

Opinnäytetyö (YAMK)

Liiketoiminnan kehittäminen

2019

Riitta Vivolin-Karén

# JULKINEN HANKINTA

– tapaustutkimus kansalaisjärjestön  
verkkosivuston kilpailutuksesta

Riitta Vivolin-Karén

## JULKINEN HANKINTA

- tapaustutkimus kansalaisjärjestön verkkosivuston kilpailutuksesta

Digitaalinen maailma on läsnä meidän jokaisen arkipäivässä. Verkkosivuilta etsitään tietoa ja palveluita. Verkkomaailma ja sen myötä verkkosivustot kehittyvät ja uudistuvat nopealla syklillä. Verkkosivustot ovat perinteisesti kuvastaneet organisaatioita ja niiden toimintatapoja. Nyt näkökulma on muuttumassa ja verkkosivustojen rakenteessa korostetaan yhä enemmän asiakaskokemusta. Verkkosivustojen ylläpitäjien ja sisällöntuottajien on pysyttävä mukana tässä muutoksessa, jos ne haluavat asiakkaiden luottamuksen säilyvän ja asiakkaiden palaavan uudelleen sivustolle.

Opinnäytetyön keskiössä on Kuurojen Liitossa vuosina 2018 ja 2019 toteutettu verkkoalustan ja sen toimittajan kilpailutusprosessi. Opinnäytteen tavoitteena oli laatia tarkka kuvaus kilpailutusprosessista ja sen eri vaiheista siten, että kuvausta voisi käyttää Kuurojen Liitossa apuna ja tukena tulevissa kilpailutusprosesseissa.

Opinnäytetyössä hyödynnettiin tapaustutkimuksen työvälineitä ja työ sijoittuu kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen kentälle. Opinnäytetyö sijoittuu myös kehittämis- ja toimintatutkimuksen alueelle, sillä Kuurojen Liitossa oli selkeä tarve kehittää ja lisätä osaamista kilpailutuksesta ja siihen liittyvän prosessin läpiviennistä.

Opinnäytetyö sisältää tiiviit katsaukset internetin käytöstä sekä julkisten toimijoiden hankintoja säätelevästä lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta. Katsaukset rakentavat kontekstin opinnäytetyön keskiössä olevalle hankintaprosessille. Hankintaprosessin eri vaiheet kuvataan tarkasti ja siten, että kuvaus ulottuu ajallisesti jo aikaan ennen varsinaisen hankintaprosessin käynnistymistä. Merkittävä osa opinnäytetyöstä koostuu hankintaprosessiin laadituista kilpailutusasiakirjoista, jotka ovat mukana liitteinä.

Verkkosivujen rakentamisesta ja julkisen hankinnan kilpailutuksesta on olemassa julkaisuja mutta yksityiskohtaista tapauskuvausta kilpailutuksen läpiviennistä julkaisualustan ja sen toimittajan valitsemiseksi ei ollut saatavissa. Opinnäytetyö on konkreettinen opas ja se on tarkoitettu ennen kaikkea Kuurojen Liiton henkilöstölle vahvistamaan heidän kilpailutusosaamistaan. Siitä voi olla hyötyä myös muiden kansalaisjärjestöjen vastaavien kilpailutusten toteuttamiseksi.

Opinnäytetyö osoitti, miten tärkeätä on valmistautua kilpailutukseen huolellisesti ja asettaa verkkopalvelun uudistukselle selkeä tavoite. Tavoite tulee johtaa asiakkaiden tarpeista tehdystä kartoituksesta. Kartoituksen tulee olla osa järjestön vakiintunutta toimintaa eikä yksittäinen kartoitusprojekti. Verkko ja verkkoalustat tarjoavat nopealla syklillä uusia toimintoja ja järjestöjen tulee osata poimia ne uudistukset, joista on todellista hyö-

tyä järjestöjen asiakkaille ja sisällyttää toiminnot osaksi verkkopalvelujaan. Lisäksi järjestöissä tulee huolehtia kilpailutusosaamisesta siten, ettei osaaminen jää vain yhden henkilön vastuulle – vastuu tulee jakaa vähintään kahdelle henkilölle. Valmistautuminen, tavoite, verkko-osaaminen ja kilpailutusosaaminen luovat perustan tarvittavien tarjousdokumenttien laadinnalle ja onnistuneelle kilpailutukselle.

**ASIASANAT:**

verkkoalusta, verkkosivusto, kilpailutus, julkinen hankinta

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business Development

Autumn 2019 | 49 pages, 124 pages in appendices

Riitta Vivolin-Karén

## PUBLIC PROCUREMENT

- A case study of the tendering process of an NGO's online platform

The digital world is present every day in our lives. Websites are used to search for information and services. This digital world and the websites within are developed and reformed in a rapid pace. Websites have traditionally displayed organisations and how they act. However, this view is now changing, and websites are structured to emphasise the customer experience more than previously. Website managers and content creators have to keep up with this transition, if they are to maintain the trust of customers and also to have them return to their websites.

The focus of this thesis is the tendering process for the supplier of the online platform for the Finnish Association of the Deaf. This tendering process was conducted between 2018-2019. The objective of the thesis was to provide an accurate depiction of a tendering process and its different stages, so that it could be utilised for future reference for tenders for the Finnish Association of the Deaf.

The thesis utilised case study methods and is an exemplar of a qualitative study. The thesis also has elements of development- and activity analysis, as the Finnish Association of the Deaf has a clear necessity to develop and improve its knowledge in tenders and the conduction of tender processes.

The thesis includes a succinct review of utilities of the Internet and the legislation for NGOs' procurements. These reviews will provide the context for the study's chosen procurement process. The different stages of the procurement process will be outlined in depth and will also include an overview of the timespan before the initiation of the procurement process. A significant part of the thesis are the tendering documents which were drafted for the procurement process. These documents can be found in the appendices.

Studies of website development and public procurement tenders do exist, but studies including detailed case studies of the tendering process for a release platform and its supplier were not available. This thesis is a concrete guide and it is, above all else, meant to strengthen the expertise of tendering for the personnel of the Finnish Association of the Deaf. The thesis may also provide utility for other NGOs with similar tendering processes.

This thesis indicated how important it is to prepare for a tender and how vital it is to set unambiguous objectives for the reform of an online platform. The objectives of the reform should be derived from customer surveys. Customer surveying should be continuous and not a single time occurrence for organisations. The web and online platforms provide

new services at a fast pace and organisations have to acknowledge and provide benefits of these new innovations online for their customers. Additionally, organisations have to tend to their knowledge of tenders and ensure that more than one person has the expertise – responsibilities should be shared by at least two people. Preparation, set objectives, online skills and tendering expertise create a foundation for the drafting of necessary documentation and a successful tendering process.

**KEYWORDS:**

online platform, website, tender, public procurement

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>8</b>
1.1 Tutkimuksen taustaa	8
1.2 Kuurojen Liitto ry	9
1.3 Tutkimuksen tavoite	11
1.4 Tutkimusmenetelmät	12
<b>2 VERKKOSIVUT JA NIIDEN ASIAKKAAT</b>	<b>16</b>
2.1 Internetin käyttö	16
2.2 Sidosryhmät	17
<b>3 LAKI JA HANKINTAPROSESSI</b>	<b>21</b>
3.1 Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista	21
3.2 Hankintamenettelyn valinta	22
3.3 Hankintaprosessin eteneminen	24
<b>4 KUUROJEN LIITON HANKINTAPROSESSIN KEHITTÄMINEN</b>	<b>26</b>
4.1 Hankinnan tavoite	26
4.2 Hankintatarpeen kartoittaminen ja hankinnan suunnittelu	27
4.3 Markkinakartoitus	31
4.4 Kilpailutusasiakirjat	33
4.5 Kilpailutusvaihe	36
4.6 Hankintaprosessin aikataulu ja kustannukset	39
4.7 Kehittämisehdotukset	40
<b>5. LOPUKSI</b>	<b>42</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>47</b>

## **LIITTEET**

- Liite 1. Kysymykset henkilökunnalle.
- Liite 2. Tarjouspyyntö
- Liite 3. Kuurojen Liiton vaatimustaulukko
- Liite 4: Viittomakielisen kirjaston vaatimustaulukko
- Liite 5: Kuurojen Liiton vaatimukset
- Liite 6: Viittomakielisen kirjaston vaatimukset
- Liite 7: Referenssit
- Liite 8: Hinnoittelutaulukko
- Liite 9: Sopimusluonnos
- Liite 10: HILMA ilmoitus
- Liite 11: Referenssihaastattelulomake
- Liite 12: Hankintapäätös
- Liite 13: Tarjousten vertailu ja pisteytys
- Liite 14: Valitusosoitus ja oikaisuohje

## **KUVIOT**

Kuvio 1: Digiajan asiakaskokemuksen kehitysalueet

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkimuksen taustaa

Digitaalinen maailma vaikuttaa kaikessa ja kaikkeen, se on läsnä meidän jokaisen arkipäivässä, halusimmepa sitä tai emme. Tilastokeskus uutisoi jo vuonna 2002 julkisten palveluiden vauhdilla tapahtuvasta sähköistymisestä eikä vauhti siitä ole ainakaan hiljentynyt (Jeskanen-Sundström 2002). Suomalaiset ovat olleet ahkeria internetin käyttäjiä koko 2000-luvun myös eurooppalaisesti vertaillen. Palvelut ja ostokset hoidetaan verkossa, tietoa etsitään ja sitä löytyy yhä kattavammin verkosta, myös ihmisten välinen vuorovaikutus on osittain siirtynyt verkkoon. (Kohvakka, Saarenmaa 2019). Jokaisen meistä on mahdollista tuottaa ja julkaista aineistoa internetissä muiden saataville. Internet on laaja ja monikerroksinen verkosto, jossa näkyväksi tuleminen ja näkyvänä pysyminen vaatii viestinnällistä osaamista, uusimpien työvälineiden käyttöönottoa sekä työvälineiden jatkuvaa päivittämistä. Verkkosivujen uudistaminen on elinehto, jotta asiakkaiden luottamus yritykseen säilyy ja he palaavat sivuille uudestaan (Rajaniemi 2015). Olen usein eri yhteyksissä kuullut it-alan ammattilaisten esittämän arvion, että verkkosivut tulisi uusia 2-3 vuoden välein, jotta asiakkaiden kiinnostus säilyisi. Samassa ajassa verkkomaailma näyttää kehittyvän valtavasti, uusia ja entistä monipuolisempia toimintoja kehitetään nopealla syklillä, ohjelmia ja julkaisualustoja päivitetään, tietokoneiden, kännyköiden ja muiden päätelaitteiden tekniset ratkaisut vanhenevat nopeasti. Uuden kehittäminen merkitsee samalla vanhojen ratkaisujen kohdalla sitä, ettei niitä enää tueta ja ne lakkaavat lopulta kokonaan toimimasta. Verkkosivujen uudistukseen tulisi ryhtyä ajoissa, eikä vasta sitten kun teknisiä tai muita ongelmia sivuston vanhentumisen vuoksi on jo ilmennyt.

Verkkosivujen uudistustarpeisiin vaikuttavat myös lainsäädännössä tapahtuvat muutokset. *Verkkosivujen saavutettavuutta ja esteettömyyttä* korostetaan ja julkishallinnon toimijoiden verkkosivuille asetetaan niiden osalta yhä tiukkenavia vaatimuksia. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta astui voimaan 1.4.2019. Uusi laki sisältää EU:n saavutettavuusdirektiivin (Valtiovarainministeriö). Laki koskee julkista sektoria ja siten myös valtion tukea saavia kolmannen sektorin toimijoita (saavutettavasti.fi). Uudistustarpeita verkkopalveluihin edellyttävät myös EU- ja kansallisella tasolla vuoden 2019 alusta voimaan tulleet *henkilötietosuojaa* koskevat lait ja asetukset (Oikeusministeriö). Julkisella



rahalla toimivien tahojen tulee hankinnoissaan lisäksi huomioida *kilpailutusta* koskeva lainsäädäntö (Finlex1).

Verkkosivujen uudistuksessa tavoitteeksi ei siten riitä, että tekee sivuista esteettisesti kauniit tai jäsenten ja asiakkaiden mielestä houkuttelevat. Uudistuksessa on myös huomioitava lainsäädännön asettamat vaatimukset. Tässä opinnäytteessä tutkitaan, mitä tapahtuu ennen kuin uusien verkkosivujen rakentaminen voi käynnistyä. Tutkimuksen kohteena on Kuurojen Liiton verkkopalvelukokonaisuuden uudistus ja siten, että tutkimus on rajattu koskemaan vain verkkopalvelukokonaisuuden kilpailutusprosessia. Tutkimuskysymyksiksi nousivat:

- Miten kilpailutukseen valmistauduttiin?
- Miten kilpailutus toteutettiin?
- Ketkä olivat toimijoina kilpailutuksessa?

Tutkimus asettuu pääasiassa tapaustutkimuksen alueelle mutta se hyödyntää myös kehittämistutkimuksen ja toimintatutkimuksen työvälineitä.

## 1.2 Kuurojen Liitto ry

Kuurojen Liitto on perustettu vuonna 1905 valvomaan ja edistämään kuurojen yhdenvertaisia mahdollisuuksia yhteiskunnassa. Liitto toimii alueellisten kuurojen yhdistysten kattojärjestönä. Alueellisten yhdistysten jäsenenä ovat pääasiassa kuurot, joille viittomakieli on äidinkielen tai ensikielen asemassa ja kirjoitettu kieli (suomi, ruotsi) on ensimmäinen vieras kieli. Perinteisesti kuurot ovat voineet saada tietoa omalla kielellä vain kokoontumalla yhteen esimerkiksi kuurojen yhdistyksille, sillä viitotulle kielelle ei ole kehittynyt yleisesti käytössä olevaa kirjoitusjärjestelmää. Viittomakielinen viestintä on edellyttänyt katsekontaktia viittojien välillä. Kuurojen yhdistykset toimivat aluksi tärkeinä tiedonsaannin foorumeina, koska ne olivat pitkään ainoita paikkoja, joissa tietoa oli tarjolla viittomakielellä. Videotekniikan kehittyminen 1970-luvulla kiinnosti suuresti kuuroja ja Kuurojen Liittoa, tarjosihan se uuden ja erinomaisen mahdollisuuden ajasta ja paikasta riippumattomasti viittomakielistä viestintää. Erilaisten lahjoitusten turvin 1980-luvun alussa liitossa voitiin käynnistää viittomakielisten videotiedotteiden valmistaminen ja jakelu. (Salmi & Laakso 2005, 78-84, 430-434.) Aluksi videot olivat VHS-formaatissa, sittemmin DVD-muodossa. Internetin kehittymisen myötä liiton viestintä - sekä kirjallinen että etenkin

videomuotoinen viitottu viestintä siirtyivät yhä enemmän verkkoon. Kuurojen Liiton verkkosivuilla julkaistiin ensimmäiset videot vuonna 2003. Liittoa voi pitää edelläkävijänä verkossa julkaistavien videoiden osalta, sillä tuolloin ei vielä edes isojen mediatalojen verkkopalveluissa julkaistu videoita säännöllisesti. Kuurojen Liiton organisaatiossa viestintä on jo pitkään ollut yksi liiton ydintoiminnoista. Edelleen yksi liiton viestinnän tärkeistä tavoitteista on turvata viittomakielisten kuurojen tiedonsaanti viittomakielellä. (Kuurojen Liitto; Vanhatupa 2016, 45).

Sosiaalisen median yleistyminen ja ilmaisten julkaisualustojen kuten YouTuben ja Facebookin yleistyminen sekä älypuhelimien ja niiden kameraominaisuuksien voimakas kehittyminen 2010-luvulla ovat tuoneet videoiden tekemisen ja julkaisun kaikkien ulottuville. Tänä päivänä kuka tahansa voi kuvata videon puhelimella sekä ladata ja jakaa videon nopeasti kaikkien saataville. (Suominen 2013, 9-17; Pönkä 2014, 115-120.) Viittomakieliset kuurot ja kuurojen yhteisöt ovat ilolla ottaneet vastaan tämän teknisen kehityksen ja sitä hyödynnetään hyvin tehokkaasti. Toisaalta kehitys on aiheuttanut myös sen, että Kuurojen Liitto ja sen verkkosivut joutuvat entistä enemmän kilpailemaan asiakkaiden huomiosta ja kiinnostuksesta. Jos Kuurojen Liiton verkkosivuille halutaan saada vierailijoita, sivujen tulee vastata asiakkaiden tarpeisiin ja tavalla, joka saa kävijät palaamaan sivuille uudelleen. Kansalaisjärjestöille on tärkeitä mahdollisimman suuri näkyvyys yhteiskunnassa ja myös verkossa. Ei ole yhdentekevää, millaiset verkkosivut Kuurojen Liitolla on ja miten usein ne uusiutuvat sekä sisällöltään että ulkoasultaan.

Tällä hetkellä Kuurojen Liiton verkkopalvelukokonaisuus koostuu kolmesta verkkosivustosta: kuurojenliitto.fi, kuurojenkansanopisto.fi ja viittomakielinenkirjasto.fi -sivuista. Ominaisista niille kaikille on viittomakielen näkyvä rooli. Järjestön verkkosivuilla viittomakielellä saa tietoa sekä järjestöstä että sen toiminnasta. Lisäksi verkkosivujen uutisosiossa julkaistaan viittomakieliseen yhteisöä kiinnostavia uutisia sekä viitotulla että kirjoitetulla kielellä ja ylläpidetään tapahtumakalenteria, josta saa keskitetysti tietoa viittomakielisistä tapatumista eri puolilla Suomea. Kuurojen kansanopiston sivut esittelevät liiton omistaman oppilaitoksen kursseja ja opintolinjoja. Viittomakielinen kirjasto toimii yksinomaan verkossa, sen aineisto koostuu viittomakielisistä videoista eikä sillä ei ole lainkaan fyysisiä asiakastiloja, joissa asiakkaat voisivat vieraila. Kirjaston tehtävänä on tuottaa, tallentaa ja julkaista viittomakielistä aineistoa kirjastolain (Finlex2) hengen mukaisesti. Vuoden 2018 lopulla Viittomakielisessä kirjastossa oli noin 750 aineistonimikettä, joista lähes 700 sijaitsi kirjaston käyttämällä mediapalvelimella. Kuurojen Liiton verkkosivustolla videoita

oli kaikkiaan noin 350 kappaletta. Pelkästään Kuurojen Liiton verkkopalvelukokonaisuuden kautta viittomakielisiä videoita oli tarjolla vuoden 2018 aikana yli 1 000 kappaletta. Tällainen verkkopalvelukokonaisuus ja erityisesti videoiden suuri määrä aiheuttaa haasteita verkkopalvelukokonaisuuden suunnittelulle ja rakentamiselle ja siten myös kilpailutukselle. Lisäksi on huomioitava, ettei kyse ole vain viittomakielisten sivujen kilpailuttamisesta tai yksinomaan videoita sisältävistä sivuista. Verkkopalvelukokonaisuus sisältää kielten moninaisuuden ja etenkin eri kielten – kirjoitettujen ja viitottujen, sovittamisen yhteen tavalla, joka palvelee erilaisia asiakasryhmiä parhaalla mahdollisella tavalla. Kilpailutuksessa etsitään parasta ja edullisinta tapaa toteuttaa tarvitsemamme verkkopalvelukokonaisuus. Olen työskennellyt Kuurojen Liitossa vuodesta 1989 lähtien ja liiton verkkopalvelukokonaisuuden parissa vuodesta 2006 alkaen. Oman työhistoriani kautta olen saanut nähdä verkkopalveluiden tulon sekä olla mukana muutoksen eri vaiheissa. Mikään muu kuin muutos ei näyttäisi verkkoympäristössä olevan pysyvää. Koen, että kilpailutus ja sen myötä tulevat uudistukset verkkopalvelukokonaisuuteen ovat yksi avaintekijöistä oman taustayhteisöni kilpailukyvyyn säilymiselle kilpailtaessa vieraiden ja jäsenten huomiosta sekä huomion pysyvyydestä.

### 1.3 Tutkimuksen tavoite

Kuten edellä jo todettiin, verkkomaailma muuttuu nopealla tahdilla. Vaatimukset sekä verkkopalvelujen sisältöjä, että niiden teknistä toteutusta kohtaan muuttuvat ja kasvavat jatkuvasti. Lisäksi järjestön toimintaa hankintojen tekijänä sekä verkkopalvelujen toimintaa sääteleviin lakeihin on tullut muutoksia edellisen vuonna 2014 järjestetyn verkkopalvelukokonaisuuden kilpailutuksen jälkeen. Jotta järjestö voi pysyä tässä muutoksessa mukana, on sen kehitettävä työprosessejaan, koulutettava henkilökuntaansa ja löydettävä kustannustehokkaita malleja toteuttaa kilpailutusprosessi. Syksyllä 2018 Kuurojen Liiton valmistautuessa verkkopalvelukokonaisuutensa kilpailutukseen oltiin tilanteessa, jossa edellisestä viisi vuotta aikaisemmin toteutetusta kilpailutuksesta oli jäljellä vain tarjouspyyntödokumentit ja voittaneen yrityksen tarjous sekä heidän kanssaan tehty hankintasopimus. Tuolloin kilpailutuksesta vastannut henkilö oli jäänyt eläkkeelle ja vastuu kilpailutuksen toteutuksesta tuli minun tehtäväkseni. Liitossa parin viime vuoden aikana tapahtunut myös muita henkilöstömuutoksia ja ne olivat synnyttäneet tilanteen, jossa kenelläkään ei enää ollut hyvää osaamista kilpailutusprosessista ylipäätään. Kuurojen Liitossa oli siten selkeä tarve kehittää osaamista julkisesta kilpailutuksesta ja erityisesti julkisesta verkkopalvelukokonaisuuden kilpailutuksesta. Tämän opinnäytetyön tavoitteena

on vastata tuohon tarpeeseen. Tutkimukseni tavoitteena on tutkia Kuurojen Liiton verkkopalvelukokonaisuuden kilpailutusta siten, että tuloksena olisi tarkka tapauskuvaus vuonna 2019 toteutetusta verkkopalvelukokonaisuuden kilpailutuksesta. Kuvauksen tulee vastata tutkimuskysymyksiini: 1) Miten kilpailutukseen valmistauduttiin? 2) Miten kilpailutus toteutettiin? 3) Ketkä olivat toimijoina? Kuvauksen tulee olla sellainen, että siitä olisi apua ja tukea seuraavissa kilpailutuksissa ja että sitä voisi käyttää eräänlaisena käsikirjana kilpailutusprosessin läpiviennistä Kuurojen Liitossa.

Työelämässä edellytetään tekijältä monialaista osaamista ja ammattitaitoa, erilaisia ominaisuuksia, kykyjä ja valmiuksia. Yhdellä sanalla kuvaten työntekijällä tulee olla erilaisia kvalifikaatioita, jotka eivät ole stabiileja vaan muuttuvat yhteiskunnan muutoksen myötä. Yksi tällainen nopeasti kehittyvä osaamisalue on tutkimus- ja kehittämisosaaminen. (Vilka 2015, 17.) Tämän opinnäytteen yksi tavoite on hyvin henkilökohtainen, omaan työhön liittyvän kehittämisosaamisen vahvistaminen. Työntekijän oman osaamisen kehittyminen hyödyttää toki aina myös työnantajaa.

#### 1.4 Tutkimusmenetelmät

Tässä opinnäytetyössä liikutaan usean tutkimusmenetelmän kentällä. Tutkimuksessa on piirteitä kehittämistutkimuksesta, sillä tutkimukseni tavoitteena on kehittää toimiva käytännön ratkaisu, käsikirja verkkopalvelukokonaisuuden kilpailutuksesta. Kehittämistutkimus ei ole oma selkeä ja erillinen tutkimusmenetelmänsä. Kehittämistutkimus koostuu joukosta eri tutkimusmenetelmiä, joita käytetään tilanteen ja kehittämisen kohteen mukaan. Kehittämistutkimuksessa yhdistyvät sekä kvalitatiiviset että kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät. Tutkimuksen ja myös kehittämistutkimuksen taustalla on aina teorian, joihin kehittäminen nojaa. Kehittämisen ohella kehittämistutkimus edellyttää aina myös tutkimuksellista otetta. Kehittämistutkimus on lähellä organisaatiossa tehtävää kehittämis-työtä, jota tehdään jonkin osa-alueen parantamiseksi työelämässä ja työpaikalla. Kehittämisen kohteena voi olla esimerkiksi jokin työprosessi tai toiminto. (Kananen 2012, 20.)

Opinnäytetyössä on hyödynnetty vahvasti myös toimintatutkimuksen menetelmiä. Toimintatutkimus tarkoittaa käytännön työelämässä toimivien ihmisten oman työn tutkimusta ja samalla sen kehittämistä. Toimintatutkimuksessa toteutuu nimensä mukaisesti toiminta ja tutkimus samanaikaisesti. Toimintatutkimus on prosessi, jossa tapahtuu ammatillista oppimista ja kehittymistä. Toimintatutkimus on toimijoista lähtevää, ei ulkoa

päin tehtäväksi annettua. Toimintatutkimuksen avulla pyritään havaitun ongelman ratkaisuun ja jatkuvaan toiminnan parantamiseen ja kehittämiseen. Toimintatutkimus voi olla työntekijän tai työyhteisön läpi työuran tapahtuvaa toimintaa. Toimintatutkimus voi olla koko työyhteisön, tiimin läpileikkaavaa toimintaa mutta se voi olla myös yksittäisen työntekijän omassa työssään toteuttamaa toimintatutkimusta. Toimintatutkimukselle on ominaista, että se kohdistuu yhteen yksittäiseen tapaukseen eikä tuloksia voi pitää suoraan siirrettävinä tai kopioitavina toiseen tapaukseen tai kontekstiin. Toimintatutkimuksen tavoitteena on aina muuttaa ihmisten toimintaa. (Kananen 2014, 11-15.) Tässä opinnäytetyössä tavoitteena on kehittää kilpailutuksen edellyttämiä toimenpiteitä omassa työssäni ja myös laajemmin omassa työyhteisössäni.

Kehittämisen ja toimintatutkimuksen vaiheistukset voidaan molemmat tiivistää seuraaviin vaiheisiin: 1) ongelman määrittely, 2) ongelman tutkiminen, 3) ongelman syiden ja seurausten analysointi, 4) ratkaisun esittäminen, 5) ratkaisun testaaminen, 6) ratkaisun muokkaus testauksen pohjalta, 7) uuden ratkaisun testaaminen / kokeilu ja 8) johtopäätökset. (Kananen 2012, 53.)

Opinnäytetyö sijoittuu vahvasti myös tapaustutkimuksen kenttään, sillä työssä tutkitaan vain yhtä kohdetta eli verkkoalustan ja sen toimittajan kilpailutusta Kuurojen Liitossa vuonna 2019 kuvaamalla sitä tapausta mahdollisimman tarkasti sekä esittämällä kuvauksen pohjalta kehittämissuhteita. Tapaustutkimus on käsitteenä hyvin kirjava tutkimusote, ja sellaisiksi voidaan katsoa monet projektit sekä kehittämis- ja arviointitutkimukset. Tyypillistä tapaustutkimukselle on, että se kohdistuu yhteen ilmiöön tai tapahtumaan ja kiinnostuksen kohteena on siihen liittyvä prosessi. Ilmiötä tutkitaan sen luonnollisessa ympäristössä kuvailemalla sitä hyvin yksityiskohtaisesti. Tapaustutkimukselle ominaista on, että tutkimuskohde nähdään rajautuneeksi kokonaisuudeksi, josta pyritään tuottamaan yksityiskohtaista ja intensiivistä tietoa. Tapaustutkimuksessa voidaan hyödyntää monia eri analyysimenetelmiä. Tapausta tutkimalla pyritään ymmärtämään sitä ilmiönä ilman, että tutkimuksen perusteella erityisesti tavoiteltaisiin tulosten yleistettävyyttä. Mutta pyrkiessään syvälliseen ilmiön ja tutkimuskohteen ymmärtämiseen voi syntyä tietoa, jolla voi olla yleistävyyttä tai siirrettävyyttä. Tulosten merkitysten ja oikeellisuuden arviointiin vaikuttaa se, miten perusteellisesti aineisto ja sen analyysi on kuvattu. (Jyväskylän yliopisto, Menetelmäopetuksen tietovaranto1; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 1 2006.)

Tapaustutkimuksen piiriin voidaan laskea myös tutkimus, jossa tarkastellaan yhden sijasta useampaa tapausta. Tavoitteena on kuitenkin aina tapauksen tai tapausten määrittely, analysointi ja ratkaisu. Tapausten määrittely, rajausta ja perustelu ovat ensiarvoisen tärkeitä tehtäessä tapaustutkimusta. Tyypillisiä tapaustutkimuskohteita ovat organisaatioissa toteutettavat projektit ja kehityshankkeet. Tutkija itse tekee määrittelyn ja määrittely voi tapahtua joko ennen tai jälkeen aineiston keruun. Tapaustutkimukset voidaan jakaa edelleen kolmeen ryhmään: itsessään arvokas, välineellinen ja kollektiivinen tapaustutkimus. Itsessään arvokkaassa tapaustutkimuksessa tutkija on erityisen kiinnostunut yhdestä tietyistä tapauksesta ja haluaa ymmärtää sitä mahdollisimman tarkasti ja syvästi. Tällöin tutkijan tulee kiinnittää huomiota tapauksen taustaan ja kontekstiin, sillä ne auttavat ymmärtämään itse tapausta. Välineellisen tapaustutkimuksen tavoitteena on ymmärtää jotain muuta, laajempaa kokonaisuutta kuin vain tutkimuksen kohteena olevaa tapausta. Kollektiivisessa tutkimuksessa tutkijan huomio kohdistuu useisiin yksittäisiin tapahtumiin ja tavoitteena on löytää tapausten välinen koordinaatio tai rinnasteisuus. (Eriksson, Koistinen 2005, 9-11.) Tämän tapaustutkimuksen kohteena on yksi tapaus, yksittäinen prosessi, jota toisaalta pyrin ymmärtämään mahdollisimman syvästi sekä samalla laatimaan kuvausta prosessin etenemisestä siten, että kuvauksesta olisi hyötyä jatkossa seuraavaa kilpailutusprosessia suunniteltaessa ja toteutettaessa. Luonteeltaan se asettuu itsessään arvokkaaseen tapaustutkimuksen luokkaan. Olemassa olevan aineistoon perehtymisen ja omien havaintojen kirjaamisen lisäksi tutkimukseni ja ilmiön kehittämisen kannalta on ensiarvoisen tärkeitä kartoittaa myös muiden, ilmiöön kiinteästi liittyvien sidosryhmien, toimijoiden ajatuksia ja näkökulmia. Parhaiten tämä tapahtuu haastatteleamalla asianomaisia henkilöitä, antamalla heidän itsensä kertoa. Pitkän työkokemukseni ja aikaisempien opinnäytetöideni perusteella tiesin, että tässä kohderyhmässä paras tapa kerätä tietoa on toteuttaa teemahaastattelu ja siten, että se tehdään ryhmähaastatteluna. Kokemukseni perusteella haastattelusta saa enemmän tietoa, kun kokoaa haastatteluun muutaman hengen ryhmän. Haastateltavat silloin ikään kuin ruokkivat toinen toisiaan ja syntyy keskustelua, jonka avulla haastattelijalle tarjoutuu havainnoitavaksi laajempi kirjo erilaisia näkemyksiä kuin tapaamalla haastateltavat yksitellen erikseen. Vanhatuvan (2016) tekemässä opinnäytetyössä nostetaan myös vahvasti esiin se, miten tärkeitä on kasvokkainen kohtaaminen etenkin viittomakielisen väestön osan keskuudessa. Myös Kananen (2014, 87) korostaa kasvokkaista kohtaamista, haastattelua yhtenä toimintatutkimuksen tiedonkeruun menetelmänä. Haastattelut voidaan toteuttaa yksilö- tai ryhmähaastatteluina.

Haastattelutapoja ja -tyyppejä voidaan jaotella eri tavoin. Yksi perinteisistä tavoista on luokitella haastattelu sen perusteella, miten kiinteä ja jäsenelty haastattelu on, miten paljon haastateltava voi vaikuttaa haastattelun kulkuun, miten tarkkaan haastattelukysymykset on etukäteen mietitty ja miten tiukasti niissä haastattelun edetessä pysytään. Teemahaastattelussa haastateltaville annetaan tilaa, vaikka teemat ja aiheet on suunniteltu ennalta ja ne kaikki pyritään käymään kaikkien haastateltavien kanssa läpi. Teemahaastattelu on keskustelutilanne, jossa teemat on suunniteltu mutta niiden käsittelyjärjestys on vapaa eikä kaikkien haastateltavien kanssa kaikkia teemoja käydä samalla tavoin tai yhtä laajasti läpi. Teemahaastattelu edellyttää haastattelijalta erittäin hyvää perehtymistä käsiteltävään asiaan. Lisäksi haastateltavat on valittava siten, että heillä varmasti on asiasta hyvä näkemys. Haastattelu voi olla myös strukturoitu tai puolistrukturoitu, jolloin haastateltavalle esitetään samat tai likipitään samat kysymykset samassa järjestyksessä. (Saaranen-Kauppinen, Puusniekka 2.) Tässä tapaustutkimuksessa käytettiin sekä teemahaastattelua että puolistrukturoitua haastattelua. Etenkin teemahaastattelussa edellytetty haastattelijan perehtyminen haastattelun keskiössä olevaan ilmiöön oli helppo toteuttaa, sillä ilmiö on keskeinen osa omaa päivittäistä työtäni.

Tutkimuksessani, sen keskiössä olevassa toiminnassa, tulee kaikissa vaiheissa ottaa huomioon toimintaan vaikuttava lainsäädäntö, jota käsittelen tarkemmin luvussa 3. Vertaan kehitettävänä olevaa työprosessia lain perusteella rakennettuun hankintamenettelytapoihin ja tavan valintaan sekä ja valintaa seuraavan hankintaprosessin etenemisestä laadittuun malliin. Tavoitteena on laatia tarkka kuvaus toteutetusta työprosessista Kuurojen Liiton julkaisualustan ja sen toimittajan valitsemiseksi järjestetystä kilpailutuksesta. Kuvaus tulee laatia tavalla, jota voi käyttää kilpailutuksen käsikirjana Kuurojen Liiton organisaation sisällä.

## 2 VERKKOSIVUT JA NIIDEN ASIAKKAAT

### 2.1 Internetin käyttö

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2018 suomalaisista 16-89-vuotiaista suomalaisista käytti internetiä päivittäin tai lähes päivittäin 89 %. Valtaosa käyttäjistä käytti internetiä useita kertoja päivässä. Internetiä käytetään yleisimmin matkapuhelimella (75% käyttäjistä), toisena tulee kannettava tietokone (65%) ja kolmantena tabletti (41%). Matkapuhelin valtaa yhä enemmän alaa internetin käytössä. Internetiä käytetään asioiden hoitamiseen, viestintään, eri medioiden seuraamiseen sekä tiedonhakuun. Asioinnista yleisin käyttötarkoitus oli asiointi verkkopankissa (83%). Tavarointa ja palveluita oli ostanut 47% väestöstä. Myös yhteisöpalvelut ovat suosittuja Suomessa, niitä oli seurannut 61% 16-89 -vuotiaista suomalaisista. (Tilastokeskus 1.)

Internetin käyttö liittyy kiinteästi myös viranomaisten ja julkisten palveluiden hyödyntämiseen, 59 prosenttia väestöstä oli lähettänyt netin kautta jonkin virallisen lomakkeen vuoden 2018 aikana. Julkisista palveluista haetaan myös tietoa netin kautta; 72% netin käyttäjistä oli etsinyt tällaista tietoa vuoden 2018 aikana. Internetiä pidetään muutoinkin lähes kaiken tiedon lähteenä; 79 % etsi tietoa tavaroista ja palveluista ja 65 % terveydestä, sairauksista ja ravitsemuksesta. (Tilastokeskus 2.)

Nämä tilastot osoittavat, miten merkittävä rooli internetillä ja verkkosivuilla on tämän päivän tiedonvälityksessä ja eri toimijoiden näkyvyydellä koko tiedonvälityksen kentällä. Ei siis ole ollenkaan sama, millaisen kokemuksen verkkosivuille tulevat saavat – ensivaikutelman vaikutusta ei voi liiaksi korostaa. Ensikohtaaminen verkossa on täsmälleen yhtä merkittävä kuin kohtaaminen kasvokkain. Tämä tulee huomioida verkkosivujen suunnittelussa. Ensikohtaaminen tarkoittaa sitä tilannetta, jolloin henkilö kohtaa esimerkiksi kirjaston tai kansalaisjärjestön verkkosivut ensimmäistä kertaa. (Ahvenainen, Gylling, Leino, 2017, 43.)

Internet on valtava paikka etsiä ja hakea tietoa. Siihen, mitä asiakas sieltä löytää, vaikuttaa vahvasti käytettävät hakurobotit. Hakuroboteilla on suuri rooli muun muassa siinä, mitä sivuja mm. Googlen algoritmi etsijälle tarjoaa. Tämän vuoksi hakurobottien hallitseminen on tärkeää. Internetissä surffailija ei kuitenkaan ole aina etsimässä tietoa. Tämän vuoksi verkkosivujen suunnittelijan ja ylläpitäjän tulee hallita myös ihmiset. Todennäköisimmin internetin käyttäjä vieraillee sivustolla, jota joku toinen on suositellut. Suositelijan



ei tarvitse olla edes tuttu. Useimmat meistä luottavat sisältöön, jonka on kirjoittanut joku toinen ihminen. Jo vuonna 2008 on todettu, että suosituksen julkaisubloggaajan Perez Hilttonin sivustolle tultiin useammin Facebookin kuin Googlen kautta. Verkkosivujen tulee siten olla rakenteeltaan sellaiset, että niiden jakaminen sosiaalisen median kautta on erinomaisen helppoa ja toimivaa. Google myös rankkaa korkeammalla sivut, joita on jaettu eniten. (Isokangas, Vassinen 2010, 185-187.)

Myös kirjaston ja kansalaisjärjestön verkkosivujen tulee olla suunniteltu ja rakennettu siten, että ne palvelevat vierailijoita mahdollisimman hyvällä ja asiakasystävällisellä tavalla, jotta asiakas saadaan palaamaan verkkosivuille.

## 2.2 Sidosryhmät

Verkkosivujen uudistaminen voidaan nähdä myös innovaatioprosessina. Käyttäjien osallistaminen innovaatioprosessiin on korostunut yhtä matkaa kommunikaatioteknologian nopean kehityksen myötä. Jos käyttäjät, työntekijät ja sidosryhmät osallistetaan mukaan palvelun kehittämiseen, avautuu kehitystyölle uusia mahdollisuuksia. Palvelujen yhteissuunnittelussa on tällöin kahdentyyppisiä hyötyjä:

- 1) *Divergenssihyödyllä* tarkoitetaan yhteissuunnittelun tarjoamaa suurempaa vaihtelevuutta ideoiden ja ehdotusten osalta. Palvelujen innovointi on myös laajempaa.
- 2) *Toteutushyöty* syntyy, kun sidosryhmät osallistetaan mukaan suunnitteluun ja tällöin myös heidän näkemyksensä pääsevät esiin ja on todennäköisempää, että lopputulos vastaa paremmin käyttäjien tarpeisiin.

(Kurronen 2015, 36.)

Julkisella sektorilla ei riitä, että mukaan palvelumuotoiluun otetaan käyttäjät ja palveluhenkilöstö. Uudet käyttäjälähtöiset toimintatavat otetaan käyttöön ja juurtuvat käyttöön vasta kun ylin johto sitoutuu mukaan suunnittelu- ja testausvaiheeseen. He edustavat päätöksentekuelimiä, ilman päätöksiä parhainkaan uudistus tai idea ei voi juurtua käyttöön. (Miettinen. 2014.)

Edellä olevat ajatukset pätevät mielestäni hyvin myös järjestömaailmassa, vaikka ne alun perin ovatkin tulleet yritysmaailmasta. Myös kansalaisjärjestön tulee verkkopalvelussaan palvella asiakasta siten, että asiakas kokee saavansa hyvää palvelua ja palvelupolun tulee olla ehyt ja toimia häiriöttä.

Verkkosivujen kohderyhmänä ovat aina asiakkaat. Siksi onkin tärkeätä jo sivuston suunnitteluvaiheessa kääntää katse kohti asiakkaita ja heidän tarpeitaan. Filenius (2015, 29) mukaan IT-maailmassa on viimeiset 20 vuotta korostettu verkkosivujen käytävyyttä. Tämä näkemys korostaa sitä, miten hyvin luotu verkkosivusto on suunniteltu. Tämä näkemys huomioi lähinnä verkkosivujen ylläpitäjien tai organisaation omien työntekijöiden ajatuksia ja heidän tarvetta käyttää verkkosivuja. Kun verkkosivujen käyttöä on siirrytty tarkastelemaan oman toimiston ulkopuolelta – huomion keskiöön on otettu kuluttajan ja asiakkaan näkemys verkkosivuista, on käyttöön tullut käsite käyttökokemus. Tällä tarkoitetaan lähinnä sitä, miten mukavaksi (tai epämukavaksi) asiakas verkkosivuston kokee. Nyt näiden kahden termin oheen on noussut käsite asiakaskokemus.

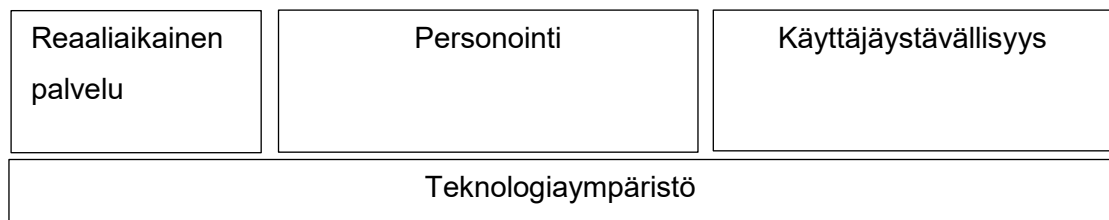
”Asiakaskokemus syntyy, kun kontekstiin lisätään tietty tarkoitusperä ja prosessi, johon yleensä liittyy kolmas osapuoli palvelun tuottajana ja tarjoajana.” (Filenius, 2015, 29.)

Kuurojen Liiton kaltaisen kansalaisjärjestön, Kuurojen kansanopiston ja Viittomakielisen kirjaston verkkosivujen keskiössä on asiakaskokemus. Kontekstina toimii asiakkaalla herännyt kysymys, johon hän lähtee etsimään vastausta verkosta esimerkiksi jonkin haku-koneen avulla, ystävän suosittelmiin sivujen kautta tai tulemalla suoraan itselleen ennalta tutulle verkkosivustolle. Kuurojen Liitolla on verkkoviestinnässään tietty tarkoitusperä: tiedon jakaminen kuuroudesta ja viittomakielestä sekä informaation tuottaminen erityisesti viittomakielisille kuuroille merkityksellisistä asioista. Viittomakielisen kirjaston verkkosivujen tavoitteena on tallentaa ja julkaista viittomakielistä kulttuuria ja mahdollistaa viittomakieliselle kansanosalle kokemus osallisuudesta kulttuuriin ja yhteiskuntaan. Kuurojen kansanopiston verkkosivujen tavoitteena on houkutella opiskelijoita hakeutumaan kansanopiston tarjoamaan koulutukseen. Kolmantena osapuolena voidaan nähdä olevan tuottaja eli yritys, joka yhdessä liiton kanssa on suunnitellut ja rakentanut verkkosivut, ja joka valitaan tässä opinnäytetyössä tarkastellun kilpailutuksen kautta.

Asiakkaita on perinteisesti segmentoitu, luokiteltu kuuluviksi johonkin tiettyyn ryhmään ja heidät on nähty passiivisiksi vastaanottajiksi. Verkkomaailmassa tällainen asiakkaiden karsivointi ei ole enää toimiva tapa. Asiakkaat päättävät itse, ketä kuuntelevat ja kenen

sivuja seuraavat. Esiin nouseekin taito osata ohjata asiakkaiden tiedonhakukäyttäytymistä. Tärkeäksi taidoksi on noussut houkuttelumarkkinointi, jossa asiakkaat houkutel- laan verkkosivujen ääreen hyvällä sisällöllä ja siten, että verkkosivujen käyttöön ohja- taan. (Tanni & Keronen 2013, 24.)

Käyttöliittymät tulee rakentaa siten, että ne mahdollistavat yksinkertaisen ja suoraviivai- sen käyttökokemuksen. Jos käyttäjältä edellytetään opettelua ja oppimista, ennen kuin hän voi käyttää jotain verkkosivua, hän vaihtaa palvelua viimeistään siinä vaiheessa, kun helppokäyttöisempi sivu löytyy. Modernia käyttöliittymää kehitettäessä käyttäjälle pyri- tään luomaan mahdollisimman luonnollinen pääsy palveluun. Sovelluksen tulisi aina mu- kautua käyttäjän tilanteeseen, olla personoitava ja ohjata käyttäjää mahdollisimman it- senäiseen käyttökokemukseen. Keskeisimmät kehitysalueet on koottu kuvioon 1. (Gerdt & Eskelinen 2018, 24, 56.)



### Kuvio 1: Digiajan asiakaskokemuksen kehitysalueet

Hyvin usein verkkosivuilla vierailija saa vastattavakseen verkkosivujen ponnahdusikkunan muodossa esitetyn kyselyn, jossa asiakasta pyydetään antamaan palautetta. Kysely on yleensä strukturoitu, kysymyksiä on vain muutamia ja vastaaminen on nopeaa. Täl- laisten kyselyjen vastausten analysointi on helppoa. Mutta se ei yksin riitä, että tie- dämme, mitä asiakas sivuiltamme etsii. Eikä sekään riitä, että me tiedämme, mitä halu- amme asiakkaille kertoa. Tulee myös kiinnittää huomiota käyttökokemukseen. Käyttöko- kemus tarkoittaa sitä, miten hyvin asiakas pystyy sivustoa käyttämään eli miten helpolta sivuston käyttö tuntuu ja miten helposti asiakas kokee löytävänsä itseään kiinnostavaa asiaa. Asiakaskokemukseen vaikuttaa merkittävästi se, miten sivusto on rakennettu ja miten käyttöliittymän käyttö on suunniteltu. Käyttökokemukseen vaikuttaa myös se, mi-

ten hyvin sivustoa voi eri päätelaitteilla käyttää. Karkeasti määriteltynä verkkosivut voidaan toteuttaa kolmella tavalla: 1) toteutetaan koko verkkopalvelu responsiivisena palveluna, jolloin sivusto skaalautuu eli mukautuu aina automaattisesti käytettävän päätelaitteen näytön koon mukaan, 2) toteutetaan erillinen mobiilioptimoitu sivusto mobiilikäyttöä varten ja 3) toteutetaan erillinen applikaatio mobiililaitteille. Responsiivinen sivusto huomioi päätelaitteen ruudun koon mutta ei huomioi kaikkia muita ominaisuuksia, jolloin esimerkiksi videon näyttämässä voi olla vaikeuksia joissakin puhelinmalleissa. Applikaatio takaa enemmän toimintoja ja tutkimusten mukaan käyttäjä viihtyy sivustolla kauemmin applikaation avulla. Applikaatioiden suurena haasteena on se, että applikaatiot ovat käyttöjärjestelmäkohtaisia (iOS, Android, Windows) ja vaativat siten enemmän resursseja sekä rakennus- että ylläpitovaiheessa. (Filenius. 2015, 80-83.)

Asiakaskokemus eli se, miten asiakas kokee ja arvioi lopputuloksen, ratkaisee toiminnan onnistumisen. Asiakkaiden odotuksien tulee myös muokata organisaatioiden tavoitteita ja toimintatapoja. Jotta organisaatio menestyy, sen tulee sen kyetä tyydyttämään joskus nopeastikin muuttuvia asiakastarpeita. (Järvinen, Rantala, Ruotsalainen 2016, 33.)

Tämän case-tutkimuksen ytimessä on verkkoalustan ja sen toimittajan kilpailutus. Kilpailutuksen käynnistämävaiheessa on kuitenkin jo tarkkaan oltava tietoinen millaiset asiakkaat ovat verkkopalveluamme tähän mennessä käyttäneet, miksi he ovat sivuillamme vierailleet ja millainen käyttökokemus heille on syntynyt. Lisäksi tulee pohtia, onko olemassa asiakasryhmiä, jotka vielä haluaisimme tavoittaa mutta emme tähän mennessä ole vielä onnistuneet saamaan verkkopalvelumme pariin. Asiakassegmenttien ja heidän tarpeidensa määrittely tulee aloittaa jo valmistauduttaessa kilpailutukseen, sillä niitä tarvitaan laadittaessa tarjouspyyntöön sisältyviä määrittelydokumentteja.

