

## Tarjouspyyntö 1909501

### Kuopion Vesi Asiakaspalvelujärjestelmä

#### 1. Hankintaviranomainen

Virallinen nimi	Sansia Oy
Kansallinen yritys- ja yhteisötunnus	2364760-8
Postiosoite	Viestikatu 3, 3. krs.
Postitoimipaikka	Kuopio
NUTS-koodi	FI1 Manner-Suomi
Postinumero	70600
Maa	Suomi (FI)
Yhteyshenkilö	Timo Hämäläinen
Puhelin	+358 447182930
Sähköposti	timo.hamalainen@sansia.fi
Pääasiallinen osoite (URL):	<a href="https://www.sansia.fi">https://www.sansia.fi</a>
Hankkijaprofiiliin osoite (URL):	

#### Viestintä

Hankinta-asiakirjat ovat suoraan saatavilla täydellisinä, rajoituksetta ja maksutta osoitteesta:  
<https://www.sansiareena.fi/sampo/rftender#/view/4058>  
Lisätietoja saa edellä mainitusta osoitteesta

#### Hankintayksikön esittely

Sansia Oy on osakkaidensa omistama hankintalain (Laki julkisista hankinnoista 348/2007) tarkoittama yhteishankintayksikkö. Yhtiön toimivalta hankinta-asioissa perustuu osakkaiden ja yhtiön välisiin sopimuksiin. Sansia Oy vastaa osakkaidensa hankintojen kilpailuttamisveloitteen täyttämisestä kustannustehokkaasti ja asiakaslähtöisesti.

Lisätietoa Sansia Oy:stä osoitteesta:[www.sansia.fi](http://www.sansia.fi)

#### 2. Määräajat ja ohjeet

##### Tarjousten vastaanottamisen määräaika

08.04.2019 12:00

##### Lisätietokysymysten ohje

Kysymykset tulee lähettää Hankintasampo-järjestelmän kautta. Samasta paikasta löytyvät myös kysymyksiin annetut vastaukset. Hankinnasta voi esittää lisätietokysymyksiä tarjousaikana. Tarjoaja on velvollinen huolellisesti tutustumaan kysymyksiin ja niihin annettuihin vastauksiin ennen tarjouksen jättämistä sekä käyttämään hyväkseen mahdollisesti täsmennettyjä tietoja tarjousta antaessaan. Hankintayksikkö ei vastaa muilla tavoilla esitettyihin kysymyksiin tarjoajien tasapuolisen ja syrjimättömän kohtelun takaamiseksi.

##### Hankintaprosessissa käytettävä kieli

Tarjous tulee laatia suomen kielellä. Myös mahdolliset lisäselvitykset, neuvottelut yms. käydään suomen kielellä.

##### Tietoja valtuutetuista henkilöistä ja avaamismenettelystä

Tarjousten avaamistilaisuus ei ole julkinen.

##### Lisätietokysymysten vastaanottamisen määräaika

20.03.2019 12:00

##### Tarjousten avaamisaika

08.04.2019

**Vähimmäisaika, joka tarjouksen tekijän on pidettävä tarjouksensa voimassa**

30.06.2019 16:00

### 3. Hankinnan tiedot

#### Viitenumero

1909501

#### Hankinnan taustaa

Tilaaajan tavoite on hankkia vesihuoltoalalle soveltuva täysin selainpohjainen SaaS-arkkitehtuuriin perustuva asiakaspalvelujärjestelmä, joka ohjaa haluttuihin asiakaspalvelutoimintoihin liittyviä prosesseja. Asiakaspalvelujärjestelmähankinnan tavoitteena on toteuttaa helppokäyttöinen järjestelmä, jossa asiakaspalveluun liittyvät tehtävät sujuvat jouhevasti, ja joka tukee vesihuollon ja Kuopion Veden toiminnan erityispiirteitä.

Järjestelmä toimii työasemaympäristössä pilvipalveluratkaisuna pelkillä internet-selaimilla ja mobiiliympäristössä osittain tai kokonaan pilvipalveluna internet-selaimilla tai erillisillä ohjelmilla.

Järjestelmässä on mahdollisuus digitaalisiin prosesseihin (online-palveluihin), erityisesti asiakkuuksien hallintaan ja asiakkaaksi liittymiseen, työn vastaanottamiseen ja töiden suoritukseen laskutukseen asti. Järjestelmältä vaaditaan valmiutta mobiilikäyttöön, erityisesti mittaritoiminnassa. Tärkeänä ominaisuutena on valmius liittyä muihin järjestelmiin.

