

Liite 2 Laadun arviointi

1. Laadun arviointipisteet

Laadun arviointipisteet	Max	Cloudia Oy	SC Software Oy
Ohjelmistopalvelun käytettävyyssarviointi	88	60	69
Käyttöönottoprojektin suunnitelman laadullinen arviointi	20	12	20
Pisteytettävä integraatio	10	10	10

Vertailupisteet on esitetty hankintapäätöksen liitteessä 1 Vertailutaulukko. Vertailupisteet on laskettu tarjouspyynnön liitteen 1 Tarjouspyynnön vertailuperusteet mukaisesti.

2. Ohjelmistopalvelun käytettävyyssarviointi

Käytettävyyssarviointi toteutettiin jokaiselle tarjotulle järjestelmälle tarjousten jättöajan päättymisen jälkeen. Tavoitteena oli arvioida, kuinka arvioitavat käytettävyyden kohteet toteutuivat tarjotussa järjestelmässä sekä yleisesti että valituissa käyttötapauksissa. Jokaiselle Tarjoajalle järjestettiin oma käytettävyyssarviointitilaisuutensa. Tilaisuudessa Tarjoaja esitteli käyttötapauksen suorittamisen yksi kerrallaan, jonka jälkeen arvioijat suorittivat käyttötapaukset itsenäisesti. Käyttötapaukset käytiin läpi Tarjoajan tuotantoympäristössä tai sitä vastaavassa testiympäristössä. Tilaisuudet järjestettiin suomeksi.

Tarjoajan järjestelmää arvioi yhteensä 10 henkilöä, joista kahdeksan (8) oli Tilaajan asiantuntijaa sekä kaksi (2) käytettävyyssasiantuntijoita (ulkoinen käytettävyysskonsultti).

Tilaajan asiantuntija-arvioijat edustivat järjestelmän tulevia käyttäjiä Pirkanmaan hyvinvointialueella. Tilaajan asiantuntijat arvioivat ainoastaan käyttötapauksen arviointikriteerejä. Käytettävyyssasiantuntijat arvioivat ainoastaan järjestelmän yleistä käytettävyyttä. Arviointiin osallistumisen lisäksi toinen käytettävyyssasiantuntijoista fasilitoi arviointitilaisuuden.

Käytettävyyssarvioinnin kriteerikohtainen arvio löytyy hankintapäätöksen liitteestä 2.1 Käytettävyyssarvioinnin koonti. Kaikki arviot ovat arviointiryhmän ja käytettävyyssasiantuntijoiden näkemyksiä järjestelmän käytettävyydestä, ja ne on tehty arviointitilaisuuksissa tehtyjen havaintojen perusteella. Seuraavissa kappaleissa on esitetty tiiviisti kriteerikohtaiset arviot.

