|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Yleiset vaatimukset**
 | **kyllä** | **ei** |
| 1. Toimittaja tarjoaa kokonaistoimitusta, jossa toimittaja vastaa laitteiden ja ohjelmistojen toimivuudesta sekä kirjaston henkilökunnalle annettavasta suomenkielisestä käyttöönottokoulutuksesta.
 |  |  |
| 1. Yhteensopivuus Aurora-kirjastojärjestelmän kanssa. Tarjoajan odotetaan todentavan, että järjestelmä on yhteensopiva myös muihin Suomessa yleisesti käytössä kirjastojärjestelmien kanssa. Luettelo Suomessa olevista referenssikohteista, (sis. maininta kirjastojärjestelmästä rajapintavaatimuksineen) tulee liittää. Referenssit voi ilmoittaa erikseen omatoimijärjestelmistä, lainausautomaateista ja kulunvalvontaporteista.
 |  |  |
| 1. Yhteensopivuus, käyttöjärjestelmä: Windows 10
 |  |  |
| 1. Kaikki järjestelmän laitteet ja komponentit ovat tuotannossa olevia (valmistajan tuotteen elinkaari ei saa olla päättynyt tarjouksen tekohetkellä).
 |  |  |
| 1. Kaikkien toimitettavien laitteiden tulee olla valmistettu v. 2018 tai sen jälkeen.
 |  |  |
| 1. Kaikkien toimitettavien laitteiden ja komponenttien tulee olla uusia ja käyttämättömiä.
 |  |  |
| 1. Omatoimikirjaston laitteet ja järjestelmät ovat Suomen lainsäädännön mukaiset ja täyttävät viranomaisvaatimukset.
 |  |  |
| 1. Omatoimijärjestelmän laitteet ja ohjelmistot on lokalisoitu Suomeen ja noudattavat suomalaisia kirjastoalan suosituksia ja ohjeistuksia.
 |  |  |
| 1. Tarjous sisältää kaikki tarvittavat ohjelmistot ja ne sisältyvät tarjouksen hintaan.
 |  |  |
| 1. Tarjoaja vastaa, että järjestelmä on toimiva. Tarjoaja lisää tarjoukseen järjestelmän toiminnan kannalta välttämättömät, tästä tarjouspyynnöstä mahdollisesti puuttuvat laitteet ja ohjelmistot ja ne sisältyvät tarjouksen hintaan.
 |  |  |
| 1. Kaikkien laitteiden on oltava RoHS-direktiivin mukaisia (RoHS-direktiivi 2002/95/EC) ja niiden tulee olla mahdollisimman vähän ympäristöä kuormittavia. Lisäksi kaikkien laitteiden tulee olla CE-merkittyjä.
 |  |  |
| 1. Rfid-tekniikkaa käyttävät laitteet ja ohjelmistot noudattavat avointa tietostandardia tunnisteiden ja laitteiden välisessä kommunikaatiossa.
 |  |  |
| 1. Vaaditut standardit (Katve-suositusten mukaan)
* ISO 15693, 18000

 Tietosuojamallit (Katve-suositusten mukaan)* ISO 28560, Finnish Item ja suomalainen tietomalli (huomioiden Katve-kokouksessa 1.10.2013 hyväksytty esitys suomalaisen tietomallin päivittämiseksi)
* Luettelo tuetuista tietomalleista tulee liittää tarjouksen.
 |  |  |
| 1. Rfid-tunnisteen lisäksi kirjastossa on voitava edelleen käyttää lainaus- ja palautustoiminnoissa nykyisiä viivakoodeilla (Code 3/9) toimivia:
* kirjastokortteja
* aineiston viivakooditarrojen viivakoodeja
 |  |  |
| 1. Laitteet ja ohjelmistot ovat yhteensopivia kirjastossa jo olevien automaattien, viivakoodien (Code 3/9), rfid-tarrojen ja -lukijoiden kanssa. Taipalsaaren kirjaston aineisto on tarroitettu rfid-tarroin ja/tai viivakoodi-tarroin, kirjastokorteissa on viivakoodi.

