

**Kansallinen hankintailmoitus TARJOUSPYNTÖ 407473****Tilavaraus- ja asiakkuudenhallintajärjestelmän hankinta Kouvolan kaupungin Kotoutumisen edistämisen palveluille sekä Kulttuuri- ja kokoustalojen myynnille****I Kohta: Hankintaviranomainen****I.1) Nimi ja osoitteet**

<b>Virallinen nimi</b>	Kouvolan kaupunki
<b>Kansallinen yritys- ja yhteisötunnus</b>	0161075-9
<b>Postiosoite</b>	PL 85
<b>Postitoimipaikka</b>	Kouvola
<b>Postinumero</b>	45101
<b>Maa</b>	Suomi
<b>Yhteyshenkilö</b>	Milla Hukkanen
<b>Puhelin</b>	+358 206154012
<b>Sähköpostiosoite</b>	milla.hukkanen@kouvola.fi
<b>NUTS-koodi</b>	Kymenlaakso FI1C4
<b>Pääasiallinen osoite (URL)</b>	<a href="http://www.kouvola.fi">http://www.kouvola.fi</a>

**I.3) Viestintä**

Hankinta-asiakirjat ovat suoraan saatavilla täydellisinä, rajoituksetta ja maksutta osoitteesta

<https://tarjouspalvelu.fi/kouvola?id=407473&tpk=944e1af0-4333-42fa-8e5f-5b68342b8497>

**Lisätietoja saa**

Edellä mainittu osoite (Kohta I.1)

**Tarjoukset tai osallistumishakemukset on tehtävä/jätettävä****Sähköisesti osoitteessa**

<https://tarjouspalvelu.fi/kouvola?id=407473&tpk=944e1af0-4333-42fa-8e5f-5b68342b8497>

**Jos tarjoukset tai osallistumishakemukset jätetään postitse**

Edellä mainittuun osoitteeseen (Kohta I.1)

**I.4) Hankintaviranomaisen tyyppi**

Alue- tai paikallistason viranomainen

---

## I.5) Pääasiallinen toimiala

Yleinen julkishallinto

## II Kohta: Hankinnan kohde

### Hankinnan kohde

#### II.1 Hankinnan laajuus

##### II.1.1) Nimi

Tilavaraus- ja asiakkuudenhallintajärjestelmän hankinta Kouvolan kaupungin Kotoutumisen edistämisen palveluille sekä Kulttuuri- ja kokoustalojen myynnille

##### II.1.2) Pääasiallinen CPV-koodi

###### Päänimikkeistö

Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki (72000000-5)

##### II.1.3) Sopimuksen tyyppi

Palvelut

##### II.1.4) Lyhyt kuvaus

Kouvolan kaupunki pyytää tarjouksia tilavaraus- ja asiakkuudenhallintajärjestelmän hankintaan Kouvolan kaupungin Kotoutumisen edistämisen palveluille sekä Kulttuuri- ja kokoustalojen myynnille.

Järjestelmä toteutetaan Microsoft Dynamics -ympäristöön. Kouvolan kaupunki hankkii konsulttityötä Microsoft Dynamics -ympäristöön liittyen seuraavanlaisten kokonaisuuksien osalta:

- Lisensoinnin asiantuntijatehtävät (lisenssit hankkii asiakas)
- Ympäristön rakentaminen ja konfigurointi
- Järjestelmäkokonaisuuden (tilavaraus, asiakkuudenhallinta ja kotouttamispalvelut) toteuttaminen
- Käyttöönotto ja koulutus
- Jatkuva tuki- ja kehittämisspalvelu yhden (1) vuoden määräaikaisena järjestelmän käyttöönotosta lukien.

Kyseessä on kansallisen kynnysarvon ylittävä hankinta. Työ aloitetaan välittömästi hankintasopimuksen allekirjoituksen jälkeen. Hankintasopimuksen allekirjoitus ajoittuu arviolta lokakuun alkupuolelle.

##### II.1.5) Hankinnan ennakoitu arvo tai hintahaarukka (ilman ALV)

###### Julkaistaanko ennakoitu arvo tai hintahaarukka?

Ei

###### Hankinta ylittää hankintalain 25 §:n kynnysarvon

Kyllä

##### II.1.6) Osia koskevat tiedot

---

Tätä sopimusta ei ole jaettu osiin

### **II.2.3) Suorituspaikka**

#### **NUTS-koodi**

Kymenlaakso FI1C4

### **II.2.4) Kuvaus hankinnasta**

Hankittavan järjestelmän tulee sisältää asiakkuudenhallinta -moduuli, tilavarausjärjestelmä -moduuli, kulttuuri- ja kokoustalojen myynti -moduuli, kotouttamispalvelut -moduuli sekä raportointi -toiminnallisuuden (Power BI) koskien kaikkia edellä lueteltuja moduuleja.

Asiakkuudenhallinta -moduulia käyttävät sekä Kulttuuri- ja kokoustalot että Kotouttamispalvelut asiakkuuksiensa hallintaan. Kulttuuri- ja kokoustalojen myynti -moduuli mahdollistaa talojen myyntiprosessin alusta loppuun sisältäen mahdollisuuksien ja liidien tuottamisen, tarjouksen ja tilauksen tekemisen, muun markkinoinnin/asiakaspalvelun/yhteydenpidon asiakkaaseen sekä laskutuksen. Kotouttamispalvelut -moduuli mahdollistaa alkukartoitusten tekemisen, käyntitietojen kirjaamisen ja kotouttamissuunnitelmien luomisen joko yksittäisille henkilöille ja kokonaisille perheille. Tilavaraus -moduuli on organisaation sisäiseen käyttöön eli tilavarauksia tulee tekemään ainoastaan Kouvolan kaupungin henkilökunta. Tilavarausjärjestelmän kautta tulee olla mahdollista hallinnoida varauksia.

Tilajaajan suunnittelema rakenne järjestelmälle on tarkemmin esitelty tarjouspyynnön liitteissä 1 ja 2.

Kaikkien moduulien tarkemmat toiminnalliset vaatimukset on lueteltu "Hankinnan kohteen kriteerit" -kohdan osa-alueessa "Toiminnalliset vaatimukset".

Käyttöönottoprojekti sisältää tilojen (Kuusankoskitalo ja Kouvotalo) ja palvelujen luomisen järjestelmään ja erilaisten integraatioiden ja yhteysohjelmien rakentamisen Tilajaajalle sekä Tilajaajan ja sen palvelukumppanien välille.

Hankintaan sisältyy myös järjestelmän käyttökoulutukset sekä jatkuva tuki- ja kehittämisspalvelu yhden (1) vuoden määräaikaisena järjestelmän käyttöönotosta lukien. Lisäksi mahdollisuus optiona toistaiseksi voimassaolevaan jatkuvaan tukipalveluun kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla.

### **II.2.5) Hankintasopimuksen tekoperusteet**

Hinta ei ole ainoa myöntämisperuste, ja kaikki perusteet on mainittu pelkästään hankinta-asiakirjoissa

### **II.2.7) Sopimuksen, puitejärjestelyn tai dynaamisen hankintajärjestelmän kesto**

12 kuukautta

### **Tätä sopimusta voidaan jatkaa**

Ei

### **II.2.10) Tietoa eri vaihtoehdoista**

#### **Eri vaihtoehdot hyväksytään**

Ei

---

**II.2.11) Tietoa lisähankintamahdollisuuksista****Lisähankintamahdollisuudet**

Kyllä

**Kuvaus mahdollisuuksista**

Jatkuvaa tukipalvelua voidaan mahdollisesti yhden (1) vuoden määräaikaisen sopimuskauden jälkeen jatkaa optiona toistaiseksi voimassaolevana kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla.

Hankittuun järjestelmään voidaan mahdollisesti myöhemmin hankkia verkkomaksupalveluominaisuus, mikäli järjestelmää laajennetaan niin, että asiakkaat voivat itsenäisesti tehdä tilavarauksia.

Hankittuun järjestelmään voidaan mahdollisesti myöhemmin hankkia markkinoinnin automaation integraatio.

**II.2.12) Tietoa sähköisistä luetteloista****Tarjoukset on esitettävä sähköisinä luetteloina tai niihin on sisällyttävä sähköinen luettelo**

Ei

**IV Kohta: Menettely****IV.1) Kuvaus****IV.1.1) Menettelyn luonne**

Avoin menettely

**IV.2) Hallinnolliset tiedot****IV.2.2) Tarjousten tai osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika**

14.09.2022 12:00 (UTC +03:00)

**IV.2.4) Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa**

suomi

**IV.2.6) Vähimmäisaika, joka tarjoajan on pidettävä tarjouksensa voimassa**

kuukautta (tarjouksen ilmoitetusta vastaanottopäivästä)

4

**IV.2.7) Tarjousten avaamista koskevat ehdot****Päivämäärä**

14.09.2022 12:01

---

**VI Kohta: Täydentävät tiedot****VI.1) Toistuvia hankintoja koskevat tiedot**

Kyse on toistuvasta hankinnasta

Ei

**VI.2) Tietoa sähköisistä työnkuluista**

Käytetään sähköistä tilausta

Sähköinen laskutus hyväksytään

Käytetään sähköistä maksua

**VI.4) Muutoksenhakumenettelyt****VI.4.1) Muutoksenhakuelin**

<b>Virallinen nimi</b>	Markkinaoikeus
<b>Postiosoite</b>	Sörnäistenkatu 1
<b>Postitoimipaikka</b>	Helsinki
<b>Postinumero</b>	00580
<b>Maa</b>	Suomi
<b>Puhelin</b>	+358 295643300
<b>Sähköpostiosoite</b>	markkinaoikeus@oikeus.fi
<b>Faksi</b>	+358 295643314
<b>Pääasiallinen osoite (URL)</b>	<a href="http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus">http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus</a>

**Tarjouspalvelun tiedot****Hankinnan tunniste**

407473

**Vertailuperusteiden määrittely järjestelmässä**

Kokonaistaloudellinen edullisuus, pisteytys

**Kuinka toimittajan tulee Tarjouspalvelussa ilmoittaa hankinnan kohteen tiedot**

Syöttölomakkeella

**Hankintamenettely****Osatarjoukset hyväksytään**

Ei

**Lisätietokysymykset**

Lisätietokysymykset on lähetettävä 07.09.2022 12:00 mennessä

**Lisätiedot**

Kysymykset tulee lähettää Tarjouspalvelu-toimittajaportalista. Samasta paikasta löytyvät myös kysymyksiin annetut vastaukset.