SC Software Oy	
Arviointiryhmän havaintojen perusteella järjestelmän käytettävyyttä oli hyvällä tasolla. Arviointiryhmä pystyi suoriutumaan tehtävistä pääosin tarkasti ja ilman merkittäviä virheitä. Järjestelmän rakenne ja visuaalinen ilme tukivat sujuvaa työskentelyä, ja erityisesti raportointiin liittyvät toiminnot ja järjestelmän tarjoama opastus nousivat esiin vahvuuksina. Arvioijien mukaan käytön sujuvuutta heikensivät kuitenkin paikoin järjestelmän hitaus, monivaiheiset toimintoketjut sekä ajoittain epäselvä käyttölogiikka. Käytettävyyden vahvuuksiksi arviointiryhmä tunnisti erityisesti selkeän visuaalisen rakenteen ja loogisuuden, jotka auttoivat käyttäjää hahmottamaan järjestelmän kokonaisuuden. Myös kontekstisidonnainen ja ymmärrettävä ohjeistus koettiin pääsääntöisesti toimivaksi, ja se helpotti järjestelmän logiikan omaksumista sekä tehtävien suorittamista. Kokeneempien käyttäjien tarpeisiin järjestelmä tarjosi oikoreittejä ja muita tehokkuutta lisääviä ominaisuuksia, jotka oli toteutettu siten, että ne eivät häirinneet vähemmän kokeneita käyttäjiä. Arviointiryhmä piti raportointinäköymien toimintaa erittäin sujuvana ja mielekkäänä. Toisaalta arviointiryhmä havaitsi myös merkittäviä kehityskohteita. Järjestelmän hitaus vaikutti joidenkin toimintojen käyttöön siten, että samoja toimintoja jouduttiin toistamaan ennen kuin järjestelmä vastasi. Lisäksi toimintoketjujen monivaiheisuus ja epäselvät valinnat aiheuttivat epävarmuutta ja tarpeettomia klikkauksia. Visuaalinen kuormitus nousi esiin erityisesti näkymissä, joissa oli runsaasti väliotsikoita ja toistuvia kenttiä, mikä lisäsi sisällön hahmottamisen vaikeutta.	
Käyttötapaus 1: Asiantuntija luo ja käsittelee hankintatarpeen	Arviointiryhmä suoriutui hankintatarpeen käsittelystä hyvin, lähes itsenäisesti ja ilman merkittäviä virheitä. Tehtävän suorittamista häiritsi kuitenkin järjestelmän hitaus, joka vaati painikkeiden toistuvaa klikkaamista. Järjestelmä koettiin pääosin tehokkaaksi ja sen käyttö sujuvaksi. Visuaalinen ilme ja vuorovaikutus tukivat toimintaa, mutta joidenkin toimintojen epäselvät nimet aiheuttivat epärointiä ja turhia klikkauksia. Tyytyväisyys käyttökokemukseen oli korkea. Ratkaisua pidettiin helpokäyttöisenä ja visuaalisesti miellyttävänä, mikä teki työskentelystä vaivatonta ja miellyttävää.
Käyttötapaus 2: Asiantuntija määrittelee ja muokkaa hankintaprojektin aikataulun	Arviointiryhmä suoriutui aikataulun muokkauksesta pääosin hyvin, mutta itsenäinen työskentely edellytti ajoittain ohjeiden hyödyntämistä. Vaikuttavuutta heikensivät epäselvä ohjaus ja ristiriitainen logiikka. Käyttö koettiin osin tehottomaksi, opettelua vaativaksi ja monivaiheiseksi. Tyytyväisyys jäi vaatimattomaksi, eivätkä järjestelmän visuaalisuus tai ohjeistus vastanneet arviointiryhmän odotuksia.
Käyttötapaus 3: Asiantuntija tekee sopimus- ja toimittajahallintaa	Arviointiryhmä pääsi sopimus- ja toimittajahallinnan käyttötapauksessa tavoitteeseen pääosin itsenäisesti ja ilman merkittäviä virheitä. Tehtävä koettiin melko tehokkaaksi, vaikka liitteiden lisääminen ja tiedonhaku vaativat ylimääräistä vaivannäköä. Käyttöliittymä oli visuaalisesti selkeä ja vuorovaikutus sujuvaa, mutta yksipuolisuus ja puutteellinen ohjeistus heikensivät osin käyttökokemusta.
Käyttötapaus 4: Asiantuntija hakee ja tarkastelee raportoinnissa tarvittavia tietoja	Arviointiryhmä suoriutui raportointitietojen hakemisesta ja tarkastelusta erinomaisesti. Tavoitteeseen päästiin tarkasti ja virheettömästi. Käyttö koettiin erittäin tehokkaaksi, ja järjestelmän toimintalogiikka oli helposti omaksuttavissa ja muistettavissa. Arviointiryhmä piti käyttöliittymää selkeänä ja visuaalisesti miellyttävänä, mikä teki käyttökokemuksesta sujuvan ja miellyttävän koko käyttötapauksen ajan.