## 3 LAKI JA HANKINTAPROSESSI

### 3.1 Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (29.12.2016/1397 myöh. hankintalaki) määrittelee, että niiden tahojen, joiden rahoituksesta yli puolet on ns. julkista rahaa, tulee toteuttaa kaikki hankinnat julkisella kilpailutuksella. Taustayhteisöni eli Kuu-rojen Liiton rahoituksesta yli 50 % tulee julkisista lähteistä. Siten se muodostaa em. lain mukaisen *hankintayksikön*. Hankintayksiköiden velvollisuus on tehdä hankinnoistaan julkinen ilmoitus. (Finlex1)

Julkisissa hankinnoissa on noudatettava avoimuusperiaatetta, jonka mukaan hankinnoista tulee ilmoittaa julkisesti tavalla, joka tarjoaa kaikille potentiaalisille tarjoajille yhdenvertaisen mahdollisuuden osallistua kilpailuun ja tehdä tarjous hankittavasta tavaresta tai palvelusta. Hankinnan suuruus määrittelee sen, milloin on kyse kansallisen kynnyksarvon ja milloin EU:n kynnyksarvon ylittävästä hankinnasta. Tällä on merkitystä sille, missä laajuudessa hankinnasta on ilmoitettava. Jos hankinta ylittää kansallisen kynnyksarvon mutta ei EU-kynnyksarvoa, riittää kansallinen hankintailmoitus. Jos hankinta ylittää EU:n kynnyksarvon, tulee hankinnasta tehdä EU-hankintailmoitus. Suomessa hankintailmoitukset julkaistaan työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämässä HILMA-ilmoitusjärjestelmässä, jonka osoite on [www.hankintailmoitukset.fi](http://www.hankintailmoitukset.fi). EU-kynnyksarvon ylittävät hankinnat toimitetaan HILMAsta julkaistavaksi TED-tietokannassa. (Pekkala, Pohjonen, Huikko, Ukkola 2017,323-326, Finlex1)

Kynnyksarvot ovat olleet 1.1.2017 alkaen tavara- ja palveluhankinnoissa seuraavat: kansallinen kynnyksarvo on 60 000 euroa ja EU-kynnyksarvo 221 000 euroa. Jos hankittavan tavaran tai palvelun kynnyksarvo ylittää 60 000 euroa mutta jää alle 221 000 euron, riittää kansallinen hankintailmoitus. Jos hankinta ylittää 221 000 euroa, on tehtävä EU-hankintailmoitus. Kynnyksarvo ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa ja on se hinta, jonka ostettava tavara tai palvelu tulee maksamaan neljän vuoden aikana hankintasopimuksen syntymisestä. (Työ- ja elinkeinoministeriö.) Samalla tämä neljän vuoden määräaika näyttää kokemukseni mukaan muodostuneen määreeksi siitä, miten usein kilpailutus jonkin hankinnan kohdalla tulee toteuttaa.

Hankintayksikön on etukäteen kyettävä arvioimaan hankinnan arvo, sillä sen mukaan tehdään päätös, toteutetaanko hankinta kansallisena vai EU-kynnyksarvon ylittävänä

hankintamenettelynä (Pekkala & al 2017, 26). Tähän mennessä kertyneen kokemuksen perusteella tilaaja eli Kuurojen Liitto arvioi, että hankinta ylittää kansallisen kynnyksarvon, mutta ei EU-kynnyksarvoa, jolloin riittää, että kilpailutus järjestetään kansallisena ja julkaistaan HILMAssa.

### 3.2 Hankintamenettelyn valinta

Erilaisia hankintamenettelytapoja on kaikkiaan yhdeksän. Hankinnan luonne määrää sen, mitä tapaa kannattaa missäkin tilanteessa käyttää. Menettelytavat ovat seuraavat:

#### 1. Avoin menettely

Tilaaja tekee HILMAan kaikille avoimen ilmoituksen, jossa pyytää tarjouksia tehtävästä hankinnasta. Ilmoituksen yhteydessä voi olla tarkemmat tiedot hankinnan kohteesta tai asiakirjat lähetetään pyynnöstä. Tarjousten sisällöstä ei voi neuvotella tarjoajien kanssa. Tilaajan tulee valita se tarjoaja, joka täyttää tilaajan ennalta laaimit vähimmäisehdot ja jonka tarjous on kokonaisuutena tarkasteltuna edullisin.

#### 2. Rajoitettu menettely

Hankinnasta julkaistaan ilmoitus, jonka perusteella tarjoajat lähettävät tilaajalle osallistumishakemuksen. Varsinaiseen tarjouskilpailuun hyväksytään ne toimittajat, jotka täyttävät ennalta laaditut vähimmäiskriteerit ja vain heille lähetetään varsinainen tarjouspyyntö. Lisäksi tilaaja on ennalta päättänyt, montako tarjoajaa otetaan mukaan lopulliseen tarjouskilpailuun, joten mukaan lopulliseen kilpailutukseen voi päästä vain parhaimmat osallistumishakemuksen jättäneet toimittajat. Tarjousten sisällöstä ei neuvotella tarjoajien kanssa.

#### 3. Kilpailullinen neuvottelumenettely

Kilpailullinen neuvottelumenettely soveltuu monimutkaiseen hankintaan. Tilaaja julkaisee hankintailmoituksen ja mahdollisesti myös tarkemman hankekuvauksen sekä laatii tarjoajille vähimmäisvaatimukset. Tarjoajat lähettävät osallistumishakemukset, joiden perusteella tilaaja valitsee ennalta laatimiensa kriteerien perusteella parhaimmat tarjoajat. Tämän jälkeen mukaan valitut tarjoajat kutsutaan neuvotteluun tai heille lähetetään suoraan tarjouspyyntö. Lisäksi tarjoaja aloittaa neuvottelut jokaisen tarjoajan kanssa erikseen. Tarjoajien määrä voi vähentyä

neuvottelujen edistyessä. Kun keskustelut ovat päättyneet, tarjoajat tekevät lopulliset tarjoukset. Tilaaja valitsee tarjouksen, joka täyttää vaatimukset ja joka on kokonaistaloudellisin vaihtoehto.

#### 4. Neuvottelumenettely

Neuvottelumenettely on muuten hyvin samankaltainen kilpailullisen neuvottelumenettelyn kanssa paitsi, että tässä parhaat valitut tarjoajat aina kutsutaan neuvotteluun, joita voidaan käydä useita ja vasta tämän jälkeen heille toimitetaan lopullinen tarjouspyyntö. Voittajaksi tulee tarjoaja, joka täyttää ennalta laaditut kriteerit ja jonka tarjous on kokonaistaloudellisin. Neuvottelumenettely voi olla jatkona myös aiemmille kilpailutuksille. Hankintailmoitusta ei tarvitse julkaista uudelleen, mikäli hankinta on käynnistynyt esimerkiksi avoimena menettelyinä. Neuvottelumenettelyä voi käyttää vain erityisillä perusteilla.

#### 5. Puitejärjestely

Puitejärjestely on kaksivaiheinen menettely, jossa aluksi voidaan käyttää esimerkiksi rajoitettua menettelyä, josta valitaan parhaat tarjoajat jatkoon. Toisessa vaiheessa lähetetään lopullinen tarjouspyyntö, ja tarjoajat antavat tarkennetut tarjoukset. Puitejärjestely voidaan tehdä myös yhden tarjoajan kanssa.

#### 6. Suunnittelukilpailu

Suunnittelukilpailusta julkaistaan hankintailmoitus, joka on avoin kaikille suunnittelijoille. Kilpailu voidaan järjestää myös siten, että siihen kutsutaan mukaan vain ennalta valitut suunnittelijat. Valinnan tekee puolueeton tuomaristo ja voittajalle voidaan antaa rahapalkinto.

#### 7. Dynaaminen hankintajärjestelmä

Tässä on kyseessä kaksivaiheinen sähköinen järjestelmä, jossa mukaan voi ilmoittautua jatkuvasti. Järjestelmän käyttö edellyttää tietyn ohjelman käyttämistä.

#### 8. Sähköinen huutokauppa

Kyseessä on kaksivaiheinen menettely tavanomaisten tavaroiden hankkimiseksi. Huutokauppaan voidaan päättää ottaa mukaan vain rajallinen määrä tarjoajia ja huutokaupassa on käytettävä tiettyä ohjelmaa. Tarjouksia voi tehdä vain tietyn aikaa ja tietyn määrän. Tarjousten valinta on automatisoitu.

#### 9. Suorahankinta

Suorahankinnassa ei julkaista hankintailmoitusta vaan tilaaja ottaa suoraan yhteyttä yhteen tai useampaan tarjoajaan ja sopia hankinnasta. Tarjous voidaan valita vapaasti mutta ketään ei saa kuitenkaan syrjiä. Kirjallisia tarjouspyyntöjä ja tarjouksia tulisi aina käyttää.

(Pekkala & al 2017, 190-194)

Tässä kilpailutuksessa päädyttiin käyttämään avointa menettelyä konsultin suosituksesta. Konsultin mukaan tämän tyyppisessä ja arvoltaan tämän suuruudessa hankinnassa avoin menettely on heidän kokemuksensa perusteella paras menettelytapa. Edellinen kilpailutus vuonna 2014 toteutettiin neuvottelumenettelynä. Neuvottelumenettelyyn päädyttiin tuolloin siksi, että Viittomakielinen kirjasto oli täysin uusi innovaatio, vasta käynnistämässä oleva verkkopalvelu. Neuvottelumenettelyn arvioitiin tuolloin olevan paras tapa etsiä parasta kumppania uuden palvelun suunnitteluun ja toteutukseen. Neuvottelumenettely on raskas ja aikaa vievä toteutustapa, tällä kertaa ei nähty tarpeelliseksi käyttää sellaista menettelyä.

### 3.3 Hankintaprosessin eteneminen

Hankintaprosessi sisältää seuraavat vaiheet (Pekkala & al 2017, 20-23):

1. Hankintastrategia ja hankintaohjeet  
Tilaaaja tutustuu erilaisiin strategioihin ja hankinta-ohjeisiin sekä valitsee niistä parhaiten tilanteeseen sopivan.
2. Hankintatarpeen kartoittaminen ja hankinnan suunnittelu  
Selvitetään, mitä pitää hankkia, millaisin ominaisuuksin, mitä vastaavia tuotteita tai palveluita on jo markkinoilla, ja laatii hankinnan aikataulun.
3. Hankintamenettelyn valinta  
Tilaaaja valitsee sopivimman hankintamenettelytavan.
4. Tarjouspyynnön laatiminen  
Tarjouspyynnössä yksilöidään mahdollisimman tarkasti se, mitä ollaan hankkimassa tavalla, joka auttaa toimittajia laatimaan tarjouksen. Tarjouspyynnössä on yleensä ilmaistu myös tarjoajalle asetetut vähimmäisvaatimukset. Tämä on hankintamenettelyn tärkein työvaihe, tarjouspyynnön tulisi olla mahdollisimman selkeä.
5. Hankintailmoituksen ja tarjouspyynnön julkaiseminen
6. Tarjousten laatiminen  
Tarjoajat laativat tarjoukset tarjouspyynnön perusteella.
7. Tarjousten vastaanottaminen ja avaaminen  
Tarjoukset avataan yhtä aikaa tarjouspyyntöajan umpeuduttua, eikä niistä voi antaa tietoja ennen kuin tarjoaja on valittu.



8. Tarjoajien soveltuvuuden tarkistaminen  
Vain sellaisten tarjoajien, jotka täyttävät toimittajalle asetetut vaatimukset, hyväksytään mukaan tarjouskilpailuun.
9. Tarjousten vertaileminen  
Tilaaajan tulee tarkistaa, että tarjoukset täyttävät asetetut ehdot ja että siinä on mukana kaikki vaaditut dokumentit. Kaikkia ilmoitettuja seikkoja on vertailtava, eikä uusia kriteereitä saa ottaa mukaan.
10. Hankintapäätöksen tekeminen  
Päätös on tehtävä kirjallisesti ja siihen on merkittävä myös perustelut. Päätöksestä on käytävä ilmi, miksi voittajaksi on valittu juuri tietty tarjous.
11. Tarjoajien informoiminen  
Tarjouksen jättäneille on lähetettävä kirjallinen päätös sekä sen perustelut ja muutoksenhakuohjeet.
12. Hankintasopimuksen tekeminen  
Sopimus on tehtävä kirjallisesti valitusajan umpeuduttua.
13. Jälki-ilmoituksen julkaiseminen  
Tämä koskee vain EU-kynnysarvon ylittänyttä kilpailutusta.
14. Sopimuksen täytäntöönpano  
Sopimuksen noudattamista on valvottava. Sopimusehdoissa tulee huomioida myös seuraava kilpailutus ja mahdollinen valitusprosessi.

Kuten edellä käy ilmi hankintaprosessi on tarkasti strukturoitu prosessi, jossa työvaiheet seuraavat toisiaan määrättyssä järjestyksessä. Mikäli kilpailutuksessa poiketaan tässä esitellyistä menettelytavoista, on mahdollista, että jokin taho tuntee kokeneensa vääryyttä ja tekee lain säätämisen valituksen. Tällöin kilpailutusprosessin aikataulu venyy ja uudistustyön käynnistäminen viivästyy huomattavasti. Tavoitteena aina on, että kilpailutusprosessi viedään läpi avoimesti ja oikeassa järjestyksessä, jolloin valitusmenettelyyn ei tarvitse ryhtyä.

## 4 KUUROJEN LIITON HANKINTAPROSESSIN KEHITTÄMINEN

### 4.1 Hankinnan tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää hankintalain mukaista hankintaprosessia Kuurojen Liitossa. Hankinnan tavoitteena oli uudistaa Kuurojen Liiton verkkopalvelukokonaisuuden julkaisualusta ja sen toimittaja. Hankinnan käynnistämiseen vaikuttivat useat syyt. Edellisestä verkkoalustan ja sen toimittajan kilpailutuksesta oli kulunut noin viisi vuotta, ja silloin tehty nelivuotinen sopimus oli jo umpeutumassa. Lisäksi edellisen kilpailutuksemme voittanut yritys oli myyty toiselle toimijalle joulukuussa 2018, ja kaupan myötä Kuurojen Liiton verkkopalvelukokonaisuuden ylläpito siirtyi tälle uudelle toimijalle. Siirto uudelle toimijalle ja sopimuskauden umpeutuminen tarkoittaisivat joka tapauksessa uuden sopimuksen tekoa. Käyttämämme julkaisualusta Drupal 7 oli myös vanhentumassa, ja oli olemassa uhka, että lähivuosina sen tuki päättyisi ja tuen loppumisen seurauksena verkkosivustomme lakkaisi toimimasta. Siirto uudelle julkaisualustalle olisi joka tapauksessa edessä parin vuoden sisällä. Alkuperäiseltä toimittajalta saimme jo keuhällä 2018 tiedon, että aineiston siirto Drupal 7-alustalta sen seuraavalle jo julkaistulle versiolle eli Drupal 8 -alustalle vastaisi samaa työmäärää kuin aineiston siirtäminen mille tahansa muulle julkaisualustalle (Stürmer H.). Lisäksi Drupal-alusta tuntui Kuurojen Liiton verkkosivujen ylläpitäjistä varsin jäykältä ja taipumattomalta julkaisualustalta ja vuosien mittaan tarve vaihtaa joustavammalle ja helpommin muunneltavammalle julkaisualustalle oli käynyt ilmeiseksi. Ylläpitokokemuksemme oli, että Drupal 7 -alusta on pikemminkin rajoittanut kuin mahdollistanut verkkopalveluiden muokkaamista asiakkaidemme tarpeita paremmin vastaavaksi verkkokokonaisuudeksi. Kuluneiden neljän vuoden aikana sekä Kuurojen Liiton että Viittomakielisen kirjaston verkkosivuilla oli keran tehty ns. face lift eli pieni muokkaus ulkoasuun. Suuremmalle ulkoasun uudistukselle oli olemassa selkeä tarve, sivustomme alkoi jo näyttää vanhanaikaiselta ja pelkäsimme sen vaikuttavan sivustomme kiinnostavuuteen asiakkaiden silmissä. Olimme myös toistuvasti saaneet asiakaspalautetta siitä, ettei etenkään Kuurojen Liiton verkkosivujen käyttökokemus ole miellyttävä, asiakkaiden on vaikea löytää niiltä etsimiään tietoja, tietoa tuntui sivuostolla olevan aivan liikaa ja sivut kuvasivat enemmän Kuurojen Liiton organisaatiota kuin pyrkivät palvelemaan asiakkaita tai luomaan asiakkaille miellyttävää

käyttökokemusta. Lisäksi Kuurojen Liiton verkkosivuilla olevien videoiden väri- ja kontrastimaailma ei vastannut uusia saavutettavuussuosituksia, kontrastia ei ollut riittävästi näkövammaisia asiakkaita ajatellen. Ylläpitäjien tavoitteena oli myös vahvistaa Kuurojen Liiton ja Viittomakielisen kirjaston verkkosivujen entistä tehokkaampaa aineistoyhteistyötä. Edellisen verkkoalustan kilpailutuksen ja uudistuksen aikana kirjaston toiminta oli vasta käynnistymässä ja nyt neljä vuotta myöhemmin kirjaston aineistomäärä ja aineiston sisältö koettiin sellaiseksi, että sitä voisi ja tulisi entistä paremmin hyödyntää myös liiton verkkosivujen sisällöissä. Syitä verkkopalvelukokonaisuuden uudistukselle oli useita, syyt olivat sekä taloudellisia, teknisiä että käyttökokemukseen liittyviä. Näin kokonaisvaltaisen uudistuksen toteuttamiseksi kilpailutus näytti väistämättömältä. Aikataulliseksi tavoitteeksi asetettiin vuosi 2019; vuoden aikana tulisi toteuttaa sekä kilpailutus että uusien verkkosivujen rakentaminen. Aikatauluun vaikuttivat merkittävästi pikaisen uudistustarpeen ohella myös budjettisyys. Järjestöjen talousarviot varmistuvat vasta edellisen vuoden joulun tienoilla, jolloin saamme avustuspäätökset. Kirjaston osalta talousarvio voidaan vahvistaa vasta talousarviovuonna alkuvuodesta, jolloin opetus- ja kulttuuriministeriö osaltaan vahvistaa valtion budjetissa päätetyn avustuksen. Kilpailutuksella tavoiteltiin verkkopalvelukokonaisuutta, joka tarjoaisi asiakkaille entistä paremman käyttökokemuksen, raikkaamman ja modernimman ulkonäön, joustavamman ylläpidettävyyden ja muokattavuuden, uusimpia sääntöjä noudattavan saavutettavuuden sekä uudistuneen pitkäikäisen julkaisualustan. Samalla myös etsittiin kustannussäästöä kiinteissä ylläpitokustannuksissa.

#### 4.2 Hankintatarpeen kartoittaminen ja hankinnan suunnittelu

Pelkkä sivujen klikkausmäärien tutkiminen ei riitä arvioimaan, milloin sivut tulisi uudistaa ja milloin hankintaan tulisi ryhtyä. Palvelujen uudistamisessa toimivin menetelmä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusote. Palveluista ja niiden kehittämistarpeista tulee kysyä palveluiden käyttäjiltä. Verkkopalvelujen hankintatarpeen kartoittamisessa eli siinä, mitä uudistuksia sivut tarvitsevat, katse tulee kääntää sekä verkkopalvelun ylläpitäjiin, verkkopalvelun sisällön tuottajiin sekä verkkosivujen loppukäyttäjiin ts. verkkosivujen asiakkaisiin. Voidakseni selvittää heidän näkemyksiään nykyisistä sivuista sekä tarkempia toiveita ja tarpeita uudistukselle minun tulisi haastatella heitä kasvokkain. Haastattelumenetelmäksi valitsin teemahaastattelun. Teemahaastattelun tavoitteena on selvittää, mitä jostakin asiasta ajatellaan ja helpointa on kysyä sitä suoraan henkilöltä tai tässä

tapauksessa ryhmältä itseltään. Teemahaastattelussa haastattelija ei ole ilmeeton kysymysten esittäjä ja haastateltava vastausten antaja. Teemahaastattelu on kahden aktiivisen keskustelijan välinen vuorovaikutustilanne, jossa haastattelija reagoi haastateltavan antamiin vastauksiin. Teemahaastattelussa haastattelijan tulee olla myös tietoinen niistä erityispiirteistä, joita tilanteeseen liittyy. Aloite teemahaastatteluun tulee aina haastattelijalta ja tilanne on aina tavoitteellinen tiedonkeruutilanne, josta tehdään muistiinpanot. Tavallinen kahvipöytäkeskustelu se ei siten ole. Teemahaastattelu sijoittuu täysin strukturoidun ja täysin strukturoimattoman haastattelun välimaastoon. Haastattelijan vastuulla on huolehtia, että ennalta suunnitellut teemat tulevat käsiteltyä mutta niiden käsittelytapaa voidaan haastattelun aikana muokata haastateltavien antamien vastausten perusteella. (Eskola, Lätti, Vastamäki 2018, 27-45; Aaltio 1999.) Teemahaastattelu tuntui sopivalta myös siksi, että lähes kaikki haastateltavat olisivat minulle ennalta tuttuja henkilöitä ja tuntui luontevimmalta toteuttaa haastattelu siten, että olin myös itse aktiivinen keskustelija. Haastatteluryhmiä suunnitellessani päädyin jakamaan haastateltavat neljään ryhmään, sen perusteella, millaisessa roolissa he olivat suhteessa verkkosivuihimme. Jako ryhmiin oli perusteltua, sillä näillä neljällä ryhmällä olisi todennäköisesti erilaiset käyttökokemukset ja erilaiset tarpeet verkkosivujamme ja niiden uudistusta kohtaan ja siten he oletettavasti antaisivat myös erilaisia vastauksia – innovoisivat erilaisia ratkaisuja. Nämä neljä haastatteluryhmää ja heille esitetyt peruskysymykset olivat:

- 1) verkkosivujen sisällöntuottajat eli ylläpitäjät
  - millaisia toiveita ja tarpeita heillä on ylläpidon toimintojen suhteen
- 2) kuurojen yhteisön jäsenet ns. tavalliset kansalaiset
  - mitä he verkkosivuiltamme etsivät, millainen käyttökokemus heillä on nykyistä sivuista ja mitä he toivoisivat lisää
- 3) viittomakieliset it-alan ammattilaiset
  - millaisia uudistuksia he näkisivät, että tulisi tehdä; millaisia uusia mahdollisuuksia on olemassa tai pian tulossa verkkomaailmaan
- 4) sidosryhmät ja suuri yleisö
  - millainen käyttökokemus heillä on, mitä he verkkosivuiltamme etsivät

Teemahaastattelun kysymykset laadittiin alkuvuodesta 2018 eli hyvissä ajoin ennen kilpailutusasiakirjojen laatimista. Kysymykset nousivat suoraan työelämästä ja aluksi niitä kertyi yhden A4 arkin verran. Lopulta päädyttiin muutamaankin peruskysymykseen, jotka olivat niitä teemoja, joita haastattelussa haluttiin käsitellä (katso yllä). Tavoitteena oli tee-

mahaastattelun avulla saada haastateltavat eksplikoimaan hiljaista tietoaan. Haastateltavien valinta tai heidän suostumisensa haastateltaviksi ei ollut ongelmallista. Sidosryhmät ja suuri yleisö oli vaikeammin tavoitettava ryhmä ja resurssisyistä päätettiin keskittyä kolmeen ensimmäiseen ryhmään eli sisällöntuottajiin, kuurojen yhteisön jäseniin ja viittomakielisiin it-alan ammattilaisiin. Haastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina, ainoastaan yksi it-ammattilainen tavattiin kahden kesken aikataulusyistä.

Verkkosivujen sisällöntuottajat eli ylläpitäjät tavattiin kahdesti. Tapaamiset kestivät noin 1½ tuntia, ja molemmilla kerroilla koolla oli noin 10 henkeä. Heidän kanssaan käytiin läpi haastattelurunko (liite 1) siten, että kaikki kysymykset käsiteltiin ja vastaukset kirjattiin ylös keskustelutyypillisesti, jotta niihin voitaisiin helposti palata. Keskustelun äänittäminen ei ollut mahdollista, sillä keskustelut käytiin pääasiassa viittomakielellä. Viittomakielisen keskustelun kuvaaminen olisi teknisesti ryhmätilanteessa hankalaa – edellyttäisi mm. useamman kameran käyttöä, jotta viittojat voitaisiin sujuvasti kielen hyvän näkymisen vuoksi kuvata edestäpäin, ja kuvatun aineiston litterointi suomeksi veisi huomattavan paljon aikaa. Viittomakielisen keskustelun seuraaminen ja kommenttien samanaikaisen kirjaaminen on mahdollinen työmenetelmä viittomakielisessä teemahaastattelussa. Tällöin myöskään haastateltavien ei tarvitse kiinnittää juurikaan huomiota vastausten talentamiseen.

Kuurojen yhteisön jäseniä tavattiin vieraillemalla alueellisilla kuurojen yhdistyksillä. Vierailun aikana kerrottiin liiton tarjoamista verkkopalveluista ja heräteltiin keskustelua verkkopalveluista ja niiden käyttökokemuksista, keskustelun aikana saadut kommentit kirjattiin muistiin. Osalla yhdistyksistä tehtiin myös kuurojenliitto.fi -sivustosta käyttäjätutkimusta. Käyttäjätutkimuksessa pyydettiin etsimään jokin tietty tapahtuma tai uutinen liiton verkkosivujen tapahtumakalenterista ja seurattiin, miten käyttäjä sen teki. Kaikkiaan vierailtiin 12 yhdistyksellä tai viittomakielisiä koonneissa tapahtumissa, suurin tapahtuma oli kuurojen kulttuuripäivät, jossa paikalla oli noin 1 000 viittomakielistä.

IT-alan kuurot ammattilaiset tavattiin yhden kerran, tapaaminen kesti noin kaksi tuntia. Heidän kanssaan käytiin läpi nykyistä sivustoa ja pohdittiin yhdessä, mikä sivustolla on nyt turhaa, mitä sieltä puuttuu. Tärkein kysymys ammattilaisille oli se, miten he sivuston rakentaisivat tai millaista rakennetta he käyttäisivät, jotta viittomakielisen käyttäjä saisi miellyttävän käyttökokemuksen.

Ryhmäjako osoittautui onnistuneeksi, sillä näillä kolmella ryhmällä oli selkeästi erilaiset näkemykset ja tarpeet uudistukselle. Ylläpitäjät kuvasivat enemmän ylläpidon haasteita

ja tarpeita saada entistä helpommin muokattava ja ylläpidon näkökulmasta katsoen toimivampi julkaisualusta. Kuurojen yhteisön kautta saimme kuvaa siitä, millainen käyttökokemus nykyisistä sivuista viittomakielisellä käyttäjällä syntyy. IT-alan ammattilaisilta tuli toivomaamme näkemystä siitä, mihin suuntaan verkkomaailma on menossa ja mitkä sen tulevista uudistuksista olisivat sellaisia, joita myös Kuurojen Liiton verkkopalvelussa voisi ja kannattaisi hyödyntää. Alan ammattilaisilta saatiin myös vinkkejä verkkosivuista, jotka tarjoavat hyvän käyttökokemuksen ja jotka sisältävät viittomakielisiä videoita joko yksinään tai yhdistettynä kirjoitettuun kieleen. Ryhmien antamasta palautteesta saimme merkittävästi apua etenkin kilpailutusasiakirjoihin sisältyneen määrittelydokumentin laatimiseen.

Näiden kolmen ryhmän ohella on tärkeitä sitouttaa uudistukseen mukaan myös liiton johto. Johtoryhmä tavattiin ensimmäisen kerran jo keväällä 2018, jolloin alustavasti käytiin läpi havaittuja uudistustarpeita, budjettia sekä aikataulua. Tämän jälkeen johtoryhmän edustajia tavattiin tarpeen mukaan ja epävirallisia keskusteluja käytiin lähes viikoittain. Kilpailutusta varten avattiin Teams-sovellukseen ryhmä, jonka jäseninä olivat kilpailutusta käytännössä toteuttavat työntekijät, kilpailutuksessa avustanut konsultti ja johtoryhmän jäsenet. Käytännössä osoittautui, että pelkästään asiakirjojen avulla uudistuksen ja kilpailutuksen seuraaminen ei johtoryhmän jäsenille ole relevantti vaihtoehto. Tarvitaan ehdottomasti myös tapaamisia, jolloin asiakirjoja ja tilannetta voidaan käsitellä keskustelemalla. Johtoryhmän pitäminen ajan tasalla uudistuksen eri vaiheissa auttoi merkittävästi kilpailutuksen lopussa, jolloin piti saada lopullinen varmistus käytettävissä olevasta budjetista ja tehdä päätös valittavasta toimittajasta.

Alusta alkaen oli selvää, että kilpailutuksen tueksi tarvitaan verkkoalustan kilpailutukseen erikoistunut konsultti, joka neuvoisi meitä kilpailutusprosessissa, tarvittavissa asiakirjoissa sekä kilpailutuksen voittaneen yrityksen kanssa laadittavassa sopimuksessa. Konsultti oli ollut apunamme myös edellisessä kilpailutuksessa viisi vuotta sitten ja hänen tukensa koettiin tuolloin korvaamattomaksi. Konsultti hallitsee sekä kilpailutuslainsäädännön että kilpailutuksen käytännön toteutuksen ja konsultilla on myös hyvä tuntemus verkkoalustoista sekä niiden toimittajista. Lähetimme tarjouspyynnön kolmelle konsulttifirmalle. Kaksi firmaa poimittiin niiden omien verkkosivujen perusteella ja kolmantena oli sama firma, joka oli auttanut meitä viisi vuotta aikaisemmin. Tarjouspyyntö lähetettiin 27.8.2018. Tarjouspyyntöön kirjasimme odotuksemme konsulttia kohtaan:

- tarkistaa laatimamme vaatimusmäärittelyn ja ehdottaa/tehdä siihen mahdollisesti tarvittavat korjaukset ja lisäykset ennen tarjouskilpailun käynnistämistä

- tukea meitä teknologian valinnassa
- tukea meitä tarjouspyynnön ja vertailukriteerien laatimisessa
- tukea meitä toimittajakandidaattien valinnassa
- tehdä tarjousvertailu yhdessä meidän kanssa
- auttaa sopimusneuvotteluissa ja sopimuksen laadinnassa

Tarjouspyynnössä kuvailimme lyhyesti tulevan kilpailutuksen tavoitteen ja siihen kuuluvat verkkosivut. Kerroimme, että olimme päättäneet jatkaa Drupal-alustalla ja kilpailutuksessa etsisimme Drupal-osaajaa. Saimme määräaikaan 8.10.2018 mennessä tarjoukset kahdelta konsulttifirmalta. Tarjousten hintaero oli huomattava, lisäksi kalliimpi tarjous oli ns. avaimet-käteen -paketti eli siinä tarjottiin huomattavasti suurempaa tukea kilpailutukselle kuin mitä olimme tarjouspyyntöön muotoilleet. Valitsimme konsulttiksemme Rubic HR Finlandin. Ensimmäisissä tapaamisissa Rubicin edustajan kanssa sovimme, että kilpailutus pyritään saamaan päätökseen 30.4.2019 mennessä. Konsultin kanssa pidettiin tarpeen mukaan tapaamisia, joissa yhdessä käytiin läpi Kuurojen Liiton verkkouudistuksen tavoitetta, tarvittavaa tekniikkaa ja rajapintoja sekä kilpailutusasiakirjoja. Minun tehtävänä oli laatia kilpailutusasiakirjojen ensimmäiset versiot edellisessä kilpailutuksessa käytettyjen asiakirjojen pohjalta, päivittämällä niihin uudistukselle asettamamme tavoitteet sekä tekemällä konsultin ehdottamat muutokset.

#### 4.3 Markkinakartoitus

Konsultin suosituksen perusteella päädyimme toteuttamaan markkinakartoituksen ennen varsinaista kilpailutusta. Markkinakartoituksella tarkoitetaan kaikkea sitä markkinoilla olevaa tietoa, jota hankintayksikön on mahdollista saada ja hyödyntää hankintaa ja kilpailutusta suunniteltaessa. Markkinakartoituksen tarkoituksena on lisätä hankintayksikön markkinatuntemusta ja saada tarkempi käsitys siitä, minkälaisia tuotteita markkinoilla on tarjolla ja mihin hintaan. Markkinakartoitus tehdään aina ennen varsinaista kilpailutusta. Hankintayksikön on kuitenkin huolehdittava siitä, ettei markkinakartoitus vaikuta liikaa hankinnan kuvaamiseen tarjouspyynnössä. (Julkisten hankintojen neuvontayksikkö1.)

Markkinakartoitus päätettiin tehdä, koska haluttiin selvittää, olisiko jokin toinen julkaisualue meille toimivampi ja mahdollisesti myös edullisempi vaihtoehto. Päätimme pitää kiinni vaatimuksesta avoimen lähdekoodin alustasta, sillä alustat, joiden käyttö edellyttää lisenssiä, ovat kalliimpia – tämä tuli selkeästi ilmi edellisessä kilpailutuksessa ja myös

konsultin näkemys tuki tätä. Lisäksi Viittomakielisen kirjaston rahoittaja opetus- ja kulttuuriministeriö on selkeästi ilmaissut, että kirjasto tulisi rakentaa avoimen lähdekoodin alustalle. Käytännössä markkinoilla on kaksi meille sopivaa julkaisualustaa: Drupal ja WordPress. Lisäksi osa lisenssiä vaativista alustoista on sellaisia, että niitä voi ylläpitää vain alustan kehittänyt yritys. Koimme, että tällainen yhden yrityksen tuote ei ole riittävän toimintavarma julkaisualusta järjestöme käyttöön. Konsultilla oli tuntemus potentiaalisista Drupal- ja WordPress -toimijoista ja hän valitsi ne neljä toimittajaa, jotka kutsuttiin markkinakartoitustilaisuuteen. Markkinakartoituksella tarkoitetaan tässä potentiaalisten julkaisualustan toimittajien tapaamista. Toimittajien valintaan vaikutti myös käytössämme oleva budjetti. Osa toimijoista on konsultin mukaan kiinnostunut yhteistyöstä vasta kun hankinnan budjetti ylittää 100 000 euroa, meidän budjettimme oli noin 60 000 euroa. Markkinakartoitukseen kutsuttiin neljä toimittajaa, kaksi WordPress -toimittajaa, yksi Drupal-toimittaja ja yksi toimittaja, joka tarjoaa sekä Drupal- että WordPress-alustaa. Kaikki kutsutut toimittajat hyväksyivät kutsun. Toimittajat tavattiin joulukuussa 2018 kahden päivän aikana, jokaista toimittajaa varten oli varattu aikaa 1½ tuntia. Kutsun yhteydessä toimittajille lähetettiin alustava tarjouspyyntö, tietoa nykyisestä verkkopalvelukonaisuudestamme, kuvattiin sivujen perustoimintoja ja niissä havaittuja puutteita sekä alustava kuvaus uudistuksen tavoitteista. Aineisto lähetettiin noin 4 viikkoa ennen tapaamista, jotta toimittajille jäisi riittävästi aikaa perehtyä aineistoon. Toimittajille kutsussa lähetetty tapaamisen asialista oli seuraava:

- Lyhyt yritysesittely
- Kysymykset, joihin toimittaja toivoo täsmennystä tarjouspyynnössä
- Miten toimittajan ylläpito ja pienkehitystoiminta on organisoitu ja minkälaisia toimintamalleja ja työkaluja siinä hyödynnetään
- Sivustomme käyttää Qbrick-integraatiota: minkälaisia vastaavalaisia mediapalvelinintegraatioita yritys on jo toteuttanut?
- Viittomankielinenkirjasto.fi -sivusto: kirjautumiset ja omat tilaukset -> miten toimittaja lähtisi ratkomaan kyseisiä tarpeita? CRM-tyyppistä taustajärjestelmää, jolla kirjautumisia/käyttäjiä voisi hallita, ei liitolla ole käytössä.
- Näkemys minkälaisia palveluja toimittaja voisi tarjota Kuurojen Liitolle

Konsultti laati tapaamisista muistiinpanot, ja ne käytiin tarkasti läpi sen jälkeen, kun kaikki toimittajat oli tavattu. Markkinakartoituksen tuloksena päätimme, että emme sitoudu Drupal-alustaan vaan olemme avoimia kaikille avoimen lähdekoodin alustoille. Lisäksi



saimme palautteen, että alustava budjettimme on hyvin tiukka ja tämä tulee pitää mielessä kilpailutusdokumentteihin sisältyvien määrittelyiden laadinnassa. Toimittajien kanssa käytyjen keskustelujen perusteella saimme selkeästi lisää osaamista kilpailutusdokumenttien laatimiseen. Markkinakartoitus tuki myös hankintamenettelyn valintaa: päätimme toteuttaa kilpailutuksen avoimena menettelynä, jolloin kaikki yritykset, jotka voivat tarjota jonkin avoimen lähdekoodin julkaisualustan ylläpitoa, voivat tehdä tarjouksen. Markkinakartoitus täytti sille asetetut tavoitteet: se auttoi meitä tekemään ratkaisun julkaisualustasta – tai lähinnä siitä, että emme edellytä tarjoajilta jotakin tiettyä julkaisualustaa ja hankintamenettelystä, osoitti budjettimme riittävyden sekä antoi tukea kilpailutusdokumenttien laadintaan.

#### 4.4 Kilpailutusasiakirjat

Kilpailutusasiakirjojen laadinta käynnistyi lokakuussa 2018 perehtymällä edellistä kilpailutusta varten laadittuihin asiakirjoihin sekä vertaamalla niissä olevia vaatimuksia ja kuvauksia luvussa 4.2. kuvattuihin hankintatarpeen selvittämisessä saatuihin vastauksiin. Kilpailutusta varten laadittiin yhteensä kahdeksan erillistä asiakirjaa:

1. *Tarjouspyyntö* -asiakirjan tavoitteena on antaa tarjoajalle hyvä yleiskuva hankinnan kohteesta ja kilpailutuksesta. Tarjouspyyntö sisältää lyhyen kuvauksen Kuurojen Liitosta, tarjouksen kohteesta eli verkkopalvelukokonaisuuden uudistuksesta ja sen asiakkaista. Tarjouspyyntöön on myös koottu yhteen kaikki Kuurojen Liiton käytössä olevat domainit eli verkkotunnukset sekä niiden takaa löytyvien sivustojen keskeisimmät tavoitteet. Tarjouspyyntö sisältää tiiviin kuvauksen tällä hetkellä käytössä olevasta julkaisualustasta sekä verkkopalvelukokonaisuutemme käyttämistä integraatioista. Tarjouspyyntö korostaa sivuston saavutettavuuden ja käytettävyyden vaatimuksia. Tarjouspyynnön loppuosa koostuu tarjoajien ohjeista tarjouksen jättämisestä. Tarkat ohjeet tarvitaan, jotta tarjoukset olisivat keskenään vertailukelpoisia. Ohjeisiin sisältyi myös taulukko, jossa kerrottiin kilpailutuksen vertailupisteet ja niihin vaikuttavat seikat. Pisteytystä pohdittiin yhdessä konsultin ja liiton johtoryhmän kanssa. Lopulta pitkän harkinnan jälkeen päädyttiin viiteen vertailuperusteeseen, jotka ovat 1) vaatimustaulukkojen täyttäminen, 2) projektiryhmän kokemus ja osaaminen, 3) ratkaisukuvaus, jossa erityisesti painotetaan Qbrick-integraatiota, käyttöliittymän muokattavuutta ja ylläpidon helppoutta, 4) referenssit ja 5) hinta. Maksimipistemääräksi päätettiin 100

pistettä ja se päätettiin jakaa siten, että hinta yksinään muodosti puolet maksimipisteistä eli 50 pistettä. Neljä muuta vertailuperustetta muodostivat yhdessä toisen puoliskon mutta siten, että vaatimustaulukon täyttämisestä annettavat maksimipisteet olivat 20 ja projektiryhmän kokemuksesta ja osaamisesta 10 pistettä, ratkaisukuvauksesta 10 pistettä ja referensseistä 10 pistettä. Lisäksi tarjouspyyntöön kirjattiin ne ehdot, joilla halutaan varmistaa tarjoajien kelpoisuus tai joilla voidaan joku tarjouksen jättänyt yritys jättää kilpailutuksen ulkopuolelle. Tarjouspyynnössä kerrottiin myös kilpailutuksen tarkka aikataulu. Tarjouspyyntö on liitteessä 2.

2. *Vaatimustaulukot* laadittiin erikseen Kuurojen Liiton verkkosivuista ja Viittomakielisen kirjaston sivustosta. Vaatimustaulukoiden tehtävänä on kuvata yksityiskohdaisesti ne toiminnallisuudet, jotka sivustoilla tulee olla. Toiminnallisuudet jaettiin kahteen ryhmään: pakollisiin ja ei-pakollisiin, jotka toimittaja sitoutuu toteuttamaan. Taulukkoon tarjoajan tuli merkitä, sitoutuuko se toteuttamaan taulukossa esitetyt toiminnallisuudet sekä mainitsemaan mahdolliset toteuttamisen ehdot. Vaatimustaulukoiden laadinnassa käytettiin apuna edellisessä kilpailutuksessa käytettyjä taulukoita, niitä käytiin kohta kohdalta läpi ja pohdittiin, onko vaatimus edelleen voimassa, tuleeko sitä muuttaa jollain tavalla ja mitä kokonaan uusia määritelmiä vaatimusdokumenttiin tulee mahdollisesti lisätä. Taulukoita muokattiin aluksi hankintatarpeen selvityksen perusteella ja toisen kerran markkina-kartoituksessa saatujen tietojen perusteella. Muutoksia tehtiin useaan kohtaan jo siitäkin syystä, että edellisessä kilpailutuksessa oltiin vasta suunnittelemassa Viittomakielistä kirjastoa ja nyt se oli ollut toiminnassa jo noin neljä vuotta, joten näkemys kirjaston verkkosivujen edellyttämistä toiminnallisuuksista oli huomattavasti selkeämpi. Vaatimusmäärittelyt käytiin vielä läpi verkkosivujen ylläpidosta vastaavien henkilöiden kanssa. Lopuksi myös konsultti kävi vaatimustaulukot läpi ja viimeinen muokkaus tehtiin konsultin antamien kommenttien perusteella. Vaatimustaulukot valmistuivat tammikuussa 2019. Kuurojen Liiton verkkosivujen vaatimustaulukko on 3 ja Viittomakielisen kirjaston vaatimustaulukko on liitteessä 4. Kuurojen kansanopiston verkkosivusta emme tehneet erillistä vaatimustaulukkoa, sen vaatimukset sisällytettiin Kuurojen Liiton vaatimustaulukkoon ja tarjoajilta pyydettiin arviota siitä, tulisiko Kuurojen kansanopiston sivusto irrottaa Kuurojen Liiton sivustosta omaksi kokonaisuudekseen, jolloin sen verkkosivuston

vaatimustaulukko laadittaisiin kilpailutuksen ratkettua yhdessä valitun toimittajan kanssa.

3. *Vaatimukset* asiakirjoissa esitettiin tekstimuotoisesti ne toiminnalliset vaatimukset, jotka vaatimustaulukossa oli Excel-muodossa. Tekstimuotoinen vaatimusasiakirja tarvitaan, koska siinä voidaan Excel-muotoista vaatimustaulukkoa paremmin kuvata verkkosivujen sisältö ja rakenne sekä tekniselle ja toiminnallisuu-delle asetettavat vaatimukset ja tavoitteet. Lisäksi tekstimuotoisessa vaatimusasiakirjassa kerrotaan ne asiat, jotka tullaan vasta valitun toimittajan kanssa tarkentamaan tai laatimaan kokonaisuudessaan vasta kilpailutuksen päätyttyä. Vaatimusasiakirjassa kuvattiin jo alustavasti sivunäkymiä mutta vielä hyvin yleisellä ja enemmänkin toiminnallisuuksia kuvaavalla tasolla, sillä käyttöliittymäsuunnittelu tehdään vasta valitun toimittajan kanssa. Vaatimusasiakirjaan kirjat-tiin myös ylläpitoon asetettavat vaatimukset mutta nekin vielä yleisellä tasolla, sillä asiakirjojen laatimisen aikaan edes tuleva julkaisualusta ei ollut vielä selvillä. Kuurojen Liiton verkkosivujen vaatimusasiakirja on liitteessä 5 ja Viittomakieli-sen kirjaston liitteessä 6.
4. *Referenssit* pyydettiin ilmoittamaan erillisellä tarjouspyyntöön sisältyvällä lomak-keella. Konsultin ohjaamana määrittelimme ensin, millaiset referenssit antaisivat mielestämme parhaan kuvan tarjoajan osaamisesta. Päädyimme arvostamaan verkkosivuja, jotka tarjoaja on tehnyt vastaavalle kansalaisjärjestölle kuin Kuurojen Liitto ja ovat yhtä laajoja kuin Kuurojen Liiton verkkopalvelukokonaisuus. Re-ferensseistä tarjoajan tuli ilmoittaa toimeksiantaja, toteutetun verkkosivun osoite, ajanjakso, jolloin toteutus oli tehty ja yhteyshenkilön nimen sekä sivustosta mah-dollisesti tehdyt auditoinnit. Tarjoajilta pyydettiin kolmea referenssiä. Referenssi-lomake on liitteessä 7.
5. *Hinnoittelutaulukko* oli yhdenmukainen edellisessä kilpailutuksessa käytetyn hin-noittelutaulukon kanssa. Budjetin seurannan kannalta pidimme parhaana edel-lyttää tarjoajan ilmoittavan verkkosivuston määrittelyvaiheen kiinteähintaisena ja rakentamisvaiheen tavoitehintaisena. Lisäksi edellytimme tarjoajan esittävän työ-määräarvion henkilötyöpäivissä näistä molemmista vaiheista. Hinnoittelutaulu-kossa tarjoajan tuli ilmoittaa mahdolliset lisä- ja jatkokehitystyön päivähinnat sekä mahdolliset lisenssi- ja ohjelmistohinnat. Hinnoittelutaulukkoon tarjoajan tuli

myös merkitä tarjouspyynnön mukaiset tuki- ja ylläpitopalveluiden kuukausihinnat koko sopimuskaudelle. Sopimuskaudeksi oli määritelty neljä vuotta, joista ensimmäinen eli vuosi 2019 oli varattu rakentamiselle ja kolme seuraavaa vuotta 2020-2022 ylläpitovaiheelle. Hinnoittelutaulukko on liitteessä 8.

6. *Sopimusluonnos* oli liitetty myös osaksi tarjouspyyntöä. Siinä kerrottiin ehdotuksemme mm. immateriaalioikeuksista, tietoturvasta ja sopimussakoista. Sopimusluonnos ei vielä sellaisenaan sitonut tarjoajaa, mutta sopimusluonnos antoi selkeän kuvan siitä, millaista yhteistyökumppania olimme etsimässä. Sopimusluonnossa on liitteessä 9.

Kävimme yhdessä konsultin kanssa tammikuussa 2019 kaikki kilpailutusasiakirjat läpi, ja tämän tarkastuksen jälkeen asiakirjoihin tehtiin lopulliset korjaukset. Erityisesti pyrimme huolehtimaan siitä, että asiakirjoista saisi mahdollisimman hyvän kuvan tavoitteestamme ja että kaikki asiakirjat olisivat keskenään yhdenmukaisia ja ilman ristiriitaisia tietoja. Kilpailutusilmoitus julkaistiin HILMAssa 24.1.2019 (liite 10). HILMAssa tarjouksen kohteesta voi tarjouspyynnön tekijä merkitä näkyviin budjetin, tieto ei ole pakollinen mutta päädyimme merkitsemään sen. Konsultin mukaan se auttaa meitä rajaamaan saamiemme tarjousten lukumäärää, osa tarjoajista edellyttää tilaajalta esimerkiksi vähintään 100 000 euron budjettia. Tämä tuli ilmi myös markkinakartoituksen yhteydessä, jolloin yksi tavatuista yrityksen edustajista piti budjettiamme tavoitteeseen nähden selkeästi alimitoitettuna muiden kolmen nähdessä sen olevan ehkä riittävä.

#### 4.5 Kilpailutusvaihe

Hankintailmoituksen julkaisu HILMAssa käynnisti kilpailutuksen. Toimittajien oli mahdollista esittää kilpailutusta koskevia kysymyksiä 8.3.2019 klo 16.00 mennessä. Kysymykset tuli osoittaa sähköpostilla tarjousasiakirjassa olleeseen osoitteeseen viittomakielenkirjasto@kuurojenliitto.fi. Kysymyksistä ja niihin annettavista vastauksista luvattiin tehdä yhteenveto, joka toimitettaisiin kaikille kysyjille tai yhteystietonsa toimittaneille 13.3.2019 klo 16.00 mennessä. Kysymyksiä saatiin yhteensä 27 kappaletta seitsemältä eri yritykseltä. Lisäksi määräajan jälkeen tuli kahdelta kysyjältä vielä yhteensä kuusi kysymystä. Kaikille määräaikaan kysymyksen tai yhteystietonsa jättäneille toimitettiin kaikki kysymykset ja niiden vastaukset 12.3.2019. Sama dokumentti lähetettiin myös kahdelle myöhästyneelle kysyjälle, heidän esittämiinsä kysymyksiin ei vastattu.

Määräaikaan eli 22.3.2019 klo 16.00 mennessä saatiin yhteensä seitsemän tarjousta. Lähes kaikki tarjoukset saatiin viimeisen kolmen tunnin aikana, viimeinen tuli minuuttia ennen määräajan umpeutumista. Yhtään tarjousta ei tullut määräajan jälkeen. Tarjoukset avattiin siten, että paikalla oli lisäksi Kuurojen Liiton verkkotuottaja. Avaamisesta laadittiin pöytäkirja ja kaikki tarjousasiakirjat siirrettiin sähköiselle alustalle. Markkinakartoitukseen osallistuneista neljästä yrityksestä kolme jätti tarjouksen, markkinakartoitusta voi siten pitää myös hyvänä tapana markkinoida tulossa olevaa kilpailutusta. Kysymyksiä tai yhteystietonsa jättäneistä yhdeksästä yrityksistä vain neljä jätti tarjouksen. Kysymysmahdollisuus näytti siten toimineen karsivana tekijänä osalle kiinnostuneista tarjoajista. Meille se tarkoitti vähemmän tarjouksia, joka tässä tilanteessa oli hyvä asia. Seitsemän tarjouksen käsittely ja pisteyttäminen on työmääränä jo kohtuullisen iso tehtävä.