Tarjoajan järjestelmän tulee olla yhteensopiva kimpan muiden kirjastojen rfid-järjestelmien kanssa. Taipalsaaren kirjasto kuuluu **Heili-kirjastokimppaan**, kimpan kirjastoissa on eri toimittajien (Axiell, Mikro-Väylä, Supa ja Bibliotheca) automaatteja, rfid-järjestelmiä sekä omatoimikirjastoja.  |  |  |
| 1. Toimittajan on tehtävä yhteistyötä tilaajan nimeämien muiden toimittajien ja osapuolten kanssa onnistuneen, tilaajan haluaman ratkaisukokonaisuuden varmistamiseksi.
 |  |  |
| 1. Minimivaatimukset ovat voimassa sellaisinaan, tarjoaja ei voi esittää niihin varaumia.
 |  |  |
| 1. Omatoimikirjaston kaikki laitteet ja järjestelmät ovat käytettävissä aina, kun tila on tarkoitettu avoimeksi. Käytettävyysasteen tulee olla vähintään 99,5 %. Käytettävyysasteeseen ei lasketa mukaan muista syistä johtuvia käyttökatkoja esim. tietoliikennekatkos tai sähkökatkos.
 |  |  |
| 1. Toimittaja vastaa omien työkalujensa (esim. hallinta- ja etätukijärjestelmät, projektinhallintatyökalut tms.) lisenssien immateriaalioikeuksista ja lisenssikustannuksista.
 |  |  |
| 1. Toimittaja vastaa alihankkijansa työstä ja tuotteesta kuin omastaan. Alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin tarjoajaa.
 |  |  |
| 1. Tarjouksessa ilmoitetaan, miten ja kuinka usein kirjaston henkilökunnan on puhdistettava laitteet.
 |  |  |
| 1. Takuut:
* Laitteiden takuu, vähintään 24 kk
* Takuuehdot ja takuun piiriin osat on ilmoitettava selkeästi rajoituksineen
* Takuuaika alkaa toimituksen käyttöönoton hyväksymisestä. käyttöönoton hyväksyminen tehdään vasta kun kaikki laitteet ja ohjelmistot on asennettu toimintakuntoon ja toimintakuntoisuus on varmistettu riittävällä käyttötestauksella varmistettu.
* Käyttövarmuustarkastus pidetään 30 vrk tuotantokäytön aloittamisesta
 |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Koulutus ja dokumentaatio**
 | **kyllä** | **ei** |
| 1. Tarjoaja antaa Taipalsaaren kunnan henkilökunnalle (2-3 henkilöä) riittävän käyttäjäkoulutuksen kaikkien käyttöönotettavien laitteiden ja ohjelmistojen osalta. Koulutus on suomenkielinen ja se annetaan Taipalsaaren kunnankirjaston tiloissa.
 |  |  |
| 1. koulutus sisältyy tarjouksen hintaan. Koulutuksen hintaan sisältyvät myös matka- ja majoituskustannukset sekä päivärahat.
 |  |  |
| 1. Tarjoukseen sisältyy kuvaus koulutuksen sisällöstä ja sen kestosta sekä miten koulutus järjestetään.
 |  |  |
| 1. Järjestelmistä, laitteista ja asennuksesta on saatavilla ajantasainen käyttöohje ja tekninen dokumentaatio. Kaikki dokumentit on laadittu käyttäjälähtöisesti.
 |  |  |
| 1. Kaikki dokumentit toimitetaan tilaajalle sähköisessä muodossa.
 |  |  |
| 1. Toimitukseen sisältyy hankittavien laitteiden ja ohjelmistojen suomenkieliset käyttöohjeet
 |  |  |
| 1. Peruskäyttäjille suunnatut dokumentit ovat vähintään suomenkieliset.
 |  |  |
| 1. Tekniset dokumentit voivat olla joko suomen- tai englanninkieliset.
 |  |  |
| 1. Tekninen dokumentaatio sisältää kuvauksen tarvittavista ajureista ja ohjelmistoista sekä näiden asetuksista.