Yleinen käytettävyys	Järjestelmän yleinen käytettävyys arvioitiin kokonaisuutena hyväksi. Tilanteen näkyvyys ja looginen rakenne tukivat käyttäjän ymmärrystä sijainnista ja tehtävän etenemisestä. Termistö oli arvioijien mukaan pääosin tuttua, vaikka yksittäiset käsitteet kaipasivat selvennystä. Käyttäjän kontrolli oli rajallista, eikä kaikkia toimenpiteitä voinut peruuttaa suoraan. Järjestelmä oli arvioijien mielestä johdonmukainen ja virheitä ehkäisevä, mutta muistikuormaa vähentävien mekanismien hyödyntäminen edellytti asiantuntemusta. Oikoreitit paransivat tehokkuutta etenkin kokeneille käyttäjille. Visuaalisuus oli rauhallinen ja selkeä, mutta vaati prosessin tuntea. Virheilmoitukset olivat arvioijien mukaan pääosin ymmärrettäviä, ja ohjeistus oli selkeä, kontekstuaalinen ja helposti saavutettava.
Edellä mainituin perustein toimittaja saa järjestelmän käytettävyyden arvioinnista 69 pistettä .	

Cloudia Oy	
Arviointiryhmän havaintojen perusteella järjestelmän käytettävyys oli hyvällä tasolla. Kaikissa neljässä käyttötapaussessa tavoitteisiin päästiin tarkasti ja lähes itsenäisesti. Toimintalogiikka oli arvioijien mielestä johdonmukainen ja melko helppo omaksua, ja järjestelmää oli pääosin miellyttävä käyttää. Tehtävien suorittaminen koettiin tehokkaaksi ja järjestelmä toi lisäarvoa suhteessa käytettyihin resursseihin. Käyttöliittymän visuaalisuus ja vuorovaikutuksen sujuvuus saivat pääosin kiitosta. Keskeisiksi vahvuuksiksi nousivat visuaalinen selkeys, järjestelmän rauhallinen ilme ja rakenteellinen johdonmukaisuus. Oikoreitit tukivat tehokasta työskentelyä erityisesti kokeneille käyttäjille. Puutteita ilmeni erityisesti ohjauksessa, virheiden käsittelyssä ja opastuksessa. Epäselvä tilatieto, toistainen tiedonsyöttö ja hajallaan oleva tieto hidastivat työskentelyä. Virheilmoitukset olivat osin epämääräisiä, eikä järjestelmä tarjonnut selkeää tukea seuraaviin tehtävien vaiheisiin. Myös moduulien välinen logiikka sekä termien ja kuvakkeiden tulkinta vaativat käyttäjältä asiantuntemusta.	
Käyttötapaus 1: Asiantuntija luo ja käsittelee hankintatarpeen	Arviointiryhmä suoriutui tehtävästä hyvin ja lähes itsenäisesti, mutta ohjeita tarvittiin ajoittain epäselvän tilatiedon vuoksi. Käyttö oli tehokasta ja toimintalogiikka melko helppo omaksua, vaikka toistainen tiedonsyöttö ja ohjauksen puute hieman hidastivat etenemistä. Kokonaisuutena järjestelmää oli miellyttävä käyttää, vaikka epäselvät termit ja tilatiedon epäjohdonmukaisuus laskivat tyytyväisyyttä hieman.
Käyttötapaus 2: Asiantuntija määrittelee ja muokkaa hankintaprojektin aikataulun	Tavoitteeseen päästiin onnistuneesti, mutta ohjeiden tarve ja epäloogiset ketjut heikensivät vaikuttavuutta. Käyttö oli melko tehokasta, mutta klikkailun määrä ja aikataulun hallinnan ohjauksen puute lisäsivät vaivaa. Käyttökokemus oli pääosin positiivinen, mutta aikataulunäkymän visuaaliset rajoitteet ja tehtävien epäselvä rakenne laskivat hieman tyytyväisyyttä.
Käyttötapaus 3: Asiantuntija tekee sopimus- ja toimittajahallintaa	Arviointiryhmä saavutti tavoitteen hyvin, mutta yksittäiset virhetilanteet ja ohjauksen puutteet vaativat tarkennusta. Käyttö koettiin tehokkaaksi, vaikka monivaiheisuus ja manuaalinen työ sopimustietojen hallinnassa hidastivat toimintaa. Käyttöliittymä oli visuaalisesti miellyttävä ja vuorovaikutus sujuvaa, mutta epälooginen navigointi ja epäyhtenäiset muokkaustoiminnot vähensivät käyttömukavuutta.