Konsultin kanssa sovimme työnjaosta tarjousten käsittelyssä: minun tehtäväkseni jäi tarkistaa referenssit ja konsultti kävi läpi muut arvioitavat osa-alueet. Referenssien osalta tavoitteena oli tavoittaa puhelimitse kaikki tarjoajien ilmoittamat referenssit ja haastatella heidät strukturoidun haastattelulomakkeen (liite 11) avulla siten, että jokaisen haasteltavan tuli arvioida toimittajan toimintaa eri väitteiden ja kysymysten kautta numeerisesti. Käytännössä toimin siten, että lähestyin jokaista ilmoitettua referenssin yhteyshenkilöä ensin sähköpostilla, jossa kysyin mahdollisuutta puhelinhaastatteluun haastateltavalle sopivana ajankohtana. Sähköpostin liitteenä oli haastattelulomake, jotta haastateltava voisi valmistautua haastatteluun. En tavoittanut aivan kaikkia referenssejä, osan työpaikka oli vaihtunut, eikä heitä ollut mahdollista tavoittaa tai he eivät vastanneet haastattelupyyntöni. Kahden viikon aikana sain sovittua haastattelun 17 henkilön kanssa, ja jokaisesta tarjoajasta saatiin toteutettua vähintään kaksi referenssihaastattelua. Ennen jokaista haastattelua tutustuin referenssiksi ilmoitettuun verkkosivustoon. Haastattelut kestivät 15 – 55 minuuttia, useimmat haastateltavat kertoivat hyvin avoimesti kokemuksestaan ja yhteistyöstään tarjoajan kanssa. Haastattelu antoi erinomaisia vinkkejä kilpailutuksen jälkeiseen verkkosivujen suunnittelu- ja rakennusvaiheeseen ja antoi hyvän kuvan siitä, miten eri tavoin kilpailutuksia on toteutettu. Haastattelujen päätteeksi koostin saamani vinkit tiiviiksi ´huoneentauluksi`:

1. Mieti ja määrittele tarkkaan, mitä tilaat.
2. Tilaajan puolella tulee olla kaksi projektipäällikköä, yksin urakka on liian raskas. Jaa vastuuta.

3. Tilaajan puolelta kilpailutuksessa tulee heti kilpailutuksen suunnitteluvaiheesta alkaen olla mukana henkilöitä, jotka käytännössä ylläpitävät kilpailutuksen kohteena olevaa verkkosivustoa.
4. Toimittajan tulee selkeästi nimetä yksi projektipäällikkö ja tilaaja on yhteydessä vain häneen.
5. Sopimukseen pykälä, että tilaajalta tulee saada hyväksyntä, mikäli toimittaja vaihtaa projektipäällikköä.
6. Vaikka tilaajalla on kaksi projektipäällikköä, sopikaa, kumpi heistä on yhteydessä toimittajaan, molemmat eivät voi olla.
7. Priorisoi: mitä tehdään projektissa ja mikä siirretään odottamaan jatkokehitykseen. Sopikaa, miten ja missä jatkokehitystä odottavat suunnitelmat talletetaan.
8. Säännölliset kokoukset toimittajan ja tilaajan välillä sekä projekti- että sen jälkeisessä ylläpitovaiheessa.
9. Selvitä, mitä sopimus sisältää, mitkä työvaiheet se kattaa ja mihin osapuolet ovat sitoutuneet.

Konsultti arvioi vaatimustaulukot, projektiryhmän kokemuksen ja osaamisen, ratkaisukuvauksen ja hinnan. Vaatimustaulukosta tarkistettiin, että tarjoaja on luvannut toteuttaa kaikki pakolliset vaatimukset, ei-pakollisten vaatimusten toteuttamisesta sai lisäpisteitä. Projektiryhmän kokemus ja osaaminen arvioitiin yhteenlaskettujen työvuosien perusteella. Ratkaisukuvauksesta arviointiin sen vastaavuutta tarjouspyynnössä esitettyihin näkemyksiin. Hinta laskettiin sekä ensimmäisen rakentamisvuoden että sopimukseen sisältyvän kolmen ylläpitovuoden osalta sekä lisäksi myös kokonaiskustannus koko neljän vuoden sopimuskauden ajalta.

Konsultti laati pisteytystaulukon ennalta määritellyn ja kilpailutusasiakirjoissa ilmoitetun kriteeristön perusteella. Kustakin arvioitavasta osa-alueesta laskettiin suhteelliset pisteet siten, että esimerkiksi hinnan osalta halvin tarjous sai maksimipisteet eli 50 pistettä ja seuraavaksi halvin suhteessa niin monta pistettä vähemmän kuin hinnan välinen suhteellinen ero oli jne. Tällaista suhteellista pisteytyskaavaa käytettiin myös muiden arviotavien osa-alueiden kanssa. Voittajaksi valikoitui eniten pisteitä saanut yritys. Kilpailutuksen tulos ilmoitettiin hankintapäätöksellä (liite 12) asianosaisille aikataulun mukaisesti 15.4.2019 sähköpostilla. Hankintapäätöksen lisäksi mukana oli asiakirja, josta kävi ilmi tarjousten vertailu ja pisteytys (liite 13) sekä valitusosoitus ja oikaisuohje (liite 14). Määräaikaan 30.4.2019 mennessä ei tullut valituksia. Ensimmäinen tapaaminen uuden toi-

mittajan kanssa järjestettiin 2.5.2019, jolloin käynnistyi verkkopalvelukokonaisuuden uudistus. Konsultti avusti meitä vielä sopimuksen tekovaiheen ajan, jonka jälkeen sopimuksemme konsultin kanssa päättyi. Yksi tarjoajista lähetti 10.6.2019 sähköpostin, jossa pyysi asianomaisuuteen vedoten tutustuttavakseen kaikki muiden tarjoajien ne asiakirjat, joita tarjoaja ei ollut määritellyt liikesalaisuuden vuoksi salassapidettäviksi. Estettä asiakirjojen toimittamiseen valitusajan päätyttyä ei ole (Julkisten hankintojen neuvontayksikkö2). Toimitimme kaikkien tarjoajien hinnoittelutaulukot pyytäjälle 17.6.2019.

#### 4.6 Hankintaprosessin aikataulu ja kustannukset

Kuurojen Liiton hankintaprosessi käynnistyi varsinaisesti lokakuussa 2018, jolloin kilpailutuksen valmistelu tuli minun päätehtäväkseni. Jo sitä ennen olimme vuosien 2017 ja 2018 aikana kartoittaneet mm. yhdistysvierailuilla viittomakielisen yhteisön käyttökokeuksia edellisistä verkkosivustamme. Kevään ja syksyn 2018 aikana järjestettiin useita tilaisuuksia, joiden tavoitteena oli hankkia tietoa kilpailutuksen tueksi sekä sitouttaa Kuurojen Liiton henkilöstöä kilpailutukseen ja uusien verkkosivustojen innovointiin. Erityisesti tavoitteena oli sitouttaa heitä, joiden työhön Kuurojen Liitossa kuuluu aineiston tuottaminen verkkosivustollemme tai joiden työtehtävät edellyttävät hyvää näkyvyyttä liiton verkkopalvelukokonaisuudessa. Ensiksi tavattiin Kuurojen Liiton johtoryhmä. Tuossa tapaamisessa asetettiin tavoitteet uudistuvalla verkkopalvelukokonaisuudelle ja sovittiin vastuut ja toimintatavat. Heidän jälkeensä tavattiin Kuurojen Liiton henkilöstöä ja kartoitettiin henkilöstön näkemykset ja toiveet uudistusta kohtaan. Heidän jälkeensä vuorossa oli viittomakielisten IT-alan ammattilaisten tapaaminen, joka osaltaan antoi jälleen uudenlaista näkökulmaa verkkopalvelu-uudistukselle. Näiden tapaamisten jälkeen toteutimme konsultin valinnan syyskuussa 2018 ja konsultin neuvosta päätimme toteuttaa markkinakartoituksen ennen kilpailutuksen käynnistämistä. Markkinakartoitus toteutettiin joulukuussa 2018. Kilpailutusasiakirjat saatiin valmiiksi tammikuussa 2019. Kirjoitustyö oli pääsääntöisesti minun vastuullani, kirjoitustyöhön sain tukea konsultilta. Kun kilpailutusasiakirjat julkaistiin HILMAssa tammikuussa 2019, hankintastrategiaan ja hankintaohjeisiin tutustumiseen, hankintatarpeen kartoitukseen ja suunnitteluun, hankintamenettelyn valintaan ja tarjouspyynnön laatimiseen aikaa oli kulunut yhteensä jo kolme kuukautta. Lisäksi tulee huomioida yhdistysvierailuihin vierailuihin käytetty aika. Hankintailmoituksen julkaisun jälkeen siirryttiin eräänlaiseen suvantovaiheeseen, ja jäätin odottamaan mahdollisia lisäkysymyksiä. Maaliskuussa vastattiin yhteensä 27 lisäkysymykseen, vastaukset laadittiin yhteistyössä konsultin kanssa. Tarjousten jättöaika päättyi

22.3.2019, jonka jälkeen niiden läpikäynti yhdessä konsultin kanssa vei noin kaksi viikkoa. Saimme seitsemän tarjoutta, jotka sisälsivät 12-19 asiakirjaa / tarjous. Jokainen asiakirja käytiin läpi ja tarjoajat pisteytettiin kilpailutusasiakirjoissa olleiden kriteerien perusteella. Lisäksi tehtiin 17 referenssihaastattelua, haastattelut kestivät 15 – 55 minuuttia / haastattelu. Tulokset julkaistiin 15.4.2019 ja valitusaika päättyi 30.4.2019. Kilpailutuksen voi katsoa alkaneen lokakuun 2018 alussa, jolloin siirryin kahden kuukauden ajaksi työskentelemään pääasiassa kilpailutuksen suunnittelutehtäviin ja valitusaika päättyi huhtikuun 2019 lopussa. Kilpailutus kesti kaikkiaan noin seitsemän kuukautta. Lisäksi täytyy huomioida aika, jonka käytimme hankintatarpeen kartoittamiseen jo ennen sitä. Karkeasti arvioiden tämä hankintaprosessi satoi omaa työaikaani noin kolme henkilötyökuukautta, konsultin työpanos oli noin 10 henkilötyöpäivää. Konsultin työmäärä perustuu Rubicin kanssa tekemäämme sopimukseen. Yhteenlasketut kustannukset koostuvat Kuurojen Liiton henkilöstön käyttämästä työajasta sekä konsultille maksettavasta korvauksesta. Hankintaprosessin toteuttamisesta aiheutuneet kulut ovat siten merkittävät.

#### 4.7 Kehittämisehdotukset

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Kuurojen Liiton hankintalain mukaista kilpailutusosaamista. Hankintaprosessin aikana kävi selkeästi ilmi seuraavat kehittämiskohteet:

1. Hankintaosaamisesta tulee pitää huoli siten, että työyhteisön sisältä selkeästi nimitetään henkilö – mielellään kaksi henkilöä, joiden työhön kuuluu kilpailutusosaamisen hankkiminen ja ylläpito. Osaamista ei tule rajoittaa vain verkkoalustan kilpailutuksen hallintaan vaan osaaminen tulee rakentaa siten, että siitä on apua ja tukea myös muussa hankintalain mukaan toteutettavissa kilpailutuksissa, joita Kuurojen Liitossa toteutetaan.
2. Verkkopalvelukokonaisuuden osalta liiton arkipäivän työhön tulee jatkossa sisältyä asiakkaiden käyttökokemusten jatkuva seuranta ja palautteen kerääminen. Myös tämä toiminta tulee selkeästi osoittaa vähintään yhden työntekijän työtehtäviin kuuluvaksi. Seuranta tulee tehdä merkittävässä määrin kasvotusten asiakkaiden kanssa verkossa toteuttavan kyselyn sijaan. Tämä tulee huomioida talousarvioissa, sillä kasvokkainen tapaaminen edellyttää matkustamista ja matkat budjetointia.



3. Hankinnat tulee resurssoida riittävästi sekä henkilöstön että hankintabudjetin osalta. Henkilöstön osalta resurssointi tulee tehdä siten, että hankintaprosesseille nimetään projektipäällikkö ja hänelle työpari ja heille varataan riittävästi työaikaa hankintaprosessin läpivientiin – tarvittaessa työmäärää vähennetään muusta työstä.
4. Kunkin hankinnan tavoite tulee pohtia mahdollisimman tarkasti ennen hankintaprosessin käynnistämistä ja tavoitteen muotoiluun tulee sitouttaa ne työntekijät, joiden työhön hankinta suoranaisesti liittyy.
5. Talon johto tulee sitouttaa hankintaprosessiin ja yhteydenpito johtoryhmän ja projektipäällikön välillä tulee olla kiinteää koko hankintaprosessin ajan. Näin hankinta osaltaan tukee talon strategisia linjauksia ja lisäksi hankintapäätöksen tekeminen helpottuu, kun johto on koko prosessin ajan tietoinen tehdyistä ratkaisuista ja niihin vaikuttaneista tekijöistä.
6. Työyhteisön sisällä tulee kehittää tapoja viestiä hankintaprosessin etenemisestä.
7. Hankintojen yhteydessä tulee harkita markkinakartoituksen toteuttamista ennen kilpailutuksen käynnistämistä.
8. Verkkopalvelukokonaisuuden kilpailutuksessa tulee käyttää konsulttia. Muiden kilpailutusten yhteydessä konsultin käyttöä tulee harkita, mikäli yksikään hankintaprosessin vaihe tuntuu vähänkään epäselvältä. Konsultilta tarvittava tuki määritellään tarkkaan ennen konsultin hankkimista.
9. Kilpailutusasiakirjat tulee tallentaa kaikki samaan paikkaan sähköisinä ja päätöksiin vaikuttaneet seikat tulee kirjata muistiin seuraavan kilpailutuksen tueksi.
10. Tarjoajien ilmoittamat referenssi tulee haastatella Kuurojen Liiton – ei konsultin toimesta, sillä haastatteluista saa valtavasti hyvää tietoa kilpailutuksen ja sen jälkeisen hankintavaiheen tueksi.

Osa tässä esitetyistä kehittämiskohteista on sellaisia, että ne voitiin osittain tai jo melko hyvin toteuttaa jo tässä hankintaprosessissa kuten esimerkiksi kohdat 3., 4., 5., 7., 8., 9. ja 10. Muut kohdat ovat sellaisia, että niiden kehitystarve kävi ilmeiseksi tämän prosessin aikana. Erityistä kehittämistä vaativat kohteet liittyvät työyhteisön sisäiseen viestintään hankintaprosessin etenemisestä ja hankintaosaamisesta turvaamisesta. Lisäksi etenkin verkkopalvelukokonaisuuden kohdalla asiakkaiden käyttökokemusten kerääminen tulisi jatkossa olla osa arkipäivän työrutiineja.

## 5. LOPUKSI

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kehittää osaamista julkisesta kilpailutuksesta. Kehittämisen kohteena oli sekä oman osaamiseni kehittäminen, että sen myötä myös taustayhteisöni eli Kuurojen Liiton kilpailutusosaamisen kehittäminen. Tavoitteeseen pyrittiin nostamalla tarkastelun alle Kuurojen Liitossa käynnistymässä ollut verkkoalustan ja sen toimittajan kilpailutus. Pääasiallisena tutkimusmenetelmänä käytettiin tapaustutkimusta, jonka avulla pyrittiin tapauksen tarkkaan ja yksityiskohtaiseen kuvaukseen ja sen kautta tapauksen ymmärtämiseen tavalla, jolla mahdollisesti olisi myös siirrettäviä tai monistetavia piirteitä. Tutkimukseni voi siten nähdä sisältäneen myös kehittävän tutkimuksen piirteitä, sillä selittämisen ja ymmärtämisen kautta saatavalla tiedolla on varmasti arvoa kehitettäessä työyhteisöni kilpailutusosaamista ylipäättäen. Lopputuloksen eli tämän opinnäytetyöni tavoitteeksi asetettiin Kuurojen Liiton omaan käyttöön tarkoitetun ns. kilpailutuskäsikirjan tuottaminen. Käsikirjasta tulisi olla apua seuraavassa verkkoalustan kilpailutusprosessissa ja mahdollisesti myös muissa Kuurojen Liiton hankintalain mukaisissa kilpailutuksissa. Näiden tavoitteiden vuoksi opinnäytteeni sisältää myös kaikki kilpailutuksessa käytetyt ja kilpailutuksen myötä syntyneet asiakirjat. Julkisia ovat kaikki muut paitsi hankintapäätös ja sen vertailu- ja pisteytysliite, sillä niitä voi pitää liikesalaisuuksina ja alun perin ne on tarkoitettu vain kilpailutukseen osallistuneille toimittajille. Kuurojen Liiton omaan käyttöön tarkoitettussa opinnäytetyön versiossa ne sen sijaan ovat mukana. Opinnäytetyöhön sisältyvien kilpailutusasiakirjojen kautta voidaan arvioida myös tämän opinnäytteen validiutta ja reliabiliteettia, asiakirjat ovat syntyneet osana tätä opinnäytettä.

Opinnäytetyön sisältö ja tulos vastaavat asetettuja tavoitteita. Työssä kuvataan seikka-peräisesti koko kilpailutusprosessi. Kuvauksessa on huomioitu aika ennen varsinaisen kilpailutusprosessin käynnistymistä. Tuon ajan voidaan nähdä kuuluvaksi hankintatarpeen kartoittamisvaiheeseen, sillä se kuvaa, miten kartoitusta sivuostojen toimivuudesta ja käyttökokemuksista on tehty muun työn ohessa jo ennen varsinaisen kilpailutusprosessin käynnistymistä. Aluksi tavoitteenamme oli kartoittaa edellisen uudistuksen ja siihen tehdyn pienen kasvojen kohotuksen vaikutuksia verkkosivustomme käyttökokemukseen ja vähitellen nämä kartoitukset ja etenkin niistä saatu palaute alkoi ohjautua yhä enemmän työväliseksi valmistautuessamme verkkokokonaisuuden kilpailutukseen. Onkin hyvin vaikea asettaa rajaa, milloin siirryttiin kasvojen kohotuksen vaikutusten mittaami-

sesta kartoitusvaiheeseen, jonka voi katsoa sisältyvän tässä huomion alla olevaan hankintaprosessiin. Etenkin Kuurojen Liiton alueellisille yhdistyksille tehdyt vierailut ja erilaisissa viittomakielisiä keränneissä tapahtumissa tehdyt haastattelut ja ihmisten kohtaamiset olivat tällaisia tiedon keruun paikkoja. Vasta luvussa 4.2. kuvattu hankintatarpeen kartoitus, joka vietiin läpi vuoden 2018 aikana, oli jo selkeästi suunnattu tätä kilpailutusta silmällä pitäen eikä enää palautteen keräämistä kasvojen kohotuksesta ja sen onnistumisesta käyttäjän näkökulmasta tarkasteltuna. Suositeltavaa olisikin, ettei asiakkaiden käyttökokemuksia selvitettäisi erillisinä projekteina tai vain tiettyinä ajanjaksoina tai joihinkin uudistuksiin tai muihin toimenpiteisiin liittyneinä. Käyttökokemusten kartoittaminen tulisi pikemminkin nähdä jatkuvana ja perustyöhön sisältyvinä tehtävinä. Tällaista jatkuvan kartoituksen toimintamallia hyödyntäen ollaan koko ajan tietoisia verkkosivuston vastaavuudesta asiakkaiden tarpeisiin ja pystytään nopeammin vastaamaan mahdollisiin muutostarpeisiin.

Tämä opinnäytetyö soveltuu käytettäväksi Kuurojen Liitossa kilpailutusprosessin käsikirjana. Luvussa 2.5 esitellään tiiviisti erilaiset hankintamenettelytavat ja perustellaan tässä opinnäytetyössä käytetty hankintamenettely, niistä on varmasti apua myös muissa Kuurojen Liiton toteuttamissa kilpailutuksissa. Luvussa 2.6 käydään läpi hankintaprosessi yleisellä tasolla vaihe vaiheelta ja myöhemmin luvussa 4 on tarkka kuvaus tässä toteutuneesta hankintaprosessista perusteluineen, aikatauluineen ja kustannuksineen. Luvussa 4 oleva kuvaus tuo konkreettiselle tasolle sen, mitä yleisemmin käsitellään luvussa 2 ja samalla kuvataan myös konsultin kilpailutus ja käyttö sekä markkinakartoituksen toteuttaminen osana kilpailutukseen valmistautumista. Siten tässä esitelty tapauskuvaus laajentaa ja syventää hankintalain mukaisesta hankintaprosessista julkaistuja ohjeistuksia ja tuo erityisesti esiin oman organisaationi mahdolliset hyvät käytännöt ja toimintavaihtoehdot.

Pohdintaa - ja myös kritiikkiä voi osoittaa tässä hankkeessa toteutettua hankintatarpeen kartoitusta kohtaan. Jo kartoitusvaiheen aikana pohdin usein, olenko liian urautunut tuttuihin ja totuttuihin tapoihin. Olen ollut Kuurojen Liiton palveluksessa vuodesta 1989 alkaen eli 30 vuotta ja olen tähän aikaan vetänyt useita eri projekteja, joihin ei ole sisältynyt hankintaa mutta erilaisia asiakas- ja jäsenkartoituksia kyllä. Olisiko löydettävissä tai kehitettävissä uusia ja entistä parempia tapoja kartoittaa kentän mielipidettä ja ottaa kerättyjä mielipiteitä sujuvammin ja paremmin käyttöön omassa työssä? Tämä ei ole pelkästään tätä työtä koskeva tutkimuseettinen näkökulma vaan koskee laajemminkin omaa

työtäni ja varmasti kaikkien niiden ihmisten työtä, jotka pitkään toimivat samassa viitekehysessä ja samojen tuttujen ihmisten kanssa. Tämä voisi olla myös jatkotutkimuksen aihe: mitä uusia tapoja olisi löydettävissä erityisesti viittomakielisen yhteisön käyttökokeusten selvittämiseksi ja millaiset sivut olisivat viittomakielisen yhteisön mielestä miellyttävät käyttää. Vai onko sellaisia edes määriteltävissä?

Opinnäytetyöhön suunnattua taloudellista satsausta on vaikea arvioida, onko satsaus ollut opitun arvoinen. Taloudelliseksi satsauksesi tulee laskea ainakin osittain mukaan myös YAMK-opintoihini mennyt aika, joista osan sain tehdä työajalla, mistä kiitos työnantajalleni. Mutta toisaalta taas, kilpailutus oli lain mukaan toteutettava eikä taustayhteisöstäni löytynyt tarvittavaa osaamista edellisen kilpailutuksen jälkeen tapahtuneiden useiden henkilöstövaihdosten myötä, joten jostain tuo osaaminen tuli hankkia. Kilpailutuksen läpivienti tuli osaksi omaa työtäni hieman yllättäen ja hyvin nopealla aikataululla syksyllä 2018. Käytännössä se tarkoitti, että minut irrotettiin loka-marraskuiksi 2018 keskittymään pääasiassa kilpailutuksen suunnitteluun ja toteutukseen. Tuonkin jälkeen vastasin kilpailutuksen toteutuksesta. Opinnäytetyö on tässä tilanteessa tarjonnut ja samalla myös pakottanut minut tekemään hyvin tarkkoja muistiinpanoja kilpailutusprosessin eri vaiheista ja kirjaamaan niitä siten, että niistä olisi hyötyä myös laajemmin työyhteisössäni ja pohtimaan kilpailutusta yleisellä tasolla sekä vielä tarkemmin verkkosivuston kilpailutusta ja kirjaamaan oppimani muistiin opinnäytetyöksi. Tämä on eittämättä auttanut minua selvittämään ja hahmottamaan kilpailutusta prosessina ja kaikkia siihen vaikuttavia lakeja, määräyksiä ja tekijöitä. Siten opinnäytetyölläni, vaikka se tapaustutkimus onkin, on varmasti ainakin jossain määrin myös siirrettäviä ja monistettavia piirteitä. Oman työyhteisöni sisältä on jo nyt tullut kilpailutusprosessiin liittyviä kysymyksiä, sillä parhaillaan on pohdinnan alla, tulisi organisaationi käynnistää taloushallintoon liittyvä kilpailutus, johon sisältyy myös taloushallintaohjelmat. Jos ja kun pystyn heille antamaan vähintäänkin perustietoa kilpailutusprosessista, tuo se varmasti ainakin kilpailutukseen suunnitteluun kuluvaan työajassa säästöä. Omasta hyvin henkilökohtaisesta näkökulmasta katsoen se, että työnantaja tukee opiskelua ja samalla myös odottaa, että lopputyö on sisällöltään sellainen, että siitä se hyödyttää myös laajemmin koko yhteisöä, tukee huomattavassa määrin omaa työtyytyväisyyttä - myös tämä voidaan nähdä yhdeksi opinnäytteen positiiviseksi tulokseksi. Opinnäytteeni on siten osaltaan myös kuvaus siitä, miten tarjolla olevaa YAMK-tasoista koulusta voi hyödyntää osana henkilöstön koulutustarvetta.

Olen tämän työn kautta suunnitellut, toteuttanut, tutkinut ja kuvannut yksityiskohtaisesti yhden kansalaisjärjestön verkkoalustan ja sen toimittajan valitsemiseksi järjestettyä kilpailutusprosessia. Seuraavaksi omassa työyhteisössäni olisi mielestäni syytä kehittää entistä sujuvammaksi verkkosivustojen käyttökokemusten kartoitusta ja siten, että niistä saatavat tulokset todella vietäisiin osaksi kehittyvää ja kehitettävää verkkopalvelukokonaisuutta. Ei ole järkevää, että kartoitusta tehdään muutaman vuoden välein, kartoituksen tulisi olla jatkuvaa. Jatkuva kartoitus on tärkeää siksi, että verkkopalvelut ja verkkoteknologia kehittyvät jatkuvasti valtavien harppauksin ja meidän tulee voida pysyä kehityksen mukana, jotta emme menetä asiakkaitamme. Verkkosivustoille ja verkkopalveluille tulee uskoakseni jatkossa yhä enemmän kysyntää, sillä kansalaisten verkon käyttö lisääntyy jatkuvasti ja etenkin siksi, että viittomakieliselle yhteisölle internet tarjoaa ennen kokemattomia mahdollisuuksia päästä omakielisen tiedonsaannin ja kulttuurin pariin. Tämä tulee huomioida vahvasti myös Kuurojen Liiton verkkopalveluiden kehittämisessä. Käyttökokemuksen kartoitus ja kehittyvän verkkomaailman luotaus ovat asioita, joihin tulee voida paneutua muutenkin kuin vain johonkin projektiin liittyen, ne tulee saada osaksi liiton arkipäivän toimintaa entistä kiinteämmin. Toisena kehittämisen kohteena työyhteisössäni on kilpailutusosaamisen kehittäminen ja sen osaamisen ylläpito. Teke mieni referenssihaastatteluiden kautta tuli ilmeiseksi, että tällaista osaamista ei voi säilyttää organisaatiossa vain yhden henkilön vastuulle, vaan vastuu kilpailutuksista tulee jakaa vähintään kahden projektipäällikön vastuulle. Kahden projektipäällikön malli oman työyhteisöni kaltaisessa organisaatiossa voisi olla toimiva malli. Tämä edellyttää myös näiden molempien henkilöiden jatkuvaa kouluttautumista ja kilpailutuksessa tapahtuvien muutosten seuraamista.

Kilpailutuksen tavoitteena oli uudistaa Kuurojen Liiton verkkopalvelukokonaisuus. Tätä kirjoittaessani, en pysty vielä arvioimaan, onnistuimmeko kilpailutuksessa löytämään entistä paremman julkaisualustan ja hyvän yhteistyökumppanin, joka osaisi rakentaa meille hyvän käyttäjäkokemuksen tarjoavan verkkopalvelukokonaisuuden. Kilpailutuksen tuloksena vaihtui sekä julkaisualusta että sen toimittaja. Yhteistyö uuden toimittajan kanssa käynnistyi valitusajan umpeuduttua toukokuussa 2019. Yhteistyömme uuden toimittajan kanssa käynnistyi tarkentamalla kilpailutusta varten vaadittuja vaatimusmäärittelyjä. Tarkennuksen yhteydessä on jo havaittu, että niissä ei ole osattu ottaa huomioon kaikkia nyt hyvältä vaikuttavia uusia ratkaisuja. Lisäksi liitossa on käynnistymässä uutena palveluna mm. kielineuvonta, mikä asettaa uudistuvalla verkkosivustolle uusia vaatimuksia. Näitä ei pystytty ottamaan huomioon kilpailutuksessa, koska kielineuvonnan rahoitus

varmistui vasta, kun kilpailutus oli jo käynnistynyt ja vaatimusmäärittelyasiakirja oli julkaistu osana kilpailutusasiakirjoja. Tämä on jälleen yksi esimerkki siitä, miten nopeasti verkkosivustolla tapahtuu muutoksia. Verkkosivustoissa ja niiden ylläpidosta on varmaa vain jatkuva muutos – siten ne eivät koskaan ole täysin valmiit.

## LÄHTEET

- Aaltio, I. (1999) Metodix <https://metodix.fi/2014/05/19/aaltio-marjosola-casetutkimus/> Luettu 31.5.2019.
- Ahvenainen, P., Gylling, J., Leino, S. (2017) Viiden tähden asiakaskokemus – tee asiakkaistasi faneja. Kauppakamari. Meedia Zone OÜ. Viro.
- Eriksson, P. Koistinen, K. (2005) Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisu 4:2005. [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152279/Monenlainen\\_tapaustutkimus.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152279/Monenlainen_tapaustutkimus.pdf?sequence=1) Luettu 1.7.2019.
- Eskola, J., Lähti, J., Vastamäki, J. (2018) Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Teoksesta Valli, R., Aarnos, E. (2018) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle.
- Filenius, M. (2015) Digitaalinen asiakaskokemus – Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Docendo Oy. Saarijärven Offset Oy.
- Finlex1, Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397#Pidp446881648> Viitattu 31.5.2019.
- Finlex2, Laki yleisistä kirjastoista <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2016/20161492> Viitattu 24.5.2019.
- Gerdt, B. & Eskelinen, S. (2018) Digiajan asiakaskokemus – oppia kansainvälisiltä huipuilta. Alma Talent. Helsinki. Ekirja <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789521433429> Luettu 3.2.2019.
- Isokangas, A., Vassinen, R. (2010) Digitaalinen jalanjälki. Talentum Media OyJä. Kariston Kirjapaino, Hämeenlinna.
- Jeskanen-Sundström, H. (2002) Julkinen palvelu sähköistyy vauhdilla. [http://www.stat.fi/tup/tietoika/tilaajat/ta\\_11\\_02\\_paak.html](http://www.stat.fi/tup/tietoika/tilaajat/ta_11_02_paak.html) Viitattu 24.6.2019.
- Julkisten hankintojen neuvontayksikkö1 <https://www.hankinnat.fi/eu-hankinta/suunnittelu-ja-valmistelu/markkinakartoitus> Viitattu 18.6.2019.
- Julkisten hankintojen neuvontayksikkö2 <https://www.hankinnat.fi/yhteiset-saannokset/hankinta-asiakirjojen-julkisuus> Viitattu 18.6.2019.
- Jyväskylän yliopisto <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/tapaustutkimus> Viitattu 31.5.2019.
- Järvinen, P. T., Rantala, J., Ruotsalainen, P. (2016) Johda suoritusta. Talentum Media Oy. Lietua.
- Kananen, J. (2012) Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja –sarja. Tampereen Yliopistopaino Oy, Juvenes Print.
- Kananen, J. (2014) Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja –sarja. Tampereen Yliopistopaino Oy, Juvenes Print.
- Kohvakka, R. & Saarenmaa, K. (2019) WhatsApp suosituin – some on suomalaisten arkea iän mukaan vaihdellen. Tieto & Trendit. Asiantuntija-artikkelit ja ajankohtaisblogit. Tilastokeskus.

<http://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2019/whatsapp-suosituin-some-on-suomalaisten-arkeian-mukaan-vaihdellen/> Viitattu 24.6.2019.

Kurronen, J. (2015) Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia. Teoksesta: Jyrämä, A. & Mattemmäki, T. (toim) Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulma kaupungin palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopiston julkaisusarja TAIDE+MUOTOILU+ARKKITEHTUURI 1/2015. Unigrafia Oy. Helsinki.

Kuurojen Liitto ry <http://www.kuurojenliitto.fi/viestintä/viittomakielinen-ohjelmatuotanto> Viitattu 24.6.2019.

Miettinen, S. (toim. 2014) Muotoiluajattelu. Teknologiainfo Teknova Oy. Tampere.

Oikeusministeriö [https://oikeusministerio.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/uusi-tietosuojaalaki-voimaan-vuoden-2019-alusta](https://oikeusministerio.fi/artikkeli/-/asset_publisher/uusi-tietosuojaalaki-voimaan-vuoden-2019-alusta) Viitattu 31.5.2019.

Pekkala, E., Pohjonen, M., Huikko, K., Ukkola, M. (2017) Hankintojen kilpailuttaminen Tietosanomaa Oy. Printon, Tallinna.

Pönkä, H. (2014) Sosiaalisen median käsikirja..Docendo Oy. Saarijärven Offset Oy.

Rajaniemi, M. (2015) 5 syytä uudistaa kotisivut. Intersia. <https://internesia.fi/yleinen/viisi-syyta-uudistaa-kotisivut/> Viitattu 24.6.2019.

Saaranen-Kauppinen, A. Puusniekka, A. 1 (2006) KvaliMOTV-menetelmäopetuksen tietovaranto Tampere: Yhteiskuntatieteellinen arkisto [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_5.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_5.html) Viitattu 31.5.2019.

Saaranen-Kauppinen, A. Puusniekka, A. 2 (2006) KvaliMOTV-menetelmäopetuksen tietovaranto Tampere: Yhteiskuntatieteellinen arkisto [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3.html) Viitattu 31.5.2019.

Saavutettavasti.fi, Celian tuottama ohjesivusto. <https://www.saavutettavasti.fi/> Viitattu 29.5.2019.

Salmi, E. & Laakso, M. (2005) Maahan lämpimään – Suomen viittomakielisten historia. Kuurojen Liitto. Libris Helsinki.

Stürmer, Henrik., henkilökohtainen tiedonanto, 6.6.2018.

Suominen, J. (2013) Johdanto –Sosiaalisen media aika. Teoksesta: Suominen J., Östman S., Saarikoski P., Turtiainen Riikka (toimi.) Sosiaalisen median lyhyt historia. Gaudeamus Oy. Tallinna Raamatutrükikoja OÜ, Tallinna.

Tanni, K. & Keronen, K. (2013) Johdata asiakkaasi verkkoon. Opas koukuttavan sisältöstrategian luomiseen. Talentum Media Oy. BALTO, Liettua. Ekirja. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789521419751> Luettu 4.2.2019.

Tilastokeskus 1: Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkajulkaisu]. ISSN=2341-8699. 2018. Helsinki: Tilastokeskus.  
Saantitapa: [http://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi\\_2018\\_2018-12-04\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi_2018_2018-12-04_tie_001_fi.html) Viitattu 24.6.2019.

Tilastokeskus 2: Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkajulkaisu]. ISSN=2341-8699. 2018, 1. Suomalaisten internetin käyttö 2018 – viestintää, asiointia, tiedonhakuja ja medioiden seuraamista. Helsinki: Tilastokeskus.  
[http://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi\\_2018\\_2018-12-04\\_kat\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi_2018_2018-12-04_kat_001_fi.html) Viitattu 24.6.2019.

Työ- ja elinkeinoministeriö <https://tem.fi/julkiset-hankinnat> Viitattu 26.10.2018.



Valtiovarainministeriö <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi> Viitattu 29.5.2019.

Vanhatupa, H. (2016) "Ilman viittomakieltä verkkosivu ei olisi meidän juttu" Tutkimus Kuurojen Liiton verkkoviestinnän vaikutuksista. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö Medianomi (YAMK) Mediatuottamisen koulutusohjelma. Luettavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/118701/Vanhatupa\\_Heli.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/118701/Vanhatupa_Heli.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vilka, H. (2015) Tutki ja kehitä. PS-kustannus. Bookwell Oy, Juva.

## Kysymyspatteristo verkkoalustan ja sen toimittajan kilpailutusta varten

Kerrotaan aluksi, että kyselemme mielipiteitä verkkopalveluistamme työntekijöiden omasta näkökulmasta ja sitten heidän asiakkaidensa näkökulmasta.

- Miten tällä hetkellä käytät liiton verkkosivuja?
- Mikä niissä on hyvää?
- Mikä niissä on huonoa?
- Miten tällä hetkellä käytät kirjaston verkkosivuja?
- Mikä niissä on hyvää?
- Mikä niissä on hyvää?
- Miten haluaisit niitä käyttää?

### Asiakkaat

- Oletteko saaneet asiakaspalautetta tai itse huomanneet asiakkaiden tapoja käyttää liiton eri verkkopalveluita? Millaista?
- Mitä kieliversioita liiton verkkosivuille tarvitaan? Tuleeko kaikki olla 1:1 suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, venäjäksi, suomalaisella viittomakielellä, suomenruotsalaisella viittomakielellä?
- Sisältötekstit
- Lomakkeet
- Uutiset
- Tapahtumakalenteri
- Mistä Kuurojen Liiton pitäisi kuuroille kertoa? (tämä kysymys myös kuuleville: yhteistyökumppanit ja työntekijät)
- Millä kielellä?
- Mitä laitetta käytät?
- Mistä Kuurojen Liiton pitäisi kuuleville kertoa?
- Millä kielellä / millä kielillä?
- Mitä Viittomakielisessä kirjastossa pitäisi ainakin olla?

Verkkosivujen ylläpitäjien toive: kukin pitäisi silmällä omaa työaluettaan verkkosivuilla ja ilmoittaisi verkkosivujen ylläpitäjälle, jos ja kun jokin tieto muuttuu tai vanhentuu. Lisäksi toivotaan palautetta, uusia ideoita ja kehittämissuhteita.

Muistetaan myös Kuurojen video (brändi, instituutio), Kuurojen Lehti ja Kuurojen Liiton fb sivu: mitä tietoa niiltä löytyy ja millä kielellä.

## TARJOUSPYYNTÖ

Pyydämme tarjoustta Kuurojen Liitto ry:n verkkopalvelukokonaisuuden uudistamisesta. Verkkopalvelukokonaisuus sisältää kuurojenliitto.fi –palvelun alisivustoihin sekä viittomakielinenkirjasto.fi –palvelun. Tarjouksen tulee sisältää seuraavat osat: julkaisualusta, tarkentava määrittely ja toteutus, visuaalinen suunnittelu, rajapintojen rakentaminen, palveluiden tekninen ylläpito, tuki ja palvelintila.

## TAUSTA

Kuurojen Liitto ry on perustettu vuonna 1905 viittomakielisten kuurojen etu-, asiantuntija- ja palvelujärjestöksi. Liitto valvoo ja edistää kuurojen yhdenvertaisten mahdollisuuksien toteutumista sekä toimii jäsenyhdistyksiensä kattojärjestönä. Kuurojen Liitossa työskentelee tällä hetkellä noin 60 toimihenkilöä, heistä noin on ¼ keskustoimistossa Helsingissä ja loput eri puolilla maata.

Kuurojen Liiton toiminta rahoitetaan pääosin julkisella rahoituksella, jota oma varainkeruu täydentää. Hankintayksikkö arvioi tämän tarjouspyynnön kohteena olevan hankinnan arvon nousevan yli kansallisen kynnysarvon, ja hankinta toteutetaan hankintalain mukaisena avoimena kilpailutuksena.

## TARJOUKSEN KOHDE

Kuurojen Liitto ry pyytää tarjoustta tämän tarjouspyynnön ja sen liitteiden mukaisesti Kuurojen Liitto ry:n verkkopalvelukokonaisuuden uudistamisesta, julkaisualustasta, tarvittavien rajapintojen rakentamisesta, teknisestä ylläpidosta, käyttäjätuesta ja palvelinkapasiteetista nelivuotiskaudeksi 2019-2022. Teknisellä ylläpidolla tarkoitetaan tässä päivityksiä, varmuuskopiointia, integraatioiden ja rajapintojen ylläpitoa sekä mahdollisia muutos- ja kehitystöitä sopimuskauden aikana.

Tässä kilpailutuksessa Kuurojen Liiton verkkopalvelukokonaisuudella tarkoitetaan kaikkia liiton verkossa julkaisemia sivustoja. Verkkopalvelukokonaisuus jakaantuu tällä hetkellä kahteen selkeästi erillään olevaan osaan. Toinen osa muodostuu liiton omista verkkosivuista [www.kuurojenliitto.fi](http://www.kuurojenliitto.fi) sekä sen kuudesta alisivusta (Yhdistyshuone, Lahjoita, Kuurojen kansanopisto, Kuurojen valtakunnalliset kulttuuripäivät, Kuurojen seniorien kulttuuritapahtuma, vuosikirjapohja). Tarjoajan tulee myös esittää näkemyksensä siitä, tulisiko Kuurojen kansanopiston verkkosivut irrottaa omaksi kokonaisuudekseen. Toinen osa koostuu Viittomakielisen kirjaston verkkosivusta [www.viittomakielinenkirjasto.fi](http://www.viittomakielinenkirjasto.fi). Tarkemmin Kuurojen Liiton nykyisistä verkkosivuista ja niiden muutostarpeista liitteessä 1a ja 1b ja Viittomakielisen kirjaston verkkosivuista ja muutostarpeista liitteessä 1c ja 1d. Molemmat sivut ovat nyt Drupal7 julkaisualustalla. Sivujen tulee olla skaalautuvat ja responsiiviset.

Tämän kilpailutuksen tavoitteena on em. kuurojenliitto.fi ja viittomakielinenkirjasto.fi verkkopalveluiden nykyistä kiinteämpi yhteensovittaminen siten, että ne palvelevat asiakkaitamme entistä selkeämmällä ja visuaalisemmalla tavalla. Tavoitteena on, että verkkopalvelussamme vierailija näkee yhdellä silmäyksellä palvelumme koko tarjonnan, tarjottavat kielivalinnat sekä sen, millä sivulla hän kulloinkin verkkopalvelussamme on. Kilpailutuksen tavoitteena on myös yksinkertaistaa verkkopalvelun ylläpitoa. Ylläpitäjiä verkkopalvelussa on 10-15 henkilöä.

#### VERKKOPALVELUKOKONAISUUDEN ASIAKKAAT

Verkkopalvelumme tulee palvella hyvin laajaa ja heterogeenistä asiakaskuntaa. Meidän tulee tarjota suurelle yleisölle perustietoa kuuroista, viittomakielestä, viittomakielisestä kulttuurista ja liiton toiminnasta suomeksi ja ruotsiksi sekä soveltuvin osin myös englanniksi. Toisena kohderyhmänämme on maamme viittomakielinen kansanosaa, ja tällöin verkkopalvelumme tulee kirjoitetun kielen ohella palvella asiakkaita viittomakielellä, viittomakieli edellyttää videoita. Viittomakielisten asiakkaiden kohdalla korostuu sivuston visuaalinen ilme. Visuaalisessa ulkoasussa ja navigoinnin suunnittelussa tulee huomioida se, että suomi / ruotsi on tälle asiakaskunnalle vieras kieli – suomalaisen, suomenruotsalaisen tai jonkin muun viittomakielen ollessa vierailijan ensi- tai äidinkieli.

#### KUUROJENLIITTO.FI –sivusto

Kuurojen Liiton verkkosivut ovat liiton käyntikortti ja sivuilta tulisi löytyä perustiedot kaikista liiton ylläpitämistä toiminnoista ja palveluista. Sivujen tarkoituksena on palvella sekä viittomakielistä yhteisöä että kaikkia niitä, jotka etsivät tietoa viittomakielestä, kuuroista ja viittomakielisestä yhteisöstä. Sivulla julkaistaan viittomakielistä yhteisöä kiinnostavia ajankohtaisia uutisia, ylläpidetään tapahtumakalenteria, jonka kautta voi ilmoittautua liiton järjestämiin tapatumiin ja sivuilta löytyy perustietoa viittomakielestä, kuuroista sekä viittomakielisestä yhteisöstä ja kulttuurista. Kuurojen Liiton verkkosivuilla on useita alisivuja, joista osa on jatkuvasti ylläpidettäviä (Kuurojen kansanopisto, Yhdistyshuone, Lahjoita) ja osa määräaikaiseen kampanjaan liittyviä sivuja (Kulttuuripäivät, Seniorien kulttuuritapahtuma, vuosikirja). Lisäksi verkkosivujen kautta toteutetaan videoituja suorina lähetyksiä.

#### VIITTOMAKIELINENKIRJASTO.FI –SIVUSTO

Viittomakielisen kirjaston verkkosivut ovat maamme ainoa yksinomaan verkossa toimiva kirjasto. Nimensä mukaisesti sen kokoelma koostuu viittomakielisestä aineistosta ts. videoista. Aineisto on luokiteltu kirjastotyyppisesti pää- ja alakategorioiden ja nämä kategoriat tulevat siirtymään myös uuteen sivustoon. Kirjaston tavoitteena on kerätä, tallentaa ja jakaa viittomakielistä aineistoa, kieltä ja kulttuuria. Kirjastossa toimivalla hakujärjestelmällä on keskeinen rooli, jonka vuoksi videoista on laadittu tarkat teos- ja tekijätiedot. Viittomakielisen kirjaston pääkohderyhmänä on viittomakielinen kansanosaa, jonka lisäksi kirjasto palvelee kaikkia viittomakielestä ja viittomakielisestä kulttuurista kiinnostuneita. Joulukuussa 2018 kirjastossa oli noin 800 eri aineistonimikettä.

## DOMAINIT

Kuurojen Liiton verkkopalvelun domainit ovat seuraavat:

- kuurojenliitto.fi
  - o Kuurojen Liiton päädomain
- kuurojenkansanopisto.fi
  - o uudelleenohjaus [www.kuurojenliitto.fi/kansanopisto](http://www.kuurojenliitto.fi/kansanopisto)
- kl-deaf.fi
  - o uudelleenohjaus [www.kuurojenliitto.fi](http://www.kuurojenliitto.fi)
- viittomakielinenkirjasto.fi
  - o Viittomakielisen videokirjaston päädomain
- teckensprakigabiblioteket.fi
  - o uudelleenohjaus <http://www.viittomakielinenkirjasto.fi/sv/>
- kuurojenvideo.fi
  - o uudelleenohjaus <http://www.viittomakielinenkirjasto.fi/fi/node/2675/checkaccess>
- markkujokinen.org
  - o uudelleenohjaus <http://www.kuurojenliitto.fi/markku-jokinen>
- markkujokinen.fi
  - o uudelleenohjaus <http://www.kuurojenliitto.fi/markku-jokinen>
- markkujokinen.com
  - o uudelleenohjaus <http://www.kuurojenliitto.fi/markku-jokinen>

Yksittäisten sivujen domainien kohdalla toiveena on, että ylläpitäjä voisi tarvittaessa yksinkertaistaa ja lyhentää osoitetta.

## JULKAISUALUSTA JA INTEGRAATIOT

Kuurojen Liiton verkkopalvelujen julkaisualustana on viimeiset neljä vuotta ollut Drupal7, alusta on sama sekä liiton että kirjaston verkkosivuissa.

Verkkopalvelumme videot tuodaan Qbrickin mediapalvelimelta, myös suorat lähetykset toteutetaan Qbrickin mediapalvelimen avulla. Lisätietoa vaatimuksista: qbrick.com ja <https://video.qbrick.com/docs/api/#general>.

Kuurojen Liiton verkkosivujen tapahtumakalenterissa oleviin tapahtumiin ilmoittautuminen toteutetaan Lyyti-ohjelmalla.

Viittomakielisen kirjaston verkkosivun viittomakielinenkirjasto.fi ja Finna.fi verkkopalvelun välille on toiveena rakentaa rajapinta. Rajapinta rakennetaan aikaisintaan vuonna 2020 mahdollisesti toteutettavassa jatkokehitysvaiheessa, siten sen rakentaminen ei vielä sisälly tähän tarjouspyyntöön.

Kuurojen Liiton verkkopalvelukokonaisuuden käyttöliittymäkielinä ovat suomi ja ruotsi, sekä kuurojenliitto.fi –sivustolla soveltuvin osin myös englanti. Lisäksi tulee huomioida sisällön osalta myös viittomakieli, viittomakielinen sisältö on aina videoita.

## SAAVUTETTAVUUS JA KÄYTETTÄVYYS

Sivustolla noudatetaan WCAG2.1 tasoa AA. Käytettävyydessä pyritään huomioimaan sisällön mahdollisimman visuaalinen navigointi käyttämällä esimerkiksi kuvaavia ikoneita. Lisäksi tulee kiinnittää erityistä huomiota siihen, että asiakas aina selkeästi näkee, missä kohden sivustoa hän on (valikko, aktiivinen näkymä).

Tarjoajan tulee rakentaa klikattava prototyyppi, joka testataan verkkopalvelukonaisuuden loppukäyttäjillä. Tilaajana Kuurojen Liitto vastaa testaajaryhmän jäsenten valinnasta ja testien toteuttamisesta. Toimittajan edustajan tulee olla testausvaiheessa mukana mutta testauksen vetämisvastuu on tilaajalla.

## PALVELUTASO JA MÄÄRITELMÄT

### Määritelmät

- Vasteaika: Aika, jonka sisällä palveluntuottaja aloittaa ongelman selvittämisen.
- Ratkaisuaika: Aika, jonka sisällä palveluntuottaja saa ongelman ratkaistua tai kierrettyä sen.
- Kriittinen: Ongelma, joka estää palvelun käytön kokonaan.
- Vähäinen: Ongelmat ovat lähinnä pieniä, ulkoasullisia tai käyttäjälle helposti kierrettäviä.

### Ongelmatilanteiden ratkaisu

- Kriittinen: Arkisin klo 12 mennessä tulleet työpöyynöt: ongelman selvitystyö aloitetaan saman työpäivän aikana. Klo 12-16 tulleet: ongelma selvitystyö aloitetaan viimeistään seuraavan työpäivän aikana. Ratkaisuaika on maksimissaan 2 työpäivää.
- Vakava: Ongelman vasteaika on 2 työpäivää, ratkaisuaika on maksimissaan 3 työpäivää.
- Vähäinen: Ongelman vasteaika on 3 työpäivää ja ratkaisu pyritään toimitamaan seuraavan päivituksen yhteydessä.

### Päivittäminen

- Sivustot ja niiden liitännäiset päivitetään pääsääntöisesti normaalin työajan puitteissa, arkisin klo 8-16.

### Ylläpidettävien palveluiden saatavuus

- kuurojenliitto.fi ja viittomakielinenkirjasto.fi sivustojen käytettävyydestä tavoite on 99%.

## SOPIMUSKAUSI

Sopimuskausi alkaa sopimuksen allekirjoittamisesta Kuurojen Liiton ja valitun palveluntarjoajan sopimana ajankohtana ja sopimuksen kesto on 3 vuotta + optio 1 vuodelle.

## TARJOUKSEN LAATIMINEN

Tarkemmat kuvaukset uudistettavista palveluista ovat liitteissä 1a, 1b, 1c ja 1d. Tarjoaja tekee projektisuunnitelman, joka pohjautuu tämän tarjouspyynnön liitteisiin.

