

Vaatusmäärittely / Palkat, HRM ja HRD

OHJE: Tarjoajan tulee ilmoittaa tarjoamansa palvelut ja niiden ominaisuudet tällä lomakkeella. Kaikkiin "KYLLÄ/EI" -sarakkeen kenttiin vastaaminen on vähimmäisvaatimus ja vastaamatta jättäminen johtaa tarjouksen hylkäämiseen.

VAATIMUS: Rivillä on esitetty vähimmäisvaatimus, johon tulee vastata D-sarakkeessa "KYLLÄ" tai "EI". EI-vastaus johtaa tarjouksen hylkäämiseen.

LAATU: Kyseessä on laadullisesti pisteytettävä kohta, johon tulee vastata D-sarakkeeseen "KYLLÄ" tai "EI".

	nro	VAATIMUS	KYLLÄ/EI
		Palkat ja HRM - yleiset määrittelyt	
VAATIMUS	1	Järjestelmällä hoidetaan Suomessa noudatettavien lakien sekä kunta-alan virka- ja työehtosopimusten (KVTES, OVTES, TS, TTES) mukainen palkka- ja henkilöstöhallinto eri yhteisömuodoilla (kunta, kuntayhtymä, konserni, säätiö, oy, jne.)	
VAATIMUS	2	Järjestelmässä hallitaan erilaisia palkkamalleja (kk, tunti, palkkio, jne.)	
VAATIMUS	3	Järjestelmällä hoidetaan lomaoikeuslaskenta: mm. lomarahen ja lomalisän laskennat	
VAATIMUS	4	Järjestelmässä on kunta-alan tuntipalkkaisen henkilöstön (TTES) työehtosopimuksen mukainen KTA-laskenta	
VAATIMUS	5	Järjestelmä mahdollistaa palkan ja palkkioiden maksatuksen	
VAATIMUS	6	Järjestelmässä on vakanssirekisteri	
VAATIMUS	7	Järjestelmässä säilyy palvelussuhteiden ja henkilöiden historiatieto, mm. palveluaikalaskentaa ja palvelussuhdetodistuksia varten	
VAATIMUS	8	HRM- ja palkanlaskentajärjestelmillä on yhteinen henkilörekisteri	
VAATIMUS	9	Järjestelmä mahdollistaa palkan- ja palkkionsaajien syöttää ja ylläpitää itsepalvelulomakkeen kautta omia perustietoja - nimi, osoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, palkanmaksutili	
VAATIMUS	10	Järjestelmässä palkan- ja palkkionsaaja voi tehdä omien tietojen muokkausta tilaajan määrittelemien oikeuksin, loma- ja poissaolohakemukset, matka- ja kululaskut, aionpäiväkiri	
VAATIMUS	11	Järjestelmässä määritetty henkilö (työntekijä) syöttää loma- ja muut poissaolotiedot (sairauspoissaolo, koulutukset, palkattomat vapaat, virka- ja työvapaat, jne.), jotka esihenkilö tai muu määritetty käyttäjä hyväksyy	
VAATIMUS	12	Järjestelmässä on oikeellisuustarkastukset henkilötunnuskelle, tilinumeroille, päivämäärille. Poissaolon pituus määritellään (esim. max. kolme vuotta eteenpäin)	
VAATIMUS	13	Pääkäyttäjä voi muokata ohjaustietoja	
VAATIMUS	14	Pääkäyttäjä voi muokata lomakepohjia	
VAATIMUS	15	Pääkäyttäjä voi muokata raportointipohjia	
VAATIMUS	16	Järjestelmässä määritellään esihenkilö/alaissuhteet ja tätä käytetään hyväksyntätoiminnossa	
VAATIMUS	17	Esihenkilö näkee omien alaistensa tiedot	
VAATIMUS	18	Esihenkilö pystyy hyväksymään määritellyjä tietoja	
VAATIMUS	19	Esihenkilö pystyy perumaan hyväksytyjä poissaoloja ja lomia (useampaan kertaan)	
VAATIMUS	20	HR-järjestelmässä työntekijä näkee, kuka on esihenkilö	
VAATIMUS	21	Esihenkilö saa sähköpostihälytyksen hyväksymispyynnöistä pääkäyttäjän määrittelemällä ajankohtana.	
VAATIMUS	22	Järjestelmästä saadaan palvelussuhdetodistukset (lista palvelussuhteista + palkattomat keskeytykset). Todistukselle tulevat mukaan myös edellisestä järjestelmästä tuodut palvelussuhteet	
VAATIMUS	23	Järjestelmässä tehdään virka- ja työehtosopimusten (KVTES, OVTES, TS, TTES) mukainen palveluaikalaskenta uusien työntekijöiden kohdalla, aiempien palvelussuhteiden vienti päivämäärätasolla + täyttyvät lisät. Opettajien kohdalla >=30 pv palkattomien keskeytysten vaikutus vuosisidonnaiseen lisään	
VAATIMUS	24	Järjestelmä hakee automaattisesti verokorttitiedot verottajalta (Vero API).	
VAATIMUS	25	Järjestelmässä oltava lomapalkkavelan ja -varauksen laskenta ja siirto kirjanpitoon kuukausittain	
VAATIMUS	26	Järjestelmässä on lomalaskenta lomavuoden päätteessä vakituksilla ja lomavuoden aikana määräaikailla/ päättyvillä palvelussuhteilla	
VAATIMUS	27	Järjestelmässä on massa-ajot: - työaika-ajot - työsuhtedietojen päivitys - arkipyhäkorvaukset - tiliointitietojen muutos - vakanssirekisterin päivitys - esihenkilötiedon muutos, myös aiempien esihenkilöiden logitieto (historiatieto säilyy) - kustannustenjaon muutokset voi tehdä massana	
VAATIMUS	28	Järjestelmässä on palkankorotusajot massana: ainakin %-korotus, euromääräinen korotus, tietyn määräsunnan vienti palkkalajille jne.	
VAATIMUS	29	Järjestelmässä lisätään kertapalkkioita ja seurataan henkilöille myönnettyjen kertapalkkioiden määrää	
VAATIMUS	30	Järjestelmässä on käytössä tausta-ajomahdollisuus eli ohjelmaa voi käyttää samalla kun tausta-ajoa suoritetaan.	