Käyttötapaus 4: Asiantuntija hakee ja tarkastelee raportoinnissa tarvittavia tietoja	Tavoitteeseen päästiin onnistuneesti, mutta epätarkat valinnat ja ohjeistuksen puute toivat epävarmuutta. Järjestelmä toimi tehokkaasti, vaikka hajallaan oleva tieto ja klikkailu veivät aikaa. Tyytyväisyys oli kohtalainen; vaikka visuaalinen ilme ja vuorovaikutus olivat toimivia, tiedon hajanaisuus ja visuaalisten yhteenvetojen puute heikensivät kokonaiskokemusta.
Yleinen käytettävyys	Järjestelmä tarjosi selkeää näkyvyyttä tilanteeseen ja loogisen rakenteen moduulien kautta, mutta osa sisällöistä ja tilakuvauksista hämmensi arvioijia. Termistö oli arvioijille pääosin tuttua, vaikka joukossa on erikoistermejä ja osittain epäselviä ikoneita. Käyttäjän kontrolli oli arvioijien mukaan rajallinen, eivätkä esimerkiksi peruutus- ja muokkaustoiminnot toimineet aina odotetusti. Johdonmukaisuus koettiin olevan hyvällä tasolla, mutta poikkeuksia esiintyi eri moduulien välillä. Virheiden estämisessä arvioijat havaitsivat sekä ohjaavia elementtejä että tilanteita, joissa virheitä ei tunnistettu tai niistä ei annettu selkeää palautetta. Muistin kuormittamista vähentäviä ratkaisuja oli arvioijien mukaan vähän, ja järjestelmän tehokas käyttö vaati arvioijien mukaan osaamista. Oikoreitit ja rakenteellinen joustavuus tukivat kokeneita käyttäjiä. Visuaalisesti järjestelmä oli arvioijien mukaan rauhallinen ja selkeä, mutta pop-up-ikkunoiden käytön koettiin vähentävän tehokasta työskentelyä. Virheilmoitukset olivat arvioijien mukaan osin epäselviä ja ohjeistus jäi pääosin ulkopuoliseen tukiportaaliin, ilman kenttäkohtaista tukea.
Edellä mainituin perustein toimittaja saa järjestelmän käytettävyyden arvioinnista 60 pistettä .	

3. Käyttöönottoprojektin suunnitelman laadullinen arviointi

Tarjoajien käyttöönottoprojektin suunnitelmia (jäljempänä projektisuunnitelma) verrattiin arvioinnissa toisiinsa. Projektisuunnitelmat arvioitiin kriteerikohtaisesti asettaen ne paremmuusjärjestykseen ja kuvattuihin vertailuperusteiden osatekijöihin otettiin kantaa projektisuunnitelman laatupisteiden sanallisissa perusteluissa.