Palvelukokonaisuuden tarpeita ovat mm:

- Asiakastietojen hallinta- ja laskutusjärjestelmä palveluna (SaaS) sisältäen kaikki tarvittavat lisenssit
- Järjestelmän käytön ylläpito- ja tukipalvelut suomenkielisenä
- Tietojen konvertointi kokonaisuutena nykyisestä Aqua-järjestelmästä uuteen järjestelmään.

Tarjouspyynnön liitteenä olevassa vaatimusluettelossa ja teknisissä kuvauksissa on lueteltu ne järjestelmävaatimukset ja -ominaisuudet, jotka tarjoajan edellytetään toimittavan järjestelmähankinnassa. Kaikkien perusvaatimusten (V1) toteuttaminen tilaaajan edellyttämässä aikataulussa on ehtona tarjouksen hyväksymiselle.

Toimittaja sitoutuu ja varaa riittävästi resursseja järjestelmän hankintaprojektiin ja myös jatkossa tuki-, kehitys ja ylläpito palveluihin. Toimittaja vastaa järjestelmän käyttöönotosta, käyttöönottokoulutuksesta, järjestelmän ylläpitämisestä ja kehittämisestä sekä teknisestä tuesta. Toimittaja vastaa kaikista järjestelmään liittyvistä kustannuksista (mm. lisensseistä, palvelinkapasiteetista, ohjelmistoista).

Toimittajalta vaaditaan vähintään yksi asiakastietojärjestelmän toteutusreferenssi vesihuoltotoimialalta ja yksi SaaS-palveluna toteutettu tietojärjestelmä. Referenssiksi hyväksytään myös vesihuoltoalan kohde, joka on keskeneräinen, mutta josta on tehty toteutussopimus ja käyttöönottoprojekti on käynnistetty. Referenssin on oltava kooltaan vähintään 10 000 käyttöpaikkaa. Referenssivaade täyttyy yhdellä referenssillä, jos kohde on SaaS-palveluna toteutettu vesihuollon asiakastietojärjestelmä.

#### Päätöksenteon perusteet

Valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus "Vertailukriteerit ja niiden pisteytys"-kohdassa esitetyin perustein. Hankinnan pakolliset ominaisuudet (V1) ovat vähimmäisvaatimuksia, joita ei pisteytetä ja joiden on toteuduttava koko sopimuskauden ajan. Vaatimusluettelossa (Kuopion Vesi\_vaatimusluettelo) kuvattujen järjestelmän vähimmäisvaatimusten (V1) täyttämättä jättäminen johtaa tarjouksen hylkäämiseen.

Tarjousten vertailuperusteena on kokonaishinta (60%) ja laadulliset vaatimustekijät (40%). Hinnassa otetaan huomioon järjestelmän käyttöönottoprojektin kokonaiskustannus, kuuden (6) vuoden

käyttökulut sekä optio Siilinjärven kunnan vesihuollon liittymisestä samaan järjestelmään. Laadullisissa tekijöissä arvioidaan käyttöön otettavan järjestelmän hyödyllisiin (V2 ja V2/10.2020) ominaisuuksiin liittyvät tekijät. Toimittajaksi valitaan parhaat vertailupisteet saanut tarjoaja.

### **Tarjouspyynnön nimi**

Kuopion Vesi Asiakaspalvelujärjestelmä

### **Kuvaus hankinnasta**

Tarjouspyynnön kohteena on asiakaspalvelujärjestelmän hankinta Kuopion Vedelle. Kilpailuttajana ja sopimuksen haltijana toimii Sansia Oy. Asiakaspalvelujärjestelmällä hoidetaan Kuopion Vesi Liikelaitoksen asiakashallinta, asiakaspalvelu, asiakkassopimukset, mittarointi, mittariluenta, vesi- ja jätevesilaskutus, työlaskutus sekä reskontra.

Järjestelmän on oltava käyttäjäystävällinen sekä asiakasystävällinen ja mahdollistettava sähköiset palvelut ja niiden kehittäminen mahdollisimman pitkälle tulevaisuuteen.

Kuopion Vesi on Kuopion kaupungin liikelaitos ja huolehtii toiminta-alueensa vesihuollosta vesihuoltolain mukaisesti. Asiakslähtöisyys, vastuullisuus, tahto toimia edelläkävijänä ja tasapuolisuus ovat arvoja, joihin kaikki toiminta perustuu.

Kuopion Veden vedentuotanto on noin 7,5 miljoonaa m<sup>3</sup> vuodessa. Liikevaihto vuonna 2017 oli 25 miljoonaa euroa, ja palveluksessa on 89 henkilöä. Kuopion Vesi Liikelaitoksen käyttöpaikkojen lukumäärä on n. 14 500 kpl. Laskuja on n. 60 000 kpl /v.