VAATIMUS	31	Järjestelmästä saadaan lähetettyä sähköisesti tiedot tulorekisteriin	
VAATIMUS	32	Järjestelmästä saadaan kirjanpidon tositteet siirrettyä sähköisesti kirjanpitoon	
VAATIMUS	33	Palvelussuhteen tiedoista pitää voida muodostaa työsuopimus ja viranhoidtomääräys	
VAATIMUS	34	Järjestelmässä on sähköinen etätyösopimus	
VAATIMUS	35	Lomakkeet tarkistetaan ennen ohjelmaan siirtoa.	
VAATIMUS	36	Järjestelmään tuodaan kirjanpidon kirjaus-/laskentatunnisteet (tilikartta).	
LAATU	37	Järjestelmässä palkan- ja palkkionsaaja voi tarkastella palkkalaskelmaansa. (1 p)	
LAATU	38	Päivitysajot pitää voida erotella muista ajoista tausta-ajolistalla. Ajot pitää voida lajitella ajon tilaajan, ajettavan ohjelman sekä ajoajankohdan mukaan. Pääkäyttäjän voi ajastaa eri palkanlaskennan ajoja sekä mahdollisuus siihen, että ajot voidaan ajastaa toistuvaksi tietyille ajankohdille. (3 p)	
LAATU	39	Järjestelmään tuodaan tiliointisäännöt. Esimerkiksi tietyn kustannuspaikan kanssa saa käyttää vain tiettyjä toimintoja. Ns. yhteystarkistus. Kirjanpidon tilikartta, alv-koodit ja muut palkanlaskennassa käytettävät kirjanpidon laskentatunnisteet: kustannuspaikka, kumppani-, projekti-, toiminto-, kohde-, tuote ja erittely (YL)-koodi tulee siirtyä ja päivittyä automaattisesti palkanlaskentaan vähintään kerran vuorokaudessa. Tilaajalla tulee olla mahdollisuus tehdä halutessaan myös manuaalinen siirto. Siirrossa tulee siirtyä myös laskentatunnisteille annetut pakotteet (sallitut yhdistelmät) sekä tiedot koodin	
LAATU	40	Järjestelmästä voidaan lähettää viranomaisille ammattiyhdistyspalvelut, ulosottotilitys, tilastokeskuksen neljännesvuositilasto, työllistämistukitilitys (3 p)	
LAATU	41	Pääkäyttäjä pystyy määrittelemään mitkä lomakkeet siirtyvät suoraan (2 p)	
LAATU	42	Järjestelmässä on mahdollisuus tehdä erilaisia omia lomakepohjia esim. tavoite- / kehityskeskustelut, palautelomake, lähtökysely, henkilökohtaisen lisän arviointilomake (3 p)	
LAATU	43	Pääkäyttäjä voi tehdä erilaisia palkkaan vaikuttavia lomakkeita sähköisenä: esim. henkilökohtaisen lisän arviointilomake, TS tehtäväkohtaisen palkan pisteytys, vuosisidonnainen lisä (3 p)	

LAATU	44	Palkka- ja Hr-järjestelmän pääkäyttäjällä on mahdollista lisätä käyttäjäryhmittäin tiedotteita järjestelmän avausnäytölle. (2 p)	
LAATU	45	Järjestelmässä voidaan tehdä etukäteen voimaantulomuutoksia henkilöiden tietoihin, palkkatietoihin, virka-/työsuhdetietoihin, henkilön esihenkilö-tieto, jne. syöttämällä muutoksen alkamispäivä etukäteen, kun muutoksesta saadaan tieto. (3 p)	
LAATU	46	Järjestelmässä on poisto-ohjelmia esim. kausitapahtumien poistoa varten (ei koske maksettuja tapahtumia vaan tulevia palkkatapahtumia). (2 p)	
LAATU	47	Järjestelmässä voi hakea samalla poissaolokoodilla useita saman poissaolokoodin alaisia poissaolojaksoja yhdellä lomakkeella: esim. koulutuspoivät, kuntoutus (2 p)	
LAATU	48	Räätälöity/ korvaava/ kevennetty työ ilmoitetaan järjestelmässä jonain muuna kuin poissaolona (esim. sähköinen sopimus) (2 p)	
LAATU	49	Järjestelmästä saadaan tehtyä matkaennakot ja tarvittaessa palkkaennakot (2 p)	
LAATU	50	Järjestelmässä on lomalaskenta kuluvaan olevan lomanmääräytymisvuoden osalta kaikilla palvelussuhteilla (3 p)	
LAATU	51	TTES-Määrittelyt: järjestelmällä voidaan kirjata/syöttää tehtyjä tunteja palkanmaksun perusteeksi. (3 p)	
LAATU	52	Järjestelmässä on muita massa-ajomahdollisuuksia: esim. kertakorvaukset (3 p)	
LAATU	53	Järjestelmässä hyödynnetään tekoälyä (2 p)	
LAATU	54	Järjestelmässä chat-palvelu (tekoäly hakee palvelussuhteen taustatiedoista tiettyjä tietoja esim. vuosilomakertymä tai ohjaa vuosilomatietoihin ohjelmassa) (1 p)	
LAATU	55	Työsopimus/ viranhaltomääräys voidaan allekirjoittaa sähköisesti ja tämän jälkeen arkistoida sähköisesti. (3 p)	
LAATU	56	Määriteltä käyttäjä hyväksyy maksettavat palkat ennen kuin ne menevät maksuun (2 p)	
LAATU	57	Järjestelmässä tulee hyödyntää pop up-ominaisuuksia (esim. lomakkeiden kohdennetut lisäksymykset riippuen aiemmasta annetusta vastauksesta, lomakkeen automaattinen täyttö vastauksen perusteella), erityisesti hrd-osiossa. (3 p)	
LAATU	58	Työaikakorvaukset saadaan tuotua ulkoisesta järjestelmästä liittymän kautta. (3 p)	
LAATU	59	Kun palkat langetaan kirjanpitoon ja maksuun (voi mennä samalla kertaa yhdellä ajolla), niin järjestelmästä lantee automaattinen lista sovittuun talouspalvelujen sähköpostiin, jossa on maksuun siirtyvä nettosumma ja kirjanpidon tilierittely. Sen jälkeen ilta-tai yöajo siirtää ko palkat kirjanpidon puolelle. Tästä tulee kuittaus, onko siirto tapahtunut ja mitä mahdollisia virheitä siinä on ilmennyt. (2 p)	
