

ESCROW-SOPIMUS**ESCROW-SOPIMUS****1. SOPIJAPUOLET****2. MÄÄRITELMÄT**

- 2.1 "Aineisto" tarkoittaa Ohjelmiston lähdekielistä versiota sekä sitä dokumentaatiota ja muuta teknillistä tietoa, jotka on määritelty liitteessä A. Lisäksi liite A sisältää luettelon sellaisista ohjelmistoista, joiden tekijänoikeudet kuuluvat kolmansille osapuolille ja jotka ohjelmistot ovat tarpeen Ohjelmiston käyttämiseksi, tukemiseksi, ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi, mutta jotka ohjelmistot eivät sisälly Aineistoon.
- 2.2 "Ohjelmisto" tarkoittaa kutakin liitteessä A määriteltyä Lisenssisopimuksen kohteena olevaa Ohjelmistoa sekä siihen liittyvää dokumentaatiota.
- 2.3 "Ohjelmistosopimukset" tarkoittaa Ylläpitosopimusta, jonka perusteella toimittaja toimittaa ylläpitoa, tukea ja/tai kehittämistä koskevia palveluja.
- 2.4 "Päivitys" tarkoittaa Ohjelmiston päivityksen, uuden version taikka muun syyn johdosta Escrow-säilytykseen toimitettavaa Aineiston päivitystä.

3. SOPIMUKSEN TAUSTA JA TARKOITUS SEKÄ SOPIJAPUOLTEN ROOLIT

- 3.1 Toimittaja on ... Tästä toimituksesta on tehty erillinen sopimus ____ . ____ . ____.
- 3.2 Tekijänoikeudet Ohjelmistoon ja Aineistoon kuuluvat toimittajalle, ellei toimittajan ja ohjelman tekijän kesken ole muuta sovittu.
- 3.3 Tämä sopimus koskee toimittajan tekemiä ohjelmistoja. Tilaaaja tekee, niin halutessaan vastaavat sopimukset kaikkien projektissa olleiden ohjelmistojen tuottaneiden alihankkijoiden kanssa.
- 3.4 Tässä sopimuksessa sovitaan
- a) menettelystä ja ehdoista, joilla toimittaja toimittaa Aineistokopion ja päivitykset Escrow-agentille;
 - b) toimittajan Escrow-agentille myöntämistä Aineistokopioon liittyvistä oikeuksista; sekä
 - c) ehdoista ja menettelytavoista, joilla Tilaaajalla on oikeus saada Aineistokopio käyttöönsä Escrow-agentilta.
- 3.5 toimittaja vastaa Aineistokopion ja Päivitysten toimittamisesta Escrow-agentille tämän sopimuksen ehtojen mukaisesti.
- 3.6 Escrow-agentti säilyttää Aineistokopiota Tilaaajan lukuun tässä sopimuksessa sovitulla tavalla sekä luovuttaa sen Tilaaajan käyttöön tämän pyynnöstä, mikäli kohdan 8 mukainen Aineistokopion luovuttamisen edellytys on täyttynyt.

ESCROW-SOPIMUS

4. AINEISTOA JA AINEISTOKOPIOTA KOSKEVAT OIKEUDET

- 4.1 Toimittaja vakuuttaa ja vastaa siitä, että tekijänoikeudet Ohjelmistoihin ja Aineistoihin kuuluvat sille ja että sillä on oikeus myöntää Escrow-agentille ja Tilaaajalle niille tässä sopimuksessa annetut Aineistoa ja Päivityksiä koskevat oikeudet.
- 4.2 Toimittaja takaa tämän sopimuksen voimassaoloaikana, että sen Escrow-agentille toimittamasta Aineistokopiosta kyetään luomaan se Ohjelmiston versio, joka on yksilöity ko. Aineistokopion yhteydessä toimitettavassa kirjallisessa vahvistuksessa.
- 4.3 Lisäksi toimittaja vakuuttaa, että säilytykseen kulloinkin toimitettu Aineistokopio sisältää kaiken tarvittavan ja saatavissa olevan tiedon sekä teknisen dokumentaation, joiden avulla asianmukaisen työkokemuksen ja ammattitaidon omaava ohjelmoija kykenee ylläpitämään Ohjelmistoa sekä tekemään siihen muutoksia ilman toimittajan myötävaikutusta.
- 4.4 Allekirjoittamalla tämän sopimuksen toimittaja vahvistaa, että Aineistokopion tai Päivityksen toimittaminen Escrow-agentille samalla automaattisesti käsittää ko. Aineiston tai Päivityksen kappaleeseen liittyvien tämän sopimuksen mukaisten oikeuksien siirron Escrow-agentille.
- 4.5 Escrow-agentti sitoutuu siihen, että se käyttää sille luovutettua Aineistokopiota tämän sopimuksen ehtojen mukaisesti.

5. AINEISTOKOPION TALLETTAMINEN JA SÄILYTTÄMINEN

- 5.1 Toimittajan tulee toimittaa Aineistokopio Escrow-agentille kahdenkymmenen (20) päivän kuluessa tämän sopimuksen voimaantulosta. Luovutus tapahtuu Escrow-agentin luona.
- 5.2 Toimittajan tulee toimittaa Escrow-agentille Ohjelmiston päivitystä tai uutta versiota koskeva Päivitys kahdenkymmenen (20) päivän kuluessa siitä, kun Tilaaaja on ilmoittanut kirjallisesti ottaneensa Ohjelmiston vastaavan päivityksen tai uuden version käyttöönsä. Toimittajan tulee lisäksi vuosittain toimittaa Escrow-agentille koko Ohjelmistoa koskeva Aineistokopio täydellisenä. Toimituksen tulee tapahtua tämän sopimuksen voimaantulon vuosipäivään mennessä.
- 5.3 Toimittajan tulee liittää kunkin Aineistokopion tai Päivityksen toimituksen ohkeen kirjallinen selvitys siitä, mitä ko. Aineistokopio/Päivitys sisältää.
- 5.4 Escrow-agentti ilmoittaa Tilaaajalle kirjallisesti, mitä Aineistoa se on vastaanottanut Tilaaajan lukuun tämän sopimuksen nojalla. Ilmoituksen Escrow-agentti lähettää kymmenen (10) työpäivän sisällä ko. Aineistokopion tai Päivityksen vastaanottamisesta. Ilmoitus perustuu yksinomaan Toimittajan Escrow-agentille antamiin tietoihin eikä Escrow-agentti vastaa Toimittajan antamien tietojen oikeellisuudesta.
- 5.5 Escrow-agentin tulee säilyttää Aineistokopio turvallisella tavalla ja noudattaa samantasoisia varotoimenpiteitä, joita Escrow-agentti noudattaa omien luottamuksellisten tietojensa osalta, suojatakseen Aineistokopion oikeudettomalta julkistamiselta, kopioimiselta tai uudelleentuottamiselta.
- 5.6 Aineistokopio säilytetään sinetöitynä lukitussa tilassa liitteessä C mainitussa paikassa. Pääsy säilytyspaikkaan on vain Escrow-agentilla.

ESCROW-SOPIMUS

- 5.7 Tilaaja, jolla on vaaranvastuu kohdan 7 mukaisesti, on tutustunut säilytyspaikkaan ja sen turvallisuuteen ja hyväksynyt osaltaan ne. Escrow-agentti ei vastaa säilytyspaikan turvallisuudesta lukuunottamatta kohdassa 12.2 sovitua.

6. AINEISTOKOPION TARKISTAMINEN

- 6.1 Escrow-agentilla ei ole velvollisuutta todeta tai tarkistaa sille toimitetun Aineistokopion tai Päivityksen sisältöä eikä sisällön oikeellisuutta ja täydellisyyttä.
- 6.2 Tilaajalla on milloin tahansa oikeus vaatia, että Toimittaja tekee Aineistokopiolla sellaiset testit, joiden perusteella voidaan varmistaa, että Aineistokopio täyttää tämän sopimuksen asettamat vaatimukset. Testit on suoritettava kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa siitä, kun Tilaaja pyytänyt tarkistusta kirjallisesti Toimittajalta ja Escrow-agentilta. Toimittajan on ilmoitettava Tilaajalle ja Escrow-agentille hyvissä ajoin, milloin ja missä testit suoritetaan.
- 6.3 Testausta pyytänyt Tilaaja osoittaa kustannuksellaan ympäristön, jossa tarvittavat testit voidaan suorittaa. Testausta pyytänyt sopijapuoli on velvollinen korvaamaan Toimittajalle kaikki testeistä aiheutuvat kustannukset. Toimittaja on velvollinen antamaan testausta pyytäneen sopijapuolen pyynnöstä etukäteisarvion kustannuksista.
- 6.4 Escrow-agentti toimittaa testausta pyytäneen sopijapuolen kustannuksella Aineistokopion Toimittajan määrittämään testauspaikkaan sekä vastaavasti noutaa Aineistokopion testauspaikasta testausta pyytäneen sopijapuolen kustannuksella.
- 6.5 Tilaajan, Escrow-agentin ja Toimittajan edustajilla on läsnäolo-oikeus testejä suoritettaessa. Tilaajan vastuulla on itse valvoa etujaan suoritettavissa testeissä. Escrow-agentin mahdollisella läsnäololla testejä suoritettaessa ei ole vaikutusta tähän asiaan.
- 6.6 Mikäli testien perusteella todetaan, että Aineistokopio oli puutteellinen tai virheellinen, Toimittaja on välittömästi velvollinen toimittamaan Escrow-agentille Päivityksen, jossa puutteellisuudet ja/tai virheet on korjattu. Toimittaja vastaa tällöin tältä osin kohdissa 6.3 sekä 6.4 tarkoitetuista välittömistä kustannuksista.

7. VAARANVASTUU

- 7.1 Vaaranvastuu Aineistokopiosta on Tilaajalla sinä aikana, kun Aineistokopio on Escrow-agentin hallussa tai sillä suoritetaan testejä Tilaajan pyynnöstä.
- 7.2 Mikäli Aineistokopio tuhoutuu, vaurioituu tai muuten menetetään, Toimittaja on Tilaajan pyynnöstä velvollinen ilman aiheutonta viivytystä toimittamaan uuden Aineistokopion kohdan 5 mukaisesti. Toimittajalla on oikeus veloittaa uuden Aineistokopion toimitusta pyytäneeltä sopijapuolelta uuden Aineistokopion kopiointi- ja toimituskustannukset.

8. AINEISTOKOPION LUOVUTTAMINEN TILAAJALLE

- 8.1 Tilaajalla (jäljempänä tässä kohdassa luovutusta vaatinut sopijapuoli) on oikeus kirjallisesti esittämästään vaatimuksesta saada Aineistokopio käyttöönsä, mikäli

ESCROW-SOPIMUS

- a) toimittaja on asetettu konkurssiin tai selvitystilaan taikka tilaajaa koskeva yrityssaneerausmenettely on aloitettu tuomioistuimen päätöksellä;
- b) toimittaja on olennaisesti laiminlyönyt Ohjelmistosopimuksiin perustuvan Ohjelmiston ylläpitoa, muutoksia tai tukea koskevan velvoitteensa eikä ole korjannut laiminlyöntiään kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa siitä, kun luovutusta vaatinut sopijapuoli on esittänyt asiaa koskevan kirjallisen reklamaation;
- c) toimittaja ei ole korjannut Ohjelmistossa olevaa ja määritysten vastaista olennaista virhettä taikka toimittanut kirjallista ohjetta ko. virheen kiertämiseksi kuudenkymmenen (60) päivän sisällä siitä, kun luovutusta vaatinut sopijapuoli on esittänyt korjausta koskevan kirjallisen reklamaation;
- d) Toimittaja on lopettanut Ohjelmiston kehitystä, ylläpitoa ja tukea koskevan liiketoimintansa taikka siirtänyt kolmannelle osapuolelle joko (i) teki-jänoikeuden Ohjelmistoon tai (ii) Ohjelmiston kehitystä ylläpitoa ja tukea koskevan liiketoimintansa eivätkä Tilaaja ja ko. kolmas osapuoli kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa siitä, kun Tilaaja on saanut siirrosta tiedon, ole sopineet kirjallisesti muusta menettelystä.

- 8.2 Luovutusvaatimukseen tulee sisältyä luovutusta vaatineen sopijapuolen vakuutus siitä, että luovutuksen edellytys on täyttynyt, minkä lisäksi
- kohtaan 8.1.a perustuvaan vaatimukseen luovutusta vaatineen sopijapuolen tulee liittää riidaton selvitys siitä, että ko. luovutuksen edellytys on täyttynyt;
 - kohtiin 8.1.b ja 8.1.c perustuvissa vaatimuksissa luovutusta vaatineen sopijapuolen tulee esittää perusteltu syy Aineistokopion luovuttamiselle ja siihen tulee liittää kopio ao. kohdassa tarkoitetusta tilaajalle lähetetystä reklamaatiosta; ja
- 8.3 Luovutusta vaatineen sopijapuolen tulee toimittaa Escrow-agentille myös kirjallinen selvitys siitä, että luovutusvaatimus on toimitettu Toimittajalle tiedoksi.
- 8.4 Mikäli Toimittaja ei kahdenkymmenen (20) päivän sisällä siitä, kun se sai luovutuspyynnöstä kirjallisesti tiedon, ilmoita Escrow-agentille kirjallisesti vastustavansa Aineistokopion luovutusta, on Escrow-agentilla oikeus luovuttaa Aineistokopio luovutusta vaatineen sopijapuolen käyttöön.
- 8.5 Mikäli luovutusvaatimus perustuu kohtiin 8.1.a-c ja Toimittaja kahdenkymmenen (20) päivän kuluessa siitä, kun se sai luovutusvaatimuksesta tiedon, ilmoittaa kirjallisesti Escrow-agentille ottavansa vastatakseen Ylläpitosopimukseen liittyvistä velvoitteista, jatkaa Escrow-agentti Aineistokopion säilyttämistä tämän sopimuksen mukaisesti kunnes Toimittaja ja Tilaaja yhteisesti toisin ilmoittavat.
- 8.6 Mikäli Toimittaja kohdan 8.4 mukaisessa määräajassa kirjallisesti esittää Escrow-agentille perustellun väitteen siitä, ettei luovutuksen edellytys ole täyttynyt, jatkaa Escrow-agentti Aineistokopion säilyttämistä tämän sopimuksen mukaisesti kunnes ao. vastustava sopijapuoli sekä Tilaaja toisin ilmoittavat taikka kunnes Keskuskauppakamarin välityslautakunnan nimittämä välimies, jonka käsiteltäväksi ja

ESCROW-SOPIMUS

ratkaistavaksi luovutusta vaatineella sopijapuolella on oikeus luovutusriita saattaa, määrää Aineistokopion luovutettavaksi luovutusta vaatineen sopijapuolen käyttöön. Välimiehen tulee antaa ratkaisunsa 30 päivän kuluessa tai niin pian kuin se on käytännöllisesti mahdollista. Välimiehen ratkaisu on lopullinen.

- 8.7 Escrow-agentilla on oikeus toteuttaa Aineistokopion luovutus Tilaajan käyttöön ottamalla ao. sopijapuolen kustannuksella kopio Aineistokopiosta. Escrow-agentin on varustettava Aineistokopiosta tekemänsä kopio samoilla Aineistoon liittyviä oikeuksia ja luottamuksellisuutta koskevilla merkinnöillä, joilla Toimittaja oli Aineistokopion varustanut.

