

Tarjouspyyntö

Diakonia-ammattikorkeakoulun verkkopalvelu-uudistus

Diakonia-ammattikorkeakoulu (Diak; tilaaja) pyytää tarjoutta uuden verkkopalvelukokonaisuutensa suunnittelusta ja toteutuksesta sekä ylläpito- ja käyttöpalveluista WordPress-alustalle.

1. Hankintayksikkö lyhyesti

Diakonia-ammattikorkeakoulu eli **Diak** on Suomen suosituin ammattikorkeakoulu, josta valmistuu kohtaamisen asiantuntijoita sosiaali- ja terveysalalle, tulkkauksen alalle ja kirkon alalle.

Diakissa on noin 4 000 tutkinto-opiskelijaa, jotka opiskelevat AMK- ja YAMK-tutkintoja sekä verkossa että kampuksilla Helsingissä, Oulussa ja Porissa. Lisäksi Diak toimii Itä- ja Keski-Suomen alueella liikkuvalla mallilla vieden koulutusta sinne, missä on tarvetta. Henkilöstömäärä Diakissa on noin 240.

Diak on verrattain pieni ammattikorkeakoulu, jolla on kuitenkin kokoaan suurempi yhteiskunnallinen tehtävä: Diak rakentaa inhimillisesti, sosiaalisesti ja koko planeettamme kannalta kestävästä maailmaa. Diak kumppaneineen haluaa katkaista eriarvoistumiskehityksen Suomessa, ja tavoitteena on luoda sosiaalisesti kestävä yhteiskunta, jossa jokainen voi elää onnellista elämää. Diakin arvot eivät ole vain korulauseita, vaan ne ovat kaiken toiminnan pohja.

Diak hyödyntää osaamistaan, tutkimustaan ja innovaatioitaan edistääkseen yhdenvertaisuutta, hyvinvointia ja terveyttä kaikille. Tästä syystä Diak on kaikkien korkeakoulu – kohtaamispaikka, jossa tulevaisuuden taidot opitaan yhdessä erilaisten ihmisten kanssa.

Lisätietoja Diakista osoitteessa www.diak.fi, strategia 2025–2028: www.diak.fi/strategia

2. Hankinnan kohde

Hankinnan kohteena on Diakin uuden verkkopalvelukokonaisuuden suunnittelu ja toteuttaminen WordPress-alustalle sekä toteutetun kokonaisuuden ylläpito- ja käyttöpalvelut. Kokonaisuuden tärkein osa on korkeakoulun pääpalvelu Diak.fi (www.diak.fi), johon yhdistetään myös Diakin palvelutarjonta (nykyisin Asiantuntijapalvelut.diak.fi) sekä Dialogi-verkkolehti (nykyisin Dialogi.diak.fi). Kokonaisuuden multisite-verkoston osaksi toteutetaan projektissa sekä jatkokehitystyössä pienimuotoisia Diakin hanke- ja tuotesivustoja (kuten Uvva.diak.fi tai Avot.diak.fi), joita varten toimitukseen sisältyy erillissivuston teema ja yhden erillissivuston toteutus (romako.diak.fi). Hankintaan sisältyy myös samalle alustalle toteutettavia optiona hankittavia lisätoiminnallisuuksia ja jatkokehitystyötä.

Hankinnan kohteena oleva verkkopalvelukokonaisuus on kuvattu tarjouspyynnön liitteenä 1 olevassa vaatimusmäärittelydokumentissa.

3. Toimitusprojektin sisältö ja toimittajan tehtävät

Valittavalla toimittajalla on kokonaisvastuu verkkopalvelukokonaisuuden toimittamisesta. Toimitukseen tulee sisältyä **suunnitteluvaihe**, johon kuuluu määrittelyn tarkentaminen toteutuksen vaatimalle tasolle sekä käyttökokemuksen, käyttöliittymien ja visuaalisen ilmeen suunnittelu. Lisäksi toimitukseen kuuluu **tekninen toteutus** WordPress-alustalla sisältäen projektin tarpeita vastaavan kehitysympäristön perustamisen. Toimittaja vastaa myös **projektinhallinnasta** sekä tarjoaa tilaajalle tukea verkkopalvelun käyttöönottoon.

Toimitukseen sisältyvät toimittajan tehtävät on kuvattu tarkemmin seuraavissa luvuissa.

3.1. Vision ja tiekartan tarkentaminen sekä transformaation tuki

Toteutusprojektia käynnistettäessä on toimittajan tehtävänä tarkentaa Diakin suunnitelmat Diak.fi-sivuston roolista Diakin muiden digipalvelujen osana. Toimittaja auttaa Diakia hahmottamaan kokonaiskuvan myös toimitukseen sisällyttämistä järjestelmistä (esim. asiakasrekisterit, tilauskanavat, maksuliikenne, oppimisalustat, asiakasviestintä) sekä näiden roolista, tehtävistä ja ominaisuuksista suhteessa Diak.fi-palveluun. Tästä kokonaiskuvasta toimittaja johtaa Diak.fi-palvelun WordPress-alustalta vaadittavat kyvykkyydet, ominaisuudet ja toiminnallisuudet, jotka alustalle toteutetaan ensimmäisen käyttöönoton vaiheessa sekä jatkokehitysvaiheissa.