Palkanlaskenta			
VAATIMUS	60	Järjestelmällä käsitellään useantyyppisiä maksuja peruspalkan lisäksi mm. luottamustoimet	
VAATIMUS	61	Järjestelmässä pitää pystyä käsittelemään luottamustoimen - kokoustapahtumien käsittely - luottamushenkilörekisteri /-kortisto - luottamushenkilöiden perustietojen ylläpito (viranhaltijoiden kopiointi omasta ryhmästä) - valtuustokauden aloittaminen ja päättäminen sekä toimielinten perustaminen - vuosipalkkioiden ositus kuukausille tai maksuun siirtyminen kokoustapahtumasta - kokouspalkkioiden euromäärien laskenta kokouksen pituuden mukaan - mahdollisuus lisätä jo maksetulle kokoukselle jäseniä jälkikäteen ja vain heille uusinta-ajolla tapahtumat maksuun	
VAATIMUS	62	opettajien palkattomien poissaolojen vaikutus kesäkeskeytyksen palkkaan	
VAATIMUS	63	opettajien palkattomien poissaolojen vaikutus lyhytaikaisen loma-ajan palkkaan	
VAATIMUS	64	opettajien palkattomien poissaolojen vaikutus ylituntipalkkioiden maksuun	
VAATIMUS	65	Järjestelmällä saadaan hoidettua - ulkopuoliset palkkionsaajat - mahdollisuus maksaa myös y-tunnuksella - lähdeveroiliset (ei suomalaista botus)	
VAATIMUS	66	Järjestelmässä tai rajapinnan kautta ilmoitetaan opettajien lukuvuoden tiedot perustietolomakkeella (PELU -lomake)	
VAATIMUS	67	Lomarahaa- ja lomapalkkavapaiden laskenta, lomien anominen säästöön poistaa lomakertymistä, keskimääräisen työaikaoprocentin laskenta lomavuositain	
VAATIMUS	68	Polkupyöräedun käsittely.	
LAATU	69	Palkanlaskentaosion ja matkalaskuosion pitää käyttää samoja henkilön perustietoja (tilinumero, verotiedot yms.) niin, että tiedot viedään vain kerran ohjelmaan (3 p)	
LAATU	70	Mahdollisuus viedä eri palkanlaskentaosioihin/-ryhmiin erilainen tieto henkilön perustiedoista. (3 p)	
LAATU	71	Palkkalaskelmilta tulee selvitä takautuvien tapahtumien päivämäärät. (3 p)	
LAATU	72	Polkupyöräedun päättymisen seuranta (2 p)	
LAATU	73	Järjestelmässä voidaan muokata toimielimen kokouksen osallistujan läsnäolon kellonaikoja, esim. poistuu kokouksesta ja palaa takaisin (esim. jäävyyden vuoksi) (2 p)	
LAATU	74	Palkka- ja kausitapahtumien automaattinen poisto 10 vuoden jälkeen maksupäivästä. (2 p)	
Palkanlaskenta - tiedon käsittely			
VAATIMUS	75	Järjestelmässä voidaan tehdä seuraavat valmisteluajot ennen palkanlaskentaa: tapahtumat, poissaolot, lomapalkat, matkalaskut, lopputilit, takautuvat, eri liittymien kautta tulevat tiedot	
VAATIMUS	76	Lomakkeiden sisään voidaan rakentaa tarkastuksia esim. Palvelusuhteen Tes-tiedon ja eläketiedon ristiintarkastus.	
VAATIMUS	77	Takautuvien palkanmuutosten laskenta: Takautuva laskee kaikki palkkatapahtumat oikein. Esim. jos työkokemuksellisiä tallennetaan järjestelmään 1.10.2024 ja lisä on astunut voimaan 1.2.2023 ja kaikki sen jälkeiset maksetut palkat lasketaan uudelleen	
VAATIMUS	78	Takautuvien palkanmuutosten laskenta: Ohjelma huomioi toistuvat takautuvat korjaukset.	
VAATIMUS	79	Takautuvien palkanmuutosten laskenta: Takautuvan palkan maksu näkyy eriteltynä päivämäärineen palkkalaskelmalla	
VAATIMUS	80	Ulosottotiedot viedään ohjelmaan. Maksutietojen käsittely ohjelmallisesti huomioiden erilaiset määritykset maksukielloissa annetuilla maksukieltotiedoilla.	
VAATIMUS	81	Ulosotto määräytyy oikein, jos kuukaudessa tulee ylimääräinen maksu. Ohjelma osaa laskea ansiot yhteen ja ottaa niistä ulosoton oikein.	
LAATU	82	Valmisteluajoja voidaan ajastaa ja/tai automatisoida. (3 p)	
LAATU	83	Takautuvasti korjatut tiedot siirtyvät tulorekisteriin oikein riippumatta onko palkkaa vähennetty vai lisätty (3 p)	
LAATU	84	Negatiivisten (rästien) palkkojen käsittely ohjelmassa: Palkkaa maksettu liikaa, sen korjaaminen tuottaa miinusmerkkisen summan ja tämä vähennetään seuraavasta palkasta tai samasta maksussa olevasta toisesta palvelussuhteesta maksetusta palkasta automaattisesti. (3 p)	
LAATU	85	Työpaikkaruokailujen ja luontaisetuaterioiden perintä palkasta ohjelmalla. (3 p)	
LAATU	86	OVTES-palkat: Painotettujen opetusvelvollisuuksien ja painotetun palkan laskenta automaattisesti. (1 p)	
Matka- ja kululaskut			
VAATIMUS	87	Järjestelmässä henkilö syöttää matka- ja kululaskut ja esihenkilö tarkistaa ja hyväksyy laskut	

VAATIMUS	88	Järjestelmä laskee syötettyjen matkapäivien ja tuntien mukaan koti- ja maakohtaiset ulkomaanpäivärahat, kilometrikorvaukset syötettyjen kilometrien mukaan. Laskenta perustuu viranomaisten ohjeistukseen tai virka- ja työehtosopimukseen.	