9. TILAAJAN AINEISTOKOPIOTA KOSKEVAT KÄYTTÖOIKEUDET JA VELVOLISUUDET

- 9.1 Tilaajalla on oikeus käyttää ja kopioida käyttöönsä saamaa Aineistokopiota vain siten kuin on tarpeen Ohjelmiston käyttämiseksi, tukemiseksi, ylläpitämiseksi tai kehittämiseksi Lisenssisopimuksissa määriteltujen oikeuksien laajuudessa. Tekijänoikeudet Ohjelmistoon ja Aineistoon säilyvät Toimittajalla.
- 9.2 Tilaajalla on oikeus valmistaa Aineistokopiosta sekä siihen Tilaajan kohdan 9.1 perusteella tekemistä tai teettämistä muutoksista tai lisäyksistä konekielisiä (binäärikielisiä) versioita. Tilaajalla on oikeus käyttää tällaisia konekielisiä versioita vain Lisenssisopimuksissa määriteltujen Ohjelmiston käyttöoikeuksien laajuudessa.
- 9.3 Tilaaja sitoutuu käsittelemään Aineistokopiota luottamuksellisena aineistona. Tilaajalla on oikeus luovuttaa Aineistokopio tai sitä koskevia tietoja vain sellaisten henkilöiden ja tahojen haltuun, joille Aineistokopion tai sitä koskevien tietojen luovuttaminen on tarpeellista Aineistokopion käyttämiseksi kohtien 9.1 ja 9.2 mukaisiin tarkoituksiin. Tilaaja ovat velvollisia ilmoittamaan ko. henkilöille ja yrityksille ennen Aineistokopion tai sitä koskevien tietojen luovuttamista heille, että Aineistokopiota on käsiteltävä luottamuksellisena aineistona ja että Aineistokopio sisältää Toimittajan liikesalaisuuksia sekä että Aineistokopion käyttö on rajoitettu tässä sopimuksessa sovitulla tavalla.
- 9.4 Tilaajan tulee säilyttää Aineistokopio turvallisella tavalla ja noudattaa samantasoisia varotoimenpiteitä, joita Tilaaja noudattaa omien luottamuksellisten tietojensa osalta, suojatakseen Aineistokopion oikeudettomalta julkistamiselta, kopioimiselta tai uudelleenluovuttamiselta.
- 9.5 Tilaajan on varustettava Aineistokopiosta tekemänsä kopiot samoilla Aineistoon liittyviä oikeuksia ja luottamuksellisuutta koskevilla merkinnöillä, joilla Toimittaja on Aineistokopion varustanut.

10. MAKSUT

[Escrow-agentti ei peri palkkiota tai muita maksuja tämän sopimuksen mukaisista tehtävistään.]

11. YLIVOIMAINEN ESTE

- 11.1 Sopijapuoli ei vastaa viivästyksistä ja vahingoista, jotka johtuvat hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edel-

ESCROW-SOPIMUS

lyttäneen ottaneen huomioon sopimuksentekohetkellä ja jonka seurauksia hän ei myöskään olisi kohtuudella voinut välttää tai voittaa.

- 11.2 Sopijapuolen, joka tahtoo vedota ylivoimaiseen esteeseen, on viipymättä ilmoitettava esteestä toisille sopijapuolille kirjallisesti. Sopijapuolen on vastaavalla tavalla ilmoitettava esteen päättymisestä.

12. VASTUU JA VASTUUNRAJOITUKSET

- 12.1 Escrow-agentti ei ole vastuussa Tilaajalle eikä Toimittajalle aiheutuneista välillisistä tai epäsuorista vahingoista kuten saamatta jääneestä voitosta tai liiketoiminnalle aiheutuneesta haitasta, eikä tietojen katoamisesta taikka niille aiheutuneista vahingoista, ellei vahinko ole aiheutunut Escrow-agentin suorittamasta Aineiston oikeudettomasta luovutuksesta tai kopioinnista. Em. oikeudettomalla luovutuksella ei tarkoiteta Escrow-agentin kohdan 8.6 mukaisesti tekemää luovutusta.
- 12.2 Escrow-agentti ei vastaa Aineistokopion tuhoutumisesta tai häviämisestä, ellei tuhoutuminen tai häviäminen aiheudu Escrow-agentin tuottamuksesta.
- 12.3 Toimittajan vastuu Ohjelmiston toimivuudesta ja toiminnallisuudesta on määritelty toimitussopimuksessa ja Ohjelmistoon liittyvistä palveluista Ylläpitosopimuksissa. Toimittaja ei vastaa Tilaajan Aineistoon tekemistä tai teettämistä muutoksista.
- 12.4 Toimittaja ja Tilaaja vastaavat Escrow-agenttiin nähden niistä kustannuksista ja korvausvelvoitteista, joita Escrow-agentille mahdollisesti aiheutuu siitä, että Escrow-agentin tämän sopimuksen mukaisen toiminnan väitetään tai todetaan rikkovan kolmannen osapuolen Aineistoon liittyviä oikeuksia. Toimittajalla eikä Tilaajalla ole kuitenkaan em. vastuuta, mikäli oikeudenloukkaus perustuu siihen, että Escrow-agentti on rikkonut kohtaan 15 perustuvia velvoitteitaan.

13. SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO JA IRTISANOMINEN

- 13.1 Tämä sopimus tulee voimaan, kun kaikki sopijapuolet ovat sen allekirjoittaneet ja on voimassa toistaiseksi, kunnes sopimuksen voimassaolo päättyy kohtien 13.2-6 mukaisesti.
- 13.2 Jos ylläpitosopimus päättyy tai Ohjelmiston käyttö Tilaajan toimesta muutoin on päättynyt, on kullakin sopijapuolella oikeus irtisanoa tämä sopimus päättymään heti ilmoittamalla tästä kirjallisesti toisille sopijapuolille. Mikäli Toimittaja irtisanoa sopimuksen tämän perusteella, tulee ko. sopijapuolen liittää irtisanomisilmoitukseen Tilaajan kirjallinen vahvistus ko. asiasta.
- 13.3 Tilaajalla on oikeus irtisanoa tämä sopimus milloin tahansa ilmoittamalla tästä kirjallisesti Toimittajalle ja Escrow-agentille. Tilaaja voi lisäksi vastaavalla tavalla irtisanoa tämän sopimuksen omalta osaltaan, jolloin sopimus päättyy ko. irtisanovan sopijapuolen osalta. Lukuunottamatta kohdassa 13.2 mainittua Toimittajalla ei ole oikeutta irtisanoa tätä sopimusta ilman Tilaajan antamaa kirjallista suostumusta.
- 13.4 Escrow-agentilla on oikeus irtisanoa sopimus yhdeksänkymmenen (90) päivän irtisanomisajalla ilmoittamalla irtisanomisesta kirjallisesti Tilaajalle ja Toimittajalle. Irtisanomisaika lasketaan siitä, kun kaikki vastaanottajat ovat saaneet tiedon irtisanomisesta.

- 13.5 Mikäli Escrow-agentti irtisanoo sopimuksen kohdan 13.4 perusteella, neuvottelevat Tilaaja ja Toimittaja uuden escrow-agentin nimittämisestä tätä sopimusta vastaavin ehdoin siten, että vastuu escrow-säilytyksen kustannuksista on Tilaajalla. Toimittajan tulee hyväksyä Tilaajan n esittämä uusi escrow-agentti, joka täyttää escrow-agentille kohtuudella asetettavat vaatimukset ja joka hyväksyy osaltaan tämän sopimuksen ehdot. Mikäli Tilaaja ja Toimittaja kirjallisesti ilmoittavat Escrow-agentille ennen sopimuksen päättymistä uuden säilytyspaikan, toimittaa Escrow-agentti Aineistokopion ko. säilytyspaikkaan. Muussa tapauksessa Escrow-agentti palauttaa Aineistokopion Toimittajalle kohdan 14.2 mukaisesti.
- 13.6 Jos Escrow-agentti luovuttaa Tilaajalle Aineistokopion kohdan 8 mukaisesti taikka Toimittajan antaman kirjallisen suostumuksen perusteella, tämä sopimus päättyy ilman erillistä irtisanomista samanaikaisesti lukuunottamatta kohtia 9 ja 15, jotka jäävät voimaan sopimuksen päättymisen jälkeenkin.

14. AINEISTOKOPION PALAUTTAMINEN TOIMITTAJALLE

- 14.1 Escrow-agentti palauttaa tai tuhoaa Toimittajan valinnan mukaan ja tämän kustannuksella Päivityksellä korvatus vanhan Aineistokopion tai sen osan vain, mikäli Tilaaja antaa tähän kirjallisen suostumuksensa. Mikäli Tilaaja ei suostumustaan anna, on Escrow-agentilla oikeus veloittaa ko. sopijapuolelta mahdollisesta lisäsäilytystilan hankkimisesta ja ylläpitämisestä aiheutuvat kohtuulliset kustannukset.
- 14.2 Sopimuksen päättyessä kohdan 13.2, 13.3 tai 13.4 perusteella Escrow-agentti palauttaa - huomioiden kuitenkin kohdassa 13.5 sovitun - Aineistokopion Toimittajalle tämän kustannuksella. Palautuksen jälkeen Tilaajalla ei ole oikeutta esittää Toimittajaa kohtaan vaatimuksia, jotka liittyvät tähän Escrow-sopimukseen tai Ohjelmiston lähdekielisen version toimittamiseen escrow-säilytykseen taikka Ohjelmiston korjaamiseen, muuttamiseen, ylläpitämiseen tai kehittämiseen palautuksen jälkeen.

15. LUOTTAMUKSELLISUUS

- 15.1 Sopijapuolten toisilleen toimittamat tähän sopimukseen liittyvät asiakirjat ja muu kirjallinen aineisto, jotka on merkitty luottamuksellisiksi tai jotka on sellaisiksi ymmärrettävä, ovat luottamuksellisia eikä sopijapuoli saa paljastaa niitä tai niissä olevia tietoja kolmannelle osapuolelle ilman ao. sopijapuolen/sopijapuolten kirjallista suostumusta. Sama koskee tietoja, jotka sopijapuoli määrää pidettäväksi luottamuksellisiksi tai jotka on sellaisiksi ymmärrettävä.
- 15.2 Viitaten kohtaan 4 Escrow-agentti vahvistaa olevansa tietoinen siitä, että Aineisto sisältää Toimittajan luottamuksellisia liikesalaisuuksia. Escrow-agentilla ei ole oikeutta luovuttaa Aineistokopiota tai sitä koskevia tietoja eikä muutoinkaan käyttää Aineistokopiota ilman Toimittajan etukäteen antamaa kirjallista suostumusta muutoin kuin tässä sopimuksessa sovitulla tavalla.
- 15.3 Sopijapuolella ei ole oikeutta ilman muiden sopijapuolien etukäteen antamaa kirjallista suostumusta mainostaa tai muuten julkisesti tiedottaa siitä, että sopijapuolet ovat tehneet escrow-sopimuksen.
- 15.4 Tähän kohtaan 15 perustuvat velvollisuudet jäävät voimaan sopimuksen päättymisen jälkeenkin.

16. YHTEYDENPITO

Kaikki sopijapuolten toisilleen lähettämät ilmoitukset ja tiedonannot on toimitettava kirjallisina sopijapuolen tässä sopimuksessa olevalla osoitteella taikka lähettävän sopijapuolen tiedossa olleella muuttuneella osoitteella.

17. SOVELLETTAVA LAKI JA RIITOJEN RATKAISEMINEN

Tästä sopimuksesta mahdollisesti aiheutuvat erimielisyydet ratkaistaan välimiesmenettelyssä Keskuskauppakamarin välityslautakunnan sääntöjen mukaisessa menettelyssä, jolloin välimiesoikeuden muodostaa yksi (1) välimies.

18. LIITTEET

Tähän sopimukseen kuuluvat sen erottamattomina osina seuraavat liitteet:

- A. Ohjelmisto ja Aineisto
- B. Ohjelmistosopimukset
- C. Säilytyspaikka

19. MUUT EHDOT

19.1 Sopijapuolella ei ole oikeutta ilman muiden sopijapuolten etukäteen antamaa kirjallista suostumusta siirtää tätä sopimusta taikka tähän sopimukseen perustuvia oikeuksiaan.

19.2 Se, että sopijapuoli jättää jossakin tilanteessa käyttämättä tähän sopimukseen perustuvan oikeutensa, ei rajoita hänen oikeuttaan vedota sopimusehtoihin muissa vastaavissa tilanteissa.

19.3 Tämä sopimus tulee voimaan, kun kaikki sopijapuolet ovat sen allekirjoittaneet. Kaikki lisäykset tai muutokset tähän sopimukseen on sovittava kirjallisesti, jotta ne olisivat päteviä.

19.4 Tätä sopimusta on tehty () samansanaista kappaletta, yksi kullekin sopijapuolelle.

LIITE A

OJELMISTO JA AINEISTO

1. OHJELMISTO

Ohjelmistot, jotka ovat toimittajan tekemät ja toimittajan omaisuutta:

- Ohj
- Ohj
- Ohj

2. AINEISTO

2.1 Aineisto

Edellämainitun ohjelmiston lähdekielinen versio sekä siihen liittyvä dokumentaatio.

2.2. Kolmannen osapuolen ohjelmistot

Seuraavat ohjelmistot ovat tarpeen Ohjelmiston käyttämiseksi, tukemiseksi, ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi, mutta eivät sisälly Aineistoon:

- Käyttöjärj
-

**ESCROW-SOPIMUS
LIITE B**

1 (1)

OHJELMISTOSOPIMUKSET

...

**ESCROW-SOPIMUS
LIITE C**

1 (1)

SÄILYTYSPIAKKA

Aineiston säilytyspaikkana on ...

LIITE 7: PALVELUN/RATKAISUNKUVAUS

Tässä dokumentissa kuvataan Webropol Oy:n tarjoama ratkaisu Osallistumis-ympäristö-hankkeen tuottamalle lausuntopalvelulle. Tarjottava ratkaisu perustuu olemassa olevaan Webropol 2.0 kysely- ja analyysityökaluun.

Lausuntopalvelun lopullinen palvelunkuvaus täydentyy V0-vaiheen aikana, kun toteutettava ratkaisu täsmentyy prototyypissä. Toimittaja täydentää palvelunkuvauksen V0-vaiheen päätyttyä.

1. Yleiskuvaus

Webropol 2.0 kysely- ja analyysityökalu on kotimainen SaaS-valmispalvelu, jota käytetään Suomessa ja ulkomailla yli 2500 organisaatiossa. Palvelulla on yli 40 000 käyttäjää. Asiakkaat jakautuvat melko tasan julkisen ja yksityisen sektorin välillä.