**Liikesalaisuustiedot**

**Toimittajat voivat ehdottaa tietoja liikesalaisuuksiksi Tarjouspalvelussa Kelpoisuusvaatimus- ja Hankinnan kohteet -lomakkeilla (hankintayksikkö voi molemmissa tapauksissa edelleen hallita liikesalaisuustietoja vertailutaulukkovaiheessa)**

Kyllä

**Soveltuvuusvaatimukset**

Tarjoajan tulee täyttää seuraavat kelpoisuusvaatimukset:

Tarjoajan tulee olla kaupparekisteriin merkitty, mikäli lainsäädäntö niin edellyttää.

Tarjoajan tulee kuulua ennakkoperintärekisteriin.

Tarjoajan tulee kuulua arvonlisävero- ja työnantajarekistereihin, mikäli lainsäädäntö niin edellyttää.

Tarjoajan on täytynyt suorittaa kaikki veronsa ja lakisääteiset sosiaaliturvamaksunsa.

Edellytämme, että tarjoajalla on tekniset, taloudelliset ja muut edellytykset hankinnan toteuttamiseen.

Tarjoaja tai sen johtoon kuuluva henkilö ei saa olla tuomittu rikosrekisterissä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalaissa luetelluista rikoksista (hankintalaki 80§).

Tarjoajan tulee noudattaa vähimmäisvaatimuksia palkka-, työaika- ja muiden ehtojen osalta, joita Suomen lain ja työehtosopimuksen mukaan on noudatettava tarjouksen piirissä olevassa työssä.

Ulkomaisen tarjoajan on toimitettava pyynnöstä ja siinä esitetyssä määräajassa suomenkieliset vastaavat tiedot sijoittumismaansa lainsäädännön mukaisella rekisterinotteella tai vastaavalla todistuksella tai muulla yleisesti hyväksytyllä tavalla.

Tarjouskilpailun alustavalta voittajalta tarkistetaan tilaajavastuulain edellyttämät asiakirjat. Jos tarjoaja kuuluu vastuugroup.fi – luotettava kumppani palveluun, tarkastaa tilaaja asiakirjat. Muussa tapauksessa tarjouskilpailun voittajan tulee toimittaa selvitys rekisteröimättömyyden perusteista (kelpoisuutta todentavat asiakirjat).

Pyydetyt todistukset eivät saa olla 3 kuukautta vanhempia tarjouksen jättöpäivästä lukien.

Soveltuvuusvaatimukset	Minimi-vaatimus	Maksimi-vaatimus
<b>PAKOTTEET</b>		
Euroopan unioni ja Yhdistyneet kansakunnat ovat asettaneet pakotteita lainsäädännössään ja/tai toimielintensä päätöksillä:		

Tarjoaja vakuuttaa, että seuraavat tahot eivät ole EU:n tai YK:n pakotteiden kohteena:

Kyllä

- tarjoajayritys, yrityksen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai määräys-, edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö,
- luonnollinen tai oikeushenkilö, joka omistaa tarjoajayrityksen välittömästi tai välillisesti
- tuotteiden tai palvelun toimittamiseen osallistuva alihankkija, kyseisten alihankkijoiden hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai määräys-, edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö taikka luonnollinen tai oikeushenkilö, joka omistaa alihankkijayrityksen välittömästi tai välillisesti.

Tarjoajan edellytetään antavan pyynnöstä hankintayksikölle tiedot omistajistaan ja muista edunsaajistaan sekä alihankkijoistaan. Lisäksi tarjoajan on ilmoitettava viipymättä hankintayksikölle, jos hankintaan liittyvät suoritukset voivat välittömästi tai välillisesti päätyä pakotteiden kohteena olevalle taholle.

Tähän hankintaan liittyvien tarjoajan tai sen alihankkijoiden tarjoamien tuotteiden tai palvelujen käyttö ei riko edellä mainittuja pakotteita.

*Vastaamalla "Kyllä" tarjoaja vakuuttaa, että:*

- yllä mainitut tahot eivät ole EU:n tai YK:n pakotteiden kohteena
- se antaa pyynnöstä hankintayksikölle tiedot omistajistaan ja muista edunsaajistaan sekä alihankkijoistaan
- se ilmoittaa viipymättä hankintayksikölle, jos hankintaan liittyvät suoritukset voivat välittömästi tai välillisesti päätyä pakotteiden kohteena olevalle taholle
- tähän hankintaan liittyvien tarjoajan tai sen alihankkijoiden tarjoamien tuotteiden tai palveluiden käyttö ei riko edellä mainittuja pakotteita.

Onko tarjoaja  
a) Venäjän kansalainen tai Venäjälle sijoittautunut luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö, yhteisö tai elin  
b) oikeushenkilö, yhteisö tai elin, josta edellä kohdassa a) tarkoitettu yhteisö omistaa suoraan tai välillisesti yli 50 prosenttia  
c) luonnollinen henkilö, oikeushenkilö, yhteisö tai elin, joka toimii kohdassa a) tai b) tarkoitetun yhteisön puolesta tai johdolla?

Valittava

Jos kyllä

Lisätiedot vastauksesta

Syötettävä

Onko tarjoajan sellainen alihankkija, tavarantoimittaja tai voimavarayksikkö, jonka osuus hankintasopimuksen arvosta on yli 10 prosenttia, edeltävän kysymyksen kohdissa a)-c) tarkoitettu taho?	Valittava
Jos kyllä	
Lisätiedot vastauksesta	Syötettävä
<b>Säädösperusta</b>	
<p>NEUVOSTON ASETUS (EU) N:o 833/2014, annettu 31 päivänä heinäkuuta 2014, rajoittavista toimenpiteistä Ukrainan tilannetta epävakauttavien Venäjän toimien johdosta</p> <p>NEUVOSTON ASETUS (EU) N:o 269/2014, annettu 17 päivänä maaliskuuta 2014, Ukrainan alueellista koskemattomuutta, suvereniteettia ja itsenäisyyttä heikentävien tai uhkaavien toimien johdosta määrättävistä rajoittavista toimenpiteistä - muutosasetus:</p> <p>NEUVOSTON ASETUS (EU) 2022/576, annettu 8 päivänä huhtikuuta 2022, rajoittavista toimenpiteistä Ukrainan tilannetta epävakauttavien Venäjän toimien johdosta annetun asetuksen (EU) N:o 833/2014 muuttamisesta</p>	
<b>TILAAJAVASTUULAIN EDELLYTTÄMÄT SELVITYKSET</b>	
<p>Kaupparekisteriote (tai Vastuugroup.fi/Luotettava kumppani -yritysraportti). Mikäli lainsäädäntö ei edellytä rekisteröitymistä, selvitys siitä.</p> <p><i>Pyydetään vain valitulta toimittajalta.</i></p>	
<p>Todistus maksetuista veroista ja maksuista (tai Vastuugroup.fi/Luotettava kumppani -yritysraportti) tai verovelkatodistus siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty.</p> <p><i>Pyydetään vain valitulta toimittajalta</i></p>	
<p>Kuuluuko tarjoaja arvonlisäverorekisteriin?</p> <p><i>Tähän kohtaan vastataan ei, mikäli lainsäädäntö ei edellytä rekisteröitymistä.</i></p>	
Kuuluuko tarjoaja ennakkoperintärekisteriin?	Kyllä
Kuuluuko tarjoaja työnantajarekisteriin?	
<i>Tähän kohtaan vastataan ei, mikäli lainsäädäntö ei edellytä rekisteröitymistä.</i>	



Todistus maksetuista työeläkemaksuista (tai Vastuugroup.fi/Luotettava kumppani -yritysraportti) tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskevat maksusopimukset on tehty.

*Pyydetään vain valitulta toimittajalta*

Selvitys työttömyysvakuutusmaksusta. Tarjoaja voi lähettää todistuspyynnön sähköpostitse osoitteeseen asiakaspalvelu@tvr.fi tai soittaa numeroon 075 757 0500. Todistus on maksuton.