VAATIMUS	89	Liitteiden skannaus esim. matka- ja kululaskut-pitää olla mahdollista työntekijällä jo siinä vaiheessa, kun hän vie omalta osaltaan matka- ja kulutiedot järjestelmään.	
VAATIMUS	90	Järjestelmässä on ajopäiväkirja	
LAATU	91	Käyttäjät voivat tehdä matkaehdotukset ja saavat tiedot matkan hyväksynnästä (1 p)	
Tulorekisteri			
VAATIMUS	92	Tiedonsiirto järjestelmästä toimii rajapinnan kautta tulorekisteriin	
VAATIMUS	93	Järjestelmästä siirtyvät miinuspalkat, luontaisedut, 2/3 osa sairausajan palkka jne.	
VAATIMUS	94	Takaisinperintä ja perusteeton etu -viennit toimii	
VAATIMUS	95	Rajapinnan kautta voidaan tehdä korjauksia lähetettyihin tietoihin	
VAATIMUS	96	Tulorekisterin varmenteiden uusiminen asiakkaan puolesta tai järjestelmässä pääkäyttäjän toimesta.	
LAATU	97	Rajapinnan kautta saatavat täsmäytysraportit (3 p)	
LAATU	98	Tulorekisterisiirtojen virheilmoitukset saadaan näytölle ja raportille (3 p)	
LAATU	99	Tulorekisteritietojen korjaaminen tehdään järjestelmässä ennen tulorekisterisiirtoa (3 p)	
LAATU	100	Palkkalajin taakse voi viedä tulolajin (3 p)	
LAATU	101	Ohjelmasta voi korjata tulorekisteritietoja vain valituille henkilöille rajapinnan kautta (2 p)	
HRD			
VAATIMUS	102	HRD-järjestelmässä on henkilörekisteri, jossa ovat nykyinen henkilöstö, entiset työntekijät	
VAATIMUS	103	Järjestelmässä on henkilöstöbudjettipohja tai mahdollisuus raportoida seuraavat tiedot: kustannuspaikka, kirjanpidon tili+viisi seurantakohtetta (toiminto, kohde, projekti, Yl, ja tuote) kustannuspaikkajako, vakanssinumero, tehtävänimike, nimi, vuosipalkka, lomarahat, htv-tiedot, työaika-%. Palkanlaskennan seurantakohteiden nimet "keskustelevat" budjetoinnissa käytettyjen seurantakohteiden nimien kanssa 2) palkan korotus 3) Lomarahan peruste 4) lomarahat 5) vuosipalkka. sis	
VAATIMUS	104	Järjestelmällä seurataan palvelussuhdetietoja: lyhytaikaiset, määräaikaiset, sijaiset, vakituiset. Huomioidaan eri määräaikauskausien perusteet	
VAATIMUS	105	Tehtävänkuvalomake, lomakkeen hyväksyntä on organisaation määriteltävissä.	
VAATIMUS	106	Järjestelmään tulee pystyä tallentamaan erilaisia osaamiseen, pätevyysiin ja todistuksiin liittyviä tietoja henkilön taakse (esim. Tutkintotodistus, koulutustiedot, kurssit ja täydennyskoulutus. Sopivuus tehtävään: tartuntatautilain mukainen sopivuus, tuberkuloosiselvitys, rikosrekisteriote)	
VAATIMUS	107	Järjestelmässä tulee olla pääkäyttäjän tehtävissä ja muokattavissa kehityskeskustelulomake ja osaamisen kehittämisen -lomake. Esihenkilöille oma lomake kehityskeskusteluihin ja osaamistarpeiden seurantaan. Järjestelmästä tulee pystyä raportoimaan kehityskeskustelua ja osaamisen kehittämisen tarpeita	
VAATIMUS	108	Järjestelmästä saadaan tieto henkilöstön koulutustuntien määrästä	
VAATIMUS	109	Muistaminen: Järjestelmässä seurataan yhdenjaksoista palvelua	
LAATU	110	Järjestelmässä on perehdytysosio: - perehdytksen tuki/tarkastuslista, myös kuittaustieto, että osio läpikäyty - tieto perehdytksen toteuttamisesta HR:lle (raportti) (2 p)	
LAATU	111	Järjestelmässä on perehdytysosiossa on perehdytysarviointi (kuinka ollaan onnistuttu perehdytyksestä, tieto menee HR:lle ja esihenkilölle) (2 p)	
LAATU	112	Järjestelmällä voidaan todentaa työnkiertoa ja liikkuvuutta. Järjestelmällä voidaan henkilötasolla seurata työskentelyä eri yksiköissä (esim. oma syvkoodisto palvelussuhteen luonteelle). (2 p)	
LAATU	113	Järjestelmässä on lähtökysely, jota pääkäyttäjä voi muokata ja kyselyn tulosten raportointi. (2 p)	
LAATU	114	Lähtökyselystä lähtee heräte tai linkki suoraan työntekijälle määriteltynä aikana ennen palvelussuhteen päättymistä (2 p)	
LAATU	115	Poissaoloseuranta, poissaolokeskustelut, esihenkilöille muistutus poissaolokeskustelusta, poissaolohälytykset pitää voida määritellä organisaatiokohtaisesti (1 p)	
LAATU	116	Järjestelmässä pidetään yllä henkilöiden sertifiointeja ja niiden erääntymisiä, esim. erilaiset työluvut, tartuntatautilain mukainen sopivuus, rikosrekisteriote (2 p)	
LAATU	117	Järjestelmä mahdollistaa palkan- ja palkkionsaajien syöttäjä ja ylläpitää itsepalvelulomakkeen kautta esim. lähiomainen, tutkintotodistukset, täydennyskoulutukset, kurssit. Käyttäjän on mahdollista liittää liitetiedostoja esim. tutkintotodistus. Esihenkilö tarkistaa sekä hyväksyy itsepalvelun kautta syötetyt tiedot. Henkilö näkee omat tiedot. (2 p)	
LAATU	118	Ryhmäkehityskeskusteluille on oma lomake. (2 p)	
LAATU	119	Koulutuskalenteri: Sisäisten koulutusten hallinnointi, sisäisiin koulutuksiin ilmoittautuminen, kurssin tiedot, kurssille osallistujille tiedottaminen, linkittyminen koulutusraporttiin. Vaihtoehtoisesti ulkopuolinen toteutus ja integraatio HR-järjestelmään (3 p)	
LAATU	120	Herätteet (esim. kehityskeskusteluiden tavoitsetsekkaukset, Muistutus/heräte kuittaamattomasta kehityskeskustelulomakkeesta, lähtökysely ennen palvelussuhteen päättymistä, aiempien työtodistusten toimittaminen, koeajan päättymisen, heräte esihenkilölle yhdenjaksoisesta palvelusta) (3 p)	
LAATU	121	Pääkäyttäjä pystyy määrittämään herätteitä (2 p)	
LAATU	122	Sotilastiedot/ VAP-varaustieto voidaan kirjata henkilön tietoihin (2 p)	
LAATU	123	Henkilökohtaisen lisän arviointilomake, suoritusten arviointi (hr-lisäosa) (2 p)	
Raportointi			
VAATIMUS	124	Järjestelmästä saadaan erilaiset palkanlaskennan raportit, mm. palkkalajitilasto, palkkalajitilasto henkilöittäin, henkilötilasto palkkajaksoittain, palkkatodistus, palkkajaksoilasto, laskentakohdetilasto, jne., palkkamalleittain, palkansaajittain, palkkalaieittain, täsmäytysraportit	
VAATIMUS	125	Järjestelmästä saadaan erilaiset palkkatiotoraportit (tiedot esimerkiksi ay-liittokohtaisesti ja tiedot henkilökohtaisten lisien osuuksista liitteittäin sekä erilaisista palkanosista)	
VAATIMUS	126	Järjestelmästä saadaan lakisääteinen ja arkistolain mukainen materiaali, palkkalistat, , palkkakortit, jne.	