Asiakkaille, jotka toivovat omia organisaatiokohtaisia ratkaisuja Webropol Oy tarjoaa räätälöintipalveluja. Oikeusministeriölle tarjottava lausuntopalveluratkaisu perustuu Webropol 2.0 yleistyökaluun sekä sen päälle rakennettuihin Asianhallinta- ja CAF -laatuarviointisovelluksiin. CAF-laatuarviointi on julkiselle sektorille yhdessä Keravan, Vantaan ja Espoon kaupungin kanssa suunniteltu niche-sovellus, jossa

- pyydetään laatuarvioijien näkemyksiä (lausuntoja)
- asiakokonaisuus on niin laaja, että hallittavuuden vuoksi on erikoissuunniteltu lomake, jossa sivulla oleva jäsennelty teksti on osioittain avattavissa ja suljettavissa vastaajan toimesta
- seurataan vastaamisten etenemistä, keskeytyksiä, vastaamisaikoja
- tarkastetaan saatuja laatuarviointinäkemyksiä (lausuntoja) sekä tarvittaessa pyydetään lisätietoa tiettyihin näkemyksiin sekä tehdään merkintöjä laatuarvioinnin konsensuspalaveriin (lausunnoista yhteenveto)

2. Lausuntopalvelun toteuttaminen hyödyntäen olemassa olevia toiminnallisuuksia

Lausuntopalvelu perustuu olemassa olevaan Webropol 2.0-järjestelmään. Nykyisen järjestelmän päälle rakennetaan uusi käyttöliittymä, joka on optimoitu lausuntopalvelun vaatimusten mukaisten käytötapausten toteuttamiseen.

Nykyinen Webropol 2.0-järjestelmä sekä CAF-sovellus sisältävät pääosan tarvittavista ominaisuuksista. Uuden käyttöliittymän lisäksi, lausuntopalvelun toteutusprojektissa täydennetään olemassa olevia ominaisuuksia ja kehitetään joitakin uusia toiminnallisuuksia.

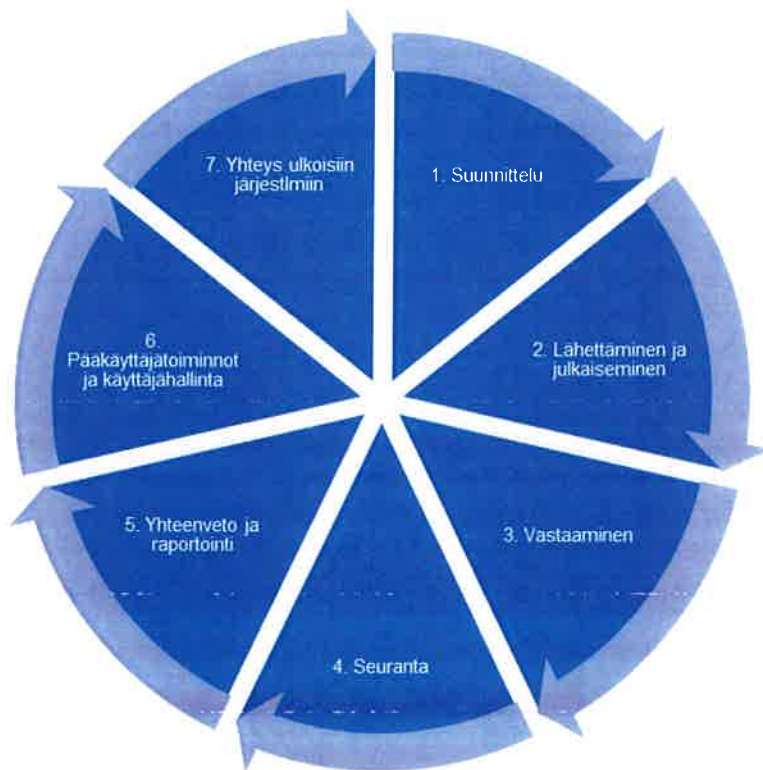
Käyttämällä olemassa olevia, jo vuosia käytössä olleita ratkaisuja lausuntopalvelun pohjana, voidaan ratkaisu toteuttaa erittäin kustannustehokkaasti. Tämä on merkittävä hyöty valittaessa lausuntopalvelun toteutustapaa.

3. Lausuntopalvelun toiminnallisten vaatimusten toteuttaminen

Lausuntopalvelun toiminnalliset vaatimukset on kuvattu tarjouspyynnön liitteinä olevissa dokumenteissa "Liite 6 Lausuntopalvelun vaatimusmäärittely" sekä "Liite 6a Lausuntopalvelun vaatimusluettelo". Tässä osiossa on kuvattu Webropol Oy:n tarjoaman ratkaisun tapa toteuttaa vaatimusmäärittelyn mukaiset vaatimukset.

Projektin toteutusvaiheessa V0 toteutetaan lausuntopalvelusovelluksen prototyyppi sekä kuvaus kunkin vaatimusmäärittelyssä esiintyvän vaatimuksen toteutumisesta tulevassa ratkaisussa. Tämän ratkaisukuvauksen esittämät ratkaisut voivat näin ollen tarkentua projektin toteutusvaiheessa V0.

3.1.1. Lausuntopalvelun pääkohdat



Alla on kuvattu kunkin lausuntopalvelun pääkohdan sisältö ja keskeisimmät niihin liittyvät toiminnot. Toiminnot vastaavat projektisuunnitelman vaiheistuksessa käytettyä jaottelua.

1. Suunnittelu

- Lausuntopyynnön luominen
 - Lausuntopalvelun käyttäjä voi valmistella lausuntopyynnön esimerkiksi Word-dokumentissa, josta se voidaan siirtää jatkotyöstämistä varten järjestelmään
 - Lausuntopyyntö lomake on muokattavissa Wysiwyg-editorilla, jolla on mahdollista mm. lisätä haluttuja kysymyksiä lomakkeelle
 - Laajat lausuntopyyntökokonaisuudet voidaan jakaa avautuviksi ja sulkeutuviksi osioiksi (nk. Accordion) vastaamisen sujuvoittamiseksi. Alla esimerkki vastaavasta toteutuksesta CAF-järjestelmässä

Kuva 1. Nk. Accordion lomake CAF-ratkaisussa

- Lausuntopyyntöä voidaan testata esikatselunäkymässä ilman, että pyyntö on julkaistu
- Lausuntopyynnön hyväksyminen voidaan toteuttaa vaatimusmäärittelyn mukaisten käyttäjäroolien perusteella

2. Lähettäminen ja julkaiseminen

- Lausuntopyynnön lähettäminen ja julkaiseminen
 - Lausuntopyyntö voidaan julkaista tietyille kohderyhmälle tai avoimesti lausuntopalvelussa
 - Kohderyhmätiedot voidaan tuoda ulkoisesti järjestelmästä mm. Excel-tiedostona tai vCard formaatin mukaisesti
 - Kohderyhmiä voidaan muodostaa rekisteröityneistä käyttäjistä
 - Saateviestin kirjoittaminen, lähetysten ajastaminen ja lausuntopyynnön voimassaoloaika voidaan kaikki määritellä ja tarkistaa yhdessä näkymässä.

3. Vastaaminen

- Lausuntopyyntöön vastaaminen
 - Vastaaja voi saada henkilökohtaisen sähköpostikutsun lausunnon antamiseen tai selata avoimia lausuntopyyntöjä järjestelmässä

- Vastaajalta voidaan edellyttää vahvaa tunnistautumista, jotta vastaaminen on mahdollista
- Vastaaja voi keskeyttää vastaamisen ja jatkaa sitä myöhemmin
- Jäsennellyssä lausuntopyynnössä kukin kysymys liittyy tiettyyn tekstiosioon. Näin ollen vastaus/kommentti kohdistuu asiakirjan haluttuun kohtaan niin, että jäljitettävyys asiakirjan kohdan, kysymyksen ja vastauksen kesken säilyy. Alla esimerkki ratkaisusta vastaajan näkökulmasta:

ESITYKSEN PÄÄASIALLINEN SISÄLTÖ

Esityksessä ehdotetaan säädettäväksi laki sähköisten tienkäyttömaksujen keräämisjärjestelmästä. Lain tarkoituksena on säätää välttämättömistä edellytyksistä sähköisten tienkäyttömaksujen keräämisjärjestelmien Euroopan yhteisön laajuiselle yhteentoimivuudelle. Ehdotetulla lailla pantaisiin täytäntöön sähköisten tienmaksujärjestelmien yhteentoimivuudesta yhteisössä annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2004/52/EY.

Anna lausunto:

Kuva 2. Lausunnon kohdistaminen haluttuun asiakirjan kohtaan.

- Lausuntopyynnön ollessa sellainen, että vastaaja voi selata ja kommentoida toisten jo antamia lausuntoja, tapahtuu kommentointi niin, että kommentti erottuu selkeästi annetusta lausunnosta, ja että kommentissa näkyy kommentoijan nimi ja aika.

4. Seuranta

- Lausuntopyyntöjen seuranta
 - Lausuntopyyntöjen seurannassa on mahdollista nähdä kutsuttujen vastaajien osalta mm. onko aloittanut vastaamisen, onko keskeyttänyt vastaamisen ja onko vastannut.
 - Avoimen lausuntopyynnön vastaajien osalta seurannassa näkyy mm. vastausten kokonaismäärä
 - Seurantavaiheessa on mahdollista lähettää muistutusviestejä tai tarvittaessa pyytää lisätietoa vastaajalta, mikäli lausunnossa on jotain epäselvää (jälkimmäinen vaihtoehto on Webropol-sovelluksessa oleva optio, joka ei sisälly vaatimusmäärittelyyn).

5. Yhteenveto ja raportointi

- Lausuntokoosteen tekeminen
 - Lausuntokoosteeseen on mahdollista koostaa yhteenvetotietoja tai osia annetuista lausunnoista.
 - Lausuntokoosteeseen on mahdollista liittää raportoinnin tuloksia, kuten kuvaajia annettujen vastausten jakaumista

- Lausuntokoosteen voi julkaista lausuntopalvelussa tai jakaa esimerkiksi sähköpostitse.
- Raportointiominaisuudet
 - Raportoinnissa on mahdollista tarkastella annettujen lausuntojen lukumäärätietoja (saapuneita vastauksia, kysymysten vastausjakaumia, vastausajankohtia yms.) sekä tarkastella varsinaisia lausuntotekstejä.
 - Raportoinnissa valmistelija voi esimerkiksi suodattaa tai ristiintaulukoida vastausaineistoa
 - Raportit on mahdollista tallentaa järjestelmän tukemissa tiedostoformaateissa tai julkaista esimerkiksi sosiaaliseen mediaan.
 - Raportoinnin pohjana käytetään olemassa olevia Webropol-raportointiominaisuuksia, jotka täyttävät vaatimusmäärittelyn kohdan 5.6)

6. Pääkäyttäjätöiminnot ja käyttäjähallinta

- Käyttäjien rekisteröityminen
 - Käyttäjä voi luoda henkilökohtaisen tai organisaatiokohtaisen profiiliin järjestelmään
 - Käyttäjäprofiilissa on mahdollista ilmoittaa omat kiinnostuksen kohteet, joiden perusteella järjestelmä myöhemmin tiedottaa lausuntopyynnöistä
 - Rekisteröityvälle käyttäjälle lähtee automaattisesti vahvistuslinkki, jonka perusteella sähköpostiosoite varmennetaan
- Pääkäyttäjätöiminnot (mm. virkamiesaseman vahvistaminen)
 - Pääkäyttäjä voi vahvistaa vetuma-tunnistautuneelle käyttäjälle virkamiesaseman, mikäli virkamiehellä ei ole virtu-tunnuksia käytössä
 - Pääkäyttäjä voi ylläpitää etusivun sisältöä (mm. uutisia) suoraan pääkäyttäjäliittymän kautta
- Uutiskirjeet ja lausunnoista tiedottaminen
 - Järjestelmään voidaan määritellä automaattiset uutiskirjeet, joilla rekisteröityneille käyttäjille tiedotetaan heitä koskevista lausuntopyynnöistä
- Järjestelmän kieliversiot
 - Järjestelmä tukee vapaasti valittavaa määrää kieliversioita
 - Kieliversioiden ylläpitäminen onnistuu tilaajan niin halutessa suoraan pääkäyttäjätöiminnoilla

7. Yhteys ulkoisiin järjestelmiin

- Yhteydet ulkoisiin tunnistusjärjestelmiin (mm. Vetuma ja Virtu-tunnistautuminen)

- Järjestelmään toteutetaan tuki sekä Vetuma- että Virtu-tunnistautumiselle. Vetuma-tunnistautuminen perustuu olemassa olevan perustoiminnallisuuden tuottamaan palveluun, Virtu-tunnistautuminen toteutetaan lausuntopalveluun.
- Yhteydet ulkoisiin asianhallintajärjestelmiin
 - Lausuntopalvelusta on mahdollista siirtää sisältöä asianhallintaan sähköpostipalvelun avulla.
 - Lausuntopyynnölle on mahdollista määritellä metatietoja, joko lausuntopyynnön valmisteluvaiheessa tai viimeistään siirrettäessä tiedot asianhallintajärjestelmään.
- OpenData rajapinnan toteuttaminen
 - Järjestelmään toteutetaan nk. OpenData-rajapinta, jonka avulla sidosryhmät ja muut kiinnostuneet voivat selailla lausuntopalvelun julkista sisältöä.

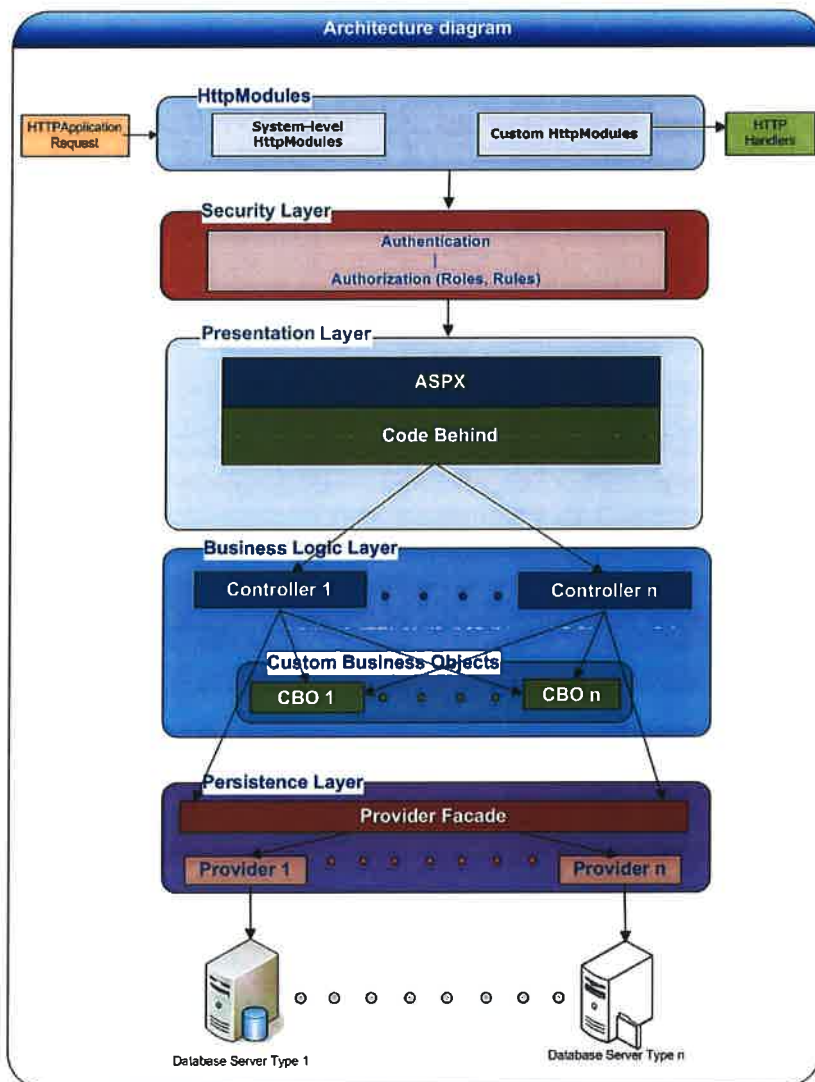
3.1.2. Muiden toiminnallisten vaatimusten täyttäminen