2. Toimittaja laatii projektisuunnitelman, johon sisältyy kaikki omatoimikirjaston toteutukseen liittyvät dokumentit. Projektisuunnitelma sisältää vähintään aikataulun, resursoinnin, toteutussuunnitelman ja tarvittavat muutostyöt mitä omatoimikirjastotilaan täytyy tehdä ennen kuin asennus on mahdollista suorittaa. Projektisuunnitelma täsmennetään ja hyväksytään projektin aloituskokouksessa.
 |  |  |
| 1. Dokumentaatio on ajantasainen ja asiakkaalla tuotantokäytössä olevan version mukainen.
 |  |  |
| 1. Toimittaja vastaa muutostilanteessa dokumentoinnin oikeellisuudesta. Myös tekninen kuvaus tulee olla ajantasainen.
 |  |  |
| 1. Omatoimikirjaston laitteiden ja järjestelmien asetukset varmuuskopioidaan aina, kun niihin tehdään muutoksia.
 |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Ohjausyksikkö/Kulunvalvonnan keskusyksikkö ohjelmistoineen ja hallintasovellus**
 | **kyllä** | **ei** |
| 1. Järjestelmä mahdollistaa kaikkien sisääntulijoiden kuvaamisen ja yhdistää sisääntulijan kirjastokortin tunnuksen sekä sisääntulijasta otetun kuvan.
 |  |  |
| 1. Ohjausyksikkö sisältää kaikki toiminnan kannalta tarpeelliset komponentit
 |  |  |
| 1. Asennuksen maksimietäisyys kulunvalvontalukijasta/oviyksiköstä ilmoitetaan tarjouksessa
 |  |  |
| 1. Ohjausyksikkö sijoitetaan tilaajan kalusteeseen, kaluste ei sisälly tarjouspyyntöön.

Ohjausyksikön tarkka sijaintipaikka kirjastotiloissa neuvotellaan toimittajan kanssa erikseen parhaan mahdollisen tuloksen saavuttamiseksi. Tarjouspyynnön liitteenä olevaan pohjakuvaa on merkitty tilaajan ehdotus sijaintipaikasta. Sijaintipaikan muutoksesta ei saa aiheutua lisäkustannuksia. |  |  |
| 1. Järjestelmään sisältyy etähallinta ja -tuki
 |  |  |
| 1. Omatoimikirjaston hallinta tapahtuu selainpohjaisella hallintasovelluksella, jolla hallinnoidaan omatoimikirjaston keskeisiä asetuksia ja käyttöä: aukiolo, valaistus, videovalvonta, kuulutukset ja rikosilmoitinlaite
 |  |  |
| 1. Järjestelmän tulee tuottaa asiakkaiden kulunvalvonnasta tilastotietoa. Hallintaohjelmassa tulee olla raportointimahdollisuudet.
 |  |  |
| 1. Järjestelmä kerää lokia kaikista tapahtumista. Tällaisia tapahtumia ovat esimerkiksi kaikki toimipisteen kirjautumiset, jotka sisältävät myös kuvatiedon sisäänkirjautumisesta. Kirjaston tulee voida katsella lokitietoja ylläpitokäyttöliittymästä. Kuvaus ylläpitokäyttöliittymästä on liitettävä tarjoukseen.
 |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Kulunvalvontalukijat/oviyksiköt.**

**Kirjaston oven sähkölukko ei sisälly tarjoukseen** | **kyllä** | **ei** |
| 1. Kulunvalvonnan oviyksiköllä, sijoitetaan sisäänkäynnin läheisyyteen ulos, asiakas tunnistautuu ja järjestelmä myöntää käyttäjälle käyttöoikeuden tilaan, mikäli asiakastiedoissa ei ole estettä tälle.