Tiekarttasuunnitelma ohjaa projektin ensivaiheessa käyttöönotettavan Diak.fi-palvelun määrittelytyötä. Toiminnallisuuksien tarkentamisessa toimittaja ottaa ennakoivasti huomioon ne toiminnot ja ominaisuudet, jotka WordPress-kokonaisuuteen tullaan rakentamaan jatkokehittämisen aikana.

Koska Diakin uusi digitaalinen visio muuttaa ratkaisevasti Diakin toimintatapoja koulutusten ja palvelujen tuottamisen, markkinoinnin, myynnin ja hallinnoinnin suhteen, on toimittajan tuettava tätä transformaatiota. Toimittajalta edellytetään konsultatiivista otetta ja suosituksia hyviksi ratkaisuksi ja toimintamalleiksi muutosten läpiviennissä sekä ajattelutapojen uudistamisessa läpi koko uudistusprojektin.

3.2. Määrittelyn ja käyttökokemuksen tarkentaminen

Luotava verkkopalvelukokonaisuus sekä siihen liittyvät jo tunnistetut vaatimukset on kuvattu tarjouspyynnön liitteenä 1 olevassa vaatimusmäärittelydokumentissa.

Toimittajan tehtävänä on käydä vaatimusmäärittely Diakin kanssa läpi ja tarkentaa erityisesti, miten kuvatut sisällöt ja toiminnallisuudet sovitetaan yhteen WordPressin kanssa parhaalla mahdollisella tavalla. Vaiheessa tarkennetaan halutun käyttökokemuksen muodostamiseen tarvittavat sisältötyypit, lohkotyyppit, interaktiot ja toiminnallisuudet. Diak edellyttää vuorovaikutuksellista määrittelyvaihetta, jossa toimittaja tuo aktiivisesti esiin hyväksi havaitsemiaan ratkaisumalleja.

Määrittelyn ja käyttökokemuksen tarkennusvaiheessa tulee järjestää riittävä määrä tapaamisia, joiden aikana ideoidaan verkkopalvelun käyttökokemuksen ratkaisuja ja tarkennetaan palvelun suunnittelua yhdessä tilaajan asiantuntijaryhmän kanssa. Toimittajan odotetaan suunnittelevan projektiin sisältyvien työpajojen määrän ja agendan oman kokemuksensa mukaan riittäväksi siihen, että molemmille

osapuolille muodostuu hyvä ymmärrys luotavasta kokonaisuudesta ja toteutettavan ratkaisun sisällöistä.

Diak edellyttää kuitenkin, että Diak.fi-kokonaisuuden määrittelytyöpajojen lisäksi projektiin sisältyy vähintään yksi tarkentava työpaja, jossa keskitytään Dialogi-lehden ratkaisujen käsittelyyn, ja vähintään yksi työpaja, jossa tarkennetaan opiskelijan osioon liittyviä ratkaisuja.

Yhdessä sovitut tarkennukset ja mahdolliset muutokset määrittelyyn on dokumentoitava niin, että tilaaja pystyy tekemään hyväksyntätestauksen yhdessä sovittua tarkennettua suunnitelmaa vasten.

3.3. Käyttöliittymien ja visuaalisen ulkoasun suunnittelu

Toimittajan tehtäviin kuuluu laatia verkkopalvelun eri sivumalleista ja näkymistä käyttöliittymäsuunnitelma, jonka esitystavat perustuvat WordPress-järjestelmän ominaisuuksien kustannustehokkaaseen hyödyntämiseen. Suunnittelutyössä on kiinnitettävä erityistä huomiota käyttöliittymien mobiilikäyttöön, käytettävyyteen ja saavutettavuuteen.

Diakin käytössä on tuore brändikirja, joka linjaa mm. logot, väripaletit, typografiat, graafiset elementit ja kuvien käytön periaatteet. Valitun toimittajan tehtäviin kuuluu verkkopalvelun visuaalisen ilmeen ja graafisten ratkaisujen suunnittelu brändikirjan linjauksia soveltaen.

Käyttöliittymien ja visuaalisen ulkoasun suunnittelu tehdään tiiviissä yhteistyössä tilaajan kanssa. Projektiin on varattava riittävä määrä iteraatiokierroksia, jotta voidaan varmistua siitä, että verkkosivujen taittoratkaisut, käytettävyys ja ulkoasu vastaavat tilaajan toiveita.

Käyttöliittymien ja niiden visuaalisen kokonaisilmeen suunnittelu voidaan toteuttaa samanaikaisesti määrittelyn ja käyttökokemuksen tarkennuksen kanssa. Ratkaisujen yksityiskohtien suunnittelutyötä voidaan jatkaa ketterästi toteutustyön rinnalla.

3.4. Järjestelmän toteutus

Toimittaja toteuttaa verkkopalvelujen ulkoasun, käyttöliittymät, sisältötyypit, sivumallit, toiminnallisuudet sekä sisällön ja sisältörakenteen hallintatyökalut. Toimittajan tehtävänä on suunnitella järjestelmän teknisen toteutuksen yksityiskohdat, parametrisoida järjestelmäkokonaisuuteen kuuluvat valmisohjelmistot toimimaan määrittelyn mukaisesti sekä toteuttaa tarvittavat lisäosat, räätälöinnit, asiakaskohtaiset ominaisuudet ja liittymät muihin järjestelmiin.