Tarjous annetaan määrämuotoisilla tarjouslomakkeilla suomen kielellä ja euro-määrisenä hintana. Tarjouksen tulee sisältää seuraavat osakokonaisuudet:

- 1) Kuurojen Liiton verkkosivuston tarkentava määrittely kiinteähintaisena
- 2) Kuurojen Liiton verkkosivuston toteutus tavoitehintaisena
- 3) Viittomakielisen kirjaston verkkosivuston tarkentava määrittely kiinteähintaisena.
- 4) Viittomakielisen kirjaston verkkosivuston toteutus tavoitehintaisena
- 5) Valmius ja hinnoittelu jatkokehitystyölle
- 6) Alustan hostaus- ja tukipalvelut vaatimustaulukoiden mukaisesti

Lisäksi, mikäli tarjoaja näkee, että Kuurojen kansanopiston sivusto tulisi irrottaa omaksi kokonaisuudekseen,

- 7) Kuurojen kansanopiston verkkosivuston tarkentava määrittely kiinteähintaisena.
- 8) Kuurojen kansanopiston verkkosivuston toteutus tavoitehintaisena.

Tarjouksesta tulee ilmetä hinta sekä ilman alv:a että siten, että alv sisältyy hintaan. Hinta tulee ilmetä sekä yhden vuoden osalta että koko neljän vuoden sopimuskauden osalta. Osatarjoukset eivät ole sallittuja. Hinnat tulee ilmoittaa liitteen 3 mukaisesti. Muulla tavalla tehtyä tarjousta ei oteta huomioon.

Määrittelyvaiheen hinnan on oltava kiinteä. Teknisen toteutuksen ja käyttöönoton hinnan on kaikkien palveluiden osalta oltava tavoitehintoja.

- Mikäli toteutuksen työmäärä ja kustannus alittaa tavoitehinnan, hyvitetään toimittajalle 50% erotuksesta, hyvitys koskee enintään 30 % alitusta tavoitehinnasta.
- Mikäli toteutuksen työmäärä ja kustannus ylittää tavoitehinnan, korvataan toimittajalle 50 % erotuksesta, hyvitys koskee enintään 30 % ylitystä tavoitehinnasta, 30 % ylittävää osuutta ei korvata.

Näiden lisäksi hintataulukossa tulee ilmoittaa lisätyön tunti- ja päivähinta, ylläpidon kuukausihinta ja lisäpäivien hinta.

Ylläpito hinnoitellaan liitteen 3 mukaisesti. Muulla tavalla tehtyjä tarjouksia ei oteta huomioon. Ylläpito hinnoitellaan neljän (4) vuoden sopimuksen mukaisesti.

Uudistuneet verkkopalvelukokonaisuus tulee olla valmiina vuoden 2019 loppuun mennessä. Sopimusneuvotteluissa tarkennetaan lopullinen aikataulu.



Tarjoajan tulee ilmoittaa projektisuunnitelmassa arvio tilaajalta vaadittavasta työpanoksesta ja sen ajoittumisesta kuukausitasolla.

Tarjouksen tulee sisältää kuvaus projektiryhmästä liitteessä 2 nimettyjen roolien osalta. Mikäli henkilöissä tapahtuu muutoksia sopimuskauden aikana tai ennen, muutokset on hyväksyttävä tilaajalla.

Tarjoajan tulee liittää tarjoukseen seuraavat dokumentit:

- 1) Allekirjoitettu tarjousdokumentti.
- 2) Täytetty kuurojenliitto.fi vaatimustaulukko, liite 1b (jokaiseen vaatimukseen vastattu).
- 3) Täytetty viittomakielinenkirjasto.fi vaatimustaulukko, liite 1d (jokaiseen vaatimukseen vastattu).
- 4) Täytetty referenssidokumentti, liite 2 sekä projektiryhmän cv:t.
- 5) Täytetty ja allekirjoitettu hinnoittelutaulukko, liite 3.
- 6) Ratkaisukuvaus (erityisesti arvioidaan, kuinka tilaajan näkemykset ja tarpeet huomioidaan projektin eri vaiheissa: Qbrick integraatio, käyttöliittymän muokattavuus, ylläpidon helppous, viittomakielinenkirjasto.fi ja kuurojenliitto.fi kiinteä yhteensovittaminen). Max. 5 sivua, Paperi A4, fontti arial, fonttikoko 11, riviväli 1.
- 7) Projektisuunnitelma (sisältää seuraavat asiat: tehtävät, aikataulut, vastuu, resursointi, hallinnointi, kokonaistyömäärä). Max 5 sivua, paperi A4, fontti arial, fonttikoko 11, riviväli 1.
- 8) Ylläpitopalvelun kuvaus. Max 5 sivua, paperi A4, fontti arial, fonttikoko 11, riviväli 1.
- 9) Kaupparekisteriote.

Tarjouksen liitteineen tulee olla suomenkielisiä. Edellä asetetun määräajan jälkeen toimitettuja tarjouksia ei oteta mukaan kilpailuun.

Hankintayksikölle toimitetut asiakirjat ovat viranomaistoiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) nojalla pääsääntöisesti julkisia. Mikäli tarjousasiakirjat sisältävät mainitun lain mukaan salassa pidettäviä liike- tai ammattisalaisuuksia, on tarjoajan selvästi merkittävä tarjousasiakirjoihin, miltä osin ne tarjoajan näkemyksen mukaan olisi pidettävä salassa. Tarjousten kokonaishinnat eivät ole liike- tai ammattisalaisuuksia. Mikäli varsinainen tarjousdokumentti sisältää liike- tai ammattisalaisuuksia, niin siitä tulee toimittaa myös julkinen versio.

## LUOTTAMUKSELLISUUS

Hankintapäätös ja sen liitteet ovat julkisia päätöksen allekirjoituksen jälkeen. Muut hankinta-asiakirjat ovat julkisia sopimuksen tekemisen jälkeen. Tarjoajalla on oikeus saada tieto hankinta-asiakirjoista päätöksen allekirjoituksen jälkeen.

Jos tarjoajan mielestä jokin osa tarjousta sisältää liikesalaisuuksia, Tarjoajan on ilmoitettava nämä erillisellä liitteellä. Tarjouksen hintatietoa ei pidetä liikesalaisuutena.

## TARJOUKSEN ARVIOINTI- JA VALINTAKRITEERIT

Valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus, jonka perusteena käytetään parasta hinta-laatusuhdetta. Vaatimustaulukosta on täytettävä kaikki kohdat. Jos tarjous ei täytä kaikkia pakollisia vaatimuksia, tarjous hylätään. Myös muut liitteet on täytettävä.

Projekti VERTAILUPERUSTEET	MAKSIMIPISTEET
<b>1. Vaatimustaulukot</b> Liitteet 1b ja 1d (Toimittajan tarjoamat toiminnallisuudet - vaatimus projekti) vastaavuus valinnaisten vaatimusten osalta.	20 pistettä
<b>2. Projektiryhmän kokemuksen ja osaamisen arviointi</b>	10 pistettä
<b>3. Ratkaisukuvaus</b> erityisesti korostetaan, kuinka tilaajan näkemykset huomioidaan: Qbrick integraatio, käyttöliittymän muokattavuus, ylläpidon helppous.	10 pistettä
<b>4. Referenssit</b> Nimetyt yhteyshenkilöt haastatellaan, auditoinnit tarkastellaan.	10 pistettä
<b>5. Hinta</b> Vertailuhintana käytetään hintaliitteen tietojen pohjalta laskettua palvelun laskennallista kokonaishintaa neljän vuoden aikana	50 pistettä

Se tarjoaja, joka saa suurimmat vertailupisteet, on tarjouskilpailun voittaja. Kuurojen Liitto varaa oikeuden käyttää tarjousten arvioinnista apuna ulkopuolista konsulttia. Kuurojen Liitto varaa itsellään oikeuden hankkia vain osan tarjotusta kokonaisuudesta. Määrärahan riittämättömyys voi olla tarjouskilpailun keskeyttämisen peruste.

## TARJOAJIEN KELPOISUUS JA POISSULKEMISPERUSTEET

Ehdokas, joka ei toimita kaikkia tarjouspyynnössä ja sen liitteissä vaadittuja tietoja tai syyllistyy olennaisesti väärien tietojen antamiseen toimittaessaan pyydettyjä tietoja, suljetaan pois tarjouskilpailusta. Ehdokas voidaan myös sulkea pois tarjouskilpailusta, jos sitä tai sen alihankkijoita koskee jokin hankintalain 54 §:n harkinnanvarainen poissulkemisperuste.

Mikäli toimittajan tarjous saa 0 pistettä jostakin tarjouksen vertailuperusteesta, eikä toimittajan kyvykkyyttä näin ollen em. osa-alueen osalta voida todentaa, toimittajan tarjous voidaan hylätä.

Toimittajan liikevaihdon tulee olla vähintään 900 000 euroa tuoreimmassa vahvistetussa tilinpäätöksessä, muutettuna 12 kk:n tilikaudeksi ja tuloksen tulee olla positiivinen. Liikevaihdosta vähintään 450 000 euron osuuden on tultava edustamansa CMS-teknoologiaan perustuvista kehitysprojekteista, sekä edustamansa CMS-teknologian ympäristöjen ylläpidosta viimeiseltä tilikaudelta.

Tarjoaja on merkitty kaupparekisteriin (kaupparekisteriote liitteeksi tarjousmateriaaliin) ja ennakkoperintärekisteriin. Tarjoaja on arvonlisäverovelvollinen. Tarjoaja on rekisteröity verohallinnon mukaan työnantajaksi. Tarjoajalla ei ole eräänntyneitä veronmaksuvelkoja. Tarjoajalla ei ole eräänntyneitä eläkemaksuvelkoja.

## HANKINNAN AIKATAULU

Hankintailmoituksen julkaisu Hilmassa	24.1.2019
Toimittajien kysymykset	8.3.2019 klo 16.00 mennessä
Kysymyksiin kootusti vastaaminen	13.3.2019 klo 16.00 mennessä
Tarjosten jättäminen	22.3.2019 klo 16.00 mennessä
Tarjosten tarkastaminen ja vertailu	25.3.-8.4.2019
Hankintapäätös ja päätöksestä ilmoittaminen	15.4.2019
Hankintasopimuksen allekirjoitus	tavoite: 30.4.2019

Taulukko 1. Hankinnan aikataulu

### KYSYMYSTEN ESITTÄMINEN

Mahdolliset tarjouspyyntöön liittyvät tarkentavat kysymykset tulee lähettää 8.3.2019 klo 16:00 mennessä sähköpostitse osoitteeseen [viittomakielinenkirjasto@kuurojenliitto.fi](mailto:viittomakielinenkirjasto@kuurojenliitto.fi)

Esitetyistä kysymyksistä ja niihin annetuista vastauksista laaditaan yhteenveto, joka lähetetään kaikille kysymyksiä esittäneille tai yhteystietonsa toimittaneille. Vastaukset kysymyksiin julkaistaan 13.3.2019 klo 16.00.

### TARJOUKSEN JÄTTÄMINEN

Kuurojen Liitolle osoitettu tarjous on oltava perillä viimeistään 22.3.2019 klo 16 (vastanottoaika) sähköpostilla osoitteessa [viittomakielinenkirjasto@kuurojenliitto.fi](mailto:viittomakielinenkirjasto@kuurojenliitto.fi) Asiakirjat tulee olla PDF-muodossa. Sähköpostin aihekenttään pyydetään merkitsemään ”Tarjous verkkopalvelun kehittämisestä ja ylläpidosta”. Tarjoaja vastaa siitä, että sähköposti on saapunut määräaikaan mennessä.

### TARJOUKSEN HYVÄKSYMINEN

Toimittaja valitaan tarjouksen jättäneiden ja kelpoisuusehdot täyttävien yritysten joukosta kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteella seuraavin perustein:

1. hinta 50 %
2. laatu 50 %, laatua arvioidaan kriteereillä, jotka on kerrottu kohdassa ”**TARJOUKSEN ARVIOINTI- JA VALINTAKRITEERIT**”

## HANKINTAPÄÄTÖS

Tarjousten perusteella tehdään hankintapäätös, jonka tavoiteaikataulu on 15.4.2019. Sopimus valitun toimittajan kanssa pyritään tekemään 30.4.2019 mennessä. Luonnos sopimuksesta liitteessä 4, sopimus tarkennetaan sopimusneuvottelussa. Sopimuksen tulee perustua JHS:n suosituksiin julkisen hallinnon IT-hankinnoista, lisätietoja suosituksista:

[http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS166\\_liite1/JHS166\\_liite1.pdf](http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS166_liite1/JHS166_liite1.pdf)

[http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS166\\_liite2/JHS166\\_liite2.pdf](http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS166_liite2/JHS166_liite2.pdf)

Tämä tarjouspyyntö sisältää seuraavat liitteet:

- Liite 1a: Kuurojen Liitto, vaatimukset
- Liite 1b: Kuurojen Liitto, vaatimustaulukko
- Liite 1 c: Viittomakielinen kirjasto, vaatimukset
- Liite 1d: Viittomakielinen kirjasto, vaatimustaulukko
- Liite 2: Referenssit
- Liite 3: Hinnittelutaulukko
- Liite 4: Sopimusluonnos

## Kuurojen Liiton vaatimustaulukko

<i>Toimittajan tarjoamat toiminnallisuudet.</i>							
<i>Vihreä kenttä tarkoittaa tilaajan määrittelemiä toiminnallisuuksia, jotka toimittaja sitoutuu toteuttamaan. Toimittaja merkitsee x jokaiseen kyllä/ei kenttään.</i>							
<i>Punainen kenttä tarkoittaa tilaajan määrittelemiä pakollisia toiminnallisuuksia. Toimittaja merkitsee x jokaiseen kyllä/ei kenttään. Mikäli tarjoaja ei sitoudu toteuttamaan pakollista toiminnallisuutta, voidaan tarjous hylätä.</i>							
<b>A Toiminnallisen vaatimusmäärittely</b>							
	<i>Vaimus</i>	<i>Selite</i>	<i>Tarkennekonseptista</i>	<i>Tilaa- jan mää- ritte- lem- ä toi- min- nal- li- suo- den pa- kollis- uus</i>	<i>Tar- joaj a SI- TO UT UU to- teut- ta- ma an KY LLÄ</i>	<i>Tar- joa ja EI SI- TO UD U to- teu- tta- ma an</i>	<i>Tarjoajan mahdolliset tarkennukset ja rajaukset (vain valinnaisten vaatimusten osalta)</i>
	<b>1. Yleistä</b>						
	<b>1.1. Palvelussa tulee määrittää seuraavat roolit</b>	<i>Katso liite 1a Kuurojen Liitto vaatimukset.</i>					
	<i>Verkkopalvelun ylläpitäjä</i>						
	<i>Alisivustojen ylläpitäjät</i>						
	<i>Artikkelien ylläpitäjät</i>						
	<b>1.2 Käyttäjäprofiili</b>						
	<i>Kirjautunut käyttäjä</i>	<i>Voi muokata oman profiilin tietoja, ei käyttäjätunnustaan. Tarkennetaan lopullisessa määrittelyssä.</i>					

	Kirjautumaton käyttäjä	Voi lukea ja kommentoida julkaistua aineistoa.					
	<b>2. Sivuston rakenne</b>						
	<b>2.1 Sivupohjat</b>	Tarkemmin liitteessä 1a					
	<b>2.2 Hakukoneoptimointi</b>	Palvelun suunnittelussa täytyy kiinnittää erityistä merkitystä palvelun hakunäkyvyyteen yleisimmissä hakukoneissa (Google, Bing). Sivuston tekninen toteutus hakukoneystävällisesti ja työkalut ylläpitäjän hakukoneoptimointiin.					
	<b>3. Sivuston toiminnallisuudet</b>						
	<b>3.1. Kieliversiot</b>						
	Verkkopalvelun kirjoitetut kielet toteutetaan suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.						
	Viittomakielet ovat suomalainen viittomakieli, suomenruotsalainen viittomakieli, kansainvälinen viittomisto.						
	Kieliversiointi toteutetaan sekä käyttöliittymä- että dokumenttitasolla.						
	Verkkopalvelu toimii monikielisenä tekstien osalta, mukaan lukien sivujen tekstit, ohjetekstit, luokitukset, virheilmoitukset ja kuitausviestit.						
	Verkkopalvelun toteutus ei saa pois sulkea mahdollisia myöhempiä kieliversioita.						

	<b>3.2 Kielivalinnat</b>						
	Käyttäjä voi valita verkkopalvelun kieleksi joko suomen, ruotsin tai englannin.						
	Suomenkielisen tekstiversion + suomalaisen viittomakielen.						
	Ruotsinkielisen tekstiversion + suomenruotsalaisen viittomakielen.						
	Englannin+ kansainvälisen viittomisen.						
	Linkit kieliversioihin koko ajan näkyvillä.						
	Tarjoaa automaattisesti linkin vastaavan sisällön eri kieliversioihin.						
	<b>3.3 Haku</b>						
	Hakeminen ei vaadi kirjautumista						
	Haku kohdistuu verkkopalveluun tallennettuun sisältöön (ml. liitetiedostot)	pdf ja word -tiedostot tekstitiedostoina.					
	Haussa on tarjolla vapaasanahaku						
	Hakua voi rajata erilaisin ehdoin	Tarkemmin rajausehdoista liitteessä 1a.					
	Rajausehdot näkyvät aina käyttäjälle	Lisätiedot liitteessä 1a.					
	Haussa on ennakoiva tekstinsyöttö.	Verkkopalvelu tarjoaa automaattisesti käyttäjälle hakusanoja tämän kirjoitettua kenttään jotta. Jos käyttäjä on ehtinyt esimerkiksi kirjoittaa hakusanakenttään "tulk", niin hakutoiminnallisuus voi automaattisesti tarjota hakusanoiksi "tulkki" ja "tulkkipalvelu". Ehdotettavien hakusanojen tulee perustua ensisijaisesti asiasanoihin.					

	<i>Hakukentät ja rajausehdot ohjeistetaan käyttäjälle mahdollisimman hyvin</i>	<i>Sivulle tulee voida lisätä omaa tekstiä: ohje rajatun haun käyttöön.</i>				
	<i>Rajausehdot näytetään hakutuloksen yhteydessä</i>	<i>Hakutulos jaotellaan rajausehdoittain, josta voi tarkentaa hakutulosta.</i>				
	<i>Oletuksena haku ei hae liitetiedostoista, vaan käyttäjän pitää valita, jos hän haluaa hakea</i>					
	<i>Haku kohdistetaan käytössä olevaan kieleen</i>					
	<i>Haku voidaan kohdistaa myös erikseen videosisältöihin</i>	<i>Tällöin haku kohdistuu videon teos- ja tekijätietoihin.</i>				
	<b>3.4. Hakutulossivu</b>					
	<i>Hakutoiminnot</i>	<i>Aihealueet, hakukenttä, asiasanat</i>				
	<i>Hakutulos</i>	<i>Jos hakutulos on pitkä, se sivuttuu.</i>				
	<i>Hakutuloksen rajaaminen</i>	<i>Aihealueet, luokittelu, asiasanat, tietotyyppi</i>				
	<i>Hakuehdotukset</i>	<i>Ehdottaa samankaltaisia, samaan luokkaan kuuluvia sisältöjä, tarkennetaan lopullisessa määrittelyssä.</i>				
	<i>Asiasanapilvi</i>	<i>Näyttää suosituimmat.</i>				
	<b>3.5. Pikahaku</b>					
	<i>Jokaisella palvelun sivulla on tarjolla pikahaku</i>	<i>Verkkopalvelu tarjoaa automaattisesti käyttäjälle hakusanoja tämän kirjoitettua hakukenttään jotain. Jos käyttäjä on ehtinyt esimerkiksi kirjoittaa hakusanakenttään "tulk" niin hakutoiminnallisuus voi automaattisesti tarjota hakusanoiksi "tulkki" ja "tulkipalvelu". Ehdotettavien hakusanojen</i>				



		<i>tulee perustua ensisijaisesti asiasanoihin.</i>					
	<i>Haku kohdistuu koko kieliversion sisältöön</i>						
	<i>Ennakoiva tekstin-syöttö</i>						
	<i>Pikahaku vie hakutus-sivulle, jossa hakutulokset näytetään</i>						
	<b>3.6 Tapahtumakalenteri</b>						
	<i>Tapahtumakalenterin sivulla on mahdollisuus hakea tapahtumia</i>						
	<i>Haussa on ennakoiva tekstinsyöttö. Verkko-palvelun tarjoaa automaattisesti käyttäjälle hakusanoja tämän kirjoitettua kenttään jotain.</i>						
	<i>Hakutulokseen listautuvat kaikki tapahtumatyypit sekaisin aikajärjestyksessä</i>						
	<i>Tapahtumat luokitellaan kohderyhmittäin</i>						
	<i>Tapahtumat esitetään aikajärjestyksessä luokittain</i>						
	<i>Tapahtumat listataan viimeisen ilmoittautumispäivän mukaan</i>						
	<i>Yksittäisen tapahtuman sivuja voidaan ylläpitää käsin (lisätä tekstiä, kuvia, liitteitä jne.)</i>						
	<i>Tapahtumaan voidaan lisätä videotiedosto</i>						

	<i>Käyttäjä voi lisätä palveluun haluamansa tapahtuman</i>						
	<i>Käyttäjä voi lisätä liitetiedostoja ja linkkejä ilmoittamaansa tapahtumaan.</i>						
	<i>Linkki ilmoita tapahtuma- lomakkeeseen sijaitsee tapahtumakalenterin pääsivulla</i>						
	<i>Verkkopalvelun ylläpito voi muokata ja poistaa kaikkia tapahtumia</i>						
	<i>Tapahtuma arkistoidaan verkkopalveluun automaattisesti, kun sen ajankohta on mennyt</i>						
	<i>Tapahtumaan voidaan lisätä linkki osallistumismaksun maksamiseen</i>						
	<b>3.7 Tapahtumaan ilmoittautuminen</b>	<i>Hoidetaan pääsääntöisesti Lyytin kautta mutta jätetään optio voida hoitaa ilmoittautuminen myös muuten.</i>					
	<i>Palvelussa on tapahtumiin ilmoittautumistointo</i>						
	<i>Ilmoittautumien tapahtuu lomakkeen avulla</i>						
	<i>Verkkopalvelun ylläpito voi tuottaa raportin tapahtumaan ilmoittautuneista</i>						
	<i>Verkkopalvelun ylläpito tai tapahtuman ylläpitäjä voi lähettää postia tapahtumaan ilmoittautuneille</i>	<i>Yhteystiedot: sähköpostiosoitteet ilmoittaneet saatava ulos exceliin jatkaviestinnän toteuttamiseksi.</i>					
	<b>3.8 Tietosisällön esittäminen</b>						

	Jokaisella tietosisällöllä (tiedote, tapah-tuma jne) on oma yksi-löivä url-osoite	URLin tulee olla selko-kielinen.				
	Ylläpitäjä voi tarvitta-essa yksinkertaistaa url-osoitetta jaettavuuden parantamiseksi					
	<b>3.9 Tietosisältöjen nostot</b>	Tietosisältöjen esiin nostot tapahtuvat auto-maattisesti verkkopal-velun toimesta ja pe-rustuu tietosisältöjen luokitteluun ja kuvaukseen. Esille nostetta-vien tietosisältöjen määrät tarkennetaan myöhemmin määrittely-vaiheessa.				
	Uutiset	Näytetään videon thumbnail, otsikko ja päivämäärä ja tarvitta-essa ingressiteksti ja linkki arkistoon				
	Ajankohtaiset	Ajankohtaista asiaa, josta näytetään videon thumbnail, otsikko ja päivämäärä ja tarvitta-essa ingressi ja linkki arkistoon				
	Uusimmat julkaisut	Näytetään listaus, jossa usin ensin. Lis-tauksessa esim. viisi uusinta julkaisua, thumbnail, otsikko, päi-vämäärä, kuvausken-tän teksti ja linkki arkis-toon.				
	Suosituimmat	Näytetään listaus, jossa esim. viisi suosi-tuinta. Listauksessa thumbnail, otsikko, päi-vämäärä, kuvausken-tän teksti ja linkki arkis-toon.				
	Käsin ylläpidettävät nostot	Nostetaan esille määri-teltyjä sisältöjä.				

	Facebook	Nosto sos. media				
	Twitter	Nosto sos. media				
	Ajankohtaista/suora lähetys	Nosto mediapalvelimelta				
	Kurssi -tapahtumakalenteri	Nosto tapahtumakalenterista				
	<b>4. Muut toiminnallisuudet</b>					
	Nopea palaute tietosisällöstä.	Palvelun eri tietosisältöjen yhteydessä on tarjolla mahdollisuus antaa palautetta tietosisällön hyödyllisyydestä (mitä mieltä olit artikkelista).				
	Tietosisällön kommentointi	Käyttäjän on voitava kommentoida kaikkea muuta sisältöä, paitsi tapahtumakalenterin tietoja. Tarkennetaan lopullisessa määrittelyssä. Mahdollisuus laittaa päälle ja pois. Huomioitava spämmifiltteri.				
	Sisällön jakaminen	On tarjottava jakopainikkeet kaikkien tietosisältöjen kohdalla kuten esim. Facebook, Twitter, LinkedIn, WhatsApp, sähköposti...				
	Videoplayer	Palveluun tietosisältösivuille pitää voida upottaa yksittäinen videoplayer, räätälöity videoplayer, tai useita yksittäisiä playereitä samalle sivulle. Videot ovat Qbrickissa ja You Tubessa.				
	Kuvagalleria - kuvien katselu	Palveluun tulee voida liittää upotettu kuvien katselu -toiminnallisuus, jonka avulla voi katsoa esimerkiksi tapahtumiin liittyviä kuvia sivulla.				

	RSS	Verkkopalvelun sisäl- lön ulospäin vieminen RSS-syötteenä on mahdollista				
	Lomaketyökalu	Katso tarkemmin liite 1a.				
	Kyselyt	Järjestelmällä on voi- tava tehdä yksinkertai- sia kyllä/ei-kyselyitä. Vastaukset näkyvät re- aaliaikaisina käyttäjille.				
	Materiaalipankki	Sähköisen aineiston pankki, jonka aineistoa voi esittää etu- ja sisäl- tösviilla siten, että lop- pukäyttäjä voi ladata ai- neiston koneelleen. Li- sätietoja liitteestä 1a.				
	Yhteystietopankki	Kuurojen Liiton henki- löstön yhteystietojen tallennus ja ylläpito. Li- sätietoja liitteestä 1B				
	Lahjoituslomake	Kerta- ja kuukausilah- joittajien hallinta. Lisä- tietoja liitteestä 1a.				
	<b>6. Käytön seuranta</b>	Käytön seurannassa käytetään pääasiassa Google Analyticsiä, tar- kemmin liitteessä 1a.				
	<b>7. Ylläpito ja sisällön- tuotanto</b>					
	Sisällön syöttäminen	Sisältö tuotetaan järjes- telmän ylläpidossa si- vueditorilla.				
	Tietosisällöt	Järjestelmässä on voi- tava tallentaa, käsitellä ja esittää vapaamu- toista tekstiä, valoku- via, grafiikka ja taulu- koita				
	Metatiedot	Verkkopalvelun sisältö- dokumentit, linkit ja lii- tetiedostot varustetaan metatiedoilla.				

	<i>Asiasanat</i>	<i>Asiasanoja on voitava ylläpitää järjestelmässä ja tuottaa jokaiselle sanalle vastaavat kieliversiot</i>					
	<i>Kieliversiot</i>	<i>Verkkopalvelun sisältöä tulee voida lisätä halutulla kielellä (suomi, ruotsi tai englanti).</i>					
	<i>Sivuston rakenteen hallinta</i>	<i>Tarkemmin liitteessä 1a</i>					
	<b>8. Linkkien tarkistus</b>	<i>Järjestelmä käy läpi sisäiset ja ulkoiset linkit säännöllisin väliajoin ja ilmoittaa toimimattomista linkeistä.</i>					
	<b>Toiminnallisten vaatimusten pisteet yhteensä</b>						
	<b>B. Ei-toiminnalliset vaatimukset</b>						
	<b>1. Käytettävyys</b>	<i>Toteutuksessa tulee huomioida julkisten verkkopalveluiden laatuksiteeristö ja käyttäjälähtöisyys.</i>					
	<b>2. Saavutettavuus</b>	<i>Verkkopalvelun toteutuksessa on noudatettava WCAG 2.1 ohjeet tasolla AA. Verkkopalvelukokonaisuutemme toimii kokonaan julkisella rahoituksella ja meidän tulee noudattaa saavutettavuusdirektiiviä.</i>					

	<b>3. Ulkoasu ja rakenne</b>	Saavutettavuus.				
	Verkkopalvelun sivujen rakenteen ja ulkoasun tulee olla erotettuna toisistaan.					
	Visuaalista ulkoasua (palstoitusta ja graafisia elementtejä) ei taiteta HTML-taulukoin, vaan ulkoasu muodostetaan tyylitiedostojen avulla.					
	Käyttöliittymän tekstejä ei toteuteta kuvina, vaan ratkaisut ovat mahdollisimman pitkälle tekstipohjaisia.					
	Kaikista käyttöliittymän kuvista annetaan tekstivastine. Taittokuvilla (yksivärisillä pikseleillä, taustaviivoilla jne.) on tyhjä alt-elementti.					
	Sisältöteksteissä käytetään HTML-koodauksen rakenteenkuvaus-elementtejä validilla tavalla: otsikkotasot merkataan h1- ja h2-elementeiksi, tekstikappaleet merkataan p-elementeiksi ja kaikilla sivuilla on sivun identifioiva Title-elementti.					
	Navigaation valikkolinkit merkataan lähdekoodissa toisistaan erottuviksi luettelamakohdiksi li-elementteinä.					
	Kunkin sivun lähdekoodin alussa on piilolinkki sivun sisällön alkuun valikkokohtien ohittamiseksi.					

	<i>Linkit esitetään sekä leipätekstistä poikkeavalla värillä että alleviivauksella, jotta linkkien havaitseminen ei ole pelkän värin varassa.</i>					
	<i>Tekstikoko määritellään tyylitiedostossa suhteelliseksi eikä absoluuttiseksi, jotta sitä on helppoa suurentaa tai pienentää käyttäjän selaimessa.</i>					
	<i>Käyttöliittymän toimivuus testataan erilaisilla selaimilla erilaisissa käyttöympäristöissä. Esitystavat tarkistetaan myös tekstiselaimen sopiviksi.</i>					
	<i>Keskeisissä käyttöliittymäelementeissä ei käytetä animaatioita, Flash-tekniikkaa tai Javascriptejä, vaan spesifikaation mukaista HTML-koodia.</i>					
	<i>Sivujen selailu sujuu helposti myös näppäinmenoin.</i>					
	<b>4. Vasteaika</b>					
	<i>Palvelun vasteajan on oltava riittävän lyhyt, sivujen tulisi latautua alle 2 sekunnissa.</i>					
	<i>Hakutoiminnot alle 4 s (hakutulos näkyy ruudulla)</i>	<i>Eriyistä huomiota kiinnitettävä videosisältöjen latautumiseen sivuilla.</i>				
	<b>5. Merkkkaus</b>					
	<i>Verkkopalvelun sivujen on oltava XHTML-standardin / HTML5 mukaista, jotta sivusto toimii mahdollisimman</i>					



	suurella joukolla selaimia.						
	Ulkoasu on toteutettava erillisellä CSS-merkkauksella.						
	<b>6. Yleisten verkkopalvelukäytäntöjen noudattaminen</b>						
	Verkkopalvelu tulee toteuttaa siten, että selaimen "takaisin"- ja "eteenpäin"-painikkeet toimivat jokaisella sivulla.						
	Verkkopalvelu tulee toteuttaa siten, että selaimen "suurennä" (Ctrl ja +) ja "pienennä" (Ctrl ja -) -toiminnallisuuksien tulee toimia.						
	<b>7. Selaimet</b>						
	7.1 Selaimet	Verkkopalvelun tulee toimia täysin seuraavissa verkkoselaimissa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firefox 24 (ja uudemmat versiot)</li> <li>• Internet Explorer 9 (ja uudemmat versiot)</li> <li>• Google Chrome 28</li> <li>• Opera 17 (ja uudemmat versiot)</li> <li>• Safari 6 (ja uudemmat versiot)</li> <li>• Android 2.3</li> <li>• Apple iOS 7</li> <li>• Windows Phone 8</li> </ul>					
	8.2 Responsiivisuus	Verkkopalvelu on toteutettava responsiiviseksi.					
	<b>9. Selainlaajennukset</b>						

		Verkkopalvelu tulee toteuttaa siten, että sen käyttäminen ei vaadi selainlaajennusten asentamista muuta kuin videoplayerin osalta.					
	<b>10. Testiympäristö</b>						
		Toteutettavien verkkopalveluiden testausta varten täytyy pystyttää tuotantoympäristöä vastaava testiympäristö.					
	<b>B. Ei toiminnallinen vaatimukset pisteet yhteensä</b>						
	<b>C. Muut vaatimukset</b>						
	1. Tarjoajalla valmius tarjota viikonloppupalvelua suomen kielellä erikseen sovittaessa						
	2. Verkkopalvelun pitää pystyä palvelemaan n. 1000 yhtäaikaista käyttäjää ilman palvelun käyttäjälle havaittavaa hidastumista.						
	3.Toiminnallisuudet pitää toteuttaa ja liittää alustaan omina erillisinä kokonaisuuksiin (vrt. laajennos, plug-in, moduuli). Ne eivät saa hankaloittaa verkkopalvelualustan päivitystä tai estää teknisen tuen saamista alustalle.						
	4.Toiminnallisuuksien toteuttaman rajapinnan/muodon pitää olla dokumentoitu.						

	5. Verkkopalvelualueen valituista komponenteista tulee olla osoitettavissa, että niitä on aiemmin käytetty vastaaventyypissä palveluissa						
	6. Verkkopalvelualueen valittujen komponenttien tulee olla kehitetty tietoturva huomioiden.						
	7. Toimittajan tulee tarjota koulutusta alustan käyttöönotosta ja ylläpidosta (noin 15 henkilölle).						
	8. Toimittajan tulee toimittaa alustan ja verkkopalvelun arkkitehtuurikuvaus.						
	9. Verkkopalvelualueen mukana tulee toimittaa alustan suomenkielinen käyttöohje.						
	10. Julkaisujärjestelmän ylläpidossa voidaan hallita ja muokata palvelun rakennetta, sisältöä ja ulkoasua.						
	11. Asiasanojen ja metatietojen ylläpitotyökäsit sisältyvät järjestelmään						
	12. Palvelu sisältää useita omalla domainilla olevia alisivustoja						
	13. Tarjoukseen kuuluvat sivupohjat / värimallit, joita voidaan tarvittaessa muokata ja käyttää uusien alisivustojen julkaisemisessa.						
	14. Järjestelmä kokoaa palautteet ja muut lähetetyt lomakkeet yllä-						

	<i>pitoliittymän kautta se- lattavaan tietokantaan, josta palautteisiin voi- daan vastata sähkö- postitse.</i>						
	<i>15. Verkkopalvelun to- teutuksessa on huomi- oitava yleiset tietotur- vallisuuskäytännöt.</i>						
	<i>16. Kaikki verkkopalve- luun liittyvä informaa- tiosisältö (sisältö, ra- kenne, käyttäjätiedot, lokitiedot) varmiste- taan päivittäin.</i>						
	<i>17. Varmistuksia on säilytettävä niin, että tarvittaessa voidaan palauttaa minkä ta- hansa päivän tiedot vii- meisen kahden viikon ajalta.</i>						
	<i>18. Toteutukseen sisäl- tyvät tarvittavat verkko- osoitteiden uudelleen ohjaukset nykyisistä osoitteista vastaaviin osoitteisiin.</i>						
	<i>19. Lähdekoodin saata- vuus taataan toimitta- jan toiminnan loppumi- sen varalta</i>						
	<i>20. Takuu-aika on 9 kuukautta laskettuna siitä, kun ratkaisu on hyväksytysti toimitet- tuna.</i>						
	<i>21. Toimittaja sitoutuu sopimuksen pääTTY- essä avustamaan Ti- laajaa sopimuksen kohteen siirtämisessä kolmannen osapuolen tai Tilaaajan itsensä suoritettavaksi, mikäli Tilaaaja niin pyytää.</i>						

<i>c. Muut vaatimukset pisteet yhteensä</i>							

**Viittomakielisen kirjaston vaatimustaulukko**

<i>Toimittajan tarjoamat toiminnallisuudet.</i>							
<i>Vihreä kenttä tarkoittaa tilaajan määrittelemiä toiminnallisuuksia, jotka toimittaja sitoutuu toteuttamaan. Toimittaja merkitsee x jokaiseen kyllä/ei kenttään.</i>							
<i>Punainen kenttä tarkoittaa tilaajan määrittelemiä pakollisia toiminnallisuuksia. Toimittaja merkitsee x jokaiseen kyllä/ei kenttään. Mikäli tarjoaja ei sitoudu toteuttamaan pakollista toiminnallisuutta, voidaan tarjous hylätä.</i>							
<b>A Toiminnallisen vaatimusmäärittely</b>							
	<i>Vaatus</i>	<i>Selite</i>	<i>Tarkenne</i> <i>konseptista</i>	<i>Ti-</i> <i>laa-</i> <i>jan</i> <i>mää</i> <i>rit-</i> <i>te-</i> <i>lem</i> <i>ä</i> <i>toi-</i> <i>min-</i> <i>nal-</i> <i>li-</i> <i>suu-</i> <i>den</i> <i>pa-</i> <i>kol-</i> <i>li-</i> <i>suu</i> <i>s</i>	<i>Tar-</i> <i>joaj</i> <i>a</i> <i>SI-</i> <i>TO</i> <i>UT</i> <i>UU</i> <i>to-</i> <i>teut</i> <i>ta-</i> <i>ma</i> <i>an</i> <i>KY</i> <i>LLÄ</i>	<i>Ta</i> <i>rjo</i> <i>aja</i> <i>EI</i> <i>SI-</i> <i>TO</i> <i>UD</i> <i>U</i> <i>to-</i> <i>teu</i> <i>ta-</i> <i>ma</i> <i>an</i>	<i>Tarjoajan</i> <i>mahdolli-</i> <i>set tarken-</i> <i>nukset</i> <i>(vain valin-</i> <i>naisten</i> <i>vaatimus-</i> <i>ten osalta)</i>
	<b>1. Yleistä</b>						
	<b>1.1. Palvelussa tulee määrittää seuraavat roolit</b>						
	Verkkopalvelun ylläpitäjä						

	<b>1.2 Käyttäjäprofiili</b>						
	Suljetun soittolistan käyttäjä	Saa ylläpitäjältä salasanan, jolla pääsee kirjautumaan suljetulle soittolistalle. Käyttäjä ei luo omaa profiilia. Ylläpitäjä vastaa soittolistan sisällöstä.					
	Avoimen soittolistan käyttäjä	Voi luoda tilin, käyttäjätunnuksen sekä salasanan ja koota rajoittamattoman määrän soittolistoja ja niihin sisältöjä kirjaston videoista.					
	Kirjautumaton käyttäjä	Voi lukea aineistoa.					
	<b>2. Sivuston rakenne</b>						
	<b>2.1 Sivupohjat</b>	Tarkemmin liitteessä 1c.					
	<b>2.2 Hakukoneoptimointi</b>	Palvelun suunnittelussa tulee kiinnittää erityistä merkitystä hakunäkyvyyteen yleisimmässä hakukoneissa (Google, Bing). Sivuston tekninen toteutus hakukoneystävällisesti ja työkalut ylläpitäjän hakukoneoptimointiin.					
	<b>3. Sivuston toiminnallisuudet</b>						
	<b>3.1 Kieliversiot</b>						
	Verkkopalvelun kirjoitetut kielet toteutetaan suomeksi ja ruotsiksi.						

	Viittomakieliä on useita.	Kirjaston videoaineisto voi olla millä tahansa viittomakielellä mutta siten, että suomen- ja ruotsinkielisen käyttöliittymän takaa päädytään aina samaan videoon toisin kuin kuurojenliitto.fi sivustolla, jossa videon kieli voi olla sidoksissa käyttöliittymän kieleen. Videoiden viittomakielet näkyvät vain videoon liittyvässä teostiedossa.					
	Kieliversiointi toteutetaan käyttöliittymä- ja dokumenttitasolla.						
	Verkkopalvelu toimii kaksikielisenä tekstien osalta, mukaan lukien sivujen tekstit, ohjekäsitteet, luokitukset, virheilmoitukset ja kuitausilmoitukset.						
	<b>3.2 Kielivalinnat</b>						
	Käyttäjä voi valita verkkopalvelun käyttöliittymän kieleksi joko suomen tai ruotsin (FI-SV).						
	Linkit kieliversioihin koko ajan näkyvillä.						
	Tarjoaa automaattisesti linkin vastaavaan sivuun toiseen kieliversioon.						
	<b>3.3. Haku</b>						
	Hakeminen ei vaadi kirjautumista.						



	Haku kohdistuu verkkopalveluun tallennettuun sisältöön.					
	Haussa on tarjolla vapaasanahaku.					
	Hakua voi rajata erilaisin ehdoin.	Ehdoista tarkemmin liitteessä 1c.				
	Rajausehdot näkyvät aina käyttäjälle.	Lisätiedot liitteessä 1c.				
	Haussa on ennakoiva tekstinsyöttö.	Verkkopalvelu tarjoaa automaattisesti käyttäjälle hakusanoja tämän kirjoitettua hakukenttään jotain. Jos käyttäjä on ehtinyt esimerkiksi kirjoittaa hakusanakenttään "tulk" ,niin hakutoiminnallisuus voi automaattisesti tarjota hakusanoiksi "tulkki" ja "tulkipalvelu". Ehdotettavien hakusanojen tulee perustua ensisijaisesti asiasanoihin.				
	Rajausehdot näytetään hakutuloksen yhteydessä	Hakutulos jaotellaan rajausehdoittain, josta voi tarkentaa hakutulosta.				
	Haku kohdistuu käytössä olevaan kieleen.					
	<b>3.4 Hakutulossivu</b>					
	Hakutoiminnot	Pääkategoriat, hakukenttä, asiasanat.				
	Hakutulos	Jos hakutulos pitkä, se sivuttuu.				
	Hakutuloksen rajaaminen	Videon teos- ja tekijätiedot, asiasanat, pääkategoriat.				

	Hakuehdotukset	Ehdottaa samankaltaisia sisältöjä, tarkennetaan lopullisessa määrittelyssä.				
	Asiasanapilvi	Näyttää suosituimmat.				
	<b>3.5 Pikahaku</b>					
	Jokaisella palvelun sivulla on tarjolla pikahaku.	Verkkopalvelu tarjoaa automaattisesti käyttäjälle hakusanoja tämän kirjoitettua hakukenttään jotain. Jos käyttäjä on ehtinyt esimerkiksi kirjoittaa hakusanakenttään "tulk" niin hakutoiminnallisuus voi automaattisesti tarjota hakusanoiksi "tulkki" ja "tulkkipalvelu". Ehdotettavien hakusanojen tulee perustua ensisijaisesti asiasanoihin.				
	Haku kohdistuu koko kieliversion sisältöön					
	Ennakoiva tekstinsyöttö					
	Pikahaku vie hakutulossivulle, jossa hakutulokset näytetään					
	<b>3.6. Tietosisällön esittäminen</b>					
	Jokaisella aineistosivulla (videon sivulla) on oma yksilöivä url-osoite, jossa näkyy aineiston nimi.					
	Ylläpitäjä voi tarvittaessa yksinkertaistaa url-osoitetta jaettavuuden parantamiseksi					

	Jokaiselle sisältösivulle voidaan luoda alia-nimi ja lyhytosoite						
	<b>3.7 Tietosisältöjen nostot</b>						
	Uusimmat julkaisut	Näytetään listaus, jossa uusin ensin. Listauksessa esim. neljä uusinta julkaisua, ja niistä jokaisesta thumbnail, otsikko, kaksi ensimmäistä riviä kuvaustekstiä ja linkki videon pääsivulle (aineistosivulle), jossa näkyvissä teos- ja suoratoistontiedot.					
	Suosituimmat	Näytetään listaus, jossa esim. neljä suosituinta. Listauksessa thumbnail, otsikko, päivämäärä, kuvauskentän teksti ja linkki videon pääsivulle.					
	Käsin ylläpidettävät nostot	Nostetaan esille määritellyjä sisältöjä, joita voidaan koota ryhmiksi etusivulle, jokaisella ryhmällä oma otsikko.					
	Facebook	Nosto sos. media					
	Twitter	Nosto sos. media					
	Instagram	Nosto sos. media					
	<b>4. Muut toiminnallisuudet</b>						
	Tietosisällön tykkääminen	Palvelun eri tietosisältöjen yhteydessä on tarjolla Facebookin vastaavan toiminnon tyylinen "tykkää"-toiminto,					

		sekä kyseisen tietosisällön saamien tykkäämisten lukumäärä				
	Tietosisällön kommentointi	Kirjautunut käyttäjä voi kommentoida.				
	Sisällön jakaminen sosiaaliseen mediaan	On tarjottava sosiaalisen median painikkeet kaikkien tietosisältöjen kohdalla: näkyvillä Facebook, Twitter, Instagram ja WhatsApp -jaot, lisäksi jaa-painike, jonka kautta esillä lisää vaihtoehtoja. Varataan mahdollisuus lisätä uutuuksia tarpeen mukaan. Sisältöä voitava jakaa kaikilta muilta sivuilta paitsi suljetun soittolistan etusivulta ja suljetulla soittolistalla julkaistuilta videoilta.				
	Yhteisöllisyys	"Suosittele Facebookissa" -toiminto on tarjolla palvelun kaikilla muilla sivulla paitsi suljetun soittolistan sivuilla.				
	Videoplayer	Palveluun tietosisältö sivuille pitää voida upottaa yksittäinen videoplayer, räätälöity videoplayer, tai useita yksittäisiä playereitä samalle sivulle.				
	RSS	Verkkopalvelun sisällön ulospäin vieminen RSS-syötteenä on mahdollista, loppukäyttäjällä tulee olla mahdollisuus tilata sähköpostiinsa automaatti-il-				

		moitus siitä, että kirjas- tossa on julkaistu uusi video.				
	Palaute	Käyttäjän on voitava lä- hettää palautetta verk- kopalvelusta.				
	Kyselyt	Järjestelmällä on voi- tava tehdä yksinkertai- sia kyllä/ei-kyselyitä. Vastaukset näkyvät re- aaliaikaisina käyttäjille.				
	<b>5. Käytön seuranta</b>	Käytön seurannassa käytetään pääasiassa Google Analyticsiä				
	<b>6. Ylläpito ja sisällön- tuotanto</b>					
	Sisällön syöttäminen: yksittäisen videon sivu	Sisältö tarkoittaa vi- deon nimeä, videon media id:tä, sisällön ly- hyttä kuvaustekstiä, thumbnailia, videon suoratoisto- ja teostie- toja (katso nyk. sivusto, tarvittavat tiedot tarken- netaan toimittajan kanssa), videon pituutta hh:min:sek ja julkaisu- vuotta sekä videon kuu- lumista johonkin sar- jaan. Tiedot tuotetaan järjestelmän ylläpi- dossa sisältösivulla. Yksi videoaineisto muo- dostaa yhden ns. vi- deon sisältösivun.				
	Sisällön syöttäminen: ulkoinen linkki	Ulkoinen linkki sisältää vastaavat tiedot kuin yksittäisen videon sivu paitsi videon id:n tilalla on kenttä, johon ulkoi-				

		sen videon tai html5-aineiston osoite merkitään. Tämä on ulkoisen linkin pääsivu.				
	Sisällön syöttäminen: sarjasivu.	Sarjasivulla nähtävissä vähintään kaksi yksittäisen videon tai ulkoisen linkin thumbnailia, otsikkoa, kuvaustekstiä, jotka muodostavat linkin ko. videon pääsivulle tai suoraan ulkoisen linkin takana olevalle sivulle. Sarjasivulle syötettävät tiedot: sarjan otsikkoteksti, sarjan kuvailuteksti, sarjan thumbnail, thumbnailin kuvailutieto, sarjaan sisältyvien videosivujen lukumäärä, sarjan julkaisuvuosi. Sarjan asiasanat koostuvat siihen kuuluvien videoiden asiasanoista automaattisesti.				
	Metatiedot	Videon ja sarjan thumbnailien ALT-tekstit. Sarjan ALT-teksti on sama kuin sarjan kuvailuteksti.				
	Asiasanat	Asiasanoja on voitava ylläpitää järjestelmässä ja tuottaa jokaiselle sanalle vastaavat kieliversiot. Asiasanat koostuvat automaattisesti sarjasivulle, mikäli video kuuluu johonkin sarjaan.				
	Kieliversiot	Verkkopalvelun sisältö syötetään suomeksi,				

		josta se käännetään ruotsiksi.					
	<b>7. Linkkien tarkistus</b>	Järjestelmä käy läpi sisäiset ja ulkoiset linkit säännöllisin väliajoin ja ilmoittaa toimimattomista linkeistä.					
<b>Toiminnallisten vaatimusten pisteet yhteensä</b>							
<b>B. Ei-toiminnalliset vaatimukset</b>							
	<b>1. Käytettävyys</b>	Toteutuksessa tulee huomioida julkisten verkkopalveluiden laatuksiteristö ja käyttäjälähtöisyys.					
	<b>2. Saavutettavuus</b>	Verkkopalvelun toteutuksessa on noudatettava WCAG 2.1 ohjeet tasolla AA					
	<b>3. Ulkoasu ja rakenne</b>						
	Verkkopalvelun sivujen rakenteen ja ulkoasun tulee olla erotettuna toisistaan.						