Tässä osiossa on kuvattu niiden toiminnallisten vaatimusten täyttäminen, jotka eivät suoraan liity edellisen osion mukaiseen jaotteluun. Näitä kokonaisuuksia ovat:

- Uusien toiminnallisuuksien teknisten ratkaisujen suunnittelu ja dokumentointi
 - Projektin alkuvaiheessa työstetään kaikkien uusien toiminnallisuuksien teknisten ratkaisujen suunnittelu ja tarvittava dokumentointi.
- Lausuntopalvelusovelluksen perusarkkitehtuurin rakentaminen perustuen olemassa olevaan Webropol-järjestelmään
 - Projektin V1 osion alkuvaiheessa rakennetaan Webropol 2.0 järjestelmään perustuva perusarkkitehtuuri lausuntopalvelua varten.
- Peruskäyttöliittymien rakentaminen lausuntopalvelua varten (esteettömyysnäkökulmat huomioiden)
 - V0 vaiheessa toteutetun käyttöliittymämallin mukaiset näkymät toteutetaan järjestelmään
 - Vaatimusmäärittelyn mukaisesti näkymät ovat esteettömiä ja responsiivisia.
- Kyselyiden vastausnäkyvän esteettömyyden parantaminen
 - Lausuntopalvelussa käytetään pohjana Webropol 2.0 järjestelmää, mm. vastaajien vastausnäkyvää. Lausuntopalvelun vaatimusten täyttämiseksi on tätä olemassa olevaa näkyvää parannettava, jotta vastausnäkyvän esteettömyys toteutuu riittävästi.
 - Esteettömyyskriteerinä on WSAG 2.0 taso AA.
- Lausuntopalvelun edellyttäminen käyttäjäroolien ja käyttöoikeuksien toteuttaminen
 - Lausuntopalvelussa on vaatimusmäärittelyn mukaisesti useita erilaisia käyttäjärooleja. Käyttäjäroolit toteutetaan lisäämällä perusjärjestelmän nykyisten roolien lisäksi uudet tarvittavat käyttäjäroolit.

4. Ratkaisun rakenne

Tässä osiossa on lyhyesti ja visuaalisesti kuvattu Lausuntopalvelun pohjana käytettävän Webropol 2.0 sovelluksen arkkitehtuuriratkaisua. Ratkaisussa käytetyt teknologiat on kuvattu osiossa 5.



Kuva 3. Sovelluksen arkkitehtuuriratkaisu (huom. Kuvassa esitetty tuki useammalle tietokantainstanssille ei ole käytössä Lausuntopalvelusovelluksessa)

5. Ratkaisussa käytettävät teknologiat ja standardit

Lausuntopalvelusovellus rakennetaan olemassa olevan Webropol 2.0 järjestelmän teknologian päälle. Www-sovellus on toteutettu käyttäen asp.net/C# kieltä ja tietokantaratkaisuna on MS SQL server 2008. Sovellus toimii IIS-web palvelimen (Windows server 2008) päällä. Sähköpostipalveluna käytetään IIS SMTP palvelua.

5.1. Ratkaisussa käytettävät valmiskomponentit

Tässä on kuvattu Webropol 2.0 ratkaisussa käytettävät valmiskomponentit (sekä maksullisen lisenssin että avoimen lisenssin komponentit).

Komponentti	Kuvaus/käyttötapa	Lisenssi
ABCpdf	PDF-kirjoitin komponentti	Maksullinen
AjaxControlToolkit	Ajax-kirjasto	Avoim. http://ajaxcontroltoolkit.codeplex.com/license
HtmlSanitizationLibrary	Tietoturvakomponentti	Avoim. http://wpl.codeplex.com/license
Aspose	Excel/Powerpoint/Word komponentti	Maksullinen
CKEditor.NET	Rich editor	Maksullinen
HtmlAgilityPack	Valmiskirjasto, jota käytetään Offline-kyselyissä	Avoim. http://wpl.codeplex.com/license
log4net	Logitukseen käytetty komponentti	Avoim. http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0.html

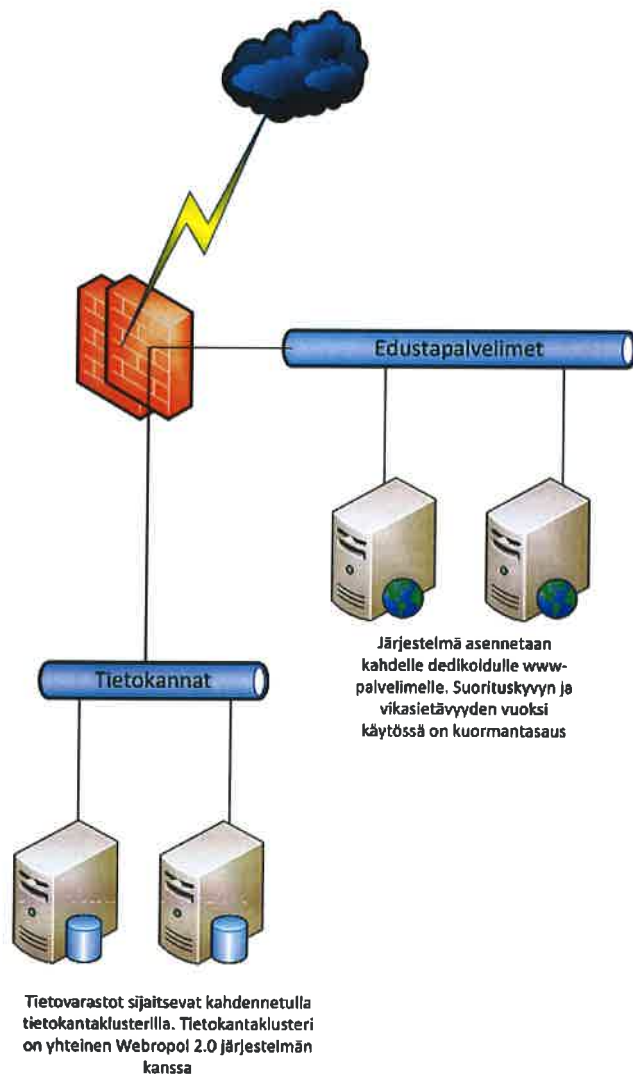
6. Kapasiteetin hallinta ja kuormantasaaminen, palvelinten palvelutaso

Webropol 2.0 SaaS-sovellus sijaitsee TDC Hostingin ylläpitämillä palvelimilla Helsingissä. Palvelinympäristö on rakennettu niin, että palvelinkapasiteettia voidaan hallitusti kasvattaa tai pienentää virtuaalisointiratkaisujen avulla. Kaikki palvelinympäristön komponentit ovat vähintään kahdennettuja ja edustapalvelinten osalta käytössä on kuormantasaaminen. Kuormantasauksen avulla saadaan myös huomattavasti parempi vikasiETOisuus ylläpidettävälle järjestelmälle.

Ehdotamme, että lausuntopalvelua varten nykyistä Webropolin käytössä olevaa palvelinympäristöä laajennetaan tarvittavilla uusilla virtuaalisoiduilla edustapalvelimilla. Nämä palvelimet ovat dedikoituja vain lausuntopalvelin käyttöön. Lisäksi käyttöön otetaan kuormantasaaminen edustapalvelinten välillä. Virtuaalisoitu palvelinympäristö mahdollistaa kapasiteetin kasvattamisen tai pienentämisen tarvittaessa.

Käytettävät edustapalvelimet ovat TDC Hostingin Virtual Gold: 2 Cores, 8 GB RAM, 50GB OS disk –palvelimia ja palveluun kuuluu nk. Middleware Operation –tasoinen ylläpito. Tietokantaratkaisuna on kahdennetut palvelimet (2 x 12 Core, 128 GB RAM, 74 GB OS disk).

Edellä mainitulla ratkaisulla voidaan palvelinylläpitäjän kanssa sopia 99,5 % käytettävyydestä (SLA), joka vastaa JHS 174 Palvelinten käyttöpalvelun Käytettävyydestä K3 (Palvelutaso D, kriittinen).



Kuva 4. Verkkokuva

7. Tietojen varmistus

Tietojen varmistus voidaan toteuttaa joustavasti asiakkaan kanssa myöhemmin määritettävien varmistusajankohtien mukaisesti. Esimerkiksi niin, että tietokannasta otetaan kerran vuorokaudessa täysi varmistus, ja varmistukset ovat palautettavissa viimeisimmän 30 päivän ajalta. Varmistusten toteuttaa palvelinylläpidosta vastaava TDC Hosting palvelusopimuksessa määritetyn mukaisesti.

8. Tietoturva

Lausuntopalvelun toteutusratkaisu perustuu olemassa olevaan, tietoturva-auditoituun Webropol 2.0 järjestelmään. Lausuntopalveluun toteutettavat uudet toiminnallisuudet toteutetaan huomioiden parhaat tietoturvakäytännöt (mm. OWASP top 10 uhat). Sopimuksen mukaisesti tilaajalla on oikeus suorittaa järjestelmälle tietoturvatestauksia ja turvaskannauksia.

Organisaationa Webropol Oy on erittäin tietoturvakokeskeinen. Asiakkainamme on lukuisia julkishallinnon toimijoita, ja tästä johtuen Webropol on ollut asiakkaidemme toteuttaminen tietoturva-auditointien kohteena. Näissä auditoinneissa on huomioitu sekä hallinnollinen että tekninen tietoturvan taso.

9. Käytettävyyden huomioiminen

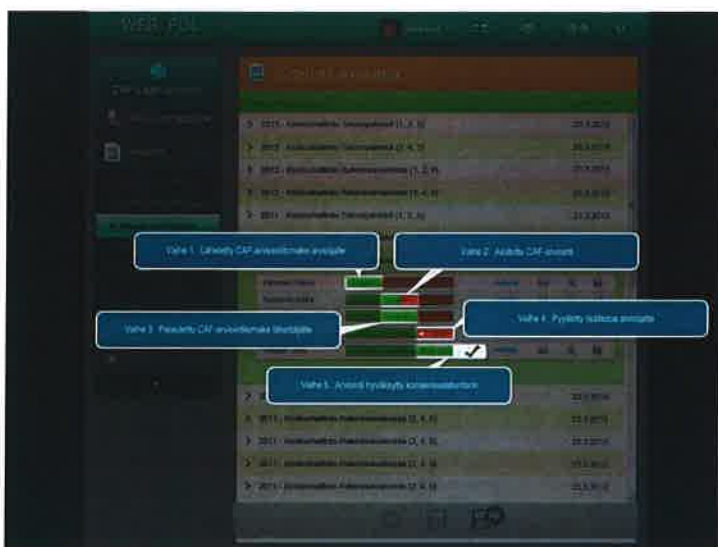
Webropol huomioi käytettävyyden kaikessa tuotekehityksessään. Lausuntopalveluprojektiin osallistuu käytettävyys/käyttöliittymäasiantuntija, joka varmistaa käytettävyyden riittävän huomioimisen projektin aikana.

Liitteessä 6.2 "Webropol Oy:n käytettävyysstandardit ja käytettävyyden varmistaminen sekä testaaminen" on kuvattu käytettävyyden varmistamiseen liittyvät käytäntömmme.

10. Koulutukset ja ohjemateriaalit

Webropol tarjoaa koulutusta omilla toimitiloissaan, asiakkaan toimitiloissa tai webinaari-koulutuksena. Webropolilla on kolme päätyökseen kouluttajana toimivaa henkilöä. Vuoden 2012 ensimmäisellä vuosipuoliskolla koulutettiin yli 3700 Webropol-käyttäjää.

Lausuntopalveluun toteutetaan online-help ratkaisu, joka perustuu sekä sivulla näytettäviin apusisältöihin että lisätietoa sisältävään erillisen help-osioon. Sivulta on helppo siirtyä lukemaan tarkempaa ohjetekstiä. Ohjemateriaali tuotetaan järjestelmän tukemilla kielillä.



Kuva 5. Esimerkki CAF-sovelluksessa käytössä olevasta help-toiminnosta.

11. Asiakastuki, palvelutaso

Webropol tarjoaa Help Desk -asiakaspalvelua, jossa sähköposti- ja puhelinpalvelu on veloituksetonta kurssille osallistuneille. Kurssin suorittamattomille ainoastaan sähköpostipalvelu on veloituksetonta ja puhelinpalvelu maksullista.

Asiakastuen palvelutaso on "JHS174 ICT-palvelujen palvelutasoluokitus" suosituksen mukaisella palvelutasolla 1 (Perustuki). Toteutunut palvelutaso tukitoimintojen ja käytettävyyden osalta raportoidaan kvartaaleittain.

12. Versiohistoria

Versio	Päiväys	Tila	Tekijä	Kuvaus
1.00	19.3.2013	Hyväksytty	Laukkanen Ville	Tarjoukseen sisältyvä versio.
1.01	2.5.2013	Luonnos	Laukkanen Ville	Täydennetty alkuselitettä kuvaamaan palvelunkuvauksen täsmentymistä V0 aikana.

LIITE 8: PALVELUTASOSOPIMUS

Tässä palvelutasosopimuksessa kuvataan Osallistumisympäristön lausuntopyyntöpalvelun ja siihen liittyvien palvelujen toimittamisesta tehdyn sopimuksen sisältämä palvelutaso. Palvelutaso perustuu JHS 174 ICT-palvelujen palvelutasoluokitukseen.

1. Käyttäjätukipalvelut

Käyttäjätukipalvelut ovat vähintään "JHS174 ICT-palvelujen palvelutasoluokitus" suosituksen mukaisella palvelutasolla 1 (Perustuki).

Käyttäjätukipalvelut:

Palvelutaso	Palveluaika	Tavoitettavuus	Ratkaisukyky
1 (Perustuki)	P1 arkisin 8-16	T1 80% 2 min kuluessa	R1 ratkaisu: 60%

2. Palvelinten käyttöpalvelu, palvelinten tukipalvelu ja tietoliikenteen peruspalvelut

Palvelinten käyttöpalvelut ovat vähintään JHS174 mukaisesti palvelutasolla B, palvelinten tukipalvelu vähintään palvelutasolla 1 ja tietoliikenteen peruspalvelu vähintään palvelutasolla II.

Palvelinten käyttöpalvelut:

Palvelutaso	Palveluaika, häiriöselvitys	Käytettävyys	Palveluvaste
B (Normaali)	P2 arkisin 7-19	K2 99%	V2 reag:2h, ratk: 1tp

Palvelinten tukipalvelut:

Palvelutaso	Palveluaika	Tavoitettavuus	Ratkaisukyky
2 (Laajennettu perustuki)	P2 arkisin 7-19	T1 80% 2 min kuluessa	R1 ratkaisu: 60%

Tietoliikenteen peruspalvelut:

Palvelutaso	Palveluaika, häiriöselvitys	Käytettävyys	Palveluvaste
II (Normaali)	P2 arkisin 7-18	K3 99,5%	V2 reag:2h, ratk: 1tp

3. Palveluaika ja palvelutasoraportti

Webropol takaa, että Palvelu on Tilaajan käytettävissä, Webropolin laitteistorajapinnasta mitattuna, olennaisilta osin Sopimuksessa ja sen liitteissä kuvatussa muodossa lyhyitä ja tilapäisiä katkoja sekä Webropolin etukäteen Tilaajalle ilmoittamia huoltokatkoja lukuun ottamatta edellä mainittujen palvelutasovaatimusten mukaisesti.