Toimittaja vastaa siitä, että hyödynnettävät ohjelmistokomponentit (WordPress-lisäosat) ovat keskenään yhteensopivia.

Toimittajan tehtävänä on myös toteuttaa tarvittavat integraatiot muihin järjestelmiin. Osana toteutusta toimittaja varmistaa myös, että verkkopalvelukokonaisuutta täydentävät ohjelmistot ja palvelut (esim. haku, analytiikka, evästehallinta) konfiguroidaan toimimaan optimaalisella tavalla.

Toimittaja vastaa järjestelmän toteutuksen edellyttämän kehitysympäristön perustamisesta.

3.5. Testaus

Toimittaja vastaa toteuttamiensa ratkaisujen testauksesta. Toimittajan vastuulle kuuluvat mm. testauksen suunnittelu (testaussuunnitelma, testitapaukset), testiympäristön perustaminen ja ylläpito, testien suorittaminen ja virheiden korjaaminen.

Toimittaja toimittaa suoritettavat testitapaukset ja testien tulokset tilaajan nähtäväksi.

Tilaaaja voidaan pyytää testaamaan järjestelmän osakokonaisuuksia vaiheittain toteutusprojektin edetessä, mutta tilaaja edellyttää, että varsinainen hyväksyntätestaus kullekin osakokonaisuudelle tehdään vain yhden kerran.

Toimittaja tukee tilaajaa mm. luomalla hyväksyntätestaukselle suunnitelman sekä antamalla testitapauksensa tilaajalle hyödynnettäviksi hyväksyntätestauksen suorittamisessa.

3.6. Asennus

Järjestelmäkokonaisuuden asennus palvelun lopulliseen käyttöympäristöön kuuluu toimittajan tehtäviin.

Asennuksen yhteydessä toimittaja perustaa käyttöympäristöön uudistushankkeeseen sisältyvät verkkosivustot kieliversioineen sisällöntuottamista ja hyväksyntätestausta varten. Toimittaja luo käyttöympäristöön sivustojen kustakin eri sisältötyypistä, lohkotyyppistä, sivumallista ja toiminnallisuudesta vähintään yhden esimerkkimallin, jonka avulla tilaaja voi testata niiden toimivuuden.

3.7. Hyväksyntätestaus, käyttöönotto ja käyttöönoton tuki

Toimittaja luo käyttöympäristöön rungon Diak.fi-verkkosivustosta ja tämän kieliversiosta sekä yhdestä erillissivustosta. Toimittaja luo ympäristöön valmiiksi sivustojen elementit, joiden avulla tilaaja voi testata työkalut ja rakentaa sivuston sisällöt. Toimittajan luomiin sivustopohjiin sisältyy malliesimerkki kustakin sisältötyypistä, lohkotyyppistä, sivumallista ja toiminnallisuudesta.

Tilaaja suorittaa järjestelmätoimitukselle hyväksyntätestauksen, jossa järjestelmäkokonaisuus testataan peilaten toteutusta vaatimusmäärittelyä ja sen hyväksytyjä tarkennuksia vasten. Hyväksyntätestaus sisältää toiminnallisuuksiin, saavutettavuuteen, tietoturvaan, käytettävyyteen sekä suorituskykyyn ja kuormitukseen liittyviä testitapauksia. Tilaaja varaa oikeuden teettää kolmannella osapuolella osia hyväksyntätestauksesta, esimerkiksi suorituskyky-, tietosuoja- ja tietoturva-auditoinnin tai käytettävyyden ja saavutettavuustestauksen.

Kaikki hyväksyntätestauksessa löydetyt virheet (ml. löydetyt tietoturva-, suorituskyky-, käytettävyyden ja saavutettavuusongelmat) on korjattava ennen toimituksen hyväksyntää. Toimittajan vastuulla on korjata testauksissa havaitut virheet ja poikkeamat osana projektia, ilman lisäkustannuksia. Takuu-aika 6 kk alkaa vasta toimituksen hyväksynnästä.

Uuden Diak.fi-sivuston julkaisemisesta sovitaan Tilaajan ja Toimittajan kesken. Sivuston julkaiseminen ei kuitenkaan automaattisesti tarkoita sitä, että toimitus olisi hyväksytty, vaan järjestelmä katsotaan käyttöön otetuksi toimituksen hyväksynnässä. Toimittajan odotetaan tukevan tilaajaa kaikissa järjestelmän käyttöönottoon ja jalkauttamiseen liittyvissä kysymyksissä.

Käyttöönoton yhteydessä toimittajan on myös huolehdittava siitä, että tilaajan vanhojen www-osoitteiden uudelleenohjaukset toteutetaan tilaajan tuottaman dokumentaation mukaisesti.

3.8. Käyttäjien koulutus, koulutusmateriaali ja käyttöohjeet

Toimittajan tehtäviin kuuluu kouluttaa järjestelmän pääkäyttäjät, päätoimittajat ja sisällöntuottajat (15–20 henk.) järjestelmän käyttöön sekä tuottaa perehtymiseen tarvittava koulutusmateriaali. Koulutukseen tulee sisällyttää järjestelmän työkalujen käyttökoulutus sekä sisällöntuotannon yleiset hyvät käytännöt.