	Visuaalista ulkoasua (palstoitusta ja graafisia elementtejä) ei taiteta HTML-tilakoin, vaan ulkoasu muodostetaan tyylitiedostojen avulla.					
	Käyttöliittymän tekstejä ei toteuteta kuvina, vaan ratkaisut ovat mahdollisimman pitkälle tekstipohjaisia.					
	Kaikista käyttöliittymän kuvista annetaan tekstivastine. Taitokuvilla (yksivärisillä pikseleillä, taustaviivoilla jne.) on tyhjä alt-elementti.					
	Sisältöteksteissä käytetään HTML-koodauksen rakenteenkuvaus-elementtejä validilla tavalla: otsikkotasot merkataan h1- ja h2-elementeiksi, tekstikappaleet merkataan p-elementeiksi ja kaikilla sivuilla on sivun identifioiva Title-elementti.					
	Navigaation valikkolinjat merkataan lähdekoodissa toisistaan erottuviksi luettelakohdiksi li-elementteinä.					
	Kunkin sivun lähdekoodin alussa on piilolinkki sivun sisällön alkuun valikkokohtien ohittamiseksi.					
	Linkit esitetään sekä leipätekstistä poikkeavalla värillä että alleviivauksella, jotta linkkien					



	havaitseminen ei ole pelkän värin varassa.						
	Tekstikoko määritellään tyyliiedostossa suhteelliseksi eikä absoluuttiseksi, jotta sitä on helppoa suurentaa tai pienentää käyttäjän selaimessa.						
	Käyttöliittymän toimivuus testataan erilaisilla selaimilla erilaisissa käyttöympäristöissä. Esitystavat tarkistetaan myös tekstiselaimen sopiviksi.						
	Keskeisissä käyttöliittymäelementeissä ei käytetä animaatioita, Flash-tekniikkaa tai Javascriptejä, vaan spesifikaation mukaista HTML-koodia.						
	Sivujen selailu sujuu helposti myös näppäinmenoin.						
	<b>4. Vasteaika</b>						
	Palvelun vasteajan on oltava riittävän lyhyt, sivujen tulisi latautua alle 2 sekunnissa.						
	Hakutoiminnot alle 4 s (hakutulos näkyy ruudulla)	Erityistä huomiota kiinnitettävä videosisältöjen latautumiseen sivuilla.					
	<b>5. Resoluutio</b>						

	Verkkopalvelun tulee toimia ilman selaimen vaakasuuntaisia vierityspalkkeja näytön resoluutiolla 1024*768 (1366x768) pikseliä ja siitä ylöspäin.						
	<b>6. Merkkkaus</b>						
	Verkkopalvelun sivujen on oltava XHTML-standardin / HTML5 mukaisia, jotta sivusto toimii mahdollisimman suurella joukolla selaimia.						
	Ulkoasu on toteutettava erillisellä CSS-merkkausella.						
	<b>7. Yleisten verkkopalvelukäytäntöjen noudattaminen</b>						
	Verkkopalvelu tulee toteuttaa siten, että selaimen "takaisin"- ja "eteenpäin"-painikkeet toimivat jokaisella sivulla.						
	Verkkopalvelu tulee toteuttaa siten, että selaimen "suurena" (Ctrl ja +) ja "pienennä" (Ctrl ja -) -toiminnallisuuksien tulee toimia.						
	<b>8. Selaimet</b>						

	8.1 Selaimet	Verkkopalvelun tulee toimia täysin seuraavissa verkkoselaimissa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firefox 24 (ja uudemmat versiot)</li> <li>• Internet Explorer 9 (ja uudemmat versiot)</li> <li>• Google Chrome 28</li> <li>• Opera 17 (ja uudemmat versiot)</li> <li>• Safari 6 (ja uudemmat versiot)</li> <li>• Android 2.3</li> <li>• Apple Ios 7</li> <li>• Windows Phone 8</li> </ul>					
	8.2 Responsiivisuus	Verkkopalvelu on toteutettava responsiiviseksi.					
	<b>9. Selainlaajennukset</b>						
		Verkkopalvelu tulee toteuttaa siten, että sen käyttäminen ei vaadi selainlaajennusten asentamista muuta kuin videoplayerin osalta.					
	<b>10. Testiympäristö</b>						
		Toteutettavien verkkopalveluiden testausta varten täytyy pystyttää tuotantoympäristöä vastaava testiympäristö.					
	<b>B. Ei toiminnallinen vaatimukset pisteet yhteensä</b>						

C. Muut vaatimukset						
	1. Tarjoajalla valmius tarjota viikonloppupalvelua suomen kielellä erikseen sovittaessa					
	2. Verkkopalvelun pitää pystyä palvelemaan n. 1000 yhtäaikaista käyttäjää ilman palvelun käyttäjälle havaittavaa hidastumista.					
	3.Toiminnallisuudet pitää toteuttaa ja liittää alustaan omina erillisinä kokonaisuuksiin (vrt. laajennos, plug-in, moduuli). Ne eivät saa hankaloittaa verkkopalvelualustan päivitystä tai estää teknisen tuen saamista alustalle.					
	4.Toiminnallisuuksien toteuttaman rajapinnan/muodon pitää olla dokumentoitu.					
	5.Verkkopalvelualustaan valituista komponenteista tulee olla osoitettavissa, että niitä on aiemmin käytetty vastaaventyypisissä palveluissa					
	6.Verkkopalvelualustaan valittujen komponenttien tulee olla kehitetty tietoturva huomioiden.					
	7.Toimittajan tulee tarjota koulutusta alustan					

	käyttöön otosta ja ylläpidosta (noin 5 henkilölle).					
	8.Toimittajan tulee toimittaa alustan ja verkkopalvelun arkkitehtuurikuvaus.					
	9.Verkkopalvelualustan mukana tulee toimittaa alustan suomenkielinen käyttöohje.					
	10.Julkaisujärjestelmän ylläpidossa voidaan hallita ja muokata palvelun rakennetta, sisältöä ja ulkoasua.					
	11.Asiasanojen ja metatietojen ylläpitotyökälu sisältyvät järjestelmään					
	12.Flash-esityksiä ja muita multimedioita voidaan tallentaa niin, että ne koostuvat useammasta tiedostosta hakemistorakenteineen.	Järjestelmään on voitava tallentaa ja esittää oman käyttöliittymän sisältäviä multimediaesityksiä, eKirjoja ja flashesityksiä.				
	13.Järjestelmä kokoaa palautteet ylläpitiittymän kautta selattavaan tietokantaan, josta palautteisiin voidaan vastata sähköpostitse.					
	14.Verkkopalvelun toteutuksessa on huomioitava yleiset tietohallinnon internet- ja tietoturvallisuusohjeet.					
	15.Kaikki verkkopalveluun liittyvä informaatio sisältö, rakenne, käyttäjätiedot,					

	lokitiedot) varmistetaan päivittäin.						
	18.Varmistuksia on säilytettävä niin, että tarvittaessa voidaan palauttaa minkä tahansa päivän tiedot viimeisen kahden viikon ajalta.						
	19.Toteutukseen sisältyvät tarvittavat verkko-osoitteiden uudelleen ohjaukset nykyisistä osoitteista vastaaviin osoitteisiin.						
	20.Lähdekoodin saatavuus taataan toimittajan toiminnan loppumisen varalta						
	21.Takuu-aika on 6 kuukautta laskettuna siitä, kun ratkaisu on toimitettu						
	22.Toimittaja sitoutuu sopimuksen päättyessä avustamaan Tilaajaa sopimuksen kohteen siirtämisessä kolmannen osapuolen tai Tilaajan itsensä suoritettavaksi, mikäli Tilaaja niin pyytää.						
	<b>c. Muut vaatimukset pisteet yhteensä</b>						

Kuurojen Liiton verkkopalvelu kuurojenliitto.fi vaatimukset 2019

## JOHDANTO

Kuurojen Liiton verkkopalvelukokonaisuus sisältää sekä kuurojenliitto.fi että viittomakielinenkirjasto.fi sivustot. Verkkopalvelukokonaisuus on toiminut Drupal 7-alustalla vuodesta 2014 lähtien. Molemmille sivustoille toteutettiin pienimuotoinen uudistus ns. face lift keväällä 2018. Tämä asiakirja käsittelee kuurojenliitto.fi –sivustoa ja sen alisivuja. viittomakielinenkirjasto.fi –sivuston vaatimukset ovat asiakirjassa 1c.

Verkkopalvelukokonaisuudessa keskeistä on ollut monikielinen sisällön julkaiseminen kuuroille ja viittomakieltä käyttävälle yhteisölle sekä suomen ja ruotsinkielisille sidosryhmille. Kansainväliselle yleisölle on kuurojenliitto.fi -sivustolla tarjolla suppea englanninkielinen tietopaketti Kuurojen Liiton toiminnasta.

Verkkouudistuksessa uusitaan julkaisujärjestelmän lisäksi palvelun sisältö, rakenne ja ulkoasu sekä palvelinympäristö ja sen ylläpito. Uudistunut verkkopalvelu on tarkoitus julkaista vuoden 2019 lopulla. Julkaisujärjestelmän tulee olla Suomessa yleisesti käytetty avoimen lähdekoodin julkaisujärjestelmä.

Kuurojen Liiton yksi keskeisistä perustehtävistä on viittomakielisten ja kuurojen tiedonsaannin kehittäminen, edunvalvonta ja omakielisten palveluiden tarjoaminen. Näitä strategisia tehtäviä Kuurojen Liitto toteuttaa myös kuurojenliitto.fi -verkkopalvelussaan.

Kuurojen Liiton verkkopalvelun tavoitteena oleva sisältö ja rakenne sekä tekniset ja toiminnalliset vaatimukset esitetään tarjouspyynnön liitteessä 1b.

## DOKUMENTIN TARKOITUS JA KATTAVUUS

Tämä dokumentti on laadittu verkkouudistuksen tarjouspyyntöä varten ja tässä kerrotaan Kuurojen Liiton verkkopalvelun sisällöstä ja rakenteesta sekä listataan teknisiä ja toiminnallisia vaatimuksia, joiden perusteella järjestelmätoimittaja pystyy tarjoamaan liiton tarpeisiin sopivan verkkopalveluratkaisun.

Toteutusprojektiin tarvittava tarkempi määrittely- ja suunnitteludokumentaatio tuotetaan projektin toteuttajaksi valitun toimittajan kanssa.

Toteutusvaiheessa on tarkennettava mm:

- Sisältörakenne
- Käytettävät ohjelmistotuotteet ja palvelinympäristö
- Toiminnallisuuksien yksityiskohdat
- Käyttöliittymä ja ulkoasu
- Liittymät taustajärjestelmiin
- Responsiivisuus (mobiiliresponsiivisuus, resoluutioresponsiivisuus)

Hankittavalla järjestelmällä ylläpidetään koko Kuurojen Liito ry:n verkkopalvelukokonaisuutta, johon kuuluvat Kuurojen Liiton verkkosivusto alisivustoineen ja

Viittomakielisen kirjaston verkkopalvelu. Kuurojen Liiton verkkopalvelussa on seuraavat alisivut sekä niiden kieliversiot (FI, SV ja osin myös EN):

- Yhdistyshuone, avoin ekstranet liiton ja alueellisten yhdistysten välillä
- Lahjoita
- Kulttuuripäivät (käytössä kahden vuoden välein noin 4 kuukautta, vuorovuosina seniorien kulttuuripäiväsivujen kanssa)
- Seniorien kulttuuripäivät (käytössä kahden vuoden välein noin 4 kuukautta, vuorovuosina kulttuuripäiväsivujen kanssa)
- Kuurojen kansanopisto, sivustolla on oma domain kuurojenkansanopisto.fi, josta ohjaus kuurojenliitto.fi/kuurojenkansanopisto –sivulle.

Osalla alisivustoista on oma ulkoasu. Ulkoasujen toteutuksessa huomioidaan Kuurojen Liiton graafiset ohjeet. Viittomakielinen aineisto esitetään ovp.qbrick.com mediapalvelimelta käyttäen joko tarkoitukseen räätälöityä video-kontrollia tai upotuskoodia. Uudistuksen yhteydessä tavoitteena on liittää mukaan mahdollisuus käyttää YouTubea ja / tai Vimeota.

#### TAUSTATIETOJA

Kuurojen Liiton kuurojenliitto.fi sivustossa on suomenkielisiä aineistoja noin 3017 sivua ja noin 1 000 videoklippia ja liitetiedostoja. Sivusto kaikkine alakansioineen on suuruudeltaan noin 4Gb. Ruotsinkieliset sivut ovat laajuudeltaan lähes samankokoiset kuin suomenkieliset sivut mutta englanninkieliset sivustot ovat suppeampia.

Fyysisesti sivusto sijaitsee erillisellä palvelimella, jota ylläpitää Exove Oy. Sivut on tuotettu Drupal7-julkaisualustalla.

Vuonna 2018 kuurojenliitto.fi sivustolla kävi 73 266 yksilöityä kävijää, istuntoja oli kaikkiaan 162 045 ja sivuja katsottiin 356 452 kappaletta. Yksittäinen istunto kesti keskimäärin 2½ minuuttia.

Uuden sivuston julkaisu tulee hoitaa siten, että se vaikuttaa mahdollisimman vähän kävijämääriin.

Uudistukselle tavoitteita

Uudistuksen tavoitteena on luoda Kuurojen Liitolle uusi verkkosivusto, joka on sisällöltään, käytettävyydeltään ja ulkoasultaan palvelee vanhoja kävijöitä ja houkuttelee uusia käyttäjäryhmiä tutustumaan viittomakieliseen kulttuuriin ja Kuurojen Liiton toimintaan.

Konseptin tavoitteena on luoda yhtenäinen ja selkeä kokonaisuus yhdistämällä tähän asti hyvin erillisinä olleet kuurojenliitto.fi ja viittomakielinenkirjasto.fi sivustot siten, että ne toimisivat huomattavasti kiinteämmin yhdessä ja että esimerkiksi



viittomakielinenkirjasto.fi verkkosivuston videoaineistoja voitaisiin hyödyntää entistä tehokkaammin kuurojenliitto.fi sivustolla tavalla, joka uudistaisi Kuurojen Liiton verkkopalvelun uudeksi visuaalisesti mielenkiintoiseksi ja toimivaksi palveluksi. Viittomakielisestä kirjastosta tarkemmin liitteessä 1c ja Viittomakielisen kirjaston vaatimustaulukko liitteessä 1d.

Palvelun uudistuksessa on erityisesti kiinnitettävä huomiota seuraaviin asioihin:

- Visuaalisuus, käyttäjäryhmien tarpeet huomioiden
- Tiedon löydettävyys: sisältö rakenne ja käyttäjäpolut
- Kuurojen Liiton graafisten ohjeiden mukainen visuaalinen ilme
- Palvelun skaalautuminen eri pääte- ja mobiililaitteisiin
- Saavutettavuus ja käytettävyys
- Sisällön latautumisenopeus

kuurojenliitto.fi sivustoa ylläpitää Kuurojen liiton viestintäyksikkö. He tuottavat ja ylläpitävät aineistoa yksittäisille tai aihekokonaisuuden sisältäville sivuille. Lisäksi on alisivustojen ja tiedotteiden sekä kurssi- ja tapahtumakalenterin ylläpitäjiä. Ylläpito on osittain hajautettu. Ylläpitäjien ryhmään kuuluu kaikkiaan noin 10-15 päivittäjää. Ryhmän lisäksi ulkopuoliset yhteistyökumppanit osallistuvat julkisen verkkosivun kautta tapahtumatietojen ylläpitoon syöttämällä tapahtumalomakkeella tietoja tapahtumakalenteriin. Tiedot julkaistaan vasta kun ylläpitäjä on moderoinut ne.

Tarjoajalta toivotaan myös selkeää arviota siitä, olisiko Kuurojen kansaopiston sivuston rakentaminen ja ylläpito kustannustehokkaampaa, jos se irrotettaisiin uudistuksen yhteydessä omaksi sivustokseen. Kansanopiston sivujen teemat ja sivurakenteet voisivat olla ainakin jossain määrin samankaltaisia liiton teemojen ja sivurakenteiden kanssa. Sen sijaan kansanopiston sivustolla tulee olla oma footeri, värimaailma, valikko sekä ylläpitäjät ja sivuston tulee nykyistä paremmin ilmaista kansanopiston roolia kursseja ja koulutusta avoimesti kaikille tarjoavana oppilaitoksena.

Verkkopalvelujen käyttäjäryhmät

Kuurojen Liiton verkkopalveluiden keskeiset kohderyhmät ovat viittomakielinen yhteisö, viranomaiset ja suuri yleisö.

kuurojenliitto.fi verkkopalvelun käyttäjäryhmät ovat seuraavat:

- Kuurojen Liiton jäsenyhdistykset
- Viittomakieliset kuurot ja heidän lähipiirinsä
- Viittomakielisiä palveluja käyttävät asiakkaat
- Viittomakielialan työntekijät, tulkit, opettajat, liiton työntekijät
- Viranomaiset ja poliittiset päättäjät
- Kuntasektori
- Sairaalat ja terveystieteelliset viranomaiset
- Kulttuuriverkostot
- Hankekumppanit

- Työelämän eri osapuolet
- Yritykset
- Oppilaitokset ja tutkimuslaitokset
- Rahoittajat
- Kansainväliset verkostot
- Lahjoittajat
- Suuri yleisö: kaikki Kuurojen Liitosta ja sen toiminnasta ja viittomakielestä kiinnostuneet.

Alisivut on suunnattu erityisesti:

Yhdistyshuoneen käyttäjäryhmät

- Kuurojen Liiton jäsenyhdistykset
- Viittomakieliset kuurot

Lahjoita-sivun käyttäjäryhmät

- Keski-ikäiset tai sitä vanhemmat kuulevat henkilöt
- Hyväntekeväisyydestä kiinnostuneet henkilöt

Kulttuuripäivät-sivun käyttäjäryhmät

- Viittomakieliset kuurot ja heidän lähipiirinsä
- Kuurojen Liiton jäsenyhdistykset
- Viittomakielialan työntekijät, tulkit, opettajat, liiton työntekijät

Seinorien kulttuuripäivät –sivun käyttäjäryhmät

- Viittomakieliset kuurot ja heidän lähipiirinsä
- Kuurojen Liiton jäsenyhdistykset
- Viittomakielialan työntekijät, tulkit, liiton työntekijät

Kuurojen kansanopisto –sivujen käyttäjäryhmät

- Viittomakieliset kuurot
- Kuulevat viittomakielen opiskelijat
- Kuulevat maahanmuuttajat, jotka etsivät suomen kielen kursseja

Olemme tehneet käytettävyytutkimusta Kuurojen Liiton verkkopalvelukokonaisuudesta 2017-2018 tapaamalla ja haastatteleamalla viittomakielisiä verkkopalvelumme käyttäjiä. Saamamme palaute kertoo, että tapahtumakalenterin ohella uutiset ovat luetuin osio ja niiden sisältöihin oltiin pääosin tyytyväisiä, myös blogit keräsivät kiitosta sisällöstään. Käytettävyytutkimuksessa eniten negatiivista palautetta saatiin verkkosivujen logiikasta, se koetaan vaikeasti hahmotettavaksi ja etsittäviä tietoja on saadun palautteen perusteella vaikea löytää. Erityisesti moitittiin tapahtumakalenteria, liiton ja kansanopiston järjestämien tapahtumien ja kurssien löytäminen koettiin erityisen hankalaksi. Lisäksi sivuston sisäinen hakutoiminto koettiin toimimattomaksi. Uudistuksen yhteydessä tulee myös uudelleen pohtia videoruudun ja sen ohessa olevan tekstin välistä suhdetta: miten iso tila varataan videoruudulle ja miten teksti sijoittuu sen yhteyteen. Nyt monet viittomakielisistä vierailijoista toimivat siten, että katsovat rinnakkain videoruutua ja

suomenkielistä tekstiä; monet vastaajat kertoivat viittomakielisen videon auttavan ymmärtämään itselle vierasta kirjoitettua suomen/ruotsin kieltä. Uudistuksen yhteydessä tulee myös pohtia mahdollisuutta rakentaa verkkopalvelu siten, että vierailija voisi valita myös vain täysin viittomakielisen aineiston – valita eräänlaisen viittomakielisen lukusalin ja samalla toinen osio olisi osoitettu suoraan ns. 'kuuleville päättäjille' eli henkilöille, jotka etsivät perustietoa viittomakielestä ja viittomakielisistä kirjoitetulla kielellä. Saadun palautteen perusteella voidaan tiivistystyesti todeta, että uudistuksen yhteydessä tulee pohtia mahdollisuutta rakentaa verkkopalvelu siten, että vierailijan olisi heti alussa mahdollista valita oman statusensa mukaisesti polku: viittomakielinen henkilö, jolle järjestö on jo tuttu ja joka etsii sivuilta itseään kiinnostavaa tietoa viittomakielellä ja kuuleva ei-viittomakielinen henkilö, joka etsii perustietoa viittomakielestä ja kuuroista. Kaksi hyvin erilaista, erikielistä ja erilaista tietoa etsivää asiakasryhmää.

Käytettävyytutkimus sisälsi myös Kuurojen Liiton työntekijöiden tapaamista ja nykyisten sisällöntuottajien ja alisivustojen ylläpitäjien haastatteluja. Yhteenvedon voidaan todeta, että pääsivun ja sen alisivujen ylläpitotoiminnot koetaan liian erilaisiksi ts. ylläpito näkymää eri alisivuilla tulisi yhtenäistää ja löytää yhtenäinen logiikka sivujen ylläpitoon. Lisäksi sivupohjat koetaan liian jäykiksi: ylläpitäjät toivoivat nykyistä huomattavasti suurempaa joutavuutta sivupohjien muokkaamiseen erilaisia tarpeita ja kampanjoita varten. Kolmantena toivottiin viittomakielinenkirjasto.fi ja kuurojenliitto.fi –sivustojen entistä tiiviimpää yhteistyötä ts. kirjas-ton sivuilla olevia videotiedostoja tulisi voida hyödyntää nykyistä tehokkaammin kuurojenliitto.fi –sivustolla.

Tarjoajalta toivotaan selkeää näkemystä siitä, tulisiko Kuurojen kansanopisto erottaa selkeämmin omaksi sivustokseen, jotta sen profiili oppilaitoksena tulisi esille vai onko profiilia mahdollista terävöittää sen nykyisellä paikalla kuurojenliitto.fi alisivustona. Mikäli erottaminen nähdään paremmaksi vaihtoehdoksi, tarjouksesta tulee käydä ilmi erillisen sivuston suunnittelusta, rakentamisesta ja julkaisualustan ylläpidosta aiheutuvat kulut.

#### Kieliversiot

Kuurojenliitto.fi -sivuston käyttöliittymäkielet ovat suomi, ruotsi ja englanti. Suomen- ja ruotsinkieliset sivustot ovat lähes identtiset, englanninkielinen palvelu on huomattavasti suppeampi kokonaisuus. Sivuston viittomakielinen aineisto on toteutettu videoklippeinä.

Näkövammaisten käyttämillä ruudunlukuohjelmilla on voitava esteettä lukea verkkosisältöä, minkä takia esteettömyysstandardien ja -suositusten noudattaminen on tärkeää.

## SIVUSTON RAKENNE

Verkkopalvelulle laadittu vaatimusmäärittely perustuu syksyllä 2018 laadittuun alustavaan suunnitelmaan. Tämän suunnitelman ideana on, että ajankohtainen tieto ja tieto Kuurojen Liiton eri toiminnoista ovat nopeasti ja helposti löydettävissä. Sisältöä voidaan lähestyä navigaation, hakutoimintojen ja sivuille dynaamisesti tuotujen nostojen kautta. Sivuston konsepti laaditaan yhdessä toimittajan kanssa.

Aihekokonaisuuksien lisäksi etusivulla nostetaan esille otsikot kuten esimerkiksi Facebookista, Twitteristä ja Instagramista, joista jokaisesta halutaan hakea useita rinnakkaisia uutisvirtoja eri tileiltä. Etusivulla pitää olla myös näkyvästi/viisuaalisesti kiinnostavasti polut esimerkiksi Viittomakieliseen kirjastoon, Kirjasto ja tietopalveluun, Varainhankintaan ja Kuurojen kansanopiston sivuille. Lisäksi tulee olla paikka, johon voidaan kampanjakohtaisesti nostaa esiin jonkin esim. ison tapahtuman oma alisivusto esimerkiksi kulttuuripäivätapahtuman alisivusto sekä muutaman kerran vuodessa toteutettavat suorat lähetykset.

Jokaisella sivulla navigaatiosta täytyy löytyä myös haku, sivukartta, palaute, linkki tekstiversioon sekä pikalinkit sisältöihin ja yhteystietoihin.

### Sivupohjat

Alustavan konseptisuunnitelman mukaiset sivupohjat sekä ylä- ja alapalkit. Erilaisia sivupohjia tarvitaan seuraavasti:

- etusivu
- staattiset sisältösivut, johon voi tarvittaessa käyttää nostoelementtejä
- tapahtumien koontisivu / tapahtumakalenteri,
- yksittäisen tapahtuman sivu
- ajankohtaista koontisivu
- uutissivu / yksittäinen uutinen tai artikkeli ja tässä aina polku, josta pääsee eteenpäin saman aiheen uutisiin
- sähköisten ladattavien julkaisujen materiaalipankki (voi sis. mm. kuvia, sähköisiä julkaisuja, ladattavia logoja)
- yhteystietosivu (kootaan pääkontaktihenkilöt)
- kampanjasivu
- lahjoitussivu (joka näkyy vain ylläpidossa, kertoo, kuka on lahjoittanut ja kuinka paljon)

### Ylä- ja alapalkki

Yläpalkki ja alapalkki ovat näkyvissä jokaisella sivulla. Seuraavaksi taulukot, joissa ylä- ja alapalkkien käyttöliittymäelementit ovat listattuna.

Yläpalkin käyttöliittymäelementit	
Teksti: Kuurojen Liiton etusivulle	Linkki Kuurojen Liiton etusivulle

Teksti: Suomi, På svenska, In English	Linkit sivun kieliversioihin Kielivalikko on aina näkyvillä. Valikosta puuttuu vain se kieli, joka on aktiivisena.
Teksti: Sivukartta	Linkki Sivukartta-sivulle, joka on automaattisesti muodostuva listaus järjestelmään syötetyistä sivuista. Sivukartta näyttää sivut hierarkkisesti osioiden ja niiden tasojen mukaan. Sivusta näytetään niiden otsikko linkkinä kyseiselle sivulle.
Teksti: Tekstiversio	Linkki käyttöliittymään, jossa koko sisältö esitetään tekstimuotoisena.
+/- painikkeet	Toiminnalliset painikkeet: Käyttäjät voivat suurentaa ja pienentää tekstikokoja
Teksti: Palaute.	Linkki palautelomakkeeseen: Lomake, jossa on pakollisia ja vapaaehtoisia kenttiä. Valintaruuduista käyttäjä määrittelee, mitä aihealuetta palaute koskee. Lähettäjä saa halutesaan lähettämiensä kenttien syötteet ja kiittauksen/Kiitoksen antamastaan palautteesta. Lomakkeen tiedot lähetetään sähköpostitse Kuurojen Liiton määrittelemiin sähköpostiosoitteisiin. Palaute kootaan ylläpidon kautta selattavaan tietokantaan.
Teksti: Yhteystiedot	Linkki yhteystietosivulle, jonka sisältö tuodaan automaattisesti AD:n kautta.
Logoalue: Kuva/linkki:	Logo toimii linkkinä etusivulle.
Teksti/Päänavigaatio: valikkojen otsikot tarkentuvat myöhemmin.	Linkit aihealueisiin
Haku	Yleinen hakukenttä. Katso kohta Haku.

Alapalkin käyttöliittymäelementit	
Teksti: Pikalinkit aihealueisiin Pikalinkit alisivustoihin	Pikalinkit muodostetaan dynaamisesti sisällön rakenteen 1 tason otsikoista, jotka toimivat linkkeinä aihealueisiin sekä käsin ylläpidettävistä linkeistä verkkopalvelun alisivustoihin.
Logoalue: Kuva/linkki:	Logo toimii linkkinä etusivulle.
Teksti: Kuurojen Liiton yhteystiedot	Osoite: Ilkantie 4, 00400 Helsinki Puhelin/Tekstipuhelin: (09) 580 31 Vaihde/Faksi: (09) 5803 770
Teksti: ly-tunnus	Y-tunnus 0213564-6

Logoalue: Kuva/linkki:	Stea-logo ja linkki Stean sivulle.
------------------------	------------------------------------

Etusivu

Etusivu			
Yläpalkki			
Uutiset	Edunvalvonta Edunvalvon- tablogi	Mahdolliset kam- panjat	Varainhankinta
Nostot sosiaali- sesta mediasta	Viittomakielinen kirjasto Kirjasto ja tieto- palvelu	Ajankohtaiset ta- pahtumat/ suora lähetys	Kurssi- ja tapahtu- makalenteri Kuurojen kansan- opisto
Alapalkki			

Perussivun kuurojenliitto.fi etusivumalli koostuu ylä- ja alapalkin väliin jäävästä sisältöalueesta. Yllä hyvin pelkistetty malli siitä, mitä etusivulla tulisi vähintään olla. Sisältöjä ja niiden sijoittumista etusivulle tarkennetaan yhdessä toimittajan kanssa.

Nostojen otsikot ja väliotsikot toimivat linkkeinä, mikäli ne selkeästi vastaavat tiettyä sivua (esim. Uutiset, Edunvalvonta-blogi, Viittomakielinen kirjasto jne.).

Sivulle tarvitaan vakiintuneita elementtejä, joita ylläpitäjät voivat itsenäisesti nostaa, muuttaa ja käyttää.

Sivun käyttöliittymäelementit	
<p>Nosto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uutiset-otsikko teksti</li> <li>• Video (jos on)</li> <li>• Uutisen otsikko + lyhyt ingressiteksti</li> <li>• Julkaisupäivämäärä</li> </ul>	<p>Uutiset nosto; listaus 3-6 uusinta uutista, joissa uutisotsikko + julkaisupäivämäärä + lyhyt ingressiteksti. Listauksen jälkeen linkki uutisarkistoon. Jos uutisessa on myös video, otsikon oheen tulee thumbnail-kuva. Otsikkoteksti ja thumbnail-kuva (jos uutisessa on video) muodostavat linkin sisältöön, joka avautuu joko etusivulle tai erilliseen näyttösivuun. Listausta muodostetaan dynaamisesti ylläpidon Uutiset –tiedoteryhmästä.</p>
<p>Nosto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edunvalvonta blogi -otsikko teksti</li> <li>• Blogikirjoituksen otsikko</li> <li>• Video (on aina)</li> </ul>	<p>Edunvalvonta nosto muodostetaan dynaamisesti tuomalla viimeisin edunvalvonta-blogin sisältö nostolaatikkoon.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lyhyt ingressiteksti</li> <li>• Julkaisupäivämäärä</li> </ul>	<p>Näytetään thumbnail viimeisimmästä bloginkirjoituksen viittomakielisestä sisällöstä, otsikko ja ingressiteksti. Thumbnail kuva ja otsikkoteksti toimivat linkkinä sisältöön.</p>
<p>Editoitava nosto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Varainhankinta – otsikko teksti</li> <li>• video</li> <li>• kuva</li> <li>• teksti</li> <li>• linkki</li> <li>• html</li> </ul>	<p>Varainhankinta nostolaatikon tekstisisältöä, linkkejä, kuvituskuvia ja bannerisisältöjä voidaan muokata ylläpidon työkaluilla. Tarvittaessa nostolaatikkoon voidaan sijoittaa myös iframe-sisältöä tai upottaa videota upotuskoodilla.</p>
<p>Nosto: Facebook ja Twitter -otsikkojen tekstit</p>	<p>Tuodaan dynaamisesti Facebookista ja Twitteristä viimeisimpiä otsikoita ja niiden lyhyitä ingressejä nostolaatikkoon. Otsikot toimivat linkkeinä Facebookiin ja Twitteriin, jotka avautuvat uuteen ikkunaan.</p>
<p>Viittomakielinen kirjasto</p>	<p>Tuodaan dynaamisesti kirjastossa julkaistusta aineistosta viimeisin otsikko ja thumbnail, ne molemmat toimivat linkkeinä osoitteeseen <a href="http://www.viittomakielinenkirjasto.fi">www.viittomakielinenkirjasto.fi</a></p>
<p>Editoitava nosto: Ajankohtaista / Suorat lähetykset -otsikko teksti</p>	<p>Ajankohtaista nosto; listaus 3 uusinta viitottua tiedotetta, joista thumbnail-kuvat+otsikko+ julkaisupäivämäärä+lyhyt ingressi-teksti. Listaus muodostetaan dynaamisesti mediapalvelimen kategoriasta Ajankohtaista. Thumbnail-kuva ja otsikkoteksti muodostavat linkin sisältöön, joka avautuu joko etusivulle tai erilliseen näyttösivuun. Listauksen jälkeen linkki arkistoon. Silloin, kun tulossa tai käynnissä on suora lähetys, nosto muodostetaan dynaamisesti mediapalvelimen kategoriasta Suora lähetys. Video avautuu klikkaamalla suoraan etusivulle. Nostolaatikon sisältö määrätään ylläpidosta näyttämään joko ajankohtaista -kanavaa tai suoraa lähetystä.</p>
<p>Nosto: Kurssi ja tapahtumakalenteri -otsikko teksti</p>	<p>Listaus muodostetaan dynaamisesti näyttämällä tapahtumakalenterin 3-5 lähimmän tapahtuman: otsikko ja tapahtuma-aika sekä Lisää tapahtumia</p>

	–linkki, joka vie tapahtumakalenteri sivulle. Lisäksi tapahtumanostoja pitää pystyä muokkaamaan myös manuaalisesti.
RSS-syötteet	Järjestelmän omasta sisällöstä tulee voida luoda RSS-syötteitä.

### Sisältösivut

Sisältösivun sivumallissa ylä- ja alapalkin välinen alue jakautuu kolmeen alueeseen.

1. sivun päänavigaatio
2. sivun alanavigaatio
3. sisältöalue

Sisältöalueella esitetään sisällön viittomakielinen ja tekstiversio. Viittomakielinen sisältö on aina videomuotoista.

Murupolku näytetään sisältöalueen ja yläpalkin välisellä alueella. Murupolkua ei näytetä etusivulla. Murupolussa esitetään käyttäjän sijainti palvelun sisältöhierarkiassa etusivulta lähtien ja polun ylemmät tasot ovat klikattavia linkkejä. Sivun nimi esitetään murupolussa täysimittaisena. Sivun, jolla ollaan, esitetään tekstinä, jota ei voi klikata.

Alla olevaan taulukkoon on listattu kaikki sisältösivuilla esiintyvät käyttöliittymäelementit.

Sisältösivujen käyttöliittymäelementit	
Teksti tai kuva: Tulostaminen	Kaikki sivut tulostuvat kaikilla selaimilla selkeästi. Tulostus optimoidaan tyylitiedostoissa niin, että esim. karsitaan navigaatiot ja muut turhat elementit: Kuurojen Liiton tunnus, sivun URL sekä sivun murupolku.
Teksti: Päivitystiedot	Sisältösivujen alalaidassa on päivämäärätieto siitä, milloin sivua on viimeksi muokattu. Ylläpidosta voidaan erikseen valita myös mahdollisuus, jos päiväystä ei näytetä julkisesti.
Teksti: Sivun otsikko	Tekstielementti: Automaattisesti järjestelmästä tuotettava, sivun identifioiva otsikko. Alias-teksti, jokaiselle sivulle on voitava ylläpidossa tuottaa alias/aliasnimiä, josta sivulle muodostetaan lyhytosoite.
Teksti: Ingressi	Tekstielementti, jolla tuotetaan tiivistetty kuvaus sivun sisällöstä. Tämän



	tekstisisältö sama kuin metatietojen Description-kentässä oleva teksti.
Sisältö osa/Main	Sivun sisältöalue, joka tuotetaan julkaisujärjestelmällä. Sisältö voi olla muotoiltua upotettua videota, tekstiä, väliotsikoita, kuvituskuvia (graafeja, taulukoita, tilastokuvia ym.)
Sisältö osa/Main listaus	Sivun sisältöalueelle voidaan tuoda dynaamisesti tiedote-ryhmän listaus esim. uutiset, ajankohtaista yms. Tiedotteiden otsikot toimivat linkkeinä sisältöön, joka esitetään erillisellä sisältö/näyttösivulla. Listaukset lajitellaan julkaisuajan mukaan uusimmasta vanhimpaan.
Videokomponentti/kontrolli	Ylläpitoon räätälöity komponentti, joka voidaan sijoittaa sisältösivulle. Komponentti näyttää sivulla mediaplayerin hallintapainikkeineen ja siinä videon id:llä yksilöidyn videosisällön mediapalvelimelta.
RSS-syötteet	Järjestelmän omasta sisällöstä tulee voida luoda RSS-syötteitä.
Teksti: Jaa	Sosiaalisen median painikkeet. Käyttäjä voi lähettää kyseisen sivun url-osoitteen (esim. Facebook, Twitter, WhatsApp, yms.) ja vapaavalintaisiin sähköpostiosoitteisiin.

## TOIMINNALLISUUDET

### Kieliversiot, kielivalinnat

Verkkopalvelussamme on kolme kirjoitettua ja kolme viitottua kieltä. Kirjoitetut kielet ovat suomi (FI), ruotsi (SV) ja englanti (EN). Viitotut kielet ovat suomalainen viittomakieli, suomenruotsalainen viittomakieli ja kansainvälinen viittominen. Viitotut kielet ovat aina videoita. Yksittäinen sivu rakentuu siten, että siinä on aina kirjoitettua tekstiä. Kirjoitetun tekstin yhteyteen tulee voida tarvittaessa liittää video tai kuva. Verkkopalvelussa ei ole sivuja, joissa olisi vain video tai kuva.

Käyttöliittymien eri kieliversioiden (FI, SV, EN) tulee toimia siten, että se kieli, jolla sisältö ensiksi luodaan, voidaan kääntää muille käyttöliittymän kielille. Jokaisella käyttöliittymäkielille tulee voida luoda myös täysin omia artikkeleita esimerkiksi uutisia, joita ei käännetä muille käyttöliittymäkielille. Mikäli tekstin yhteyteen sijoitetaan kuva/kuvia tai video/videoita, ne seuraavat käännöstä. Videoon tai kuvaan

mahdollisesti liittyvä kuvateksti tulee voida kääntää ilman, että käänнос vaikuttaa ensiksi kirjoitettuun kieleen. Esimerkiksi suomenkielellä kirjoitetun uutisen ja siihen liittyvän kuvan kuvatekstin voi kääntää ruotsiksi siten, että kuva säilyy samana ilman, että kuva ladataan uudelleen tai että ruotsiksi käännetty kuvateksti näkyy suomenkielisessä käyttöliittymässä. Tarvittaessa kuva tai video tulee voida kääntämisen yhteydessä myös joko jättää kokonaan pois tai korvata toisella kuvalla tai videolla.

Jos suomenkielisestä aineistosta on tehty ruotsin tai englanninkielinen tekstivastine, näytetään linkit vastaaviin sisältöihin suomenkielisen tekstin sivulla (SV, EN) ja vastaavasti ruotsin ja englanninkielistä sivuista on linkki vastaavaan suomenkieliseen sivuun. Ruotsinkielisillä ja englanninkielisillä sivuilla on myös näkyvillä niiden kieliversioiden väliset linkit.

Käyttäjä voi valita verkkopalvelun tekstisisällön esittämiskieleksi joko suomen, ruotsin tai englannin. Uudistuksen yhteydessä tutkitaan mahdollisuutta, että käyttäjä voisi valita kieleksi myös suomalaisen viittomakielen tai suomenruotsalaisen viittomakielen. Tätä viittomakielistä polkua halutaan tutkia uudistuksen yhteydessä jatkokehityssuunnitelmien pohjaksi.

#### Sisältö ja rakenne

Verkkopalvelu rakennetaan dynaamiseksi sivustoksi, jossa sisältö ja esitysasu erotetaan toisistaan. Järjestelmän pitää erottaa sisällöt ja julkaisutekniikka toisistaan ja sisällöt tulee esittää päätelaiteriippumattomasti. Julkaisujärjestelmällä pitää voida hallita ja muokata palvelun rakennetta, sisältöä ja rajoitetusti ulkoasua.

Jokaiselle sisältösivulle on tuotettava metatiedot (nimi, sisällön kuvaus, luokitus ja asiasanoitus), jota hyödyntävät julkiset hakukoneet ja sivuston oma hakujärjestelmä. Sivustojen sisältöjen tulee olla hakukoneoptimoitavat ylläpitäjän toimesta. Asiasanastoa pitää voida itse ylläpitää ja sen pitää voida elää tilanteen mukaan. Luokitus tehdään Kuurojen Liiton oman luokituksen mukaan ja sitä pitää voida täydentää ja ylläpitää.

Staattisille sisältösivuille halutaan mahdollisuus lisätä nostoelementtejä, joihin voidaan hakea esim. tietyn kategorian tai vastaavan omaavat artikkelit. Tämän toiminnon tulisi kattaa koko sivustokokonaisuus (multisite ympäristö), siten että esim. Viittomakielisen kirjaston tietyn kategorian asioita nostetaan Kuurojen Liiton sivulle nostoelementin avulla.

#### Haku

Hakusivu		
Yläpalkki		
Rajaa hakua	Haku	

Luokituksen mukaan <input type="checkbox"/> Uutiset <input type="checkbox"/> Tapahtumat <input type="checkbox"/> Kuurojen Liitto <input type="checkbox"/> organisaatio <input type="checkbox"/> lausunnot ja kannanotot <input type="checkbox"/> Toiminta <input type="checkbox"/> aluetoiminta <input type="checkbox"/> edunvalvonta <input type="checkbox"/> kehitysyhteistyö <input type="checkbox"/> kulttuuri <input type="checkbox"/> nuorisotyö <input type="checkbox"/> senioritoiminta <input type="checkbox"/> kv toiminta <input type="checkbox"/> Yhteystiedot	Hakukenttä:	Hae asiasanoilla: Näyttää valittujen luokkien asiasanat
	Näytä hakuluokat, jotka valittuna. Luokkia voi poistaa, jolloin päivittää myös hakutuloksen ja luokkien näkyvillä olevat asiasanat.	Valitse asiasanat, joilla haetaan
	Näytä vain videot <input type="checkbox"/> Näytä videot ja teksti <input type="checkbox"/> Näytä vain tekstisisällöt <input type="checkbox"/>	
	Hakutulos 1-5/ 135  Listaus hakutuloksista.  Hakutulosivut nro, joka toimii linkkinä sivuille.	
Alapalkki		

Tässä konseptissa esitetty malli hakusivusta on vain ohjeellinen. Hakusivun toiminta tarkentuu verkkopalvelu-uudistuksen yhteydessä.

Sivuston yläpalkissa on näkyvillä yleinen pikahaku, joka toimii ennustavana hakuna eli käyttäjän kirjoittaessa hakusanaa kentän alapuolelle ilmestyy päivittyvä tippuvalikko hakusanaehdotuksista.

Hakutulossivulla voidaan rajata hakua. Hakua voidaan rajata esimerkiksi aihealueittain (monivalinta), jossa listaus luokituksen mukaan ja/tai sisältötyypin mukaan.

Hakuja on voitava kohdistaa erikseen myös viittomakieliseen (tarkoitetaan artikkelia, jossa on myös video) tai tekstiaineistoon tai molempiin. Hakutuloksista näytetään hakutulosten määrä. Hakutulokset sivutetaan ja hakusanat korostetaan hakutuloslistauksessa. Yksittäisestä hakutuloksesta näytetään thumbnail (jos aineistoon sisältyy video), otsikko, ingressi tai pätkä tekstiä, asiasanat ja URL. Hakutuloksista tulee voida suodattaa erikseen videon sisältävät tulokset.

Haun toiminnallisuus ja käytettävyys testataan käyttäjillä riittävän ajoissa. Testausryhmän kokoamisesta ja testauksen toteutuksesta vastaa tilaaja, toimittajan edustajan tulee kuitenkin olla läsnä testaustilaisuudessa.

Kurssi- ja tapahtumakalenteri

Kurssi- ja tapahtumakalenteri ylläpidetään käsin. Ylläpitäjä voi luoda, muokata ja poistaa tapahtumakalenterin tapahtumia. Yksittäisen tapahtuman sivulle tulee voida liittää kuvia ja/tai videoita joko Qbrickin mediapalvelimelta tai linkkinä YouTubeesta, Vimeosta tms. Lisäksi kuka tahansa voi ehdottaa tapahtumaa, tällöin ilmoittaja täyttää tapahtumakalenterin pääsivulta löytyvän *Ilmoita tapahtuma* –lomakkeen, ylläpitäjä moderoi ja julkaisee tapahtuman tapahtumakalenterissa

Jokaisesta tapahtumasta tulee täyttää seuraavat tiedot:

- Nimi
- Järjestäjä
- Aihe
- Sijainti (katuosoite, postinumero, kaupunki)
- Ajankohta
- Tapahtuman näyttöaika (tieto julkinen alku- ja loppuaika)
- Kuvausteksti (tilaisuuden tavoite ja sisältö)
- Tapahtumatyyppi
- Linkki tapahtuman sivuille, ilmoittautumislomakkeeseen, lipunmyyntiin (nappula, jonka tekstiä ylläpitäjä voi muokata)
- Linkki YouTubeen, Vimeoon tms.
- Linkki liitetiedostoihin (esim. ladattava ohjelmalehtinen)
- Viimeinen ilmoittautumispäivä
- Lisätiedot: hinta

Tapahtumien suodatus tulee voida tehdä

- tapahtumatyyppien mukaan (kulttuuritapahtuma, leiri, kurssi,...).
- tapahtuman järjestäjän mukaan
- ajankohdan mukaan
- kohderyhmän mukaan
- tapahtuman sijainnin mukaan (kaupunkitaso)

Tapahtumaan ilmoittautuminen

Käyttäjä voi ilmoittautua tapahtumaan Lyytissä tms. olevan toiminnallisuuden kautta. Verkkosivun tapahtuman hallinnassa ei kerätä ilmoittautumistietoja.

Kuvien katselu, kuvagalleria

Palveluun tulee voida liittää upotettu kuvien katselu -toiminnallisuus, jonka avulla voi katsoa esimerkiksi tilannekuvia tapahtumista. Kuvien katselun avautuessa näytetään ensimmäinen kuva isona ja muut kuvat pienempinä esim. alareunassa. Kuvien katselussa on "edellinen" ja "seuraava" -painikkeet, joiden avulla käyttäjä voi selata isona näytettävää kuvaa. Käyttäjän klikatessa pienenä näytettävää kuvaa, se vaihtuu isona näytettäväksi kuvaksi. Toiminnallisuus on voitava yhdistää useisiin eri aihealueen sivuihin. Toiminnallisuutta tarkennetaan määrittelyn yhteydessä. Tämä voidaan toteuttaa mediapankin toimintona.

Lomaketyökalu

Käyttäjän tulee voida luoda ja hallita sivustolla lomakkeita. Esimerkiksi lähettää palaute-lomake, ilmoita tapahtuma –lomake, osoitteenmuutos –lomake ja kyselyt, joissa käyttäjä vastaa kyllä/ei ja vastauksen jälkeen saa nähtäväkseen kyselyn tulokset. Riippuen siitä, mitä palvelua osoitteenmuutos koskee (check box), lomakkeen tiedot lähetetään erikseen määritetyille lomakkeen vastaanottajille sähköpostiin. Muiden lomakkeiden osalta riittää, että ne lähtevät valituille vastaanottajille.

#### Yhteystietopankki henkilöstöstä

Liiton henkilöstöstä kootaan yhteystietopankki, jota ylläpidetään käsin. Yhteystiedoista tulee voida koota pienempiä kokonaisuuksia yhteystiedon oheen merkityn tiedon kuten työnimike tai asianan perusteella ja näitä kokonaisuuksia tulee voida liittää haluttuun paikkaan verkkosivuilla. Yhteystietoja tulee voida tuoda luokitella aakkosjärjestykseen sukunimen perusteella.

#### Materiaalipankki

Materiaalipankkiin tulee voida koota loppukäyttäjän ladattavaksi kuvia, logoja, sähköisiä julkaisuja (pdf, txt, rtf, doc, docx, xls, .xlsx, .jpg, .png). Linkki materiaalipankkiin tallennettuun aineistoon tulee voida liittää etu- ja sisältösivuille. Materiaalipankin ylläpito toteutetaan käsin.

#### Lahjoituslomake

Lahjoituslomakkeella hoidetaan kerta- ja kuukausilahjoitusten hallina. Toimittaja nimeää sen maksupalvelun, jolla toistuvaisveloitukset voidaan parhaiten toteuttaa. Jatko-optiona varataan toiminto, josta lahjoittajien tiedot saadaan lahjoittajarekisteriin. Ylläpitoon tarvitaan esimerkiksi Excel-taulukko, josta käy ilmi lahjoittajien tiedot. Kortilta veloitettaviin lahjoituksiin voidaan määritellä lahjoitusmäärät ja ajankohdat. Lahjoittajien tiedot tulee voida poistaa tilaajan toimesta. Varataan optio jatkokehitykselle, jossa toteutetaan Kilta-integraatio lahjoituslomakkeesta siten, että sitä voidaan sijoittaa eri sivuille esimerkiksi Short code –toiminnolla. Lisäksi varataan optio toteuttaa lahjoitustoimintoja myös muilla lomaketyypeillä. Lahjoituslomakkeen ohelle tarvitaan lahjoituswidget-toiminto.

#### Sisällön kommentointi ja tykkääminen

Uutisten ja blogitekstien yhteyteen mittari, jolla käyttäjä voi antaa palautteen uutisesta.

#### Jaa linkki verkkopalvelusta

Käyttäjä voi lähettää tietoa verkkopalvelusta haluamalleen taholle. Käyttäjä voi lähettää verkkopalvelun valitun sivun url-osoitteen (esim. Facebook, Twitter, WhatsApp, LinkedIn) ja vapaavalintaisiin sähköpostiosoitteisiin. Käyttäjä voi kirjoittaa lähetyksen oheen lyhyen saatetekstin.

#### RSS

Verkkopalvelun sisällön ulospäin vieminen RSS-syötteenä on mahdollista.

SEO-optimointi: metatiedot kuten asiasanat, luokittelu ja sisällönkuvaus

Verkkosivuston jokaiselle sisältösivulle on lisättävä ylläpidossa metatiedot; otsikko, lyhyt kuvaus sisällöstä, luokka ja asiasanat. Metatiedot lisätään sisällön-tuotantovaiheessa. Kuurojen Liitto vastaa tästä.