VAATIMUS	127	Järjestelmästä saadaan henkilötasoiset keskeytystiedot ja palvelussuhteen muutostiedot sekä näiden kustannukset	
VAATIMUS	128	Järjestelmästä saadaan palkka- ja palkkiolaskelmat pdf-tiedostona, paperitulosteena, sähköisenä ulkoiseen tulostuspalveluun, verkkopalkkana. jne.	
VAATIMUS	129	Järjestelmästä saadaan palkkatodistus halutulta aikaväliltä	
VAATIMUS	130	Raporttien tulostusmuoto on vähintään excel ja pdf	
VAATIMUS	131	Järjestelmästä saadaan henkilöstötilinpäätösraportit (KT:n suosituksen mukaiset)	
VAATIMUS	132	Järjestelmästä mahdollisuus ajaa Kunta10 raportit Työterveyslaitokselle: palvelussuhteraportti (hetu, nimi, tehtävänimike, ps-luonne, ps-laji, osa-aikatie, osa-aika%, toimipaikka, työ-posti, äidinkieli, ps alkoi, ps päättyi, tapaturmavakuutusammattikoodi, henkilönumero, nimi, nimekoodi), keskeytysraportti (hetu, syy, alkoi, päättyi, kalpvt, työpvt), sähköpostiraportti (hetu, nimi, nimike, nimekoodi, ps luonne, koko/osa-aik, osa-aik%, työpaikka, kustannuspaikka, työ- -paikan sijainti, lähtökysely, lähtöheräte, lähtöherätyksen päättymispäivä)	
VAATIMUS	133	Koulutusraportille tulevat ulkoiset ja sisäiset koulutukset. Raportilla näkyy henkilön koulutustunnit yhteensä	

VAATIMUS	134	Pidetty ja jäljellä olevat lomat, lomalista -raportit	
VAATIMUS	135	Kustannusraportit, joilla täsmäytetään palkkaviennit kirjanpitoon	
VAATIMUS	136	Järjestelmästä saadaan vaaditut tilastoinnit, joko raporttina tai liittymän kautta vastaanottajalle: - Tilastokeskukselle palkka- ja toimipaikkatilasto - FK:lle palkkatilasto	
VAATIMUS	137	Vähintään palkka- ja hrm-järjestelmässä pääkäyttäjän pitää voida muokata raportoinnin koodistoa, ohjaustietoja sekä määrittäviä	
VAATIMUS	138	Vähintään palkka- ja hrm-järjestelmässä raportoinnin ajastus tai automatisointi pitää voida määritellä raportti- ja organisaatiokohtaisesti	
VAATIMUS	139	Järjestelmästä on raportteja käytettävissä, kun täsmäytetään: - tulorekisteri - kirjanpito - eläkemaksut - sava-maksut - työttömyysvakuutusmaksu	
VAATIMUS	140	Vakanssirekisteristä saadaan erilaisia raportteja esim. esihenkilöittäin, tulosalueittain, kustannuspaikoittain, nimikkeittäin, avoimet vakanssit	
VAATIMUS	141	Vähintään palkka- ja hrm-järjestelmässä järjestelmässä pitää olla mahdollisuus tehdä omia raportteja	
VAATIMUS	142	Järjestelmästä saadaan tasa-arvoraportti palkkakartoitukseen (miesten ja naisten tehtäväkohtaiset palkat ja kokonaisansiot hinnoittelutunnuksittain), ja raportin sisältö määritellään yhdessä tilaajan kanssa.	
VAATIMUS	143	Täsmäytysraportti maksetut palkat/kirjanpidon tili	
VAATIMUS	144	Järjestelmästä saadaan excel-raportti (raportilla myös vakanssinumero), joka voidaan lukea sisään budjetointiohjelmaan. Tiedostossa oltava kustannustenjaon kaikki tunnistet, tehtävänimike, nimi, kk-palkka, kk-lisät, jako%, osa-aika%, kk lkm, loma%, vuosilomapalkka, vuosilomapalkka sis. korotus, lomarahen peruste, lomarahaa, vuosipalkka sis.lomarahaa, htv.	
VAATIMUS	145	Järjestelmästä saadaan raportoitua räätälöidyn/korvaavan/kevennetyn työn päivät.	
