

Valkea talo hankintarengas

Tarjouspyyntö ja
hankinnan kohteen kuvaus
ICT-palveluiden kilpailutus

23.05.2025

Sisällysluettelo

1. Hankintamenettelyn kuvaus	3
2. Hankintayksiköiden kuvaus	3
3. Hankittava palvelukokonaisuus	6
4. Hankinnan tavoitteet.....	8
5. Hankinnan tarkempi kuvaus ja vaatimukset.....	9
6. IT-palvelut lähtötilanteessa	15
7. Tarjouksen laatiminen	22
8. Hankintaprosessi ja aikataulu.....	24
9. Tarjousten käsittely	24
10. Tarjouspyyntöasiakirjat	25

1. Hankintamenettelyn kuvaus

Hankinta toteutetaan kansallisena avoimena menettelyinä. Hankintaa varten on muodostettu hankintarengas ja hankintamenettelyn avulla hankintaan ICT-palvelut kaikille hankintarenkaaseen osallistuville hankintayksiköille.

Hankintarenkaassa mukana olevat organisaatiot

1. Kiinteistö Oy Valkea talo, 0603498-1, toimii hankintaprosessista vastaavana tahona
2. Kuurojen Liitto ry, 0213564-6
3. Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry, 0218231-1 (KLVL)
4. Kuurojen Palvelusäätiö sr, 0116651-2
5. Kuuloliitto ry, 0201557-2
6. Kuulo-Auris Oy, 2640821-5
7. VaTa Järjestöpalvelu Oy, 2721922-1

Hankintamenettely toteutetaan siten, että yhteisellä tarjouspyynnöllä määritellään hankintasopimusta koskevat vaatimukset sekä hankintayksiköittäin tarkemmin lähtötilanne sekä hankittavaa palvelua koskevat vaatimukset. Tarjoukset arvioidaan kokonaisuutena, jossa huomioidaan kokonaisvolyymit sekä pyydetään optiona sellaiset palvelunosat, joita käyttää vain osa hankintayksiköistä.

Kukin hankintarenkaaseen osallistuva hankintayksikkö solmii oman sopimuksen kilpailutuksen voittaneen tahon kanssa. Hankintayksikkökohtaisesti sopimukseen tarkennetaan sopimuskohtaisesti kunkin sopimuksen volyymit ja käyttöön otettavat optiot sekä muut sopimusyksityiskohdat. Sopimusluonnokset pyydetään tarjoajilta, mutta niissä tulee olla huomioituna tarjouspyynnössä sekä sen liitteissä asetetut vaatimukset.

2. Hankintayksiköiden kuvaus

Tässä kappaleessa esitellään hankintarenkaaseen osallistuvat hankintayksiköt sekä näiden toimipisteet ja sijainnit joissa organisaatioiden käyttäjiä työskentelee.

2.1 Kiinteistö Oy Valkea talo

Kiinteistö Oy Valkea talo hallinnoi osoitteessa Ilkantie 4, 00400 Helsinki sijaitsevaa kiinteistöä ja vastaa sen ylläpidosta sekä vuokrasopimuksista. Valkea talo on kuulojärjestöjen monitoimitalo ja valmistui vuonna 1987. Talon kokonaispinta-ala on yli 11 000 m² ja kuutiotilavuus yli 45 000 m³. Talossa on toimisto- ja luokkatiloja, ravintola, auditorio ja kokoustiloja sekä saunasasto uima-altaineen.

Kiinteistö Oy Valkean talon omistavat Kuurojen Liitto ry (54,8 %), Kuuloliitto ry (43,1 %), Kuurojen Palvelusäätiö sr (1,4 %) ja Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry (0,7 %).

Aiemmin Valkea talo on tarjonnut vuokralaisilleen myös ICT-palveluita, mutta tämän hankinnan tavoitteena on ulkoistaa ICT-palvelut tämän hankinnan voittajalle.

2.2 Kuurojen Liitto ry

2.2.1 Yleiskuvaus organisaatiosta ja toiminnasta

Kuurojen Liitto on kuurojen ja viittomakielisten etu-, asiantuntija- ja palvelujärjestö. Liiton keskustoimisto ja liiton ylläpitämä Kuurojen kansanopisto sijaitsevat Valkeassa talossa. Kuurojen Liitossa, Kuurojen kansanopistossa ja liiton tytäryhtiössä KL Supportissa työskentelee yhteensä 57 työntekijää. Muualla kuin keskustoimistossa työskentelee yhteensä 5 työntekijää, aluetoimistot sijaitsevat Mikkelissä, Oulussa ja Rovaniemellä. Liiton kanssa läheisessä yhteistyössä toimii myös Kuurojen maailmanliitto WFD ry.

<https://kuurojenliitto.fi/>

<https://kuurojenkansanopisto.fi/>

<https://www.KL.Support.fi/>

<https://wfdeaf.org/>

2.2.2 Toimipisteet ja muut sijainnit

Kuurojen liiton keskustoimisto, Kuurojen kansanopisto, KL Support Oy sekä WFD ry sijaitsevat Valkeassa talossa, osoitteessa Ilkkantie 4, 00400 Helsinki.

Samassa sijainnissa toimivat myös seuraavat organisaatiot:

1. Sisärjestö WFD ry:llä on yksi käyttäjä, organisaatio ei tee omaa sopimusta, vaan organisaation palvelut sisältyvät Kuurojen liiton sopimukseen, jossa WFD käyttäjä (1 henkilö) ja laite (kannettava tietokone) mukana.
2. KL Support Oy, 0872085-4 -> ei erillistä sopimusta, mukana Kuurojen liiton sopimuksella.

Hankittavat ICT-palvelut tullaan tuottamaan Kuurojen liiton sopimuksella myös kyseisten organisaatioiden käyttäjille.

Kuurojen liiton aluetoimistot

- Mikkelä: Porrassalmenkatu 13 B 24, 50100 Mikkelä
- Oulu: Isokatu 47, 4. krs, 90100 Oulu
- Rovaniemi: Rovakatu 23, 2. krs, 96200 Rovaniemi

Aluetoimistojen sisäverkoista ja verkkoyhteyksistä vastaa vuokranantaja eivätkä ne täten sisälly Kuurojen liiton kanssa solmittavaan sopimukseen. Aluetoimistojen työntekijöille hankitaan tarjouspyynnön mukaiset Service desk- ja laitteiden hallintapalvelut.

2.3 Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry

2.3.1 Yleiskuvaus organisaatiosta ja toiminnasta

Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto on valtakunnallinen järjestö, joka tukee kuulovammaisten lasten ja nuorten perheitä sekä heidän lähipiiriään eri elämänvaiheissa.

Liiton toimintaan kuuluu vertaistuen tarjoaminen esimerkiksi kurssien, leirien, perhepäivien ja verkkotilaisuuksien kautta. Lisäksi liitto jakaa ajankohtaista ja tarpeellista tietoa niin perheille kuin heidän arkeensa vaikuttaville eri alojen ammattilaisille, virkamiehille ja päättäjille. Liitto edistää myös kuulovammaisten lasten oikeuksien toteutumista ja tekee aktiivisesti edunvalvontatyötä perheiden hyväksi.

Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry:n ainoa toimipaikka sijaitsee Valkeassa talossa, osoitteessa Ilkantie 4, 00400 Helsinki.

2.4 Kuurojen Palvelusäätiö sr

2.4.1 Yleiskuvaus organisaatiosta ja toiminnasta

Kuurojen Palvelusäätiö sr on yleishyödyllinen, voittoa tavoittelematon säätiömuotoinen palveluntuottaja. Säätiö tarjoaa palveluita kuudessa palvelukeskuksessa eri puolilla Suomea.

Keskustoimisto sijaitsee Valkeassa talossa Helsingissä. Säätiössä on noin 230 työntekijää, joista 21% on äidinkieleltään viittomakielisiä. Tuotamme palveluita mankielellä sekä muilla asiakkaan käyttämällä kommunikointikeinoilla. Palveluihin kuuluvat asumispalvelut, päivä- ja työtoiminta, kotiin tuotettavat palvelut sekä muita yksilöllisesti asiakkaalle räätälöityjä palveluita.

Säätiöllä on myös STEA-rahoitteista matalan kynnyksen toimintaa viittomakielellä. Asumispalveluissa on noin 200 asukasta, ja muut palvelut tavoittavat lisäksi noin 1000 eri-ikäistä asiakasta vuosittain.

2.4.2 Toimipisteet ja muut sijainnit

Kuurojen Palvelusäätiön keskustoimisto sijaitsee Valkeassa talossa, Ilkantie 4, 00400 Helsinki. Päätoimipaikan lisäksi Kuurojen Palvelusäätiöllä on palvelukeskuksia alla listatuissa sijainneissa. Osa toimii vuokratuissa tilassa, mutta sisäverkko on säätiön hallinnassa ja sen ylläpito sisältyy IT-palveluntuottajan sopimukseen. Jokaisessa palvelukeskuksessa on sisäverkon lisäksi vierasverkko.