Kuvattava miten käyttöoikeudet kirjaston käyttäjille myönnetään/poistetaan. |  |  |
| 1. Omatoimikirjaston käyttöoikeus tulee olla mahdollinen vähintään seuraavien kriteerien mukaan:
* kaikilla asiakkailla, jos pin-koodi on tallennettu
* kirjaston erikseen myöntämän oikeuden perusteella
* kirjaston erikseen määrittelemän asiakas- tai ikäryhmän perusteella
 |  |  |
| 1. Kulunvalvonnan oviyksiköllä käytetään viivakoodilla varustettuja kirjastokortteja (Code 3/9)
 |  |  |
| 1. Kulunvalvonnan oviyksiköllä on mahdollisuus käyttää mobiililaitteessa olevaa kirjastokorttisovellusta ilman erikseen hankittavaa päivitystä/lisälaitetta.
 |  |  |
| 1. Kulunvalvonnan oviyksikössä on näyttö, jolla ohjataan asiakkaan toimintaa.
 |  |  |
| 1. Kulunvalvontajärjestelmä on kaikilta osin reaaliaikainen.
 |  |  |
| 1. Kirjaston ovi on varustettu sähkölukolla, tarjouspyyntö ei sisällä sähkölukkoa tai sen asentamista, mutta tarjoajan tulee tehdä yhteistyötä tilaajan osoittaman kumppanin kanssa lukkojen integroinnissa omatoimijärjestelmään.
 |  |  |
| 1. Kuvattava sähkölukitukselle asetettavat vaatimukset ja kaapelointi / putkitustarpeet järjestelmän integroimiseksi.
 |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Sisääntulon kameravalvonta**

**Tarjousta pyydetään sisääntulon valvontaan tarkoitetusta kamerasta, liitetään omatoimijärjestelmään.** **Kirjastotilan yleisvalvontakamerat eivät sisälly tarjouspyyntöön** | **kyllä** | **ei** |
| 1. Omatoimikirjaston sisääntulon videovalvontajärjestelmä pohjautuu IP-kameroihin ja paikalliseen tai keskitettyyn tallennusratkaisuun (sisääntulokamera).
 |  |  |
| 1. Ovikamera (sisääntulokamera) sijoitetaan sisätiloihin.
 |  |  |
| 1. Videovalvontajärjestelmän (sisääntulokamera) ylläpito ja tallenteiden tarkastelu on integroitavissa omatoimikirjaston hallintasovellukseen.
 |  |  |
| 1. Videovalvontajärjestelmä (sisääntulokamera) on etähallittava.
 |  |  |
| 1. Tarjoaja laatii tallentavasta videovalvontajärjestelmästä (sisääntulon valvonta) teknisen toteutussuunnitelman yhdessä tilaajan kanssa, suunnitelma pohjautuu tilaajan toimittamaan pohjakuvaan. Toimittaja tekee yhteistyössä tilaajan kanssa lopullisen toteutussuunnitelman.
 |  |  |
| 1. Videovalvontakamera (sisääntulokamera) ei tarvitse erillistä virtalähdettä, vaan ne käyttävät PoE-virtaa. Hallittava PoE-kytkin sisältyy tarjoukseen.
 |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Kuulutus-, valaistus- ja hälytysjärjestelmä**
 | **kyllä** | **ei** |
| 1. Kuulutusjärjestelmä perustuu IP-tekniikkaan ja hyödyntää esim. VOIP-kaiuttimia.
 |  |  |
| 1. Omatoimikirjaston kuulutusjärjestelmän ylläpito on integroitavissa omatoimikirjaston hallintasovellukseen.
 |  |  |
| 1. Kuulutusjärjestelmän viestit ovat ajastettavissa ja toistettavissa ajastussääntöjen mukaan.