LAATU	146	Päätösluettelo, joka saadaan tarvittaessa arkistoitua (3 p)	
LAATU	147	Koulutusraporttilta saadaan vakituisten ja määräaikaisten palkalliset ja palkattomat ammatilliset koulutukset sekä vakituisten ja määräaikaisten muut koulutukset (2 p)	
LAATU	148	Järjestelmä laskee tasa-arvosaportille miesten ja naisten välisten palkkojen erot (palkkaeroprocentti) jaottelun (miesten ja naisten tehtäväkohtaiset palkat ja kokonaisansiot hinnoittelutunnuksittain) mukaisesti. (2 p)	
LAATU	149	Hr-järjestelmästä saadaan raportoitua henkilön taustatietoihin tallennetut tiedot: henkilöstön osaaminen / käydyt kurssit, nätevvvvet (ia niiden umneutumiset), tävdennvskoulutukset taidot, varautumiseen liittyvät tiedot. (3 p)	
LAATU	150	Järjestelmästä saadaan työaika- ja raportit (jos ohjelmassa työajanseuranta) (1 p)	
LAATU	151	Järjestelmästä saadaan ansionmenetystodistus (2 p)	
LAATU	152	Raportista saadaan esikatselukuva (2 p)	
LAATU	153	Ohjelmasta saadaan raportoitua erikseen 1 päivää, 2 päivää ja väh. 3 päivää kouluttautuneet (2 p)	
LAATU	154	Erilaiset kertymät, maksupäivä-, kuukausi- ja vuositasolla tai halutulla ansainta-/maksuajankohdalla (2 p)	
LAATU	155	Vähintään palkka- ja hrm-järjestelmässä tuloste- ja lomakepohjat ovat muutettavissa organisaatio/kunta - kohtaisesti. (2 p)	
LAATU	156	Palkanlaskennan virhelista: - virhelistalle pitää tulla ensimmäiseksi vakavat virheet (esim. palkkasumma negatiivinen) - nääkvvtäiä nvstvv muokkaamaan raja-arvoja virhelistalla (3 p)	
LAATU	157	Palkkajärjestelmästä saa kirjanpidon raportin maksueräkohtaisesti tileittäin. (2 p)	
		Liittymät	
VAATIMUS	158	Järjestelmässä mahdollisuus tiedostojen siirtoon Tilajan omalle levysemalle.	
VAATIMUS	159	Järjestelmästä on liittymä työntekijätietojen siirtämiseksi VARDA-järjestelmään	
VAATIMUS	160	Palkkajärjestelmästä maksutiedot (sepalista, ulosotot, tilitykset, jäsenmaksut, puolueverot, yms.) maksuliikennesovellukseen	
VAATIMUS	161	Hr-järjestelmästä palvelussuhde- ja poissaolotietojen siirtyminen työterveyshuollon palveluntarjoajalle automaattisesti. Liittymän toteuttaminen ei kuulu kiinteän hinnoittelun piiriin, vaan liittymän rakentaminen ja aineiston siirto hinnoitellaan erikseen asiantuntijatyön hinnoittelun mukaisesti	
LAATU	162	Järjestelmästä on liittymä Therefore sähköiseen arkistointiin ja käyttäjä voi itse päättää mitä ajoja arkistoidaan automaattisesti (3 p)	
LAATU	163	Järjestelmästä on liittymä TWeb sähköiseen arkistointiin ja käyttäjä voi itse päättää mitä ajoja arkistoidaan automaattisesti. (3 p)	

Vaatusmäärittely / Yleiset			
OHJE: Tarjoajan tulee ilmoittaa tarjoamansa palvelut ja niiden ominaisuudet tällä lomakkeella. Kaikkiin "KYLÄ/El" -sarakkeen kentiin vastaaminen on vähimmäisvaatimus ja vastaamatta jättäminen johtaa tarjouksen hylkäämiseen.			
VAATIMUS: Rivillä on esitetty vähimmäisvaatimus, johon tulee vastata D-sarakkeessa "KYLÄ" tai "El". El-vastaus johtaa tarjouksen hylkäämiseen.			
LAATU: Kyseessä on laadullisesti pisteytettävä kohta, johon tulee vastata D-sarakkeeseen "KYLÄ" tai "El".			
	nro	VAATIMUS	KYLÄ/El
		Järjestelmäpalvelun tekninen ympäristö	
VAATIMUS	1	Palvelu toimitetaan SaaS -palveluna sisältäen tarvittavan kapasiteetin, käyttöympäristön ja käyttöoikeudet sekä järjestelmän päivitykset, tietoturvan ja ylläpidon.	
VAATIMUS	2	Palveluun kuuluu tuotantoympäristön lisäksi testiympäristö, joka on teknisesti kopio tuotantoympäristöstä muttei sisällöllisesti. Koulutukset toteutetaan testiympäristössä.	
VAATIMUS	3	Selainkäyttöinen, tulee tukea ainakin Edgeä ja Chromea	
VAATIMUS	4	SSL-salaus pitää olla selainkäytössä	
VAATIMUS	5	Järjestelmän tulee olla käytettävissä väh. 97% toimistotyöajasta.	
VAATIMUS	6	Palvelu tulee toimittaa EU- tai ETA-alueelta eikä palveluun liittyviä henkilöitä saa viedä näiden alueiden ulkopuolelle.	
VAATIMUS	7	Tietojen saatavuus on varmistettu häiriötilanteissa - laiterikko, ylläpitovirhe, järjestelmän jumittuminen jne.	
VAATIMUS	8	Asiakkaan ympäristön tietoliikenne- yms. tekniset vaatimukset > Järjestelmän tulee olla yhteensopiva Microsoft-tvöasemaympäristön ja -verkkotoimintojen kanssa.	
VAATIMUS	9	Järjestelmän käyttökieli on suomi.	
VAATIMUS	10	Usean yrityksen/organisaation hallinta ja käyttö samalla järjestelmällä	
VAATIMUS	11	Järjestelmä on modulaarinen	
VAATIMUS	12	Voidaan ottaa käyttöön moduuleittain	
VAATIMUS	13	Automaattinen varmuuskopiointi päivittäin, viikkottain, kuukausittain ja vuosivarmistus sekä palautus varmuuskopiointi tasolla. Kuukausittaisia varmuuskopioita säilytetään vähintään 6 kk. Virheen tekijästä huolimatta tiedot voidaan palauttaa päivittäin.	