1. Oulu, Runola
 - Tuulaakitie 2, 90560 Oulu
2. Jyväskylä, Metsola
 - Keljonkatu 40, 40600 Jyväskylä
3. Hämeenlinna, Sampola
 - Brahenkatu 26, 13100 Hämeenlinna
4. Hyvinkää, Ävik
 - Uudenmaankatu 228, 05840 Hyvinkää
5. Helsinki, Ainola
 - Puotilan Metrokatu 4, 00910 Helsinki
6. Turku, Salmela
 - Haankuja 4, 20380 Turku

Lisäksi säätiöllä on yksittäinen vuokrattu toimisto Jyväskylässä, jossa on 3 työntekijää. Tämän toimipisteen IT-infrasta ja verkkoyhteyksistä vastaa vuokranantaja eivätkä ne täten sisälly Kuurojen Palvelusäätiön kanssa tehtävään sopimukseen. Toimiston työntekijöille hankitaan tarjouspyynnön mukaiset Service desk - ja laitteiden hallintapalvelut.

2.5 Kuuloliitto ry

2.5.1 Yleiskuvaus organisaatiosta ja toiminnasta

Kuuloliitto on huonokuuloisten ja kuuroutuneiden valtakunnallinen järjestö. Toimintamme päämääränä on edistää kuulovammaisten yhdenvertaisia osallistumismahdollisuuksia yhteiskunnassa. Järjestämme yhteistyössä jäsenyhdistyksiemme kanssa monipuolista toimintaa kaikenikäisille kuulovammaisille.

2.5.2 Toimipisteet ja muut sijainnit

Kuuloliiton keskustoimisto sijaitsee Valkeassa talossa, Ilkantie 4, 00400 Helsinki. Liitolla on lisäksi toimipaikkoja, joissa työskentelee 2 henkilöä/toimipiste seuraavissa sijainneissa:

1. Jyväskylä Matarankatu 6 A 1, 40100 Jyväskylä
2. Oulu Isokatu 4, 90100 Oulu
3. Jämsä Keskuskatu 2-4, 42100 Jämsä

Kuuloliiton toimipaikat ovat käytännössä etätyöpisteitä liiton toimistotyöntekijöille. Jämsässä ja Jyväskylässä työntekijöillä on mobiililaajakaistat. Oulussa on DNA:n langaton yritysverkko 50 M. Tämän hankinnan voittaja tulee tuottamaan toimipisteiden henkilökunnalle hankinnan kohteen mukaisia Service desk-palveluita etänä.

2.6 Kuulo-Auris Oy

Kuulo-Auris on Kuuloliiton täysin omistama osakeyhtiö. Kuulo-Auris Oy sijaitsee Valkeassa talossa osoitteessa, Ilkantie 4, 00400 Helsinki. Organisaatiolla ei ole muita toimipaikkoja.

Kuulo-Auris järjestää Kelan aistivammojen harkinnanvaraista ja vaativaa lääkinällistä moniammatillista yksilökuntoutusta sekä toteuttaa kuulovammaisen ammatillista kuntoutusselvitystä. Kuntoutus on tarkoitettu henkilölle, jolla on diagnoosilla varmistettu kuulo- tai kuulonäkövamman ja joka vamma- tai sairausoireistonsa vuoksi tarvitsee yksilöllisesti tai moniammatillisesti toteutettua kuntoutusta.

2.7 VaTa Järjestöpalvelu Oy

VaTa Järjestöpalvelut Oy:n omistajia ovat Kuuloliitto ry, Kuurojen Palvelusäätiö sr sekä SOSTE ry. Päätoimipaikka sijaitsee Valkeassa talossa, osoitteessa Ilkantie 4, 00400 Helsinki. Organisaatiolla ei ole muita toimipaikkoja.

VaTa järjestöpalvelu Oy kolmannen sektorin toimijoiden erityistarpeisiin perustettu taloushallinnon palvelukeskus.

3. Hankittava palvelukokonaisuus

3.1 Päänimikkeistö

Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki (72000000)

3.2 Hankinnan kohde

Hankinnan kohteena ICT-palveluiden kokonaisvaltainen tuottaminen.

Hankittaviin palveluihin kuuluvat ICT-palveluiden perustamis-, kehitys- ja käyttöönottoprojekti, palveluiden jatkuva tuki ja ylläpito, erilaiset ICT-asiantuntijapalvelut, sekä verkkolaitteiden hallinta, ylläpito ja korvaaminen elinkaaren loppuessa uusilla sekä lisäksi lisenssien hankinta ja sekä tuki tietoliikennepalvelujen hankintaan.

Hankinnan kohteeseen sisältyvät tehtävät on käsitelty ylätasolla kohdissa 3.3-3.4 ja tarkemmin kappaleessa 5.

3.3 Kehitys- ja käyttöönottoprojekti

Kehitys- ja käyttöönottoprojekti pyritään käynnistämään viimeistään elokuussa 2025. Tavoitteena on saada kohdeympäristöjen ICT-palvelut käyttöön viimeistään syyskuun 2025 aikana.

Projektin vaiheistus ja malli sovitaan erikseen ja Toimittajaa pyydetään esittämään soveltuvaa mallia kokonaisuuden toteuttamiseksi organisaatiokohtaisesti toimijoiden kanssa sovittavassa järjestyksessä.

ICT-palveluntuottajan vaihtoprosessi täytyy myös toteuttaa erityisellä huolella siten, ettei hankintayksiköiden toiminta häiriinny. Seuraavassa on lyhyesti kuvattu projektin sisältö. Sisältöä on avattu edelleen kappaleessa 5, jossa yksilöidään vielä organisaatiokohtaisesti kullekin taholle oleelliset organisaation sopimukseen sisällytettävät toimenpiteet sekä palvelut.

Projektin pääsisältö

- Projektipäällikön projektinhallintatehtävät
- Infraympäristön tarkastaminen ja kehitystoimenpiteet
- Uuden ohjelmistoympäristön rakentaminen
- Työasemien ja mobiililaitteiden elinkaari palvelujen käyttöönotto
- M365-ympäristön ja sen tietoturva toimien kehittäminen ja käyttöönotto

3.4 Jatkuvat palvelut

Hankittavat jatkuvat palvelut sisältävät seuraavia palveluja:

- Verkkolaitteiden hankinnassa Tilaajan avustaminen, aktiivilaitteiden ylläpito, ja valvontapalvelut
- Tietoliikenneoperaattorin ja -yhteyksien valinnan ja hankinnan tuki
- Tietoliikennesyhteyksien valvontapalvelut
- Päätelaitteiden elinkaari palvelut työasemille ja mobiileille: käyttöönotto-, hallinta-, ylläpito-, huolto-, rekisteröinti-, kierrätys- ja hävityspalvelut
- Päätelaitteiden ohjelmistojen vakiointi-, asennus-, ylläpito- ja päivityspalvelu
- Lähi- ja etätukipalvelut käyttäjille
- Käyttäjä- ja käyttöoikeushallinta- ja näihin liittyvät valvontapalvelut
- Lisenssihankintapalvelut (Microsoft)
- Tallennus- ja dokumentinhallintaratkaisut, käyttöönotto, ylläpito- ja valvontapalvelut
- Tulostusjonojen ylläpito ja tuki
- Tietoturva- ja tietoturvaan liittyvät valvontapalvelut
- Varmuuskopiointipalvelut
- Erilaiset ICT-asiantuntija- ja konsultointipalvelut

Hankintayksikkökohtaiset osat:

Valkea talo

- Valkean talon verkon aktiivilaitteiden hallintapalvelu (eur / kk / laite)

Kuurojen Palvelusäätiö sr

- Palvelukeskusten verkon aktiivilaitteiden hallintapalvelu (eur / kk / laite)
- Lähituki palvelukeskuksiin (eur / h, sisältäen matkakustannukset tarjoajan lähimmästä toimipaikasta (sijainti nimettävä) laskien).

Pakolliset optiot:

- Laitteiden poisto ja kierrätys (eur / kpl)
- Lähitukipalvelut Ilkantie 4, 00400 Helsinki sijainnin käyttäjille (eur / h, sisältäen matkakustannukset tarjoajan lähimmästä toimipaikasta (sijainti nimettävä) laskien)
- Adobe Creative Cloud -lisenssit

Lisäksi vähäisiä määriä hankinnan kohteeseen liittyviä Tarjoajan muita palveluja on mahdollista hankkia tässä hankinnassa laadittavalla sopimuksella.

