Kuvakaruseelleihin ja -gallerioihin liittyvät esitystavat suunnitellaan toteutusprojektissa.

6 ERILLISSIVUSTOT

Pukkila.fi -sivuston kanssa on mahdollista julkaista samalla teknisellä alustalla, pääsivuston teemasta eroavaa kunnan erillissivustoa, esimerkiksi:

- Koivulinnan Galleria
- Visit Pukkila

7 TEKNISET REUNAEDOT

7.1. Käyttäjien ja käyttöoikeuksien hallinta

Sisällöntuottajille voidaan antaa erilaisia rooleja (esim. pääkäyttäjä ja käyttäjä). Pääkäyttäjien tulee voida manuaalisesti luoda käyttäjiä ja määrittää heille käyttöoikeuksia myös suoraan julkaisujärjestelmässä. Käyttöoikeuksia on voitava antaa osiokohtaisesti sekä sisältötyypeittäin, esimerkiksi häiriöilmoitusten julkaisua varten. Lisäksi joitakin sisältötyyppejä voidaan erotella toisistaan sillä periaatteella, että tietynlaisiin merkittäviin sivuihin tai näkymiin ei ole kaikilla muokkausoikeuksia, esimerkiksi etusivun ylläpito.

7.2. Käyttäjätuki

Tarjoajan vastuulla on järjestää pääkäyttäjätuki ja ohjeistus sisällönhallintajärjestelmän käytöstä. Palvelutasovaatimus ja -kuvaus ovat osa kokonaispalvelun palvelutasoa, joka on esitetty tarjouspyynnössä.

Vaaditut palvelukanavat ovat puhelin ja sähköinen kanava, joka voi olla sähköposti tai muu vastaava toimittajan ratkaisu, jonka kautta tilaaja voi ottaa yhteyttä suomenkieliseen tukeen.

Tarjoaja tuottaa suomenkielisen käyttöohjeen tai koulutusmateriaalin sisällöntuottajien tueksi.

7.3. Palvelinympäristö ja ylläpito

Palvelinympäristön määrittely tehdään yhdessä valittavan toimittajan kanssa osana verkkopalvelun hankintaa. Tavoitteena on toteuttaa kokonaisuus, joka on vikasietoinen, tietoturvallinen ja päivitettävissä.

Tarjoaja vastaa siitä, että tilaajalle varataan riittävät palvelinresurssit (jaettu palvelintila / virtuaalipalvelin) palvelimelta, jonka ylläpidosta vastaa tarjoaja.

Tarjoaja vastaa siitä, että palvelinratkaisu on palomuurilla suojattu ja täyttää kulloinkin voimassa olevan tietoturvallisuuteen ja tietosuojaan liittyvän lainsäädännön vaatimukset ja että käytettävät palvelimet ja niiden ylläpito sijaitsevat EU/ETA-alueella.

Tarjoajalla tulee olla käytössään ratkaisu ulkopuolelta aiheutuvien vikatilanteiden

havaitsemiseen. Järjestelmäkokonaisuus tulee toteuttaa hyödyntäen yleisiä tunkeutumisenestotekniikoita.

Tarjoajan tulee valvoa kaikkia niitä komponentteja, jotka ovat tarjoajan vastuulla. Järjestelmän on kerättävä riittävät lokitiedot ja säilytettävä niitä riittävän pitkään mm. tietoturvapoikkeamien havainnoimiseksi ja todentamiseksi. Tarjoaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan henkilötieto- ja tietosuojalainsäädännön mukainen.

Tarjoaja vastaa palvelimen liittämisestä verkkoon sekä verkkoyhteyksien ylläpidosta, palvelinlaitteistosta (sisältäen kaikki palvelinalustan komponentit, mm. mahdollinen virtualisointialusta, sovellus- ja tietokantapalvelimet, kuormantasaajat, www-palvelu) sekä palvelinlaitteiston tietoturvaan ja tietoliikenneyhteyksiin liittyvien järjestelmien toimintakunnosta.