Toimittajan on tarjottava kaksi erillistä koulutusta:

- sisällöntuottajille pidetään koulutus, jossa keskitytään tyyppisten sisältösivujen tekniseen tuotantoon,
- pääkäyttäjille sekä päätoimittajille pidetään laajempi käyttökoulutus, jossa perehdytään kaikkiin ylläpitotyökaluihin.

Koulutukset ja koulutusmateriaalit ovat suomenkielisiä.

Toimittaja tuottaa lisäksi järjestelmälle kattavat ja selkeät käyttöohjeet, joista käyvät ilmi Diakin uusien verkkopalvelujen ylläpidossa tarvittavien työkalujen käyttötavat.

3.9. Projektin suunnittelu ja hallinta

Toimittaja vastaa projektin suunnittelusta, projektin hallinnasta ja projektidokumentaatiosta.

Tilaajan projektiryhmä on valmis osallistumaan erityisesti määrittelyn ja käyttökokemuksen tarkennuksen vaiheessa projektiin aktiivisesti, ja projektimallin toivotaan tukevan avointa vuoropuhelua kaikissa projektin vaiheissa. Toteutusvaiheessa Diak resursoi työhön projektivastaavan (yhteyshenkilö), jonka työaikaa voidaan allokoita projektiin viikoittain noin 1 henkilötyöpäivän verran. Lisäksi tilaajalla on projektitiimi sisältöjen suunnitteluun ja tuotantoon.

Projektimallilta edellytetään, että projektin vetovastuu on selkeästi toimittajalla, ja toimittajan projektipäällikkö viestii tilaajalle projektin etenemisestä aktiivisesti ja oikea-aikaisesti. Toimittajan projektipäällikön tulee huolehtia ja raportoida siitä, että toteutustyö etenee projektisuunnitelman ja varatun budjetin mukaisesti.

3.10. Dokumentointi

Toimittaja dokumentoi projektin työvaiheiden lopputulokset selkeästi ja kattavasti siten, että tilaaja voi tarvittaessa itse tai kolmannen osapuolen välityksellä hoitaa järjestelmän ylläpidon. Dokumentaatio luovutetaan tilaajalle kunkin työvaiheen valmistuessa.

Toimitettavaan dokumentaatioon kuuluvat:

- Vaatimusmäärittelyn tarkennusten dokumentointi niin, että tilaajalle jää selkeä, eheä dokumentaatio, jota vasten hyväksyntätestaus voidaan tehdä. Vaatimusmäärittelyyn tehtävät tarkennukset ja kuvaukset tulee tallentaa sellaisessa muodossa, että tilaaja voi arkistoida ne (esim. word/pdf-muodossa).

- Järjestelmän tekninen dokumentaatio (yleisarkkitehtuuri, tarvittavat valmisohjelmistojen parametrisoinnit, projektin aikana tuotettujen asiakaskohtaisten sovellusten ja sovellusosien rakenne ja toimintalogiikka), jonka osana myös asiakaskohtaisten sovellusten ja sovellusosien lähdekoodi luovutetaan tilaajalle.

Dokumentaation kielenä on suomi. Teknisen dokumentaation osalta voidaan hyväksyä myös englanninkielinen dokumentaatio.

3.11. RAJAUS: tilaajan tehtävät toteutusprojektissa

Tilaajan vastuulle kuuluvat projektissa seuraavat tehtävät:

- Osallistuminen projektialavereihin ja työpajoihin
- Aktiivinen osallistuminen sivuston määrittely- ja suunnittelutyöhön
- Päätöksenteko projektisuunnitelmassa sovittavan aikataulun mukaisesti
- Koordinaatio yhteistyökumppaneina toimiviin kolmansiin osapuoliin
- Sisällöntuotanto ja sisällön syöttö
- Tarvittavien kuvatiedostojen, ohjeistojen ja muiden aineistojen toimittaminen sopivassa muodossa toimittajalle
- Uudelleenohjauksien suunnittelu
- Tarvittavien integraatioiden edellyttämien rajapintojen toiminta
- Hyväksyntätestaus toimittajan tekemän suunnitelman pohjalta
- Lopputulosten hyväksyntä
- Muut projektisuunnitelmassa tilaajalle sovittavat tehtävät

4. Toimitusaikataulu

Verkkopalvelukokonaisuuden toimitusprojekti alkaa hankintasopimuksen tekemisen jälkeen projektisuunnittelulla sekä vision ja tiekartan tarkentamisella.

Diak pyrkii siihen, että verkkopalvelukokonaisuuden uudistusprojekti päästään käynnistämään valitun toimittajakumppanin kanssa viipymättä hankintapäätöksen tekemisen jälkeen alkusyksystä 2025. Aikataulutavoitteena on se, että uusi Diak.fi-sivusto voidaan julkaista vähintään MVP-versiona (*minimum viable product*) helmikuussa 2026.

Projektin tarkka aikataulu ja vaiheistus sovitaan valittavan toimittajan kanssa. Toimittajan on tarjouksessaan kuvattava realistinen ehdotuksensa projektin aikataulusta.