 |  |  |
| 1. Kuulutusjärjestelmän kaiutin yksiköt ovat asennettavissa hyllyjen päälle tai kiinteästi seinään tai kattoon. Tarpeelliset kiinnitystarvikkeet ja telineet sisältyvät tarjoukseen.
 |  |  |
| 1. Kaiutinten suunniteltuja paikkoja ei ole merkitty, tarjoajan tulee asennuksen yhteydessä taata kuulutusten riittävä taso ja kuuluminen eripuolilla kirjastoa. Laitelistaan on merkitty neljä (4) kaiutin yksikköä, tarjoajan tulee lisätä tai pienentää määrää riittävän tason mukaiseksi.
 |  |  |
| 1. Kuvaus valaistuksen ohjauksesta sisältyy tarjoukseen
 |  |  |
| 1. Omatoimikirjaston valaistusjärjestelmän ohjaus on integroitavissa omatoimikirjaston hallintasovelluksen. Tarjous sisältää 2 ohjelmoitavaa potentiaalivapaata kosketinta, joilla voi ohjata valaisinryhmiä.
 |  |  |
| 1. Kiinteistössä olevan hälytysjärjestelmän integroiminen omatoimijärjestelmään: tarjous sisältää 1 kpl ohjelmoitavaa potentiaalivapaata kosketinta jolla voi ohjata rikosilmoitinlaitetta.

 Rikosilmoitinlaite: Jablotron JA-63 |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Hävikinestoportit**
 | **kyllä** | **ei** |
| 1. Porttien oletettu käyttöikä on vähintään 10 vuotta
 |  |  |
| 1. Aineiston tunnistus: RFID
 |  |  |
| 1. Varkaudenesto: RFID (AFI), säädettävä AFI-arvo
 |  |  |
| 1. Tarjous sisältää suomenkieliset tuotekuvaukset hävikinestoporteista työasemaohjelmistoineen mukaan lukien laatureferenssit sekä laitteiden vertailua varten riittävät suomenkieliset tekniset kuvaukset suomen kielellä

 Kuvauksesta käy ilmi:* + portin lukualue leveys- ja pystysuunnassa, maksimi-minimi
	+ miten lukualue on säädettävissä ja miten varmistetaan koko kulkuväylän kattava luenta
	+ montako antennia ja lukijaa portissa on sekä piirros niiden sijainneista
	+ kuinka portin hälytys on määriteltävissä
	+ kuinka varmistetaan porttien toiminta, jos yhteen paneeliin tulee vika
	+ kuinka portit on suojattu ulkoisilta häiriöiltä, suojaetäisyys lähellä oleviin häiriötä aiheuttaviin kalusteisiin tms. metallia sisältäviin rakenteisiin
	+ Rfid-tunnisteen luentanopeus ja reagointi hälytykseen: mikä on vakio ja säätömahdollisuudet
	+ kuvaus ja piirros portin asentamisesta ja asentamiseen tarvittavista sähkö- ja dataliitännöistä ja kuinka ne tuodaan portille
	+ kuvaus laitteiden puhdistus- ja huoltotarpeesta ja tilaajan oman henkilöstön osallistumistarve puhdistus- ja huoltotoimiin
 |  |  |
| 1. Hävikinestoporttien seuranta-, hallinta- ja raportointimahdollisuudet

 Minimivaatimukset:* + hälyttää ääni ja valomerkillä, mikäli hävikinestoporttien läpi kuljetetaan passivoimatonta aineistoa
	+ tallentaa hallintajärjestelmään vähintään hälyttävän niteen viivakoodin ja hälytyksen ajankohdan
	+ äänimerkin voimakkuus on säädettävissä
	+ porteissa on laskurit, jotka tuottavat päiväkohtaiset tiedot kävijämääristä. Laskurin ei tarvitse olla integroitu hävikinestoporttiin, voi olla erillisjärjestelmä portin yhteydessä, kuitenkin liitettynä hallintajärjestelmään. Hallintajärjestelmästä tulee saada ulos laskurin lukemat.