3.4.1 Rajaukset

Selvyyden vuoksi hankintaan eivät lähtökohtaisesti kuulu av-laitteiden ja infonäyttöjen hankinta, monitoimilaitteiden (tulostus-kopiointi-skannaus) hankinta. Tietokoneet ja mobiililaitteet hankitaan jatkossakin kolmansilta osapuolilta eivätkä ne sisälly tähän hankintasopimukseen. Valkean talon konesalin palvelimien ylläpidosta vastaa kolmas osapuoli eikä se sisälly tähän hankintasopimukseen.

4. Hankinnan tavoitteet

Kilpailutuksella hankintarengas haluaa löytää kumppanin,

- joka tuottaa toimivat, tietoturvalliset ja käyttäjäystävälliset peruspalvelut hankintayksiköiden työntekijöille
- jolla on riittävä osaaminen sekä henkilöstö tarvittun palvelun tuottamiseksi
- jonka tuottama palvelu on laadukasta ja tukee Asiakkaan omaa toimintaa
- jonka kanssa muutokset sovitaan yhdessä ja niistä viestitään proaktiivisesti Asiakkaalle
- jonka hinnoittelu on kilpailukykyistä
- jonka kanssa voidaan luoda avoin ja vuorovaikutteinen kumppanuussuhde

Hankintarengas tavoittelee kilpailutuksesta seuraavia hyötyjä:

- Mahdollisuus vaikuttaa omaan ympäristöön ja säätää asetukset omaan toimintaan sopiviksi
- ICT-palveluiden sopimusten keskittäminen omaan hallintaan lisää näkyvyyttä palveluihin ja nopeuttaa ja helpottaa muutosten toteutusta
- Palvelut ovat kokonaiskustannuksellisesti edullisia
- Uudet palvelusopimukset mahdollistavat palveluiden joustavan skaalautumisen

Odotukset sopimuksella tuotettaville palveluille:

- Toimittaja voi hallinnoida Asiakkaan koko ICT-kokonaisuutta
- Asiakkaalle ja asiakkaan käyttäjille tuotetaan asiantuntevaa, osaavaa, ymmärrettävää, käytettävää ja tietoturvallista palvelua
- Service Desk, etä- ja lähituki tuottavat ystävällistä ja oikea-aikaista palvelua sekä vievät annetut tehtävät asiakkaan hyväksymään loppuratkaisuun asti
- Palvelun laatu säilyy tasaisena asiantuntijasta riippumatta
- Palvelut kehittyvät teknologian kehityksen ja Asiakkaan muuttuvien tarpeiden mukana

5. Hankinnan tarkempi kuvaus ja vaatimukset

Palvelujen käyttöönottoon liittyvät tehtävät muodostavat Palvelun kehitys- ja käyttöönottoprojektin, jonka lopputuloksena on mahdollista siirtyä IT-palvelujen tuotantovaiheeseen sekä jatkuviin palveluihin.

Hankintayksiköiden tarvitsemat palvelut on kuvattu tarkemmin seuraavissa kappaleissa. Hankintayksiköiden nykytilannetta on avattu kappaleessa 6.

5.1 Kehitys- ja käyttöönottoprojekti

Projektin läpiviennissä Toimittajalta edellytetään:

- Korkeaa tietoturvaosaamista valituissa teknologioissa ja valmiit mallit tietoturvallisuuden hallintaan, seurantaan ja reagointiin
- Microsoft-sertifioituneita asiantuntijoita
- Palveluiden tuottamista normaalina palveluaikana myös lähitukena
- Standardoitujen palveluiden tuottamista

Seuraavassa on esitetty kehitys- ja käyttöönottoprojektin sisältö. Toimittajaa pyydetään kirjaamaan kiinteä kokonaishinta projektille Liitteeseen 1.

- Projektipäällikön projektinhallintatehtävät
 - Projektipäällikkö tuottaa siirtoprojektin toimet ja aikataulun kuvaavan projektisuunnitelman
- Infraympäristön tarkastaminen ja kehitystoimenpiteet
 - Verkkoyhteyksien ja verkkoinfran tarkastaminen ja kehitystoimenpiteet havaintojen perusteella
 - Verkon aktiivilaitteiden elinkaaren tarkastaminen ja korvaavien aktiivilaitteiden hankinnan suunnittelu yhdessä hankintayksiköiden kanssa
 - Uusien tietoliikenneyhteyksien ja mahdollisen sisäverkon määrittely: vähintään hankinnassa ja perustamisessa avustaminen (uusi operaattorisopimus ja yhteyksien toimitus oikea-aikaisesti)
 - Internet-yhteyden määrittelyssä ja hankinnassa avustaminen (uusi operaattorisopimus ja yhteyksien toimitus oikea-aikaisesti)
- Työasemien ja mobiililaitteiden elinkaari- ja palvelujen käynnistäminen
 - Työasemien hallinnan uudelleenjärjestäminen

- Laitehallinnassa tarvittujen järjestelmien käyttöönotto
 - Kolmannen osapuolen ohjelmistojen hallinnan ratkaiseminen
 - Kaikkien työasemien vieminen laitehallintaan
 - Mobiililaitteiden hallinnan uudelleenjärjestäminen
 - Laitehallinnassa tarvittujen järjestelmien käyttöönotto
 - Nykyisten puhelinlaitteiden vieminen laitehallintaan
- Dokumentinhallinnan pilvisiirtymä
 - Organisaatioilla vaihtelevasti erilaisia dokumentteja ja sisältöjä Valkeassa talossa sijaitsevilla palvelimilla joiden käyttöä on tarkoitus jatkossa vähentää siirtymällä käyttämään Microsoftin tarjoamia pilvipalveluita.
 - Projektissa suunniteltava vähintään tarkempi aikataulu organisaatioittain dokumentinhallinnan pilvisiirtymän toteuttamiseksi.
 - Pilvisiirtymän toteutus on tarkoitus tehdä ensimmäisen kumppanuusvuoden aikana siten, että siirtymän valmistuminen valmistuu ennen kolmannen osapuolen hallitseman konesalin tiedostopalvelinten alasajoa.
- M365-ympäristön ja sen tietoturvatöimien kehittäminen ja käyttöönotto
 - Käyttäjäryhmien ja roolien tarkastaminen ja kehittäminen tarvittaessa
 - Pilvipalveluiden tietoturvan ja turvallisen pilveen liittynän varmistaminen
 - Nykyisiin lisensseihin tarvittavien päivitysten tekeminen
 - Nykyisen Microsoft Total Security Scoren nostaminen minimimitavoitteeseen (70 %), tehden mm. seuraavat toimenpiteet
 - MFA, monivaiheinen autentikointi, sisäisille käyttäjille
 - Conditional access, ehdollinen pääsyhallinta
 - SSPR, omatoiminen salasanan vaihtaminen
 - Suojaus haittaohjelmia ja nollapäiväuhkia vastaan
 - Työasemien kiintolevyjen salaaminen
 - Admin-tunnusten rajaaminen ja/tai poistaminen
 - Työasemien palomuuripalvelu
 - Automaattinen ilmaisohjelmien päivittäminen
 - Haittaohjelmaliikenteen tunnistus ja esto botnet-verkosta sekä huijaus- ja virussivustoilta
 - Windows Updates ja ajuripäivitykset
 - Laitehallinnassa käytettävien järjestelmien kovennukset, Microsoft LAPS
 - Verkkosivustojen räätälöity estäminen ja salliminen
 - Lisenssien mukaisen EDR/XDR:n käyttöönotto
- Kevyen (ts. ei-täysiverisen) ratkaisun käyttöönotto tietoturvaohjelmien reaaliaikaiseen havaitsemiseen ("mini-SOC"), seuraavasti
 - Kyseessä on palvelu, joka toimii automaattisesti ympäri vuorokauden (24/7)
 - Palvelu käyttää erilaisia tietoturvatyökaluja ja -järjestelmiä, kuten SIEM (Security Information and Event Management) -alustoja, kerätäkseen ja analysoidakseen lokitietoja, verkkoliikennettä ja muita järjestelmien tapahtumia, jotta epäilyttävä toiminta ja mahdolliset kyberuhat voidaan tunnistaa
 - Kun uhka havaitaan, toimittajan tietoturvatimi analysoi sen ja määrittää sen vakavuuden. Tiimi käynnistää tarvittavat toimet, kuten haittaohjelmien poistamisen, hyökkäyksen eristämisen tai tietomurtojen torjumisen.
 - Toimittajan tietoturvatimi arvioi jatkuvasti Asiakkaan organisaation tietoturvakäytäntöjä, tekee uhkamalleja ja ehdottaa parannuksia tulevien hyökkäysten riskin vähentämiseksi ja kyberturvallisuuden parantamiseksi

- Toimittajalla on ammattimaista tietoturvahenkilöstöä paikalla arkisin klo 9-15 ja muina aikoina toimittajan tulee rakentaa automaattinen kyvykkyys, jossa uhkan havaittuaan altistunut tili ja laite menee automaattisesti karanteeniin ja uhasta lähetetään automaattiviesti sekä toimittajan että asiakkaan nimeämille henkilöille.
- Palvelussa on mahdollista rajata ympäristön käyttöä maakohtaisesti sekä muuttaa sitä palvelupyynnöllä Service Deskistä käyttäjäkohtaisesti
- Toimittaja sitoutuu toimimaan yhteistyössä Asiakkaan määrittelemien kumppaneiden kanssa projektin toteuttamiseksi.