Palvelun normaaliin ylläpitoon kuuluu palvelinalustan, sovellusten ja mahdollisten lisäosien päivitysten hallinta ja ajan tasalla pitäminen. Versiointi tulee tarkistaa ja asentaa ajan tasalle vähintään kerran kuukaudessa. Tarjoaja vastaa päivitysten toimivuudesta tilaajan verkkopalvelutoteutuksessa.

Tarjoaja vastaa siitä, että palvelimilla on jatkuva automaattinen valvonta, jolla verkkopalvelun asiakkaille näkyvää saatavuutta valvotaan. Ylläpito sisältää laitteisiin ja järjestelmiin liittyvien vikatilanteiden selvittämisen ja korjaamisen palvelutasovaatimusten mukaisesti.

Tarjoaja vastaa siitä, että palvelimella olevat tiedot varmistetaan päivittäin ja varmuuskopiot ovat tarvittaessa tilaajan käytettävissä.

Kokonaispalvelun palvelutasovaatimus ja -kuvaus ovat tarjouspyynnössä.

7.4. Tietoturva

Palvelussa ei juurikaan käsitellä yksittäisten henkilöiden luottamuksellisia tietoja, mutta henkilökunnan yhteystiedot ja käyttäjien verkkolomakkeilla antamat tiedot voidaan katsoa henkilötiedoiksi.

Alustan tulee olla henkilötietojen käsittelyssä EU:n ja Suomen tietosuojalainsäädännön mukainen. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että kaikkien henkilötietojen käsittelyyn liittyvien palvelinten, varmistusten ja henkilöstön sekä mm. käyttäjäseurantaan käytettävien evästetyökalujen, muiden sivujen toteutukseen liittyvien teknisten ratkaisuiden avulla kerätyn ja tallennetun henkilötiedon, henkilötietoja sisältävän lokiaineiston sekä edellä mainittujen ylläpidon, käytettyjen ylläpito-yhteyksien ja ylläpitohenkilöstön mukaan lukien alihankkijat tulee sijaita EU- ja ETA - alueella.

Toteutusprojektissa otetaan huomioon ajantasaiset tulkinnat EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimuksista esim. käyttäjäseurantaan käytettävien evästeiden tai muulla teknisellä tavalla toteutetun seurannan suhteen. Toimittajan tulee sisällyttää toteutukseen evästeiden osalta sellainen ratkaisu, joka noudattaa ajantasaisia EU:n ja kansallisen viranomaisen ohjeistuksia ja

määräyksiä. Käyttäjältä kerättävien henkilötietojen käsittelyn on vastattava EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaista suostumusta koskevaa sääntelyä.

7.5. Suorituskyky ja vasteajat

Verkkosivuston vasteajan on oltava riittävän lyhyt, jotta käyttäjä kokee palvelun toiminnan sujuvaksi myös ruuhkahuippujen aikaan. Sivun pääelementtien tulisi latautua noin 2 sekunnissa ja koko sivulla näkyvien elementtien viimeistään 5 sekunnissa (plus verkon lisäämä siirtoaika).

Kaikkia kokonaisuuteen koskevia sivustoja koskevina tavoitteena on se, että verkkosivustot ovat käytettävissä 99,5-prosenttisesti kuukausittain tarkasteltuna, kun suunniteltuja huoltokatkoja ei lasketa mukaan. Maksimikatkona palveluaikaan voidaan pitää 2 tunnin pituista katkoa. Kun käyttöpalveluissa on kriittinen, käyttöä estävä virhetilanne, tulisi siihen reagoida vähintään 2 tunnin sisään, ja kriittisissä häiriöissä tilanne olisi saatava ratkaistuksi yhden työpäivän aikana.

7.6. Selainyhteensopivuus ja saavutettavuus

Verkkopalvelut suunnitellaan mahdollisimman selain- ja päätelaiteriippumattomiksi. Sivustot skaalautuvat responsiivisesti käyttäjän päätelaitteen mukaan, eikä päätelaitteita rajoittavia selainlaajennuksia (esim. Flash) käytetä.