Webropol toimittaa tilaajalle palvelutasoraportin kvartaaleittain.

4. Hyvitys palvelutason alituksesta

Jollei muusta ole sovittu, Toimittaja vastaa siitä, että Tilaajan sovellus on käytettävissä ainakin 99.5 % vuodessa (99.5% up-time) siltä osin kuin se on Toimittajan vaikutusmahdollisuuksien piirissä. Ylhäälläoloaikaa eivät vähennä mahdolliset erikseen sovitut päivitystöistä johtuvat katkokset. Mikäli Toimittajasta johtuvista syistä, Tilaajan sovellus on ylhäällä yksittäisenä kalenterikuukautena vähemmän kuin em. ylhäälläoloajan vaatimuksessa on todettu, hyvittää Toimittaja Tilaajalle 20 % kyseisen kuukauden palvelumaksuista. Mikäli ylhäälläoloaika on toistuvasti alittaa em. vaatimustason tai kestää yksittäisenä kalenterikuukautena **yli kuusi tuntia kerrallaan** [WEBROPOL: Tämä on korjattu vastaamaan sopimuksen sisältämää ehtoa.] kerrallaan Toimittajasta johtuvasta syystä, Tilaajalla on oikeus purkaa sopimus ja oikeus saada vahingonkorvausta sopimusrikkomuksen johdosta.

LIITE 9: TOIMITTAJAN JA ASIAKKAAN YHTEISTYÖ- JA PALVELUORGANISAATIO, YHTEYSHENKILÖT SEKÄ KESKEISET VASTUUT

1. Toimittajan organisaatio ja henkilöt toimitusprojektin aikana

Toimittajan projektiorganisaatio on kuvattu projektisuunnitelmassa. Keskeiset avainhenkilöt toimitusprojektin aikana ovat:

- Projektipäällikkö, Product owner Ville Laukkanen, 0503708883
- Käyttöliittymäsuunnittelija Hanna Björklund, 0201552155
- Substanssiasiantuntija Jukka Nuottanen, 0400511590
- Arkkitehti Alexey Makarov, 0468127086
- Ohjausryhmän jäsen, toimitusjohtaja Erik Romar, 0401705979

2. Asiakkaan organisaatio ja henkilöt toimitusprojektin aikana

- projektipäällikkö, Jaakko Korhonen, 0503285285
- product owner, hankepäällikkö, Mikko Levämäki, 0504560807
- palvelupäällikkö, Antti Kaakinen, 050 562 6628
- projektipäällikkö, (substanssi ja viestintä) Laura Nurminen, 0295150462
- Sami Demirbas, testaus ja tukipalvelut, 050 520 9145

3. Toimittajan organisaatio ja henkilöt jatkuvan palvelun aikana

Toimitusprojektin valmistuttua ja lausuntopalvelun siirryttyä tuotantokäyttöön, vastaa Webropol asiakaspalveluysikkö käyttäjätuki- ja koulutuspalveluista.

Webropol Oy:n tuki- ja ylläpitopalvelu toimii asiakkaan apuna silloin kun tiedonkeruuseen käytetään Webropol – tiedonkeruuratkaisua. Henkilökunta on teknisesti korkeasti koulutettua ja palvelualtista. Henkilökunta auttaa asiakkaan pääkäyttäjää Webropol-käyttäjien ylläpidossa, toimii asiantuntijana tietoteknisiin asioihin sekä toimii käyttäjätukena Webropol-kyselyihin liittyen. Webropol Oy:n asiantuntijat tekevät myös asiakaskäyntejä sekä antavat tiedonkeruukonsultaatiota.

Webropol Oy:n tuki- ja ylläpitopalvelun aukiolon palveluaika on arkisin klo 07:45–16:30 (puhelintuen aukiolo). Webropol Oy:n palvelinylläpito päivystää tuki- ja ylläpitopalvelun aukiolon ulkopuolisena aikana.

Helpdesk, tuki- ja ylläpitopalvelun yhteystiedot Yhteydenottotapa	Hinta	Palveluaika
Puhelin: 0600 170 05	3 €/min (sis. alv 24 %)	Arkipäivisin klo 07:45–16:30
Sähköposti: helpdesk@webropol.fi	veloitukseton	Arkipäivisin klo 07:45–16:30

Jatkuvan palvelun aikana keskeiset avainhenkilöt ovat:

- Käyttäjätukipalveluihin liittyen asiakaspalvelujohtaja Tapio Junes
- Palvelun teknisiin kysymyksiin liittyen teknologiajohtaja Ville Laukkanen

4. Asiakkaan organisaatio ja henkilöt jatkuvan palvelun aikana

- palvelupäällikkö, Antti Kaakinen, 050 562 6628

LIITE 10: MUUTOSLOMAKE

Sopimuksen kohdan 7.1.1 mukaan Sopijapuoli voi halutessaan esittää muutosta toimituksen ja palvelun sisältöön tai palvelutasoon. Muutosehdotus on tehtävä käyttäen Toimittajan tarjoamaa tehtävienhallinnan järjestelmää tai tätä lomaketta.

Muutosehdotuksen tekijä: ☐ Tilaaja ☐ Toimittaja	Henkilö:	Päivämäärä:
Muutosehdotuksen sisältö:		

Käsittelymerkinnät:

Muutosehdotus on ☐ Hyväksytty ☐ Hylätty	Henkilö/Ohjausryhmä:	Päivämäärä:
Päätetty muutos ja vaikutus toimitukseen tai palveluun:		

LIITE 11: TEKNISEN YMPÄRISTÖN KUVAUS

Tässä dokumentissa kuvataan Lausuntopalvelun tekninen ympäristö.

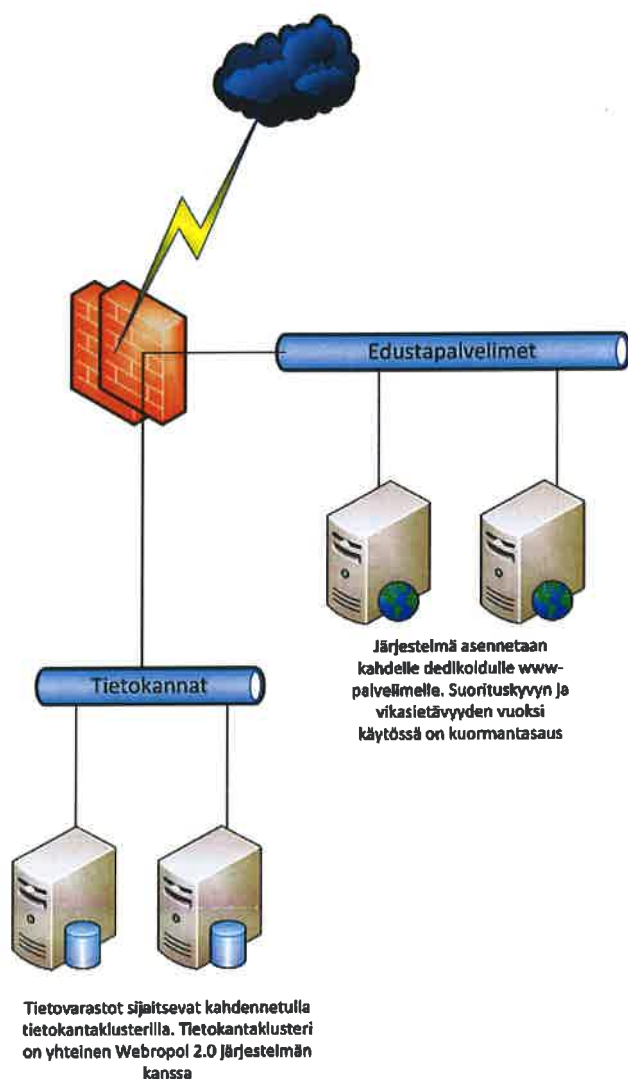
1. Kapasiteetin hallinta ja kuormantasausta, palvelinten palvelutaso

Webropol 2.0 SaaS-sovellus sijaitsee TDC Hostingin ylläpitämällä palvelimilla Helsingissä. Palvelinympäristö on rakennettu niin, että palvelinkapasiteettia voidaan hallitusti kasvattaa tai pienentää virtuaalisointiratkaisujen avulla. Kaikki palvelinympäristön komponentit ovat vähintään kahdennettuja ja edustapalvelinten osalta käytössä on kuormantasausta. Kuormantasauksen avulla saadaan myös huomattavasti parempi vikasietoisuus ylläpidettävälle järjestelmälle.

Lausuntopalvelua varten nykyistä Webropolin käytössä olevaa palvelinympäristöä laajennetaan uusilla virtuaalisoiduilla edustapalvelimilla. Nämä palvelimet ovat dedikoituja vain lausuntopalvelin käyttöön. Lisäksi käyttöön otetaan kuormantasausta edustapalvelinten välillä. Virtuaalisoitu palvelinympäristö mahdollistaa kapasiteetin kasvattamisen tai pienentämisen tarvittaessa. Tietokanta sijoitetaan olemassa olevalle Webropol 2.0 palvelun tietokantapalvelimille.

Käytettävät edustapalvelimet ovat TDC Hostingin Virtual Gold: 2 Cores, 8 GB RAM, 50GB OS disk –palvelimia ja palveluun kuuluu nk. Middleware Operation –tasoinen ylläpito. Tietokantaratkaisuna on kahdennetut palvelimet (2 x 12 Core, 128 GB RAM, 74 GB OS disk). Käyttöjärjestelmänä on Windows Server ja tietokantaratkaisuna MS SQL.

Edellä mainitulla ratkaisulla voidaan palvelinylläpitäjän kanssa sopia 99,5 % käytettävyydestä (SLA), joka vastaa JHS 174 Palvelinten käyttöpalvelun Käytettävyydestä K3 (Palvelutaso D, kriittinen).



Kuva 4. Verkkokuva

2. Tietojen varmistus

Tietojen varmistus toteutetaan niin, että tietokannasta ja muista palvelun sisältämistä tiedostoista otetaan kerran vuorokaudessa täysi varmistus, ja varmistukset ovat palautettavissa viimeisimmän 30 päivän ajalta. Varmistusten toteuttaa palvelinylläpidosta vastaava TDC Hosting palvelusopimuksessa määritetyn mukaisesti.

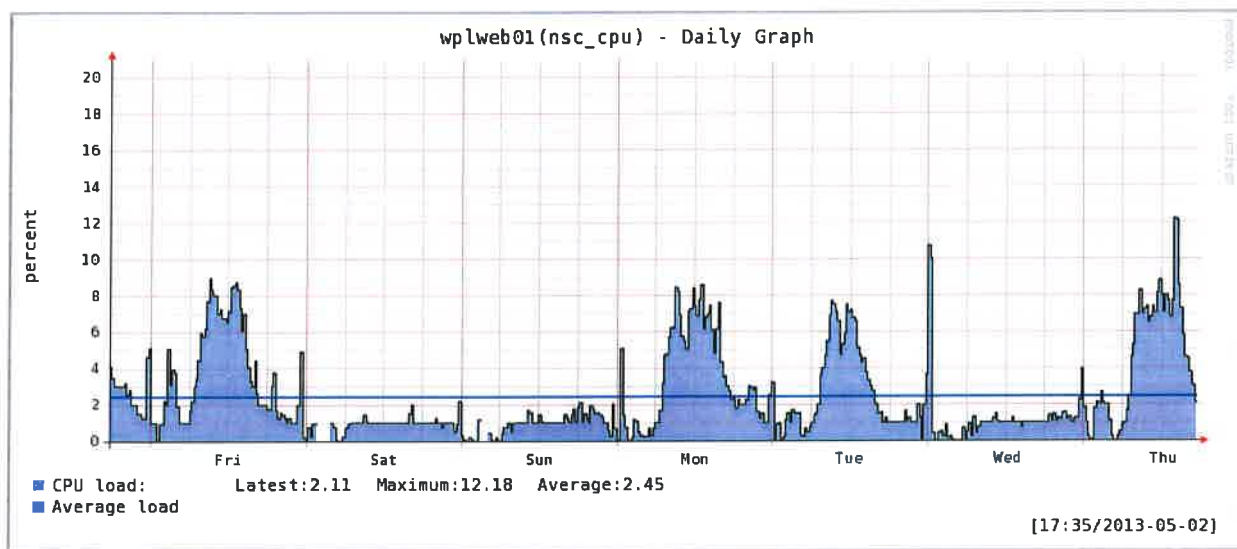
3. Testiympäristö

Lausuntopalvelua varten pystytetään testiympäristö, joka on konfiguraatioltaan tuotantoympäristöä vastaava, mutta kapasiteetiltaan rajoitetumpi. Testiympäristö on käytössä sekä kehitysprojektin aikana että palvelun tuotannossa olon aikana.

4. Palvelun kuorman seuranta

TDC Hosting tarjoaa asiakkaidensa käyttöön reaaliaikaisen seurantatyökalun "HostStat", jossa näkyy kunkin palvelimen prosessorikuormat, muistinkäyttö, levytilankäyttö ja liikennemäärät.

Daily graph



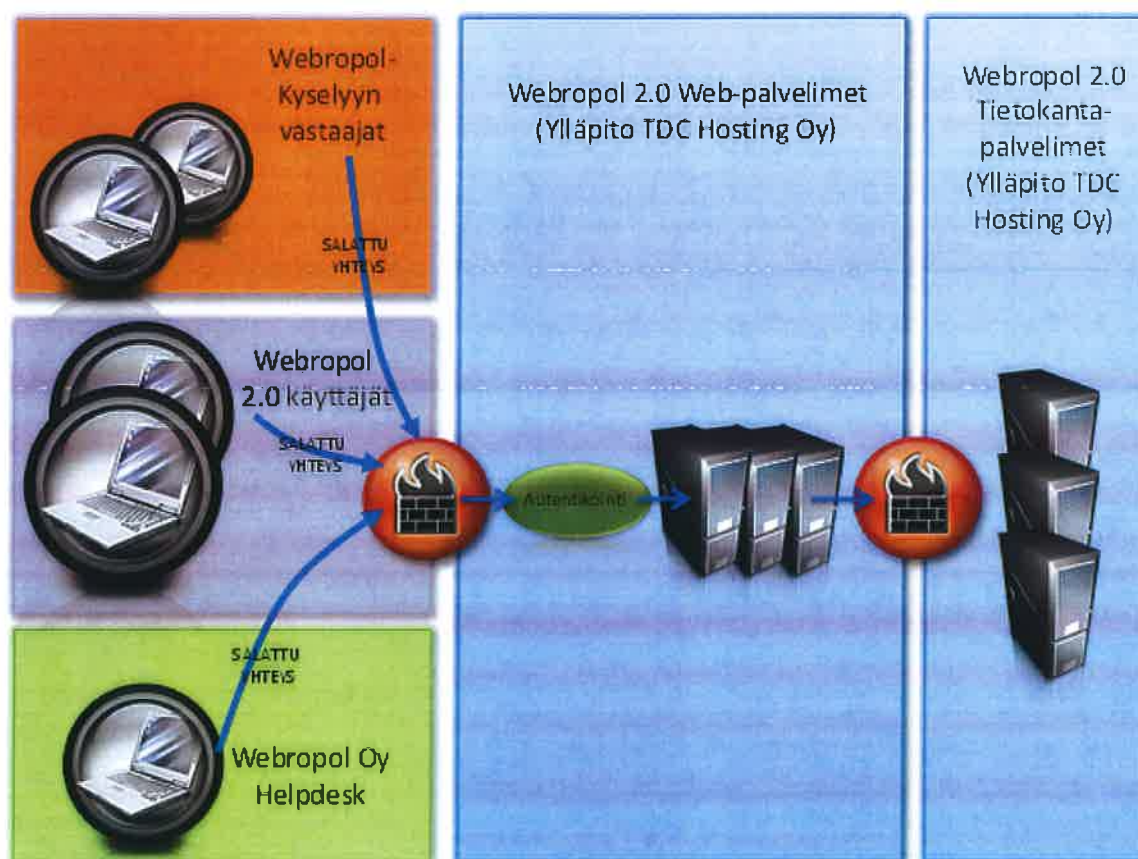
Esimerkkikuva HostStat grafiikasta

LIITE 12: TIETOTURVAKUVAUS

Tässä dokumentissa kuvataan Lausuntopalvelun tietoturvaa. Kuvaus perustuu Webropol 2.0 järjestelmän tietoturvadokumentaatioon.