5.2 Jatkuvat palvelut

5.2.1 Käyttäjien tukipalvelut

Käyttäjäpalveluissa Asiakas tavoittelee käyttäjilleen hyviä mahdollisuuksia etätyöskentelyyn sekä helppoja ja vaivattomia palveluita. Tukikanavien tulee olla riittävät ja käyttäjien itsepalvelumahdollisuuksiin halutaan panostaa.

Seuraavassa on kuvattu tukipalvelujen vaatimuksia:

- Service Desk -palvelu, johon kuuluu
 - Palvelupyyntö- l. tikettijärjestelmä
 - Käyttäjien itsepalveluportaali
 - Asiakas voi luokitella ja tarvittaessa muuttaa tukipyynnön kriittisyysluokkaa
 - Käyttäjille näkyvä omiin tukipyyntöihinsä ja niiden edistymiseen
 - Palveluiden toteuttamisesta tuotetaan dokumentaatiota, kuten ratkaisuartikkelien ylläpitoa ja kuvauksen kirjaamista annetusta tuesta sekä tarjotaan käyttäjille näkyvä näihin
 - Asiakkaan yhteyshenkilöiden pääsy tarkastelemaan ja täydentämään ja kommentoimaan kaikkia Asiakkaan pyyntöjä
 - Lisämaksuton puhelinnumero, johon voidaan lähettää myös whatsapp- tai tekstiviestejä
 - Palvelun tulee olla yhdenvertainen ja saavutettava myös tilaajien kuuroille käyttäjille.
 - Palvelupyyntöjen välittäminen tarvittaessa kolmansille osapuolille
 - Kaikkien tukipyyntöjen kategorisointi ja kirjaaminen
 - Alla kuvattu reagointiaikatavoite (suluissa ratkaisuaikatavoite) eri kiireellisyysluokan pyynnöissä. Annettuja aikoja voidaan hieman sovittaa, jotta saadaan vastaamaan jotain toimittajan tarjolla olevaa palvelutasoa.
 - kriittinen 1 h (4 h) tai parempi
 - korkea 2 h (8 h) tai parempi
 - keskitaso 4 h (16 h) tai parempi
 - matala 4 h (20 h) tai parempi
- Käyttäjätuki kohdistettuna Organisaatioiden käyttäjälle
 - Rajaton palvelumäärä palveluaikana
 - Tukipyyntöihin vastaamisessa viestinnän riittävyys, ymmärrettävyys ja laadukkuus
 - Ohjelmistojen käyttäjätuki (kts. lista käytössä olevista ohjelmistoista kohdasta 6.2)
- Toimittajan ylläpitämä ratkaisutietokanta tyypillisille käyttöongelmille
- Etätukipalvelu

- Joka toimii toimiston aukioloaikoina arkipäivisin vähintään klo 9-15
- Lähitukipalvelu
 - Joka toimii erikseen sovittaessa tuntiveloituksella ts. ei ennakkoon sovittuja lähitukipäiviä
 - Matkakulut sisältyvät lähitukityön tuntihintaan
- Tulostuspalveluiden ylläpito ja tuki
 - Verkkotulostinta ja monitoimilaitetta koskevat käyttäjien tukitehtävät ja tulostusjonojen ylläpito (kts. lista nykyisistä tulostimista kohdasta 6.3.8)
- M365-pääkäyttäjäpalvelu
 - Asiakkaan tiedottamista jatkuvaluontoisesti uusien M365-ominaisuuksien vaikutuksista käyttäjäkokemukseen
- Domainien hallinta
 - Hankintayksiköiden domainit siirretään käyttöönottoprojektissa uuden Toimittajan hallintaan. Toimittajan ylläpitoon siirtyvät domainit lukitaan projektissa.
 - Toimittaja varmistaa domainien voimassaolon, tekee tarvittavat uusimistimenpiteet sekä ylläpitää tarvittavia sertifikaatteja.
 - Toimittaja vastaa tarvittujen DNS-muutoksista ja muista domainien hallintaan liittyvistä tehtävistä.

5.2.2 Työasemien hankinta

Asiakas hankkii laitteet kolmansilta osapuolilta. Työasemien hankinta rajataan ulos tästä sopimuksesta.

5.2.3 Päätelaitteiden hallinta- ja ylläpitopalvelut

- Työasemien elinkaaripalvelut
 - Laitteiden esiasennus
 - Laittehallinta pääosin kannettaville pc- ja muutamalle mac- työasemalle (kts. lista nykyisestä laitekannasta kohdasta 6.4.3)
 - Ohjelmistovakiointi, esiasennuskokoonpanon ylläpito (kts. lista kohdassa 6.4.5)
 - Laitteohjelmisto- (BIOS, ajurit), käyttöjärjestelmä-, tietoturva- ja kolmannen osapuolten tuotteiden päivittäminen
 - Uusien ohjelmistojen (etä)jakelu
 - Ohjelmistopakettien ylläpito
 - Työasemien tietoturvan valvonta, ylläpito ja kehittäminen
 - Tietoturvaan liittyvien häiriöiden selvittäminen, ongelmien ratkaiseminen sekä tarvittavien toimenpiteiden suorittaminen
 - Laitteiden vaihtoaikataulun ylläpito, vaihtovuorossa olevien koneiden tunnistaminen
 - Laitteiden poistaminen, poistaminen laiteluetteloista, tyhjennys ja kierrätys tai romuttaminen. (optio)
- Mobiililaitteiden elinkaaripalvelut
 - Laittehallinta iOS ja Android mobiililaitteille
 - Käyttöjärjestelmän ylläpito
 - Välttämättömät ohjelmistojakelut
 - Tietoturva- ja korjauspäivitykset
- M365-ympäristön hallinta, ylläpito ja kehittäminen
 - Organisaatioiden M365-tenanttien ylläpito
 - Sähköposti- ja kalenteripalvelut

- Teams
- OneDrive
- SharePoint
- Käyttäjä- ja käyttöoikeuksien hallinta
 - Käyttäjätunnusten hallinta
 - Käyttöoikeuksien hallinta (mm. ohjelmien asentamiseen)
 - Käyttäjryhmien hallinta
 - Roolien hallinta
 - Salasanojen resetointi
 - Väliaikaiset salasanat (Temporary Access Passwords)
 - Paikallisten admin-oikeuksien hallinta
 - Uusien käyttäjien luominen
 - Vanhojen käyttäjätilien poistamiset ja nykyisten käyttäjien muutokset
 - Palvelutuottajalla ja Asiakkaan ICT-vastaavalla on oikeudet operoida asiakkaan M365-käyttöoikeuksia
 - Käyttäjät pystyvät resetoimaan itse salasanojaan ja pyynnöt menevät vain tarvittaessa Service Deskille.
- Palveluntuottaja ylläpitää kaikista laitteista ja ohjelmistoista ajantasaista ja riittävän tarkkaa luetteloa

5.2.4 Julkipilvipalvelut

Jatkuviin julkipilvipalveluihin kuuluvat ainakin:

- Kattavat M365-hallintapalvelut, asiakkaalle pääsy näiden hallintaan.
- M365-hallinta ja konsultointi, erityisesti Teams ja Sharepoint.
- Käyttöönottoprojektin jälkeinen laitehallinnan ja sen käyttämien järjestelmien kehittäminen

Julkipilven suunnittelu-, optimointi-, kehittämis- yms. täydentävissä asiantuntijapalveluissa toimeksiannot kohdistuvat erityisesti pilven tietoturvaan, pilviarkkitehtuurin sekä Microsoft tuotteiden suunnittelun ja hallinnan tehtäviin. Yksittäisistä tuotteista erityisesti Microsoft Teams ja Online SharePoint ovat aktiivisen kehityksen kohteena.