Ylläpidon perustoiminnallisuudet

Huomioitavaa on, että tässä dokumentissa oleva määrittely on alustava. Valittava julkaisualusta / verkkopalvelun toteutusteknologia ratkeaa kilpailutuksen myötä.

Pääkäyttäjää on muutamia (4-5 henkilöä), ja heillä on valtuudet jakaa sekä pää-käyttäjäoikeuksia että rajattuja sisällönsyöttöoikeuksia.

Käyttöoikeustasot

- pääkäyttäjä: oikeus kaikkien sivustojen kaikkiin sisältöihin ja mahdollisuus luoda uusia sivustoja (ns. superadmin)
- sisällöntuottaja: oikeus luoda sivuja, artikkeleita ja tekstejä mutta ei voi tehdä muutoksia sivustorakenteeseen (esim. alisivustojen kuten Yhdistyshuoneen ja Kuurojen kansanopiston sisällöntuotanto)
- uutiseditoritaso: pääsy vain artikkeleihin

Verkkopalvelun sisällöntuotanto on hajautettu siten, että sisällöntuottajille on voi-tava jakaa rajattuja valtuuksia esim. siten, että sisällöntuottaja voi tuottaa sisältöä vain tietyille alisivulle kuten Kuurojen kansanopisto tai Yhdistyshuone.

Palvelun sisältöjä tuotetaan ja ylläpidetään selainkäyttöisellä julkaisujärjestel-mällä. Ylläpitokäyttöliittymän kieli on suomi.

Sisällön tuotanto ja editointi

Sisältö tuotetaan järjestelmän ylläpidossa sivueditorilla, jossa tekstin ulkoasu, taulukoinnit ja muut muotoilut ovat mahdollisimman lähellä lopullista ulkoasua.

Editorin tulee näyttää sisältöalueen HTML-koodi selkeästi muotoiltuna ja luetta-vana, mahdollistaa HTML-koodin muokkaaminen sekä sallia upotettujen CSS-tyyliin sekä JavaScript-koodien lisääminen.

Sivueditorissa on sisältdokumentin muokkaamista varten ainakin seuraavia ominaisuuksia:

- tekstin muotoilu (lihavointi, kursivi, tekstin värin ja taustavärin muuttami-nen)
- taulukkotyökalu
- kuvan, tiedoston ja linkin (aukeaminen samaan tai eri ikkunaan) ja ankkurilinkin lisäystyökalut
- luettelomerkinnät
- tasaukset, sisennykset
- sivumallit
- html-koodin muokkaus ja putsaus

Sivuille on voitava liittää aineistoa myös liitetiedostoina kuva- ja tiedostopankista.

#### Sivun esikatselu

Muokattavat sivut on mahdollista tallentaa luonnostilassa ennen julkaisemista. Julkaistavat sivut on mahdollista esikatsella ennen julkaisemista. Esikatselussa on voitava testata, mikäli mahdollista, miltä sivu näyttää yleisimmillä selaimilla ja mobiililaitteilla.

#### Julkaisuaika, versiointi ja palautustoiminto

Dokumenttien julkaisuaika ja sulkemisajankohta on voitava määrittää. Mikäli ylläpitäjä ei määritä sulkemisajankohtaa sisältö on koko ajan julkisesti nähtävänä.

Sivusta voidaan tehdä uusi versio, joka voidaan julkaista automaattisesti tiettyä ajankohtana.

Vanhentuneet tapahtumat putoavat automaattisesti tapahtuman jälkeen pois. Julkaisemattomat dokumentit eivät tule näkyviin julkisen verkon käyttäjille.

Ylläpitäjän nimi tallentuu sivun ylläpitotietoihin automaattisesti, nimi ei näy julkisella sivustolla.

#### Sivuun liittyvät linkit ja yhteystiedot

Sivuun liittyvät linkit ja yhteystiedot näytetään kootusti yhdessä paikassa sivulla.

Järjestelmä käy läpi sisäiset ja ulkoiset linkit säännöllisin väliajoin ja ilmoittaa toimimattomista linkeistä.

#### Sivujen alias -nimet

Käytettävyyden ja hakukonenäkyvyyden parantamiseksi kaikille sivuille pitää olla mahdollista määrittellä alias tai useampia aliaksia/selkokieliisiä osoitteita (esim. [www.kuurojenliitto.fi/yhteystiedot/](http://www.kuurojenliitto.fi/yhteystiedot/)), joissa ei ole järjestelmän toimintoihin liittyviä parametreja. Myös liitetiedostoille on voitava antaa selkeitä ja yksiselitteisiä osoitteita (esim. [www.kuurojenliitto.fi/vuosikertomus2014](http://www.kuurojenliitto.fi/vuosikertomus2014)). URLit ovat aina selkokieliisiä.

#### Sivuston rakenteen hallinta

Sivusto koostuu modulaarisesti sisältöelementeistä, joiden paikkaa käyttöoikeuksien mukaisesti on mahdollista muuttaa. Dokumentteja pystyy päivittämään, arkistomaan, poistamaan ja siirtämään paikasta toiseen.

#### Poikkeavat sisällöt

Palveluntarjoajan tulee tarjota paikka, johon html5-sisällöt voi tallentaa ja josta sen voi sisällölle muodostuneen URLin avulla tuoda ja julkaista julkaisualustassa

esim. aineisto.viittomakielinenkirjasto.fi/hhvt On tarpeita saada tuotettua mm. liiton vuosikertomukset e-julkaisuformaattiin siten, että se yhdistää videota, kuvaa ja tekstiä ja sisältää useita sivuja.

#### Virheilmoitukset

Verkkopalvelussa on virheiden käsittely, joka mm. tuottaa käyttäjälle selkokielisen virheilmoituksen. Palvelussa on lisäksi virheilmoitussivu, joka näytetään käyttäjälle silloin, kun sivu ei ole saatavilla.

#### Kävijätilastointi

Kävijätilastointi voi olla julkaisujärjestelmän yhteydessä tai järjestelmään voidaan integroida seuranta jostakin toisesta järjestelmästä. Käytön seurannassa käytetään pääasiassa Google Analyticsiä.

Tarvittavia tietoja ovat ainakin seuraavat: sivupyynnöt, kävijä, käynti, kieli, maa, sisääntulosivut, poistumissivut, käytetyimmät sivut, vähiten käytetyt sivut, yksittäisellä sivulla vietetty aika, sivujen sivupyynnöt, käytetyimmät linkit, käyttäjien laitteet, selain- ja käyttöjärjestelmätiedot sekä käytetyimmät hakusanat ja hakukonetiedot. Toimittajan odotetaan toimittavan tarvittavat näkymät Google Analyticsiin kohteiden seuraamiseksi.

#### ULKOASU

Palveluiden visuaalisen ilmeen ja käyttöliittymäsuunnitelmassa tulee erityisesti huomioida viittomakieliset käyttäjäryhmät, joille kirjoitettu kieli on vieraan kielen asemassa. Lisäksi tulee huomioida videomuotoisen sisällön käyttö sivuilla.

Konseptia testataan ennen teknistä toteutusta valitulle viittomakielisestä yhteisöstä valitulle testiryhmälle klikkailtavan prototyypin avulla. Testausten tulosten perusteella tehdään tarvittavat korjaukset verkkopalveluun. Kuurojen Liitto vastaa testiryhmän kokoamisesta ja fasilitoinnista, Toimittajan edustaja osallistuu tilaisuuteen ilman vetovastuuta.

Visuaalisen ilmeen ja käyttöliittymien suunnittelu laaditaan Kuurojen Liiton graafisten ohjeistojen pohjalta.

Käyttöliittymäsuunnittelussa hyvä käytettävyyden taso varmistetaan eri vaiheissa käyttäjätestauksin. Perusratkaisun tulee olla mahdollisimman esteetön (WCAG-taso AA). Käytettävyydestä tulee sisältyä ulkoasusuunnittelun tarjoushintaan. Värien valinnassa noudatetaan Kuurojen Liiton graafisen ohjeiston värejä.

#### TEKNISET VAATIMUKSET



Julkinen sivusto tulee toteuttaa niin, että kaikki sivuilla oleva tieto on saatavilla riippumatta käytetystä selaimesta. Lisäksi sivujen on oltava käytettävissä näkövammaisten ruudunlukuohjelmilla. Nykyisen verkkosivumme kymmenen käytetyintä selainta ovat Chrome, Safari, Android Webview, Internet Explorer, Firefox, Safari (in-app), Edge, Samsung Internet, Opera, Mozilla Compatible Agent.

Verkkopalvelun tulee toimia kaikin osin ja ominaisuuksin seuraavissa verkkoselaimissa:

- Firefox 24 (ja uudemmat versiot)
- Internet Explorer 9 (ja uudemmat versiot)
- Google Chrome 28
- Opera 17 (ja uudemmat versiot)
- Safari 6 (ja uudemmat versiot)
- Android 2.3
- Apple iOS 7
- Windows Phone 8

Sivusto ja käyttöliittymä on suunniteltava responsiiviseksi siten, että palvelua voi käyttää; kosketusnäytöllisillä älypuhelimilla, tablet-laitteilla, tietokoneilla ja selaimella varustetuilla tv-vastaanottimilla näiden käyttöjärjestelmästä riippumatta. Sivuston sisällön tulee skaalautua kulloinkin käytössä olevaan näyttökokoon niin, ettei katsojan tarvitse vierittää sisältöä sivusuunnassa. Sisällön tulee latautua mahdollisimman nopeasti.

Ylläpitokäyttöliittymä on oltava rajattavissa niin, että tavallinen ylläpitäjä näkee vain tarpeelliset ominaisuudet. Ylläpitotyökaluihin pätevät samat käytettävyysskripteerit kuin julkiseen sivustoon seuraavin poikkeuksin:

- Tarvittaessa voidaan käyttää kehyksiä (if-rame).
- Tarvittaessa voidaan käyttää JavaScriptiä ja muita selaimessa suoritettavia komponentteja (Java, Flash).
- Selaimet, joilla voidaan käyttää ylläpidon kaikkia ominaisuuksia, voidaan rajata yleisimpiin selaimiin kuten Firefox, Chrome, IE.
- Ylläpitotyökalujen tulee toimia yleisimmissä mobiiliselaimissa.
- Ylläpidon keskeisten toiminnallisuuksien ohjeistus pitää olla saatavilla suomeksi.
- Ylläpidolle pitää olla tarvittaessa saatavilla suomenkielinen tuki.
- Ylläpidon tuen on voitava tarvittaessa pystyttävä antamaan "vierihoitoa"

## KÄYTETTÄVYYS JA SAAVUTETTAVUUS

Kuurojen Liitto toimii pääsoin julkisella rahoituksella, joten meidän on toiminnassamme noudatettava saavutettavuusdirektiiviä ja sitä seuraavaa kansallista lainsäädäntöä. Lisätietoja direktiivistä ja sen soveltamisesta:

<https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>

Kuurojen Liiton verkkopalvelulta edellytetään erityisiä käytettävyyden, saavutettavuuden ja esteettömyyden vaatimuksia. Sisällössä ja sen esitystavoissa pyritään visuaalisuuteen, selkeyteen, luettavuuteen ja käyttäjälähtöisyyteen.

Palvelun teknisillä ratkaisuilla varmistetaan se, että palvelu on mahdollisimman esteetön ja sitä voidaan käyttää erilaisilla päätelaitteilla ja selaimilla. Teknisissä ratkaisuissa suositaan sellaisia, jotka tukevat saavutettavuusperiaatteita ja esimerkiksi näkövammaisten ruudunlukuohjelmistoja.

Palvelun käyttö ei saa vaatia kuvien lataamista (esim. linkit ja valikkokohdat esitetään tekstinä). Julkisella sivustolla ei tule käyttää kehyksiä. Selaimessa suoritettavia Java-komponentteja (appletteja), ActiveX-kontrolleja tai plug in -selainlaajennuksia edellyttäviä teknisiä ratkaisuja pyritään välttämään. (Poikkeuksena ovat PDF- ja videotiedostojen näyttämiseen tarvittavat lisäohjelmistot.). JavaScriptin käyttö on mahdollista, jos varmistetaan, että vastaava toiminnallisuus on käytettävissä myös sellaisilla selaimilla, jotka eivät tue JavaScriptiä.

Saavutettavuuden takaamiseksi käyttöliittymän koodaamisessa on huomioitava:

- Visuaalista ulkoasua (palstoitusta ja graafisia elementtejä) ei taiteta HTML-taulukoin, vaan ulkoasu muodostetaan tyylitiedostojen avulla.
- Käyttöliittymän tekstejä ei toteuteta kuvina, vaan ratkaisut ovat mahdollisimman pitkälle tekstipohjaisia.
- Kaikista käyttöliittymän kuvista annetaan tekstivastine. Taittokuvilla (yksi-värisillä pikseleillä, taustaviivoilla jne.) on tyhjä alt-elementti.
- Sisältöteksteissä käytetään HTML-koodauksen rakenteenkuvaus-elementtejä validilla tavalla: otsikkotasot merkataan h1- ja h2-elementeiksi, tekstikappaleet merkataan p-elementeiksi ja kaikilla sivuilla on sivun identifioiva Title-elementti.
- Navigaation valikkolinkit merkataan lähdekoodissa toisistaan erottuviksi luetelmakohdiksi li-elementteinä.
- Kunkin sivun lähdekoodin alussa on piilolinkki sivun sisällön alkuun valikkokohtien ohittamiseksi.
- Linkit esitetään sekä leipätekstistä poikkeavalla värillä että alleviivauksella, jotta linkkien havaitseminen ei ole pelkän värin varassa.
- Tekstikoko määritellään tyylitiedostossa suhteelliseksi eikä absoluutiseksi, jotta sitä on helppoa suurentaa tai pienentää käyttäjän selaimessa.
- Käyttöliittymän toimivuus testataan erilaisilla selaimilla erilaisissa käyttöympäristöissä. Esitystavat tarkistetaan myös tekstiselaimen sopiviksi.
- Keskeisissä käyttöliittymäelementeissä ei käytetä animaatioita, Flash-tekniikkaa tai Javascripteja, vaan spesifikaation mukaista HTML-koodia. Sivujen selailu sujuu helposti myös näppäinkomenoin.

## LAITTEISTO- JA SUORITUSKYKYVAATIMUKSET

Verkkopalvelun tulee täyttää seuraavat vaatimukset:

- Palvelun vasteajan on oltava riittävän lyhyt, sivujen tulisi latautua alle sekunnissa.
- Verkkopalvelun on oltava käytettävissä 24/7 tuntia vuorokaudessa.
- Käytön estävistä huolto- ja päivitystöistä on ilmoitettava etukäteen.
- Huoltokatkokset ja muut asennukset, jotka edellyttävät palvelun katkaisemista on tehtävä palvelun käytön hiljaisena aikana.
- Verkkopalvelun toteutuksessa on huomioitava yleiset tietohallinnon internet- ja tietoturvasuositukset.
- Toimittajan tulee antaa kuvaus siitä, miten tietoturva-asiat ja ohjelmistokehityksen laadun hallinta on hoidettu.
- Kaikki verkkopalveluun liittyvä informaatio (sisältö, rakenne, käyttäjätiedot, lokitiedot) varmistetaan päivittäin.
- Varmistuksia on säilytettävä niin, että tarvittaessa voidaan palauttaa minkä tahansa päivän tiedot viimeisen kahden viikon ajalta.

Tietoturva

- Verkkopalvelun toteutuksessa on huomioitava yleiset tietohallinnon internet-turvallisuusohjeet.
- Toimittajan tulee antaa kuvaus siitä, miten tietoturva-asiat ja ohjelmistokehityksen laadun hallinta on hoidettu.
- Kaikki verkkopalveluun liittyvä informaatio (sisältö, rakenne, käyttäjätiedot, lokitiedot) varmistetaan päivittäin.
- Varmistuksia on säilytettävä niin, että tarvittaessa voidaan palauttaa minkä tahansa päivän tiedot viimeisen kahden viikon ajalta.
- Palvelimet on suojattava reaaliaikaisella häiriötorjunnalla.
- Järjestelmä on toteutettava niin, että tavanomaisimpia haavoittuvuuksia infrastruktuurissa tai sovelluksessa ei esiinny.

Kuurojen Liiton verkkopalvelukokonaisuuteen sisältyvän viittomakielinenkirjasto.fi vaatimukset 2019

## SISÄLLYS

<b>JOHDANTO</b>	<b>3</b>
<b>DOKUMENTIN TARKOITUS JA KATTAVUUS</b>	<b>3</b>
<b>TAUSTATIETOJA</b>	<b>4</b>
Uudistukselle tavoitteita	4
Verkkopalvelujen käyttäjäryhmät	5
Kieliversiot	5
<b>SIVUSTON RAKENNE</b>	<b>6</b>
Sivupohjat	6
Ylä- ja alapalkki	7
Etusivu	8
Sisältösivut	9
<b>TOIMINNALLISUUDET</b>	<b>10</b>
Kieliversiot, kielivalinnat	10
Sisältö ja rakenne	10
Haku	10
Lomaketyökalu	11
Materiaalipankki	11
Sisällön kommentointi ja tykkääminen	11
Jaa linkki verkkopalvelusta	12
RSS	12
SEO-optimointi: metatiedot kuten asiasanat, luokittelu ja sisällönkuvaus	12
Ylläpidon perustoiminnallisuudet	12
Sisällön tuotanto ja editointi	12
Sivun esikatselu	13
Julkaisuaika, versiointi ja palautustoiminto	13
Sivuun liittyvät linkit ja yhteystiedot	13

Sivujen alias -nimet	13
Sivuston rakenteen hallinta	14
Poikkeavat sisällöt	14
Virheilmoitukset	14
Kävijätilastointi	14
<b>ULKOASU</b>	<b>15</b>
<b>TEKNISET VAATIMUKSET</b>	<b>15</b>
Julkinen sivusto	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Ylläpitokäyttöliittymä	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
<b>KÄYTETTÄVYYS JA SAAVUTETTAVUUS</b>	<b>16</b>
<b>LAITTEISTO- JA SUORITUSKYKYVAATIMUKSET</b>	<b>17</b>
Tietoturva	17

## JOHDANTO

Kuurojen Liiton verkkopalvelukokonaisuus sisältää sekä kuurojenliitto.fi että viittomakielinenkirjasto.fi sivustot. Verkkopalvelukokonaisuus on toiminut Drupal 7-alustalla vuodesta 2014 lähtien. Molemmille sivustoille toteutettiin pienimuotoinen uudistus ns. face lift keväällä 2018. Tämä asiakirja käsittelee viittomakielinenkirjasto.fi –sivustoa. Kuurojenliitto.fi –sivua ja sen alisivuja käsitellään liitteissä 1a ja 1b.

Verkkouudistuksessa uusitaan julkaisujärjestelmän lisäksi palvelinympäristö ja sen ylläpito. Viittomakielinenkirjasto.fi –verkkopalvelun uudistunut sivusto on tarkoitus julkaista vuoden 2019 lopulla. Valittavan julkaisujärjestelmän tulee olla Suomessa yleisesti käytetty avoimen lähdekoodin julkaisujärjestelmä ja sama kuin kuurojenliitto.fi -palvelussa.

Viittomakielisen kirjaston tehtävänä on toteuttaa kirjastolakia viittomakielisen kansanosan keskuudessa. Lain mukaan kirjastojen tavoitteena on paitsi taata kaikille kansalaisille yhtäläiset oikeudet mm. sivistykseen ja kansalaistaitojen kehittämiseen myös edistää virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä. Viittomakielisen kirjaston erityisenä tehtävänä on tuottaa, tallentaa ja julkaista viittomakielistä kulttuuria kaikkien avoimesti saataville. Viittomakielinen kirjasto on maamme ainoa yksinomaan verkossa toimiva kirjasto, todellinen eKirjasto, se toimii osoitteessa [www.viittomakielinenkirjasto.fi](http://www.viittomakielinenkirjasto.fi)

Viittomakielisen kirjaston vaatimustaulukko on liitteessä 1d.

## DOKUMENTIN TARKOITUS JA KATTAVUUS

Tämä dokumentti on laadittu verkkouudistuksen tarjouspyyntöä varten ja tässä kerrotaan Viittomakielisen kirjaston verkkopalvelun sisällöstä ja rakenteesta sekä listataan teknisiä ja toiminnallisia vaatimuksia, joiden perusteella järjestelmätoimittaja pystyy tarjoamaan kirjaston tarpeisiin sopivan verkkopalveluratkaisun. Ratkaisun tulee olla sellainen, että viittomakielinenkirjasto.fi ja kuurojenliitto.fi –verkkopalveluiden ylläpito yhdenmukaistuu erityisesti videoaineistojen osalta.

Toteutusprojektiin tarvittava tarkempi määrittely- ja suunnitteludokumentaatio tuotetaan projektin toteuttajaksi valitun toimittajan kanssa.

Toteutusvaiheessa on tarkennettava mm:

- Sisältörakenne
- Käytettävät ohjelmistotuotteet ja palvelinympäristö
- Toiminnallisuuksien yksityiskohdat
- Käyttöliittymä ja ulkoasu
- Liittymät taustajärjestelmiin
- Responsiivisuus (mobiiliresponsiivisuus, resoluutioresponsiivisuus)

Ulkoasujen toteutuksessa huomioidaan Kuurojen Liiton ja Viittomakielisen kirjaston graafiset ohjeet. Viittomakielinen aineisto esitetään ovp.qbrick.com mediapalvelimelta käyttäen joko tarkoitukseen räätälöityä videokontrollia tai upotuskoodia.

## TAUSTATIETOJA

Viittomakielisen kirjaston viittomakielinenkirjasto.fi sivustossa on noin 800 sivua, joista 80 muodostaa linkin muiden ylläpitämiin verkkosivuihin, 80 on kirjaston asiakkaiden tekemiä omia soittolistoja ja 640 on kirjaston tuottamia ja julkaisemia videoita ovp.qbrick.com palvelimelta. Kirjasto pyrkii julkaisemaan 1-2 uutta videota/aineistonimikettä viikoittain. Qbrickin-palvelimella olevien videoiden sekä ulkoisten linkkien takana olevien verkkosivujen teos- ja tekijätietoja ylläpidetään manuaalisesti julkaisualustalla. Teos- ja tekijätietojen tarkkuus vastaa perinteisen kirjaston aineistosta tehtäviä bibliografisia tietoja. Fyysisesti sivusto sijaitsee erillisellä palvelimella, jota ylläpitää Exove Oy. Sivut on tuotettu Drupal7-julkaisualustalla.

Vuonna 2018 viittomakielinenkirjasto.fi sivustolla kävi 39 833 yksilöityä kävijää, jotka katsoivat 200 172 sivua. Keskimäärin sivuilla viivytettiin noin 4 minuuttia. Vuoteen 2017 verrattuna kävijämäärä kasvoi 26 % ja sivukatselu kasvoi 31%. Uuden sivuston julkaisu tulee hoitaa siten, että se vaikuttaa mahdollisimman vähän kävijämääriin.

Näkövammaisten käyttämällä ruudunlukuohjelmilla on voitava esteettä lukea verkkosisältöä, minkä takia esteettömyysstandardien ja -suositusten noudattaminen on tärkeää.

### Uudistukselle tavoitteita

Uudistuksella on kaksi päätavoitetta. Ensinnäkin uudistuksen tavoitteena on luoda Viittomakieliselle kirjastolle uusi verkkosivusto, joka sisältää muutamia uusia lähinnä aineiston löydettävyyteen liittyviä toimintoja. Uuden verkkosivuston tavoitteena on entistä paremmin palvella vanhoja kävijöitä sekä houkuttaa uusia käyttäjäryhmiä tutustumaan viittomakieleen ja viittomakieliseen kulttuuriin. Toisena päätavoitteena on luoda yhtenäinen ja selkeä kokonaisuus yhdistämällä tähän asti hyvin erillisinä olleet kuurojenliitto.fi ja viittomakielinenkirjasto.fi sivustot siten, että ne toimisivat huomattavasti kiinteämmin yhdessä. Tavoitteena on, että esimerkiksi viittomakielinenkirjasto.fi verkkosivuston videoaineistoja voitaisiin hyödyntää entistä tehokkaammin kuurojenliitto.fi sivustolla tavalla, joka uudistaisi Kuurojen Liiton verkkopalvelun uudeksi visuaalisesti mielenkiintoiseksi ja toimivaksi palveluksi.

Palvelun uudistuksessa on erityisesti kiinnitettävä huomiota seuraaviin asioihin:

- Visuaalisuus, käyttäjäryhmien tarpeet huomioiden
- Tiedon löydettävyys: sisältörakenne ja käyttäjäpolut
- Kirjaston aineiston käytettävyys kuurojenliitto.fi sivustolla
- Kuurojen Liiton / Viittomakielisen kirjaston graafisten ohjeiden mukainen visuaalinen ilme

- Palvelun skaalautuminen eri pääte- ja mobiililaitteisiin
- Saavutettavuus ja käytettävyys
- Sisällön latautumisnopeus

#### Verkkopalvelujen käyttäjäryhmät

viittomakielinenkirjasto.fi sivuston pääkohderyhmänä ovat eri-ikäiset viittomakieliset kuurot. Käyttäjäryhmät kirjaston tekemän kartoituksen perusteella ovat seuraavat:

- Viittomakieliset kuurot ja heidän lähipiirinsä
- Kuurot maahanmuuttajat, joilla ei ole kirjoitetun suomen/ruotsin kielen taitoa
- Viittomakielen opiskelijat
- Viittomakielen tulkit
- Kuurojen Liiton työntekijät
- Kuuroja ja tukiviittomia käyttävien lasten opettajat ja varhaiskasvatuksen työntekijät
- Suuri yleisö: kaikki viittomakielestä ja viittomakielisestä kulttuurista kiinnostuneet

Olemme tehneet käytettävyyystutkimusta Kuurojen Liiton verkkopalvelukokonaisuudesta 2017-2018 tapaamalla ja haastatteleamalla viittomakielisiä verkkopalvelumme käyttäjiä. Käyttäjätutkimus sisälsi myös viittomakielinenkirjasto.fi palvelun. Palaute kirjaston verkkosivustosta oli lähes yksinomaan kiittävää, erityisesti alkuvuodesta 2018 tehty face lift koettiin onnistuneeksi. Eniten toivottiin mahdollisuutta saada automaattisesti tieto kirjastoon ilmestyneestä uutuudesta esimerkiksi omaan sähköpostiin. Käytettävyyystutkimus sisälsi myös Kuurojen Liiton työntekijöiden tapaamista. Näissä tapaamisissa toivottiin viittomakielinenkirjasto.fi ja kuurojenliitto.fi –sivustojen entistä tiiviimpää yhteistyötä ts. kirjaston sivuilla olevia videotiedostoja tulisi voida hyödyntää nykyistä tehokkaammin kuurojenliitto.fi –sivustolla. Ylläpidossa tulee lisäksi saada käyttöön toiminto, jolla yksittäisiä videoita voidaan koota sarjaksi, joka helpottaa käyttäjien tutustumista kokonaisuun sarjoihin.

#### Kieliversiot

Viittomakielisen kirjaston käyttöliittymän kieliversiot ovat suomi (FI) ja ruotsi (SV), sivut ovat täysin identtiset. Kirjaston aineisto on viittomakielistä ja julkaistaan videoina. Kukin video löytyy sekä suomen- että ruotsinkielisen käyttöliittymän kautta. Jokaisesta videosta kirjataan suomeksi bibliografiset tiedot kuten esimerkiksi nimi, lyhyt kuvailuteksti, teos- ja tekijätiedot ja nämä tiedot käännetään ruotsiksi ennen videoiden julkaisua.



## SIVUSTON RAKENNE

Verkkopalvelulle laadittu vaatimusmäärittely perustuu syksyllä 2018 laadittuun alustavaan suunnitelmaan. Tämän suunnitelman ideana on, että kirjaston uutuuksia on nopeasti ja helposti löydettävissä kirjaston etusivulta. Etusivulla tulee olla näkyvästi esillä kirjaston pää- ja alakategoriat eli ne kategoriat, joiden mukaan kirjaston aineisto on järjestetty. Kukin video kuuluu vähintään yhteen pää- ja alakategoriaan, suurin osa videoista kuuluu useampaan kuin yhteen kategoriaan. Lisäksi etusivulle tulee voida näkyvästi, visuaalisesti kiinnostavasti sekä ylläpidon osalta helposti toteuttamalla koota vaihtuvista teemoista videoita ns. vinkkilistoja kirjaston asiakkaille. Kirjaston aineistosisältöä tulee voida lähestyä navigaation, hakutoimintojen ja sivulle tuotujen nostojen kautta. Sivuston konsepti laaditaan yhdessä toimittajan kanssa. Etusivulla tulee olla näkyvissä pääsy kirjautumisesta edellyttäviin toimintoihin. Jokaisella sivulla navigaatiosta täytyy löytyä myös haku, sivukartta, palaute, linkki tekstiversioon sekä pikalinkit sisältöihin ja yhteystietoihin.

### Sivupohjat

Alustavan konseptisuunnitelman mukaiset sivupohjat sekä ylä- ja alapalkit.

Erilaisia sivupohjia tarvitaan seuraavasti:

- etusivu, johon voi koota esille uusimpia tai muuten suositeltuja videoita ryhmiksi
- pääkategoriasivu, jossa näkyvissä kaikkien siihen pääkategoriaan kuuluvien videoiden thumbnailit, otsikot, kuvailuteksti sekä muut teos- ja tekijätiedot, sivulla on mahdollista sortata videot toiminnoilla UUSIN, VANHIN, SUOSITUIN, luetteloa ei sivuteta vaan kaikki videot listataan peräkkäin, thumbnailin tai siihen kuuluvan otsikon klikkaaminen johtaa sisältösivulle
- alakategoriasivu, jossa on näkyvissä siihen alakategoriaan kuuluvat videot, videoista näkyvät vastaavat tiedot kuin pääkategoriasivulla sekä sama sortaus-toiminto kuin pääkategoriasivulla thumbnailin tai siihen kuuluvan otsikon klikkaaminen johtaa sisältösivulle
- sisältösivu, jossa näkyy yhden videon thumbnail, nimi, lyhyt kuvailuteksti, videon toimintapainikkeet sekä videon teos- ja tekijätiedot, video klikataan auki painamalla play, sivulla on tykkäysmahdollisuus ja näkyvissä on tykkäysten määrä
- pääsarjasivu, jossa on koottuna kaikki kirjastosta löytyvät sarjat, pääsarjasivulla näkyy sarjan thumbnail sekä sarjan nimi, sarjojen keskinäinen järjestys tehdään manuaalisesti ylläpidossa, yksittäisen sarjan thumbnailin / otsikon klikkaaminen johtaa sarjasivulle
- sarjasivu, johon on koottuna yhteen sarjaan kuuluvat videot, videoiden keskinäinen järjestys tehdään ylläpidossa manuaalisesti, videosta on nähtävissä vastaavat tiedot kuin pää- ja alakategoriasivuilla, thumbnailia tai nimeä klikkaamalla pääsee videon sisältösivulle
- yhteystietosivu (kootaan kirjaston pääkontaktihenkilöt)

- kirjautumissivu, jossa voi kirjautua suljetulle soittolistasivulle salasanan avulla (ylläpitäjä vastaa salasanan toimittamisesta käyttäjälle, sama salana kaikilla käyttäjillä vuoden kerrallaan), kirjautumisen jälkeen siirtyä alakategoriasivua vastaavalle sivulle, johon ylläpitäjä manuaalisesti on koonnut näytettävät videot

#### Ylä- ja alapalkki

Yläpalkki ja alapalkki ovat näkyvissä jokaisella sivulla. Seuraavaksi taulukot, joissa ylä- ja alapalkkien käyttöliittymäelementit ovat listattuna.

Yläpalkin käyttöliittymäelementit	
Teksti: Kuurojen Liitto Viittomakielinen kirjasto	Linkki Viittomakielisen kirjaston etusivulle
Teksti: Kieli FI SV	Linkit sivun kieliversioihin. Kielivalikko on aina näkyvillä.
Teksti: Sivukartta	Linkki Sivukartta-sivulle, joka on automaattisesti muodostuva listaus järjestelmään syötetyistä sivuista. Sivukartta näyttää sivut hierarkkisesti osioiden ja niiden tasojen mukaan. Sivusta näytetään niiden otsikko linkkinä kyseiselle sivulle.
+/- painikkeet	Toiminnalliset painikkeet: Käyttäjät voivat suurentaa ja pienentää tekstikokoja
Teksti: Yhteystiedot	Linkki yhteystietosivuun, sivulla painike palautelomakkeeseen, jolla kirjastoon voi lähettää palautetta, palautte ohjautuu yhteen sähköpostiosoitteeseen.
Logoalue: Kuva/linkki:	Logo toimii linkkinä etusivulle.
Teksti/Päänavigaatio: Lapset, Nuoret, Asiaohjelmat, Viihde ja kulttuuri, Urheilu, Henkilökuvat, Historia, Sarjat	Linkit kunkin pääkategorian etusivulle, jossa listattuna kaikki siihen kuuluvat videot. Lisäksi jokaisessa pääkategoriassa on useita alakategorioita. Nyt näkyvät tippuvalikkona, kun kursorin vie päänavigaatioissa olevan pääkategorian nimen päälle.
Haku	Yleinen hakukenttä. Katso kohta Haku.

Alapalkin käyttöliittymäelementit	
Teksti: Pikalinkit aihealueisiin	Pikalinkit muodostetaan dynaamisesti sisällön rakenteen 1 tason otsikoista, jotka toimivat linkkeinä aihealueisiin sekä käsin ylläpidettävistä linkeistä.

Logoalue: Kuva/linkki:	Logo toimii linkkinä etusivulle.
Teksti: Viittomakielisen kirjaston yhteystiedot	viittomakielinenkirjasto@kuurojenliitto.fi GSM 040 5745053
Teksti: Muu sisältö, Palvelun rekisteriseloste, Käyttöehdot, viittomakielinenkirjasto@kuurojenliitto.fi	Linkit asiakirjoihin.
Logoalue: Kuva/linkki:	OKM:n logo ja linkki OKM:n sivuille
Teksti: Sosiaalinen media, Facebook, Twitter Instagram	Linkit kirjaston sosiaalisen median tileihin

## Etusivu

Etusivu				
Yläpalkki				
Kirjaston uutiset	uu-	Kirjasto vinkkaa	Mahdolliset kampanjat	Nostot sosiaalisesta mediasta
Alapalkki				

Perussivun viittomakielinenkirjasto.fi etusivumalli koostuu ylä- ja alapalkin väliin jäävästä sisältöalueesta. Yllä hyvin pelkistetty malli siitä, mitä etusivulla tulisi vähintään olla. Sisältöjä ja niiden sijoittumista etusivulle tarkennetaan yhdessä toimittajan kanssa.

Sivun käyttöliittymäelementit	
Nosto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uutuudet- otsikko teksti</li> <li>•</li> </ul>	Uutuudet nosto; listaus 3-4 uusinta videota, joissa thumbnail+ otsikko + julkaisuvuosi + kuvailuteksti + tykkäysten lukumäärä + videon pituus (hh:mm:ss). Videon thumbnailista ja otsikosta linkki videon sisältösivulle. Listausta muodostetaan ylläpidosta. Ylläpidossa voidaan ajastaa videon nousu Uutuus-noston ensimmäiseksi.
Nosto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kirjasto vinkkaa / Kampanja -otsikko teksti</li> <li>•</li> </ul>	Videon thumbnail + otsikko + julkaisuvuosi + kuvailuteksti + tykkäysten lukumäärä + videon pituus (hh:mm:ss). Videon thumbnailista ja otsikosta linkki videon sisältösivulle. Listausta ja noston otsikko muodostetaan käsin ylläpidosta.

Nosto: Facebook, Twitter ja Instagram -otsikkojen teksti	Tuodaan dynaamisesti Facebookin, Twitterin ja Instagramin viimeisimmät otsikot ja niiden lyhyet ingressit. Otsikot toimivat linkkeinä tileihin.
RSS-syötteet	Käyttäjä voi tilata ilmoituksen sähköpostiinsa, joka ilmoittaa, kun kirjastossa julkaistaan uusi video.

### Sisältösivut

Sisältösivun sivumallissa ylä- ja alapalkin välinen alue jakautuu kolmeen alueeseen.

4. sivun päänavigaatio
5. sivun alanavigaatio
6. sisältöalue

Sisältöalueella esitetään videot, niiden nimet ja lyhyt kuvailuteksti.

Alla olevaan taulukkoon on listattu kaikki sisältösivuilla esiintyvät käyttöliittymäelementit.

Sisältösivujen käyttöliittymäelementit	
Teksti: Sivun otsikko	Tekstielementti: Automaattisesti järjestelmästä tuotettava, sivun identifiointiva otsikko, joka on mahdollisimman lyhyt ja sisältää videon nimen.
Sisältö osa/Main	Sivun sisältöalue, joka tuotetaan julkaisujärjestelmällä. Sisältö voi olla muotoiltua upotettua videota, tekstiä sekä erillisiä kuva tai tekstitiedostoja (pdf, word, jpeg). Sisältöosassa näkyvät myös ylläpidossa syötetyt videon teos ja tekijätiedot (videon nimi, käsikirjoittaja, ohjaaja, esiintyjät, käytetty kieli,...).
Videokomponentti/kontrolli	Ylläpitoon räätälöity komponentti, joka voidaan sijoittaa sisältösivulle. Komponentti näyttää sivulla mediaplayerin hallintapainikkeineen ja siinä videon id:llä yksilöidyn videosisällön mediapalvelimelta.
RSS-syötteet	Järjestelmän omasta sisällöstä tulee voida luoda RSS-syötteitä.
Teksti: Jaa	Sosiaalisen median painikkeet. Käyttäjä voi lähettää kyseisen sivun url-osoitteen (esim. Facebook, Twitter, WhatsApp, LinkedIn yms.) ja vapaa-valintaisiin sähköpostiosoitteisiin.

## TOIMINNALLISUUDET

## Kieliversiot, kielivalinnat

Viittomakielisen kirjaston aineisto koostuu videoista, jotka ovat viittomakielisiä. Koska viittomakielisiin teksteihin ei voi kohdistaa viittomakielisiä hakuja, on nämä toiminnot toteutettava kirjoitetuilla kielillä, suomella (FI) ja ruotsilla (SV). Suomen- ja ruotsinkielisest sivut ovat identtiset.

## Sisältö ja rakenne

Verkkopalvelu rakennetaan dynaamiseksi sivustoksi, jossa sisältö ja esitysasu erotetaan toisistaan. Järjestelmän pitää erottaa sisällöt ja julkaisutekniikka toisistaan ja sisällöt tulee esittää päätelaiteriippumattomasti. Julkaisujärjestelmällä pitää voida hallita ja muokata palvelun rakennetta, sisältöä ja rajoitetusti ulkoasua. Sivustojen sisältöjen tulee olla hakukoneoptimoitavat ylläpitäjän toimesta. Hakukoneiden tulee voida löytää videoaineistoista kirjatut teos- ja tekijätiedot.

## Haku

Hakusivu			
Yläpalkki			
Rajaa hakua	Haku		
Pääkategorioiden mukaan <input type="checkbox"/> Lapset <input type="checkbox"/> Nuoret <input type="checkbox"/> Viihde ja kulttuuri <input type="checkbox"/> Asiaohjelmat <input type="checkbox"/> Henkilökuvat <input type="checkbox"/> Urheilu <input type="checkbox"/> Historia <input type="checkbox"/> Sarjat	Hakukenttä:	Tekstitetty <ul style="list-style-type: none"> <li>- suomeksi</li> <li>- ruotsiksi</li> <li>- muu kieli, mikä?</li> <li>- ei tekstitystä</li> </ul> Puhuttu <ul style="list-style-type: none"> <li>- suomeksi</li> <li>- ruotsiksi</li> <li>- muu kieli, mikä?</li> <li>- ei puhuttu</li> </ul>	
	Näytä hakuluokat, jotka valittuna. Luokkia voi poistaa, jolloin päivittää myös hakutuloksen ja luokkien näkyvillä olevat asiasanat.		
	Viittomakielen mukaan <input type="checkbox"/> suomalaisella viittomakielellä <input type="checkbox"/> suomenruotsalaisella viittomakielellä <input type="checkbox"/> muu viittomakieli, mikä?		

	<p>Hakutulos 1-5/ 135</p> <p>Listaus hakutuloksista.</p> <p>Hakutulosivut nro, joka toimii linkkinä sivuille.</p>	
Alapalkki		

Tässä konseptissa esitetty malli hakusivusta on vain ohjeellinen. Hakusivun toiminta tarkentuu verkkopalvelu-uudistuksen yhteydessä.

Sivuston yläpalkissa on näkyvillä yleinen pikahaku, joka toimii ennustavana hakuna eli käyttäjän kirjoittaessa hakusanaa kentän alapuolelle ilmestyy päivittyvä tippuvalikko hakusanaehdotuksista. Hakusanat kohdistuvat kaikkiin niihin tietoihin, joita videosta on kirjattu mukaan lukien otsikko, kuvailuteksti, videon asiasanat sekä teos- ja tekijätiedot.

Hakutulossivulla voidaan rajata hakua. Hakua voidaan rajata esimerkiksi pääkategorian, viitotun kielen, tekstityksen tai pääkategorian avulla.

Hakutuloksista näytetään hakutulosten määrä. Hakutulokset näytetään kokonaisuudessaan. Yksittäisestä hakutuloksesta näytetään thumbnail, otsikko, kuvailuteksti.

Haun toiminnallisuus ja käytettävyys testataan käyttäjillä riittävän ajoissa. Testausryhmän kokoamisesta ja testauksen toteutuksesta vastaa tilaaja, toimittajan edustajan tulee kuitenkin olla läsnä testaustilaisuudessa.

#### Lomaketyökalu

Käyttäjän tulee voida luoda ja hallita sivustolla lomakkeita. Tärkeimpänä lomakkeena on palaute-lomake. Lomakkeet lähtevät osoitteeseen [viittomakielinenkirjasto@kuurojenliitto.fi](mailto:viittomakielinenkirjasto@kuurojenliitto.fi)

#### Materiaalipankki

Materiaalipankkiin tulee voida koota loppukäyttäjän ladattavaksi kuvia, logoja, sähköisiä julkaisuja (pdf, txt, rtf, doc, docx, xls, .xlsx, .jpg, .png). Linkki materiaalipankkiin tallennettuun aineistoon tulee voida liittää videon sisältösivulle. Materiaalipankin ylläpito toteutetaan käsin.

#### Sisällön kommentointi ja tykkääminen

Kirjaston etusivulle tulee voida sijoittaa mittari, jolla kirjaston asiakas voi antaa palautteen kirjastosta. Kirjaston ylläpidon tulee voida muokata kysymyksiä ja kysymysten yhteyteen tulee voida sijoittaa video. Halutessaan ylläpitäjä voi ottaa toiminnon pois käytöstä tietyistä sisällöistä.

Jaa linkki verkkopalvelusta

Käyttäjä voi lähettää tietoa verkkopalvelusta haluamalleen taholle. Käyttäjä voi lähettää verkkopalvelun valitun sivun url-osoitteen (esim. Facebook, Twitter, WhatsApp, LinkedIn) ja vapaavalintaisiin sähköpostiosoitteisiin. Käyttäjä voi kirjoittaa lähetyksen oheen lyhyen saatetekstin.

RSS

Verkkopalvelun sisällön ulospäin vieminen RSS-syötteenä on mahdollista.

SEO-optimointi: metatiedot kuten asiasanat, luokittelu ja sisällönkuvaus

Verkkosivuston jokaiselle sisältösivulle on lisättävä ylläpidossa metatiedot; otsikko, lyhyt kuvaus sisällöstä, luokka ja asiasanat. Metatiedot lisätään sisällöntuotantovaiheessa. Kuurojen Liitto vastaa tästä.

Ylläpidon perustoiminnallisuudet

Huomioitavaa on, että tässä dokumentissa oleva määrittely on alustava. Valittava julkaisualusta / verkkopalvelun toteutusteknologia selviää kilpailutuksessa.

kuurojenliitto.fi verkkopalvelukokonaisuuden uudistuksen yhteydessä käyttöoikeustasot on määritelty seuraavasti:

- pääkäyttäjä: oikeus kaikkien sivustojen kaikkiin sisältöihin ja mahdollisuus luoda uusia sivustoja (ns. superadmin)
- sisällöntuottaja: oikeus luoda sivuja, artikkeleita ja tekstejä mutta ei voi tehdä muutoksia sivustorakenteeseen (esim. alisivustojen kuten Yhdistyshuoneen ja Kuurojen kansanopiston sisällöntuotanto)
- uutiseditoritaso: pääsy vain artikkeleihin

Palvelun sisältöjä tuotetaan ja ylläpidetään selainkäyttöisellä julkaisujärjestelmällä. Ylläpitokäyttöliittymän kieli on suomi.

Viittomakielisen kirjaston ylläpitoon tarvittavat tasot ovat pääkäyttäjätaso ja sisällöntuottajataso ts. Kuurojen Liiton verkkopalvelukokonaisuuden pääkäyttäjätason tunnuksilla pääsee kaikille sivustoille ja kirjastoon on mahdollista luoda sisällöntuottajatason tunnuksia, joilla voi ylläpitää vain viittomakielinenkirjasto.fi palvelua.

Sisällön tuotanto ja editointi

Sisältö tuotetaan järjestelmän ylläpidossa sivueditorilla, jossa tekstin ulkoasu, taulukoinnit ja muut muotoilut ovat mahdollisimman lähellä lopullista ulkoasua.

Editorin tulee näyttää sisältöalueen HTML-koodi selkeästi muotoiltuna ja luettavana, mahdollistaa HTML-koodin muokkaaminen sekä sallia upotettujen CSS-tyylien sekä JavaScript-koodien lisääminen.

Sivueditorissa on sisältdokumentin muokkaamista varten ainakin seuraavia ominaisuuksia:

- tekstin muotoilu (lihavointi, kursivi, tekstin värin ja taustavärin muuttaminen)
- kuvan, tiedoston ja linkin (aukeaminen samaan tai eri ikkunaan) ja ankkurilinkin lisäystyökalut
- luettelomerkinnät
- tasaukset, sisennykset
- sivumallit
- html-koodin muokkaus ja putsaus

Sivuille on voitava liittää aineistoa myös liitetiedostoina kuva- ja tiedostopankista.

Sivun esikatselu

Muokattavat sivut on mahdollista tallentaa luonnostilassa ennen julkaisemista. Julkaistavat sivut on mahdollista esikatsella ennen julkaisemista. Esikatselussa on voitava testata, mikäli mahdollista, miltä sivu näyttää yleisimmillä selaimilla ja mobiililaitteilla.

Julkaisuaika, versiointi ja palautustoiminto

Dokumenttien julkaisuaika ja sulkemisajankohta on voitava määrittää. Mikäli ylläpitäjä ei määritä sulkemisajankohtaa sisältö on koko ajan julkisesti nähtävänä.

Sivusta voidaan tehdä uusi versio, joka voidaan julkaista automaattisesti tietynä ajankohtana.

Julkaisemattomat dokumentit eivät tule näkyviin julkisen verkon käyttäjille.

Ylläpitäjän nimi tallentuu sivun ylläpitotietoihin automaattisesti, nimi ei näy julkisella sivustolla.

Sivuun liittyvät linkit ja yhteystiedot

Sivuun liittyvät linkit ja yhteystiedot näytetään kootusti yhdessä paikassa sivulla.

Järjestelmä käy läpi sisäiset ja ulkoiset linkit säännöllisin väliajoin ja ilmoittaa toimimattomista linkeistä.

Sivujen alias -nimet



Käytettävyyden ja hakukonenäkyvyyden parantamiseksi kaikille sivuille pitää muodostua selkeitä ja yksiselitteisiä osoitteita, joissa näkyy myös videoaineiston nimi. URLit ovat aina selkokielisiä. Myös liitetiedostoille on voitava antaa selkeitä ja yksiselitteisiä osoitteita.

#### Sivuston rakenteen hallinta

Sivusto koostuu modulaarisesti sisältöelementeistä, joiden paikkaa käyttöoikeuksien mukaisesti on mahdollista muuttaa. Dokumentteja pystyy päivittämään, arkistoimaan, poistamaan ja siirtämään paikasta toiseen.

#### Poikkeavat sisällöt

Palveluntarjoajan tulee tarjota paikka, johon html5-sisällöt voi tallentaa ja josta sen voi sisällölle muodostuneen URLin avulla tuoda ja julkaista julkaisualustassa esim. [aineisto.viittomakielinenkirjasto.fi/hhvt](http://aineisto.viittomakielinenkirjasto.fi/hhvt)

#### Virheilmoitukset

Verkkopalvelussa on virheiden käsittely, joka mm. tuottaa käyttäjälle selkokielen virheilmoituksen. Palvelussa on lisäksi virheilmoitussivu, joka näytetään käyttäjälle silloin, kun sivu ei ole saatavilla.

#### Kävijätilastointi

Kävijätilastointi voi olla julkaisujärjestelmän yhteydessä tai järjestelmään voidaan integroida seuranta jostakin toisesta järjestelmästä. Käytön seurannassa käytetään pääasiassa Google Analyticsiä.

Tarvittavia tietoja ovat ainakin seuraavat: sivupyynnöt, kävijä, käynti, kieli, maa, sisääntulosivut, poistumissivut, käytetyimmät sivut, vähiten käytetyt sivut, yksittäisellä sivulla vietetty aika, sivujen sivupyynnöt, käytetyimmät linkit, käyttäjien laitteet, selain- ja käyttöjärjestelmätiedot sekä käytetyimmät hakusanat ja hakukonetiedot. Toimittajan odotetaan toimittavan tarvitut näkymät Google Analyticsiin kohteiden seuraamiseksi.

## ULKOASU

Palveluiden visuaalisen ilmeen ja käyttöliittymäsuunnitelmassa tulee erityisesti huomioida viittomakieliset käyttäjäryhmät, joille kirjoitettu kieli on vieraan kielen asemassa. Lisäksi tulee huomioida videomuotoisen sisällön käyttö sivuilla.