1. Webropol-järjestelmien tietoturvaluvaus

Webropol 2.0 -järjestelmässä (myöh. "Järjestelmä") salasanat ja käyttäjätiedot lähetetään aina turvallisen ja salatun SSL-yhteyden välityksellä. Järjestelmässä käytetään parasta ja kehittyneintä kaupallisesti tarjolla olevaa teknologiaa ja ohjelmistoja.



Järjestelmän käyttäjillä on yksilöllinen käyttäjätunnus ja vahva salasana, jotka on syötettävä aina kirjautumisen yhteydessä. Järjestelmässä käytetään istuntokohtaisia evästeitä vain salatujen tunnistustietojen tallentamiseen tietyn käyttökerran aikana. Istuntokohtainen eväste ei sisällä käyttäjän kirjautumistietoja. Kun käyttäjä avaa suojatun yhteyden Järjestelmään, Secure Sockets Layer (SSL) -teknologia suojaa käyttäjän tunnistustietoja, käyttäjän käyttämää tiedonsiirtoyhteyttä sekä Järjestelmän käyttöä.

Palvelimet on suojattu sähkökatkojen varalta ja tiedot voidaan nopeasti palauttaa valmiustilassa olevilta palvelimilta. Palvelimet sijaitsevat Suomessa ja niitä monitoroidaan 24/7. Palvelimet ovat ihanteellisissa olosuhteissa, erittäin hyvin valvotussa ja suojatussa palvelintilassa. Palvelintoimittaja on auditoitu Auditointistandardi no. 3411 mukaisesti. Varmuuskopiointi suoritetaan päivittäin ulkoiseen varmistusjärjestelmään. Virhetilanteiden sattuessa henkilökuntaa lisätään selvitys- ja korjaustöitä varten.

Pääsy tietokannassamme oleviin luottamuksellisiin tietoihin myönnetään vain salaiseen tietoon oikeutetuille henkilöille. Pidämme yllä ja seuraamme palvelimiemme ja järjestelmiemme kirjautumistietoja. Ylläpidämme sisäisen tietoturvan periaatteita mukaan lukien tapauskohtaiset toimintasuunnitelmat sekä niiden säännölliset tarkistukset ja päivitykset.

2. Tietoturvan testaaminen

Järjestelmää tarkastetaan sekä automatisoidulla työkaluilla että manuaalisesti. Työkaluilla katetaan tekniset haavoittuvuudet ja varmistetaan tarkastuksen laajuus kun taas manuaalista tarkastusta tehdään loogisten haavoittuvuuksien löytämiseksi ja teknisten haavoittuvuuksien varmistamiseksi. Tarkastuksissa käytetään OWASPin top 10 haavoittuvuusmäärittäjiä haavoittuvuuksien viitekehystenä. Haavoittuvuuksien luokitteluun käytetään PCI DSS -standardin määriteltyä haavoittuvuusluokitusta.

Järjestelmän suunnittelussa ja jatkokehityksessä käytetään alan parhaita käytäntöjä ja alan standardien mukaista tietoturvakoodausta. Näin varmistetaan turvallinen ohjelmistokehitys. Kiinteänä osana tuotekehitysprosessia on riippumattoman ulkopuolisen turvallisuuskonsultin käyttäminen säännölliseen koodikatselmointiin ja turvallisuustestaukseen.

Jotta korkea tietoturvasävy voisi toteutua, edellytetään käyttäjältä korkean tietoturvasävon mukaista toimintaa. Tämä tarkoittaa yleisesti salatun SSL-yhteyden käyttämistä, vahvaa salasanaa, joka vaihdetaan säännöllisesti, henkilökohtaisia käyttäjätunnuksia ja muita korkean tietoturvasävon mukaisia toimintatapoja tietokoneiden ja tietoverkkojen käytössä.

Webropol Oy on erittäin hyvin varautunut tietoturvaan ja työskentelee pitääkseen yllä parasta mahdollista tietoturvaa. Kuitenkin jos tietoturvaloukkaus havaitaan, asiasta informoidaan asianosaisia tahoja, mukaan lukien asiaan kuuluvat asiakkaat, jotta nämä voivat ryhtyä tarvittaviin suojaustoimenpiteisiin. Webropol Oy suhtautuu tietoturvaloukkauksiin äärimmäisen vakavasti ja tietoturvaloukkauksen yhteydessä selvittää tapahtumia yhdessä viranomaisten kanssa.



Laadullisten tekijöiden arviointilomake

Kaikki sinisellä ja punaisella merkityt kohdat on täytettävä.

Kaikki tämän lomakkeen kysymykset ja niihin annettavat vastaukset koskevat tarjouspyynnössä esitetyn tietojärjestelmän kehittämisprojektia. Tässä lomakkeen kysymyksiin annetuissa vastauksissa kuvattuja henkilöitä, näiden osaamista, välineitä ja menetelmiä on siis käytettävä tarjouspyynnön kohteena olevassa projektissa.

1 Vaihe V0

1.1 Työpajojen määrä vaiheessa V0

Toimittajaa arvioidaan sen mukaan, kuinka monta työpajaa toimittaja järjestää vaiheessa V0 tilaajan edustajien kanssa prosessin läpikäymiseksi ja käyttöliittymäkerroksen luomiseksi.

Työpajojen määrä

Yksi työpaja kerran viikossa, 2 pistettä

1.2 Avainhenkilöt vaiheessa V0

a) Toimittaja pystyy nimeämään projektiin käyttöliittymäsuunnittelijan, jolla on tarjouksen liitteen 4 kohdassa 1 kuvatun vähimmäisvaatimuksen mukainen kokemus. Mikäli projektille nimitetyllä käyttöliittymäsuunnittelijalla on tarjouksen liitteen 4 kohdassa 1 kuvattua vähimmäisvaatimusta laajempi käyttöliittymäsuunnittelijan kokemus ja se on selvitetty tarjouksen liitteen 4 kohdassa 1, toimittaja saa pisteitä seuraavasti

Kokemus vuosina

2-4 vuotta, 0 pistettä

Nimi

Hanna Björklund

Käyttöliittymä-suunnittelija

b) Toimittaja pystyy nimeämään projektiin substanssiasiantuntijan, jolla on tarjouksen liitteen 4 kohdassa 2 kuvatun vähimmäisvaatimuksen mukainen kokemus. Mikäli projektille nimitetyllä substanssiasiantuntijalla on tarjouksen liitteen 4 kohdassa 2 kuvattua vähimmäisvaatimusta laajempi substanssiasiantuntijan kokemus ja se on selvitetty tarjouksen liitteen 4 kohdassa 2, toimittaja saa pisteitä seuraavasti

Nimi

Jukka Nuottanen

Substanssiasiantuntija

Referenssien määrä, joissa henkilö on osallistunut kyselyasiantuntijana asiakkaan projektiin, jossa on suunniteltu ja toteutettu kysely

4 - 6 projektia, 1 piste

Referenssien määrä, joissa henkilö on toiminut kyselyvälineen tai kyselyjen laatimisen vastuullisena kouluttajana

Huomautus:

Resursointisuunnitelmaan saa nimetä avainhenkilön, mikäli tämän työpanoksen suhde ko. henkilön kokonaistyöpanokseen on vähintään Min varausaste % -sarakeessa ilmoitettu prosenttimäärä. **75% TAI SUUREMMASTA VARAUKSESTA TOIMITTAJA SAA (1) PISTEEN.**

Nimetyt henkilöt tulee osallistua kehittämisprojektiin aidosti ja täysimääräisesti siten kuin tehtävien laajuus sitä edellyttää. Nimetyt henkilöt tulee olla vastuussa kuvatusa vastuualueesta tosiasiallisesti (vaikuttavuus) käyttöliittymän suunnittelusta, toimia kyselyjen laatimisen substanssiasiantuntijana). Toimittaja ei saa nimetä tähän vain muodollisesti tai vähäisessä määrin projektiin osallistuvaa henkilöä. Toimittaja voi sopimuksentekokohelellä vaihtaa nimetyt henkilöt toiseen, kunhan tällä on vähintään vastaava kokemus kuin mitä yllä on nimetyille henkilöille kuvattu. Eri rooleille annetaan kokemuksen mukaan 0-4 pistettä että henkilö myös nimitetään. Toimittajan on nimitettävä henkilöt molempiin rooleihin. Sama avainhenkilö saa toimia myös eri rooleissa, huomioiden että avainhenkilön yhteenlaskettu varausaste ei saa ylittää 8



1.3 Vaiheen V0 väli- ja lopputulosten evaluointi

- a) Toimittajaa arvioidaan sen mukaan, kuinka usein toimittaja kykenee julkaisemaan uuden version evaluointiryhmän arviotavaksi.
- b) Toimittaja saa lisäpisteitä, jos toimittaja käyttää sähköistä palautekeruujärjestelmää, jonka avulla toimittaja kerää referenssiryhmän palautteen ja evaluoinnin tulokset, ja järjestelmästä on annettu kuvaus.

a) uuden version julkaiseminen evaluointiryhmän arviotavaksi tapahtuu kerran viikossa, tai sitä useammin, 3 pistettä

b) sähköisen palautekeruujärjestelmän käyttö vaiheessa V0 On käytössä?

kyllä

Vapaamuotoinen kuvaus

Ehdotamme V0-vaiheen sähköiseksi palautekeruujärjestelmäksi yksinkertaista sähköistä lomaketta. Vaihtoehtoisesti palautteen keruu voidaan hoitaa V1-vaiheessa käytettävällä Jira järjestelmällä, mutta prototyyppivaiheessa se voi

2 Vaiheen V1 läpivienti

2.1 Avainhenkilöt

a) Toimittaja pystyy nimeämään projektiin **projektipäällikön ja projektipäällikön varahenkilön**, jolla on tarjouksen liitteen 4 kohdassa 3 ja 4 (varahenkilö) kuvatus vähimmäisvaatimuksen mukainen kokemus.

Kokemus vähintään
Projektipäällikkö Liitteen 4 kohdan 3 mukainen
Varahenkilö Liitteen 4 kohdan 4 mukainen

Nimi
Ville Laukkanen
Hanna Björklund

b) Toimittaja pystyy nimeämään projektiin ketterän kehitysmallin mukaisen **tuoteomistajan (product owner)**, jolla on tarjouksen liitteen 4 kohdassa 5 kuvatus vähimmäisvaatimuksen mukainen kokemus. Mikäli projektille nimitetyllä tuoteomistajalla on tarjouksen liitteen 4 kohdassa 5 kuvattua vähimmäisvaatimusta laajempi tuoteomistajakokemus ja se on selvitetty tarjouksen liitteen 4 kohdassa 5, toimittaja saa pisteitä seuraavasti

Kokemus vuosina

Tuoteomistaja 7 tai useampia projekteja, 2 pistettä

Nimi
Ville Laukkanen

c) Toimittaja pystyy nimeämään projektiin **arkkitehdin/teknisen projektipäällikön ja arkkitehdin/teknisen projektipäällikön varahenkilön**, jolla on tarjouksen liitteen 4 kohdassa 6 ja 7 (varahenkilö) kuvatus vähimmäisvaatimuksen mukainen kokemus.

Arkkitehti/ tekninen Kokemus vähintään
projektipäällikkö Liitteen 4 kohdan 6 mukainen
Varahenkilö Liitteen 4 kohdan 7 mukainen

Nimi
Alexey Makarov
Jaakko Purhonen

d) Toimittaja sitoutuu siihen, että V0-vaiheen **käyttöliittymäsuunnittelija** (nimetty kohdassa 1.2 a) osallistuu projektiin myös vaiheessa V1 käyttöliittymäsuunnittelijana vähintään 40% varausasteella.

Käyttöliittymäsuunnittelija Hanna Björklund

Sitoutuminen
kyllä

e) Toimittaja sitoutuu siihen, että V0-vaiheen **substanssiasiantuntija** (nimetty kohdassa 1.2 b) osallistuu projektiin myös vaiheessa V1 substanssiasiantuntijana vähintään 25% varausasteella.

Substanssiasiantuntija Jukka Nuottanen

Sitoutuminen
kyllä

Huomautus:

Resursointisuunnitelmaan saa nimetä avainhenkilön, mikäli tämän työpanoksen suhde ko. henkilön kokonaistyöpanokseen on vähintään Min varausaste % -sarakeessa ilmoitettu prosenttimäärä.



Kohdassa b olevan tuoteomistajan osalta toimittaja saa 60% tai sitä suuremmasta varauksesta yhden (1) pisteen.

Nimetyt henkilön tulee osallistua kehittämisprojektiin aidosti ja täysimääräisesti siten kun tehtävien laajuus sitä edellyttää. Nimetyt henkilön tulee olla vastuussa kuvatuista vastuualueista tosiasiallisesti toimia tuoteomistajana. Toimittaja ei saa nimetä tähän vain muodollisesti tai vähäisessä määrin projektin osallistuvaa henkilöä. Toimittaja voi sopimuksentehtävällä vaihtaa nimetyt henkilön toiseen, kunhan tällä on vähintään vastaava kokemus kuin mitä yllä on nimetyille henkilöille kuvattu. Kohdassa b olevan tuoteomistajan osalta toimittajalle annetaan tuoteomistajan kokemuksen mukaan 0-2 pistettä edellyttäen että henkilö myös nimitetään. Sama avainhenkilö saa toimia myös eri rooleissa, huomioiden että avainhenkilön yhteenlaskettu varausaste ei saa ylittää 85%.

2.2 Resursointi rooleittain

Toimittaja kykenee kuvaamaan kehitysprojektiin tarvittavat toimittajan henkilöresurssit rooleittain (muut kuin kohdassa 2.1). Arvioinnissa annetaan sitä enemmän pisteitä mitä useampana rooliin projektin resursointi kuvataan, kuitenkin maksimissaan yksi (1) piste, jonka saa neljällä roolilla. Mikäli erilaisia rooleja on yli 7, kuvataan kaikki loput roolit yhteensä seitsemänteen kohtaan. Kehityshenkilöiden roolien on oltava yhdenmukainen laatu- ja hintalomakkeessa sekä projektisuunnitelmassa.