5.2.5 Verkon ja tietoliikenneyhteyksien valvonta ja hallinta

Jatkossa tarvittavat lähiverkkojen ja tietoliikenneyhteyksien hallintaan, valvontaan ja ylläpitoon liittyvät palvelut ovat seuraavat:

- Internet-yhteydet: Toimittaja valvoo yhteyksien toimintaa, ottaa vastaan operaattorin hälytykset ja ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin.
- Tietoliikenneyhteydet: Toimittaja valvoo yhteyksien toimintaa, ottaa vastaan operaattorin hälytykset sekä ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin.
 - Toimittaja kehittää ja valvoo myös toimipisteiden välisen sisäverkon toimintaa
- Palomuurien hallinta, valvonta ja ylläpito
- Verkon aktiivilaitteiden ja lähiverkon toiminnan hallinta, valvonta ja ylläpito
- Langattomien verkkojen hallinta ja tukitehtävät

- Langattomien aliverkkojen ylläpito: työntekijä- ja asiakasverkot eri lokaatioissa.
- Tukiasemien ylläpito
- Toimistokäyttäjien langattoman verkon palvelujen loppukäyttäjien toiveen mukainen laajentaminen
- ”Mini-SOCIin” liittyvät tehtävät
- Asiakkaan tietoliikennekokonaisuuden suunnittelu ja kehitys huomioiden
 - Skaalautuvat palvelut sekä tietoliikennearkkitehtuuri, joka osaltaan mahdollistaa laajenemisen
 - Tietoturvalliset, valvotut palvelut
 - Luotettavasti toimivat langattomat verkot (työntekijä- ja asiakasverkko)
 - Palvelujen nopea muokattavuus asiakkaan muuttuviin tarpeisiin

5.2.6 Muut IT-asiantuntijapalvelut

- Erialaista erikseen veloittavaa IT-ylläpito- ja kehitystyötä, esimerkiksi tietoturvan kehittämiseen liittyen.
- Tukea ja koulutuksia tarvittaessa Asiakkaan Microsoft -ratkaisuille

5.2.7 Palvelunhallinta

Asiakas katsoo, että kokonaispalvelun tuottaminen edellyttää toimittajalta hyvää palvelunhallinta- ja palvelujen koordinoitavuutta. Erillisten palvelukuvausten lisäksi Toimittajaa pyydetään osana tarjousta kuvaamaan palvelunhallinnan kokonaisuus eli miten eri yksittäiset palvelut käytännössä toimivat ja liittyvät yhteen.

Asiakas odottaa yleiseltä palvelunhallinnalta mm. seuraavia sisältöjä:

- Toimittaja nimeää Organisaatioille palvelupäällikön tai muun pysyvän yhteyshenkilön
- Palvelupäällikköpalvelun kiinteä kk-hinta sisältää palvelunhallintapalaverin 1-2 kuukauden välein sekä vuosittaisen sopimuskatselmuksen.
 - Siirtoprojektin jälkeen palvelunhallintapalaveri pidetään kuuden (6) kuukauden ajan yhden (1) kuukauden välein ja tämän jälkeen kahden (2) kuukauden välein, ellei toisin sovita.
 - Toimittajan palvelupäällikkö vastaa palvelunhallintapalaverin koollekutsumisesta, valmistelusta ja dokumentoinnista.
 - Toimittajan palvelupäällikkö kerää organisaatioltaan palaveriin tarvittavat tiedot ja esittelee ne Asiakkaalle. Palvelupäällikkö kutsuu palvelunhallintapalaveriin eri osa-alueiden asiantuntijoita vain tarvittaessa.
 - Palvelunhallintapalaverissa käsitellään palvelun raportit (työtunnit, tikettien tilanne, Microsoft-tilausten kulut), tietoturva ja poikkeamat, palaute, kehitysasiat ja eteneminen, odotettavat muutokset keskeisissä (Microsoftin) palveluissa, yleiset tiedotusasiat sekä muut yhdessä sovitut asiat.
- ICT-ohjausryhmä ja yhteisten kehitystoimenpiteiden suunnittelu
 - Kehitystoimenpiteiden suunnittelun osalta tarkoitetaan nk. ICT-ohjausryhmä, johon valitaan edustajat kaikista hankintaan osallistuvista organisaatioista.

- ICT-ohjausryhmän tarkoituksena on suunnitella yhteisiä kaikkia organisaatioita koskevia kehitystoimenpiteitä.
- ICT-ohjausryhmä kokoontuu vähintään kerran vuodessa ja sen koolle kutsumisesta vastaa Toimittajan nimetty palvelupäällikkö.
- Toimittaja pyrkii pitämään Asiakkaan ajan tasalla teknologian tai palvelujen muutoksista.
- Toimittaja sitoutuu toimimaan tarvittaessa yhteistyössä Asiakkaan Tilaajan määrittelemien kumppaneiden kanssa.
- Tarjoaja tuottaa osana palveluiden käynnistystä RACI-matriisin, jossa kuvataan palvelun tuotannon kannalta oleelliset tehtävät ja vastuut Toimittajan, Asiakkaan ja kolmansien osapuolten välillä.
- Toimittaja toteuttaa säännöllisesti kaikille Asiakkaan Toimittajan palvelujen käyttäjille kohdistetun asiakastytyväisyyskyselyn, josta voidaan selkeästi erottaa Service deskin ja Asiakkaan omien sisäisten palveluiden osuus.

Lisäksi voidaan pyytää raportteja seuraavista sisällöistä osana palvelun kiinteää hintaa:

- Lähiverkon aktiivilaitteet, porttimääritykset, firmware-ajantasaisuudet ja kaapeloinnin tiedot.
- Asiakkaan verkkotiedot, IP-osoitteet, VLAN-ID:t ja käyttötarkoitukset, VLAN-määritykset ja muut lähiverkkoon liittyvät tiedot
- Yhdistetyt tai erilliset laite- ja käyttäjä- sekä roolitiedot, joista ilmenee hankinta-ajankohta

6. IT-palvelut lähtötilanteessa

Tässä osioissa kuvataan, miten hankintayksiköiden työasema- ja käyttäjäpalvelut on toteutettu lähtötilanteessa siltä osin, kuin sillä on palvelujen jatkon kannalta merkitystä. Palveluita tuottaa pääsääntöisesti Valkea Talo Oy yhdessä sopimuskumppaneidensa kanssa (jatkossa myös Palveluntuottaja). Jos palvelua toimittaa jokin muu taho, tämä on mainittu tekstissä erikseen.

6.1 Tärkeimmät järjestelmät

Seuraavassa listattujen, tärkeimpien järjestelmien käyttäjätuki on järjestetty ko. ohjelmistojen toimittajien puolelta.

Kiinteistöyhtiö Valkea Talo Oy

- Netvisor, kolmas osapuoli vastaa
- Sympa HR -> SSO AD:sta
- Kulunvalvonta: Timecon (VATA), kolmas osapuoli vastaa
- Navita: budjetin hallinta, kolmas osapuoli vastaa
- Granlund Manager, kolmas osapuoli vastaa
- Kiinteistövalvomon ohjelmistot

Kuurojen Liitto ry

- Salesforce – jäsenrekisteri, kuurojen lehden tilaukset, varainhankinta, kolmas osapuoli vastaa
- Netvisor, kolmas osapuoli vastaa

- HUMA HR, kolmasosapuoli vastaa, huom! SSO Microsoft-tunnuksilla
- IMS SSO AD:sta
- Kulunvalvonta: Timecon (VATA), kolmas osapuoli vastaa
- Navita: budjetin hallinta, kolmas osapuoli vastaa

Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry

- Procountor, kolmas osapuoli vastaa
- Accuna raportointi, kolmas osapuoli vastaa
- Webropol: ilmoittautumiset, palautteet kyselyt, kolmas osapuoli vastaa
- Membook jäsenrekisteri, kolmas osapuoli vastaa
- MailChimp uutiskirjeet, kolmas osapuoli vastaa
- Canva graafinen suunnittelu, kolmas osapuoli vastaa
- Mepco, kolmas osapuoli vastaa
- Timecon, kolmas osapuoli vastaa
- Google Drive, kolmas osapuoli vastaa

Kuurojen Palvelusäätiö sr

- Domacare - asiakastietojärjestelmä säätiöllä (SaaS), kolmas osapuoli vastaa
- Procountor, Mepco, Työvuorovelho, M2, Accuna, talous- ja henkilöstöhallinnon järjestelmät, kolmas osapuoli vastaa
- Tampuuri kiinteistö ERP palvelukeskuksissa, kolmas osapuoli vastaa
- Webropol, Roidu, kyselyalustat, kolmas osapuoli vastaa
- Teamtailor rekrytointijärjestelmä, kolmas osapuoli vastaa
- Canva, kolmas osapuoli vastaa

Kuuloliitto ry

- Canva – graafinen suunnittelu, kolmas osapuoli vastaa
- Procountor – Enterprisesopimus, järjestöpalvelu laskuttaa muita konsernin osia, kolmas osapuoli vastaa
- Kehätieto Kilta, kolmas osapuoli vastaa
- Mepco, kolmas osapuoli vastaa
- M2, kolmas osapuoli vastaa
- Webropol, kolmas osapuoli vastaa
- Accuna - raportointi, kolmas osapuoli vastaa
- Easy GDPR -> tietosuojaselosteiden sijainti, kolmas osapuoli vastaa