VAATIMUS	14	Järjestelmän on oltava luotettava ja siinä on oltava asianmukaiset suojaukset datan vahingoittumisen, hukkaantumisen tai luvattoman muuttumisen estämiseksi.	
VAATIMUS	15	Järjestelmä on skaalautuva. Datamäärän kasvu ei hidasta hakuja, raportointia eikä muutakaan toimintaa.	
VAATIMUS	16	Asiakas omistaa datan.	
LAATU	17	Järjestelmää tulee voida käyttää työntekijän itsepalvelutoimintojen ja matkustuksen hallinnan osalta mobiililaitteilla, esim. älypuhelin, -pöytä (iOS, Android, 3 viimeistä) (1 p)	
LAATU	18	Järjestelmässä on mahdollista käyttää kertakirjautumista peruskäyttäjille (multi-ad-sso/Azure-AD-integraatio) ja käyttäjäryhmän ja -tunnuksen pohjalta käytettävissä on määritellyt yhteisöt. (2 p)	
		Järjestelmäpalvelun ominaisuuksia	
VAATIMUS	19	Järjestelmää ei voi käyttää ilman käyttäjätunnusta ja tunnistautumista.	
VAATIMUS	20	Järjestelmässä määritellään käyttöoikeudet rooleittain.	
VAATIMUS	21	Käyttäjätunnukset tulee voida tuoda Asiakkaan AD:sta tai Azure-AD:sta. Järjestelmä toimii kehyskuntien työasemaverkon käyttäjätunnushallinnan (IDM) master-rekisterinä. Integraatio on kaksisuuntainen, eli verkon ad-järjestelmästä tulee määriteltäviä tietoja järjestelmään uudelle käyttäjälle.	
VAATIMUS	22	Tietojen muutokset (lisäys, muutos, poisto) voidaan jäljittää lokien avulla palkka- ja hrm-järjestelmissä. Lokiin jää muutoksen tvynni, tekijä, aikakohta, muutetun tiedon lähtöarvo ja päätösarvo.	
VAATIMUS	23	Järjestelmässä tulee olla hakukriteerit ainakin hetu, nimi, henkilönnumero, maksuryhmä.	
VAATIMUS	24	Liittymät yleisiin sähköpostijärjestelmiin tai hälytyksiä / herätteitä voi toimittaa sähköpostilla.	
VAATIMUS	25	Tilaaajakohtainen parametointi säilyy eheänä versio päivityksissä.	
VAATIMUS	26	Käyttäjää ei poisteta vaan käyttöoikeuksilla on alkamis- ja päättymispäivät	
VAATIMUS	27	Kaikista tehdyistä lisäyksistä, poistoista, muutoksista syntyy lokitieto, jota ei voi muuttaa, jotta Audit Trail säilyy.	
VAATIMUS	28	Järjestelmässä on käyttäjien tai käyttäjäryhmien käyttöoikeuksien ja -valtuuksien rajaaminen kaikkien osien, tehtävien, toimenpiteiden ja tilioientien osalta. Kustannuspaikkakohtainen määrittely. Tilaaajan pääkäyttäjät(t) voi(vat) tehdä nämä itse.	
		SIIRRETTY TOISELTA VÄLILEHDELÄ	
LAATU	29	Yhdellä tunnistautumisella pääsee kaikkiin moduleihin ja resursseihin käyttövaltuuksiensa puitteissa. (2 p)	
LAATU	30	Yhdellä henkilöllä voi olla useampi rooli järjestelmässä samanaikaisesti käytössä. (2 p)	
LAATU	31	Lokitiedot on pystyttävä siirtämään erilliseen keskitettyyn lokipalveluun ja myös lokitietojen käsittelystä jää loki-merkintä. Lokitietoja ei saa päästä muuttamaan jälkikäteen. (3 p)	
LAATU	32	Kaikista tehdyistä käyttäjätietojen avaamisesta syntyy lokitieto, jota ei voi muuttaa, jotta tietosuojasetuksen vaatimukset täyttyvät (3 p)	
LAATU	33	Pääkäyttäjä voi itse perustaa ja muokata käyttäjäryhmiä/-rooleja ja roolien mukaisia näkymiä/valikoita (3 p)	
LAATU	34	Ohjelman käyttöoikeudet alkavat ja päättyvät palvelussuhteen mukaisesti määritellyn varoajan puitteissa. (3 p)	
		Järjestelmän yleinen käyttö	
VAATIMUS	35	Salasanan voi vaihtaa itse	
VAATIMUS	35	Järjestelmä vaatii salasanan vaihtoa tietyin väliajoin.	
VAATIMUS	37	Tulosteet PDF-, MS Word-, Excel-, csv- ja txt-muodoissa.	
LAATU	38	Käyttäjärhmät (käyttöoikeus- ja/tai toimenkuvakohtaiset) pääkäyttäjän kopioitavissa ja muokattavissa, esim. tallentajaroolien kopiointi ja muokkaus. (3 p)	
LAATU	39	Salasana pituuden ja kryptisyyden määrittely (Salasanan pituus vähintään 8 merkkiä, siinä on isoja ja pieniä kirjaimia, numeroita sekä erikoismerkkejä) (3 p)	
		Järjestelmän rajapinnat	
VAATIMUS	40	Datan sisääntuonti on mahdollista vähintään csv-muodossa. Sisään tuotava tieto voi olla kaikki järjestelmän tiedot tai vain rajattu joukko tietoja.	
VAATIMUS	41	Datan ulosvienti mahdollista vähintään csv-muodossa. Ulos vietävä tieto voi olla kaikki järjestelmän tiedot tai vain rajattu joukko tietoja.	
