

Oy Apotti Ab

Verkko-oppimisympäristö ja  
koulutusten hallinnointijärjestelmä

Tietopyyntö

9.12.2016



## Sisällysluettelo

1	Johdanto .....	2
2	Yleistä Apotti-hankkeesta .....	2
3	Hankinnan kuvaus .....	2
4	Hankinnan kohde ja suunnitellut vaatimukset .....	3
4.1	Suunnitellut yleiset vaatimukset hankittavalle palvelulle .....	3
4.2	Suunnitellut toiminnalliset vaatimukset palvelulle .....	4
4.3	Suunnitellut tekniset vaatimukset palvelulle .....	4
4.4	Suunnitellut palvelun tuottamisen vaatimukset.....	4
5	Kysymykset toimittajalle .....	5
5.1	Yleiskuvaus toimittajasta .....	5
5.2	Verkko-oppimisympäristön ja koulutusten hallintajärjestelmän toiminnallisuudet .....	5
5.3	Tekninen toteutus.....	6
5.4	Ylläpito ja kehittäminen .....	6
5.5	Hinnoittelu ja kaupalliset ehdot .....	6
6	Vastaaminen tietopyyntöön.....	7

## 1 Johdanto

Kyseessä ei ole tarjouspyyntö, hankintailmoitus tai ennakoilmoitus, vaan palveluja koskeva tietopyyntö, jonka tarkoituksena on käynnistää tekninen vuoropuhelu palveluntuottajien kanssa. Tietopyyntö liittyy Oy Apotti Ab:n toimintaa varten hankittavaan koulutusjärjestelmään, jonka tulee sisältää verkko-oppimisympäristö ja koulutusten hallinnointijärjestelmä. Tietopyyntö ei sido ketään siihen osallistuvaa tahoa. Päätökset hankintaprosessin käynnistämisestä ja aikataulusta tehdään tietopyynnön käsittelyn ja teknisen vuoropuhelun jälkeen.

Tällä tietopyynnöllä on tarkoitus kartoittaa verkko-oppimisympäristön ja koulutusten hallinnointijärjestelmän sisältävien järjestelmien ja/tai palveluiden markkinaa, niitä tarjoavia yrityksiä sekä selvittää tulossa olevaan hankintaan liittyviä teknisiä, taloudellisia ja toiminnallisia arvioita. Tietopyynnön ja teknisen vuoropuhelun tavoitteena on laatia hankinta-asiakirjat, joita käytetään mahdollisessa kilpailutuksessa.

Vastauksen jättäminen ei edellytä kaikkiin kysymyksiin vastaamista. Vastausten perusteella hankintayksikkö voi tarkentaa hankinnalle asetettavia vaatimuksia.

## 2 Yleistä Apotti-hankkeesta

Apotti-hanke on laaja-alainen sosiaali- ja terveydenhuollon muutoshanke. Hankkeen keskeisenä tavoitteena on alueellisesti yhtenäinen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä, joka mahdollistaa toiminnan kehittämisen ja sitä kautta paremman laadun.

Apotti ei ole pelkkä ict-hanke, vaan toiminnanmuutoshanke. Apotissa on sovittu yhteisiä toiminnan muutoksen painopistealueita, kuten prosessien yhtenäistäminen.

Apotissa ovat mukana Helsinki, Vantaa, Kirkkonummi, Kauniainen ja HUS. Myös muut HUS-alueen kunnat voivat liittyä hankkeeseen KL-Kuntahankinnat Oy:n kautta. Tuusula on jo tehnyt päätöksen Apottiin liittymisestä. Oy Apotti Ab on kuntien ja HUS:n yhteisesti omistama yhtiö, joka vastaa asiakas- ja potilastietojärjestelmän rakentamisesta ja siihen liittyvien palveluiden tuottamisesta. Lisätietoa löytyy Oy Apotti Ab:n [www-sivuilta](http://www.apotti.fi) ([www.apotti.fi](http://www.apotti.fi)).

## 3 Hankinnan kuvaus

Apotti-hankkeen tavoitteena on kouluttaa tilaajaorganisaatioiden (kunnat, HUS) noin 37 000 ammattilaista uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttäjäksi vuosien 2018–2020 aikana verkko-oppimisympäristöä hyödyntäen. Oppimisympäristö on käytössä myös järjestelmän ylläpito- ja jatkokehitysvaiheissa koulutuksen hallinnointiin ja verkkokoulutusten toteutukseen. Oy Apotti Ab toimii moniasiakasympäristössä, jossa sen asiakkailla on käytössä omat tietoverkkoympäristönsä ja osalla myös koulutusten hallinnointijärjestelmänsä.