Kuulo-Auris Oy

- Auriksen Potilastietojärjestelmä Diarium, kolmas osapuoli vastaa
 - Verkkolevyllä suojatuissa kansioissa henkilö- ja terveystietoa, päälinjaus kuitenkin että potilastieto potilastietojärjestelmässä.
- Easy GDPR -> tietosuojaselosteiden sijainti, kolmas osapuoli vastaa

- Procountor– Enterprisesopimus, järjestöpalvelu laskuttaa muita konsernin osia, kolmas osapuoli vastaa
- Mepco, Tuntivelho, kolmas osapuoli vastaa
- Wepropol, kolmas osapuoli vastaa
- Accuna raportointi, kolmas osapuoli vastaa

VaTa Järjestöpalvelu Oy

- Procountor– Enterprisesopimus, järjestöpalvelu laskuttaa muita konsernin osia sekä muita asiakkaitaan, kolmas osapuoli vastaa
- Mepco, Tuntivelho, Työvuorovelho kolmas osapuoli vastaa
- Accuna raportointi, kolmas osapuoli vastaa
- KOHO-toiminnaohjausjärjestelmä, kolmas osapuoli vastaa

6.2 Muut työasemaohjelmistot

Kiinteistöyhtiö Valkea Talo Oy

- Microsoft 365 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, OneDrive, Teams)
- Adobe lisenssi hankittu kolmannelta osapuolelta, mutta jatkossa Tämän kilpailutuksen voittaneelta palvelutoimittajalta
- Zoom, lisenssi hankittu itse
- Cisco VPN

Kuurojen Liitto ry

- Microsoft 365 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, OneDrive, Teams)
- Cisco VPN
- Adobe Creative cloud, lisenssit hankittu kolmannelta osapuolelta
- Zoom, lisenssit hankittu itse
- Dreambroker
- Chrome yleisesti käytössä muttei ainoa selain

Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry

- Microsoft 365 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, OneDrive, Teams)
- Cisco VPN
- Office ohjelmistot kaikilla
- 1 kpl Adobe InDesign
 - Valkean talon IT-palvelut vastanneet tähän asti lisenssin hallinnasta, lisenssi heidän nimissä, edullisempi kuin normaali hinta.
- Edge, Firefox ja Chrome

Kuurojen Palvelusäätiö sr

- Microsoft 365 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, OneDrive, Teams)
- Cisco VPN
- Edge ja Chrome suositeltavat selaimet
- Adobe

- Zoom
- Dreambroker (SaaS): palvelukeskusten asiakkaiden tilat ja Valkean talon omat näytöt/säätöön taukotila: pyöritetään Dreambroker kanavaa

Kuuloliitto ry

- Microsoft Office -ohjelmat
- Cisco VPN
- Zoom (teams ensisijainen)
- Adobe: joitain lisenssejä
- Selaimet: Edge ja Chrome

Kuulo-Auris Oy

- Microsoft 365 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, OneDrive, Teams)
- Edge ja Chrome suositeltavat selaimet
- Cisco VPN

VaTa Järjestöpalvelu Oy

- Microsoft 365 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, OneDrive, Teams)
- Edge ja Chrome suositeltavat selaimet
- Cisco VPN

6.3 Työasema- ja käyttäjäpalvelut

6.3.1 Lisenssihankinta

Microsoft 365-lisenssit on hankittu Palveluntuottajan kautta. Käytössä olevat Microsoftin lisenssit ovat Non profit ja Business premium -tason lisenssejä. Osakeyhtiöt käyttävät Business Premium lisenssejä ja Business premiumin tasoiset nonprofit -lisenssit on käytössä hankintarenkaan säätiöillä ja yhdistyksillä.

Muut lisenssit Asiakas on hankkinut itse tai kolmannen osapuolen kautta ja hankintaan sisältyy optio Adobelisenssien hankkimisesta hankinnan voittaneen Toimittajan kautta. Microsoft Lisenssitasot on tarkastettu kaikilla organisaatioilla kevään 2025 aikana.

Organisaatio	Henkilöstö	MS-lisenssit	Adobelisenssit
Kiinteistö Oy Valkea talo	2	3	1
Kuurojen Liitto ry	75	78	7 (CC) + 2 (Acrobat pro)
Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry	3	4	1 (InDesign)
Kuurojen Palvelusäätiö sr	250	245	8
Kuuloliitto ry	27	35	?
Kuulo-Auris Oy	11	10	0
VaTa Järjestöpalvelu Oy	4	4	0

6.3.2 Service Desk, käyttäjätuki ja lähituki

Palveluntuottajan tarjoamaan Service Deskiin (SD) tulee yhteydenottoja keskimäärin 85 kpl vuodessa. Lukumäärä sisältää häiriöt, palvelupyynnöt (myös laitetilaukset) ja ongelmat. Yhteydenotot on tehty pääasiassa lähituen kautta.

Palveluntuottajan lähituen piirissä on ollut työasemien ja mobiililaitteiden tukitehtävät. Lähituki on vastannut myös työasemien liittämistä Intune-hallintaan.

6.3.3 Työasemalaitteet ja niiden hallinta

Hankintarenkain organisaatioilla on tällä hetkellä yhteensä noin 174 työasemaa, joista osa on hankittu kolmannen osapuolen kautta joko suoraan organisaatioiden omaan omistukseen tai leasing-sopimuksella. Työasemat ovat pääasiassa PC-pohjaisia, mutta myös muutamia Applen Mac-laitteita on käytössä.

- Kiinteistöyhtiö Valkea Talo Oy: 2 PC:tä
- Kuurojen Liitto ry: 54 PC:tä ja 4 Macia
 - Tarkka laitelista liitteenä 1.5
- Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry: 3 PC:tä
- Kuurojen Palvelusäätiö sr: 94 PC:tä
 - Tarkka laitelista liitteenä 1.4.
- Kuuloliitto ry: 26 PC:tä
- Kuulo-Auris Oy: 8 PC:tä
- VaTa Järjestöpalvelu Oy: 5 PC:tä

6.3.4 Työasemien hankinta, toimitus sekä työasemien kierrätys ja poisto

Työasemien elinkaari palveluissa sovellettava prosessi:

1. Hankintayksikkö ostaa uuden laitteen
2. Toimittaa toimittajalle esiasennettavaksi
3. Toimittaja toimittaa käyttäjälle
4. Toimittaja vastaa huoltotoimenpiteistä tarvittaessa
5. Toimittaja vastaa laitteiden tietoturvalisistä käytöstä poistosta ja kierrätyksestä laitteista riippuen erikseen sopien (optio).

Osa laitteista on liisattu kolmansilta osapuolilta, ja laitteiden tietoturvalisinen poisto sekä kierrätys voi sisältyä liisauksopimukseen.

6.3.5 Työasemasovellusten vakiointi ja päivitykset

Työasemien vakiointi sovitaan organisaatiokohtaisesti projektin yhteydessä. Vakioinnista ja käyttöönotoista on vastannut tähän asti kolmas osapuoli, jolta laitehankinnat on suoritettu.

6.3.6 Käyttäjähallinta

Asiakkaan käyttäjien identiteetit ovat tällä hetkellä Valkean talon Hybrid-AD hakemistopalvelussa. Aiemmin keskitettyä käyttäjähallintaa on kevään ajan ryhdytty eriyttämään organisaatioittain.

Valittava Toimittaja ottaa projektissa haltuun organisaatiokohtaisen nykytilanteen ja suunnittelee kehitystoimenpiteet nykytilanteen pohjalta.

6.3.7 Mobiililaitteet

Hankintarenkain organisaatioilla on tällä hetkellä yhteensä noin 140 mobiililaitetta, joista osa on hankittu kolmannen osapuolen kautta joko suoraan organisaatioiden omaan omistukseen tai leasing-sopimuksella. Mobiililaitteet ovat pääasiassa Android-pohjaisia, mutta myös muutamia Applen iOS laitteita on käytössä.

- Kiinteistöyhtiö Valkea Talo Oy: 3 Android laitetta
- Kuurojen Liitto ry: mobiililaitetta, joista 23 kpl iOS -laitteita ja 29 kpl Android laitteita.
 - Tarkka laitelista liitteenä 1.5
- Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry: 3 Android laitetta.
- Kuurojen Palvelusäätiö sr: 36 Android ja 9 iOS laitetta
 - Tarkka laitelista liitteenä 1.4
- Kuuloliitto ry: 25 mobiililaitetta, joista suurin osa Android ja muutama iOS laite.
- Kuulo-Auris Oy: 7 mobiililaitetta, jotka kaikki Androidlaitteita.
- VaTa Järjestöpalvelu Oy: 4 mobiililaitetta, joista suurin osa Android laitteita.

Mobiililaitteita ei ole tähän asti sisällytetty keskitettyyn hallintaan, mutta jatkossa tavoitteena on, että Toimittaja vastaa kunkin organisaation keskitetystä laitehallinnasta, jonka piiriin kaikki organisaation mobiililaitteet tuodaan joko heti projektin yhteydessä tai laitekannan uudistuessa palvelusopimusten aikana.