Arviointikriteeri 1	Miten hyvin projektikokonaisuus ja sen sisällöt varmistavat Ohjelmistopalvelun onnistuneen käyttöönoton? Tavoite: Projektisuunnitelmasta käy ilmi projektin keskeinen sisältö ja sisällössä on huomioitu Tilaajan lähtökohdat ja tavoitteet palvelulle. Projektikokonaisuus on helppo hahmottaa kuvauksen perusteella ja siitä välittyy tarjoajan vahva toimialatuntemus.	
Tarjoaja	Cloudia Oy	SC Software Oy
Sanallinen arvio	Projektisuunnitelmassa on kuvattu projektin sisältö, toimituskokonaisuudet ja riippuvuudet. Järjestelmän moduulit/osiot poikkeavat jonkin verran siitä, miten keskeiset toiminnot on jaoteltu osioihin tarjouspyynnössä, mutta projektisuunnitelmassa ei ole otettu kantaa, miltä osin järjestelmän osiot vastaavat tarjouspyynnön osioihin eroavaisuuksien osalta. Integraatioita on kuvattu otsikon rajaukset alla. Kuitenkin suunnitelmassa on todettu, että käyttöönottoprojektin kiinteään hintaan sisältyy Tilaajan määrittämät A-tason integraatiot sekä pisteytettävä integraatio. B- ja C-tason integraatiot toteutetaan asiantuntijapalveluiden hinnoilla. Suunnitelmassa on tuotu esiin Tilaajan lähtökohdat ja tavoitteet.	Projektisuunnitelmassa on kuvattu projektin sisältö ja toimituskokonaisuudet, rajaukset sekä riippuvuudet. Projektin sisällön kuvauksessa on tuotu esiin kokonaisuuteen kuuluvat osakokonaisuudet, jotka on helppo yhdistää tarjouspyynnössä esitettyihin moduuleihin/osioihin. Myös käyttöönottoon kuuluvat integraatiot sekä muut integraatiot on kuvattu selkeästi. Suunnitelmassa on tuotu esiin Tilaajan lähtökohdat ja tavoitteet. Lisäksi tavoitteisiin on nostettu laadukas käyttöönotto sovituin ominaisuuksin aikataulussa ja budjetissa.
Sijoitus	2	1
Arviointikriteeri 2	2. Miten hyvin projekti ja sen vaiheistus on kuvattu? Tavoite: Projekti ja sen vaiheet on kuvattu selkeästi ja aikataulutus on kuvattu riittävällä tarkkuudella. Projektisuunnitelmassa on selkeästi ja konkreettisesti kuvattu, miten käyttöönotto toteutetaan.	
Tarjoaja	Cloudia Oy	SC Software Oy

Sanallinen arvio	Projektin vaiheistus on sinänsä selkeä, mutta vaiheistuksen ehdotettu järjestys on Tilaajan tarpeeseen peilaten epälooginen. Vaiheistuksen mukaan esimerkiksi kilpailutus otettaisiin ensimmäisenä käyttöön, vaikka Tilaaja on määritellyt sen optioksi. Vaiheistus on myös hieman ristiriitainen kohdan 3.2 tehtäväluettelon kanssa. Projektin vaiheistuksessa ei ole huomioitu tilaamisen tuen option toteutusta. Osin epäselväksi myös jää integraatioiden toteutus. Useamman moduulin osalta käyttäjien koulutusta ei ole huomioitu projektin vaiheistuksessa muiden kuin pääkäyttäjien osalta. Projektin vaiheiden aikataulutus on kuvattu kohtuullisella tarkkuudella, joskin vaiheiden pituuksissa on suuret vaihteluvälit, eikä vaiheeseen käytettävää Toimittajan työmäärää ole esitetty. Tilaajalta vaadittava työpanos on esitetty vaihteittain, mutta panoksen riittävyys vaikuttaa epärealistiselta ja esimerkiksi integraatioiden määrittelyssä voi kestää pidempi aika.	Projektin vaiheistus on kuvattu hyvin yksityiskohtaisella tasolla ja siitä käy kohta kohdalta ilmi, miten käyttöönotto on tarkoitettu toteuttaa. Sekä Tilaajan että Toimittajan eri vaiheisiin vaadittavat resurssit on kuvattu. Sopimusmigraatiot ja niiden toteutus on huomioitu projektisuunnitelmassa vain hyvin kapeasti.
Sijoitus	2	1
Arviointikriteeri 3	3. Miten hyvin resurssointi, työnjako ja vastuut tilaajan ja toimittajan välillä on kuvattu? Tavoite: Työnjako sekä vastuut Tilaajan ja Tarjoajan välillä on kuvattu selkeästi. Tarjoajan resurssointi on kuvattu tarkkatasoisesti. Tilaajalta projektiin vaadittavat henkilöt on kuvattu roolituksen ja resurssoinnin näkökulmasta sekä tärkeimmät sidosryhmät tunnistettu.	
Tarjoaja	Cloudia Oy	SC Software Oy
Sanallinen arvio	Työnjakoa ja vastuita osapuolten kesken on kuvattu tyydyttävästi. Toimittajan resurssointia ei ole kuvattu suunnitelmassa kovinkaan tarkalla tasolla, eikä työmääräarviota ole tuotu projektisuunnitelman vaiheistukseen. Tilaajalta projektiin osallistuvat henkilöt on listattu, mutta näiden roolia tai resurssia ei ole kuvattu tarkemmalla tasolla. Keskeisten sidosryhmiä ei ole suunnitelmassa erikseen tunnistettu. Kolmannet osapuolet on mainittu integraatioiden osalta.	Tilaajan ja Toimittajan välinen työnjako, vastuut ja roolit on esitetty hyvin perusteellisesti ja yksityiskohtaisesti RACI-matriisilla. Suhteessa käyttöönottoprojektin Toimittajalle arvioituun työmäärään, Tilaajan projektipäällikölle on nostettu paljon vastuita, kuten esimerkiksi vastuu ohjausryhmien valmistelusta ja muistioista. Keskeisten sidosryhmiä ei ole suunnitelmassa erikseen tunnistettu. Kolmannet osapuolet on mainittu integraatioiden osalta.
Sijoitus	2	1
Arviointikriteeri 4	4. Miten hyvin keskeiset riskit on tunnistettu ja esitetty niihin tarkoituksenmukaisia hallintakeinoja? Tavoite: Projektisuunnitelmassa on tunnistettu käyttöönottoprojektin keskeiset riskit ja esitetty tarkoituksenmukaiset keinot niiden hallitsemiseksi.	
Tarjoaja	Cloudia Oy	SC Software Oy