*Pyydetään vain valituilta toimittajilta.*

## YHTEYSHENKILÖIDEN TIEDOT

Hankintasopimuksen allekirjoittamisesta vastaava henkilö (Nimi, sähköpostiosoite sekä puhelinnumero). Syötettävä

Sopimuksesta vastaava henkilö (Nimi, sähköpostiosoite sekä puhelinnumero). Syötettävä

## MUUT EHDOT

Tarjoaja on tutustunut tarjouspyyntöön ja tarjouspyynnön liitteisiin ja hyväksyy nämä. Kyllä

Tarjoaja on tutustunut tarjouspyyntöä koskeviin lisätietokysymyksiin ja vastauksiin sekä ottanut huomioon mahdolliset tarjouspyyntöön tulleet muutokset. Kyllä

## ALIHANKINTA

Käyttääkö Tarjoaja tarjoamansa palvelun tuotannossa alihankkijoita? Valittava

Jos kyllä

Selvitys Tarjoajan palvelutuotannossaan käyttämistä alihankkijoista. Selvityksestä on käytävä ilmi alihankkijan yhteystiedot (yrityksen nimi ja y-tunnus sekä yrityksen yhteyshenkilön nimi, puhelinnumero ja sähköposti) sekä selvitys siitä, miltä osin heitä käytetään palvelun tuottamiseen. Ladattava

Alihankkijoiden käyttö tai vaihto sopimuskauden aikana tulee aina hyväksyttävä erikseen Tilaajalla. Kyllä

Tarjoaja vastaa käyttämiensä alihankkijoiden työstä kuten omastaan.	Kyllä
Tarjoaja vakuuttaa, että Tarjoajalla on käytettävissään alihankkijoiden resurssit hankinnan toteuttamisessa. Tarjoajan tulee hankintayksikön pyynnöstä toimittaa selvitys alihankkijoiden kanssa tehdyistä sopimuksista ja sitoumuksista. Tarjouksessa ilmoitetut alihankkijat tullaan nimeämään hankintasopimuksessa.	Kyllä
Tarjoaja vakuuttaa, että sen käyttämät alihankkijat on merkitty ammatti- ja elinkeinorekisteriin, että ne ovat maksaneet verot ja sosiaaliturvamaksut, ja että alihankkijoita ei koske hankintalain 80 §:n mukainen pakollinen poissulkemisperuste eikä 81 §:n mukainen harkinnanvarainen poissulkemisperuste.	Kyllä
<b>TARJOAJALLE ASETETUT SOVELTUVUUSVAATIMUKSET</b>	
<b>TARJOAJAN REFERENSSIT</b>	
Tarjoajalla tulee olla esittää kaksi (2) referenssiä vastaavanlaisen palvelun tuottamisesta viimeisen kolmen (3) vuoden ajalta tarjousten jättämisen määräajasta lukien.	Kyllä
Vastaavanlaiseksi katsotaan Microsoft Dynamics -alustalle toteutettu järjestelmä, joka sisältää asiakkuudenhallinta, resurssivaraus ja raportointi toiminnallisuudet.	
Referenssiksi hyväksytään ainoastaan sellaiset hankkeet, joissa toimittaja (tai sen ilmoitettu alihankkija) on toiminut projektivastuullisena toimittajana. Pelkkiä tuki-, jatkokehitys-, versionvaihto-, konsultointi- tms. referenssejä ei huomioida.	
Referenssissä on täytynyt olla mukana vähintään yksi (1) henkilö, joka kuuluu myös Kouvolan kaupungin tilavaraus- ja asiakkuudenhallintajärjestelmän toteuttamisen projektiryhmään.	
Lataa tähän täytettynä tarjouspyynnön liite "Liite 4 Yrityksen referenssit".	Ladattava

## TYÖRYHMÄ

### Projektipäällikkö

Tarjoaja nimeää projektille vähintään yhden (1) projektipäällikön. Kyllä

Projektipäälliköllä tulee olla vähintään kolme (3) vuotta kokemusta projektipäällikkönä toimimisesta viimeisen viiden (5) vuoden aikana tarjouksen jättämisen määräajasta lukien. Kyllä

Projektipäälliköllä tulee olla vähintään kaksi (2) referenssikohdetta, jossa projektina on ollut Microsoft Dynamics -alustalle toteutettu järjestelmä. Nimetyn henkilön tulee olla toiminut referenssiprojekteissa siinä roolissa, johon häntä ehdotetaan tässäkin projektissa. Kyllä

### Tekninen asiantuntija

Tarjoaja nimeää projektille vähintään yhden (1) teknisen asiantuntijan. Kyllä

Teknisellä asiantuntijalla tulee olla vähintään kolme (3) vuotta kokemusta Microsoft Dynamicsin järjestelmien kehittämisestä viimeisen viiden (5) vuoden aikana tarjouksen jättämisen määräajasta lukien. Kyllä

Teknisellä asiantuntijalla tulee olla vähintään kaksi (2) vastaavanlaista referenssikohdetta. Vastaavanlaiseksi katsotaan Microsoft Dynamics -alustalle toteutettu järjestelmä, joka sisältää asiakkuudenhallinta, resurssivaraus ja raportointi toiminnallisuudet. Nimetyn henkilön tulee olla toiminut referenssiprojekteissa siinä roolissa, johon häntä ehdotetaan tässäkin projektissa. Kyllä

Tarjoaja voi halutessaan tarjota montaa eri teknistä asiantuntijaa, joilla on osaamista eri Microsoft Dynamicsiin toteutettavista moduuleista. Mikäli Tarjoaja tarjoaa montaa eri teknistä asiantuntijaa, tulee jokaisella asiantuntijalla täytyä työkokemusvaatimus sekä referenssivaatimus omasta osaamisalueestaan. Kyllä

### Muut työryhmää koskevat ehdot

Lataa tähän täytettynä tarjouspyynnön liite "Liite 5 Työryhmä". Ladattava

Muu työryhmä ei ole välttämätöntä, mutta sellaisen ollessa, tulee muidenkin työryhmän jäsenten tiedot kirjata tähän liitteeseen.	Kyllä
Projektipäällikön ja teknisen asiantuntijan/teknisten asiantuntijoiden tulee tosiasiallisesti osallistua koko projektin aikana työhön.	Kyllä
Jos Palveluntuottajan nimeämä projektipäällikkö tai tekninen asiantuntija/tekniset asiantuntijat vaihtuvat kesken sopimuskauden tai työn toteuttamisen, tulee uuden henkilön olla vastaavan ammattitaidon ja kokemuksen omaava. Uusi henkilö tulee hyväksyttäväksi Tilaajalla ennen vaihdosta.	Kyllä

## Hankinnan kohteen kriteerit

**Kokonaishinnan maksimipisteet: 70.00**

**Hinnan pisteiden laskentakaava:**

$$\frac{\text{pienin annettu arvo}}{\text{tarjottu arvo}} * \text{maksimipisteet}$$

TILAVARAUS- JA ASIAKKUUDENHALLINTAJÄRJESTELMÄ				
TILAVARAUS- JA ASIAKKUUDENHALLINTAJÄRJESTELMÄ				
Kohteen hinta kysytään, vertailuhinta lasketaan kaavalla				
<p><b>Hinta:</b> Tarjoajan tarjoama kokonaishinta tarjouspyynnössä hankinnan kuvauksessa sekä hankinnan kohteen kriteereissä esitetyille kokonaisuudelle (alv 0%) + ( Tuntihinta (€/h) kouluttamiselle (alv 0 %) * 10 ) + ( Tuntihinta (€/h) jatkuvalla kehittämisspalvelulle (alv 0 %) * 100 ) + ( Tuntihinta (€/h) jatkuvalla tukipalvelulle (alv 0 %) * 100 )</p>				
	Minimi-vaatimus	Maksimi-vaatimus	Maksimi-pisteet	Pisteiden laskentatapa
<b>TILAVARAUS- JA ASIAKKUUDENHALLINTAJÄRJESTELMÄ</b>				
Tarjoajan tarjoama kokonaishinta tarjouspyynnössä hankinnan kuvauksessa sekä hankinnan kohteen kriteereissä esitetyille kokonaisuudelle (alv 0%).	€			Syötettävä
Erittely siitä, mistä kokonaishinta koostuu. Tuothan erittelyssä esiin hinnan moduuleittain.				Ladattava
<b>JATKUVA TUKI- JA KEHITTÄMISPALVELU</b>				
Hankintaan sisältyy jatkuva tuki- ja kehittämisspalvelu yhden (1) vuoden määräaikaisena järjestelmän käyttöönotosta lukien. Lisäksi mahdollisuus optiona toistaiseksi voimassaolevaan jatkuvaan tukipalveluun kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla.			Kyllä	