6.3.8 Tulostimet

Valkean talon sopimuksella seuraavien tulostinten hallinta ja tuki Helsingissä, osoitteessa Ilkkantie 4:

ID	Sijainti	Malli
1	Valkea talo	TOSHIBA Universal Printer 2
2	Valkea talo	TOSHIBA e-STUDIO3515AC
3	Valkea talo	TOSHIBA e-STUDIO3515AC
4	Valkea talo	TOSHIBA e-STUDIO3515AC
5	Valkea talo	TOSHIBA e-STUDIO3515AC
6	Valkea talo	TOSHIBA e-STUDIO3515AC
7	Valkea talo	TOSHIBA e-STUDIO5015AC
8	Valkea talo	TOSHIBA e-STUDIO3515AC
9	Valkea talo	TOSHIBA e-STUDIO3515AC

Kuurojen Palvelusäätiön sopimuksella seuraavien tulostinten hallinta ja tuki Palvelusäätiön eri toimipaikoissa:

ID	Sijainti	Malli
1	Ainola	TOSHIBA e-STUDIO3515AC
2	Åvik	TOSHIBA e-STUDIO3515AC
3	Åvik	TOSHIBA e-STUDIO338CS 7529009148RL1 CXTZJ.076.294

4	Åvik	TOSHIBA e-STUDIO338CS 7529011148WPR CXTZJ.076.294
5	Metsola	TOSHIBA e-STUDIO3515AC
6	Oulu	TOSHIBA e-STUDIO338CS 7529009148RL4 CXTZJ.076.294
7	Puistola	TOSHIBA e-STUDIO338CS 7529009148RKK CXTZJ.076.294
8	Runola	TOSHIBA e-STUDIO3515AC
9	Salmela	TOSHIBA e-STUDIO338CS 752904514B4Y7 CXTZJ.230.329
10	Sampola	TOSHIBA e-STUDIO3515AC
11	Sampola	TOSHIBA e-STUDIO338CS 7529009148RKY CXTZJ.076.294

6.3.9 Palvelinten käyttöpalvelut lähtötilanteessa

Valkean talon konsealin palvelinten ylläpidosta vastaa kolmas osapuoli.

6.4 Tietoliikenne- ja verkkopalvelut

Valkea talo topologinen verkkokuva liitteenä 1.2. ja liitteessä 1.3 Kuurojen Palvelusäätiön toimipisteiden verkkokuvat. Koonti Valkean talon verkon aktiivilaitteista liitteessä 1.6.

Muut organisaatiot, jotka sijaitsevat Kiinteistöyhtiö Valkeassa talossa, käyttävät Valkean talon tietoliikenne ja verkkoyhteyksiä.

Kuurojen Palvelusäätiön osalta hankintayksikkö vastaa omien palvelukeskustensa verkkoyhteyksistä ja tietoliikennepalveluista.

Muiden toimipaikkojen verkkoyhteydet on hankittu organisaation toimesta ja sisäverkoista vastaa vuokranantajat.

6.5 Käyttäjryhmät

Organisaatio	Käyttäjryhmät	Muut huomiot
Kiinteistö Oy Valkea talo	ei luotuja käyttäjryhmiä	käyttäjryhmätarpeen tunnistaminen ja kehitystoimenpiteet projektissa
Kuurojen Liitto ry	ei luotuja käyttäjryhmiä	käyttäjryhmätarpeen tunnistaminen ja kehitystoimenpiteet projektissa
KLVL ry	ei luotuja käyttäjryhmiä	käyttäjryhmätarpeen tunnistaminen ja kehitystoimenpiteet projektissa
Kuurojen Palvelusäätiö sr	Esihenkilöt, muut käyttäjät	
Kuuloliitto ry	jory, hallitus, henkilöstö,	
Kuulo-Auris Oy	ei luotuja käyttäjryhmiä	käyttäjryhmätarpeen tunnistaminen ja kehitystoimenpiteet projektissa
VaTa järjestöpalvelut Oy	ei luotuja käyttäjryhmiä	käyttäjryhmätarpeen tunnistaminen ja

		kehitystoimenpiteet projektissa
--	--	---------------------------------

7. Tarjouksen laatiminen

7.1 Soveltuvuus- ja pakolliset vaatimukset

Tarjoajalle esitetyt soveltuvuusvaatimukset on kuvattu Liitteessä 5, jotka Tarjoaja täyttää ja palauttaa tarjouksen liitteenä Hilma tarjouspalvelussa.

Tarjouskilpailusta suljetaan pois sellaiset tarjoajat, joita koskee hankintalain 80 §:n mukainen pakollinen poissulkemisperuste. Tarjouskilpailusta suljetaan pois tarjoajat, joihin kohdistuu Euroopan unionin tai YK:n kohdistama pakote. Tarjouskilpailusta voidaan sulkea myös pois tarjoajat, joita koskee hankintalain 81 §:n mukainen harkinnanvarainen poissulkemisperuste.

Lisäksi tarjoajat, jotka eivät täytä hankintayksikön tarjoajan soveltuvuudelle asettamia vähimmäisvaatimuksia, on suljettava hankintalain 83 §:n mukaan tarjouskilpailun ulkopuolelle.

Soveltuvien tarjoajien jättämien tarjousten tarjouspyynnön mukaisuus tarkastetaan. Tarjous hylätään, jos tarjouspyynnössä esitetyt vaatimukset eivät täyty tai tarjous ei muilta osin vastaa tarjouspyyntöä, tai jos tarjous saapuu myöhästyneenä, tai jos tarjouksessa on esitetty tarjouspyynnön vastaisia tarjoajan omia toimitus-, myynti-, sopimus-, valuutta- tai muita ehtoja. Tarjoaja, joka ei asetetussa määräajassa toimita pyydettyjä selvityksiä, suljetaan tarjouskilpailusta.

7.2 Tarjouksen sisältö

Tarjoajan tulee hyväksyä kaikki tarjouspyynnön vaatimukset ja täyttää kaikki vaaditut tarjouspyynnön palautettavat liitteet. Tarjoukseen tulee myös sisällyttää tarjouspyynnössä sekä sen liitteissä pyydetty dokumentit ja kuvaukset. Lisäksi Tarjoajan tulee täyttää Liitteeseen 1 kaikki pyydetty hinnat ohjeiden mukaisesti. Tarjouksen jättöajan päättymisen jälkeen Tarjoajan Liitteessä 3 ilmoittamien asiakkaiden tulee määräaikaan mennessä palauttaa Tarjoajaa koskeva online-tyytyväisyyskysely.

Tarjousmateriaalin tulee olla laadittu suomen kielellä ja se koostuu seuraavista materiaaleista:

- Liite 1 Hankittavat palvelut ja hinnoittelu täytettynä
- Liite 2 Palvelupäällikön osaaminen ja kokemus täytettynä
- Liite 3 Referenssit täytettynä
- Liite 5 Tarjouslomake täytettynä
- Nimettyjen palvelu- ja projektipäällikön CV:t, joista käy ilmi kokemus, koulutukset ja sertifikaatit
- Alustava projektisuunnitelma
- Palvelukuvaukset, joista löytyvät seuraavat, Liitteessä 1 vaaditut palvelusisältöjen ja toimintamallien kuvaukset
 - Kuvaus palvelunhallinnasta
 - Dokumentaation ylläpito -kuvaus
 - Tietokoneiden laitehallinta -palvelun kuvaus
 - Mobiililaitteiden laitehallinta -palvelun kuvaus
 - Laiteluettelon ylläpitomenetelmän kuvaus

- Esimerkkiraportti tikettijärjestelmästä
- Kuvaus itsepalveluportaalista
- Mahdollinen audit raportti itsepalveluportaalin saavutettavuudesta
- Tukipalvelukuvaus, josta selviää Service deskin toimintaperiaatteet
- Tukipalvelukuvaus, josta selviää lähituen toimintaperiaatteet
- Kuvaus tietoturvan varmistustoimenpiteistä
- Automaattinen ilmaisohjelmien päivittäminen -kuvaus
- Haittaohjelmaliikenteen tunnistus ja esto -palvelun kuvaus
- Työaseman käyttöönottopalvelun kuvaus
- Mobiililaitteen käyttöönottopalvelun kuvaus
- Tietoturvallinen hävitys -palvelun kuvaus
- Verkon aktiivilaitteiden valvonnan ja ylläpidon kuvaus
- Palomuurien hallintapalvelun kuvaus
- Internet-yhteyksien valvontapalvelun kuvaus
- Tallennusjärjestelmien valvonta -palvelun kuvaus
- Hälytyspalvelun kuvaus
- Varmuuskopiointipalvelujen kuvaus
- Esimerkit automaattiraporteista (3 kpl)
- Sopimusluonnos ja IT2022-sopimusehdot
- Vapaamuotoinen Code of Conduct -kuvaus, joka sisältää mm. tarjoajan periaatteet palveluiden vastuullisesta tuottamisesta.