Konseptia testataan ennen teknistä toteutusta valitulle viittomakielisestä yhteisöstä valitulle testiryhmälle klikkailtavan prototyypin avulla. Testausten tulosten perusteella tehdään tarvittavat korjaukset verkkopalveluun. Kuurojen Liitto / Viittomakielinen kirjasto vastaa testiryhmän kokoamisesta ja fasilitoinnista, Toimittajan edustaja osallistuu tilaisuuteen ilman vetovastuuta.

Visuaalisen ilmeen ja käyttöliittymien suunnittelu laaditaan Kuurojen Liiton graafisten ohjeistojen pohjalta.

Käyttöliittymäsuunnittelussa hyvä käytettävyyden taso varmistetaan eri vaiheissa käyttäjätestauksin. Perusratkaisun tulee olla mahdollisimman esteetön (WCAG-taso AA). Käytettävyydestauksen tulee sisältyä ulkoasusuunnittelun tarjoushintaan. Värien valinnassa noudatetaan Kuurojen Liiton / Viittomakielisen kirjaston graafisen ohjeiston värejä.

## TEKNISET VAATIMUKSET

Julkinen sivusto tulee toteuttaa niin, että kaikki sivuilla oleva tieto on saatavilla riippumatta käytetystä selaimesta. Lisäksi sivujen on oltava käytettävissä näkövammaisten ruudunlukuohjelmilla. Nykyisen verkkosivumme kymmenen käytetyintä selainta ovat Chrome, Safari, Android Webview, Internet Explorer, Firefox, Safari (in-app), Edge, Samsung Internet, Opera, Mozilla Compatible Agent.

Verkkopalvelun tulee toimia kaikin osin ja ominaisuuksin seuraavissa verkkoselaimissa:

- Firefox 24 (ja uudemmat versiot)
- Internet Explorer 9 (ja uudemmat versiot)
- Google Chrome 28
- Opera 17 (ja uudemmat versiot)
- Safari 6 (ja uudemmat versiot)
- Android 2.3
- Apple iOS 7
- Windows Phone 8

Sivusto ja käyttöliittymä on suunniteltava responsiiviseksi siten, että palvelua voi käyttää; kosketusnäytöllisillä älypuhelimilla, tablet-laitteilla, tietokoneilla ja selaimella varustetuilla tv-vastaanottimilla näiden käyttöjärjestelmästä riippumatta. Sivuston sisällön tulee skaalautua kulloinkin käytössä olevaan näyttökokoon niin, ettei katsojan tarvitse vierittää sisältöä sivusuunnassa. Sisällön tulee latautua mahdollisimman nopeasti.

Ylläpitokäyttöliittymä on oltava rajattavissa niin, että tavallinen ylläpitäjä näkee vain tarpeelliset ominaisuudet. Ylläpitotyökaluihin pätevät samat käytettävyysskriteerit kuin julkiseen sivustoon seuraavin poikkeuksin:

- Tarvittaessa voidaan käyttää kehyksiä (if-rame).
- Tarvittaessa voidaan käyttää JavaScriptiä ja muita selaimessa suoritettavia komponentteja (Java, Flash).
- Selaimet, joilla voidaan käyttää ylläpidon kaikkia ominaisuuksia, voidaan rajata yleisimpiin selaimiin kuten Firefox, Chrome, IE.
- Ylläpitotyökalujen tulee toimia yleisimmissä mobiiliselaimissa.
- Ylläpidon keskeisten toiminnallisuuksien ohjeistus pitää olla saatavilla suomeksi.
- Ylläpidolle pitää olla tarvittaessa saatavilla suomenkielinen tuki.
- Ylläpidon tuen on voitava tarvittaessa pystyttävä antamaan "vierihoitoa"

## KÄYTETTÄVYYS JA SAAVUTETTAVUUS

Viittomakielinen kirjasto toimii julkisella rahoituksella, joten meidän on toiminnassamme noudatettava saavutettavuusdirektiiviä ja sitä seuraavaa kansallista lainsäädäntöä. Lisätietoja direktiivistä ja sen soveltamisesta:

<https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>

Viittomakielisen kirjaston verkkopalvelulta edellytetään erityisiä käytettävyyden, saavutettavuuden ja esteettömyyden vaatimuksia. Sisällössä ja sen esitystavoissa pyritään visuaalisuuteen, selkeyteen, luettavuuteen ja käyttäjälähtöisyyteen.

Palvelun teknisillä ratkaisuilla varmistetaan se, että palvelu on mahdollisimman esteetön ja sitä voidaan käyttää erilaisilla päätelaitteilla ja selaimilla. Teknisissä ratkaisuissa suositaan sellaisia, jotka tukevat saavutettavuusperiaatteita ja esimerkiksi näkövammaisten ruudunlukuohjelmistoja.

Palvelun käyttö ei saa vaatia kuvien lataamista (esim. linkit ja valikkokohdat esitetään tekstinä). Julkisella sivustolla ei tule käyttää kehyksiä. Selaimessa suoritettavia Java-komponentteja (appletteja), ActiveX-kontrolleja tai plug in -selainlaajennuksia edellyttäviä teknisiä ratkaisuja pyritään välttämään. (Poikkeuksena ovat PDF- ja videotiedostojen näyttämiseen tarvittavat lisäohjelmistot.). JavaScriptin käyttö on mahdollista, jos varmistetaan, että vastaava toiminnallisuus on käytettävissä myös sellaisilla selaimilla, jotka eivät tue JavaScriptiä.

Saavutettavuuden takaamiseksi käyttöliittymän koodaamisessa on huomioitava:

- Visuaalista ulkoasua (palstoitusta ja graafisia elementtejä) ei taiteta HTML-taulukoin, vaan ulkoasu muodostetaan tyyli-tiedostojen avulla.

- Käyttöliittymän tekstejä ei toteuteta kuvina, vaan ratkaisut ovat mahdollisimman pitkälle tekstipohjaisia.
- Kaikista käyttöliittymän kuvista annetaan tekstivastine. Taittokuvilla (yksi-värisillä pikseleillä, taustaviivoilla jne.) on tyhjä alt-elementti.
- Sisältöteksteissä käytetään HTML-koodauksen rakenteenkuvaus-elementtejä validilla tavalla: otsikkotasot merkataan h1- ja h2-elementeiksi, tekstikappaleet merkataan p-elementeiksi ja kaikilla sivuilla on sivun identifioiva Title-elementti.
- Navigaation valikkolinkit merkataan lähdekoodissa toisistaan erottuviksi luettelamakohdiksi li-elementteinä.
- Kunkin sivun lähdekoodin alussa on piilolinkki sivun sisällön alkuun valikkokohtien ohittamiseksi.
- Linkit esitetään sekä leipätekstistä poikkeavalla värillä että alleviivauksella, jotta linkkien havaitseminen ei ole pelkän värin varassa.
- Tekstikoko määritellään tyylitiedostossa suhteelliseksi eikä absoluuttiseksi, jotta sitä on helppoa suurentaa tai pienentää käyttäjän selaimessa.
- Käyttöliittymän toimivuus testataan erilaisilla selaimilla erilaisissa käyttöympäristöissä. Esitystavat tarkistetaan myös tekstiselaimen sopiviksi.
- Keskeisissä käyttöliittymäelementeissä ei käytetä animaatioita, Flash-tekniikkaa tai Javascripteja, vaan spesifikaation mukaista HTML-koodia. Sivujen selailu sujuu helposti myös näppäinkomennoin.

## LAITTEISTO- JA SUORITUSKYKYVAATIMUKSET

Palvelun tulee täyttää seuraavat vaatimukset:

- Palvelun vasteajan on oltava riittävän lyhyt, sivujen tulisi latautua alle sekunnissa.
- Verkkopalvelun on oltava käytettävissä 24/7 tuntia vuorokaudessa.
- Käytön estävistä huolto- ja päivitystöistä on ilmoitettava etukäteen.
- Huoltokatkokset ja muut asennukset, jotka edellyttävät palvelun katkaisemista on tehtävä palvelun käytön hiljaisena aikana.
- Verkkopalvelun toteutuksessa on huomioitava yleiset tietohallinnon internet- ja tietoturvasuositukset.
- Toimittajan tulee antaa kuvaus siitä, miten tietoturva-asiat ja ohjelmistokehityksen laadun hallinta on hoidettu.
- Kaikki verkkopalveluun liittyvä informaatio (sisältö, rakenne, käyttäjätiedot, lokitiedot) varmistetaan päivittäin.
- Varmistuksia on säilytettävä niin, että tarvittaessa voidaan palauttaa minkä tahansa päivän tiedot viimeisen kahden viikon ajalta.

### Tietoturva

- Verkkopalvelun toteutuksessa on huomioitava yleiset tietohallinnon internet-turvallisuusohjeet.

- Toimittajan tulee antaa kuvaus siitä, miten tietoturva-asiat ja ohjelmistokehityksen laadun hallinta on hoidettu.
- Kaikki verkkopalveluun liittyvä informaatio sisältö (sisältö, rakenne, käyttäjätiedot, lokitiedot) varmistetaan päivittäin.
- Varmistuksia on säilytettävä niin, että tarvittaessa voidaan palauttaa minkä tahansa päivän tiedot viimeisen kahden viikon ajalta.
- palvelimet on suojattava reaaliaikaisella häiritseminen.
- Järjestelmä on toteutettava niin, että tavanomaisimpia haavoittuvuuksia infrastruktuurissa tai sovelluksessa ei esiinny.

### Referensseihin liittyvät vaatimukset ja selvitykset

Tarjoajan on täytettävä seuraavat suorituskykyä ja referenssejä koskevat vaatimukset. Referenssien on vastattava Kuurojen Liiton verkkosivuston laajuutta tai oltava voittoon tavoittelemattomia organisaatioita.

Vastaavat tiedot, todistukset ja selvitykset on toimitettava pyydettäessä myös mahdollisten alihankkijoiden osalta.

Selvitykset voivat olla tarjoajan itsensä laatimia.

Tarjoukseen liitetyssä ansioluettelossa tai CV:ssä ei tule olla henkiötunnuksia.

Tarjoajan tulee nimetä tarjouksen kohteena olevasta palvelusta vastaava henkilö (projektipäällikkö), jonka tulee olla ammattitaitoinen ja omata riittävästi työkokemusta. Riittäväksi työkokemukseksi katsotaan työkokemus projektipäällikkönä toimimisesta vähintään kolmen (3) vuoden ajalta. Tähän työkokemukseen tulee sisältyä ainakin kaksi (2) projektia, jossa on toteutettu vastaavanlaiset verkkosivut.

Nimi:

Referenssit kahdesta verkkosivuprojektista, jossa projektiin esitetty henkilö on viimeisen kolmen vuoden aikana toiminut vastaavissa tehtävissä. Referenssissa tulee olla maininta täytäväkö sivu WCAAG2.0 AA saavutettavuusstandardin.

Toimeksiantaja	Verkkosivun osoite	Ajanjakso, jolloin työ toteutettiin	Yhteyshenkilö
1.			
2.			

Tarjoukseen liitettävät selvitykset:  
 Palvelusta vastaavan henkilön ansioluettelo tai CV  
 Saavutettavuusauditoinnin tulokset

Selvitys ja auditoinnin tulokset on liitetty tarjoukseen:  
 Kyllä  
 Ei  
 Liite nro:

Tarjoajan tulee nimetä projektipäällikön lisäksi vähintään yksi (1) henkilö projektiin. Nimeilyn henkilön kokemuksen ja näyttöjen

Referenssit

tulee vastata hankinnan tasoa ja laajuutta sekä näyttöihin tulee sisällyä kokemusta responsiivisista verkkosivuisista sekä HTML5:n ja CSS3:n käytöstä.

Nimi:

Referenssit kahdesta verkkosivuprojektista, jossa projektiin esitetty henkilö on viimeisen kolmen vuoden aikana osallistunut. Referenssissä tulee olla maininta täyttääkö sivu WCAG2.0 AA saavutettavuusstandardin.

Toimeksiantaja	Verkkosivun osoite	Ajanjakso, jolloin työ toteutettiin	Yhteyshenkilö
1.			
2.			

Tarjoukseen liitettävät selvitykset:  
 Palvelusta vastaavan henkilön ansioluettelo tai CV  
 Saavutettavuusauditoinnin tulokset

Selvitys ja auditoinnin tulokset on liitetty tarjoukseen:  
 Kyllä  
 Ei  
 Lite nro:

Tarjoajan tulee nimetä henkilö, joka vastaa palveluiden visuaalisen ilmeen suunnittelusta ja toteutuksesta. Nimetyn henkilön kokemuksen ja näyttöjen tulee vastata hankinnan tasoa ja laajuutta sekä näyttöihin tulee sisällyä kokemusta esteettömmien, responsiivisten verkkosivujen suunnittelusta ja toteutuksesta sekä HTML5:n ja CSS3:n käytöstä.

Nimi:

Referenssit kolmesta verkkosivuprojektista, jossa projektiin esitetty henkilö on viimeisen kolmen vuoden aikana suunnitellut verkkopalvelun visuaalisen ilmeen ja käyttöösiin. Referenssissä tulee olla maininta täyttääkö sivu WCAG2.0 AA saavutettavuusstandardin.

Toimeksiantaja	Verkkosivun osoite	Ajanjakso, jolloin työ toteutettiin	Yhteyshenkilö
1.			
2.			
3.			

<p>Tarjoukseen liitettävät selvitykset: Palvelusta vastaavan henkilön ansioluettelo tai CV Saavutettavuusauditoinnin tulokset</p>	<p>Selvitys ja auditoinnin tulokset on liitetty tarjoukseen: <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p>Liite nro: Tarjoajan tulee tarjota verkkopalveluiden hostaus, ylläpito ja jatkokehitys.</p>
---	--



Hinnoittelutaulukko

Palautetaan tarjouksen liitteenä

Tarjoajan nimi: \_\_\_\_\_

Ohjeet

Tarjoajaa pyydetään käyttämään vastatessa tätä lomaketta ja lomaketta ei saa muuttaa. Hinnat ilmoitetaan euroina (€) pyydettyihin kohtiin ilman arvonlisäveroa. Kuhunkin kohtaan voidaan ilmoittaa vain yksi hinta.

HINNAT

Viittomakielisen kirjaston määrittely

Viittomakielisen kirjaston määrittelylle tulee ilmoittaa kiinteä hinta tarjouspyynnön mukaisesti.

Viittomakielisen kirjaston määrittelyn hinta: \_\_\_\_\_ €

Viittomakielisen kirjaston toteutus

Viittomakielisen kirjaston toteutukselle tulee ilmoittaa tavoitehinta tarjouspyynnön mukaisesti sekä arvioitu työmäärä henkilötyöpäivinä projektisuunnitelman mukaisesti. Työmääräarviota käytetään tavoitehinnan ylityksen ja alituksen arvioinnissa projektin aikana.

Viittomakielisen kirjaston toteutuksen hinta: \_\_\_\_\_ €

Toimittajan arvioitu työmäärä (htp): \_\_\_\_\_ htp

Kuurojen Liiton verkkopalvelun määrittely

Kuurojen Liiton verkkopalvelun määrittelylle tulee ilmoittaa kiinteä hinta tarjouspyynnön mukaisesti.

Kuurojen liiton verkkopalvelun määrittelyn hinta: \_\_\_\_\_ €

Kuurojen Liiton verkkopalvelun toteutus

Kuurojen Liiton verkkopalvelun toteutukselle tulee ilmoittaa tavoitehinta tarjouspyynnön mukaisesti sekä arvioitu työmäärä henkilötyöpäivinä projektisuunnitelman mukaisesti. Työmääräarviota käytetään tavoitehinnan ylityksen ja alituksen arvioinnissa projektin aikana.

Kuurojen Liiton verkkopalvelun toteutuksen hinta: \_\_\_\_\_ €

Toimittajan arvioitu työmäärä (htp): \_\_\_\_\_ htp

Kuurojen kansanopiston määrittely (täytetään vain, mikäli toimittaja näkee, että kansanopiston sivut tulee erottaa omaksi kokonaisuudekseen, muuten kansanopisto sisältyy Kuurojen Liiton verkkopalvelun toteutukseen)

Kuurojen kansanopiston määrittelylle tulee ilmoittaa kiinteä hinta tarjouspyynnön mukaisesti.

Kuurojen kansanopiston määrittelyn hinta: \_\_\_\_\_ €

Kuurojen kansanopiston toteutus (täytetään vain, mikäli toimittaja näkee, että kansanopiston sivut tulee erottaa omaksi kokonaisuudekseen, muuten kansanopisto sisältyy Kuurojen Liiton verkkopalvelun toteutukseen)

Kuurojen kansanopiston toteutukselle tulee ilmoittaa tavoitehinta tarjouspyynnön mukaisesti sekä arvioitu työmäärä henkilötyöpäivinä projektisuunnitelman mukaisesti. Työmääräarviota käytetään tavoitehinnan ylityksen ja alituksen arvioinnissa projektin aikana.

Kuurojen kansanopiston toteutuksen hinta: \_\_\_\_\_ €

Toimittajan arvioitu työmäärä (htp): \_\_\_\_\_ htp

Projektin lisä- ja jatkokehitystöiden hinta

Tarjoajan tulee ilmoittaa projektin lisä- ja jatkokehitystöille päivähinta (7,5 tuntia) tarjouspyynnön mukaisesti.

Lisä- ja jatkokehitystöiden päivähinta: \_\_\_\_\_ € / htp

*Vertailussa projektin lisätöitä arvioidaan tilattavan 20 päivän edestä.*

Lisenssit ja ohjelmisto

Tarjoajan tulee ilmoittaa mukaisesti palveluiden tarvitsemien kolmannen osapuolen lisenssien ja ohjelmistojen kokonaishinta sopimuskauden ajalle (4 vuotta) siltä osin, kun nämä eivät projektin tai sisälly tuki- ja ylläpitopalveluiden hintaan.

Lisenssien ja ohjelmistojen kokonaishinta: \_\_\_\_\_ €

Tuki- ja ylläpitopalveluiden hinta

Tarjoajan tulee ilmoittaa tarjouspyynnön mukaisesti tuki- ja ylläpitopalveluille kuukausihinta sekä tämän ylittävälle työlle tuntiveloitushinta.

Tuki- ja ylläpitopalveluiden hinta Kuurojen Liitolle: \_\_\_\_\_ €  
/ kk

Tuki- ja ylläpitopalveluiden hinta Viittomakieliselle kirjastolle \_\_\_\_\_ € / kk

Tuki- ja ylläpitopalveluiden hinta Kuurojen kansanopistolle \_\_\_\_\_ € / kk

(täytetään vain, mikäli toimittaja näkee, että kansanopiston sivut tulee erottaa omaksi kokonaisuudekseen, muuten kansanopisto sisältyy Kuurojen Liiton verkkopalvelun toteutukseen)

Tuki- ja ylläpitopalveluiden tuntihinta lisätöille: \_\_\_\_\_ € / tunti

*Vertailussa ylläpitopalvelun työtä arvioidaan käytettävän 1 htp / kk*

### **Muut kustannukset**

Muut mahdolliset tilaajan maksettaviksi tulevat kustannukset, joita ei ole kuvattu edellä.

Muiden kustannusten selite: \_\_\_\_\_

Muiden kustannusten kokonaishinta: \_\_\_\_\_ €

Päiväys, tarjoajan allekirjoitus ja nimenselvennys:

\_\_\_\_\_

# SISÄLLYS

<b>SOPIMUSLUONNOS</b>	<b>2</b>
1 SOPIJAPUOLET	2
2 SOPIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET	2
3 TOIMITUS	3
4 TOIMITUKSEN VAIHEET JA AIKATAULU	3
<i>Toimituksen välitavoitteet ja toimittajaa sitova aikataulu on seuraava:</i>	4
5 ALIHANKKIJAT	4
6 YLEISET TOIMITTAJAN VELVOLLISUUDET	5
7 TILAAJAN TEHTÄVÄT	6
9 PROJEKTIOORGANISAATIO JA HENKILÖRESURSSIT	6
Avainresurssit	7
10 AUDITOINTI	7
11 TAKUU	8
12 HINNAT JA MAKSUEHDOT	8
13 VIVÄSTYSSAKKO JA VAHINGONKORVAUS	9
14 KÄYTTÖOIKEUS JA IMMATERIAALIOIKEUDET	10
15 TIETOTURVA JA TIETOSUOJA	10
16 LÄHDEKODIN TALLETUS	11
17 SALASSAPITOVELVOLLISUUS	11
18 VASTUURAJOITUS	12
19 YLIVOIMAINEN ESTE	12
20 SOPIMUKSEN VOIMASSA OLO JA PÄÄTTYMINEN	12
21 SOPIMUKSEN PURKAMINEN JA HINNANALENNUS	12
22 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN	13
23 AUTTAMISVELVOLLISUUS SOPIMUKSEN PÄÄTTYESSÄ	13
24 SOVELTUVA LAKI JA RIITOJEN RATKAISU	14
25 SOPIMUKSEN MUUTOKSET	14
26 MUUT EHDOT	14
27 SOPIMUKSEN LIITTEET JA PÄTEMISJÄRJESTYS	14
28 SOPIMUSKAPPALEET	15

## Sopimusluonnos

Kuurojen Liitto ry:n [www.kuurojenliitto.fi](http://www.kuurojenliitto.fi) ja [viittomakielinenkirjasto.fi](http://viittomakielinenkirjasto.fi) verkkopalveluiden hankinta

Osapuolet sopivat sopimuksen sisällöstä tarkemmin sopimusneuvotteluiden yhteydessä Tilaajan tarjouspyynnössä ja Toimittajan tarjouksessa ilmoitetut seikat ja alla yksilöidyt asiat ja vähimmäisvaatimukset huomioiden.

### 1 SOPIJAPUOLET

**Tilaaja:** \_\_\_\_\_

Y- tunnus: \_\_\_\_\_

Osoite: \_\_\_\_\_

Tilaajan yhteyshenkilö sopimusasioissa on yksilöity tämän sopimuksen liitteessä nro xx:

\_\_\_\_\_

**Toimittaja:** \_\_\_\_\_

Y tunnus: \_\_\_\_\_

Osoite: \_\_\_\_\_

Toimittajan yhteyshenkilö sopimusasioissa on yksilöity tämän sopimuksen liitteessä nro xx:

\_\_\_\_\_

### 2 SOPIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET

(1) Sopimuksen tavoitteena on luoda edellytykset toimivalle yhteistyölle Tilaajan ja Toimittajan välille, jotta Kuurojen Liiton [www.viittomakielinenkirjasto.fi](http://www.viittomakielinenkirjasto.fi) ja [www.kuurojenliitto.fi](http://www.kuurojenliitto.fi) verkkopalvelusta saataisiin kehitettyä visuaalisesti kiinnostava, käyttäjäystävällinen, toimiva ja luotettava verkkopalvelukokonaisuus.

(2) Hanke sisältää kiinteähintaisen määrittelyvaiheen ja tavoitehintaisen toteutusvaiheen sekä jatkokehityksen ja ylläpidon.

(3) Maksuperuste – maksut suoritetaan erikseen sovittujen maksumäärytyksien perusteella kulloisenkin erikseen määritellyn maksukriteerin täytyttyä.

**(4) Tällä sopimuksella sovitaan tilaajan sovellusten toimittamisesta ja käyttöönotosta koulutuksineen tilaajalle.**

Hankkeeseen sisältyy vastuu ratkaisun suunnittelusta, toteutuksesta, lisenssien hankkimisesta ja käyttöönotosta koulutuksineen sekä materiaaleineen.

Toimittaja hankkii kaikki hankkeen toteuttamiseen tarvitsemansa tiedot oma-aloitteisesti, jotta ratkaisu voidaan luovuttaa tilaajalle asiakirjojen mukaisessa laajuudessa, laatu- ja muiden vaatimuksien edellyttämässä tasossa, toimivuudessa ja kunnossa.

(5) Toimittaja huolehtii oma-aloitteisesti lakien, asetusten, standardien ynnä muiden määräysten toteutumisesta riittävässä määrin.

(6) Erityisesti huomioon otettavat asiat on kerrottu tarjouspyynnössä.

(7) Toteutetulla ratkaisulla pystytään täyttämään käyttöönottoaikaiset jatkuvan palvelun eli ylläpidon vaatimukset.

### 3 TOIMITUS

Toimituksen kohde ja toimintaympäristön kuvaus  
(kuvataan sopimusneuvotteluissa tarkemmin)

Tuotteiden ja palveluiden kuvaus ja Määritykset  
(kuvataan sopimusneuvotteluissa tarkemmin)

Toimituksen suunnitteluun ja toteutukseen liittyvät vaatimukset on kuvattu tarjouspyynnössä. Ratkaisu on sovellus, joka on Toimittajan ohjelmisto (tarkennetaan sopimusneuvottelujen yhteydessä), joka vastaa tilaajan tarpeita tämän sopimuksen ehtoilla tai jonka Toimittaja räätälöi Tilaaajan tarpeiden mukaiseksi tämän sopimuksen ehtojen mukaisesti.

Toimittaja huolehtii kaikkien suunnitelmien tekemisestä ja toimittamisesta sekä ratkaisujen osalta riittävine asiakirjoineen tarkastettavaksi ja hyväksyttäväksi huomioiden myös suunnitteluohjeen mukaiset erityistarpeet.

Toimittajan tulee toimittaa tilaajalle kaikki materiaalit siten, että Tilaaaja voi käyttää niitä sellaisenaan.

Ratkaisun ja palveluiden on oltava sopimusasiakirjojen mukaisia, sovellettava sovittuun käyttötarkoitukseen ja toimittavalla sovitulla tavalla ja määräyksien mukaisesti. Toimittaja vastaa, että toimitus täyttää sopimuksen sisällön kokonaisuudessaan.

Tuotteen ja siihen liittyvien palveluiden on toimitushetkellä täytettävä sellaiset lainsäädännössä ja määräyksissä asetetut vaatimukset, jotka ovat voimassa sopimuksen teko- hetkellä tai jotka on sopimuksen teko- hetkellä säädetty tulemaan voimaan sopimuskauden aikana.

Toimituksen toteutuspaikka on pääkaupunkiseutu ellei toisin ole yhteisesti kirjallisesti sovittu.

Teknisen ympäristön kuvaus ja käyttöönotto täsmentyvät sopimusneuvotteluvaiheessa.

### 4 TOIMITUKSEN VAIHEET JA AIKATAULU

Toimitusprojekti toteutetaan arviolta xxxx-xxxx välisenä aikana. (aloituspäivämäärä ja projektin vaiheistus täsmentyvät sopimusneuvotteluvaiheessa)

Tehollinen tekeminen sisältää kesälomakuukaudet ja muut mahdolliset loma-ajat.

Sopimuksessa sovitaan sitovat, sakolliset päivämäärät tarkemman suunnittelun, ratkaisun, koulutuksen, vastaanottotarkastuksen ja käyttöönoton ajankohdista.

Tilaaaja liittää hankkeeseen erikseen sovittavan määrän sakollisia välitavoitteita, kun lopullinen toteutusaikataulu on hyväksytty. Näin määräytyvät viivästyssakot määräytyvät kohdan 13 mukaisesti, ellei tarjouspyynnössä ole muuta ilmoitettu.

*Toimituksen välitavoitteet ja toimittajan sitova aikataulu on seuraava:*

(välitavoitteet tulee tilaaja määrittelemään tarkemmissa sopimusneuvotteluissa):

Suunnittelu- ja työaikatauluun on vähintään merkittävä suunnittelu- ja työvaiheet viikoittain sekä tieto siitä, mitä tilaajalta odotetaan kyseisinä ajankohtina. Näin laadittu aikataulu hyväksytään yhteisesti velvoittavaksi aikatauluksi. Aikataulun toteutumisen seurannasta vastaa toimittaja joka antaa viikoittain raportin edistymisestä.

Eri tuotosten ja suunnittelutehtävien ajankohdat konkreettisina nimikkeinä niin, että niiden keskinäiset riippuvuussuhteet ovat selkeästi todennettavissa.

Tuotosten vaiheet nimikkeinä niin, että niiden keskinäiset ja muut riippuvuussuhteet ovat selkeästi todennettavissa

Hyväksyntäajankohdat ja vastaanottotarkastukset tilaajaa varten niin, että niiden riippuvuussuhde suunnitelmaan on selkeästi havaittavissa

Sopimuksen edellyttämät välitavoitteet ja / tai rajoitukset ovat selkeästi havaittavissa

(1) Toimittajan tulee esittää suunnitelma-aikataulu tilaajan hyväksyttäväksi.

(2) Lopullinen sisältö toteutukselle sovitaan tarkemmin tarkennettavan vaatimusmäärityksen aikana.

## 5 ALIHANKKIJAT

Tilaaaja hyväksyy, että toimittaja käyttää toimitukseen seuraavia alihankkijoita: [täydennä].

Toimittajalla on oikeus käyttää sopimuksessa nimettyjä ja tilaajan hyväksymiä alihankkijoita tuotteiden toimittamiseen ja palveluiden suorittamiseen.

Toimittaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan. Toimittaja vastaa kaikista tuotteiden ja palveluiden toimittamiseen ja palveluketjuun kuuluvista toiminnoista riippumatta siitä, käyttääkö toimittaja alihankkijaa tai muuta palveluntuottajaa ja Tilaaaja voi kohdistaa mahdolliset vaatimukset ja reklamaatiot aina Toimittajaa kohtaan.

Alihankkijat ja alihankkijan vastuulle kuuluvat palvelut on yksilöitävä sopimuksessa (täydennetään sopimukseen myöhemmin). Tilajalla on oikeus varmistua parhaaksi katsomillaan tavoilla, että alihankkijalla on riittävät edellytykset tuottaa kulloistakin palvelua. Jos Tilaaaja perustellusti katsoo, että alihankkijalla ei ole riittäviä edellytyksiä palvelun tuottamiseksi Tilaaaja voi kieltää kyseisen alihankkijan käyttämisen ja Toimittajan on viipymättä käynnistettävä toimet kyseisen palvelun tuottamiseksi muilla tavoin.

Toimittaja vastaa muun ohella siitä, että

sillä on olemassa riittävät keskinäiset palvelusopimukset alihankkijoidensa kanssa ja että niiden sisältö ja veloitteet täyttävät palveluiden tuottamiseksi tarvittavat kriteerit myös

sellaisessa tapauksessa, jossa sopimuksen sisältöä Tilaajan ja Toimittajan yhteisestä päätöksestä muutetaan.

alihankkijat on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Lisäksi Toimittaja tarkistaa vuosittain, että alihankkijat ovat ennakkoperintärekisterin mukaan suorittaneet maksuunpannut verot sekä sosiaali- ja muut lakisääteiset maksut.

mikäli alihankkija ei täytä Tilaajalle ratkaisun tai Palvelun tuottamiseksi tarvittavaa osaa ratkaisusta tai Palvelusta, järjestää Toimittaja omalla kustannuksellaan puuttuvan palveluuden muilla tavoin siten, että tämän sopimuksen ja Palvelusopimuksen vaatimukset tulevat kaikissa tapauksissa täytetyiksi.

Toimittaja sekä alihankkija sitoutuvat toimimaan hyvässä yhteistyössä ja Tilaajan ohjeiden mukaisesti Tilaajan muiden toimittajien ja sidosryhmien kanssa, jotka tuottavat palveluita Tilaajalle. Mikäli alihankkija toimii osapalvelua tuottaessaan sellaisilla tavoilla, että muu palvelukokonaisuus tai asiakkaan etu vaarantuu, voi Tilaaja katsoa, että alihankkijalla ei ole riittäviä edellytyksiä osapalvelun tuottamiseen.

mikäli alihankkijan toimintaedellytykset muuttuvat esimerkiksi (mukaan lukien mutta ei näihin rajautuen) alihankkijan yhdistyessä toiseen toimittajaan, alihankkijan toiminnan jakautuessa useampaan osaan ja muusta syytä, Toimittaja tiedottaa asiasta viipymättä Tilaajalle. Jos Tilaaja perustellusti katsoo, että alihankkijalla ei ole riittäviä edellytyksiä osapalvelun tuottamiseksi, alihankkija ei voi toimia osapalvelun tuottajana ja Toimittajan on viipymättä käynnistettävä toimet osapalvelun tuottamiseksi muilla tavoin, huomioiden myös se, että Toimittaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta aina kuten omaan.

## 6 YLEISET TOIMITTAJAN VELVOLLISUUDET

Toimittaja vastaa siitä, että toimitus tehdään sovituksen mukaisesti, huolellisesti sekä tehtävän edellyttämällä ammattitaidolla ja että toimituksesta vastaavilla henkilöillä on tehtävien edellyttämä koulutus ja pätevyys tehtäviinsä. Toimittajan on nimettävä sopivan kelpoisuuden omaavaa ja kokenutta henkilökuntaa toteuttamaan ja täyttämään tästä sopimuksesta johtuvat velvoitteet. Toimittajalla on oltava kaikki resurssit, laitteet, työvälineet ja lisenssit, joita Palveluiden suorittaminen ja Tuotteiden toimittaminen saattaa vaatia, lukuun ottamatta asioita, jotka on tässä sopimuksessa nimenomaan yksilöity Tilaajan vastuulle kuuluviksi.

Toimittajalla on oltava ennakoiva kokonaisvaltainen lähestymistapa Palveluiden ja Tuotteiden toimittamiseen. Toimittajan on, milloin tarpeellista, varmistettava, että Tuotteet vastaavat sovittuja teknisiä standardeja ja muita teknisiä vaatimuksia ja että kaikki Tuotteet ovat tekniseltä laadultaan ensiluokkaisia.

Toimittajan on noudatettava turvallisuuteen tai vastaaviin liittyviä menettelyjä ja ohjesääntöjä, joita Tilaaja voi kohtuudella edellyttää.

Toimittajan on ilman aiheetonta viivästystä, saatuaan tiedon, ilmoitettava Tilaajalle sellaisesta tapahtumasta, joka sen mielestä voi viivästyttää Palveluiden suorittamista tai Tuotteiden toimittamista.

Toimittaja ymmärtää ja hyväksyy, että Tilaaja toimii yhteistyössä useiden IT-toimittajien kanssa. Toimittajan on toimittava hyvässä yhteistyössä ja työskenneltävä yhdessä Tilaajalle työskentelevien muiden IT-toimittajien kanssa.



Toimittajalla on kokonaisvastuu Tuotteen ja siihen liittyvien Palveluiden tämän sopimuksen ja Palvelusopimuksen mukaisesta toimittamisesta ja vaatimustenmukaisuudesta.

Toimittaja on velvollinen antamaan käyttöpalvelulle ja ylläpidolle tukea siihen saakka kunnes vastuu ratkaisusta on käyttöpalvelujen ja ylläpidon puolesta hyväksytysti vastaanotettu.

*(Toimittajan velvollisuuksia tarkennetaan sopimusneuvottelun yhteydessä.)*

## 7 TILAAJAN TEHTÄVÄT

Lähtökohtaisesti tilaaja vastaa vain omasta työstään.

## 9 PROJEKTIORGANISAATIO JA HENKILÖRESURSSIT

*(Osapuolet tarkentavat sisällön sopimusneuvotteluiden yhteydessä)*

Yhteistyön hallinnointimallista sovittaessa osapuolien tulee huomioida vähintään seuraavat asiat:

Hallinnointimallin yleiset vaatimukset

### **Yhteistyön hallinnointimallin tulee:**

- a) Määrittää projektiryhmän, joka vastaa toimituksen projektisuunnitelman mukaisesti oikea-aikaisesta toimituksesta käytännön tasolla; ja
- b) Identifioida kummankin osapuolen yhteyshenkilöt ja projektipäälliköt sekä Toimittajan muut avainresurssit (avainresurssien osalta noudatetaan alla olevia ehtoja).

### **Sopimuksen yhteyshenkilöt ja projektipäälliköt**

Alla lueteltujen henkilöiden tiedot löytyvät toimittajan toimittamassa tarjouksessa (Toimittajan tarjous tarjouspyynnön perusteella). Toimittaja on määritellyt käytettävät resurssit tarjouksensa kelpoisuusehtoihin kohdistuvassa liitemateriaalissa.

Tilaaajan yhteyshenkilö sopimusasioissa: nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite

Toimittajan yhteyshenkilö sopimusasioissa: [nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite]

Tilaaajan projektipäällikkö: nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite

Toimittajan projektipäällikkö: nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite

Yhteyshenkilöillä ei ole oikeutta muuttaa sopimusta.

Toimittajan projektipäällikköä pidetään alla tarkoitettulla tavalla Toimittajan avainresurssina.

## Avainresurssit

Alla lueteltujen henkilöiden tiedot löytyvät toimittajan toimittamassa tarjouksessa (Toimittajan tarjous tarjouspyynnön perusteella). Toimittaja on määritellyt käytettävät resurssit tarjouksensa kelpoisuusehtoihin kohdistuvassa liitemateriaalissa.

### **Toimittajan toimituksessa käyttämät muut nimetyt avainresurssit:**

[nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite]

[nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite]

[nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite]

### **Toimittajan avainresurssit**

Toimittajan yllä yksilöimät resurssit ovat toimittajan avainresursseja, joiden osalta osapuolet sopivat seuraavaa:

Ennen Toimittajan avainresurssiksi nimittämistä tai avainresurssin muuttamista,

Toimittajan on

- a) ilmoitettava ehdotetusta nimittämisestä Tilaajalle,
- b) esiteltävä ehdotettu uusi avainresurssi Tilaajan edustajille,
- c) toimitettava Tilaajalle ansioluettelo tai vastaava muu Toimittajan saatavilla oleva tieto sanotusta avainresurssista, ja
- d) saatava Tilaajan hyväksyntä avainresurssin nimittämiselle tai muutokselle.

Jos Tilaaja harkitsee perustellusta syystä, että jollain Toimittajan avainresurssilla ei ole tarvittavaa osaamista tai jos yhteistyö Toimittajan avainresurssien kanssa on ilmeisen vaikeaa, Tilaaja voi, ilmoitettuaan tästä Toimittajalle kirjallisesti kohtuullisessa ajassa etukäteen, vaatia Toimittajaa vaihtamaan sellaisen Toimittajan avainresurssin.

Sopimuksen toteuttamista ja sopijapuolten välistä yhteistyötä varten perustetaan projektiorganisaatio, jonka kokoonpano (täsmennetään sopimusneuvotteluissa).

Yksityiskohtaisemmat toimintatavat, päätöksentekovaltuudet ja työtavat (täsmennetään sopimusneuvotteluissa)

Toimittajan suunnitteluvastuuseen ja ratkaisun toteuttamiseen sekä toimittamiseen toimittajan tulee käyttää päteviä asiantuntijoita, tiimin vetäjiä ja päälliköitä.

Toimitusprojektiin liittyvät yhteistyöpalaverit järjestetään Helsingissä eikä Toimittaja peri yhteistyöpalavereista ylimääräisiä maksuja tai matkakuluja.

## 10 AUDITOINTI

Sopimuksen voimassa ollessa ja/tai Avustamisjakson aikana (sopimuksen päätyttyä) Tilaajalla on tarpeen mukaan oikeus auditoida joko sen omien työntekijöiden tai itsenäisen kolmannen tarkastajan toimesta Toimittajan kaikkien ratkaisujen, Palveluiden ja niiden

Tuloksien toimittamisen kannalta relevantit asiakirjat ja/tai prosessit (tarkoittaen rajoituksetta tuotantoa, teknisiä ympäristöjä, operatiivisia ja/tai päätöksentekoprosesseja ja menettelyjä), siten kuin Tilaajan sisäiset tai ulkoiset auditointi- tai Laadunvarmistusvaatimukset, lainsäädäntö tai Tilaajan toimintaa valvova viranomaistaho (Stea ja Opetusministeriö) edellyttää. Toimittajan on vaadittaessa annettava sellaisille viranomaisille ja/tai Tilaajan edustajille tarpeelliset tiedot ja/tai pääsy Toimittajan tiloihin, jota voidaan kohdella vaatia. Tilaajan on hankittava kirjalliset salassapitositoumukset, muilta kuin viranomaistahoilta jotka suorittavat auditointia lakiin perustuen, vähintään olennaisilta osiltaan saman laajuinen ja sisältöisenä kohdassa 16 (salassapitovelvollisuus), johon Toimittaja voi suoraan vedota em. kolmatta osapuolta kohtaan.

Kumpikin osapuoli vastaa omista auditointiin liittyvistä kuluistaan. Toimittajan kohtuullisista kuluista siltä osin, kuin Tilaaja suorittaa auditointia useammin kuin kaksi kertaa sopimuksen voimassa oloaikana

## 11 TAKUU

Takuuaika on 6 kuukautta laskettuna siitä, kun ratkaisu on toimitettuna Tilaajalle ja Tilaaja on suorittanut vastaanottotarkastuksen ja hyväksynyt ratkaisun. Jos Tilaaja voi osoittaa Toimittajan takuuaikana tienneen Tuotteessa olevasta virheestä, Toimittajan virhevastuu jatkuu kuitenkin takuumääräysten estämättä kuuden (3) kuukauden ajan takuuajan päättymisen jälkeen, minkä jälkeen Toimittaja vapautuu tästäkin vastuusta samojen määräysten mukaisesti, jotka koskevat Toimittajan vastuuta takuuaikana.

Takuun perusteella Toimittajan on viipymättä kustannuksellaan korjattava takuuaikana ilmenevät virheet. Takuukorjaukseen sisältyy myös korjausta vastaavien muutosten tekeminen kaikkeen dokumentaatioon.

Toimittajan takuu ei koske virheitä, jotka ovat aiheutuneet Toimittajan antamien kirjallisten ohjeiden ja sopimuksen vastaisesta käytöstä. Takuu ei myöskään koske tuotteita siltä osin, kun Tilaaja on teettänyt niihin muutoksia muilla kuin Toimittajalla.

Takuukorjaus tehdään Toimittajan tai käyttöpalvelujen tarjoajan luona, ellei sopimuksessa ole muuta sovittu.

Tuotteen takuuaika pitenee sillä aikamäärällä, jona sitä ei Virheen vuoksi ole voitu käyttää. Takuuajan pituus on kuitenkin enintään kaksinkertainen alkuperäiseen takuuaikaan verrattuna.

Mikäli Toimittaja ei täytä takuuvuoroitettuaan viipymättä, Tilaajalla on oikeus reklamoida Toimittajaa. Mikäli Toimittaja ei reklamaatiosta huolimatta täytä takuuvuoroitettuaan, Tilaajalla on oikeus ilmoitettuaan asiasta ensin Toimittajalle teettää tarpeelliset korjaukset kolmannella osapuolella ja vaatia vastaavaa vahingonkorvausta tai vaatia hinnanalennusta. Selvyyden vuoksi sopijaosapuolet toteavat, että mahdolliset kolmannen osapuolen tekemät korjaukset eivät johda takuun päättymiseen.

Toimittaja vastaa kaikista välittömistä kustannuksista virheiden korjaamiseen liittyen.

## 12 HINNAT JA MAKSUEHDOT

(1) Maksuaikataulu ilmenee tarkemmin tarkemman suunnittelun yhteydessä yhteisesti sovittavista aikatauluista.

(2) Hinnat ovat arvonlisäverottomia. Toimittaja lisää hintaan kulloinkin voimassa olevat arvonlisäveron sekä muut mahdolliset viranomaisten määräämät verot ja maksut.

(3) Laskuissa on mainittava myös arvonlisäverollinen hinta ja sen tulee täyttää arvonlisäverolain 209b §:n määräykset.

(4) Toimittaja vastaa itse kaikista matka- ja majoituskuluista sekä työkalukuluista, jotka ovat aiheutuneet Palveluiden tai Tuotteiden toimittamisessa. Asiakkaalla ei ole velvollisuutta korvata matkustamiseen kulunutta aikaa, ellei matka tapahdu Asiakkaan erityisestä pyynnöstä ja suuntaudu Pääkaupunkiseudun ulkopuolelle.

(5) Maksuehto on 30 päivää netto laskun päiväyksestä laskettuna.

(6) Laskut lähetetään verkkolaskuina.

(7) Laskutusmenettelyn yksityiskohdista sovitaan sopimuksenteon yhteydessä tarkemmin.

(8) Laskuun maininta XXX (Täydennetään sopimuksen teon yhteydessä).

(9) Viivästyskorke on kulloinkin voimassa olevan korkolain mukainen.

### 13 VIIVÄSTYSSAKKO JA VAHINGONKORVAUS

Toimituksen viivästyminen sopimuksen mukaisista ajankohdista peritään kultakin työpäivältä viivästyssakkoa JIT 2015 Yleisten ehtojen mukaisesti mikäli tällä sopimuksella muuta ei ole sovittu.

Mikäli sopijapuoli havaitsee viivästyvänsä toimituksessaan tai velvoitteessaan tai pitää viivästystä todennäköisenä, sopijapuolen on viivytyksettä kirjallisesti ilmoitettava toiselle sopijapuolelle viivästyksestä ja sen vaikutuksesta sopimuksen täyttämiseen. Toimittajan viivästyessä toimittajan on ilmoitettava uusi toimitusaika tilaajalle niin pian kuin mahdollista.

Jos toimitus viivästyy muusta kuin tilaajasta tai ylivoimaisesta esteestä johtuvasta syystä, toimittaja maksaa tilaajalle sopimussakkoa jokaiselta alkavalta seitsemän (7) vuorokauden pituiselta ajanjaksolta, jolla toimittaja ylittää sopimuksessa toimitukselle tai sen osalle sovitun määräpäivän.

Sakko kultakin edellä mainitulta ajanjaksolta on 0,5 prosenttia viivästyneen tuotteen tai palvelun kauppahinnasta tai viivästyksen johdosta suorittamatta jäävän jatkuvan palvelun laskennallisesta kahdentoista (12) kuukauden hinnasta. Sakko on kuitenkin enintään 7,5 prosenttia kyseisestä hinnasta. Sakon suuruuteen ei vaikuta viivästyksen aiheuttaman vahingon suuruus. Tuotteen tai palvelun viivästyksen rinnastetaan käytön estävien asiakirjojen ja tietojen viivästyminen.

Toimitusta pidetään viivästyneenä ellei Toimittaja ole toimittanut sopimuksen mukaista toimitusta tai soveltuvaa sopimuksen osaa Tilaaajalle sovitussa aikataulussa ja siten, että Tilaaaja olisi voinut hyväksyä ratkaisun tai soveltuvan ratkaisun osan sopimuksessa määritettynä ajankohtana sopimuksen mukaisesti.

Jos Tilaaja on maksanut ennakkoa tai maksueriä, Toimittaja suorittaa sopimuksen purkautuessa Tilaajalle takaisin saamansa ennakon ja maksuerät sekä niille vuotuista korkoa 16 prosenttia laskettuna ennakon ja maksuerän suorituspäivästä takaisinmaksupäivään.

Tilaajalla on oikeus vähentää sopimussakko mistä tahansa Toimittajalle sopimuksen perusteella suoritettavasta maksusta, mikäli Toimittaja ei ole jo vähentänyt niitä viivästyneeseen toimitukseen liittyvästä laskustaan. Tilaajan tulee tällöin ilmoittaa Toimittajalle, mistä laskusta Tilaaja on vähennyksen tehnyt.

Toimittajalla ei ole oikeutta saada sopimussakkoa, korvausta tai muuta hyvitystä Tilaajan viivästyksestä.

Sopimussakon lisäksi Tilaajalla on oikeus saada vahingonkorvausta viivästyksestä tai muusta sopimusrikkomuksesta tai sopimuksen mukaisen velvollisuuden täyttämättä jättämisestä aiheutuneesta välittömästä vahingosta siltä osin kuin vahingon määrä ylittää maksettavan sopimussakon.

#### 14 KÄYTTÖOIKEUS JA IMMATERIAALIOIKEUDET

Toimeksiannon lopputuloksena syntyvien lähdekoodien, asiakirjojen ja muiden tulosten tekijänoikeudet ja muut immateriaalioikeudet kuuluvat sille osapuolelle, joka tulokset on tuottanut. Asiakirjat omistaa Kuurojen Liitto ry.

Toimittajan immateriaalioikeuksien rajoittamatta Kuurojen Liitolla on kuitenkin pysyvä, maksuton ja rajoittamaton levitys-, muokkaus-, kopiointi- ja käyttöoikeus Toimeksiannossa syntyneisiin lähdekoodiin, muuhun koodiin ja muihin tuloksiin sekä Toimeksiannon ja koodien dokumentaatioon (yhdessä "Tulokset"). Normaalin käyttöoikeuden lisäksi Kuurojen Liitto voi jatkaa Tulosten kehitystyötä itse tai kolmannen osapuolen kanssa. Mikäli sopimuksessa tai sen liitteissä ei ole sovittu ratkaisuun mahdollisesti sisältyvien Valmisohjelmistojen käyttöoikeuksista toisin, sovelletaan Valmisohjelmistojen käyttöoikeuksien osalta tätä sopimuksen 14 kohtaa.

Immateriaalioikeudet tuotteeseen sisältyviin Tilaajan tietoihin ja tietokantoihin kuuluvat Tilaajalle, eikä Toimittajalla ole mitään oikeutta käyttää näitä ellei se ole tarpeen sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämiseksi.

Kaikki projektin aikana tuotettu kirjallinen materiaali on Tilaajan omaisuutta.

Omistusoikeus ja immateriaalioikeudet Tilaajan sisältöelementteihin kuuluvat yksinoikeudella Tilaajalle tai kolmannelle osapuolelle. Toimittajalla on oikeus käyttää Tilaajan sisältöelementtejä ainoastaan sopimuksen mukaisesti toimittaakseen palvelua Tilaajalle.

Omistusoikeus tietovälineisiin, jotka sisältävät sopimuksen kohteena olevat ohjelmistot ja niihin liittyvän dokumentaation (levyke, nauha, cd-rom yms.), siirtyy Tilaajalle, kun tietoväline on toimitusehdon mukaisesti toimitettu.

Muutoin kuin edellä käyttöoikeusehdot määräytyvät JIT 2015 – Sovellukset erityisehtojen mukaisesti.