Tuntihinta (€/h) jatkuvalle tukipalvelulle (alv 0 %).	€ / h	Syötettävä
Tukipalvelut sisältävät tukityön lisäksi muun muassa alustasta johtuvat päivitystarpeet.		Kyllä
Tuntihinta (€/h) jatkuvalle kehittämisspalvelulle (alv 0 %).	€ / h	Syötettävä
Kehittämisspalvelun tuntihinnalla toteutetaan muun muassa mahdolliset optiot (verkkomaksupalvelutoiminnallisuus ja markkinoinnin automaatio).		Kyllä
Kehittämisspalvelun tuntihinnalla toteutetaan myös mahdolliset kotouttamispalveluiden tietosiirrot vanhasta järjestelmästä uuteen.		
Kehittämisspalveluista ja tukipalveluista sovitaan aina Tilaaajan kanssa etukäteen erikseen.		Kyllä
Tuki- ja kehittämisspalvelutyöt laskutetaan jälkikäteen kuukausittain tehtyjen tuntien mukaisesti. Laskun liitteenä on oltava tuntierittely.		
Tilaaaja ei sitoudu mihinkään tiettyyn tuntimäärään. Vertailuhintakaavassa käytetty tuntimäärä on ainoastaan arvio ja vertailutekninen luku.		Kyllä
<b>KOULUTUS</b>		
Tarjoaja tarjoaa Tilaaajalle järjestelmän käyttökoulutusta pääkäyttäjille.		Kyllä
Tuntihinta (€/h) kouluttamiselle (alv 0 %).	€ / h	Syötettävä
Tilaaaja ei sitoudu mihinkään tiettyyn tuntimäärään. Vertailuhinta kaavassa käytetty tuntimäärä on ainoastaan arvio ja vertailutekninen luku. Tilaaajalla on oikeus ostaa koulutusta samaan hintaan enemmänkin kuin vertailuhinnassa käytetty tuntimääräarvio on.		Kyllä
Tilaaajalla on oikeus saada sekä kirjallinen koulutusmateriaali että koulutuksen nauhoitus käyttöönsä sisäisesti jaettavaksi rajoituksetta.		Kyllä
<b>AIKATAULU</b>		
Työt tulee aloittaa välittömästi hankintasopimuksen allekirjoituksen jälkeen. Hankintasopimuksen allekirjoitus ajoittuu arviolta lokakuun alkupuolelle.		Kyllä

Moduulin 1  
(asiakkuudenhallinta),  
moduulin 2 (kulttuuri- ja  
kokoustalojen myynti) sekä  
moduulin 3  
(kotouttamispalvelut) tulee olla  
valmiita tuotantokäyttöön  
viimeistään 31.12.2022  
menessä.

Kyllä

Moduulin 4  
(tilavarauusjärjestelmä) sekä  
moduulin 5 (raportointi) tulee  
olla valmis viimeistään  
1.4.2023 mennessä.

Tilaajan toiveena on kuitenkin  
mainittuja määräaikoja  
joutuisampi aikataulu.

**RATKAISUKUVAUS**

Tilaaja esittää ehdotuksensa  
ratkaisusta.  
Ratkaisukuvauksen tulee  
vastata tarjouspyynnön  
vähimmäisvaatimuksia, olla  
toteuttamiskelpoinen ja olla  
edelleen kehitettävissä  
Tilaajan tarpeita vastaavaksi.

Ladattava

**LAATUARVIOINTI****PROJEKTISUUNNITELMA**

Projektisuunnitelma

Ladattava

30.00

Manuaalinen

**Arviointiperusteet**

21-30 pistettä: Erinomainen

Tarjoajan projektisuunnitelma on erittäin kattava ja konkreettinen.

Projektisuunnitelmassa on esitetty selkeä ja tarkka tehtävien vaiheistus tarkkoine aikatauluineen sekä kattavasti kuvattu projektityömalli.

Aikataulusuunnitelma ja projektityömalli vakuuttavat Tilaajan erittäin vahvasti siitä, että järjestelmä saadaan käyttöön tarjouspyynnössä mainittuun deadlineen mennessä.

Tarjoaja huomioi projektisuunnitelmansa aikataulussa Tilaajalle runsaasti aikaa järjestelmän testaukseen niin, että järjestelmä ehditään testaamaan ja toteamaan tuotantokäyttökelpoiseksi ja ottamaan tuotantokäyttöön ennen tarjouspyynnössä mainittua deadlinea.

Suunnitelmassa on esitetty tarkka vastuunjako Palveluntuottajan ja Tilaajan välillä. Tilaajan vastuut ja projektinhallinnolliset tehtävät on minimoitu.

Tarjoaja tuo projektisuunnitelmassaan esille riskienhallinnan projektissa. Tarjoaja tunnistaa kaikki projektiin liittyvät riskit ja tarjoajalla on vakuuttava suunnitelma riskien ennaltaehkäisemiseksi sekä valmiiksi pohditut toimintamallit riskien toteutuessa niiden mahdollisimman nopeasti poistamiseksi. Tarjoajalla on nimetä vähintään kaksi varahenkilöä projektipäällikölle sekä kaksi varahenkilöä tekniselle asiantuntijalle.

**11-20 pistettä: Hyvä**

Tarjoajan projektisuunnitelma ei ole yhtä kattava ja konkreettinen kuin erinomainen olisi.

Projektisuunnitelmassa on esitetty ylätasolle jäävä tehtävien vaiheistus ja aikataulu. Projektityömallia ei ole avattu selkeästi.

Aikataulusuunnitelma ja projektityömalli eivät täysin vakuuta Tilaajaa siitä, että järjestelmä saadaan käyttöön tarjouspyynnössä mainittuun deadlineen mennessä.

Vastuunjako Palveluntuottajan ja Tilaajan välillä ei ole esitetty tarkasti vaan jää epäselväksi. Tilaajalle jää monia vastuuta ja projektinhallinnollisia tehtäviä.

Tarjoaja tunnistaa vain osan projektiin liittyvistä riskeistä. Tarjoaja ei aktiivisesti ennaltaehkäise riskien toteutumista. Tarjoajalla ei ole nopeita toimintamalleja riskien poistamiseksi riskin toteutuessa. Tarjoajalla ei ole mainita varahenkilöitä projektipäällikölle tai tekniselle asiantuntijalle.

**1-10 pistettä: Välttävä**

Tarjoajan projektisuunnitelma ei ole kattava tai konkreettinen.

Projektisuunnitelmassa on esitetty hyvin niukka tehtävien vaiheistus ja aikataulu. Projektityömallia ei ole mainittu projektisuunnitelmassa ollenkaan.

Aikataulusuunnitelma ei juurikaan vakuuta Tilaajaa siitä, että järjestelmä saadaan käyttöön tarjouspyynnössä mainittuun deadlineen mennessä.

Vastuunjako Palveluntuottajan ja Tilaajan välillä jää hyvin epäselväksi. Tilaajalle jää paljon vastuuta ja projektinhallinnollisia tehtäviä.

Tarjoaja ei tunnista projektiin liittyviä riskejä.

**0 pistettä: Kehno**

Projektisuunnitelma on liian suppea ja ylätasolla kuvattu. Tarjoajan projektisuunnitelma ei vakuuta Tilaajaa siitä, että työ valmistuisi annettuun deadlineen mennessä.



## YLEISET VAATIMUKSET

	Minimi-vaatimus	Maksimi-vaatimus	Maksimi-pisteet	Pisteiden laskentatapa
Toimittajan ja Tilaajan yhteyskielenä on suomi mukaan lukien tuki- ja kehittämispalvelut.	Kyllä			
Sopimuskauden päättyessä Toimittaja luovuttaa kaikki materiaalit Tilaajalle.	Kyllä			
Toimittajalla tulee olla selkeä ja dokumentoitu projektinaikainen muutoksenhallintaprosessi.	Kyllä			
Toimittajan tulee kirjata ja luokitella kaikki muutospyyntöt.	Kyllä			
Ennen muutosta Toimittajan tulee suunnitella, kuinka muutoksesta palaudutaan lähtötilanteeseen, mikäli muutos epäonnistuu.	Kyllä			
Tuotantoympäristöön tehtävät muutokset, jotka vaativat käyttökätkön, tehdään Tilaajalla hyväksytytyn suunnitelman mukaisesti.	Kyllä			
Tarvittaessa pystyttävä poistamaan helposti esimerkiksi yhden asiakkaan kaikki tiedot kaikista moduuleista.	Kyllä			

## TEKNISET VAATIMUKSET

	Minimi-vaatimus	Maksimi-vaatimus	Maksimi-pisteet	Pisteiden laskentatapa
<b>YLEISET</b>				
Toteutus tehdään asiakkaan omaan Microsoft Dynamics ympäristöön (hallinnon tenanttiin), joka sijaitsee EU/ETA -alueella.	Kyllä			
Toimittaja luo toteutusta varten tarvittavan ympäristön ja ottaa käyttöön asiakkaan Microsoft Dynamicsista toteutukseen tarvittavat komponentit.	Kyllä			
Tilaaja hankkii tarvittavat lisenssit oman Microsoft -sopimuksensa puitteissa Toimittajan määritysten mukaisesti. Lisenssien hintoja ei tule sisällyttää tarjottuun hintaan.	Kyllä			
Toimittaja kertoo Tilaajalle lisenssitarpeista heti kuin mahdollista.	Kyllä			
Toimittajan tulee huomioida ja mahdollistaa järjestelmän käyttäminen eri tenanteista.	Kyllä			
Toimittaja avustaa asiakkaan tietotekniikkapalveluja tuottavaa toimittajaa mahdollisissa Dynamics -ympäristön konfiguroinneissa.	Kyllä			