Toimitusaikataulussa on huomioitava, että tilaajan työtä vaativille toimille – erityisesti sisältöjen syöttö ja viimeistely ennen julkaisua – varataan riittävästi aikaa projektin eri vaiheissa.

5. Sovellustuki, ylläpito ja jatkokehitys

Toimittajalta edellytetään sitoutumista ja valmiutta tarjota Diakille toteutettuihin verkkopalveluihin liittyviä tuki-, ylläpito- ja jatkokehitystöitä jatkuvina palveluina.

Jatkuvien palveluiden kiinteään kuukausimaksuun sisältyvät seuraavat ylläpitotehtävät:

- Ylläpitopalvelun tuottamiseen tarvittavan osaamisen ylläpito ja tarvittavat varahenkilöjärjestelyt
- Järjestelmäkokonaisuuden hallinnointi, operointi ja valvonta
- Järjestelmän tietosuojan ja tietoturvan jatkuva varmistaminen
- Ohjelmistojen tietoturvapäivitykset ja muut rutiininomaiset ohjelmistopäivitykset
- Yhteydenottokanavien ja tiketöntijärjestelmän tarjoaminen
- Lähdekoodin säilytys ja versionhallinta
- Asiaksvastaavan/palvelupäällikön roolin mukainen asiakasyhteistyö ja palveluraportointi
- Säännölliset yhteistyöpalaverit vähintään neljännesvuosittain
- Takuuvelvoitteiden hoito

Erikseen laskutettavia tuki- ja ylläpitopalveluita ovat:

- Tilaajan nimettyjen avainkäyttäjien tukeminen ja neuvonta
- Virheiden ja ongelmien selvitystyö sekä niiden korjaaminen (takuuajan jälkeen)
- Korjausten testaus ja tilaajan tukeminen korjausten hyväksymisessä
- Teknisen dokumentaation päivittäminen tehdyn kehittämistyön mukaan
- Järjestelmän laajojen ohjelmistopäivitysten ja -korjausten asennus
- Järjestelmäympäristöön liittyvien muutos- ja kehitysehdotusten laadinta
- Projekteina tehtävät jatkokehitys- ja muutostyöt: jatkokehitysprojektien suunnittelu, toteutus, testaus, käyttöönotto ja hallinta
- Tilaajan tukeminen uusien sivustojen käyttöönotossa
- Muut järjestelmään liittyvä tuki- ja ylläpitotehtävät

Sovellustuen palveluajan on oltava arkisin vähintään klo 8–16. Yhteydenottoihin palveluaikana tulee reagoida vähintään saman päivän aikana. Kriittisissä virhetilanteissa reagointiaika on palveluaikana korkeintaan 2 tuntia ja ratkaisuaika 1 päivä. Tilaajan pienkehitystarpeissa on tehtävä suunnitelma ja arvio pienkehitystöistä viimeistään kolmen arkipäivän jälkeen. Diakin vaatimukset sovellustuen palvelutasosta, vasteajoista ja näiden mittareista on tarkennettu tarjouspyynnön liitteessä 8.1.

Tilaaja edellyttää, että toimittaja osoittaa jatkuville palveluille nimetyn yhteyshenkilön sekä selkeän kanavan, jonka kautta tukipyynnöt esitetään (tiketöntijärjestelmä). Sovellustuen on oltava saatavissa suomeksi.

Toimittaja ja tilaaja seuraavat ja ohjaavat palvelua säännöllisesti yhteisissä palveluseurantapalaverissa esim. neljännesvuosittain. Palaverissa käydään läpi mm. erikseen laskutetut työt, palveluiden yleiseen tuottamiseen liittyvät kehitysajat ja kehitystöiden mahdolliset aikataulut, toteutuneet ja tulevat jatkokehitystyöt sekä palvelutasoraportointi.

6. Käyttöpalvelut (hosting)

Järjestelmän ja sovellustukipalveluiden lisäksi Diak pyytää tarjousta käyttöpalveluista (hosting) uudelle WordPress-verkkopalvelukokonaisuudelle. Käyttöpalvelualustassa tulee huomioida myös alustalle toteutettavien erillissivustojen tarpeet.

Käyttöpalveluiden osana tulee tarjota järjestelmän tarvitsema palvelinympäristö, palvelinkapasiteetti, palvelinohjelmistojen lisenssit, verkkoyhteydet, valvonta (24/7) ja varmuuskopiointi kerran vuorokaudessa. Varmuuskopiot säilytetään vähintään kuukauden, ja kerran vuodessa varmuuskopiosta tehdään pysyvä arkistokappale. Toimittaja vastaa siitä, että käyttöpalveluympäristö ja tietoliikenne vastaavat Diakin tietoturva- ja suorituskykyvaatimuksia.

Käyttöpalvelulta edellytetään hyvää käyttövarmuutta, ja verkkopalveluiden tulee olla käytettävissä 24/7/365. Palvelun 24/7 käytettävyyksivaatimus on 99,0 % kokonaisajasta kuukausittain tarkasteltuna, kun suunniteltuja huoltokatkoja ei lasketa mukaan.

