

Tässä dokumentissa vastataan määräaikaan mennessä saapuneisiin lisätietopyyntöihin ja kysymyksiin liittyen asiakaspalauteprosessin sähköistämiseen (VIDICO A31003). Tarjousten jättämisen määräaika on 11.1.2011 klo 16.

YLEISET:

1) Onko (tai saadaanko) tarjouspyynnössä valmis pohja projektisuunnitelmalle vai tuottaako toimittaja sen?

Projektisuunnitelmalle ei ole olemassa valmista pohjaa vaan tarjoaja tekee projektisuunnitelman valitsemallaan tavalla ja pohjalla.

2) Mikä on arvionne tarvittavan koulutuksen määrästä?

2 x ½ pv, esimiesten koulutus, esimiehiä noin 150.

3) Olette arvioineet hintahaarukaksi 50.000 – 150.000 euroa. Mitä kustannuskomponentteja arvion taustalla on?

Hinta-arvio sisältää pilotin toteuttamisen kaikkine kustannuksineen sekä optiot 1 ja 2.

4) Kuinka realistisena näette pilotoinnin käynnistämisen heti 1.2.2011 alkaen?

Sopimuskausi on 1.2.2011- 31.12.2011 ja pilotointi pyritään käynnistämään mahdollisimman pian sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen.

5) Milloin tietojärjestelmän tulisi olla käyttöönotettuna ja missä laajuudessa?

Asiakaspalautejärjestelmän käyttöönotto saa kestää enintään kuukauden. Järjestelmä tulee olla käyttöönotettuna maaliskuun aikana 2011 prosessi- ja määrittelytyöpajojen jälkeen.

6) Oletteko arvioineet määrittely- ja toteutusprojektin tavoiteaikataulua?

Työpajat pidetään helmikuussa 2011 ja järjestelmä otetaan käyttöön maaliskuussa 2011. Pilotointi päättyy 31.12.2011, johon mennessä projekti on myös raportoitava loppuraportin muodossa.

OMINAISUUKSIIN LIITTYVÄT:

7) Onko raportointitarpeista mahdollista saada tarkempia kuvauksia? // Onko raportoinnin toteutukselle ja työvälineelle reunaehtoja?

Selvyyden vuoksi todetaan, että tietoteknisten työvälineiden tulee toimia kaupungin ATK-ympäristössä siltä osin kun niitä varten on tehtävä työasema-asennuksia. Työasemien käyttöjärjestelmä on Microsoft Windows XP SP3.

8) Edellytetäänkö palautejärjestelmän tarjoamista palveluna?

Tätä ei ole tarjouspyynnössä määritelty.

- a. Mikäli ei, voiko järjestelmäinfrastruktuurin tuki olla Hämeenlinnan käyttöpalvelutoimittajan hallinnoima, mutta itse sovelluksen tuki toimittajan toimittama?

Kyllä voi.

- b. Mikäli ei, pitääkö tarvittavat laitteistot, tietokannat ja käyttöjärjestelmäkomponentit liittää osaksi tarjousta?

Hämeenlinnan kaupungilla on Microsoftin EAS –sopimus (Enterprise Desktop). Lisäksi kaupunki voi järjestää olemassa olevan nykyisen ICT-palvelusopimuksen mukaan Windows Server –alustan peruspalveluineen (hakemisto, tiedostojako, tulostus), SQL Server –tietokantapalvelut, SharePoint –palvelut, OracleDB –tietokantapalvelut. Näitä ei tarvitse hinnoitella erikseen

9) Miten palautteen on tarkoitus kytkeytyä paikkatietojärjestelmään?

Palaute on voitava kohdistaa johonkin paikkaan (luistinrata, koulu, jne). Nämä kohteet tallennetaan kaupungin paikkatietojärjestelmään.

- a. Haetaanko jotkut luetteloidut paikat tuolta Xcitystä ja palaute pitää pystyä kohdentamaan johonkin paikkaan?

Tekninen toteutus jää toimittajan pohdittavaksi. Palaute pitää pystyä kohdentamaan johonkin paikkaan

- b. Miten palautteita pitäisi kytkeä kaupungin paikkatietojärjestelmään (XCity)? Tarkoitetaanko tässä jonkinlinkitystä tietyin kyselyn ja jonkin Xcityn tarjoaman raportin (esim. tietyn kaupunginosan väestötietojen) välille, vai jotain syvempää integrointia? Voitteko myös muutenkin tarkentaa tätä toiminnallista ominaisuutta?