Konfigurointi toteutetaan mahdollisimman standardein vaihtoehdoin jotta turvataan ympäristön toimivuus päivitystilanteissa.	Kyllä
Toteutuksessa käytetään pääasiassa yleisiä Microsoftin tuottamia komponentteja.	Kyllä
Toteutuksen ylläpito ja kehitys on siirrettävissä mille tahansa soveltuvalla toimijalle.	Kyllä
Toimittajan tulee tehdä yhteistyötä Tilaajan muiden ICT-toimittajien kanssa sekä aktiivisesti edesauttaa ratkaisujen saavuttamisessa monitoimija ympäristössä.	Kyllä
Toteutuksen ja sen tietojen käyttöä ei saa mahdollistaa ilman kirjautumista.	Kyllä
Toteutus mahdollistaa useita eri rooleja samalla käyttäjällä.	Kyllä
Järjestelmän käyttöoikeuksia varten voidaan perustaa käyttöoikeusryhmiä.	Kyllä
Toimittaja toimittaa viimeistään käyttöönottoprojektin päättyessä järjestelmäkokonaisuuden sähköisenä dokumentaationa suomenkielellä, joka sisältää vähintään seuraavat dokumentit: - Toteutuksen tekninen kuvaus (mm. asiakaskohtaiset konfiguraatiot, arkkitehtuurikuvaus toimintaympäristöstä) - Pääkäyttäjä- ja loppukäyttäjäohje Ns. valmisohjelmistodokumentaatio (esim. Release Notes) voidaan toimittaa englanninkielisinä.	Kyllä
Toimittaja dokumentoi toteutuksen päivitys- ja muutostoimenpiteet.	Kyllä
Toimittaja määrittelee yhdessä Tilaajan kanssa hankinnan kohteeseen liittyvät toimittajan vastuut ja tehtävät.	Kyllä
Käyttöliittymä on suomenkielinen, selkeä, yhdenmukainen ja ymmärrettävä. Navigointi ja tiedon löytäminen on oltava helppoa. Linkkien ja toimintojen pitää olla kuvaavia ja toimivia.	Kyllä
Toteutusta tulee voida käyttää selainpohjaisessa käyttöliittymässä seuraavilla internet-selaimilla ilman erikseen asennettavia lisäkomponentteja: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari ja Google Chrome.	Kyllä

Käyttöliittymän, niiltä osin kuin Dynamics mahdollistaa ja siitä asiakkaille toimitettavien dokumenttien tulee täyttää kulloinkin voimassa olevan saavutettavuus direktiivin vaatimukset.	Kyllä
Selainkäyttöliittymällä on aikakatkaisu (yhteys sulkeutuu ja vaatii uudelleen kirjautumisen tietyn inaktiivisen ajan kuluttua).	Kyllä
Käyttöliittymä pyytää vahvistamaan tietojen poiston.	Kyllä
Tärkeimmille toiminnoille tulee tarjota myös eri päätelaitteisiin soveltuva käyttöliittymäkokemus. Selainkäyttöliittymien tulee olla ns. responsiivisia eli sopeutua erilaisten päätelaitteiden näyttöjen ja käyttötapojen ominaisuuksiin.	Kyllä
Toteutuksessa ei ole tarpeettoman raskaita elementtejä.	Kyllä
Järjestelmästä lähetettävät asiakasdokumentit, kuten Tarjous, Tilaus tulee noudattaa Tilaajan graafista ilmettä ja malleja.	Kyllä
Hakutoiminnallisuus pystyttävä hakemaan sanalla tai sen osalla.	Kyllä
Haun tulokset tulee rajata käyttöoikeuksien mukaan.	Kyllä
Hakutoiminnallisuus: Tarkennettu hakutoiminnallisuus pikahaun lisäksi. Esim. käyttäjä pystyy itse valitsemaan eri hakukriteerit, millä haluaa tietoa hakea. (Tarkemman haun kriteerit määritellään yhdessä toimittajan kanssa)	Kyllä
Toimittajan tulee varmistaa yhdessä Tilaajan ja Tilaajan tietotekniikkapalveluita tarjoavan toimittajan kanssa, että käytettävät ratkaisut mahdollistavat tietojen luovutuksen lokituksen, tietojen käytön lokituksen ja teknisten virheiden lokituksen.	Kyllä
Toimittaja tukee Tilaajaa lokitetietojen käsittelyn kanssa.	Kyllä
Toteutus mahdollistaa monivaiheisen tunnistautumisen (MFA), jos mahdollista Dynamics ympäristön kanssa.	Kyllä
Immateriaalioikeudet: Toteutus ja toteutuksen tietosisältö on vapaasti Tilaajan käytössä ja kuuluu Tilaajalle rajoituksetta.	Kyllä
Päivitykset: Toimittaja vastaa sopimuskauden aikana Dynamics ympäristöön tulevien päivitysten hoitamisesta.	Kyllä

Järjestelmän pitää lähettää automaattisia ilmoituksia järjestelmään viedyistä tiedoista erikseen määritellyille tahoille (case: ravintoloitsijalle tieto tilavarauksista, hlömäärät, ajat, tilatut tuotteet).	Kyllä
Järjestelmä lähettää herätteen vahvistettuun tilaukseen tehdystä muutoksesta.	Kyllä
Järjestelmässä on mahdollista katseluoikeudet organisaation ulkopuoliselle toimijalle joihinkin järjestelmän osaluoksiin (case: ravintoloitsijalle näkyvä varauksiin/tilauksiin, muutoksista heräte).	Kyllä
<b>LASKUTUS</b>	
Tilaaaja vastaa aineiston siirrosta. Toimittaja vastaa siitä, että järjestelmästä pystyy muodostamaan tietyn muotoisen siirtotiedoston.	Kyllä
<b>TIETOTURVA</b>	
Mikäli hankinnan kohdetta koskeva lainsäädäntö muuttuu, tilaaja tiedottaa siitä toimittajalle, joka sitoutuu tiedottamaan muutoksesta hankinnan kohteen tuottamisesta vastaavalle henkilöstölleen sekä alihankkijoilleen hankinnan kohteen tuottamisen edellyttämässä laajuudessa.	Kyllä
Toimittaja vastuuttaa hankinnan kohteeseen liittyvän tietoturvatyön henkilöstölleen ja/tai alihankkijoilleen.	Kyllä
Toimittaja nimeää tietoturvavastaavan, joka vastaa sopimuksen mukaisen palvelun tietoturvallisuudesta sopimuskauden aikana.	Kyllä
Toimittaja vastaa siitä, että sillä on hankinnan kokoon ja tavoitteisiin nähden riittävästi hankinnan kohteeseen liittyvää tietoturvahenkilöstöä.	Kyllä
Toimittaja reagoi hankinnan kohteeseen liittyviin tietoturvapoikkeamiin viivytyksettä ja raportoi ne Tilaaajalle.	Kyllä
Toimittaja huomioi sopimuksen mukaista projektia Tilaaajalle toimittaessaan tietoturvatavoitteet erityisesti luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden näkökulmasta.	Kyllä
Toimittaja huomioi kokonaisuuden suunnittelussa mahdolliset teknisestä toteutuksesta aiheutuvat tietoturvariskit.	Kyllä

Toimittaja sopii tarvittaessa yhdessä Tilaajan kanssa menetelmän ja ohjeistuksen, joita käytetään hankinnan kohteeseen liittyvien tietoturvariskien arviointiin.	Kyllä
Toimittaja seuraa tietoturvallisuudesta annettujen sääntöjen noudattamista ja puuttuu poikkeamiin.	Kyllä
Toimittajalla on menettely, jolla voidaan varmistaa, että hankinnan kohteen tuottamiseen osallistuvilla henkilöillä on riittävä tietoturvaosaaminen.	Kyllä
Toimittaja hyväksyy Tilaajan henkilötietojen käsittelyn ehdot liitteineen (tarjouspyynnön liitteinä 3a ja 3b) ja sitoutuu noudattamaan niitä. Toimittaja sitoutuu palauttamaan liitteen 3b täytettynä Tilaajalle ennen hankintasopimuksen allekirjoitusta. Lisäksi toimittaja sitoutuu noudattamaan mahdollisia muita tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvää ohjeistusta.	Kyllä
Toimittaja huolehtii siitä, että hankinnan kohteen tuottamiseen osallistuva henkilöstö tietää kenelle hankinnan kohteeseen kohdistuvista tietoturvapoikkeamista ja -tapauksista tai niiden uhkista tulee ilmoittaa.	Kyllä
Toimittaja sopii vastuut resurssien hallinnasta ja saatavuudesta alihankkijaverkostossaan kehitystyön kohteeseen liittyen. Toimittaja tekee alihankkijoidensa kanssa sopimukset, joissa määritellään myös yhteistyön tai hankinnan kohteen tietoturvavaatimukset alihankinnan osalta sekä se, miten hankinnan kohdetta koskeva tietoturvallisuuden valvonta, seuranta, auditointi ja raportointi tapahtuu.	Kyllä
Toimittaja valvoo Toimittajan toiminnan osalta hankittavan palvelun tietoturvallisuuden toteutumista, kirjaa poikkeamat ja raportoi ne Tilaajalle välittömästi sekä aloittaa korjaustoimet sovitusti.	Kyllä
Tietoturvapoikkeaman käsittelyssä Toimittaja käyttää yhdessä Tilaajan kanssa laatimiaan ohjeita. Poikkeamasta ja sen syystä tehdään kirjallinen raportti.	Kyllä