Käyttöpalveluiden osalta hyväksytään tarjoajan oman käyttöpalveluratkaisun lisäksi myös kolmannen osapuolen (alihankkija) tarjoama käyttöpalvelu. Tarjoajan edellytetään sopijaosapuolena kuitenkin tarjoavan palvelua ns. yhden luukun periaatteella, eli ongelmatilanteissa tarjoaja toimii aina tilaajan ensisijaisena kontaktipisteenä.

Ratkaisussa hyödynnettävien kolmannen osapuolten sopimusten, palveluiden ja hallintatilien on oltava tarvittaessa siirrettävissä tilaajan nimiin.

7. Hankinnan optiot

Diak voi sopimuskauden aikana hankkia jatkokehityksenä myös muita kuin vaatimusmäärittelyssä eriteltyjä toiminnallisuuksia tai palveluita hintalomakkeelle eritellyillä työn yksikköhinnoilla.

7.1. Optio: Sisältömigraatiot

Diak varautuu hankkimaan valitulta toimittajalta Liitteen 1 luvussa 9.9 mainittujen sisältöjen (Dialogi-lehden artikkelit ja ajankohtaisartikkelit) siirron nykyisestä Wordpress-järjestelmästä uuteen verkkopalveluun.

Option työmäärät ja kustannukset on eriteltävä tarjouksen hintalomakkeelle niille varattuihin kohtiin. Option kustannukset eivät vaikuta hintavertailuun.

7.2. Optio: Verkkokaupparatkaisu

Toimitusprojektin aluksi toimittajan tehtävänä on tarkentaa Diakin visio siitä, missä julkaisu-ympäristöissä hallinnoidaan Diakin tilattavat ja ostettavat koulutus- ja palvelutuotteet. Mikäli tämän suunnittelutyön lopputuloksena todetaan, että Wordpress-ympäristöön kannattaa rakentaa verkkokaupparatkaisu tuotteiden tilausta ja maksamista varten, Diak varautuu hankkimaan tämän ratkaisun toimittajalta.

Verkkokaupparatkaisun toteutus voidaan joko sisällyttää toimitusprojektiin muutoshallinnan keinoin tai viedä läpi erikseen sovittavana jatkokehittämisprojektina.

Jotta Diak voi suunnitella ja arvioida vaihtoehtojaan, tarjoajia pyydetään esittämään tarjouksessaan alustava kustannusarvio Diak.fi-palvelun osaksi toteutettavasta verkkokaupasta, joka sisältää kyvykkyydet tuotetietojen hallintaan, ostoskoritoiminnon, tilaamisen ja maksamisen toiminnot sekä tilaustapahtumien ja tilaajien seurannan ja hallinnan. Verkkokaupan vaatimukset on kuvattu Liitteenä 1 olevassa Vaatimusmäärittelydokumentissa, luvussa 10.1.

Option työmäärät ja kustannukset on eriteltävä tarjouksen hintalomakkeelle niille varattuihin kohtiin. Option kustannukset eivät vaikuta hintavertailuun.

8. Tarjouksen sisältö

Tarjoaja jättää tarjouksensa Hankintailmoitukset.fi-palvelussa liittämällä tarjoukseensa tarjouksen erittelylomakkeet, jotka on toimitettu tämän tarjouspyynnön liitteinä 2–6.

Tarjouksen tulee olla suomenkielinen. Osatarjouksia ja vaihtoehtoisia tarjouksia ei hyväksytä.

Tarjouskilpailuun osallistuvien yritysten edellytetään käsittelevän tarjouksessaan seuraavat asiat:

1. Perustiedot tarjoajasta	<ul style="list-style-type: none">• Perustiedot yrityksestä on täytettävä hankintajärjestelmässä• Tarjouksen yhteyshenkilö.• Sähköpostiosoite hankintapäätöksen sähköistä tiedoksiantoa varten.• Mahdollisten alihankkijoiden tarkempi esittely ja rooli.• Sitoutuminen tarjouspyynnön vaatimuksiin.
2. Asiantuntijat	<ul style="list-style-type: none">• Toimittajan nimeämä tiimi projektiin, henkilöiden roolit projektissa sekä heidän kokemuksensa• Asiantuntijoiden tiedot täytetään tarjouspyynnön liitteessä 2 olevalle lomakkeelle.
3. Referenssit	<ul style="list-style-type: none">• Toimittajan referenssit vastaavista laajoista WordPress-sivustoista (vähintään 3 referenssiä yhteystietoineen)• Referenssit on eriteltävä tarjouspyynnön liitteessä 3 olevalle lomakkeelle

