

11.5.2016

Tarjouspyyntö YTHS:n virtuaalivideoneuvottelupalvelu; tarjouspyyntöä koskevat kysymykset

Voidaanko ensimmäisessä vaiheessa vaatia lisäosien ja -ohjelmien asennukset asiakkaan päätteisiin?

Vastaus: Asiakaskäyttäjille suunnattua sovellusta pitää pystyä käyttämään ongelmitta Apple iPhone 5, 6 ja 6 plus -puhelimilla, Samsung SIII, S4 ja S5 -puhelimilla, sekä Apple iPad -tabletilla.

Onko asiakkaan työpöytäkäyttöön selain- ja/tai käyttöjärjestelmävaatimuksia?

Vastaus: Järjestelmän ammattikäyttöön selainpohjaisten osien pitää toimia testatusti Internet Explorer 11 -selaimella. Asiakaskäyttäjille suunnattua sovellusta pitää pystyä käyttämään ongelmitta Apple iPhone 5, 6 ja 6 plus -puhelimilla, Samsung SIII, S4 ja S5 -puhelimilla, sekä Apple iPad -tabletilla.

Liite 6 Jatkuvien palveluiden vaatimukset: Pääkäyttäjillä tulee olla mahdollisuus muokata järjestelmää esim. konfiguroimalla käyttöoikeuksiensa puitteissa. Voisitteko tarkentaa millä tavalla järjestelmää tulee voida konfiguroida?

Vastaus: Hankintayksikkö ei pysty tarkentamaan.

Voidaanko jonotusajan laskemisessa käyttää jotakin oletusarvoa kuinka kauan yhden potilaan käsittelemiseen kuluu aikaa?

Vastaus: Chat-keskustelun oletuskesto on 4 minuuttia ja video/ääni-keskustelun 12 minuuttia.

Vaatimuksissa oli verrattu palvelun ominaisuuksia Skype for Business:n toiminnallisuuksiin. Onko YTHS:llä sisäisesti käytössä Skype for Business ja onko sitä evaluoitu myös virtuaalivideoneuvottelupalvelun alustaksi?

Vastaus: On käytössä mutta ei ole evaluoitu.

Onko Asiakas määritellyt maksimipituuden hankittavan palvelun toimitusprojektille?

Vastaus: Ei ole. Toimitusprojektin kesto sovitaan sopimusneuvotteluissa.

Toimitusprojektissa palvelutoimittaja tarvitsee tarkemmat rajapintakuvaukset Asiakkaan jo olemassa olevista järjestelmistä ja ratkaisuksista Asiakkaan toivomien integrointien toteuttamiseksi. Ovatko Asiakkaan nykyiset järjestelmätoimittajat sitoutuneet toimittamaan kyseiset dokumentit virtuaalivideoneuvottelupalvelun toimittajalle?

Vastaus: Kyllä.

Liite 2 Tarjouslomake; Tarjouslomakkeen kohta 12 on ilmeisesti kirjoitusvirhe, kun viitataan liitteeseen 4, kun kyseessä vertailuhinnan laskenta (liite 3).

Vastaus: Virheellisesti viitataan liitteeseen 4, oikea liite on 3.

Tarjouspyynnön Liitteessä 2 todetaan kohdassa 4.2.2 että ”Ratkaisukuvauksesta arvioidaan sen kattavuus ja vastaavuus tarjouspyynnön konseptikuvaukseen sekä toiminnallisiin vaatimuksiin. Tarjoukselle annetaan niistä 0-15 pistettä asiantuntija-arvioiden perusteella. Arvioiden perustelut kirjataan ja ne ovat asianosajulkisia.”

Q1: Tarjouksen vastaavuus toiminnallisiin vaatimuksiin annetaan tarjouksessa vastaamalla Liitteisiin 4 ja 5. Onko tarkoitus että tämä sama tieto kirjoitetaan myös vapaamuotoiseen ratkaisukuvaukseen, eikä Liitteiden 4 ja 5 sisältöjä käytetä tarjousten vertailussa muuta kuin Liitteen 5 ei-pakollisten Kyllä-vastausten lukumäärän osalta?

Vastaus: Ratkaisukuvaus arvioidaan erillään siitä mitä on vastattu liitteisiin 4 ja 5.