Henkilömäärä

	2
	1
	2
	2
	2

Kehityshenkilön rooli

Axure-ohjelmoija
Scrum-master
Ohjelmoija
Testaaja
Dokumentoija

2.5 Vaiheen V1 kesto

Toimittaja arvioidaan vaiheeseen V1 sisältyvien kehitysjaksojen määrän ja keston perusteella suhteutettuna siten, että projektin nopeimmin tekevä toimittaja saa maksimipisteet (3), ja seuraavat saavat siitä alemmat pisteet niin, että hitaimman aikataulun esittävä toimittaja saa 0 pistettä. Kehitysjaksojen määrän on oltava yhteneväisiä projektisuunnitelmassa esitettyihin kehitysjaksoihin.

Kehitysjaksojen määrä

7

Yhden kehitysjakson kesto viikkoina

4

Vertailussa käytettävä kesto viikkoina

28

2.6 Vaiheen V1 väli- ja lopputulosten evaluointi

Toimittajaa arvioidaan sen mukaan, kuinka usein toimittaja kykenee julkaisemaan uuden version evaluointiryhmän arvioitavaksi.

Uuden version julkaiseminen evaluointiryhmän arvioitavaksi tapahtuu kerran kahdessa viikossa, 0 pistettä

3 Aikataulussa pysymisen varmistaminen

3.1 Aikataulupoikkeamien hallintamenetelmät

Toimittaja pystyy kuvaamaan menetelmän, jolla projektin etenemistä voidaan seurata vähintään viikoittain siten, että mahdollinen aikataulusta jääminen havaitaan mahdollisimman nopeasti. Menetelmän on oltava ollut käytössä toimittajalla tai projektiin osallistuvilla henkilöillä vähintään kaksi vuotta (muutoin on vastattava "ei").

Onko menetelmää?

ei

Menetelmän lyhyt kuvaus

--

3.2 Projektin hallintaohjelmiston käyttö

Toimittajalla on käytössään ohjelmisto, jolla suunnitellaan projektin tehtävät ja jolla ylläpidetään tehtäväsuunnitelmia projektin etenemisen mukaan. Projektipääliiköllä tulee olla vähintään vuoden kokemus ohjelmistosta (muutoin on merkittävä "ei" ole ohjelmistoa). Käytettävä ohjelmisto on nimettävä ja toimittajan/projektipääliikön kokemus sen käytöstä on kuvattava.

Onko ohjelmistoa?

kyllä

Käytettävän ohjelmiston ja projektipääliikön kokemus

Jira ohjelmisto. Jiraa on käytetty Webropolin tuotekehitysprojektin tehtävien seurantaan syksystä 2011. Käyttöä on laajennettu keväällä 2012 ottamalla käyttöön ketterän menetelmän

3.3 Projektin hallintamenetelmä

Toimittajalla on käytössään hyvin ohjeistettu menetelmä, jolla projektia suunnitellaan, seurataan ja hallitaan jatkuvasti koko projektin ajan.

Onko menetelmää?

ei

Käytettävän menetelmän ja projektipääliikön kokemus

--

Projektipäälliköllä tulee olla vähintään vuoden kokemus menetelmästä (muutoin on merkittävä "ei" ole menetelmää). Käytettävä menetelmä on nimitettävä ja toimitajan/projektipäällikön kokemus sen käytöstä on kuvattava.

3.4 Tehtävähallintaohjelmiston käyttö

Toimittajalla on käytössään tehtävänhallintaohjelmisto, jota toimittajan kehitysryhmä kokonaisuudessaan käyttää. Tehtävänhallintaohjelmiston avulla jokainen ryhmän jäsen näkee omat tehtävänsä ja ylläpitää tehtävien edistymisen sekä voi siirtää tehtävän seuraavan vaiheen ryhmän toiselle henkilölle. Toimittajaa arvioidaan sen mukaan, onko 1) tällaista ohjelmistoa, 2) onko se nimenomaan ohjelmistokehitykseen tarkoitettu väline ja 3) onko sama väline tilaajan käytössä tilanteen tarkasteluun ja virheiden raportointiin itsenäisesti.

4 Palvelun tuotanto ja tuotannon hallintamalli

4.1 Palvelun seuranta ja raportointi

Toimittajalla on käytössä palvelun resurssien (CPU, muisti, vasteaika jne.) seurantamahdollisuus ja niiden käyttö ja tilastointi on automatisoitu ja ne välittyvät automaattisesti poikkeustenhallintajärjestelmään.

4.1A Tilajalla on mahdollisuus seurata palvelun resursseja ja palvelutasa samalla välineellä

4.2 Palvelun toimivuuden testaaminen

Toimittajalla on käytössään välineet, joilla palvelun toimivuutta testataan automaattisesti esim. agenttien avulla.

4.3 Palvelutuotannon menettelytavat

Toimittajalla on käytössään ITIL-prosessi v3.0 ja sen toteuttava sähköinen työväline.

5 Systemityömenetelmät ja työkalut

5.1 Vaatimusten priorisointiväline

Toimittajalla on käytössä sähköinen väline, jonka avulla tilaaja ja toimittaja voivat yhdessä priorisoida kehitysjaksojen aikana niissä toteutettavia vaatimuksia/ominaisuuksia projektisuunnitelmassa kuvatun kehittämismallin mukaisesti.

5.2 Käytettävyyden ja esteettömyyden testaaminen

Toimittajan eduksi katsotaan, jos projektissa testataan kehitettävän palvelun

Onko ohjelmistoa?	kyllä	Käytettävän ohjelmiston kuvaus	Atlassian Jira. Jira on ohjelmisto, jolla voidaan hallita tehtäviä ja projekteja. Greenhopper lisäosa mahdollistaa ketterän menetelmän työ "boardien" rakentamisen.
Onko 2) mukainen?	kyllä		
Onko 3) mukainen?	kyllä	Kuvaus siitä, miten tilaaja voi käyttää välinettä	Lausuntopalvelulle luodaan oma projekti, joka on tilaajan käytössä. Tilaajalla ei ole näkymää muihin järjestelmän sisältämään projekteihin.
On automatisoitu?	kyllä	Välineen lyhyt kuvaus	TDC Hosting palvelinylläpitäjänä monitoroi 24/7 palvelinten ja palvelun toimintaa. TDC hostingin web-portaalissa on lähes reaaliaikainen näkymä
On mahdollista?	kyllä		
Onko välinettä?	kyllä	Välineen lyhyt kuvaus	Sitescanner ohjelmiston testiskenaario ajetaan puolen tunnin välein järjestelmässä. Testiskenaario mittaa palvelun toimintaa ja lähettää hälytyksen,
Onko käytössä?	ei	Välineen lyhyt kuvaus	
Onko välinettä?	kyllä	Menetelmän lyhyt kuvaus	Priorisointi onnistuu Jira-järjestelmässä
Toiminta on kohdan 5.2 mukaista	kyllä	Projektsuunnitelman kohdat, jossa kuvattu 10. Testaussuunnitelma	



käytettävyyttä ja esteettömyyttä vähintään 2 kertaa projektin aikana, ja testaus on kuvattu projektisuunnitelmassa.

5.3. Automatisoitu testaus

Toimittajan eduksi katsotaan 1) jos projektissa käytetään automatisoidun testauksen välinettä siten, että esim. regressiotestaus voidaan tehdä sen avulla tarvittaessa. Toimittajalla tulee olla vähintään vuoden kokemus välineestä (muutoin on merkittävä vastaukseksi "ei"). 2) että em. automaattisen testauksen raportit ovat tilaajan nähtävissä toteutusprojektin tehtävien etenemisen ja laadun seuraamiseksi.

5.4. Www-käytön kuormitustestaus

Toimittajalla on käytettävissä projektiin www-käytön testaukseen väline, jolla voidaan simuloida suuren käyttäjämäärän vaikutusta toteutettavaan järjestelmään.

5.5. Tietoturvatestaus

Toimittajalla on äytettävissä projektiin www-käytön testaukseen väline, jolla voidaan suorittaa automaattisesti tarvittavat tietoturvat testit järjestelmään.

5.6 Sähköinen ryhmätyötila

Toimittajalla on sähköinen ryhmätyötila/-väline, jonka avulla projektin tulokset ovat tilaajan ja toimittajan nähtävissä ja käsiteltävissä.

6. Tietojen tarkistettavuus

OM:n tai OM:tä edustavan tahon on saatava viivytystä lisäselvitykset yllä kuvattuihin kysymyksiin ja tarvittaessa OM:n edustajan on päästävä tutustumaan kuvattuihin menetelmiin ja välineisiin. Saadakseen yhtään pistettä arvioinnista, toimittajan on hyväksyttävä tässä mainitut ehdot ja annettava sellaisen henkilön yhteystiedot, joka voi antaa lisätietoja lomakkeessa käsiteltäviin asioihin.

OM voi alentaa toimittajan pisteitä, mikäli vastaukset eivät ole asianmukaisia, tai mikäli lisäselvityspyyntöihin ei saada asiaa selvittäviä vastauksia. Harhaanjohtavaa tietoa sisältävät vastaukset hylätään.

Yhteenveto

- 1 Vaihe V0
- 2 Vaiheen V1 läpivienti
- 3 Aikataulussa pysymisen varmistaminen
- 4 Palvelun tuotanto ja tuotannon hallintamalli
- 5 Systeemiömenetelmät ja työkalut
- Yhteensä

Pisteet toimittajan oman ilmoituksen mukaisesti

Maksimipisteet

10,00	17
3,00	8
4,00	6
3,00	4
7,00	9
27,00	44

Onko 1) mukainen väline?

ei

Välineen lyhyt kuvaus

Onko 2) mukainen?

Lyhyt kuvaus

Onko välinettä?

kyllä

Välineen lyhyt kuvaus

TestComplete 7.5 järjestelmä.

Onko välinettä?

kyllä

Välineen lyhyt kuvaus

Tietoturvapartnerimme nSense ajaa automatisoituja alustatestejä Webropol-järjestelmän palvelimelle

Onko välinettä?

kyllä

Välineen lyhyt kuvaus

Sharepoint-pohjainen väline dokumenttien ja muun materiaalin jakamiseen

Hyväksyn

kyllä

Lisätietoja antavan henkilön nimi

Ville Laukkanen

Lisätietoja antavan henkilön sähköpostiosoite

ville.laukkanen@webropol.com

Lisätietoja antavan henkilön puhelinnumero

050-3708883



Toimittajan oman ilmoituksen mukaiset vertailupisteet

27

Huom. Oman ilmoituksen maksimipisteet toimittajalle on 41 pistettä. Kohdan 2.5. mukaiset suhteutetut pisteet (0-3 pistettä) lisätään toimittajalle hankintayksikön toimesta.

Pisteytyksen laskennan toimivuutta ei voida taata muissa kuin Microsoft Excel 2010 -versioissa.
Lopullinen pistelaskenta tapahtuu OM:n omassa yhteenvedossa. Tämän lomakkeen antama pisteytys on alustava.



OIKEUSMINISTERIÖ
Demokratia-, kieli- ja perusoikeusasioiden
yksikkö

Suunnitelma käyttäjien huomioimisesta
toteutuksessa
Lausuntopalvelu

2.5.2013

Liite 14

Sivu
1/9

Suunnitelma käyttäjien huomioimisesta toteutuksessa

Postiosoite
PL 620

13111 Hämeenlinna

Käyntiosoite
Hallituskatu 10

13100 Hämeenlinna

Puhelin

010 36 64600

Telefax

010 36 64698

Sähköposti

tietotekniikkakeskus@om.fi

Sisällysluettelo

[Dokumentin kuvaus ja tarkoitus](#)

[Käyttäjälähtöisyys suunnittelussa ja toteuttamisessa](#)

[Käytettävyys](#)

[Prototyypin toiminnallisuus](#)

[Vuorovaikutus käyttäjien kanssa](#)

[Palvelun saavutettavuus/esteettömyys](#)

[Monikielisyys](#)

[Lisätietoja](#)

1. Dokumentin kuvaus ja tarkoitus

Toimittajan tulee vastata lyhyesti tässä dokumentissa esitettyihin kysymyksiin ja liittää dokumentti osaksi tarjoustaan käyttäjälähtöisyyden ja eri käyttäjäryhmien huomioimisen suunnitelmana.

Suunnitelmadokumentti täydentää toimittajan tarjouksessaan esittämää alustavaa projektisuunnitelmaa ja kuvaa sitä, miten toimittaja huomioi käyttäjät ja käyttäjäryhmiä edustavat sidosryhmät toteutusprojektin aikana. Dokumentissa kuvataan toimintatavat ja -periaatteet, joilla päästään laadukkaaseen ja tavoitteiden mukaiseen toimintaan projektin aikana. Tarjouspyynnössä esitettyihin vaatimuksiin ei oteta tässä suunnitelmassa kantaa.

2. Käyttäjälähtöisyys suunnittelussa ja toteuttamisessa

Käyttäjälähtöisyys Osallistumisympäristön lausuntopalvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on merkittävä tekijä hankkeen tavoitteiden saavuttamisessa. Käyttäjälähtöisyydellä pyritään siihen, että lopputuotos ja sen käyttökokemus on laadukas eli Osallistumisympäristö huomioi käyttäjien tarpeet ja käyttötilanteet, on helppokäyttöinen ja palvelee eri käyttäjäryhmiä. Käyttäjälähtöisyydellä pyritään laadukkuuden kautta myös hallitsemaan riskejä ja varmistamaan palvelun laajan hyväksynnän tavoitteet. Lisäksi erityisiä tavoitteita ovat yhdenvertaisuus sisältäen erityisryhmien palvelun käytön. Näin ollen mm. saavutettavuus ja monikielisyys (vrt. myös Kielilaki) ovat tärkeitä ja huomioitavia seikkoja.

SADe-ohjelman periaatteiden mukaan palvelun toteutus ja erityisesti vuorovaikutus käyttäjien kanssa on:

- Avointa (hallinnon läpinäkyvyys kaikkien valmisteluprosessien ajan)
- Saavutettavaa (selkeän ja ymmärrettävän tiedon jakaminen oikea-aikaisesti)
- Osallistavaa (vaikuttamismahdollisuuksien luominen käyttäjille)
- Vuorovaikutteista (vuoropuhelu käyttäjien kanssa)

Postiosoite

PL 620

13111 Hämeenlinna

Käyntiosoite

Hallituskatu 10

13100 Hämeenlinna

Puhelin

010 36 64600

Telefax

010 36 64698

Sähköposti

tietotekniikkakeskus@om.fi

- Laaja-alaista (kaikkien eri käyttäjäryhmien kuuleminen)
- Tuloksellista (mittareiden rakentaminen)

Toimittajan tulee raportoida käyttäjien huomioimisesta osana projektiraportointiaan (ts. agendalla ohjausryhmä-/klusteriryhmä-/projektikokouksissa).

3. Käytettävyys

Hyvä käytettävyys on yksi laadukkaan palvelun kriittisistä menestystekijöistä ja tulee huomioida jatkuvasti.

Toimitettavan palvelun käytettävyyttä arvioidaan formaalisti ensimmäisen toimituserän (prototyyppi) jälkeen sekä hyväksymistestauksen yhteydessä.

