

Monetra E16/2025 / Pohjois-Pohjanmaan liiton ict-palveluiden tuottaminen

SAAPUNEET KYSYMYKSET:

Kysyjä 1

Tarjouspyyntö dokumentissa mainitaan ettei tietoliikennepalvelut, joihin sisältyy WAN LAN VPN ja WLAN, hallintapalvelut, eivät sisälly hankintaan. Kuitenkin liitteessä 10 mainitaan toimittajan vastaavan näistä ja tekävän muutoksia/korjauksia VPN/palomuriin. Kumpiko dokumenteista on oikein?

Vastaus: Tietoliikenne- ja palomuuripalvelut on hankittu kolmannelta osapuolelta ja tämän kilpailutuksen valittu toimittaja tekee tarvittaessa palvelupyynnot kolmannelle osapuolelle.

Liite 10 Palveluiden vastuumatriisi: rivit 307-319

Konesalin tietoliikennepalvelut

Konesali LAN + salien väliset yhteydet

- Toimittaja vastaa huoltosopimuksista ja/tai varalaitteista.
- Toimittaja vastaa Firmware-päivityksistä ja vastaavista.
- Toimittaja vastaa konesalin tietoliikennepalveluiden valvonnasta.
- Toimittaja vastaa konesalin tietoliikennepalveluiden seurannasta ja raportoinnista.

Konesali WAN - Konesalin WAN:ista (=yhteys tilaajan verkosta toimittajan konesaliin) huolehtii tietoliikenneoperaattori

- Toimittaja tekee huoltosopimukset ja/tai varalaitteet.
- Toimittaja tekee Firmware-päivitykset ja vastaavat.
- Toimittaja tekee operaattorin valvonnan.
- Toimittaja tekee operaattorin seurannan ja raportoinnin
- Toimittaja tekee toimittajan operaattorin valvonnan.
- Toimittaja tekee tilaajan omistaman infran/raudan hallinnan ja valvonnan.

rivit 444-449

VPN

- Toimittaja tekee VPN-käyttäjätunnuksen luomisen ja hallinnoinnin palomuurissa.
- Toimittaja tekee Site-to-Site VPN-tunnelin määrittämisen palomuriin.
- Toimittaja tekee VPN-selvityspyynnot -palomuri- ja verkkosäätöjen suhteen.
 - o Selvityspyyntö, jos VPN:n kautta ei esim. pääse johonkin palveluun.
- Toimittaja tekee selvityspyynnö, jos VPN-tunneli ei toimi.
 - o Vika on toimittajan puoleisessa tunnelin osuudessa.
- Toimittaja välittää pyynnön kolmannelle osapuolelle, jos VPN-tunneli ei toimi.
 - o Vika on tilaajan puoleisessa tunnelin osuudessa.

Mikä palomuri on käytössä? Liite 10 Kapasiteettipalvelut kohdassa mainitaan, että Toimittaja hankkii palvelimessa toimivan tietokannan lisenssit ja vastaa niistä.

Vastaus: Tietoturvasyistä tietoa palomuurista ei julkaista internetissä.

Mikä lisenssi siellä on tällä hetkellä käytössä?

Vastaus: MS SQL SRV 2022

Kysyjä 2

Konesalipalveluihin liittyen muutama kysymys: a.) Konesalipalveluiden osalta on vaatimuksena, että toimittaja varmuuskopioi tilaajan datan. Onko teillä antaa datan säilytysajalle vaatimusta, koska se vaikuttaa tarvittavan tallennuskapasiteetin määrään?

Salassa pidettäviä tietoja ja henkilötietoja sisältävän palvelimen (asianhallintajärjestelmän palvelin) tietoja säilytetään 5 vuotta. Palvelimia, jotka eivät sisällä salassa pidettäviä tai henkilötietoja, ei varmuuskopioida, eikä tietoja säilytetä.

b.) Konesalipalvelun palvelukuvauksessa mainitaan, että toimittaja siirtää palvelinpalvelut nykyiseltä toimittajalta. Voidaanko palvelimen perustaa uutena palvelimena konesaliin, vai halutaanko, että nykyiset palvelimet migratoidaan sellaisenaan uuteen konesaliin? Jos migraatio, niin mikä on nykyisen toimittajan virtualisointialusta?

Vastaus: Toimittaja voi siirtää palvelimet tai perustaa uudet. Virtualisointialusta on Hyper-V.

c.) Sisältääkö asianhallintapalvelin Microsoft SQL Server -tietokannan? Jos sisältää, pitääkö konesalin hinnoittelun sisältää SQL lisenssin kustannukset?

Vastaus: Sisältää ja pitää sisältyä hinnoitteluun.

Kysyjä 3

Kysymykset käyttäjätukipalvelut: kysymys 1: onko mobiilien osalta vakiodut käyttöjärjestelmät - Android ja/tai iOS? - jatkokysymys edelliseen, vaihdatteko päätelaitteita ”ristiin” eli voiko käyttäjä vaihtaa esim iOS- käyttäjästä Android käyttäjäksi (laitteen vaihdon yhteydessä)? –

Puhelimissa ja tableteissa on Android -käyttöjärjestelmä.

Kysymys 2: onko mobiilit pelkästään työkäytössä vai myös henk. koht käytössä? –

Vastaus: Osa mobiililaitteista on myös henkilökohtaisessa käytössä (johtoryhmä).

kysymys 3 : onko Intune asennettuna mobiileissa parhaillaan?

Vastaus: Ei ole.

kysymys 4, pyritäänkö kaikki mobiililaitteet uusimaan takuuajan puitteissa vai onko laitteet hyvin eri ikäisiä?

Vastaus: Tällä hetkellä laitteet ovat hyvin eri ikäisiä. Jatkossa laitteet pyritään uusimaan takuuajan puitteissa. Mikäli laitetta kuitenkin käytetään takuuajan päättymisen jälkeen, se ei saa aiheuttaa lisää tukipalvelua ja näin ollen tukipalvelukustannuksia.

kysymys 5: päätelaitteet (PC),olitte arvioineet uusintatarpeen olevan n. 15 kpl/vuosi .- uusitaanko laitteet aina yhdellä kerralla vuosittain vai tapahtuuko se useamassa erässä?

Vastaus: Uusiminen tapahtuu useammassa erässä.

kysymys 6: onko kaikki päätelaitteet (PC ja tulostimet/monitoimilaitteet)) onsite takuun piirissä nyt, ja niissä next businessday tuki?

Vastaus: Monitoimilaitteet ja tulostimet eivät ole onsite takuun piirissä, mutta esim. tulostusjonoihin liittyvät asiat ovat ja niissä on next businessday -tuki. Toimittaja hoitaa monitoimilaitteisiin ja tulostimiin liittyvät palvelupyynnot kolmannelle osapuolelle. Muutoin kaikki laitteet ovat onsite -takuun piirissä.

kysymys 7: mainitsitte että kuukaudessa on n. 20 tikettiä/ tukipyyntöä, miten ne jakautuvat etätuen ja lähituen suhteen määrällisesti?

Vastaus: Etätukea arvioidaan olevan keskimäärin n. 90%.

kysymys 8: virustorjunta päätelaitteille, mobiilit, tabletit ja työasemat -mitä virustorjuntaa käytätte? ja tuleeko virustorjunnat teidän kautta myös jatkossa? - mikäli ne tulee tarjottavaksi meiltä niin mihin kohtaan tarjouksen hintaliitettä hinnoittelemme ne?

Vastaus: Tällä hetkellä käytössä on käyttöjärjestelmän oma virustorjunta. Hankintaan ei sisälly virustorjunnan hankinta, joten sitä ei sisällytetä hintaliitteeseen. Mikäli virustorjuntaohjelmistoa vaihdetaan tulevaisuudessa, se tehdään erillisenä hankintana.

Kysyjä 4

Kysymys tietoliikenneyhteydestä: Mainittu tarjouspyynnössä: Tietoliikenneyhteydet tilaajalle tuottaa kolmas osapuoli, joka tuottaa tietoliikenneyhteyden myös käytettävään konesaliin. Sitten on myös mainittu vastuu- liitteessä, että toimittaja vastaa konesalin ja tilaajan välisestä verkkoyhteydestä. näihin tarkentava kysymys:

Vaihtoehto 1: Tuleeko tämä yhteys 3. osapuolen kautta ja kuka toimii operaattorina ? Vaihtoehto 2: Jos taas meidän tulee toimittajana tarjota tätä yhteyttä, mihin kohtaan hintaliitettä yhteyden hinta kerrotaan? ja millä tekniikalla tilaajan (lähiverkko) ja toimittajan konesali väli on tarkoitus toteuttaa? -onko kyseessä kenties palomuri VPN-tunnelilla toteutettu ratkaisu ? - vai onko tarkoitus rakentaa kiinteä yhteys konesali-tilaajan verkko symmetrisellä nopeudella esim. 100MBits tai 1GBits ja mihin ositteeseen kiinteä yhteys tulee toimittaa?

Vastaus: Tietoliikennepalvelut tuottaa Loihde.

Liite 10 Palveluiden vastuumatriisi, rivi 313

Konesali WAN - Konesalin WAN:ista (=yhteys tilaajan verkosta toimittajan konesaliin) huolehtii tietoliikenneoperaattori.

Kysymysalue palvelimet: Palvelimien palvelukuvauksessa mainittu tarjouspyynnössä mainittu: Nykyisin tilaajalla on kolme virtuaalipalvelinta, joista kaksi on verkkopalvelimia ja yksi tilaajan asiantuntijajärjestelmän palvelin. lisäksi vastuutaulukko- liitteessä on mainittu myös mm: - Toimittaja hankkii palvelinalustan käyttöjärjestelmän lisenssit ja vastaa niistä. - Toimittaja hankkii palvelimessa toimivan tietokannan lisenssit ja vastaa niistä. Muutama tarkentava kysymys käyttöjärjestelmiin liittyen:

-mitkä ovat tarkalleen ottaen käyttöjärjestelmät 3 palvelimessa ja niiden ohjelmaversiot?

Vastaus: Dynasty11.ppliitto.fi MS SRV 2019, AD-1 ja Ad-2 MS SRV 2016

- mikä tietokantamoottori teillä on asiantuntijajärjestelmäpalvelimen käytössä?

Vastaus: MS SQL 2022

- varmistuksena vielä, tulevatko Windows (mikäli näitä on) käyttöjärjestelmät tarjota jatkossa konesalipalvelun yhteydessä ja jos niin mihin kohtaan hintaliitettä kerromme niiden hinnan?

Vastaus: Toimittajan on tarjottava konesalipalveluihin liittyvät Windows käyttöjärjestelmät.

Hintaliitteen Konesalipalvelut -välilehdelle esitetään kokonaishinta konesalipalveluille.

"Konesalipalvelujen ilmoitettujen hintojen on sisällettävä myös varmistus-, hallinta-, valvonta- ja ylläpitopalvelut ja muut palvelinpalveluiden liitännäiskustannukset, joita tilaajan palvelutarve edellyttää."

-tuleeko myös jatkossa asianhallintapalvelimen ohjelmiston tarvitsemat lisenssit teiltä ?

Vastaus: Järjestelmän lisenssit tulevat järjestelmän toimittajalta.

Liite10 Palvelujen vastuumatriisi: rivi 280:

Palvelimessa toimivan sovellusjärjestelmän lisenssit Tilaaja vastaa lisenssien hankkimisesta.

- jatkokysymys edelliseen- mikäli asianhallintapalvelimen lisenssi tulee tarjottavaksi meiltä: Kuka on teidän nykyinen toimittaja asianhallintapalvelimen lisensseille ja voimassa mikä on oleva lisenssimalli (esim. server/user) ja minne kohtaan hinta siitä kerrotaan tarjouksessa?

Vastaus: Ks. edellinen vastaus.

Kysymys varmistuksista: - ilmeisesti myös palvelimien varmistukset tulee kuulua hintaan, mihin kohtaan hintaliitettä se laitetaan?

Vastaus: Palvelimien varmistukset sisällytetään ilmoitettuihin hintoihin. Hintaliitteen Konesalipalvelut -välilehdelle esitetään kokonaishinta konesalipalveluille. *"Konesalipalvelujen ilmoitettujen hintojen on sisällettävä myös varmistus-, hallinta-, valvonta- ja ylläpitopalvelut ja muut palvelinpalveluiden liitännäiskustannukset, joita tilaajan palvelutarve edellyttää."*

Kysymys palvelimien virustorjunta: Materiaaleissa mainittu: Toimittajalla on alustapalvelinten (host) haिताohjelma- ja virustorjunta. - koskeeko tämä myös itse virtuaalipalvelimien suojausta? - tuleeko teiltä tarvittavat virustorjuntalisenssit virtuaalipalvelimille vai tuleeko meidän toimittajana tarjota myös näitä, ja jos niin mihin kohtaan hintaliitettä laitamme tuon hinnan ?

Vastaus: Palvelinten suojaus kokonaisuudessaan, myös virtuaalipalvelimien osalta, on toimittajan vastuulla. Hintaliitteen Konesalipalvelut -välilehdelle esitetään kokonaishinta konesalipalveluille.

"Konesalipalvelujen ilmoitettujen hintojen on sisällettävä myös varmistus-, hallinta-, valvonta- ja ylläpitopalvelut ja muut palvelinpalveluiden liitännäiskustannukset, joita tilaajan palvelutarve edellyttää."

Kysymys SSL-sertifikaateista: Tarjouspyynnössä on mainittu SSL-sertifikaatit. Mihin niitä käytetään ja kuinka monta niitä on teillä käytössä?

Vastaus: SSL-sertifikaatteja käytetään asianhallintajärjestelmän palvelimella ja asianhallintajärjestelmään liittyviin integraatioihin. Käytössä on kaksi sertifikaattia.

Liite 10 Palveluiden vastuumatriisi: rivit 402-408

SSL-Sertifikaattipalvelu

- Toimittaja valvoo sertifikaattien voimassaoloa ja toimittajalla on valvontajärjestelmässä tarvittavat hälytykset valvontaa varten.
- Toimittaja tekee valvontatapahtumien perusteella toteutettavia ohjeistettuja toimenpiteitä käytettävyyden säilyttämiseksi.
- Toimittaja tekee havaittujen vikatilanteiden selvityksen ja vaikutusten minimoinnin käytettävyyden ja palvelutason säilyttämiseksi.
 - o Siltä osin kun ei ole järjestelmätoimittajan tai kolmannen osapuolen vastuulla. Erikseen laskutettavaa työtä tarjouksen mukaisilla hinnoilla niiltä osin kun tarvitaan asiantuntijatyötä kolmannen osapuolen järjestelmiin.
 - o Toimittaja välittää tapahtuman edelleen ongelmanselvityksestä vastaavalle taholle, mikäli palvelua ei pystytä ohjeistetuilla toimenpiteillä palauttamaan normaalitasolle.
- Toimittaja tekee sertifikaattien tilauksen tilaajan kanssa sovitun mukaisesti niissä tapauksissa kuin se on mahdollista.
- Toimittaja lisää uuden sertifikaatin palveluun.
 - o Toimittajan itsensä tuottamien ja erikseen sovittavien järjestelmien osalta. Kolmannen osapuolen järjestelmien sertifikaatit huolehtii kolmas osapuoli. Mikäli toimittaja tekee kolmannen osapuolen järjestelmään liittyviin sertifikaatteihin liittyen asiantuntijatyötä, on työ tarjouksen mukaisien hintojen mukaisesti erikseen laskutettavaa työtä.

-tulevatko ne jatkossa edelleen teiltä / 3. osapuolen kautta? eli koskeeko tarjouspyyntö ainoastaan niiden huolehtimista uusinnan osalta?

Vastaus: Tällä hetkellä tarjous koskee ainoastaan sertifikaattien uusimisen huolehtimista, mutta jatkossa toimittaja voi joutua tilaamaan tai avustamaan tilaajaa sertifikaattien hankinnassa.

Liite 10 Palveluiden vastuumatriisi: rivi 407

Toimittaja tekee sertifikaattien tilauksen tilaajan kanssa sovitun mukaisesti niissä tapauksissa kuin se on mahdollista.

-tai vaihtoehtoisesti tuleeko myös SSL sertifikaatit tarjota teille jatkossa,- jos niin mihin kohtaan niiden hinta kerrotaan hintaliitteessä?

Vastaus: Tämä hankinta ei sisällä SSL-sertifikaatteja. Mahdolliset uudet SSL-sertifikaatit hankitaan erillishankintana.

Kysymys AD ja DC roolit: Tarjouspyynnössä on mainittu AD/DC roolit, kuuluuko niiden ylläpito jatkossa toimittajalle?

Vastaus: AD/DC -roolien ylläpito kuuluu jatkossa toimittajalle.

Kysyjä 5

Mikä on sopimuskauden kesto vai onko sopimus voimassa toistaiseksi?

Vastaus: Sopimus on voimassa toistaiseksi.

Tarjouspyynnön laatuvertailussa pyydetään tarjoajalta ISO/IEC 27004 ja 27005 sertifikaatteja. Käsityksemme mukaan kyseiset standardit eivät ole erikseen sertifioitavia vaan enemmänkin

menettelyohjeita ISO/IEC 27001 sertifikaatin soveltamiseen ja tueksi sen vaatimuksien täyttämiseksi. Millä standardien soveltaminen tulee näyttää toteen, että saa ko. vertailukohdan pisteet?

Vastaus: Toiminnan pitää olla sertifikaatti-sarjan sertifikaattien ja ohjeiden mukaista. Toimittajan oma vakuutus sertifikaatin mukaisesta toiminnasta riittää.