Hankintayksikkönä verkko-oppimisympäristön ja koulutusten hallintajärjestelmän osalta toimii Oy Apotti Ab (jatkossa Asiakas). Oy Apotti Ab vastaa asiakas- ja

potilastietojärjestelmän loppukäyttäjien kouluttamisesta. Loppukäyttäjät toimivat tilaajaorganisaatioissa (jatkossa Tilaajat).

Tietopyyntöön liittyvän hankinnan tavoitteena on löytää valmis tuote, jonka kautta koulutuksia hallinnoidaan, dokumentoidaan, seurataan ja raportoidaan sekä tuotetaan verkkokoulutuksia. Sen kautta Tilaajien henkilöstö hakeutuu koulutukseen, kouluttautuu oman roolinsa mukaisesti Apotti-järjestelmän käyttäjäksi ja jonka avulla seurataan koulutusten toteutumista.

Koulutukset ovat pääsääntöisesti tietojärjestelmän käyttökoulutuksia. Varsinainen järjestelmän käytön harjoittelu tapahtuu erikseen sitä varten luodussa ympäristössä (ei koske tätä hankintaa). Nyt hankittava verkko-oppimisympäristö tukee käytön harjoittelua (mm. oppimateriaalien jakaminen ja vuorovaikutus). Koulutukset järjestetään pääasiassa monimuoto-opetuksena, mutta täysin verkko-opetukseen perustuvia kokonaisuuksia on myös suunnitteilla.

## **4 Hankinnan kohde ja suunnitellut vaatimukset**

### **4.1 Suunnitellut yleiset vaatimukset hankittavalle palvelulle**

Verkko-oppimisympäristö ja koulutusten hallintajärjestelmä toimitetaan palveluna. Palvelu tuotetaan SaaS-periaatteella. Palvelu on mahdollista toteuttaa paikallisena palveluna. Fujitsu Oy tuottaa Oy Apotti Ab:n konesali- ja kapasiteettipalvelut.

Palvelun käyttäjiksi voi liittyä jopa 50 000 loppukäyttäjää.

Koulutukset ajoittuvat tietyille ajanjaksoille ennen järjestelmän käyttöönottoja, jolloin myös verkko-oppimisympäristön kuormitus on huomattavan suuri. Koulutukset voivat myös ajoittua eri vuorokauden aikoihin.

Palvelun pitää olla saatavilla suomen kielellä. Muista kielipaketeista pyydetään tietoja.

Tarjottava palvelu on tuotepohjainen ja tuote on jo olemassa. Hankinnassa ei siis ole tarkoituksena toteuttaa räätälöityä järjestelmää.

Palvelusta on mahdollista toteuttaa, tai siitä löytyy seuraavat ominaisuudet:

- reaaliaikaiset oppimistilaisuudet
- tehtävä- ja aineistopankit
- keskustelualueet / foorumit, chat
- kertakirjautuminen Apotti tilaajaorganisaatioiden toimialueiden käyttäjätunnuksilla.
- olemassa olevan koulutuksen tallentaminen ja palauttaminen ympäristöön (import-export)
- Asiakkaan itse tai ulkoisen koulutusmateriaalitoimittajan tuottaman koulutusmateriaalin julkaiseminen koulutusjärjestelmässä

## 4.2 Suunnitellut toiminnalliset vaatimukset palvelulle

**Verkko-oppimisympäristö** sisältää muun muassa: roolikohtaiset koulutuspolut ja kurssien omat sivut, kurssien sisällön, tiedostojen ja linkkien jakaminen, audiovisuaalinen materiaali, monivalinta- ja muut tehtävät, keskustelu- ja chat-toiminnot, mahdollisuus tuottaa sisältöä (esim. ohjeistus verkkokoulutuksen suorittamiseen tai tehtävien tekemiseen), mahdollisuus sähköiseen kokeeseen ja sen tulosten tallentamiseen. Palvelun ulkoasu on muokattavissa.

**Koulutuksen hallinnointijärjestelmä** sisältää muun muassa: koulutusympäristöön rekisteröityminen, koulutuskalenterit, kurssille ilmoittautuminen, kurssiarvosanat, etenemisen seuranta kurssilla, osallistumismerkintä, kurssihin liittyvät arvioinnit sekä niiden tulokset, kurssin suoritusmerkintä, ilmoitus suoritetusta kurssista, koulutukseen liittyvä viestintä (myös koulutuksen jälkeinen) sekä näihin merkintöihin liittyvät raportit ja mahdollisuus raporttien vientiin exceliin. Annettujen todistusten/sertifioinnin vanhentumisen seurannan tulee olla mahdollista.

Palvelusta saatavilla kattavat raportit koulutettavien, kouluttajien ja ylläpitäjien käyttöön.