Muutoin kuin edellä valmisohjelmistojen käyttöoikeuteen sovelletaan JIT 2015– Valmisohjelmistot erityisehtoja

#### 15 TIETOTURVA JA TIETOSUOJA

Toimittajan on huolehdittava, että sen omistamat laitteet sekä palvelutuotannon tilat on asianmukaisesti suojattu tietoturvariskejä vastaan ja että suojaukseen ja tiedonvarmistukseen liittyviä menettelyjä noudatetaan. Tilaajan on huolehdittava vastaavin tavoin omista tiloistaan.

Toimittajan on noudatettava viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999) tarkoitettua hyvää tiedonhallintatapaa, henkilötietolain (523/1999) edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja tietojen suojaamista koskevia säännöksiä sekä muuta tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä ja mahdollisia muita sovittuja tietoturvajärjestelyjä tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta huolehtimiseksi.

Toimittaja huolehtii käsittelemiensä tietojen asianmukaisesta suojaamisesta laittoman tai tapaturmaisen häviämisen tai hävittämisen varalta.

## 16 LÄHDEKOODIN TALLETUS

**Jos Tilaaja vaatii**, Toimittaja huolehtii siitä että käyttöympäristöön kuuluvien Toimittajan toteuttamiseen, muiden kuin valmisohjelmistojen, lähdekoodi yhdessä siihen Tilaajaa varten tehtyjen muutosten ja lisäysten kanssa talletetaan Tilaajan valitseman puolueettoman lähdekoodin talletuspalvelun tarjoajan haltuun siten, että Tilaaja saa lähdekoodiin käyttöoikeuden.

Tämä mahdollistaa sen, että Tilaaja voi käyttää ja ylläpitää käyttöympäristöä Sopimuksen mukaisessa laajuudessa, mikäli oikeuksien haltija asetetaan konkurssiin tai selvitystilaan; sovellukselle ei ole saatavissa ylläpitoa Toimittajalta, tai kolmannelta osapuolelta olennaisesti vastaavin ehdoin kuin Toimittaja ja Tilaaja ovat ylläpidosta sopineet.

Lähdekoodin luovutuksen tarkemmat ehdot ja edellytykset määritellään talletussopimuksessa. Talletussopimuksesta ja tallentamisesta aiheutuvista kustannuksista vastaa Tilaaja ja Toimittaja sopimusneuvottelussa sovittavalla tavalla.

## 17 SALASSAPITOVELVOLLISUUS

Kuurojen Liitto ry noudattaa toiminnassaan aina lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta. Toimittaja huolehtii siitä, että sen henkilökunta noudattaa tämän sopimuksen piiriin kuuluvissa asioissa lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (22-23§) ja voimassa olevia salassapidosta ja tietosuojasta annettuja säännöksiä ja määräyksiä.

Sopijaosapuolet sitoutuvat pitämään luottamuksellisina toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot, jotka on merkitty luottamuksellisiksi tai jotka on sellaisiksi ymmärrettävä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Salassapitovelvollisuus ei kuitenkaan koske aineistoa ja tietoa,

- a) joka on yleisesti saatavilla taikka muuten julkista tai
- b) jonka sopijaosapuoli on saanut kolmannelta osapuolelta ilman salassapitovelvollisuutta tai
- c) joka oli vastaanottavan sopijaosapuolen hallussa ilman niitä koskevaa salassapitovelvollisuutta ennen niiden saamista toiselta sopijaosapuolelta tai
- d) jonka sopijaosapuoli on itsenäisesti kehittänyt hyödyntämättä toiselta sopijaosapuolelta saamaansa aineistoa tai tietoa.

Sopijaosapuolen on välittömästi lopetettava toiselta sopijaosapuolelta saamansa luottamuksellisen aineiston ja tietojen käyttäminen kun sopijaosapuoli ei enää tarvitse kyseistä aineistoa tai kyseisiä tietoja sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen. Kummallakin sopijaosapuolella on kuitenkin oikeus säilyttää lain tai viranomaisten määräysten edellyttämät kopiot.

Salassapitovelvollisuuden rikkomisena ei pidetä viranomaisten velvoittavan määräyksen vuoksi tapahtuvaa tietojen luovuttamista ko. viranomaisille tai kyseisessä määräyksessä määritellylle muulle taholle.

Tilaaaja voi aina käyttää sopimuksen kohdan 10 mukaista käyttöoikeuttaan ilman, että salassapitoehdoista tai muista vastaavista ehdoista aiheutuu käytölle rajoituksia.

Toimittajalla on oikeus käyttää tähän sopimukseen tai yksittäisiin sopimukseen perustuva yhteistyötä referenssinä edellyttäen, että Asiakas on antanut siihen etukäteisen kirjallisen suostumuksensa.

Toimittaja ja Tilaaaja solmivat erillisen tietoturvasitoumuksen

(Täydennetään sopimusneuvottelujen yhteydessä)

## 18 VASTUURAJOITUS

Osapuolet eivät vastaa mistään välillisistä tai epäsuorista vahingoista. Vastuunrajoitukset eivät koske vahinkoa, joka on aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella.

Sopijaosapuolilla on oikeus saada toisen sopijapuolen sopimusrikkomuksesta aiheutuneista välittömistä kuluista ja vahingoista korvausta (kuten mahdollinen kateosto). Kummankin osapuolen vastuu on rajattu sopimuksen mukaiseen ratkaisun kokonaiskauppahintaa vastaavaan määrään.

## 19 YLIVOIMAINEN ESTE

Ylivoimaisesta esteestä on ilmoitettava toiselle sopimusosapuolelle mahdollisimman pikaisesti sen ilmaannuttua. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan sellaista sopimusosapuolista riippumatonta ja ennalta arvaamatonta seikkaa, joka on sopimusosapuolten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella ja jonka vaikutuksia sopimusosapuoli ei voi välttää eikä voittaa ilman kohtuuttomia taloudellisia ja/tai ajallisia panostuksia. Mikäli Toimittajaa kohdannut ylivoimainen este kestää yli kaksi (2) kuukautta Tilajalla on oikeus purkaa tämä sopimus ja harkintansa mukaan sopimukset tai osa niistä.

## 20 SOPIMUKSEN VOIMASSA OLO JA PÄÄTTYMINEN

Sopimus syntyy sen allekirjoittamisella ja päättyy silloin, kun Toimittaja on luovuttanut työn tulokset ja Tilaaaja on hyväksynyt työn tulokset sekä kaikki sopimusveloitteet ovat täytetty.

Tilaaajan oikeudesta irtisanoa tai purkaa sopimus muissa tilanteissa noudatetaan, mitä siitä on muualla tässä sopimuksessa sovittu.

Sopimusmääräykset, jotka on tarkoitettu sovellettaviksi myös sopimuksen päättymisen jälkeisessä vaiheessa, pysyvät voimassa sopimussuhteen lakkaamisesta huolimatta.

## 21 SOPIMUKSEN PURKAMINEN JA HINNANALENNUS

1. Sopimuksen purkamiseen ja hinnanalennukseen sovelletaan JIT 2007 – Yleiset ehdot kohdissa 22(1) – 22(9) määritellyjä ehtoja.

2. Sen lisäksi mitä edellä kohdassa 1 on sovittu, Tilaaja voi purkaa tämän sopimuksen ilman muita purkamiselle asetettavia edellytyksiä, mikäli Toimittajaa havaitaan koskevan jokin julkisista hankinnoista annetun lain (34/2007) 53 tai 54 §:ssä tarkoitettu poissulkemisperuste. Ennen sopimuksen purkamista tällä perusteella Tilaajan tulee kirjallisesti huomauttaa Toimittajaa edellä mainituissa lainkohdissa tarkoitettujen perusteiden olemassaolosta ja ilmoittaa sopimuksen purkamisen uhasta, ellei laiminlyöntiä korjata Tilaajan vaatimassa kohtuullisessa ajassa.

## 22 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

Sopimusta ei saa siirtää kolmannelle osapuolelle ilman toiselta osapuolelta etukäteen saatua kirjallista lupaa.

Sopijaosapuolen mahdollinen sulautuminen kolmannen osapuolen kanssa ei vaikuta sopimuksen voimassaoloon tai ehtoihin.

Sopijaosapuolia koskeva osakeyhtiölain mukainen jakautuminen ei vaikuta sopimuksen voimassaoloon, vaan sopimus siirtyy sellaisenaan uuden yhtiön vastattavaksi. Tilaajalla on kuitenkin jakautumisen yhteydessä halutessaan oikeus irtisanoa sopimus kolmen kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen.

## 23 AVUSTAMISVELVOLLISUUS SOPIMUKSEN PÄÄTTYESSÄ

Toimittaja sitoutuu sopimuksen päättyessä avustamaan Tilaajaa sopimuksen kohteen siirtämisessä kolmannen osapuolen tai Tilaajan itsensä suoritettavaksi, mikäli Tilaaja niin pyytää.

Osana avustamisvelvollisuutta Toimittaja on velvollinen Tilaajan pyynnöstä seuraaviin toimiin:

Toimittajan on Tilaajan pyytämässä laajuudessa jatkettava sopimuksen mukaisten suoritusten toimittamista Tilaajalle sopimuksen ehtojen mukaisesti ja

Toimittajan on Tilaajan pyytämässä laajuudessa avustettava siirron edellyttämien tehtävien suorittamisessa ja osallistuttava siihen toimittamalla tietoa, aineistoa, tukea, koulutusta ja konsultointia sekä toimimalla yhteistyössä Tilaajan ja tarpeellisten kolmansien tahojen kanssa. Tämä on tehtävä Toimittajan sopimuksen mukaisilla hinnoilla.

Avustamisvelvollisuus alkaa jo ennen sopimuksen päättymistä, kun sopimus on irtisanoitettu tai purettu päättyväksi, ja jatkuu korkeintaan siihen asti, kun 3 kuukautta on kulunut sopimuksen päättymisestä.

Tilaaja ei ole velvollinen hankkimaan avustamisvelvollisuuden piiriin kuuluvia tehtäviä Toimittajalta. Edellä sovittu ei perusta Toimittajalle itsenäistä oikeutta vaatia Tilaajalta tässä kohdassa sovittuja toimenpiteitä.

Toimittaja luovuttaa Tilaajan pyynnöstä tämän sopimuksen päättyessä Tilaajalle tai Tilaajan määräämälle taholle kaiken sen aineiston ja dokumentaation, joka on tarpeen tämän sopimuksen kohteen siirtämisessä Tilaajan itsensä tai kolmannen tahon toteutettavaksi.



## 24 SOVELTUVA LAKI JA RIITOJEN RATKAISU

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

Mahdolliset erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti keskinäisin neuvotteluin. Mikäli neuvotteluissa ei päästä sopimukseen, jätetään asia Helsingin käräjäoikeuden ratkaistavaksi.

## 25 SOPIMUKSEN MUUTOKSET

Sopimusosapuolet voivat muuttaa tätä sopimusta vain kirjallisesti, muut muutokset ovat mitättömiä. Muutokset tulevat voimaan, kun molemmat sopimusosapuolet ovat ne asianmukaisesti hyväksyneet ja allekirjoittaneet sopimusosapuolten toimivaltaisten edustajien toimesta.

## 26 MUUT EHDOT

(1) Sopimuksessa ja sopimuksen täytäntöönpanossa noudatetaan tarjouspyynnössä mainittuja standardeja, ohjeita

(2) Sopijapuolet ovat sopineet, että seuraavia kohtia liitteenä olevista julkisen hallinnon IT-hankintojen sopimusehdoista (JIT 2007) ei sovelleta:

JIT 2015 – Yleiset sopimusehdot

(Tarkennetaan sopimusneuvotteluissa)

JIT 2015 – Sovellukset

– JHS 166, liite 2, kohta 16 kappale 3 (Toimittaja ei kuitenkaan ole velvollinen maksamaan sopimussakkoa, mikäli virhe on vain vähäinen tai toimittaja korjaa sen viivytyksettä)

(3) Lisäksi sopijapuolet ovat sopineet, että seuraavia kohtia liitteenä olevista julkisen hallinnon IT-hankintojen sopimusehdoista (JIT 2015) sovelletaan tässä kuvatulla tavalla muutettuina:

JIT 2015 – Yleiset sopimusehdot

-Kohdan 14 (1) sijasta sovelletaan seuraavaa sopimuskohtaa:

Maksut maksetaan laskun perusteella. Lasku erääntyy maksettavaksi 21 päivän kuluttua laskun saapumisesta.

JIT 2015 – Sovellukset

(tarkennetaan sopimusneuvotteluissa)

(4) Toimittajaa sitoo tarjouspyynnössä mainitut vaatimukset ja ehdot.

## 27 SOPIMUKSEN LIITTEET JA PÄTEMISJÄRJESTYS

(5) Tähän sopimukseen kuuluvat sen erottamattomina osina seuraavat liitteet ja tähän sopimukseen liitetään:

Liite nro Tarjouspyyntökirje liitteineen

Liite nro Mahdolliset lisäkysymykset lisäselvityksineen

28 SOPIMUSKAPPALEET

Tämä sopimus on tehty kahtena (2) alkuperäiskappaleena, yksi (1) kummallekin sopijapuolelle.

Päiväys: Päiväys:

TILAAJA TOIMITTAJA

---

Nimi Nimi

---

Asema/Nimike Asema/Nimike

---

Nimi Nimi

---

Asema/Nimike Asema/Nimike

## Hilma hankintailmoitus

MA: Kansallinen hankintailmoitus

[https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/form/fill/domestic\\_contract?...](https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/form/fill/domestic_contract?...)

## Verkkopalvelukokonaisuuden uudistus (Lähtämätön)

## Kansallinen hankintailmoitus

Tarjoukset 22.3.2019 klo 16.00 mennessä osoitteeseen:

Kuurojen Liitto ry /  
Riitta Vivolin-Karen  
Riitta Vivolin-Karen  
PL 57  
00401  
Helsinki  
Puh. +358405745053  
viittomakielinenkirjasto@kuurojenliitto.fi  
<http://www.kuurojenliitto.fi>

## Ilmoituksen tyyppi

**Tämä ilmoitus on:**  
Kansallinen hankintailmoitus

## Hankintayksikkö ja yhteystiedot

**Hankintayksikkö**  
Kuurojen Liitto ry

**Y-tunnus**  
-

**Kilpailuttamisesta vastaava toimipiste tai hankintayksikön edustaja**  
Riitta Vivolin-Karen

**Yhteyshenkilö**  
Riitta Vivolin-Karen

**Postiosoite**  
PL 57

**Postinumero**  
00401

**Postitoimipaikka**  
Helsinki

**Maa**  
Suomi

**Puhelin**  
+358 405745053

**Faksi**  
-

**Sähköpostiosoite**  
viittomakielinenkirjasto@kuurojenliitto.fi

**Internet-osoite (URL)**  
[www.kuurojenliitto.fi](http://www.kuurojenliitto.fi)

**Osoite, johon tarjoukset tai osallistumispyyntöt on lähetettävä**

**Osoite, johon tarjoukset tai osallistumispyyntöt on lähetettävä**

LMA: Kansallinen hankintailmoitus

[https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/form/fill/domestic\\_contract?..](https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/form/fill/domestic_contract?..)

Ks. edellä hankintayksikön yhteystiedot

**Hankintayksikön luonne**  
Muu, rekisteröitynyt yhdistys

## Hankintalaji

**Hankintalaji**  
Palvelut

## Hankinnan kohde

**Hankinnan nimi**  
Verkkopalvelukokonaisuuden uudistus

**Hankinnan tunniste- tai viitenumero**  
-

### Hankinnan kuvaus

Kuurojen Liitto ry uudistaa verkkopalvelukokonaisuutensa. Verkkopalvelukokonaisuuteen kuuluu kuurojenliitto.fi -sivusto alisivuineen sekä viittomakielinen kirjasto.fi -sivusto. Hankinnassa kilpailutetaan sekä julkaisualusta, joka tulee olla avoimen lähdekoodin alusta sekä verkkopalvelukokonaisuuden suunnittelu, toteutus, hostaus, tekninen ylläpito, tarvittavien rajapintojen rakentaminen ja mahdollinen jatkokehitys.

Tässä ilmoitettu hankinnan ennakoitu arvo (ilman ALV) koskee verkkopalvelukokonaisuuden suunnittelua, toteutusta ja tarvittavien rajapintojen rakentamista sekä hostingia ja teknistä ylläpitoa vuoden 2019 osalta. Sopimusvuosien 2020-2022 hosting, tekninen ylläpito ja mahdollinen jatkokehitys eivät sisälly tässä ilmoitettuun hankinnan arvoon, niiden kulut tulee tarjoajan ilmoittaa tarjoukseen sisältyvässä hinnoittelutaulukossa.

### Hankinnan ennakoitu arvo (ilman ALV)

**Täsmällinen arvo tai hintahaarukka**  
40000 - 50000 EUR

**Julkaistaanko ennakoitu arvo tai hintahaarukka?**  
Kyllä

### Yhteinen hankintanimikkeistö (CPV)

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

**Lisäkohde (-kohteet)**  
Internetin tai intranetin asiakassovellusten kehittämisspalvelut. (72421000-7)

**Hankinnan pääasiallinen toteutuspaikka**  
Manner-Suomi (FI1)

**Hankintasopimuksen voimassaoloaika**  
1.5.2019-31.12.2022

## Hankintamenettely

**Hankintamenettely**  
Avoin menettely

**Osatarjoukset hyväksytään**  
Ei

**Vaihtoehtoiset tarjoukset hyväksytään**  
Ei

**Hankinta varataan työkeskuksille tai toteutettavaksi työohjelmien yhteydessä**

Ei

**Hankintamenettelyn tarkemmat ehdot****Ehdokkaiden tai tarjoajien soveltuvuutta koskevat vaatimukset**

Toimittajan liikevaihdon tulee olla vähintään 900 000 euroa tuoreimmassa vahvistetussa tilinpäätöksessä, muutettuna 12 kk:n tilikaudeksi ja tuloksen tulee olla positiivinen. Liikevaihdosta vähintään 450 000 euron osuuden on tultava edustamansa CMS-tekniologiaan perustuvista kehitysprojekteista, sekä edustamansa CMS-tekniologian ympäristöjen ylläpidosta viimeiseltä tilikaudelta.

Tarjoaja on merkitty kaupparekisteriin (kaupparekisteriote liitteeksi tarjousmateriaaliin) ja ennakoperintärekisteriin. Tarjoaja on arvonlisäverovelvollinen.

Tarjoaja on rekisteröity verohallinnon mukaan työnantajaksi.

Tarjoajalla ei ole erääntyneitä veronmaksuvelkoja. Tarjoajalla ei ole erääntyneitä eläkemaksuvelkoja.

**Todistukset ja selvitykset, joiden perusteella soveltuvuuden täytyminen arvioidaan**

Tarjoajan tulee täyttää tarjouspyyntöasiakirjojen mukana oleva Referenssidokumentti sekä toimittaa sen mukana projektiryhmän cv:t. Lisäksi edellytetään kaupparekisteriotetta.

**Hankintamenettelyä koskevat lisätiedot**

Tarkemmin tarjouspyyntöasiakirjoissa, liitteenä.

**Kokonaistaloudellisen edullisuuden peruste**

Paras hinta/laatusuhde

**Vertailuperusteet**

Vertailuperusteet on ilmoitettu tarjouspyynnössä

**Sähköisen luettelon käyttöä koskevat vaatimukset****Tarjoukset tai osallistumishakemukset on toimitettava hankintayksikölle viimeistään**

22.3.2019 16:00

**Tarjousten voimassaoloaika**

-

**Lisätietoja**

-

**Tarjouspyyntöasiakirjat****Tarjouspyyntöasiakirjat**

[Tarjouspyyntö.pdf](#)

[Liite1a\\_kuurojenliitto-fi-vaatimukset.pdf](#)

[Liite1b\\_KuurojenLiitto\\_Vaatimustaulukko.xlsx](#)

[Liite1c\\_viittomakielinenkirjasto-fi-vaatimukset.pdf](#)

[Liite1d\\_ViittomakielinenKirjasto\\_Vaatimustaulukko.xlsx](#)

[Liite2\\_Referenssit.pdf](#)

[Liite3\\_Hinnoittelutaulukko.pdf](#)

[Liite4\\_Sopimusluonnos\\_projekti.pdf](#)

**Tietoa hankinnassa huomioiduista erityiskysymyksistä****Tässä hankintamenettelyssä otetaan huomioon energiatehokkuusnäkökohtia**

Ei

**Tässä hankintamenettelyssä otetaan huomioon innovaationäkökohtia**

Kyllä

LMA: Kansallinen hankintailmoitus

[https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/form/fill/domestic\\_contract?...](https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/form/fill/domestic_contract?...)

Tässä hankintamenettelyssä otetaan huomioon pienten ja keskisuurten yritysten osallistumismahdollisuudet  
Ei

#### Muutoksenhakutiedot

**Muutoksenhakuelin****Virallinen nimi**

Markkinaoikeus

**Postiosoite**

Radanrakentajantie 5

**Postinumero**

00520

**Postitoimipaikka**

Helsinki

**Maa**

Suomi

**Puhelin**

+358 295643300

**Sähköpostiosoite**

markkinaoikeus@oikeus.fi

**Faksi**

+358 295643314

**Internet-osoite**<http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>**\*Ilmoitus lähetetään tarkistettavaksi**

- Heti**  
 **Myöhemmin ajastettuna**

---

Työ- ja elinkeinoministeriö, Aleksanterinkatu 4, PL 32, 00023, Valtioncuvosto, p. 010 60 6000

## Referenssihaastattelu

Referenssin nimi	Toimit- taja	Kyselyn tekijä	Pv m
<b>Asiakastyytyväisyys arvioidaan osa-alueittain asteikolla 1- 5, jossa 1 = huonoin, 5 = paras</b>	<b>Arvo välillä 1- 5</b>	<b>Vapaat kom- mentit</b>	
<b>Käyttöönottoprojekti</b>			
Projektin läpivienti? (työskentelymallit ja -menetelmät, tiimi, onnistuminen, laadunhallinta)			
Koulutuksen taso? (pääkäyttäjä, käyttäjä)			
Vanhan sivun sisältöjen siirtäminen uudelle sivustolle - sujuvuus?			
Miten resurssointi vastasi suunnitelmaa, toimittajan henkilöstön osalta?			
Miten resurssointi vastasi suunnitelmaa, asiakkaan hen- kilöstön osalta?			
Pitikö projektin aikataulu?			
Toimittajan panos ratkaisun suunnitteluun? Oliko hyö- tyä? (asiakkaan ymmärtäminen, yhteistyökyky, uudet ideat)			
Muutos ja kehitystarpeisiin ja ongelmiin reagointi projek- tin aikana?			
Korjaavien toimenpiteiden onnistuminen?			
Integraatioiden toiminta? (Suunnittelu, toteutus, ylläpito)			
<b>Saavutettavuus</b>			
Saavutettavuusosaamisen taso? (kenen aloitteesta otettiin huomioon, kuinka hyvin toimittaja huolehti saa- vutettavuuden toteutumisesta?)			
<b>Jatkuva palvelu</b>			
Palvelulupausten ja vasteaikojen pitäminen?			

Tukipalvelut? (neuvonta, tekninen tuki, tiimi, onnistuminen, osaaminen ja palveluasenne)			
Ylläpitopalvelut? (palvelunhallintapalaverit, versiopäivitykset, käyttökatkot)			
Toimittajan kehitysehdotukset?			
Hätätyö/kriittisiin palvelupyyntöihin reagointi (Pitäisi saada nopeasti jotain tehtyä)			
Sopimuksen ymmärrettävyys ja selkeys?			
<b>Asiakkuudenhallinta</b>			
Yhteydenpito?			
Palvelupäällikön/yhteyshenkilön palveluasenne?			
Dokumentointi ja sen ylläpito?			
Kuinka aktiivisesti toimittaja seuraa asiakastyytyväisyyden kehitystä?			
Kuinka aktiivisesti toimittaja reagoi asiakastyytyväisyyteen ja ehdottaako toimittaja toimenpiteitä asiakastyytyväisyyskyselyiden pohjalta?			
<b>Kustannukset</b>			
Sopimuksella sovittujen kustannusten toteutuminen?			
Laskujen selkeys ja palveluiden erittely?			
<b>Tyytyväisyys yhteistyöhön</b>			
Toimittajan kokonaisarvio? (Suositteletko? Mitä pitäisi huomioida yhteistyöhön ryhdyttäessä?)			
Haastateltavan suhde arvioitavaan toimittajaan? (onko sidonnaisuuksia / muuta huomioitavaa)			
<b>Yhteensä</b>			
<b>Keskiarvo</b>			



KUUROJEN LIITTO  
Ilkantie 4

00400 Helsinki

riitta.vivolin-karen@kuurojenliitto.fi

## **HANKINTAPÄÄTÖS VERKKOPALVELUKOKONAISUUDEN UUDISTUSTA KOSKEVASSA TARJOUSKILPAILUSSA**

### **1. Hankinnan kohde, kokonaishinta ja sopimuskausi**

Hankinnan kohteena on Kuurojen Liitto ry:n verkkopalvelukokonaisuuden uudistamisesta, julkaisualustasta, tarvittavien rajapintojen rakentamisesta, teknisestä ylläpidosta, käyttäjätuesta ja palvelinkapasiteettista nelivuotiskaudeksi 2019-2022.

Hankinnan kokonaishinta kaikkine kuluineen ilman arvonlisäveroa on 64 200,00 eur.

Sopimuskausi on 4 vuotta.

### **2. Hankintamenettely**

Hankintamenettelynä oli avoin menettely. Tarjouskilpailua koskeva hankintailmoitus julkaistiin Hilma-ilmoituskanavassa 24.1.2019.

### **3. Tarjousten määräaika**

Tarjouspyynnössä tarjousten toimittamiselle asetettiin määräajaksi 22.3.2019 klo 16.00.

### **4. Saadut tarjoukset**

Asetettuun määräaikaan mennessä tarjouksen jättivät seuraavat tarjoajat:

Evermade Oy  
Exove Oy  
Geniem Oy  
Poutapilvi Oy  
Trimedia Oy  
Valu Digital Oy  
Visma Consulting Oy

## **5. Tarjoajien soveltuvuuden arviointi**

Tarjoajien soveltuvuutta koskevat vaatimukset määriteltiin hankintailmoituksessa.

Poikkeava vähimmäisliikevaihtovaatimus asetettiin, koska hankinnan kohteena on erityisryhmälle suunnattu julkinen verkkopalvelu. Perusteluna poikkeavalle vähimmäisliikevaihdon vaatimukselle on, että voitavan tarjoajan tulee uskottavasti pystyä A. toteuttamaan palvelu, B. ylläpitää palvelua koko sopimuskauden ajan ja C. kehittää palvelua sopimuskauden aikana. Tämän vuoksi valittavalla kumppanilla tulee olla uskottavat taloudelliset-, toiminnalliset ja osaamisresurssit.

Kaikki tarjoajat täyttivät tarjouspyynnössä asetetut soveltuvuusvaatimukset.

## **6. Tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden arviointi**

Tarjottavaa palvelua ja tarjousta koskevat vaatimukset määriteltiin tarjouspyynnössä ja sen liitteissä 1a, 1b, 1c ja 1d. Tarjoajien edellytettiin vastaavan kaikkiin kohtiin ja liittävän kaikki vaadittavat asiakirjat ja selvitykset tarjouksensa liitteeksi.

Tarjousten tarkastamisessa kaikki tarjoukset todettiin tarjouspyynnön mukaisiksi.

## **7. Tarjousten vertailu**

Hankinnan valintaperusteena on hinta-laatusuhteeltaan paras tarjous. Kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailuperusteet on kuvattu tarjouspyynnön kohdassa tarjousten arviointi- ja valintakriteerit.

**Hintavertailu [50 %]**

Tarjouspyynnössä oli ilmoitettu, että hintavertailu suoritetaan seuraavasti: Hintavertailussa arvioitiin hintaliitteen tietojen pohjalta laskettua palvelun laskennallista kokonaishintaa neljän vuoden aikana.

Hintavertailu ilmenee liitteestä 1. Hintavertailun lopputulos on seuraava:

Toimittaja	Pisteytettävä kokonaiskustannus (ALV. 0%)	Kokonaispisteet, maks. 50 pistettä
Evermade	75 750,00 €	41,85
Exove	213 959,75 €	14,82
Geniem	63 399,00 €	50,00
Poutapilvi	83 674,00 €	37,88
Trimedia	64 200,00 €	49,38
Valu	164 250,00 €	19,30
Visma	175 500,00 €	18,06

**Laatuvertailu [50 %]**

Tarjouspyynnössä oli ilmoitettu kunkin vertailtavan laatutekijän painoarvot ja pisteytykset.

Laatutekijän vertailu ilmenee liitteestä 1.

Projekti VERTAILUPERUSTEET	MAKSIMIPISTEET
<b>1. Vaatimustaulukot</b> Liitteet 1b ja 1d (Toimittajan tarjoamat toiminnallisuudet - vaatimus projekti) vastaavuus valinnaisten vaatimusten osalta.	20 pistettä

<b>2. Projektiryhmän kokemuksen ja osaamisen arviointi</b>	10 pistettä
<b>3. Ratkaisukuvaus</b> erityisesti korostetaan, kuinka tilaajan näkemykset huomioidaan: Qbrick integraatio, käyttöliittymän muokattavuus, ylläpidon helpous.	10 pistettä
<b>4. Referenssit</b> Nimetyt yhteyshenkilöt haastatellaan, auditoinnit tarkastellaan.	10 pistettä

Laatuvertailun lopputulos on seuraava:

Toimittaja	Vaatimukset	Kokemus ja osaaminen	Ratkaisukuvaus	Referenssit	Laatu yhteensä
	maks. 20	maks. 10	maks. 10	maks. 10	maks. 50p.
Evermade	19,48	4,30	7,22	8,11	39,12
Exove	14,57	5,27	9,44	10,00	39,28
Geniem	19,83	5,05	10,00	7,35	42,23
Poutapilvi	19,91	5,27	8,89	7,84	41,92
Trimedia	20,00	8,82	9,44	9,79	48,05
Valu	18,19	7,10	10,00	9,03	44,32
Visma	18,97	10,00	7,78	6,21	42,95

## 8. Yhteenveto

Tarjouskilpailussa vertailut tarjoukset sijoittuivat paremmuusjärjestyksessä seuraavasti:

Sijoitus	Toimittaja	Hinnoittelu	Laatu	Yhteensä
1	Trimedia	49,38	48,05	97,43
2	Geniem	50,00	42,23	92,23
3	Evermade	41,85	39,12	80,96
4	Poutapilvi	37,88	41,92	79,80
5	Visma	18,06	42,95	61,02
6	Exove	14,82	39,28	54,09
7	Valu	19,30	44,32	63,62

## 9. Hankintapäätös

Tarjouskilpailun voitti Trimedia Oy, jolta hankinta tehdään.

## 10. Hankintasopimus

- Hankintasopimus syntyy vasta kirjallisen sopimuksen allekirjoittamisella.

### Hankintasopimus

Hankintasopimus syntyy vasta kirjallisen sopimuksen allekirjoittamisella.

Kuurojen Liitto ry  
 Laura Pajunen  
 johtaja

### Liitteet

1. Tarjousten vertailu ja pisteytys
2. Valitusosoitus ja oikaisuohje

## Tarjousten vertailu ja pisteytys



### Kilpailutus

- Kilpailutuksessa sovellettiin avointa menettelyä
- Tarjouspyyntö julkaistiin Hilmassa 24.1.2019
- Tarjoajien 8.3. mennessä toimittamiin kysymyksiin kysymyksiin vastattiin 12.3.2019 mennessä.
- Seuraavat tarjoajat jättivät tarjouksen määräaikaan 22.3.2019 16.00 mennessä
  - Evermade
  - Exove
  - Geniem
  - Poutapilvi
  - Trimedia
  - Valu
  - Visma

RUBIC

2 /

### Vertailuperusteet

Kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteena käytettiin parasta hinta/laatusuhdetta seuraavin painotuksin

- Hinta 50%
- Laatu 50%

Tarjoukset pisteytettiin siten, että maksimipistemäärä oli 100 pistettä, hinnoittelun maksimi 50 pistettä ja laadun 50 pistettä.

Seuraavilla sivuilla kuvataan miten hinta ja laatu pisteytys syntyi, sekä lopullinen tarjousten pisteytys.

Pisteytys toteutettiin suhteellisesti siten, että osa-alueen paras tarjous sai täydet pisteet osa-alueesta. Muiden vertailupisteet muodostui suhteessa parhaaseen tarjoukseen.

RUBIC

3 /

## Kokonaispisteet

Toimittaja	Hinnoittelu	Laatu	Yhteensä	Sijoitus
	maks. 50p.	maks. 50p.	maks. 100p.	
Trimedia	49,38	48,05	97,43	1
Geniem	50,00	42,23	92,23	2
Evermade	41,85	39,12	80,96	3
Poutapilvi	37,88	41,92	79,80	4
Visma	18,06	42,95	61,02	5
Exove	14,82	39,28	54,09	6
Valu	19,30	44,32	63,62	7

RUBIC

/ 4 /

## Hinta

Hinnoittelun osalta laskettiin yhteen toimituksen kokonaiskustannukset seuraavasti:

- Viittomakielisen kirjaston määrittelyn kiinteä kustannus
- Viittomakielisen kirjaston toteutuksen tavoitehintaa
- Kuurojen Liiton verkkopalvelun määrittelyn kiinteä kustannus
- Kuurojen Liiton verkkopalvelun toteutuksen tavoitehintaa
- Kuurojen kansanopiston määrittelyn kiinteä kustannus
  - mikäli toimittaja näki, että kansanopiston sivut tulee erottaa omaksi kokonaisuudekseen, muuten kansanopisto sisältyy Kuurojen Liiton verkkopalvelun toteutukseen
- Kuurojen kansanopiston toteutuksen tavoitehintaa
  - mikäli toimittaja näki, että kansanopiston sivut tulee erottaa omaksi kokonaisuudekseen, muuten kansanopisto sisältyy Kuurojen Liiton verkkopalvelun toteutukseen
- Lisenssit ja ohjelmisto
- Tuki- ja ylläpitopalveluiden hinta 36 kuukauden ajalta
- Muut kustannukset

RUBIC

/ 5 /

## Hintapisteet ja kokonaiskustannukset

Toimittaja	Kokonaiskustannus	Vertailupisteet
Evermade	75 750,00 €	41,85
Exove	213 959,75 €	14,82
Geniem	63 399,00 €	50
Poutapilvi	83 674,00 €	37,88
Trimedia	64 200,00 €	49,38
Valu	164 250,00 €	19,30
Visma	175 500,00 €	18,06

RUBIC

/ 6 /

## Laatu

Laadun osalta arvioitiin seuraavia seuraavia kohtia

1. Vaatimukset: 20 pistettä
2. Projektiryhmän kokemuksen ja osaamisen arviointi: 10 pistettä
3. Ratkaisukuvaus: 10 pistettä
4. Referenssit: 10 pistettä



Laatupisteet yhteenveto \*päivitetty 15.4.

Toimittaja	Vaatimukset	Kokemus ja osaaminen	Ratkaisu-kuvaus	Referenssit	Yhteensä
	Vertailupisteet, maks. 20 pistettä	Vertailupisteet, maks. 10 pistettä	Vertailupisteet, maks. 10 pistettä	Vertailupisteet, maks. 10 pistettä	Maks. 50 pistettä
Evermade	19,48	4,30	7,22	8,11	39,12
Exove	14,57	5,27	9,44	10,00	39,28
Geniem	19,83	5,05	10,00	7,35	42,23
Poutapilvi	19,91	5,27	8,89	7,84	41,92
Trimedia	20,00	8,82	9,44	9,79	48,05
Valu	18,19	7,10	10,00	9,03	44,32
Visma	18,97	10,00	7,78	6,21	42,95



## Referenssien pisteytys

### Yleistä

- Kuitakin tarjoajalta arvioitiin kolme referenssiä: yhteyshenkilöiden haastattelut, saavutettavuusauditointi ja referenssien vastaavuus Kuurojen liiton toimintaan.
- Osa tarjoajista nimesi useamman kuin kolme referenssiä. Referenssit arvioitiin ja pisteytettiin siten, että haastatellut referenssit arvioitiin myös vastaavuuden ja auditointien osalta, mikäli haastateltavia ei tavoitettu kolmea, valittiin auditointiin ja vastaavuuden arviointiin ne referenssit, jotka vastasivat tilaajan toimialaa parhaiten.
- Osa-alueiden pisteet laskettiin yhteen ja parhaan tuloksen saanut sai referenssia-alueen maksimin, 20 pistettä ja muut suhteessa parhaaseen tulokseen

### Referenssihaastattelut

- Tarjoajien nimeämistä referensseistä haastateltiin 2-3 henkilöä.
- Haastateltavia pyydettiin arvioimaan eri kohteita 1-5 arvosanoihin.
- Haastatteluiden keskiarvot pisteytettiin siten että paras tulos sai 20 pistettä. Muiden vertailupisteet muodostui suhteessa parhaaseen tulokseen.

### Saavutettavuusauditointi

- Referenssien osalta tarkasteltiin onko haastatelluille tai saman toimialan referensseille suoritettu saavutettavuusauditointia (5 pst.) ja onko auditointien tulokset liitetty mukaan tarjoukseen (5 pst.)
- Paras tulos sai 10 pistettä, muut suhteessa parhaaseen tulokseen

### Referenssien vastaavuus

- Osa-alueessa arvioitiin kolmen nimetyn referenssien vastaavuutta Kuurojen Liiton verkkopalvelukokonaisuuteen ja toimintaan.
- Mikäli nimettyjä referenssejä oli useampi kuin kolme, arvioitiin ensisijaisesti eniten tilaajan toimintaa vastaavat referenssit.
- Paras tulos sai osiosta 15 pistettä ja muut suhteessa parhaaseen tulokseen





## Referenssien pisteytys

Toimittaja	Referenssi-haastattelut	Saavutettavuus auditointi	Referenssin vastaavuus	Yhteensä	Osa-alueen vertailu-pisteet
	Maks. 20 pistettä	Maks. 10 pistettä	Maks. 15 pistettä	Maks. 45 pistettä	Maks. 10 pistettä
Evermade	17,67	0,00	15,00	32,67	<b>8,11</b>
Exove	16,94	10,00	13,33	40,27	<b>10,00</b>
Geniem	16,27	6,67	6,67	29,61	<b>7,35</b>
Poutapilvi	14,92	6,67	10,00	31,59	<b>7,84</b>
Trimedia	17,76	10,00	11,67	39,42	<b>9,79</b>
Valu	18,02	6,67	11,67	36,35	<b>9,03</b>
Visma	20,00	0,00	5,00	25,00	<b>6,21</b>

RUBIC

10

## Ratkaisukuvasten arviointi

## Yleistä

- Ratkaisukuvasten pisteyttäminen toteutettiin kolmen osa-alueen näkökulmasta:
- Ratkaisuehdotus
  - Projekti
  - Jatkuvat palvelut
- Osa-alueet pisteytettiin tarjouksen liitteissä annettujen tietojen pohjalta.
  - Osa-alueen vertailupisteet laskettiin siten, että edellisten kohtien pisteet laskettiin yhteen ja parhaan tuloksen saanut sai osa-alueen täydet 10 pistettä ja muut suhteessa parhaaseen tulokseen.

## Ratkaisuehdotusten arviointi

- Qbric-integraatio
- Käyttöliittymän muokattavuus
- Ylläpidon helppous
- Asiakaslähtöinen suunnittelu
- Hakukonenäkyvyyden huomioiminen
- Sivustoanalytiikan huomioiminen
- Saavutettavuuden huomioiminen
- Konkreettiset kehitysehdotukset

## Projektin arviointi

- Projektimalli
- Projektin viestintä ja seuranta
- Muutoksiin reagoiminen
- Poikkeustilanteiden käsittely
- Aikataulu

## Jatkuvien palveluiden arviointi

- Tukipalvelut ja -prosessit
- Ylläpito prosessi
- Palvelunhallintamalli
- SLA
- Yhteydenpito
- Jatkokehitysmalli

RUBIC

11

## Ratkaisukuvauksen pisteet

Toimittaja	Jatkuvat palvelut	Projekti	Ratkaisu	Yhteensä	Vertailupisteet
	Maks. 6 pistettä	Maks. 5 pistettä	Maks. 12 pistettä	Maks. 23 pistettä	Maks. 10 pistettä
Evermade	6	2	5	13	<b>7,22</b>
Exove	6	3	8	17	<b>9,44</b>
Geniem	4	4	10	18	<b>10,00</b>
Poutapilvi	3	4	9	16	<b>8,89</b>
Trimedia	5	3	9	17	<b>9,44</b>
Valu	6	4	8	18	<b>10,00</b>
Visma	4	2	8	14	<b>7,78</b>

RUBIC

12

## Vaatimukset

- Vaatimukset pisteytettiin tarjousten liitteenä (liitteet 1 b ja 1 d) toimitettujen täytettyjen vaatimuslistausten pohjalta.
- Mikäli vaadittu piirre sisältyi tarjoukseen, annettiin kohdasta 1 piste ja mikäli vaadittu piirre oli tarjouksen ulkopuolella, tai toteutus lisätyönä, annettiin kohdasta 0 pistettä.
- Osa-alueen vertailupisteet laskettiin siten, että edellisten kohtien pisteet laskettiin yhteen ja parhaan tuloksen saanut sai osa-alueen täydet 20 pistettä ja muut suhteessa parhaaseen tulokseen.

Toimittaja	Pisteet yhteensä	Osa-alueen vertailupisteet
Evermade	226	19,48
Exove	169	14,57
Geniem	230	19,83
Poutapilvi	231	19,91
Trimedia	232	20,00
Valu	211	18,19
Visma	220	18,97



## Projekti-ryhmän kokemus

- Projekti ryhmän kokemus pisteytettiin tarjousten liitteenä toimittajan projektiryhmäläisten CV:iden pohjalta.
- Kokemusvuodet (kokemus projektiryhmän nimetyssä roolissa toimimisesta) laskettiin yhteen projektitiimin osalta ja jaettiin projektitiimin jäsenten lukumäärän mukaan. Osamäärään lisättiin projektipäällikön kokemusvuodet sekä projektiryhmän jäsenten toimialatuntemus.
- Osa-alueen vertailupisteet laskettiin siten, että edellisten kohtien pisteet laskettiin yhteen ja parhaan tuloksen saanut sai osa-alueen täydet 10 pistettä ja muut suhteessa parhaaseen tulokseen.

Toimittaja	Pisteet yhteensä	Osa-alueen vertailupisteet
Evermade	13,33	4,30
Exove	16,33	5,27
Geniem	15,67	5,05
Poutapilvi	16,33	5,27
Trimedia	27,33	8,82
Valu	22,00	7,10
Visma	31,00	10,00



# Valitusosoitus ja oikaisuohje

## OIKAISUOHJE JA VALITUSOSOITUS

Julkista hankintaa koskevaan päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun voidaan julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (hankintalaki) mukaan hakea muutosta vaatimalla hankintayksiköltä oikaisua (hankintaoikaisu). Asia voidaan myös saattaa valituksella markkinaoikeuden käsiteltäväksi, mikäli hankinnan arvo ylittää hankintalain 25 §:n mukaisen kynnyksen.

### I Oikaisuohje

Hankintayksikön päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi vaatia hankintalain 132–135 §:n mukaan hankintaoikaisua. Hankintaoikaisua voi vaatia hankintayksiköltä kirjallisesti tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas eli se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen).

Asianosaisen on vaadittava hankintaoikaisua 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta.

Sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä hankintapäätös oheisasiakirjoineen katsotaan saaduksi tiedoksi sinä päivänä, jolloin päätöksen oheisasiakirjoineen sisältävä sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Tällaisena ajankohtana pidetään viestin lähettämispäivää, jollei asiassa esitetä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen viesti on saapunut vastaanottajalle myöhemmin.

Jos tiedoksianto toimitetaan postitse kirjeellä vastaanottajalle, vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä, jollei tiedoksiannon näytettä tapahtuneen myöhemmin. Käytettäessä todisteellista tiedoksiannontapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

### Hankintaoikaisua koskevan vaatimuksen sisältö

Hankintaoikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimukset perusteineen. Vaatimuksesta on käytävä ilmi oikaisua vaativan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi. Vaatimukseen on liitettävä asiakirjat, joihin vaatimuksen tekijä vetoaa, jolleivät ne jo ole hankintayksikön hallussa.

### Toimitusosoite

Hankintaoikaisuvaatimus toimitetaan hankintayksikölle.

Hankintayksikön yhteystiedot:

KUUROJEN LIITTO  
Ilkantie 4  
00400 Helsinki

sähköpostiosoite: riitta.vivolin-karen@kuurojenliitto.fi  
postiosoite: Ilkantie 4, 00400 Helsinki  
käyntiosoite: Ilkantie 4

Hankintaoikaisuvaatimuksen vireilletulo ja käsittely eivät vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuluessa asianosainen voi hankintalain nojalla hakea muutosta valittamalla markkinaoikeuteen.

## II Valitusosoitus markkinaoikeuteen

Tarjoaja, osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas tai muu taho, jota asia koskee, voi saattaa asian markkinaoikeuden käsiteltäväksi tekemällä valituksen.

Hankintalain 146 §:n mukaan markkinaoikeuden käsiteltäväksi valituksella ei voida saattaa hankintayksikön sellaista päätöstä tai muuta ratkaisua, joka koskee:

- 1) yksinomaan hankintamenettelyn valmistelua;
- 2) sitä, että hankintasopimusta ei jaeta osiin 75 §:n nojalla; tai
- 3) sitä, että 93 §:ssä tarkoitetun kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteena käytetään yksinomaan halvinta hintaa tai kustannuksia.

Hankintalain 146 §:n mukaan puitejärjestelyyn perustuvaan hankintaan tai dynaamiseen hankintajärjestelmään hyväksymistä koskevaan hankintayksikön ratkaisuun ei saa hakea valittamalla muutosta, jollei markkinaoikeus myönnä asiassa käsittelylupaa. Lupa on myönnettävä, jos:

- 1) asian käsittely on lain soveltamisen kannalta muissa samanlaisissa asioissa tärkeää; tai
- 2) siihen on painava, hankintayksikön menettelyyn liittyvä syy.

Jollei toisin säädetä, valitus on tehtävä kirjallisesti **14 päivän** kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintaa koskevasta päätöksestä valitusosoituksineen.

Valitus on tehtävä **30 päivän** kuluessa päätöksen tiedoksisaannista, jos hankintayksikkö on tehnyt hankinta- tai käyttöoikeussopimuksen hankintalain 130 §:n 1 tai 3 kohdan nojalla noudattamatta odotusaikaa.

Valitus on tehtävä **kuuden kuukauden** kuluessa hankintapäätöksen tekemisestä siinä tapauksessa, että ehdokas tai tarjoaja on saanut tiedon hankintapäätöksestä valitusosoituksineen ja hankintapäätös tai valitusosoitus on ollut *olennaisesti* puutteellinen.

Sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä hankintapäätös oheisasiakirjoineen katsotaan saaduksi tiedoksi sinä päivänä, jolloin päätöksen oheisasiakirjoineen sisältävä sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Tällaisena ajankohtana pidetään viestin lähettämispäivää, jollei asiassa esitetä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen viesti on saapunut vastaanottajalle myöhemmin.

Jos tiedoksianto toimitetaan postitse kirjeellä vastaanottajalle, vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä sen lähettamisestä, jollei tiedoksiannon näytetä tapahtuneen myöhemmin. Käytettäessä todisteellista tiedoksiannototapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

### Valituksen sisältö

Valituksessa on ilmoitettava hankinta-asia, jota valitus koskee, sekä valittajan vaatimukset ja niiden perusteet. Puitejärjestelyyn perustuvan hankinnan osalta valituskirjelmässä on esitettävä, minkä vuoksi käsittelylupa tulisi myöntää.

Valituksessa on ilmoitettava valittajan nimi ja kotikunta. Jos valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos valituksen laatija on joku muu henkilö, valituksessa on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta. Lisäksi on ilmoitettava postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset valittajalle voidaan toimittaa. Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valituskirjelmä.

Valitukseen on liitettävä alkuperäisenä tai jäljennöksenä päätös, johon haetaan muutosta, sekä todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta. Valitukseen on liitettävä asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi. Asiamiehen on liitettävä valituskirjelmään valtakirja, kuten hallintolainkäyttölain 21 §:ssä säädetään.

### **Valituksen toimittaminen**

Valitus on toimitettava markkinaoikeudelle. Valituksen tulee olla perillä valitusajan viimeisenä päivänä ennen markkinaoikeuden virka-ajan päättymistä. Itse tiedoksisaantipäivää ei lasketa mukaan.

Valituksen voi toimittaa markkinaoikeuden kansliaan henkilökohtaisesti, asiamiestä käyttäen, lähetin välityksellä, postitse, telekopiona tai sähköpostin avulla kuten laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) säädetään. Jos vireillepanon viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa asiakirjat toimittaa markkinaoikeudelle ensiksi seuraavana arkipäivänä.

### **Valituskielto**

Hankintalain 163 §:n mukaan markkinaoikeuden toimivaltaan kuuluvaan asiaan ei saa hakea muutosta kuntalain eikä hallintolainkäytönlain nojalla.

Puitejärjestelyyn perustuvaan hankintaan tai dynaamiseen hankintajärjestelmään hyväksymistä koskevaan hankintayksikön ratkaisuun ei saa hakea muutosta valittamalla, jollei markkinaoikeus myönnä asiassa käsittelylupaa hankintalain 146 §:n mukaisesti.

### **Muutoksenhausta ilmoittaminen hankintayksikölle**

Hankintalain 148 §:n nojalla hankinta-asiaan muutosta hakevan on kirjallisesti ilmoitettava hankintayksikölle asian saattamisesta markkinaoikeuden käsiteltäväksi. Ilmoitus on toimitettava hankintayksikölle viimeistään silloin, kun hankintaa koskeva valitus toimitetaan markkinaoikeuteen. Ilmoitus on toimitettava hankintayksikön kohdassa I mainittuun osoitteeseen.

### **Markkinaoikeuden osoite ja muut yhteystiedot**

Markkinaoikeus  
Radanrakentajantie 5  
00520 HELSINKI  
puh. 029 564 3300  
fax 029 564 3314  
sähköposti: markkinaoikeus@oikeus.fi