Q2: Tarjouksen vastaavuutta konseptikuvaukseen arvioidaan jo kohdassa 4.2.1 ”Käyttötapauksen käytettävyys”. Onko tarkoitus että sama tieto, joka sen kohdan esittelyssä esitetään, kootaan myös Ratkaisukuvaukseen ja arvioidaan erikseen molemmissa kohdissa? Mikäli vastaavuutta YTHS:n käyttötapauksiin arvioidaan sekä kohdissa 4.2.1 ja 4.2.2, voitteko tarkentaa miltä osin kriteerit ovat samat ja miltä osin eri?

Vastaus: Käyttötapauksen käytettävyys (4.2.1) arvioidaan erikseen ratkaisukuvauksesta (4.2.2).

Q3: Voitteko tarkentaa mitä odotatte ”Ratkaisukuvaus”-dokumentin sisältävän yllä käsiteltyjen tietojen lisäksi esimerkiksi sisällysluettelon muodossa. Ratkaisukuvauksella on iso merkitys tarjouksessa ja haluamme varmistua että ratkaisukuvaukseen kootaan ja otetaan mukaan kaikki tärkeät ja arviointiin liittyvät asiat.

Vastaus: Tarjouspyyntö dokumentaatiossa on kuvattu sisältö.

Q4: Voitteko tarkentaa arvioivatko ratkaisukuvausta yksi vai useampi henkilö. Mikäli arviointia tekee useampi eri roolin omaava henkilö/ryhmä, voitteko tarkentaa kunkin roolin käyttämät arviointikriteerit Ratkaisukuvauksen arvioinnissa?

Vastaus: Ratkaisukuvausta arvioi useampi henkilö.

Liite 3 Vertailuhinnan laskenta:

- Liite 2 Tarjouslomakkeessa todettu hinnoittelusta: Tarjous sisältää hinnoittelumallin eli toimitusprojektin, palvelun käytön ja ylläpidon hinnoittelun. Toimittaja täyttää liitteen 3 Vertailuhinnan laskenta liitteen siten, että se vastaa tarjouksen hinnoittelumallia.
- Liite 3 Vertailuhinnan laskenta sisältää valmiin taulukon, jonka toimittaja täyttää. Tämän lisäksi liitteessä pyydetään ”HUOM. Tarjoajan on toimitettava erikseen palvelun hinnoittelumalli”.

11.5.2016

Q1: Voisitteko tarkentaa mitä huomautuksella ”HUOM. Tarjoajan on toimitettava erikseen palvelun hinnoittelumalli” tarkoitetaan?

Vastaus: Palvelun hinnoittelumalli tarkoittaa tarjoajan kuvausta siitä miten palvelu hinnoitellaan.

Q2: Voisitteko selventää vertailuhinnan laskennan ja pyydetyn palvelun hinnoittelumallin suhdetta toisiinsa?

Vastaus: Vertailuhinta lasketaan hankintayksikön arvioiman palvelun käytön ja tarjoajan ilmoittamien hintojen perusteella. Vertailuhintaa käytetään tarjousten vertailussa. Palvelun hinnoittelumallia käytetään palvelun laskutuksessa.

Mitä sopimusehtoja noudatetaan?

- Tarjouslomakkeessa mainitaan IT2010 YSE, IT 2010 EJT- tai ETP –ehdot
- Tarjouspyynnössä viitataan JYSE2014 ehtoihin? (Tarjouspyynnön linkki viittaa kuitenkin JYSE2009 ehtoihin.)

Vastaus: Tarjouspyynnön kohta 6.2 koskee sopimusehtoja (linkki virheellisesti jyse2009 ehtoihin) ja tarjouspyynnön kohta 3.5.7 koskee hankintasopimuksen laadintaa ja tulkintaa. Ensisijaisesti sovelletaan sopimuksen ehtoja.

Hinnoittelu

- mihin eri käytön tasojen mukaiset hintapainot perustuvat (10x, 2,5x, 1x)?
- tarjoajalta pyydetään erikseen palvelun hinnoittelumalli - tarkoitetaanko tässä kuitenkin vertailuhinnan laskenta exceliin täytettävää käytön mukaista hinnoittelua?

Vastaus: Hankintayksikkö painottaa tarjousten vertailussa matalien volyymien hinnoittelua. Ei tarkoiteta. Palvelun hinnoittelumalli pitää toimittaa erikseen.

Voidaanko SaaS palvelu tarjota pilvipalveluista EU/ETA-alueelta?