## 4.3 Suunnitellut tekniset vaatimukset palvelulle

Palvelu on selainpohjainen ja toimii vakiintuneilla selaimilla Internet Explorer, Firefox, Safari ja Chrome. Edellä mainittujen selainten mobiiliversioiden tuki palvelussa on lisäarvo Asiakkaalle.

Palvelun näkymä on responsiivinen sekä selaimella, että mobiiliselaimella.

Palveluun on mahdollista linkittää sekä upottaa videomateriaalia.

Palvelussa on standardisoidut integrointirajapinnat, joiden kautta tietoa voidaan siirtää muista ja muihin järjestelmiin, kuten muun muassa Tilajien ERP/HR-järjestelmät.

Palvelun yhtäaikaisten käyttäjien määrässä on varauduttava 1000 yhtäaikaisen koulutusjärjestelmän käyttäjään.

Palvelun käyttäjätunnukset federoidaan Tilajien ja Asiakkaan hakemistopalveluista (Active Directory) esim. SAML2.0 käyttäen kertakirjautumisen. Tilajien ja Asiakkaan käyttäjätunnusfederoinnissa tulee kyetä välittämään myös käyttäjätunnukseen liittyviä muita tietoaattributteja.

## 4.4 Suunnitellut palvelun tuottamisen vaatimukset

Palvelu on käytettävissä 24/7 ja sekä Asiakkaan, että Tilajien sisä- ja ulkoverkossa. Palvelulla on tukiorganisaatio ja palvelutoimittaja on kuvannut tukipalveluiden prosessit ja toimintatavat ITIL:n versio 3 mukaisesti sekä vastaa niiden ylläpidosta. Palvelun tukiorganisaatioon voidaan ottaa yhteyttä puhelimitse tai ITSM-työkalun avulla Asiakkaan tai Tilajien toimesta. Tapahtuma- sekä palvelupyynnötiketit voidaan välittää palvelun toimittajan ITSM-järjestelmään. Palvelussa tulee olla itsepalveluportaali Tilajien loppukäyttäjien avaamien tapahtuma (häiriö)- tai palvelupyynnöjen vastaanottamiseksi. Itsepalveluportaalissa pitää pystyä näkemään oman luodun häiriö- tai palvelupyynnötiketin tilannetieto. Itsepalveluportaalin kautta tuleviin tapahtuma- ja

palvelupyyntöihin tulee kyetä vastaamaan myös suomen kielellä. Muu palvelun tuki- ja ylläpito voi olla myös englanninkielinen.

Palvelulla on palvelusaatavuus ja palvelutoimitussopimus. Palvelun muutoshallinta tulee olla kuvattuna. Palvelun tietoturvan hallinta ja -ylläpito tulee olla kuvattuna.

Osana palvelun implementointia on käyttöönotto- ja käyttökoulutusprojekti, jossa asiakkaan koulutusympäristö muokataan tarpeiden mukaan järjestelmään ja käyttöönottokoulutus annetaan Asiakkaan määrittämille henkilöille.

## 5 Kysymykset toimittajalle

### 5.1 Yleiskuvaus toimittajasta

Pyydämme lyhyttä yleiskuvausta toimittajasta liittyen verkko-oppimisympäristöihin ja koulutusten hallintajärjestelmiin seuraavien kysymysten mukaisesti.

- Tarjonta; Mitä verkko-oppimisympäristöihin ja koulutusten hallintajärjestelmiin liittyviä ratkaisuja ja palveluita tarjoatte?
- Referenssit; Millaisia vastaavan mittaluokan referenssejä teillä on palvelun tuottamisesta?
- Palvelun kehityssuunnitelmat; Mitä kehityssuunnitelmia teillä on palveluiden kehittämiseksi?

### 5.2 Verkko-oppimisympäristön ja koulutusten hallintajärjestelmän toiminnallisuudet

- Mitä tarkoituksiimme hyvin soveltuvia ominaisuuksia tarjoamassanne palvelussa on?
- Millaisia erilaisia Apotti-järjestelmän kaltaisen tietojärjestelmän käyttökoulutukseen soveltuvia pedagogisia toteutusvaihtoehtoja on?
- Miten palvelun ulkoasua voi muokata (palvelutarjoaja/asiakas=Apotti/kouluttaja/koulutettava)?
- Miten käyttäjähallinta kuten roolit ja käyttöoikeudet on toteutettu?
- Miten koulutusympäristöön rekisteröidytään?
- Millainen koulutuskalenteri on käytössä ja miten sitä hallinnoidaan?
- Miten kurseille ilmoittautuminen tapahtuu? Rajoittaako järjestelmä ilmoittautumisten määrää?
- Miten osallistuja saa osallistumismerkinnän ja sähköisen kokeen suoritusmerkinnän?
- Miten ilmoitukset suorituksista siirtyvät järjestelmästä käyttäjille ja muille nimetyille henkilöille?
- Miten muu koulutukseen liittyvä viestintä (myös koulutuksen jälkeen) on mahdollista hoitaa?
- Miten kurssit luodaan järjestelmässä, miten niitä muokataan ja kopioidaan?
- Miten koulutuspolut/-kokonaisuudet eri käyttäjäryhmille voidaan luoda?
- Mitä järjestelmä voi automatisoida ja mitä tulee tehdä käsin? Mitä rajoituksia on automatisaatiolle?