4. Hintaerittely	<ul style="list-style-type: none">• Projektin kiinteä kokonaishinta sisältäen tarjouspyynnössä ja sen liitteissä kuvatus ratkaisun ja toimittajan tehtävät (työkustannukset eriteltyinä tehtävittäin)• Tuki- ja ylläpitopalvelujen kustannukset• Käyttöpalvelujen kustannukset• Tuki-, ylläpito ja lisätöissä sovellettavat tuntihinnat• Valmisohjelmistojen kustannukset• Option kustannukset• Muut tilaajan maksettaviksi tulevat kustannukset• Hinnoittelu eritellään tarjouspyynnön liitteenä 4 olevalle lomakkeelle.
5. Ratkaisukuvaus - vastaavuus vaatimuksiin	<ul style="list-style-type: none">• Tarjotun ratkaisun vastaavuus vaatimusmäärittelyssä (tarjouspyynnön liite 1) kuvattuihin vaatimuksiin.• Käyttöpalveluympäristön kuvaus• Vastaukset ratkaisun soveltuvuutta koskeviin kysymyksiin täytetään tarjouspyynnön liitteeseen 5.
6. Toimitussuunnitelma	<ul style="list-style-type: none">• Toimittajan suunnitelma verkkopalvelukokonaisuuden toimitusprojektista• Toimittajan suunnitelma sovellusylläpidosta, tuki- ja jatkokehityspalveluista• Vastaukset toimitussuunnitelmaa koskeviin kysymyksiin täytetään tarjouspyynnön liitteeseen 6.

9. Tarjoajia koskevat kelpoisuusehdot

Toimittajalla tulee olla riittävä tekninen suorituskyky, ammatillinen pätevyys ja kokemus hankinnan kohdetta vastaavien palveluiden tuottamisesta.

Toimittajalla on oltava hankinnan kokoon ja laatuun nähden riittävät henkilöstöresurssit. Tarjoavan yrityksen on nimettävä projektin käyttöön vähintään neljän (4) henkilön tiimi. Tiimiin voi kuulua myös muita henkilöitä, mutta vähimmäisvaatimuksena tarjoajalle ovat tarjoukseen nimetyt neljä asiantuntijaa.

Tiimissä on oltava nimettyinä vähintään projektipäällikkö sekä kolme (3) muuta asiantuntijaa. Yhden asiantuntijoista on rooliltaan oltava tekninen arkkitehti tai vastaava teknisen toteutuksen pääsuunnittelija. Yhden asiantuntijoista on oltava rooliltaan sivuston käytettävyydestä vastaava osaaja. Neljäs asiantuntijan rooli on vapaasti valittavissa.

Kaikilla asiantuntijoilla on oltava vähintään kolmen (3) vuoden työkokemus toimimisesta siinä roolissa, johon häntä ehdotetaan. Kunkin asiantuntijan osalta on osoitettava kolme referenssiprojektia, joissa he ovat toimineet siinä roolissa, johon heitä ehdotetaan projektissa. Vähintään kahden näistä

referenssiprojekteista tulee olla WordPress-järjestelmällä toteutettuja, arkkitehdin referensseistä kaikkien tulee olla WordPress-toteutuksia.

Toimittajan on myös osoitettava pätevyytensä ja kokemuksensa WordPress-sisällönhallintajärjestelmästä kolmella (3) referenssillä vastaavan kokoluokan www-palveluista, jotka on julkaistu neljän (4) viime vuoden sisällä. Referenssien tulee olla laajoja, vähintään 150 sivun laajuisia julkaistuja verkkosivustoja, jotka on toteutettu WordPressillä ja jotka hyödyntävät Gutenberg-editoria.

Tarjoajan pätevyyden ja kokemuksen todistamiseksi referenssitoteutuksiin tulee sisältyä:

- vähintään yksi palvelu, johon on toteutettu integraatioita taustajärjestelmiin
- jossa on hyödynnetty MultiSite -ratkaisua
- vähintään yksi verkkopalvelu, joka on julkaistu useampana kieliversiona.

Referenssiksi hyväksytään ainoastaan sellaiset neljän viime vuoden sisällä julkaistut toteutusprojektit, joissa toimittaja (tai sen ilmoitettu alihankkija) on toiminut projektivastuullisena toimittajana. Pelkkiä tuki-, jatkokehitys-, versionvaihto-, konsultointi- tms. referenssejä ei huomioida.

10. Tarjouksen valintaperusteet ja niiden painoarvo

Ne tarjoukset, jotka täyttävät tarjoajille ja tarjouksille asetetut vaatimukset, vertaillaan seuraavassa taulukossa kuvattujen kriteerien avulla. Tarjouksista valitaan kokonaistaloudellisesti edullisin seuraavassa esitetyn perusteiden.

Painoarvo	Vertailuperuste
35 % (35 pistettä)	Hinta Hintavertailussa perusteena ovat toteutusprojektin, sovellushallinta- ja tukipalveluiden, käyttöpalveluiden sekä arvioitujen ylläpito- ja jatkokehitystöiden kustannukset sekä mahdolliset muut tilaajalle määräytyvät kustannukset. Hintavertailun perusteet on kuvattu tarkemmin tarjouspyynnön liitteessä 4, jolla tarjoajat ilmoittavat hinnoittelutiedot.
40 % (40 pistettä)	Ratkaisukuvaus Tarjotun ratkaisun soveltuvuus Diakin tavoitteisiin ja vaatimuksiin, jotka on esitetty tarjouspyynnössä sekä vaatimusmäärittelyssä (liite 1). Arvioinnin perusteet on kuvattu tarjouspyynnön liitteessä 5, jolla tarjoajat vastaavat tarjotun ratkaisumallin soveltuvuutta koskeviin kysymyksiin.