Vastaus: Kyllä

Voiko asiakas hankkia suoraan mahdollisesti tarvittavat kolmannen osapuolen ohjelmistotuotteet? Jos ei, voiko asiakas allekirjoittaa sopimuksen 3. osapuolen kanssa joka määrittelee ohjelmistotuotteeseen sovellettavat ehdot?

Vastaus: Ei

Voiko asiakas allekirjoittaa sopimuksen 3. osapuolen kanssa joka määrittelee pilvipalveluihin soveltuvat palveluehdot ja ottamaan sen sopimuksen liitteeksi?

Vastaus: Ei

Mikä on optiona mainittu chat-välitteinen takaisinkontaktipalvelu?

Vastaus: Asiakkaan ja YTHS:n terveydenhuollon ammattihenkilön välinen chat-yhteys, joka muodostuu YTHS:n vastauksesta chat-yhteydenottopyyntöön. Chat-yhteys tulee olla muutettavissa videoksi tai puheluksi ja yhteyteen voidaan ottaa mukaan toinen terveydenhuollon ammattihenkilö. (Optio)

KAPPALE 6.2; KYSYMYS: Miten on perusteltua käyttää JYSE-ehtoja JIT-ehtojen asemasta IT-hankinnassa? Onko mahdollista käyttää sopimusehtoina vakiintuneita JIT2007 ehtoja?

Kysymyksen perustelu: JIT ehdot ovat tarkoitettu tämän tyyppisiin hankintoihin ja JYSE-ehtojen käyttäminen saattaa jopa rajata kiinnostuneiden tarjoajien joukkoa pienemmäksi.

Vastaus: Käytetään tarjouspyynnössä esitettyjä ehtoja, ensisijaisesti sovelletaan sopimuksen ehtoja.

LIITE 3: Lause: "HUOM! Tarjoajan on toimitettava erikseen Palvelun hinnoittelumalli."

KYSYMYS: Tarkoittaako tämä lause sitä, että toimittaja voi hinnoitella palvelun parhaaksi katsomallaan tavalla siten, että se poikkeaa Liitteessä 3 esitetystä ja pyydetystä hinnoittelumallista (taulukko, kolme eri vaihtoehtoa) ja/tai koskeeko tarjouksessa esitetty hinnoittelutaulukko vain palvelun käytön kustannuksia ja sen lisäksi toimittaja voi hinnoitella palvelun erikseen parhaaksi katsomallaan tavalla?

Vastaus: Ei tarkoita. Vertailuhintojen pitää perustua hinnoittelumalliin.

LIITE 4: YLEINEN KYSYMYS: Ovatko seuraavat liitteen 4 kohdat muutettavissa pisteytettäväksi laatuvaatimuksiksi: 2, 3, 4, 5, 6, 8, 12, 32, 37, 62, 63, 67 ja 68?

Kysymyksen perustelu: yksityiskohtaiset pakolliset vaatimukset rajaavat tehokkaasti tuotteistettuja palveluja ulos kilpailusta ja suosii pitkälle räätälöityjä asiakaskohtaista ratkaisuja. Tämä ei välttämättä ole hankinta- ja elinkaarikustannusten osalta edullista hankkijalle.

Vastaus: Ei voi.

Kohta 8, KYSYMYS: Onko tarjottavan virtuaalivottelujärjestelmän tuotettava asiakkaalle näytettävä jonotusaika vain tuotetaanko jonotusaika aula-sovelluksesta/palvelusta?

Vastaus: Kunhan asiakas näkee jonotusajan.

Kohta 9, KYSYMYS: Onko tarjottavan virtuaalivottelujärjestelmän tuotettava asiakkaalle näytettävä ilmoitus ja äänimerkki, vai tuotetaanko ne aula-sovelluksesta/palvelusta?

Vastaus: Kunhan asiakas saa ilmoituksen ja äänimerkin.

Kohta 50, Järjestelmän asiakaskäyttöön tarkoitettujen sovellusten pitää selvittää verkkoyhteyden katkeamisesta tai hidastumisesta. KYSYMYS: Mitä tällä tarkoitetaan konkreettisesti? Haettavan ratkaisunhan tulee perustua web-tyyppiseen palveluun, joka on riippuvainen verkkoyhteydestä.

Vastaus: Palvelun pitää palautua lyhyen katkon tai hitauden jälkeen.

Kohta 54, 100 % järjestelmän vasteajoista tulee jäädä alle 2 sekunnin, pl. verkkoyhteyden viive. KYSYMYS: Mitä tällä konkreettisesti tarkoitetaan, voitteko kertoa käyttötapausesimerkin?