- Millaisia aineistoja järjestelmässä voi jakaa (tiedostomuodot) ja millaisia rajoituksia tässä mahdollisesti on?
- Millaisia tehtävävaihtoehtoja on ja millaisia testejä (sähköiset kokeet) on mahdollista luoda? Miten testituloksia voi seurata?
- Palveluraportointi, minkälaisia automaattisia raportteja palveluun syötetyistä tiedoista ja järjestelmän käytöstä saadaan? Millainen analytiikka on asiakkaan käytössä?
- Minkälaiset mahdollisuudet pääkäyttäjällä on tehdä omia raportteja?

### 5.3 Tekninen toteutus

- Jos palvelu tuotetaan Asiakkaan laitteilla, niin millaista palvelinympäristöä järjestelmä vaatii?
- Jos palvelu tuotetaan pilvipalveluna / SaaS-palveluna
  - Kuvatkaa teknologia-arkkitehtuuri(t), jolla tuotatte pilvipalvelua.
  - Palveluorganisaatio, kuvatkaa pilvipalveluliiketoiminta ja sitä tukeva organisaatio sekä paljonko palveluilla oli asiakkaita vuonna 2015?
  - Oma roolinne palveluketjussa, kuvatkaa yrityksenne rooli pilvipalveluiden tuotantoketjussa, mistä vastaatte asiakkaalle, mitä palveluita tuotatte (esim. arkkitehtuurisuunnittelu, koulutus, yms)
  - Säilytetäänkö dataa ETA-alueen sisällä ja miten se on toteutettu?
  - Missä pilvipalvelu ja data sijaitsevat?
- Mitä käyttäjätunnuksen federointimenetelmiä palvelu tukee?
- Kuinka palveluun federoitujen käyttäjätunnuksien hallinta tapahtuu ja mitä tietoja on mahdollista sisällyttää palvelun käyttäjätunnusrekisteriin

### 5.4 Ylläpito ja kehittäminen

- Miten palvelun tietoturvasta on huolehdittu?
- Kuka on vastuullinen hankkimaan palvelun tarvitsemat lisenssit?
- Palveluiden palveluvasteet ja häiriöt, palveluajat, palvelutasolupaukset?
- Palveluiden versiopäivitykset ja huoltokatkot? Kuvatkaa kuinka usein ja kuinka pitkiä palvelukatkoja aiheuttaa?
- Muutoshallinta, vastaako asiakas kaikista muutoksista omiin palveluihinsa?
- Millaisia tukipalveluja tarjoatte ja minkälaisia palvelulupauksia niihin liittyy?
- Asiakastuki: kuvatkaa asiakastukiorganisaationne ja asiakastuen toimintatapa ja palveluaika. Onko asiakastukea saatavilla suomen kielellä?
- Minkälaista järjestelmän käyttökoulutusta tarjoatte?

### 5.5 Hinnoittelu ja kaupalliset ehdot

- Kuinka kauan järjestelmän käyttöönotto vie aikaa ja millaisia resursseja sen käyttöönotto asiakkaalta vaatii?
- Mikä on palvelun hinnoittelu- ja laskutusmalli?
- Mitkä ovat palvelunne kannalta olennaiset sopimusehdot, joista ette poikkea?

## 6 Vastaaminen tietopyyntöön

Pyydämme vastauksenne tietopyynnön mukaisesti sähköpostilla osoitteeseen [apotti@apotti.fi](mailto:apotti@apotti.fi). Vastaukset tulee toimittaa 5.1.2017 mennessä.

Kaikkiin kysymyksiin ei ole pakollista vastata.

Vastauksiin toivotaan sisällytettäväksi myös palvelukuvauksia, teknisiä dokumentteja tai periaatekuvia, jotka kertovat arkkitehtuurista, tuotantotavasta yms. Vastausten ensisijaisena kielenä on suomi, mutta osan vastausmateriaalista voi toimittaa myös englanniksi.

Tietopyyntöön vastaamisesta ei makseta palkkiota.

Hankintayksikkö varaa mahdollisuuden teknisen vuoropuhelun jatkamiseen vuoden 2017 alussa. Teknistä vuoropuhelua voidaan jatkaa esimerkiksi toimittajatapaamisten merkeissä tai kirjallisen tarjouspyynnön kommentoinnilla.