Toimittaja antaa luottamuksellisen ja salassa pidettävän aineiston vain niiden henkilöiden saataville, jotka tarvitsevat tietoa palvelun tuottamisessa Tilaajalle ja huolehtii siitä, että kyseiset henkilöt tietävät, miten aineistoa koskevasta tietoturvasta huolehditaan. (Mikäli Tilaaja niin haluaa, näistä henkilöistä tulee voida tehdä turvallisuusselvitykset.)	Kyllä
Toimittaja merkitsee hankinnan kohdetta koskeviin asiakirjoihinsa asiakirjan laatijan nimen ja laatimisajan.	Kyllä
Toimittaja tuhoaa hävitettäväksi tarkoitetut asiakirjat niin, että niiden luottamuksellisuus ja tietosuojat on varmistettu.	Kyllä
Toimittaja tekee itse tuottamiinsa asiakirjoihin merkinnän luottamuksellisuudesta, mikäli asiakirja sisältää luottamuksellista tai salassa pidettävää tietoa.	Kyllä
Toimittaja huomioi hankinnan kohteena olevan toteutuksen käyttöönotossa toteutuksen tietoturva-vaatimukset ja vastuuttaa ja organisoii näihin liittyvät toimenpiteet.	Kyllä
Toimittaja ei saa asentaa tai liittää hankinnan kohteena olevaan tai sen apuna käytettävään kokonaisuuteen muita kuin sen tuottamisessa tarvittavia ohjelmia ja laitteita.	Kyllä
Toimittaja tunnistaa ja eriyttää hankintaan liittyvän tietoverkon eri suojaustasoa vaativat osat. Esim. arkkitehtuurikuvaukseen kuvattava mahd. palomuuritarve.	Kyllä
Toimittaja ohjeistaa hankinnan kohteeseen liittyvien palomuurien ja muiden tietoliikennelaitteiden sääntöjen lisäämisen, muuttamisen ja poistamisen.	Kyllä
Tilaajalla on oikeus päättää, kuinka luotettavaa identiteettiä ja vahvaa tunnistamista hankinnan kohteena olevan järjestelmän sisältämien tietojen käyttöön tarvitaan.	Kyllä
Hankinnan kohteena olevan toteutuksen tunnusten ja valtuuksien myöntö, muuttaminen ja poisto organisoidaan Tilaajan kanssa yhdessä sovittavalla tavalla.	Kyllä
Hankinnan kohteena olevan toteutuksen käyttövaltuudet ovat henkilökohtaisia. Käyttövaltuudet myöntää tilaaja.	Kyllä

<p>Toimittajan henkilöstön tulee käyttää aina henkilökohtaisia käyttäjätunnuksia. Jaettu tai ryhmätunnuksia ei saa olla. Sisäänrakennettuja toimittajan pääkäyttäjätunnuksia (Administrator, root jne.) ei saa käyttää päivittäiseen työskentelyyn. Näiden tunnusten salasanat tulee tallentaa suojattuun säilöön.</p>	Kyllä
<p>Sovellus- ja palvelutunnuksia, joita käytetään palvelujen suorittamiseen tai sovellusten käyttämiin kirjautumisiin ei saa käyttää interaktiivisiin hallintatoimiin. Palvelutunnuksilta tulee mahdollisuuksien mukaan poistaa interaktiiviset kirjautumisoikeudet. (esim. valvonta- ja varmistusagenttien käyttämiä tunnuksia, palvelinohjelmistojen palvelutunnuksia)</p>	Kyllä
<p>Toimittaja ylläpitää listaa omista henkilöistä, joilla on pääsy tuotantoympäristöön sekä heille määritellyistä rooleista/oikeuksista. Käyttö- ja pääsyoikeudet tulee katselmoida säännöllisesti. Henkilöstömuutoksista tulee ilmoittaa välittömästi Tilajalle.</p>	Kyllä
<p><b>TESTAUS</b></p>	
<p>Toimittaja testaa hankinnan kohteena olevan järjestelmän toimivuuden ennen tuotantokäyttöönottamista.</p>	Kyllä
<p>Toimitusprojektin testauksen tulee perustua Toimittajan etukäteen laatimaan yhteisesti hyväksytyyn testaussuunnitelmaan, jossa otetaan kantaa aikatauluun, testaamisen vastuisiin, testitapausten dokumentointiin, testitulosten kirjaamiseen ja arviointiin, testivälineisiin ja testausmenetelmiin sekä testauksen riskeihin.</p>	Kyllä
<p>Toimittaja vastaa toimitusprojektin esim. yksikkö-, integraatio-, suorituskyky-, kuormitus- ja järjestelmätestauksista omien toteutuksiansa osalta.</p>	Kyllä

Toimittajan tulee eritellä testitapaukset osana testaussuunnitelmaa. Testitapausten tulee kattaa koko palvelun toimivuus ja käyttökelpoisuus, ei pelkästään teknistä toimivuutta. Toimittajan tulee sisällyttää testisuunnitelmaan testitapaukset myös vikatilanteista toipumiseen ja tietoturvallisuuden testaamiseen. Testitapaukset luodaan ja dokumentoidaan jo suunnitteluvaiheessa.	Kyllä
Hyväksymistestaussuunnitelma on Toimittajan vastuulla. Hyväksymistestaus perustuu Toimittajan etukäteen laatimaan testaussuunnitelmaan, jossa on otettu huomioon käyttötapaukset sekä suunnitteluvaiheessa täsmennettävät toiminnalliset testitapaukset. Toimittajan aikaisempien testien testiaineistojen tulee olla Tilaaajan käytössä. Testaajina toimii Tilaaajan käyttäjät.	Kyllä
Toimittajan tulee raportoida selkeästi Tilaajalle sekä testauksen edistyminen että testauksen varsinaiset tulokset.	Kyllä
Toimittaja nimeää henkilön, jonka vastuulla on testauksen ohjaaminen, seuranta ja raportointi.	Kyllä
<b>INTEGRAATIOT</b>	
Integraatiot pitää pystyä toteuttamaan moduulikohtaisesti, katso hankinnan yleiskuvaus.	Kyllä
AD Azure -integraatio: Toteutuksen on mahdollistettava loppukäyttäjän kertakirjautuminen (Single Sign On) molemmista tenanteista tasavertaisesti.	Kyllä
Järjestelmän tulee mahdollistaa asiakaskohtainen luottotietojen tarkistus.	Kyllä
Järjestelmän tulee hyödyntää M365 integraatioin mm. sähköpostin (Outlook) lähetystä valituille asiakasryhmille/asiakkaille/org anisaatioille	Kyllä
Kaikessa liittymäliikenteessä käytetään salattua yhteyttä.	Kyllä
Järjestelmän mahdolliset ajastetut toiminnot pitää olla mahdollista ajaa myös manuaalisesti.	Kyllä



Järjestelmään tulee olla mahdollista liittää markkinointiviestinnän ratkaisuja, kuten uutiskirjeviestintä, markkinoinnin automaatio.	Kyllä
Järjestelmästä tulee olla mahdollista muodostaa eri tiedostomuodoissa olevia siirtoaineistoja.	Kyllä
Tilaaajalla tulee olla mahdollisuus määritellä tietokentät, joista siirtoaineisto voidaan muodostaa.	Kyllä
Järjestelmästä tulee olla mahdollista jatkokehittää jatkuvan tuki- ja kehittämisspalvelun puitteissa VTJ kyselyrajapintaan soveltuva asiakastietojen hakuliittymä.	Kyllä
<b>JATKUVA TUKI- JA KEHITTÄMISPALVELU</b>	
Kuvaus jatkuvan tuki- ja kehittämisspalvelun sisällöstä.	Ladattava
Toimittajan tukipalvelun palveluaika arkisin on vähintään klo 8-16.	Kyllä
Toimittaja ja tilaaja sopivat yhdessä yhteydenottokanavat esim. sähköposti, Teams tiimi ja/tai puhelinnumero.	Kyllä
Palvelupyynnön ja häiriöiden tarkempi määrittely tehdään yhteistyössä Toimittajan kanssa.	Kyllä
Tuki- ja ylläpitopalveluiden luokitus ja palveluvaste: - Järjestelmän saatavuus: 97% - Saatavuus lasketaan palveluajasta ja käyttökatkoista (pl. suunnitellut huoltokatkot, pl. Toimittajasta riippumattomat viiveet) Palvelupyyntö ja matala häiriö: reagointiaika 1 tp ja ratkaisuaika 3 tp - Vakava häiriö: reagointiaika 4 h ja ratkaisuaika 2 tp - Kriittinen häiriö: reagointiaika 3 h ja ratkaisuaika 1 tp	Kyllä
Vasteajat: Ratkaisuaika alkaa, kun Toimittaja on kuitannut työpyynnön vastaanotetuksi.	Kyllä
Hallintamalli, sisältäen vastuutaulukon (tuotetaan yhdessä Tilaaajan, Toimittajan ja tietotekniikkapalveluita tarjoavan toimittajan kanssa).	Kyllä
Jatkuvan tukipalvelun aikana toimittaja toimittaa tilaajalle raportin kuukausittain tehdyistä tukipyynnöistä ja niiden ratkaisuaajoista.	Kyllä