11.5.2016

Vastaus: Ääni tai kuva ei saa koskaan viivästyä yli 2 sekuntia, mitattuna palveluntoimittajan konesalista.

Kohta 55, 90 % järjestelmän vasteajoista tulee jäädä alle 1 sekunnin, pl. verkkoyhteyden viive.
KYSYMYS: Katso kohdan 54 kysymys.

Vastaus: 90 % ääni- tai kuvayhteyksistä tulee toteutua alle 1 sekunnissa, mitattuna palveluntoimittajan konesalista.

Kohta 60, Järjestelmän äänitapaamisten pitää toimia käytettävästi kun molemmilla osapuolilla on vähintään 256 Kb/s verkkoyhteys (3G tai parempi) KYSYMYS: Tarkoitetaanko äänitapaamisella puhelua?

Vastaus: Kyllä.

Kohta 62, Käyttäjät tunnistetaan mPollux-järjestelmän ja tunnistustieto siirretään integraatioilla järjestelmään. KYSYMYS: Tarkoitetaanko käyttäjällä asiakasta vai YTHS:n terveydenhuollon asiakaspalvelijaa

Vastaus: Tarkoitamme asiakasta.

Kohta 63, Järjestelmä tukee YTHS:n kertakirjautumisratkaisuja (TT1 ja TT8) KYSYMYS: Mitä ovat em. kertakirjautumisratkaisut (YY1 ja TT)

Vastaus: Kuvattu liitteessä 9, kohdat 4 ja 6.

LIITE 5 Kohta 5, KYSYMYS: Mitä herätteellä tarkoitetaan konkreettisesti (esimerkki)

Vastaus: Viestiä.

Kohta 6, KYSYMYS: Tarkoittaako vaatimus sitä, että YTHS:n käyttäjä aloittaa chat -keskustelun ja/tai herätteen antamisen jälkeen asiakas voi vastata chat -viestiin. Eli käytännössä chat -kontakti aktivoituisi muuten kuin siten, että asiakas aloittaa chat-keskustelun.

Vastaus: Kyllä.

Kohta 11, KYSYMYS: Mitä tarkoitetaan kohdassa 11 mainituilla tunnusluvuilla (esimerkki)?

Vastaus: Esim. puheluiden ja chat keskusteluiden määrät sekä kestot.

Kohta 12, KYSYMYS: Mitä tässä kohdassa tarkoitetaan tunnusluvuilla (esimerkit)

Vastaus: Esim. terveydenhoitajien vastaanottomäärät.

Kohta 15, KYSYMYS: Mitä konkreettisesti tarkoitetaan kohdalla 15 (käyttötapausesimerkki)?

Vastaus: Liitteessä 9 on esimerkkejä.

Kohta 31, KYSYMYS: Tarkoittaako 100 yhtäaikaista ammattikäyttäjää YTHS:n terveydenhoitajia ja lääkäreitä ja voidaanko tätä määrää käyttää palvelun kustannusten laskemisessa vertailuarvona?

Vastaus: Kyllä. Ei voi käyttää kustannusten laskemiseen.

Toimitusprojekti-vaiheessa palvelutoimittaja tarvitsee tarkemmat rajapintakuvaukset YTHS:n jo olemassa olevista järjestelmistä ja ratkaisuksista YTHS:n toivomien integrointien toteuttamiseksi. Ovatko YTHS:n nykyiset järjestelmätoimittajat sitoutuneet toimittamaan kyseiset dokumentit virtuaalivastaanotto-palvelun toimittajalle?

Vastaus: Kyllä.

Liitteessä 6 (Jatkuvien palveluiden vaatimukset) lukee, että pääkäyttäjille pitää tarpeen mukaan järjestää koulutusta myös tuotantovaiheen aikana osana jatkuvia palveluita. Sisältyvätkö nämä koulutukset liitteellä 3 annettuun palvelun hinnoitteluun vai laskutetaan ne erikseen?

Vastaus: Laskutetaan erikseen.

Liitteessä 3 (Vertailuhinnan laskenta) lukee, että tarjoajan on toimitettava erikseen palvelun hinnoittelumalli. Mitä tällä tarkoitatte ja mitä asioita haluatte hinnoittelumallin sisältävän?

Vastaus: Hinnoittelumallissa kerrotaan miten palvelu on hinnoiteltu. Palvelu sisältää esim. chat kontaktit, puhelut, kehittämisen ja jne.