Tarjouksen tulee olla voimassa 4 kk sen jättöpäivästä.

7.3 Sopimusehdot

Sopimus on määräaikaaisesti voimassa kaksi (2) vuotta, jonka jälkeen se jatkuu toistaiseksi voimassa olevana.

Sopimuksen ensimmäiset kaksi (2) vuotta ovat palveluiden hinnoittelun osalta kiinteät valitun palveluntuottajan tarjouksen mukaisesti. Kiinteä hinta ja hinnan korotuksen rajoitukset eivät koske kolmansilta osapuolilta hankittavia palveluja, kuten esim. lisenssejä (Microsoft), mobiililiittymiä tai tietoliikenneoperaattoripalveluita.

Kahden vuoden jälkeen toistuvaismaksujen korotus sidotaan Tilastokeskuksen palvelujen tuottajahintaindeksiin (62 Tietokoneiden ohjelmointi- ja konsultointipalvelut ja niihin liittyvät palvelut) siten, että korotus voi enintään olla indeksin nousun suuruinen. Korotus voidaan tehdä korkeintaan kerran vuodessa.

Sopimukseen sovelletaan IT 2022 -ehtoja ja Toimittaja liittää ne sopimuksen liitteeksi. Sovellettavat ehdot ovat vähintään IT 2022 EAP, IT 2022 EHK ja IT 2022 YSE. Toimittaja voi myös valita muita IT 2022 -liitteitä edellä mainittujen lisäksi.

Tarjouspyyntö ja hankinnan kohteen kuvaus -dokumentti ja vaatimusliitteet liitetään osaksi sopimusta ja ne ovat soveltamisjärjestyksessä ennen toimittajan palvelukuvauksia ja IT-ehtoliitteitä.

Tarjouksen liitteeksi pyydetään esimerkkipöytäkirjasta, jossa sovelletaan IT2022 -ehtoja soveltuvin osin. Sovellettavat ehtoliitteet toimitetaan tarjouksen mukana.

Riitojen ratkaisu tapahtuu Helsingin käräjäoikeudessa.

Sopimusluonnoksessa tulee huomioida Liitteessä 1 esitetyt sopimusehtovaatimukset. Tilaaja ja Toimittaja katselmoivat ja täydentävät lopullisen hankintasopimuksen yhdessä ennen allekirjoitusta.

7.4 Liikesalaisuustiedot

Toimittaja voi halutessaan ehdottaa liikesalaisuuden nimissä salattavia tietoja koskien tarjouksen sisältöjä. Tarjousten pisteytyksessä käytettäviä tietoja tullaan julkaisemaan osana hankintapäätöstä (hintojen osalta yhteenlaskettu vertailuhinta, mutta ei tarkempia hinnoittelutietoja). Hankintayksikkö tekee lopullisen päätöksen liikesalaisuuden nimissä salattavista tiedoista.

8. Hankintaprosessi ja aikataulu

8.1 Hankintaprosessi

Hankinta toteutetaan kansallisen kynnsarvon ylittävänä hankintana avoimella menettelyllä. Tarjous tulee jättää määräaikaan mennessä Hilman tarjouspalveluun (kts. kohta 8.2 Aikataulu). Asetetun määräajan jälkeen toimitettuja tarjouksia ei oteta mukaan kilpailuun.

Tarjoaja sitoutuu tarjouksen jättämällä noudattamaan hankinnassa asetettuja pakollisia vaatimuksia sekä annettua tarjousta lähettämänsä sopimusluonnoksen mukaisesti.

8.2 Aikataulu

Kilpailutus	
Tarjouspyynnön julkaisu	pe 23.5.2025
Lisätietojen pyytäminen	pe 30.5.2025 klo 12.00
Lisätietojen antaminen	ti 3.6.2025
Tarjousten jättö	to 12.6.2025 klo 16.00
Asiakastytyväisyyskysely	13.06.2025 kyselyn lähetys, 18.6. klo 12.00 alkaen muistutus, mikäli vastaus puuttuu, takaraja vastauksille 23.6. klo 12.00 mennessä
Päätös valittavasta toimittajasta, arvio	24.6.2025 allekirjoitukset 2025 heinä-elokuun aikana
Palveluiden siirron aloitus (tavoite)	2025 elo-syyskuun aikana

9. Tarjousten käsittely

9.1 Tarjousten vertailuperusteet

Tarjousten vertailuun osallistuvat ne tarjoukset, jotka täyttävät tarjoajalle asetetut soveltuvuusvaatimukset ja tarjouspyynnössä asetetut pakolliset vaatimukset. Mikäli tarjous on tarjouspyynnön vastainen, hylätään se kokonaisuudessaan.

Valinta tehdään kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteella. Vertailussa kokonaishinnan painoarvo on 65 % ja laadullisten tekijöiden 35 %.

Kokonaishintaan lasketaan kaikki pakollisten palvelujen kustannukset

- Liitteestä 1 palvelut
 - Siirtoprojekti (kiinteä hinta x hankintayksiköiden määrä)
 - Jatkuvat palvelut, eri osa-alueet yhteensä x kaikkien hankintayksiköiden volyymit (48 kk)

- Lisenssit x kaikkien hankintayksiköiden volyymit (48 kk)
- Tuntiveloitettavien töiden tuntihinta Asiakkaan tuntiarvioon perustuen (48 kk)
- Kappalemääräisten töiden kpl-hinta Asiakkaan kpl-arvioon perustuen (48 kk)

Vapaaehtoisia optioita ei lasketa mukaan vertailuhintaan.

Kokonaisvertailuhinta lasketaan laskemalla em. kustannukset yhteen. Edullisin kokonaisvertailuhinta saa osa-alueen maksimipisteet 65 pistettä. Muiden tarjoajien pisteet lasketaan kaavalla:

Edullisin tarjottu hinta / Tarjoajan hinta * 65 (Hinnan enimmäispisteet).

Laadullinen arvio perustuu seuraaviin osa-alueisiin

- Pisteet vertailtavista vaatimuksista 15 p (Liite 1)
- Palvelupäällikön osaaminen ja kokemus 5 p (Liite 2)
- Asiakastyytyväisyys 15 p (referenssit Liite 3 ja ohjeet Liite 4 ja malli kyselystä 4b)

Laatupisteytyksen tarkemmat ohjeet löytyvät tarjouspyynnön Liitteet 1, 2, 3, 4.

Kokonaislaatupisteet lasketaan yhteen. Tämän jälkeen lasketaan hinnan ja laadun pisteet yhteen ja saadaan kullekin tarjoajalle kokonaispistemäärä. Suurimman pistemäärän saanut voittaa tarjouskilpailun ja valitaan sopimuskumppaniksi.

9.2 Tarjouspyyntöön liittyvien lisätietojen saaminen

Tarjoajat voivat esittää kysymyksiä tarjouspyyntöön liittyen Hilma-tarjousjärjestelmässä määräaikaan mennessä (kts. kohta Aikataulu). Kysymyksiin ei vastata määräajan jälkeen.

9.3 Tarjouksen jättäminen

Tarjoukset liitteineen tulee olla vastaanottajan saatavilla määräaikaan mennessä (Kts. kohta Aikataulu).

Tarjoukset jätetään sähköisesti Hilma-palvelun kautta.

9.4 Hankintapäätös

Hankintapäätöksestä ilmoitetaan osallistujille sähköisesti Hilma-palvelun kautta. Valitun toimittajan kanssa tehdään sopimus. Soveltuvuutta koskevat liitteet tarkastetaan vain kilpailun voittajalta.

Toimitettavat selvitykset eivät saa olla kolme (3) kuukautta vanhempia tarjouksen jättöpäivästä luettuna.

10. Tarjouspyyntöasiakirjat

- Tarjouspyyntö (tämä dokumentti)
- Liite 1 Hankittavat palvelut ja hinnoittelu (palautettava täytettynä)
- Liite 1.2 Valkea talo verkkokuva
- Liite 1.3 Kuurojen Palvelusäätiö verkkokuva
- Liite 1.4 Kuurojen Palvelusäätiön laitelista
- Liite 1.5 Kuurojen liiton laitelista
- Liite 1.6 Verkkojen aktiivilaitteet

- Liite 2 Palvelupäällikön osaaminen ja kokemus (palautettava täytettynä)
- Liite 3 Referenssit (palautettava täytettynä)
- Liite 4 Asiakastyytyväisyyskyselyn pisteytys
- Liite 4b Asiakastyytyväisyyskysely – MALLI sähköisesti lähetettävästä kyselystä
- Liite 5 Tarjouslomake (palautettava täytettynä)

Hanna-Leena González
toimitusjohtaja
Kiinteistö Oy Valkea talo