Hankinnassa huomioidaan optiona mahdollinen Siilinjärven kunnan vesihuollon liittyminen osaksi Kuopion Veden asiakaspalvelujärjestelmää. Liittymisen jälkeen samaa järjestelmää käytetään myös Siilinjärven kunnan vesihuollon vastaaviin tehtäviin. Siilinjärvellä vesiasiakkaita on noin 4000 kpl.

### **Kokonaistaloudellisen edullisuuden peruste**

Paras hinta/laatusuhde

## **4. Muut tiedot**

### **Tilaa javastuulain mukaiset velvoitteet**

Ennen hankintasopimuksen allekirjoitusta Sansia Oy tarkistaa tilaa javastuulain mukaiset seikat Tilaa javastuu.fi-palvelun kautta. Mikäli tarjoaja ei ole liittynyt Tilaa javastuu.fi palvelun Luotettava Kumppani- ohjelmaan, on tarjoajan toimitettava seuraavat asiakirjat hankintayksikölle ennen sopimuksen allekirjoittamista. Asiakirjat eivät saa olla 3 kuukautta vanhempia sopimuksen allekirjoitushetkellä.

- selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverovelvollisten rekisteriin (Tarjoaja voi itse tarkistaa rekisteröitymisen yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä ([www.ytj.fi](http://www.ytj.fi)) ja lähettää tulosteen hankintayksikölle).
- kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot.
- todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty.
- todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty. Eläkevakuutuksilla tarkoitetaan työntekijöiden eläkevakuutuksia. Tilaa jan selvitysvelvollisuus ei koske yrittäjän YEL-vakuutusta.
- selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista
- selvitys siitä kuinka työntekijöiden työterveyshuolto on järjestetty. Selvitysvelvollisuuden voi täyttää esittämällä tilaa jalle työterveyshuoltosopimuksen tai toimittajan itse laatima kirjallinen selvitys.

### **Rikosrekisteriote**

Ennen hankintasopimuksen tekemistä hankintayksikön on vaadittava valittua tarjoajaa toimittamaan ajantasaiset todistukset ja selvitykset sen tutkimiseksi, koskeeko sitä hankintalain (Laki julkisista

hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016) 80 §:ssä tarkoitettu pakollinen poissulkemisperuste ja täyttyvätkö hankintayksikön asettamat 83 §:ssä tarkoitetut soveltuvuusvaatimukset.

Hankintayksikkö voi myös milloin tahansa hankintamenettelyn aikana pyytää ehdokkaita ja tarjoajia toimittamaan kaikki tai osan 80 §:n 1 momentissa tarkoitetuista selvityksistä, jos se on tarpeen menettelyn asianmukaisen kulun varmistamiseksi.

Näin ollen hankintapäätöksellä valituksi tulleen tarjoajan tulee ennen sopimuksen allekirjoitusta toimittaa rikosrekisteriote tarjoajan ja sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsenen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävän henkilön osalta. Rikosrekisteriote ei saa olla kahtatoista kuukautta vanhempi.

Tarjoaja voi hankkia rikosrekisteriotteen Oikeusrekisterikeskuksesta (<http://www.oikeusrekisterikeskus.fi/fi/index.html>). Hankintayksikkö ei voi hankkia otetta tarjoajan puolesta.

### Vapaamuotoinen kuvaus menettelystä

Hankintakilpailutus tehdään avoimella menettelyllä ja toteutetaan maaliskuun 2019- toukokuun 2019 välisenä aikana. Tarjouskilpailua on edeltänyt marras-joulukuussa 2018 tehty tietopyyntö, jossa tilaaja on tutustunut alan toimijoiden ratkaisumalleihin ja käyttöönottoprojektien toteutustapoihin. Tarjouspyyntö asiakaspalvelujärjestelmästä ja haltuunottoprojektista on tehty markkinakartoituksesta saatujen tietojen ja tilaajan tarvetilanteen pohjalta. Hankittava asiakaspalvelujärjestelmä on oltava käytössä 1.4.2020 alkavalle toimintajaksolle.