	+ Kävijälaskurin mahdollinen nollauspainike tulee olla suojattu ilkivallalta ja (tahattomilta painalluksilta)

Tarjous sisältää kuvauksen hävikinestoporttien seuranta-, hallinta- ja raportointimahdollisuuksista.  Kuvauksesta on käytävä ilmi:* + mitä tietoja hävikinestoporteilta saadaan, esimerkiksi hälytysten ajankohdat
	+ mitä tietoja ja miten niitä voidaan kerätä, tallentaa, yhdistellä, analysoida ja jakaa
	+ miten porttien asetuksia voidaan säätää
	+ porttien ongelmien ja virhetilanteiden ilmoitustavat
	+ hävikinestoporttien käyttämä tekniikka tiedonsiirrossa ja yhteys Aurora-kirjastojärjestelmään
	+ pystyvätkö hävikinestoporttien laskurit erottamaan kulkusuunnan
	+ voidaanko monikaistaisissa porteissa erottaa mistä kohtaa hälytys tulee
 |  |   |
| 1. tarjoukseen sisältyy kirjallinen, suomenkielinen ohjemateriaali hävikinestoporttien toiminnasta, hoidosta, puhdistamisesta, tilastoista ja ongelmatilanteiden käsittelystä
 |  |  |
| 1. Porttien tulee olla käyttäjän itse irrotettavissa. Kuvaus irrotusprosessista liitetään tarjoukseen.
 |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Laitteiden asennus**
 | **kyllä** | **ei** |
| 1. Tarjous sisältää laitteiden ja ohjelmistojen asennuksen toimintakuntoon. Kaikki matka, majoitus ja päivärahakulut sisältyvät tarjouksen hintaan
	* tarjoajan on neuvoteltava Taipalsaaren kunnan teknisen toimen (kiinteistön omistajan edustaja) kanssa kiinteistöön liittyvien teknisten ratkaisujen selvittämiseksi
	* tarjoajan on neuvoteltava Taipalsaaren kunnan osoittaman tietohallintoasiantuntijan kanssa hankintaan ja asennukseen liittyvien tietoteknisten seikkojen selvittämiseksi
	* tarjoajan on neuvoteltava käyttöpalvelun tarjoajan Meita Oy:n kanssa tietoliikenneyhteyksien avaamisesta yms. asioista
	* tarjoajan on neuvoteltava Taipalsaaren kunnan osoittamien muiden kolmansien osapuolten kanssa. Osapuoli voi olla esimerkiksi Taipalsaaren kunnan sopimuskumppani kulunvalvonta- ja turvallisuusasioissa sekä oven sähkölukkoon liittyvissä asioissa.
 |  |  |
| 1. Kilpailutuksen voittanut toimittaja laatii järjestelmän vaatiman kaapelointisuunnitelman hankintapäätöksen jälkeen.
 |  |  |
| 1. Omatoimikirjastoratkaisun edellyttämät kaapelointityöt toteuttaa Taipalsaaren kunta.
 |  |  |
| 1. Asennus (valmiiseen kaapelointiin) sisältää tarvittavat liitäntäjohdot ja muut asennustarvikkeet.
 |  |  |
| 1. kaikki järjestelmän toimimiseksi tarvittavat lisälaitteet tms. on mainittu ja hinnoiteltu tarjouksessa.
 |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Muut vaatimukset**
 | **kyllä** | **ei** |
| 1. Toimittajalla on etäyhteysmahdollisuus omatoimijärjestelmän ohjelmistoihin ja laitteistoon.
 |  |  |
| 1. Järjestelmä sisältää suomenkielisen etähallintajärjestelmän kirjaston henkilökunnan käyttöön.
 |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Ylläpitopalvelu**
 | **kyllä** | **ei** |
| 1. Tarjouksessa ilmoitetaan huollon sijainti ja teknisen tuen saatavuus ja yhteystiedot.