Toteutuksissa hyödynnetään moderneja selainteknologioita, ja sivujen ulkoasut saavat nojata pitkälti uusiin tekniikoihin. Sivustoja toteutettaessa huomioidaan pääasiassa Suomessa yleisimpien selainten (Chrome, Safari, Firefox, Edge/IE) kaksi uusinta versiota.

Julkishallinnon palveluina sivustojen on noudatettava EU:n saavutettavuusdirektiiviä sekä kansallista lakia verkkopalveluiden saavutettavuudesta. Direktiivin mukaisesti sivustojen teknisen toteutuksen on tuettava ajantasaisia vähintään A- ja optiona AA-tasoisia WCAG 2.1-onnistumiskriteereitä (<https://www.w3.org/TR/WCAG21/>).

Toteutetuille verkkopalveluille voidaan tehdä kolmannen osapuolen suorittamat saavutettavuustestaukset.

7.7. Analytiikka ja mittaaminen

Sivustolle asennetaan tarvittavat seurantatyökalut ja toimittajan avulla luodaan mittarit, jotka auttavat kehittämään sivustoa ja sen sisältöjä. Analytiikkatietoja pitää nähdä myös suoraan julkaisujärjestelmän hallintapaneelissa. Statistiikkaa on pystyttävä seuraamaan sivustokohtaisesti.

Tällä hetkellä Pukkilan kunnalla on käytössä Google Analytics -seurantatyökalu. Toteutusvaiheessa siirrytään käyttämään jotain muuta analytiikkatyökalua. Tarjoaja voi ehdottaa soveltuvinta analytiikkatyökalua. Mahdollisesti käytettävä analytiikkatyökalu on

esimerkiksi Matomo (tai muu vastaava), sen kuukausikustannus pitää näkyä tarjouksessa. Tarjoukseen on sisällyttävä seurantatyökalun skriptien asennus.

Lisäksi analytiikkadatasta on toimitettava tilaajan sähköpostiin kerran kuukaudessa oleelliset mittarit sisältävä, selkolukuinen raportti. Tarjoaja luo sivustolle seurattavat käyttäjäpolut ja maalit, jotta voidaan analysoida mistä kävijät tulevat, mitä he tekevät ja mihin he päätyvät. Nämä tiedot tuodaan myös em. raporttiin.

8 INTEGRAATIOT JA LIITTYMÄT

Sivustolla voidaan näyttää RSS-syötteitä muista verkkopalveluista esim. uutislistauksia.

Sivustolle voidaan tehdä upotuksia muista palveluista (esim. kartat, videot). Sivustolla täytyy olla toiminnallisuus näiden upotusten tekemiseen (kuten iframe-upotus, YouTube-lohko tai vastaava.)

Sivustolle voidaan liittää kolmannen osapuolen palveluja (esim. chat). Kolmansien osapuolten palvelujen skriptien asennuskustannusten muodostuminen tulee kuvata tarjouksessa, mutta kustannuksia ei tarvitse sisällyttää tarjoukseen.

Sivuston kävijäseurantaan käytetään GDPR-soveltuva analytiikkajärjestelmää. Kaikille sivuille asetetaan analytiikkatagi.

Sosiaalisen median palvelut. Verkkopalvelun kaikkia sivuja voi jakaa yleisimpiin sosiaalisen median yhteisöpalveluihin helposti jakamispainikkeiden avulla. Painikkeet toteutetaan sisällönhallintajärjestelmän vakio-toiminnallisuuksin ja/tai palvelun tarjoamien valmiiden elementtien avulla.

Verkkopalvelujen sivuille on pystyttävä tuomaan erilaisia yksittäisiä upotuksia sosiaalisen median palveluista, esimerkiksi Facebookin ja Twitterin feediä tai muita upotuksia, Instagram-kuvia, YouTube-videoita.

9 JATKOKEHITYS

Pukkilan kunnan verkkopalvelukokonaisuuteen tullaan tekemään jatkokehitystä. Jatkokehitystyössä voidaan esimerkiksi luoda uusia toiminnallisuuksia, parantaa sisältöjen metatietomalleja ja luokitteluja, luoda kokonaisuuteen uusia erillissivustoja tai laajentaa olemassa olevia sivustoja uusien kieliversioiden avulla.