- Käytettävyyteen liittyviä muita tavoitteita tai huomioitavia asioita ovat mm.
 - saavutettavuus/esteettömyys
 - sisällön löydettävyys
 - ymmärrettävyys ja opittavuus
 - laadukas haku (palvelun sisäinen haku, ulkoiset hakukoneet)

Käytettävyyden suunnittelussa tulee noudattaa muualla mainittuja suosituksia tai kriteeristöjä.

- Käytettävyyteen liittyviä toimia projektin aikana ovat mm.
 - käytettävyydestaus käyttäjien ja kolmansien osapuolten toimesta
 - käytettävyydestaus myös käyttölittymien rautalankamalleille (ks. prototyyppi)
 - työpajat, haastattelut tai muut vuorovaikutuskeinot käyttäjäryhmien kanssa

Tilaaaja voi halutessaan tuottaa ns. käyttäjäpersoonia, jotka auttavat toimittajaa palveluiden käyttökokemuksen, rakenteen ja logiikan suunnittelussa, päätöksenteossa, ohjeistuksessa ja testauksessa.

Toimittajan tulee vastata kysymyksiin seuraaviin lyhyesti.

- Miten tai millä toimenpiteillä varmennetaan palvelun käytettävyys suunnittelu- ja toteutusvaiheessa?
Palvelusta luodaan käyttäjätarinoiden ja käytettävyysvaatimusmäärittelyjen avulla rautalankamalli josta kehitetään "click through" prototyyppi. Prototyypissä huomioidaan WCAG 2.0 standardit. Prototyypin käytettävyyttä arvioidaan työpajoissa joissa tilaaja antaa oman käytettävyysarvionsa. Myös kolmas osapuoli antaa oman käytettävyyslausuntonsa prototyypille.

-
- Miten tai millä toimenpiteillä todennetaan palvelun käytettävyys testausvaiheessa?
Prototyyppiä iteroidaan kunnes tilaajan testihenkilöt ja käytettävyyttä arvioiva kolmas osapuoli kokevat palvelun helppokäyttöisenä.
-
- Liittyen käytettävyyden suunnitteluun ja testaamiseen, mitkä ovat tärkeimmät kiinnekohdat projektisuunnitelmaan?
Projektin vaiheessa V0 järjestetään työpajoja evaluointiryhmän kanssa, joissa varmistetaan käytettävyys. Tämä on kuvattu projektisuunnitelman kohdissa 5.1.2 ja 5.1.5. Lisäksi projektisuunnitelman kohdassa 10. on kuvattu käytettävyyden testaaminen.
-

4. Prototyypin toiminnallisuus

Toimituksen ensimmäinen osuus on Prototyyppi.

Prototyypin tavoitteina on:

- riskien hallinta
- varmistaa asioiden ymmärrys puolin ja toisin
- kerätä palautetta käyttäjiltä ja muita sidosryhmiltä kehitysprosessiin
- ennakointi (mm. viestintä, demo, tms.)

Prototyypin tulee sisältää:

- kuvaus palvelun kokonaisrakenteesta, sisältäen
 - sivu-/näkömökartan
 - kuvauksen navigaatiosta eri sivujen/näkymien välillä
- kaksi vaihtoehtoa etusivun/pääsivun visuaaliseksi rakenteeksi ja ilmeeksi
- selaimella käytettävä toimiva (vähintään ns. click-through) prototyyppi käyttötapauksista, sisältäen *sellaisen toimivan kokonaisuuden, joilla eri roolien näkökulmasta voidaan toteuttaa onnistunut lausuntopalveluprosessi kokonaisuudessaan*
- selaimella käytettävä toimiva (vähintään ns. click-through) prototyyppi ruotsin kielellä etusivusta ja seuraavista käyttötapauksista
 - lausuntopyynnön sisällön ja annettavan palautteen suunnittelu (ks. Vaatimusmäärittely, kohta 4.1.5)
 - lausuntopyyntöön vastaaminen (Vaatimusmäärittely 4.3.1)

- selaimella käytettävä toimiva (vähintään ns. click-through) prototyyppi lausuntopalvelu “saavutettavasta versiosta”, mikäli tämä eroaa ns. täydestä versiosta. Prototyyppi saavutettavasta versiosta sisältää seuraavat käyttötapaukset
 - lausuntopyynnön sisällön ja annettavan palautteen suunnittelu (ks. Vaatimusmäärittely, kohta 4.1.5)
 - lausuntopyyntöön vastaaminen (Vaatimusmäärittely 4.3.1)

Prototyyppi on avoimesti arvioitavissa kahden viikon ajan ja sille voidaan tehdä tilaajan parhaaksi katsomalla tavalla käytettävyydestä. Tämän käytettävyydestä perusteella tehdään sovitusti muutoksia, kuitenkin vähintään niin, että havaitut kriittiset ja vakavat virheet korjataan seuraavaan toimituserään mennessä. Näiden virheiden korjausten toteuttamista ei katsota muutostyöksi, vaan osaksi projektin toimintatapaa.

Toimittajan huomiot ja kommentit prototyypin suhteen:

Prototyypit luodaan Axure-sovellusta käyttäen, jolloin niitä voi testata selaimella (“click through”).

5. Vuorovaikutus käyttäjien kanssa

Toimittajan tulee huomioida (eri tavoin ja menetelmin) käyttäjät ja käyttäjäryhmät koko toteutusprojektin ajan, mm. seuraavin toimin:

- Vuorovaikutus eri käyttäjiä edustavien ryhmien kanssa:
 - mm. virkamiehet, Osallistumis ympäristön kansalaisraati, kehittäjäyhteisö sekä muut asianosaiset
- Tuotosten tulee olla sovitulla tavalla kommentoitavissa
 - Vähintään jokaisen osatoimituksen tulee olla kommentoitavissa avoimesti vähintään 7 päivää
 - Toimittajan tulee varata aikaa myös keskustella käyttäjien ja muiden sidosryhmien kanssa verkkoympäristössä, sekä mahdollisesti yhteistapaamisissa.
 - Aikaa tähän tulee varata vähintään 1 h/työpäivä projektin keston ajan ja Toimittajan tulee raportoida mihin mahdollisiin toimenpiteisiin ryhdytään sidosryhmätapaamisten perusteella.

Hankkeen sidosryhmät voivat tarvittaessa myös antaa näkemyksiä erikseen sovittaviin ja rajattuihin asioihin.

Osallistumisympäristö-hankkeen kansalaisraati, kehittäjäyhteisö tai muut käyttäjäfooromit (esim. virkamiesryhmät) voivat kommentoida asioita kuten esimerkiksi:

- kieli ja sisältö - oikeellisuus, ymmärrettävyys, jne.
- helppokäyttöisyys ja käytettävyys
- tietoturva- ja tietosuoja-asiat
- esteettömyys/saavutettavuusasiat ja erityisryhmien huomiointi
- käyttöohjeistus
- muut tärkeäksi koetut asiat

Vuorovaikutus käyttäjien kanssa toteutetaan yhteistyössä tilaajan kanssa. Virallinen päätäntävalta asioista, kuten päätöksenteosta ko. vuorovaikutuksen perusteella, on tilaajalla.

Toimittajan tulee vastata kysymyksiin seuraaviin lyhyesti.

- Ketkä toimittajan henkilöt (roolit) osallistuvat vuorovaikutukseen käyttäjien kanssa?
Vuorovaikutukseen käyttäjien kanssa osallistuu mm. työpajojen kautta projektipäällikkö, käyttöliittymäsuunnittelija, substanssiasiantuntija sekä mahdollisesti projektiin ohjausryhmään kuuluva Webropolin tj.

- Mitkä ovat tärkeimmät kiinnostuskohdat alustavaan projektisuunnitelmaan?
Ks. projektisuunnitelman kohta 5.1.2.

6. Palvelun saavutettavuus/esteettömyys

- Vaatimusmäärittelyn ja -luettelon mukaisesti palvelun tulee olla *saavutettava*. Saavutettavuudella tarkoitetaan palvelun laadullista ominaisuutta, joka "mahdollistaa käytön" tai "vähentää esteitä". Vrt. esim. LVM: *Kohti Esteetöntä tietoyhteiskuntaa* (<http://www.lvm.fi/web/fi/julkaisu/-/view/1225363>)

Verkkopalvelun saavutettavuudesta hyötyvät erityisesti

- näkövammaiset henkilöt
- henkilöt, joilla on luki- ja hahmotusvaikeuksia
- henkilöt, joilla on vaikeuksia liikuttaa kättä tarkasti
- ikääntyneet käyttäjät
- käyttäjät, joilla on käytössä vanhat tietokoneet ja hitaat yhteydet

Postiosoite
PL 620

13111 Hämeenlinna

Käyntiosoite
Hallituskatu 10

13100 Hämeenlinna

Puhelin

010 36 64600

Telefax

010 36 64698

Sähköposti

tietotekniikkakeskus@om.fi



- mobiililaitteiden käyttäjät

Lisäksi tulee huomata, ettei saavutettavuus ole vain tekninen seikka, vaan esimerkiksi sisällön ymmärrettävyys on tärkeä saavutettavuuden osa-alue. Esimerkkejä saavutettavuuden osa-alueista ovat havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys sekä tekninen yhteensopivuus.

Saavutettavuusasioissa tarvitaan toimittajan, tilaajan sekä mahdollisesti kolmansien osapuolten yhteistyötä.

Toimittajan tulee vastata kysymyksiin seuraaviin lyhyesti.

- Miten tai millä toimenpiteillä varmennetaan palvelun saavutettavuus suunnittelu- ja toteutusvaiheessa?
Palvelun suunnitteluvaiheessa otetaan huomioon WCAG 2.0 ohjeet. Näiden ohjeiden noudattaminen tekee sisällön saavutettavaksi laajalle joukolle ihmisiä, joilla on vammoja tai rajoitteita.
- Miten tai millä toimenpiteillä todennetaan palvelun saavutettavuus testausvaiheessa?
Mahdollisuuksien mukaan palvelua testataan henkilöillä joilla on rajoitteita. Käytämme myös kolmantena osapuolena ulkoista käytettävyysasiantuntijaa, jonka tehtävänä on arvioida mm. palvelun saavutettavuutta.
- Mitkä ovat tärkeimmät kiinnekohdat alustavaan projektisuunnitelmaan?
Ks. projektisuunnitelman kohta 10. Testaussuunnitelma.

7. Monikielisyys

Vaatimusmäärittelyn ja -luettelon mukaisesti Osallistumisympäristön lausuntopalvelun tulee tukea monikielisyyttä ja lausuntopalvelu toteutetaan kahdella kielellä. Osallistumisympäristön lausuntopalvelun tulee olla sellainen, että virkamiesten on mahdollista kohtuullisen helposti täyttää kielilain (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>) vaatimukset käyttäessään Osallistumisympäristöä toiminnassaan.

Laadukas ja käytettävä toteutus monikielisyydestä voi vaatia muutakin kuin käyttöliittymien monikielisen toteutuksen, joten asia on huomioitava toteutusprojektin alusta saakka. Lisäksi on huomattava, että

Postiosoite

PL 620

13111 Hämeenlinna

Käyntiosoite

Hallituskatu 10

13100 Hämeenlinna

Puhelin

010 36 64600

Telefax

010 36 64698

Sähköposti

tietotekniikkakeskus@om.fi

monikielisyys ei perustu pelkästään vaatimusmäärittelyn teknisille tai toiminnallisille vaatimuksille, vaan myös toimintatavalle, niin toteutuksen kuin varsinaisen käytön aikana. Toimittajan tulee huomioida suunnittelussa erityisesti mm. navigointi, terminologia, avainsanat ja hakutoiminnallisuus. Esimerkiksi sisältöä tulee pystyä syöttämään samasta näkymästä monella kielellä ja käyttäjän tulisi voida navigoida saman sivun tai asiakokonaisuuden eri kieliversioiden välillä helposti. Oikeusministeriön demokratia- ja kieliasioiden yksikkö antaa tarvittaessa ohjeistusta kieliasioissa.

Toimittajan tulee vastata kysymyksiin seuraaviin lyhyesti.

- Miten / millä toimenpiteillä huomioidaan eri käyttäjäryhmien monikielisyys ja kielilain velvoitteet suunnittelu- ja toteutusvaiheessa?
Suomen- ja ruotsinkieli otetaan huomioon jo prototyyppejä suunniteltaessa ja tehdessä. Tilaajalta pyydetään perussanasto, jotta terminologia puhuttelee loppukäyttäjää oikein. Toimittajan puolelta prototyypin suunnitteluun osallistuu myös henkilöitä, joiden äidinkielenä on ruotsi.
- Miten / millä toimenpiteillä varmistetaan palvelun laadukas ja kielilain velvoitteet huomioiva monikielisyys testausvaiheessa?
Tilaaja testaa ja arvioi samalla tavalla sekä suomen- että ruotsinkieliset prototyypit. Tilaaja arvioi palvelun monikielisyyden, jonka perusteella toimittaja tekee tarvittavat muutokset palveluun.
- Ketkä henkilöt (roolit) suunnittelevat monikielisyyteen liittyvää toiminnallisuutta tai toteuttavat kieliversioita, ja milloin?
Monikielisyyteen liittyvät toiminnallisuudet suunnitellaan projektipäällikön, käyttöliittymäasiantuntijan ja substanssiasiantuntijan toimesta. Tarvittaessa konsultoidaan tilaajaa varmistaakseen että terminologia vastaa loppukäyttäjän tarpeita ja on helposti ymmärrettävä. Ruotsinkielinen prototyyppi perustuu suomenkieliseen prototyyppiin, jotka molemmat arvioidaan tilaajan toimesta. Palvelu toteutetaan suomeksi projektisuunnitelmassa mainitun aikataulun mukaan. Jokaisen kehitysjakson jälkeen toteutetut palvelun osa-alueet käännetään myös ruotsiksi.
- Mitkä ovat tärkeimmät kiinnostuskohdat alustavaan projektisuunnitelmaan?
Tätä ei huomioitu projektisuunnitelmassa. Liite 14 ei ollut mukana tarjouspyynnössä.

1. Lisätietoja

Postiosoite
PL 620

13111 Hämeenlinna

Käyntiosoite
Hallituskatu 10

13100 Hämeenlinna

Puhelin

010 36 64600

Telefax

010 36 64698

Sähköposti

tietotekniikkakeskus@om.fi



Käyttäjälähtöisyydestä ja sen roolista mainitaan lisää esim. seuraavissa dokumenteissa:

- *SADe-tavoitteet*
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/suunnitelma_SADe_160609.pdf
- *OSY-asettamispäätös*
http://www.hare.vn.fi/m/HankePerusSelaus.asp?h_ild=16233
- *Käyttäjälähtöisyys verkkopalveluiden suunnittelussa (VM)*
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20080129Kaeyttae/name.jsp
- *Digitaalinen agenda 2011-2020 (LVM)*
<http://www.lvm.fi/web/fi/julkaisu/view/1225475>
- *Valtion IT-strategia*
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20060615Valtio/name.jsp
- *JHS 129*
<http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs129>
- *Verkkopalveluiden laatukriteeristö*
http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua_verkkoon/laatukriteeristo/
- *LVM: Kohti Esteetöntä tietoyhteiskuntaa*
<http://www.lvm.fi/web/fi/julkaisu/-/view/1225363>