Tilaaaja ja Toimittaja sopivat yhdessä huoltokatkosten aikataulut ja ajankohdat. Toimittaja toimittaa etukäteen listan huoltokatkossa tehtäväksi suunnitelluista toimenpiteistä.	Kyllä			
TOIMINNALLISET VAATIMUKSET				
	Minimi-vaatimus	Maksimi-vaatimus	Maksimi-pisteet	Pisteiden laskentatapa
<b>MODUULI 1: ASIAKKUUDENHALLINTA</b>				
Osa tällä välilehdellä olevista tiedoista koskee Moduulia 2 ja Moduulia 3. Osa tiedoista liittyy pelkästään toiseen näistä. Tietokenttien näkyvyys pitää pystyä määrittelemään käyttöoikeuksiin perustuen.	Kyllä			
<b>Moduuli 1 Asiakkuudenhallinta</b>				
Järjestelmän eri moduulit käyttävät samaa asiakkuudenhallinta -modulia eli yksi ympäristö kaikille moduuleille.				
Yhteyshenkilön tiedot: etunimi, sukunimi, tehtävänimike, sähköposti, puhelinnumero, osoite (jos eri kun yrityksellä), organisaation nimi, kieli, tyyppi: yhteyshenkilö jne.	Kyllä			
Yhteyshenkilön haku nimellä, nimenosalla tai puhelinnumerolla sekä asiakkaan haku nimellä, nimenosalla tai y-tunnuksella.	Kyllä			
Asiakastiedon liittyvän moduulin (Toimialan) valinta. Mahdollisuus valita useampia moduuleita	Kyllä			
<b>Moduuli 2 liittyvät tietueet</b>				
Organisaation tiedot: nimi, nimen tarkenne, asiakastyypin (konserni jne), y-tunnus, VAT-koodi, www-sivut, posti- ja käyntiosoite, laskutusosoite, verkkolaskuosoite, maksuehto, kieli (myös tulosteisiin), luottotietotarkastus (rasti ruutuun, jos ei automaatio), toimiala, yhteyshenkilöt yms.	Kyllä			
Asiakkuuden tilan seuranta.	Kyllä			
Järjestelmässä ei voi olla kahteen kertaa samaa sähköpostiosoitetta.	Kyllä			
<b>Moduuli 3 liittyvät tietueet</b>				
Moduuli 1:een asetus, jolla määritellään Moduuliin 3 kuuluvat asiakastiedot.	Kyllä			

Asiakasyhteystiedot mm. nimi, sukupuoli, osoite, puhelinnumero, oleskelulupa, kansalaisuus, äidinkieli, muu kielitaito, maahanmuuton peruste, maahanmuuton päivämäärä, Suomessa asumisen kesto (monivalinta aikaväleistä), lisätieto -kenttä jne.	Kyllä
<b>MODUULI 2: KULTTUURI- JA KOKOUSTALOJEN MYYNTI</b>	
Moduulissa tulee olla mahdollisuus laskutusintegraatioon, markkinointiin, tilausten ja tarjousten tekemiseen, liideihin sekä mahdollisuuksiin.	Kyllä
<b>Hinnastot</b>	
Tulee olla mahdollista tallentaa useampia hinnastoja.	Kyllä
<b>Liidi</b>	
Tulee olla mahdollisuus lisätä liidi (yhteyshenkilön alle).	Kyllä
Oltava vähintään seuraavat kentät: Aihe (tapahtuman nimi), asiakas, yhteyshenkilö, tapahtuma, liidin lähde, käsiteltävä viimeistään, arvio kaupan arvosta.	Kyllä
Kun liidi hyväksytään, se muuttuu automaattisesti mahdollisuudeksi.	Kyllä
<b>Mahdollisuus</b>	
Ainakin seuraavien tietojen periydyttävä liidiltä: Aihe, asiakas, yhteyshenkilö, arvio kaupan arvosta ja deadline.	Kyllä
Oltava vähintään seuraavat kentät: Mahdollisuuden laji (uusasiakas, nykyasiakas), tapahtuma (täytyy olla luotu tilavarauksjärjestelmään ennenkuin liidi muutetaan mahdollisuudeksi), hinnasto, vapaa kirjoitus kenttä.	Kyllä
<b>Tarjous</b>	
Mahdollisuudelta periytyy joitakin tietoja (kuten deadline, todennäköisyys-%, maksuehto (periytyy asiakkaasta)). Tarjoukselle lisätään tarjoustuotteet ja niiden kappalemäärät sekä tarjouksen deadline. Tarjous aktivoidaan. Luodaan tarjous-asiakirja, joka lähtee asiakkaalle.	Kyllä
Aktivoitua tarjousta ei voi muuttaa. Jos tarjousta muutetaan, aikaisempi versio jää talteen.	Kyllä

Jos kauppa hävitään, kirjataan tarjous hävityksi. Hävitään myös mahdollisuus, johon kirjataan miksi kauppa ei toteutunut. Tilaisuuden status passiivinen (ei näy kalenterinäkylässä).	Kyllä
<b>Tilaus</b>	
Tarjouksen tiedot periytyvät. Laskun kieli ja tulosteen kieli. PO numero, viite, laskun tyyppi. Tarjous voitetaan tilaukseksi. Avataan lisämyynti. Luodaan vahvistus-asiakirja, joka lähetetään asiakkaalle.	Kyllä
Mahdollisuus kirjata maksajaksi eri taho kuin tilaaja.	Kyllä
Mahdollisuus tilauksen kopiointiin uudeksi tarjoukseksi niin, että seurantanumero (ja hinnasto) ovat muutettavissa.	Kyllä
<b>Laskutus</b>	
Tuotanto tarkistaa tilauksen ja laskuttaa asiakkaan.	Kyllä
<b>Tilaisuuden luominen tilavarauksjärjestelmään</b>	
Tilaisuuden luonti (tehtävä ennen mahdollisuutta): päivämäärä, kellonaika, henkilömäärä, varataan kokoustila + kalustusmuoto, hinnaston valinta, asiakas, yhteyshenkilö, asiakkaan seurantanumero, kokoustilan status värikoodilla ja mahdollisuus varata tiettyjä tiloja jaettu -muodossa.	Kyllä
Aktiviteettien kirjaamisen mahdollisuus. Yhteyshenkilölle lähetetyt sähköpostit linkitetään järjestelmään. Puheluista kirjataan tärkeimmät asiat.	Kyllä
Tilaisuus oltava kopiotavissa, niin että hinnastoa ja seurantanumeroa pääsee muuttamaan.	Kyllä
<b>MODUULI 3: KOTOUTTAMISPALVELUT</b>	
Moduulissa tulee olla mahdollisuus tehdä alkukartoitus, kirjata käyntitietoja sekä tehdä kotoutumissuunnitelma.	Kyllä
Käyttöliittymän näkymien tulee olla rajattavissa käyttäjäryhmien mukaisesti.	Kyllä
<b>Asiakaskäynti -näkyvä</b>	
Ohjauspaikka: Valikosta ohjauspaikan valinta. Mahdollisuus hakea raportti tietyn ohjauspaikan asiakaskäynneistä.	Kyllä

Ohjauskieli: Valikosta ohjauskielen sekä mahdollisen tulkkauksen käytön ja tulkkauksen kielen valinta. Mahdollisuus raportoida omakielisen ohjauksen sekä tulkkauksen käytön määrä.	Kyllä
Näkymän kautta tallennetaan käyntiin liittyviä tietoja mm. asuminen, etuasiat, harrastukset ja vapaa-aika, koulutukseen liittyvät asiat, kriisitilanteet, maahanmuuttoprosessiin liittyvät asiat, oikeusasiat, perhe-elämä (lasten koulu, varhaiskasvatus, ihmissuhteet), poliisiasiat, sosiaaliasiat (sosiaalitoimi, ohjaus), suomen/ruotsin kielen opiskelu, talous (verotus, velat, laskut, pankki- ja kuluttaja-asiat, terveydenhuolto, työ (te-palvelut, työnhaku jne.), uraohjaus jne.	Kyllä
Näkymällä on oltava mahdollisuus tallentaa käynnin kesto (kello -kenttä (jotta pystytään laskemaan raportille, johon aika 15 min tarkkuudella). Pakollinen syöttötieto.	Kyllä
Näkymällä oltava mahdollisuus kirjata vapaan sanan kenttään käynnin tarkoitus sekä valinta siitä, mihin asiakas ohjataan jatkossa. Lisäksi oltava mahdollisuus vapaan sanan kenttään sekä liitteiden liittämiseen päivämäärätiedon kanssa.	Kyllä
Ulkoisen organisaation henkilöstöllä oltava kirjoitusoikeus käyntitietoihin.	Kyllä
<b>Alkukartoitus -näkyvä</b>	
Näkymälle määritellään tarkempi rakenne Toimittajan ja Tilaaajan toimesta. Näkymän kenttiä mm. päivämäärä, läsnäolijat, muistiinpanotekstikenttä jne.	Kyllä
Ulkoisen organisaation henkilöstöllä oltava lukuoikeus tietoihin.	Kyllä
<b>Kotoutumissuunnitelma - näkyvä</b>	
Näkyvä yksittäisen asiakkaan kotoutumissuunnitelmasta. Näkymän rakenne tarkennetaan yhdessä Toimittajan ja Tilaaajan kesken.	Kyllä
Samalle henkilölle voitava tehdä useita kotouttamissuunnitelmia. Aikaisemmat suunnitelmat voitava arkistoida.	Kyllä
Ulkoisen organisaation henkilöstöllä oltava lukuoikeus tietoihin.	Kyllä

## Perhekohtainen kotoutumissuunnitelma - näköy

Usean moduuli 1  
asiakastiedon yhdistävä  
näköy. Näköyyn liittyvät  
moduulin 1 tiedot pitää olla  
valittavissa hakutoiminnolla tai  
suoraan kirjoittamalla.  
Näköyn tietojen määrittely  
tehdään Tilajan ja Toimittajan  
kanssa yhteistyössä.

Kyllä

Samalle perheelle voitava  
tehdä useita  
kotoutumissuunnitelmia.  
Aikaisemmat suunnitelmat  
voitava arkistoida.

Kyllä

Ulkoisen organisaation  
henkilöstöllä oltava luku oikeus  
tietoihin.

Kyllä

## MODUULI 4: TILAVARAUSJÄRJESTELMÄ

Käyttöönottovaiheessa  
varaukset merkitään  
tilavarauksjärjestelmään  
manuaalisesti.