Tarkoitus on, että voidaan antaa palautetta niin, että se liittyy tiettyyn maantieteelliseen sijaintiin. Esimerkiksi palaute ”luistinradalla on karhea jää” on voitava kohdistaa paikkatietojärjestelmän sisältämään kohteeseen.

10) Miten palautetyöjonon olisi tarkoitus kytkeytyä sähköiseen työpöytään? // Voitteko tarkentaa "Mahdollistaa palautetyöjonojen kytkeytymisen osaksi sähköistä työpöytää Microsoftin WebPart –tekniikalla tai muulla vastaavalla SharePoint 3.0-ympäristössä". Voitteko myös muutenkin tarkentaa tätä teknistä ominaisuutta?

Kaupungilla on käytössään SharePoint –järjestelmä. SharePoint on portaalikehikko, joka mahdollistaa personoitujen sähköisten työpöytien luomisen käyttäjille. Asiakaspalautejärjestelmä pitää voida integroida ko. työpöytään siten, että palautteen käsittelijät saavat omat työjononsa ”sähköiselle työpöydälleen”. Portaalikehikossa ovat tuettuja tietyt teknologiat, joista löytyy tieto Microsoftin dokumentaatiosta. WebPart voi sisältää pelkän käyttöliittymän.

11) Mitä kerääntyvällä tietomassalla tarkemmin tarkoitetaan? Pelkkiä palautteita? Kyselyjen tuloksia? Palautteiden antajien tietoja? Mihin järjestelmiin tietoa pitäisi siirtää?

Tietomassalla tarkoitetaan järjestelmällä kerättyä palauteaineistoa. Tietojen siirrossa on edellytetty voitavan käyttää järjestelmästä tuotettavia peräkkäistiedostoja (esim. CSV) ja yleisemmin ETL-prosessia. Tällä hetkellä käytössä on Baswaren Business Planning, mutta tilanne voi tältä osin muuttua.

12) Mihin tarkoitukseen kyseisiä(rest) rajapintoja pitää tarjota? Palautteen lisäämiseen järjestelmään? Palautetiedon toiseen järjestelmään siirtämiseen? Kyselyjen tulosten siirtämiseen?

Tarjoaja voi todeta tässä, mitä REST ja Web Services –rajapintoja on olemassa ja valmiutensa niiden toteuttamiseen

13) Onko tarjottavalle järjestelmälle asetettu tarkempia teknologiarajoitteita tai vaatimuksia?

Ei muita kuin ne, jotka tarjouspyynnössä on mainittu.

14) Mitä integraatiototeutuksia järjestelmän toteutukseen kuuluu? Onko mahdollista saada tarkempia rajapintakuvauksia integroitavista järjestelmistä?

Tarjouspyynnössä on mainittu järjestelmän vaatimukset, joihin toimittajan tulee vastata.

15) Tuleeko tarjoukseen sisällyttää tarjottavan järjestelmän käyttöpalvelut (tarvittavat palvelinlaitteistot ja niiden ylläpito- ja tukipalvelut)?

Kyllä tulee, mikäli palvelu tarjotaan toimittajan konesalista.

16) Tuleeko tarjoukseen sisällyttää tarjottavan tuotteen mahdolliset lisenssikustannukset, esim. Microsoft-lisenssit?

Hämeenlinnan kaupungilla on Microsoftin EAS –sopimus (Enterprise Desktop). Lisäksi kaupunki voi järjestää olemassa olevan nykyisen ICT-palvelusopimuksen mukaan Windows Server –alustan peruspalveluineen (hakemisto, tiedostojako, tulostus), SQL Server –tietokantapalvelut, SharePoint –palvelut, OracleDB –tietokantapalvelut.

17) Miten palautteita halutaan käsitellä Active Directory 2003:ssa? (AD:han käytetään normaalisti autentikointiin ja käyttäjien tietojen säilömiseen ja hallintaan. Onko kyseessä jokin AD:n uusi/erityisominaisuus?). Voitteko myös muutenkin tarkentaa tätä teknistä ominaisuutta?