Hankintapäätöksen liite 2 Laadun arviointi
7747/2025 Hankintojen toiminnanohjausjärjestelmän hankinta

Sanallinen arvio	Keskeisiä riskejä on tunnistettu, mutta osapuolten avainhenkilöihin liittyviä riskejä ei ole huomioitu. Lisäksi riskit kohdistuvat pääasiassa pelkästään Tilaaajaan, eikä Toimittajasta johtuvia riskejä ole nostettu esille. Riskien todennäköisyyksiä ja vaikutuksia on arvioitu numeroarvosanalla, mutta niiden selitteitä ei ole tarkemmin kuvattu suunnitelmalla. Tunnistettujen riskien hallintakeinot ovat asiallisella tasolla.	Keskeiset riskit on tunnistettu hyvin, mutta riskin todennäköisyyksiä tai vaikutuksia ei ole arvioitu. Tunnistettujen riskien hallintakeinot ovat asiallisella tasolla.
Sijoitus	2	1
Pisteet	12	20

Käyttöönottoprojektin suunnitelmat laitetaan paremmuusjärjestykseen perustuen siihen, kuinka hyvin ne täyttävät kullekin yllä esitetyle viidelle kriteerille asetetut tavoitteet.

- Vertailukriteerin tavoitteet parhaiten täyttänyt tarjoaja saa maksimipisteet 5 pistettä
- Toiseksi parhaiten suoriutunut 3 pistettä
- Kolmanneksi sijoittunut 1 piste.
- Mikäli vertailukriteeriä ei pysty arvioimaan lainkaan saa tarjoaja 0 pistettä.

Mikäli projektisuunnitelman vertailukriteeri arvioidaan kahden tai useamman toimittajan välillä yhtä hyväksi, annetaan kullekin toimittajalle kyseessä olevan kriteerin osalta jaossa olleiden sijoitusten mukaiset keskiarvopisteet. Esimerkki 1: Vertailussa on mukana 3 tarjousta, jotka sijoittuvat arvioitavan ominaisuuden suhteen seuraavaan paremmuusjärjestykseen: tarjoukset A ja B ovat yhtä hyviä, tarjous C seuraavaksi paras. Tällöin ominaisuudesta jaettavat pisteet myönnetään seuraavasti: Tarjous A 2,5 pistettä; tarjous B 2,5 pistettä ja tarjous C 1 piste. Esimerkki 2: Vertailussa on mukana 3 tarjousta, jotka sijoittuvat arvioitavan ominaisuuden suhteen seuraavaan paremmuusjärjestykseen: tarjous A arvioidaan parhaaksi, B ja C ovat yhtä hyviä. Tällöin ominaisuudesta jaettavat pisteet myönnetään seuraavasti: Tarjous A 5 pistettä, tarjous B 1,5 pistettä ja tarjous C 1,5 pistettä.