 |  |  |
| 1. Hintaan sisältyy tuki puhelimitse ja sähköpostitse arkisin klo 8-16.
 |  |  |
| 1. Toimittajalla on käytössä verkon kautta toimiva ajantasainen huoltopyyntöjen seurantajärjestelmä. Tarjouksessa ilmoitetaan seurantajärjestelmän testitunnukset tai tarjotaan muutoin mahdollisuus tutustua järjestelmään.
 |  |  |
| 1. Toimittaja huolehtii palvelun vasteaikojen seurannasta.
 |  |  |
| 1. Ilmenevien ongelmien korjaaminen aloitetaan ongelman ilmettyä palveluntarjoajan omasta havainnosta/toimesta ja/tai asiakkaan tekemän ilmoituksen myötä. Toimittajan tulee käynnistää vian selvitys- ja korjaamistoimenpiteet ilman aiheetonta viivästystä eikä se saa tahallaan viivyttää vian korjaamista (kuvattu kohdassa 5.11).

Mikäli häiriö tai ongelma havaitaan palveluajan lopussa ja korjaustoimet ovat kesken palveluajan päättyessä, palveluntuottajan tulee jatkaa korjaustoimia myös palveluajan päätyttyä. |  |  |
| 1. Palveluaika, jota vasten palveluvasteen tavoitetaso mitataan, on normaali työaika arkisin klo 8-16. (P 1)

Palveluntuottajan tulee toteuttaa palvelua sovittuna palveluaikana. Palveluaika perustuu ensisijaisesti palveluntuottajan palvelunohjaus-, palvelupyyntöjenhallinta- ja/tai työajanseurantajärjestelmän kirjauksiin sekä asiakkaan havaitsemiin poikkeamiin, jotka hän pystyy todentamaan.Palveluajan tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi. |  |  |
| 1. Ylläpidossa noudatellaan JHS 174 -suosituksen TASO V1.

Palveluvasteen tavoitetaso: Toimittaja on käsitellyt 90 % vikatilanteista alla kuvattujen reagointi- ja ratkaisuaikojen puitteissa.Reagointiajat ja ratkaisuajat riippuvat häiriön kriittisyydestä, jossa häiriöluokitus on määritetty alla.Reagointiaika: Palveluntuottajan tulee palveluaikana aloittaa häiriön tai vian korjaaminen seuraavien reagointiaikojen puitteissa palveluvasteluokan V1 mukaisesti:Reagointiaika V1Kriittinen 4 hVakava 1 tpMatala 2 tpRatkaisuaika: Palveluntuottajan tulee palveluaikana korjata vika ja palauttaa normaali toimintakyky seuraavien ratkaisuaikojen puitteissa palveluvasteluokan V1 mukaisesti:Ratkaisuaika V1Kriittinen 2 tpVakava 3 tpMatala 5 tpHäiriöluokitusPalveluvasteessa käytetään seuraavaa häiriöluokitusta:Kriittinen: Käyttökatko; palvelun kohteena olevan palvelimen, alustan tai sovelluksen suorituskyky ja/tai palvelut ovat häiriintyneet käyttökelvottomaksi, sovellus, prosessi tai palvelin on pysähtynyt, palvelut ovat niin epävakaita, ettei normaaleja operaatioita voida suorittaa. Mikäli häiriö koskee laajaa käyttäjäjoukkoa tai kokonaista toimintoa, häiriö luokitellaan kriittiseksi. Vakava: Häiriö haittaa merkittävästi palvelun käytettävyyttä, laitteisto, sovellus tai alusta ovat toistuvasti epävakaita tai eivät vastaa normaalisti palvelupyyntöihin. Matala: Häiriö on satunnainen eikä olennaisesti haittaa käyttöä, häiriö koskee harvoin käytettäviä erityispalveluja ja/tai voidaan kiertää. Muu tilanne, joka ei vaaranna asiakkaan toimintaa |  |  |
| 1. Mikäli palveluvasteen tavoitetasoa ei saavuteta tarkasteluajanjaksolla (yksi kalenterikuukausi), asiakas ja toimittaja soveltavat hyvityksessä keskinäistä sopimista, huomioiden poikkeamasta asiakkaan toiminnalle aiheutuneet haitat sekä kohtuullisuuden.
 |  |  |
| 1. Tilaaja ja toimittaja pitävät yhteisen vastaanottotarkastuksen laitteelle 1-3 viikon kuluttua tuotantokäyttöön ottamisesta tai asennuksen yhteydessä. Mikäli todetaan, että laite toimii puutteellisesti, laitteen viimeisen maksuerän maksaminen siirtyy myöhemmäksi ja sanktiomaksut otetaan käyttöön.
 |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Optio: Takuuajan jälkeinen huoltosopimus**
 | **kyllä** | **ei** |
| 1. Tarjous sisältää option täyshuoltosopimuksen hankkimiseen
 |  |  |
| 1. Optiona pyydetty tarjouksen osa sisällytetään tarjouksen hintaan
 |  |  |
| 1. Tilaaja ei hankinnan yhteydessä sitoudu optiona tarjotun osan hankkimiseen
 |  |  |
| 1. Täyshuoltosopimus sisältää laitteiston ylläpidon, huollon ja täyshuoltosopimuksen kuvauksen. Täyshuoltosopimukseen kuuluu ainakin ohjelmistopäivitykset, huolto, huoltokäyntien kulut (myös päivärahat, sekä majoitus- ja matkakulut) sekä etähallintaohjelmiston käyttö.

Huoltosopimuksen ei tarvitse sisältää automaattista vuosittaista huoltokäyntiä. Huoltokäynti voi olla ajankohtainen vikatilanteissa, jos laitetta ei saada etäyhteydellä toimintakuntoon. |  |  |
| 1. Tarjouksessa ilmoitetaan huoltosopimuksen hinta sopimuskaudeksi, joka on kymmenen (10) vuotta. Hinta ilmoitetaan erillisenä, lasketaan tarjouksen kokonaissummaan.
 |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LISÄLAATU, pisteytettävät ominaisuude**t |  |  |
| 1. Omatoimikirjaston hallintajärjestelmässä on hälytysjärjestelmä, joka ilmoittaa määriteltyyn (tilaajan ilmoittamaan) sähköpostiin järjestelmän havaitsemasta ongelmasta omatoimikirjastossa. Ongelma voi olla jonkun laitteen vikaantuminen (pois päältä) tms.
 |  |  |
| 1. Omatoimikirjaston hallintajärjestelmä sisältää etähallinnan myös tilaajan määrittelemille henkilökuntaan kuuluville niin, että järjestelmän ja laitteiden kytkeminen päälle/pois sekä vikatilanteiden tarkastelu on mahdollista ilman, että mennään paikan päälle.
 |  |  |
| 1. Toimittaja luovuttaa tilaajalle asentajan dokumentaation, joka mahdollistaa järjestelmien ja laitteiden uudelleen asennuksen tarvittaessa myös ilman toimittajan apua.
 |  |  |
| 1. Omatoimikirjaston laitteiden ja järjestelmien asetukset varmuuskopioidaan aina, kun niihin tehdään muutoksia.
 |  |  |
| 1. Toimittaja ylläpitää aineistopankkia esim. Extranet, josta tilaaja voi tarvittaessa hakea omatoimikirjastoon liittyvät dokumentit tai tiedostot. Toimittaja voi esittää myös jotain muuta toimintamallia, joka mahdollistaa tilaajan pääsyn dokumentteihin ja tiedostoihin. Toimittaja voi esittää myös jotain muuta toimintamallia, joka mahdollistaa tilaajan pääsyn dokumentteihin ja tiedostoihin.
 |  |  |