Tietojen siirto vanhasta  
järjestelmästä uuteen  
järjestelmään kertasiirtona  
ennen tuotantokäytön  
aloitusta. Asiakastiedot ovat  
csv -tiedostossa, otsikkotietoja  
on 15kpl puolipistein  
eroteltuna. Tilaa toteuttaa  
itse manuaalista työtä vaativat  
siirrot.

Kyllä

Tilavaraukskalenteri tulee  
käyttöönottovaiheessa  
ainoastaan henkilökunnan  
sisäiseen käyttöön  
Kulttuuritalojen tiloille (ei  
vapaasti esim. kuntalaisten  
nähtävissä tai varattavissa).

Kyllä

Loppuasiakkaan tulee voida  
varata useampia tiloja yhdellä  
varauksella.

Kyllä

Aikataulukko, jossa  
mahdollisuus nähdä talot ja  
niiden alla kaikki tilat sekä  
ravintoloiden ja lämpöiden  
kapasiteetti (tuolit,  
seisomapaikat max pax).

Kyllä

Näköy päiväkohtaisesti,  
viikoittain ja kuukausittain.

Kyllä

Aikataulukosta tulee päästä  
tilaisuudelle katsomaan  
tilaustuotteita, tilaisuuden  
tietoja jne.

Kyllä

Mahdollista tehdä  
henkilömäärän muutokset, niin  
ettei niillä ole vaikutusta  
tilausmääriin.

Kyllä

## Haku

Tilaisuuksia voi hakea  
yrityksen nimellä.

Kyllä

## MODUULI 5: RAPORTOINTI

Järjestelmän tulee sisältää Power BI -raportointi mahdollisuus.	Kyllä
Järjestelmän tulee mahdollistaa raportointi valmiiden raporttien muodossa sekä raportteja tulee olla mahdollista tehdä tarvittaessa mallien pohjalta.	Kyllä
Raportteja tulee voida tehdä kaikista järjestelmän moduuleista.	Kyllä

## Yleiset kriteerit/tiedot

	Minimi-vaatimus	Maksimi-vaatimus	Maksimi-pisteet
Hankinnassa noudatetaan Julkisen hallinnon IT-hankintojen yleisiä sopimusehtoja (JIT 2015).	Kyllä		
Tilaaaja ja valittu Tarjoaja sopivat maksuaikataulusta ennen hankintasopimuksen allekirjoitusta.	Kyllä		
<b>OPTIOT</b>			
Hankittuun järjestelmään voidaan mahdollisesti myöhemmin hankkia verkkomaksupalveluominaisuus, mikäli järjestelmää laajennetaan niin, että asiakkaat voivat itsenäisesti tehdä tilavarauksia.	Kyllä		
Hankittuun järjestelmään voidaan mahdollisesti myöhemmin hankkia markkinoinnin automaatio.	Kyllä		
Optiot toteutetaan kehittämispalvelutyön tuntihinnalla.	Kyllä		
Mikäli optio päädytään hankkimaan, työmääräarviota tarkennetaan yhdessä Tilaaajan kanssa.	Kyllä		
Selvitys siitä, miten tarjoaja toteuttaisi optiot. Toimittajan tulee kuvailla, miten mahdollisesti jälkikäteen lisättävä markkinoinnin automaatio tulisi lisätä järjestelmään joko erillisenä integraationa tai Dynamics -lisäosana.	Ladattava		

## Muut tiedot

---

**Hinta ja kaupalliset ehdot**

Hinnat on ilmoitettava arvonlisäverottomina (alv 0 %).

Hinta tilavaraus- ja asiakkuuden hallintajärjestelmän toteuttamiselle sekä hinta kouluttamiselle ovat kiinteät. Hinta jatkuvalle tuki- ja kehittämisspalvelulle on kiinteä määräaikaisen sopimuskauden (yksi (1) vuosi tuotantokäyttöön siirtymisestä lukien).

Mikäli jatkuvaa tukipalvelua jatketaan optiona toistaiseksi voimassaolevana, tarkistetaan hintaa option käyttöönoton yhteydessä sekä tästä eteenpäin aina vuosittain indeksin mukaan. Indeksinä käytetään Tilastokeskuksen julkaisemaa "Palvelujen tuottajahintaindeksit, palvelut yrityksille ja julkiselle sektorille (BtoB) (2015=100), 62.0 Tietokoneiden ohjelmointi- ja konsultointipalvelut ja niihin liittyvät palvelut" -indeksiä ja lähtöarvona vuoden 2023 ensimmäisen vuosineljänneksen arvoa. Tilaaja ilmoittaa Palveluntuottajalle uuden hinnan, kun seuraavan vuoden vastaavan ajankohdan indeksi on julkaistu.

Hinnat sisältävät kaikki toimitusmaksut. Mitään laskutus- tai pientoimituslisä ei hyväksytä.

Toimitusehto: vapaasti perillä.

**Laskutus ja maksuehto**

Maksuehto 21 päivää netto.

Tilaaja ja valittu Tarjoaja sopivat yhteisesti maksuaikataulusta ennen hankintasopimuksen allekirjoitusta.

Viivästyskorko enintään korkolain mukaan.

Edellytämme verkkolaskutusta.

**Salassapito, vaitiolovelvollisuus ja sopimussakko**

Hankinnassa noudatetaan Julkisen hallinnon IT-hankintojen yleisiä sopimusehtoja (JIT 2015).

Tarjousasiakirjat lukuun ottamatta liikesalaisuuksiksi tai luottamukselliseksi määritellyjä asiakirjoja ovat julkisia, kun hankintasopimukset on tehty.

Tarjoajan tulee yksilöidä tarjouksestaan sellaiset tiedot, mitkä se haluaa pidettävän salassa. Salassa pidettäväksi esitetyt tiedot tulee merkitä tarjouksessa liikesalaisuudeksi ("Ehdota liikesalaisuustietoja"). Emme hyväksy erillistä liitettä, johon liikesalaisuudet on listattu.



## Hylkäämisperusteet

Hankintayksikkö voi hylätä tarjouksen, joka on hinnaltaan tai kustannuksiltaan poikkeuksellisen alhainen tai jos kaikki tarjoukset ylittävät olennaisesti tarkoitukseen varatut määrärahat tai hankinta osoittautuu tarpeettomaksi.

Hankintayksikkö sulkee tarjouskilpailusta tarjoajan, jos tarjoajaa koskee hankintalain (1397/2016) 80 ja 81 § mukaiset poissulkemisperusteet.

Hankintayksikkö sulkee tarjouskilpailusta tarjoajan, joka ei täytä hankintailmoituksessa esitettyjä soveltuvuutta koskevia vaatimuksia.

Tarjous hylätään, jos se ei vastaa tarjouspyyntöä.

Tilajalla on oikeus perustellusta syystä hylätä kaikki tarjoukset.

## Sopimusmenettely

Hankintapäätöksen tekee Kouvolan kaupungin hankintapäällikkö tai asianomainen lautakunta.

Sopimus syntyy vasta kirjallisen sopimuksen allekirjoittamisella. Sopimus voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua hankintapäätöksen tiedoksisaannista edellytyksellä, että hankintapäätös on saanut lainvoiman.

Hankintasopimukseen sovelletaan Julkisen hallinnon IT-hankintojen yleisiä sopimusehtoja (JIT 2015) ellei tarjouspyyntöasiakirjoissa tai sen liitteissä ole toisin mainittu.

Hankintasopimus muodostuu seuraavista asiakirjoista: tarjouspyyntö, Julkisen hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehdot (JIT 2015), tarjous. Sopimusasiakirjat täydentävät toisiaan. Jos sopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan niitä seuraavassa keskinäisessä pätevyysjärjestyksessä:

1. Hankintasopimus
2. Tarjouspyyntö
3. Julkisen hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehdot (JIT 2015)
4. Tarjous

## Asiakirjojen julkisuus

Tarjous (liitteineen) on pääsääntöisesti julkinen viranomaistoiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) mukaisesti. Hankintayksikkö päättää tapauskohtaisesti, ovatko tarjoajan liikesalaisuuksiksi merkitsemät tiedot lain mukaan salassa pidettäviä.

Tarjousasiakirjat lukuun ottamatta liikesalaisuuksiksi tai luottamukselliseksi määriteltyjä asiakirjoja ovat julkisia, kun hankintasopimukset on tehty.

Tarjoajan tulee yksilöidä tarjouksestaan sellaiset tiedot, mitkä se haluaa pidettävän salassa. Salassa pidettäväksi esitetyt tiedot tulee merkitä tarjouksessa liikesalaisuudeksi ("Ehdota liikesalaisuustietoja"). Emme hyväksy erillistä liitettä, johon liikesalaisuudet on listattu.

## Erimielisyyksien ratkaiseminen

Sopimusta koskevat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan neuvottelemalla. Mikäli ei päästä yksimielisyyteen, asia ratkaistaan Kymenlaakson Käräjäoikeudessa, Kouvolan kansliassa.

## Liitteet ja linkit

---

**Liitetiedostot**

Liite 1 CRM-järjestelmän arkkitehtuurikaavio.pdf

Liite 2 CRM-järjestelmän moduulit.pdf

Liite 3a Henkilötietojen käsittelyn ehdot.docx

Liite 3b Käsittelytoimien kuvaus.docx

Liite 4 Yrityksen referenssit.xlsx

Liite 5 Työryhmä.xlsx

Liite 6 Sopimusluonnos.pdf

**Allekirjoittajat****Nimi****Titteli**

Marja-Liisa Jyrkilä

Hankintapäällikkö