### Alihankintana ja ryhmittymänä tarjoaminen

Jos hankinnasta osa on tarkoitus suorittaa alihankintana, on EU-hankinnoissa ilmoitettava ESPD-lomakkeella ja muissa hankinnoissa tarjouksen liitteellä, miltä osin ja kenelle tarjoaja aikoo antaa sopimuksen velvoitteita suoritettavaksi. Tarjoaja vastaa alihankkijoiden työstä kuin omastaan ja on selvitysvelvollinen alihankkijoidensa tilaajavastuulain mukaisista selvityksistä. Tarjoaja vastaa myös siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan Sansia Oy:n sopimuskumppanille asetettuja velvoitteita. Hankintayksikkö kohdistaa mahdolliset vaatimukset ja reklamaatiot aina sopimuskumppanilleen, vaikka työn tai palvelun suorittaja olisi toimittajan alihankkija. Alihankkijoiksi katsotaan kaikki sellaiset oikeudelliset henkilöt, joilla on eri Y-tunnus kuin tarjoajalla.

Mikäli tarjoaja käyttää muiden yksiköiden voimavaroja eli alihankkijoita hyväkseen hankinnan toteuttamisessa tulee II C -kohtaan merkitä käytettävän alihankkijan nimi. Käytettäessä tarjouspalvelussa sijaitsevaa ESPD-lomaketta, tarjoaja lähettää linkin alihankkijalleen tai ryhmittymän jäsenelle, joka käy omalta osaltaan täyttämässä ESPD-lomakkeen. Alihankkijat ja ryhmittymän jäsenet pääsevät täyttämään lomakkeen sähköpostiin tulevan linkin kautta ja kirjautumalla tarjouspalveluun. Tarjoajan tai päävastuullisen tarjoajan täytyy hyväksyä tai tarvittaessa hän voi hylätä alihankkijan tai ryhmittymän jäsenen antaman selvityksen. HUOM! Tarjoaja tai päävastuullinen tarjoaja ei pääse jättämään tarjousta, mikäli alihankkijat ja ryhmittymän jäsenet eivät täytä ESPD-lomaketta ajoissa ennen tarjousten jätön määräajan päättymistä.

Mikäli tarjouksen jättää ryhmittymä, on sen liitettävä tarjouksen liitteeksi myös erillinen selvitys siitä, miltä osin ryhmittymän jäsenet tulevat vastaamaan sopimuksen mukaisista suoritteista ja minkälaiseen yhteistyöhön ja sopimukseen ryhmittymän jäsenten vastuut ja velvoitteet perustuvat. Sopimuskaudella Sansia Oy vaatii, että ryhmittymällä on yksi yhteystieto tai henkilö, joka hoitaa kaiken yhteydenpidon sopijapuolten välillä ellei sopijapuolet muuta sopimuksella sovi.

### Muut asiat

Sansia Oy ei korvaa toimittajalle tarjouksen tekemisestä johtuvia kustannuksia.

### Palvelumaksu

Tarjoajan tulee huomioida muiden sopimusehtojen ohella sopimukseen liittyvä palvelumaksu (1,75%), jonka Sansia Oy laskuttaa sopimustoimittajalta sopimuksen mukaisesti.

### Sopimusmenettely

Hankintapäätös voidaan panna täytäntöön ja sopimus, jonka ehtoihin tarjoajan tulee sitoutua, voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen tiedoksi päätöksen ja muutoksenhakuosoituksen. Sitova sopimus syntyy hankinnan kohteesta vasta, kun molemmat osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen.

Sopimusluonnos on tarjouspyynnön liitteenä ja tarjoaja sitoutuu ehtoihin jättämällä tarjouksen. Tätä kilpailutusta koskevat sopimusehdot on esitetty tarjouspyynnön liitteenä olevassa sopimus pohjassa, jonka sisältö tarjoajan on huomioitava tarjouta jättäessään. Tarjoaja ei ole oikeutettu esittämään omia sopimusehtojaan tarjouksen yhteydessä eikä sopimuksenteon yhteydessä. Tarjoajan tulee sitoutua sopimusehtoihin sellaisina kuin ne on tässä tarjouspyyntödokumentaatiossa esitetty. Mikäli sopimusehdoissa ilmenee epäselvyyksiä tmv. on tarjoaja velvollinen tarjouspyynnön aukioloaikana ilmoittamaan ko. asiakohdista "Kysymykset" kohdassa ilmoitetulla tavalla.

Hankintapäätös voidaan panna täytäntöön ja sopimus voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen tiedoksi päätöksen ja muutoksenhakuosoituksen.

### Tarjousasiakirjojen julkisuus

Sansia Oy pyytää, etteivät tarjoajat sisällytä tarjouksiin liikesalaisuuksia tai muuta salassapidettävää tietoa.