25 % (25 pistettä)	Toimitussuunnitelma Toimitussuunnitelmaluonnoksen osalta vertaillaan suunnitelman selkeyttä ja soveltuvuutta tarjouspyynnössä kuvattuun tarpeeseen. Arvioinnin perusteet on kuvattu tarkemmin tarjouspyynnön liitteessä 6, jolla tarjoajat vastaavat toimitussuunnitelmaa koskeviin kysymyksiin.
------------------------------	---

Kokonaistaloudellinen edullisuus määräytyy siten, että edellä mainitulla tavalla määräytyneet vertailupisteet lasketaan yhteen.

Diak varaa oikeuden käyttää tarjousten arvioinnissa apuna ulkopuolista konsulttia.

11. Lisätietojen pyytäminen

Tarjoaja voi tarjouskilpailun aikana esittää hankintaa koskevia kysymyksiä. Kysymykset on esitettävä Hankintailmoitukset.fi-palvelun kautta **23.6.2025 klo 12.00** mennessä.

Kysymykset on esitettävä suomen kielellä.

Vastaukset mahdollisiin kysymyksiin annetaan Hankintailmoitukset.fi-palveluun **27.6.2025 mennessä**.

Tarjoajien tasapuolisen kohtelun varmistamiseksi tilaaja ei vastaa puhelintiedusteluihin.

12. Tarjousten jättäminen

Tarjoukset tulee jättää Hankintailmoitukset.fi-palvelun kautta **14.8.2025 kello 12.00 mennessä**.

Määräajan jälkeen saapunutta tarjousta ei huomioida. Tarjoaja vastaa siitä, että tarjous on saapunut täydellisenä ja ajoissa.

Tarjoajalla ei ole oikeutta saada korvausta tarjouksen tekemisestä tai siihen liittyneistä toimenpiteistä aiheutuneista kustannuksista.

13. Tarjousten käsittely

Tarjoukset käsitellään seuraavasti:

1. Tarjousten avaus. (Tarjousten avaamistilaisuus ei ole julkinen.)
2. Tarjoajan kelpoisuuden tarkistaminen.
3. Tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkistaminen.
4. Tarjousten arviointi tarjouspyynnössä mainittujen arviointiperusteiden mukaisesti.
5. Tarjousten kokonaispisteiden vertailu.
6. Hankintapäätöksen tekeminen ja päätöksestä ilmoittaminen.
7. Hankintasopimusten solmiminen.

14. Sopimusehdot

Hankinnasta laaditaan toimitussopimus ja ylläpitosopimus, joiden luonnokset ovat tarjouspyynnön liitteinä.

Hankintaan sovelletaan Julkisen hallinnon IT-hankintojen yleisiä sopimusehtoja (JIT 2025) ja niihin liitetyjä erityisehtoja.

Toimitusprojektissa sekä projektimuotoisina tilattavissa jatkokehitystöissä käytetään Erityisehtoja tilaajan sovellushankinnoista muulla kuin avoimella lähdekoodilla (JIT 2025 – Tilaajan sovellukset ei-avoin).

Käyttöpalveluissa ja kiinteähintaisissa jatkuissa ylläpitopalveluissa käytetään Erityisehtoja tietoverkon välityksellä käytettävistä palveluista (JIT 2025 – Palvelut verkon kautta).

Erikseen laskutettavissa ylläpito-, tuki- ja jatkokehityspalveluissa käytetään Erityisehtoja asiantuntijatyön hankinnasta (JIT 2025 – Asiantuntijatyö).

Lisäksi sopimukseen liitetään Henkilötietojen käsittelyn ehdot (JYSE/JIT Henkilötietojen käsittelyn ehdot), ja käsittelytoimeksianto yksilöidään Diakin lomakkeella Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus (tarjouspyynnön liitteenä 9).

Jättäessään tarjouksen toimittajaehdokkaat sitoutuvat tarjouspyynnössä esitettyihin sopimusehtoihin.

15. Hankinta-asiakirjojen julkisuus

Tarjousasiakirjat tulevat julkisiksi asianosaisille eli toisille tarjoajille sen jälkeen, kun hankintaa koskeva päätös on tehty. Tällöin julkisiksi tulevat mm. tarjouksen valintaan vaikuttaneet seikat, hinta ja muu sisältö.

Tarjoajan on merkittävä toimittamaansa aineistoon selkeästi, mitkä tiedot se katsoo kuuluvan liike- tai ammattisalaisuuden piiriin. Hintaa ei kuitenkaan pidetä liike- tai ammattisalaisuutena.

16. Liitteet

Liite 1	Vaatimusmäärittely
Liite 2	Asiantuntijalomake (palautettava täytettynä tarjouksen mukana)
Liite 3	Referenssilomake (palautettava täytettynä tarjouksen mukana)
Liite 4	Hintalomake (palautettava täytettynä tarjouksen mukana)
Liite 5	Ratkaisukuvauslomake (palautettava täytettynä tarjouksen mukana)
Liite 6	Toimitussuunnitelmalomake (palautettava täytettynä tarjouksen mukana)
Liite 7	Toimitussopimusluonnos
Liite 8	Ylläpitosopimusluonnos

Diakonia-ammattikorkeakoulu (Diak)
Verkkopalvelu-uudistus
Tarjouspyyntö

Liite 8.1 Palvelutasoliite

Liite 9 Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus