

Palvelun vaatimukset

Laitepalveluun tulee sisältyä kokonaisvaltainen hallintapalvelu laitekannasta, huoltotiloista ja –tilauksesta, käyttövolyyymeista ja käytettävyydestä sisältäen mm.

- Laitteiden asennukset, siirrot, lisäykset, vaihdot ja poistaminen
- Laitekohtaisen tulostusmäärän rekisteröinti, keskitetty seuranta ja hallinta tulostusten kokonaismäärästä. Tarjoaja varmistaa, että tilaajalla on käyttöön nähden sopiva laite.
- Tarjoaja valvoo laitteita järjestelmän avulla ja huolehtii, etteivät värit tai muut tarvikkeet pääse loppumaan laitteista ja aiheuta käytettävyyssasteen laskua.
- Tarjoaja valvoo laitteita ja niihin liittyviä häiriötilanteita etähallintapalvelun avulla ja aloittaa tarvittavat korjaustoimenpiteet. Jos tarjoaja ei saa yhteyttä laitteeseen, tarjoaja on yhteydessä tilaajaan ja varmistaa verkkoliikenteen toimivuuden ja laitteen kunnon.
- Huoltokutsun tarjoaja/laite/järjestelmä hoitaa itsenäisesti. Huoltokutsut tulevat normaalisti järjestelmän välityksellä ja vain poikkeustapauksissa tilaaja tilaa ne itse.
- Käyttäjällä on ongelmatilanteessa mahdollisuus soittaa suomenkieliseen asiakastukeen. Tuki eskaloi asian eteenpäin, mikäli ongelma ei ratkea tuen ja käyttäjän toimenpiteillä.
- Tarvittavat mahdolliset palvelimet sijaitsevat EU:n alueella.

Palvelutaso

- Loppukäyttäjille on annettava oikean käytön edellyttämä koulutus laitteen toimituksen yhteydessä.
- Saavutettavuus: palvelun palveluajat tulee tarjota toimistoaikana arkisin kello 8 – 16 välisenä aikana. Laitepalvelun pitää vastata 95% käytettävyydellä per kuukausi. Käytettävyysskatkoja saa olla maksimissaan 10,5 tuntia kuukaudessa (kuukaudessa laskennallisesti 21 arkipäivää).
- Vasteajat: laitekohtainen vasteaika on A3-laitteilla neljä (4) tuntia. A4-laitteilla sekä suurkuvatulostimella vasteaika on kahdeksan (8) tuntia. Vasteaika lasketaan arkisin kello 8 – 16 välillä.
 - o Erityisesti selvitettävä huollon organisointi ja resurssit, kulutus- tarvikkeiden logistiikka sekä niihin liittyvät kanavat. Tarjoajan täytyy esittää tarjouksessaan suunnitelma tarjotun palvelun huolto-, käyttö- ja ylläpitopalvelun toteuttamisesta.
- Päivitykset: Tarjoajan tulee vastata palveluun liittyvien ohjelmistojen päivityksestä osana palvelua ilman eri korvausta.
- Tarjoajan tulee seurata aktiivisesti käytössä olevien laitteiden kapasiteettia siten, että tilaajalla on oikeanlainen laite käyttöön nähden. Tarvittaessa tarjoajan tulee ehdottaa esim. laitteiden siirtoa yksiköiden välillä tms.

Kierrätys

- Tarjoaja ohjaa poistetut laitteet uudelleenkäyttöön tai materiaalien uusiokäyttöön tähtäävään kierrätykseen.
- Poistettujen laitteiden vastaanotto, kuljetus ja asianmukainen hävittäminen sisältyvät palvelun hintaan.
- Tarjoaja vastaa kulutustarvikkeiden kierrätyksestä.

Hinnat

- Hinnat ilmoitetaan arvonlisäverottomina nettohintoina.
- Hinnat sisältävät kaikki tarjouspyynnössä edellytetyt ominaisuudet, mm.
 - o Laitteet ilmoitetuin ominaisuuksin
 - o Laitteiden huoltokustannukset
 - o Tulostus, sen käyttöönotto, konfigurointi ja ylläpito
 - o Tulostuksessa tarvittavat käyttäjän tunnistusvälineet 190 kpl (avaimenperä, tarra tms.), mikäli tilaajan nykyiset käytössä olevat tunnistimet eivät toimi palvelun kanssa (käytössä nyt PSK-3 Avaimenperä FARPOINTE PROX)
 - o Huollot ja korjaukset määritellyn vasteajan puitteissa
 - o Tarvikkeet (värit, kulutustarvikkeet, niitit jne., pois lukien paperit ja suurkuvatulostimen värit)
 - o Kuljetukset laitteiden sijoituspaikkaan, asennus käyttökuntoon mukaan lukien liittäminen verkkoon ja vaadittuihin palveluihin sekä ennakoasetukset, skannaus, ohjelmointi, konfigurointi, testaus ja säädöt toimintakuntoon sekä vastaanottotarkastus
 - o Palvelun aikaiset laitesiirot ja poistot
 - o Sopimuksen mahdolliset perustamis- ja irtisanomiskustannukset
 - o Laitteiden ja palvelun mukaiset hallintaohjelmistot
 - o Tunnistustekniikan ohjelmistoinen
 - o Laitteiden käyttökoulutukset
 - o Seuranta- ja raportointi-/etähallintajärjestelmän
 - o Palvelun tuottamiseen liittyvä asiakaspalvelu
 - o Palvelun seurantapalaveri vähintään kaksi kertaa vuodessa
- Laitteiden kokonaishinnat pyydettyinä ominaisuuksin vuosihinnoin esitettynä tuoteryhmittäin (A1, A2, A3, B1, B2, B3, B4, C1) €/laite/vuosi. Tulostusmääränä käytetään arvioissa vuosien 2024 ja 2025 toteutuneita määriä (liite 3)
- Suurkokotulostimen värien hinnat. Vertailussa oletetaan, että sopimuksen aikana värit uusitaan kaksi kertaa (350 ml/väri).

Hinnanmuutokset

- Tarjottujen hintojen tulee olla sitovia vähintään 24 kuukautta sopimuksen astuttua voimaan.
- Tarjoaja sitoutuu siihen, että hinnat ovat kilpailukykyisiä koko sopimuskauden ajan.
- Sopimuskaudella on mahdollista esittää hinnanmuutoksia aikaisintaan 24 kuukauden kuluttua sopimuksen voimaantulosta ainoastaan silloin, kun ne perustuvat viranomaisten päätöksiin ja alan yleiseen kustannus-

kehitykseen kuten merkittävät muutokset (+/- 3%) työvoimakustannuksissa tai raaka-aineiden hinnoissa. Perustellut hinnanmuutokset on tehtävä vähintään kolme (3) kuukautta ennen ehdotettua muutoksen voimaantuloa kirjallisesti hankintayksikölle. Hankintayksiköllä on pyydetäessä oikeus saada tarjoajalta tarvittavat tiedot hinnanmuutosten tarkistamista varten. Uusista hinnoista sovitaan yhdessä kirjallisesti: hintojen korotusta ei hyväksytä yksipuolisella ilmoituksella. Uudet hinnat ovat voimassa vähintään 12 kuukauden ajan.

- Mikäli hintojen muutoksesta ei päästä yksimielisyyteen, on molemmilla sopijapuolilla oikeus kirjallisesti irtisanoa sopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanomisaikana sovelletaan irtisanomishetkellä voimassa olevia hintoja.

Laskutus ja maksuehto

- Laskutus hoidetaan verkkolaskutuksena kolmen kuukauden jaksoissa etukäteen.
- Verkkolasku erääntyy maksettavaksi aikaisintaan 21 päivän kuluttua laskun saapumisesta tilaajalle.
- Viivästyskorko on enintään voimassa olevan korkolain mukainen.

Sopimusmenettely

- Tarjoajan tulee huolellisesti tutustua kaikkiin tarjouspyyntöasiakirjoihin sekä mahdollisiin lisäehtoihin ennen tarjouksen jättämistä.
- Tarjouspyynnössä mainittujen ehtojen lisäksi hankinnassa noudatetaan JIT 2025 -ehtoja (Julkisen hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehdot)
- Valitun toimittajan ja hankintayksikön välille tehdään sitova sopimus vasta, kun hankintapäätös on saanut lainvoiman. Tarjoaja on vastuussa kaikista sopimuksen mukaisista velvoitteistaan myös silloin, kun se käyttää alihankkijoita.
- Tilaaajalla on oikeus periä sakkoa, mikäli laitepalvelut eivät vastaa määritettyjä palvelutasovaatimuksia Tilaaajasta riippumattomista syistä. Viivästyssakko on laitekohtaisesti 60€/päivä jokaiselta vasteajan ylittävältä päivältä, jolloin laite ei ole toimintakunnossa.