Jos salassa pidettävien tietojen antaminen on välttämätöntä, tarjoaja merkitsee salassa pidettävät asiakirja selkeästi merkinnällä SALAINEN sekä tiedoston otsikkoon/nimeen, että itse asiakirjaan. Lisäksi hankintayksikkö edellyttää, että salassapidettävät tiedot yksilöidään asiakirjasta alleviivaamalla tms. tavalla. Sansia Oy päättää mitkä tiedot ovat salassa pidettäviä julkisuuslain (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999) nojalla. Vertailtavat tiedot, kuten hinta, eivät voi olla salassa pidettäviä.

JulkLain (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999) 7 § 2 momentin (701/2011) mukaan julkista hankintaa koskevat osallistumishakemukset, tarjoukset sekä muut hankintaa koskevat asiakirjat tulevat JulkLain 7 § 1 momentissa tarkoitettuun rajoitukseen julkisiksi vasta, kun sopimus on tehty.

### Salassapito, vaitiolovelvollisuus ja sopimussakko

Mikäli hankintasopimusta ei allekirjoiteta valitun toimittajan kanssa hankintapäätöksen tekemisen jälkeen toimittajasta johtuvasta syystä, on toimittaja velvollinen korvaamaan hankinnan valmistelusta aiheutuneena haittana 2 000 € Sansia Oy:lle.

Mikäli kyse on toimittajasta riippumattomasta ylivoimaisesta seikasta (force majeure- syyt), ei toimittajalle synny korvausvelvollisuutta.

## 5. Soveltuvuusvaatimukset

Soveltuvuusvaatimusten viranomaisliitteet vaaditaan kaikilta osallistujilta.

### ESPD-vastaus

Täytä ESPD-kysely. Klikkaa "Vastaus tehty", kun ESPD-vastauksesi on valmis. ESPD-kyselyyn vastaaminen on pakollista.

### Toimittajan referenssit

Toimittajalla on vähintään yksi toteutettu asiakastietojärjestelmä vesihuoltoalalle ja yksi Saas-palveluna toteutettu tietojärjestelmä. Referenssiksi hyväksytään myös vesihuoltoalan kohde, joka on keskeneräinen, mutta josta on tehty toteutussopimus ja käyttöönottoprojekti on käynnistetty.

Referenssiksi hyväksytään kooltaan vähintään 10000 käyttöpaikan kohteet. Referenssivaade täyttyy yhdellä referenssillä, jos kohde on Saas-palveluna toteutettu vesihuollon asiakastietojärjestelmä.

Liitä tähän referenssikuvaukseen.

Kuvauksessa tietoina kohde, asiakkaan nimi, yhteyshenkilö puhelinnumeroineen, järjestelmän lyhyt kuvaus, toteutusaika (kk/vuosi), käyttöpaikkojen määrä (kpl).

### **Toimittajan taloudellinen kyvykkyys**

Toimittajan liikevaihto on vähintään 50 000 euroa viimeiseksi päättyneeltä tilikaudelta.

Liitä ote viimeisestä tilinpäätöksestä.

### **Käyttöönottoprojektin toteutusajan vakuus**

Toimittaja asettaa ennen sopimuksen solmimista 50.000 euron vakuuden käyttöönottoprojektin ajalle. Vakuus vapautuu käyttöönoton hyväksymisen jälkeen.

### **Toimittajan projektipäällikön osaaminen**

Projektipäälliköllä on viimeisen kymmenen vuoden ajalta kokemusta

a) projektipäällikkönä toimimisesta vähintään yhdessä vesihuoltoalan

asiakaspalvelujärjestelmäprojektissa, jonka kesto on ollut vähintään puolen vuoden (6kk) mittainen.

Projekti voi olla menossa oleva projekti, joka on kestänyt tarjouksen jättöpäivään mennessä vähintään puoli vuotta (6kk)

ja lisäksi

b) vaaditaan kolme vuotta (36kk) kokemusta projektipäällikkönä toimimisesta

tietojärjestelmähankkeissa viimeisen kymmenen vuoden ajalta.

Kohtien a ja b kokemus voi olla yhtäaikaista ja kertyä useasta eri projektista. Hyväksytyyn vastaukseen vaaditaan siis yhteensä 36 kuukauden kokemus.

Liitteeseen tulee liittää lyhyt kuvaus tietoina: Projektin nimi, projektin kuvaus, projektin tilaaja yhteystietoineen, projektin toteutusaika (kk/vuosi) ja projektin kesto kuukausina (kk).

### **Sitoutuminen tarjouspyyntöön**

Toimittaja vahvistaa lukeneensa ja hyväksyy tarjouspyynnön sisällön liitteeseen sekä vahvistaa kykenevänsä toimittamaan järjestelmäratkaisun pyydettyssä laajuudessa pyydetyllä aikataululla.

## **6. Pakolliset ominaisuudet**

### **Suomenkielisyys**

Toteutettavan asiakaspalvelujärjestelmän käyttöliittymä, ohjeistus, tukiaineisto sekä tuki- ja ylläpitopalvelut ovat suomenkieliset.

### **Asiakastietojärjestelmä tuotannossa 1.4.2020**

Toimittaja vakuuttaa tilaajan kuvauksen mukaisen asiakaspalvelujärjestelmän ensisijaisten (V1) vaatimusten ja ominaisuuksien olevan tuotantokäytössä 1.4.2020 alkaen. Osa pakollisista vaatimuksista (merkitty V1/10.2020) on mahdollista toteuttaa 1.4.2020 jälkeen, mutta kuitenkin viimeistään 30.9.2020 mennessä.

Lataa liitteeksi projektisuunnitelma.

Suunnitelmasta tulee käydä ilmi projektin johto ja organisointi, projektin sisältö ja tärkeimmät vaiheet kalenteroituna, vaiheiden kestot, projektin johtamis- ja päätöksentekotavat, kriittiset polut, suurimmat riskitekijät ja niihin varautuminen. Puutteellinen tai epäuskottava projektisuunnitelma voi olla tarjouksen hylkäämisperuste.

### **Järjestelmän kaikki pakolliset perusvaatimukset (V1) täyttyvät**

Toimittajan on täytettävä liitteenä (Kuopion Vesi\_vaatimusluettelo) oleva vaatimusluettelo. Vaatimukset on jaettu vaatimuksiin, joihin vastataan asteikolla Kyllä tai Ei.

- Kyllä: Tarjoajan tarjoama järjestelmä/palvelu vastaa vaatimusta. Mikäli tarjoaja vastaa tarjouksessaan vaatimukseen Kyllä, sen mahdollisesti tämän jälkeen esittämiä reunaehtoja ei huomioida. Vaatimuksen täyttyminen sisällytetään sopimukseen ja Tarjoajan ilmoittamaan vertailuhintaan.
- Ei: Tarjoajan tarjoama järjestelmä/palvelu ei vastaa vaatimusta. Järjestelmä/palvelu ei tue vaatimuksen täyttymistä, sitä ei ole saatavissa, sen toteuttaminen edellyttää hyvin paljon muutostyötä ja/tai Tarjoaja ei sisällytä vaatimuksen täyttymistä tarjottuun vertailuhintaan. Tätä vastausta ei pisteytetä, mutta vastaus vaaditaan.

Toimittaja vakuuttaa, että sen toimittama järjestelmä täyttää vähintään kaikki V1-luokitellut (Pakolliset) vaatimukset kaikista osa-alueista.

V1 (Pakollinen) tarkoittaa, että tarjotun järjestelmän/palvelun avulla tuotetun toteutuksen tulee täyttää esitetty vaatimus. Vaatimuksen täyttämättä jättäminen johtaa tarjouksen hylkäämiseen. V1 vaatimus ja siihen annettu vastaus sisällytetään lopulliseen sopimukseen.

## 7. Vertailukriteerit ja niiden pisteytys

### Järjestelmän perustoteutus sisältää Hyödyllisiä (V2 ja V2/10.2020) lisäominaisuuksia (pistettä), 40 pistettä

Toimittajan on täytettävä liitteenä (Kuopion Vesi\_vaatimusluettelo) olevan vaatimusluettelon ominaisuudet ja toiminnallisuudet.

V2 (Hyödyllinen) tarkoittaa, että tarjotun järjestelmän/palvelun avulla tuotettu toteutus täyttää esitetyn vaatimuksen. V2 vaatimus ei ole pakollinen, mutta se antaa lisäpisteen tarjousvertailussa. Toimittajan merkitsemät ja lisäpisteisiin oikeuttavat V2 ominaisuudet pitää toteuttaa 31.3.2020 mennessä ja V2/10.2020 vaatimukset pitää toteuttaa viimeistään 30.9.2020 mennessä.

Toimittaja vakuuttaa, että sen toimittama järjestelmä täyttää perustoteutuksena ilman erillistä lisähintaa Kyllä-merkinnällä tehdyt V2 ja V2/10.2020 -luokitellut vaatimukset. Jokainen vaatimuksen täytyminen antaa 1 pisteen.

Syötä tähän summaluku kaikkien välilehtien yhteenlasketuista V2 ja V2/10.2020 pisteistä.

Vaatimukset on jaettu vaatimuksiin, joihin vastataan asteikolla Kyllä tai Ei.

- Kyllä: Tarjoajan tarjoama järjestelmä/palvelu vastaa vaatimusta. Mikäli tarjoaja vastaa tarjouksessaan vaatimukseen Kyllä, sen mahdollisesti tämän jälkeen esittämiä reunaehtoja ei huomioida. Vaatimuksen täyttyminen sisällytetään sopimukseen ja Tarjoajan ilmoittamaan vertailuhintaan.
- Ei: Tarjoajan tarjoama järjestelmä/palvelu ei vastaa vaatimusta. Järjestelmä/palvelu ei tue vaatimuksen täyttymistä, sitä ei ole saatavissa, sen toteuttaminen edellyttää hyvin paljon muutostyötä ja/tai Tarjoaja ei sisällytä vaatimuksen täyttymistä tarjottuun vertailuhintaan.

Jos tarjous täyttää esitetyn vaatimuksen, tulee tarjouksessa esitetystä vastauksesta lopulliseen sopimukseen vaatimus, jonka tarjotun järjestelmän/palvelun tulee täyttää.

Huom! Vaatimuksen täyttyminen täytyy kuulua tarjottuun vertailuhintaan. Vaatimusten on täytyttävä käyttöönottoprojektin kunkin vaiheen hyväksyntätastauksessa.

#### **Pisteytys:**

Vastauksen pisteet = oma vastaus / korkein vastaus \* 40 p

### **Kokonaishinta, 60.0 p**

Vertailtava kokonaishinta. Summalukuna käyttöönottoprojektin, 72 kk:n jatkuvan palvelun ja optiona Siilinjärven kunnan vesihuollon liittymisen järjestelmään hinta.

Tähän riviin kuuluvat seuraavat kriteerit:

#### **Käyttöönottoprojektin hinta**

Toteutusprojektin kiinteä hinta. Hinta sisältää kaikki järjestelmän ylösajoon tarvittavat toiminnot ja niihin liittyvät kustannukset. Toimittaja vastaa käyttöönotosta, koulutuksesta, järjestelmän ylläpitämisestä sekä kehittämisestä. Toimittajan vastuulla on kustannukset ohjelmistoista, lisensseistä, palvelimista, tietoliikenteestä sekä oman projektihenkilöstönsä ja alihankkijoidensa kaikista kustannuksista matkakuluineen.

Pyydetään hinta €. Tämä lasketaan suoraan vertailuhintaan.

#### **Jatkuvan palvelun hinta 72kk**

Jatkuvan palvelun hinta €/kk. Hinta sisältää asiakaspalvelujärjestelmään liittyvät tuotantokäytön kaikki kustannukset (ohjelmistot, lisenssit, palvelinkapasiteetit, mahdolliset integraatorajapintamaksut, toimittajan tuki- ja ylläpitopalvelut arkisin klo 8-16 väliselle ajalle). Järjestelmän tuotantokäytön aikaiset erikseen sovittavat käyttäjäkoulutukset Toimittaja voi laskuttaa Tilaajalta.

Mikäli hinnoittelu perustuu järjestelmän käyttäjämääriin, ilmoittakaa kuukausihinta käyttäjälukumäärälle 30 henkilöä ja käyttöpaikkamäärälle 15000 kpl. Mikäli hinnoittelu perustuu vain järjestelmän käyttöpaikkamääriin, ilmoittakaa kuukausihinta käyttöpaikkamäärälle 15000 kpl.

Käyttäjälukumäärä ja käyttöpaikkamäärät ovat tarjousten vertailuhinnan laskentaa varten annettuja lukumääriä eivätkä ne sido tilaajaa.

Toimittajan antama kuukausihinta ja ilmoitettu käyttöpaikkamäärä tuottaa kuitenkin enimmäisarvon sille luvulle, jota käytetään mm. käyttöpaikkamäärien muutosten yhteydessä jatkuvan palvelun hinnoittelussa. Esimerkiksi mahdollisesti Siilinjärven kunnan vesihuollon mukaantullessa palveluun, lisääntyy käyttöpaikkojen määrää n. 4000 kpl:lla. Tilaaja edellyttää, että option toteutuessa, voi jatkuvan palvelun hinta kasvaa korkeintaan käyttöpaikkojen suhteessa. Mikäli kokonaiskäyttöpaikkamäärä ylittää 20000kpl, Toimittaja voi nostaa hintaa mahdollisen palvelukapasiteetin nostosta aiheutuneiden lisäkustannusten verran.

Tarjouskilpailun vertailuarvona jatkuvan palvelun hinta lasketaan 72 kuukauden mukaan.

Liittäkää liitteeksi hinnoitteluliite, jossa on kuvattu palvelussa käytettävä hinnasto sekä mahdolliset käyttäjälukumäärään ja/tai käyttöpaikkamäärään perustuvat hinnoittelutekijät.

Pyydetään yksikköhinta €/kk määrälle 72 kk. Vertailuhinta lasketaan määrän ja yksikköhinnan perusteella.

Määrä: 72 kk.

#### **Optio: Siilinjärven kunnan vesihuollon järjestelmäkonversio**

Optio: Siilinjärven Vesikanta- järjestelmän konversio Kuopion Veden uuteen järjestelmään. Tiedot on oltava käytössä 1.4.2020 alkaen. Siilinjärvellä käyttöpaikkoja on tällä hetkellä (ja v. 2020 alussa) n. 4000 kpl. Konversiossa siirretään uuteen järjestelmän oleelliset tiedot liittyen mm. asiakkaisiin, laskutietoihin, mittareihin, tuotteisiin, lukematietoihin, käyttöpaikkoihin sekä mahdolliset vapaaseen tekstikenttään liittyvät tiedot.

Tämä kustannus lasketaan tarjousvertailussa mukaan kokonaiskustannukseen ja vaikuttaa sijoittumiseen kilpailussa.

Tähän lukuun ei sisällytetä Siilinjärven käyttöpaikkamäärän lisäyksestä aiheutuvaa lisäkulua.

Tilaaja ei sitoudu tämän option toteuttamiseen, mutta annettu hinta sitoo Tarjoajaa option toteuttamiseen.



Pyydetään hinta €. Tämä lasketaan suoraan vertailuhintaan.

**Kokonaishinta, 60 pistettä**

Kokonaishinta lasketaan automaattisesti muista hintatekijöistä.

**Pisteytys:**

Vastauksen pisteet = pienin vastaus / oma vastaus \* 60 p

## 8. Tarjousten lähettäminen

Tarjoukset on lähetettävä 08.04.2019 12:00 mennessä osoitteeseen:  
<https://www.sansiareena.fi/sampo/rftender#/view/4058>

Tarjousten on oltava voimassa 30.06.2019 asti.

Tarjouspyyntöön liittyvät kysymykset tulee esittää HankintaSampo-palvelussa osoitteessa  
<https://www.sansiareena.fi/sampo/rftender#/view/4058>

## Aikaraja kysymysten esittämiselle

20.03.2019 12:00

## 9. Allekirjoitukset

Kategoriapäällikkö Timo Hämäläinen

## 10. Liitteet

Kuopion Vesi\_vaatimusluettelo\_05032019.xlsx  
Liite 1 Yleiset sopimusehdot.pdf  
Liite 5 Erityisehtoja palveluista.pdf  
Liite 6 Erityisehtoja konsultointipalveluista.pdf  
Liite 8 Erityisehtoja tietoverkon välityksellä toimitettavista palveluista.pdf  
Liite 9 Erityisehtoja henkilötietojen käsittelystä.pdf  
Liittymäkuvaus 1\_laskujen siirto.pdf  
Liittymäkuvaus 2\_Energian\_laskuaineisto\_kuvaus.pdf  
Liittymäkuvaus 3\_Saapuvat\_viitemaksut\_palvelukuvaus.pdf  
Liittymäkuvaus 4\_Intime\_Vientitiedosto.pdf  
Liittymäkuvaus 5\_Käyttöpaikkatiedot häiriöviestintäpalveluun - integraat...pdf  
Liittymäkuvaus 6\_Asiakastiedot verkkotietojärjestelmään - integraatio.pdf  
Palvelutasoliite\_Kuopion Vesi - asiakastietojärjestelmä.docx  
Rajapintakuvaus\_Kuopion Vesi.pdf  
Raporttimalli 1\_Laskutusraportti.pdf  
Raporttimalli 2\_Laskutus tuotteittain.pdf  
Raporttimalli 3\_Laskutuksen kirjauserittely.pdf  
Raporttimalli 4\_Vesilaskutuksen vienti kirjanpitoon.pdf  
Raporttimalli 5\_Mittaroinnin raportit.pdf  
Sopimusluonnos\_KuopionVesiAsiakaspalvelujärjestelmä\_05032019.pdf  
Sprinklerihakemusmalli.pdf  
Sprinklerisopimusmalli.pdf  
Tietosuojaliite Sansia Oy.pdf