Vaatus liittyy siihen, että kaupungin sisäiset käyttäjät tunnistetaan kaupungin Active Directory –hakemistosta

18) Liittyy kohtaan "Mahdollistaa kerääntyvän tietomassan siirtämisen kaupungin omiin olemassa oleviin tietojärjestelmiin automatisoidusti (ETL)": Mihin olemassa oleviin järjestelmiin kerääntyneitä tietomassaa on tarkoitus siirtää? Voitteko myös muutenkin tarkentaa tätä teknistä ominaisuutta?

Kaupungilla on tällä hetkellä käytössä Basware Business Planning järjestelmä, joka on lähinnä tietovarastoa. Sinne tietoa luetaan lähinnä eräajoina muodostuvista peräkkäistiedoista. Tässä kohtaa pyydämme selvitystä sille, miten järjestelmästä voidaan tuottaa tietoa tietovarastoon.

19) Liittyy kohtaan "Mahdollistaa tietomassan kopioimisen ja käsittelyn Excelissä ja /tai tilastotieteen ohjelmissa kuten Tixel, SPSS tai SAS." Voitteko tarkentaa tätä teknistä ominaisuutta?

Kaupungilla on mahdollisuus käyttää em. ohjelmia tietoaineiston jatkojalostuksessa. Sen vuoksi vaatimuksessa pyydetään ottamaan kantaa siihen, miten järjestelmän tietoja voidaan niissä käsitellä.

20) Liittyen kohtaan "Mahdollistaa vastaajille kaupungin jo käytössä olevien kirjautumismenetelmien käyttämisen (esim. VETUMA), mikäli kyseessä on ei-anonyymi kysely/palaute." Voitteko tarkentaa tätä teknistä ominaisuutta?

Kaupungilla on mahdollisuus käyttää em. ohjelmia tietoaineiston jatkojalostuksessa. Sen vuoksi vaatimuksessa pyydetään ottamaan kantaa siihen, miten järjestelmän tietoja voidaan niissä käsitellä.

21) Onko integraatiotavoille ja välineille (kerätty tieto -> raportoinnin tietovarasto ja ulkoiset järjestelmät) erityisiä reunaehtoja?

Ei tällä hetkellä. Käytössä enimmäkseen peräkkäistiedostojen siirtoja. Middleware- tms. välitysohjelmistoja ei juurikaan ole toistaiseksi käytössä. Raportoinnin tietovarastona on Baswaren Business Planning.

22) Mistä rekisteristä on tarkoitus ottaa otantatiedot ts. tahot/henkilöt, joille kysely lähetetään?

Mm. Väestörekisteri, asiakashallintajärjestelmät.

23) Onko itse tiedon keruu (kyselyiden varsinainen suorittaminen ja palautelomakkeet) ja sen käsittely (analysointi ja raportointi) erotettava toisistaan arkkitehtuurissa? Jos on, niin onko integraatiolle jotain reunaehtoja?

Emme ole asettaneet tälle erityisiä vaatimuksia tarjouspyynnössä. Oletus on, että kyselyt ja palautteet annetaan verkkolomakkeilla. Analysointiin ja raportointiin on omat vaatimukset, jotka koskevat mm. raporttien koostamista ja välineitä, joissa tietoa voidaan jatkojalostaa. Ks. tarjouspyyntö.

24) Onko kyselyt ja palautelomakkeet tarkoitus toteuttaa samalla työvälineellä?

Emme ole esittäneet tällaista vaatimusta. Emme myöskään ole esittäneet vaatimusta, ettei näin voisi olla.

25) Haetteko kokonaan valmistuoteratkaisua vai voiko tarjous sisältää valmistuotteen sovitustyötä palautteen keruun tai kyselyiden toteuttamisen osalta

Emme hae kokonaan valmistuotetta, tarjouksen odotetaan sisältävän tarvittavat sovitustyöt (työpajat). Haemme ratkaisua, joka voidaan ottaa käyttöön sellaisella aikataululla, että se mahdollistaa projektin menestyksellisen läpiviennin. Pitkään järjestelmäkehitystyöprojektiin ei ole varauduttu.