LAATU	42	Rajapinnat on toteutettu siten, että tunnuksilla on vain rajoitetut oikeudet ja palvelut (3 p)	
LAATU	43	Rajapintaratkaisu tukee vahvaa salausta - esim. AES (3 p)	
LAATU	44	Rajapinnat ovat dokumentoitu ja dokumentit ovat Asiakkaan käytettävissä ja hyödynnettävissä. (3 p)	
LAATU	45	Järjestelmistä on mahdollista tehdä liittymä sähköiseen allekirjoitusjärjestelmään tai järjestelmissä on sähköinen allekirjoitus mahdollista. (3 p)	
		Järjestelmäpalvelun kehitys	
VAATIMUS	46	Uudistuksista ja muutoksista sekä niiden vaikutuksista tiedotetaan tilaajaa (esim. versiotiedote)	
VAATIMUS	47	Lakisääteiset ja virka- ja työehtosopimusten muutoksiin liittyvät ohjelmistoihin vaikuttavat muutokset tehdään toimittajan toimesta ajantasaisesti Suomen lainsäädännön sekä kuntia koskevien velvoitteiden sekä kirjanpito- ja viranomaisraportointisäännösten mukaisesti. Tilaaajan pääkäyttäjän tulee voida tehdä ko. muutokset ohjaustietoihin, mikäli toimittaja ei tee muutoksia suoraan.	
VAATIMUS	48	Versio päivityksistä informoidaan toiminnan kannalta riittävän ajoissa etukäteen.	
		Järjestelmän koulutus ja dokumentaatio	
VAATIMUS	49	Käyttökoulutus pääkäyttäjille	
VAATIMUS	50	Etäkoulutusmahdollisuus	
VAATIMUS	51	Käyttö- ja tekniset ohjeet suomeksi	
VAATIMUS	52	On-line apu suomeksi - järjestelmäpalvelu ja/tai erillinen palvelusivusto.	

		Palvelutuotannon järjestelyt	
VAATIMUS	53	Palvelutuotannon hallinta - Toimittajan tulee palvelutuotannossaan noudattaa mallinnettua ja ohjeistettua toimintatapaa.	
		Tietoturva ja jatkuvuuden hallinta	
VAATIMUS	54	Järjestelmään kytkeydytään salatun tietoturvaliisen yhteyden kautta (väh. TSL 1.2)	
VAATIMUS	55	Asiakkaan tietoihin pääsee kiinni vain ne henkilöt, joilla on toimeksiannon ja työtehtävän mukainen oikeus.	
VAATIMUS	56	Tarjoajan nimeämien tilaajan palveluja tuottavien avainhenkilöiden sekä niiden henkilöiden, joilla on pääsy tilaajan salassa pidettäviin aineistoihin tai järjestelmiin, ovat vaihtolovelvollisia ja heidän on työskenneltävä vastuullisesti. Henkilöt sitoutuvat vaihtolovelvollisuuteen työ sopimuksessaan tai vaihtoehtoisesti he voivat Tilaaajan pyytäessä allekirjoittaa henkilökohtaisen vaihtolovelvollisuuden.	
VAATIMUS	57	Asiakkaan pääkäyttäjät(t) lisää(vät) ja kirjaa(vat) ulos oman organisaationsa käyttäjäroolit ja käyttäjät. Järjestelmätoimittajan pääkäyttäjät lisäävät heidän roolit ja käyttäjät järjestelmään. Pääkäyttäjät voi estää tietyt käyttäjäryhmät pois ohjelmasta.	
VAATIMUS	58	Toimittaja huolehtii palveluun käytettävien palvelimien, omien työasemien, hallinta- ja valvontalaitteiden ja muun infrastruktuuriin haittaohjelmien torjunnasta. Toimittaja vastaa ettei laitteistot heikennä tietoturvaa vaaditulta tasolta.	
VAATIMUS	59	Toimittajalla on menettelyt verkkohyökkäysten havaitsemiseksi ja torjumiseksi.	
VAATIMUS	60	Toimittajalla on tietoturvaprosessien havaitsemis- ja hallintajärjestelmä sekä prosessi seuraamusmenettelystä. Toimittajan tulee ilmoittaa Asiakkaalle ilman aiheutonta viivytystä merkittävistä tietoturvaprosessista. Tietoturvaloukkauksilmoitukset ovat suomenkielisiä.	
VAATIMUS	61	Toimittajan tulee seurata olennaista tietoturvallisuuteen liittyvää kehitystä ja uhkia sekä ryhdyttävä viipymättä niiden edellyttämiin toimenpiteisiin.	
VAATIMUS	62	Toimittajan tulee valvoa, että kaikkien palvelutuotannossa mukana olevien laitteiden tietoturvapäivitykset ovat ajan tasalla ja tarvittaessa asennettava tietoturvapäivitykset yhteisesti sovittavan muutoksenhallintaprosessin mukaisesti.	
VAATIMUS	63	Toimittaja teettää säännöllisesti järjestelmään omalla kustannuksellaan tunkeutumistestauksen, jolla tunnistetaan ettei esim. SQL-Phising ja XSS-hyökkäykset ole mahdollisia.	
VAATIMUS	64	Tietoturvatason tulee olla vähintään samalla tasolla myös järjestelmää mobiililaitteilla käytettäessä kuin selaimella käytettäessä.	
VAATIMUS	65	Auditointi - Asiakkaalla on oikeus suorittaa palvelujen tietoturvallisuuden ja toiminnan jatkuvuusjärjestelyjen auditointi ja käyttää sen tekemisessä kolmatta osapuolta. Asiakalla on oikeus teettää haavoittuvuus- ja tunkeutumistestauksia.	
		Palvelupyyntöjen hallinta	
VAATIMUS	66	Palvelupyyntö ja tikettien hallinta - Asiakkaan tulee voida toimittaa palvelupyyntöjä palvelupisteeseen web-lomakkeen avulla. Asiakkaan palvelupyyntö, luokittelu, vastaukset ja toimenpiteet pitää pystyä hallitsemaan tikettien hallintajärjestelmällä ja palvelupyyntö tulee näkyä muillakin käyttäjillä eikä vain palvelupyyntö tekijällä.	
VAATIMUS	67	Priorisointi - Tarjoajan tulee priorisoida ja käsitellä palvelupyyntö palvelutasotavoitteiden mukaisesti.	
VAATIMUS	68	Luokittelu - Tarjoajan tulee luokitella palvelupyyntö sekä palvelupyyntötyypin mukaan ja palvelupyyntö kohteen mukaan (aikaraja ja palvelutasot). Asiakirja palvelupyyntöihin vastaamisesta määritellään yhdessä tilaajan ja palveluntarjoajan kanssa.	
VAATIMUS	69	Koordinointi ja palvelupyyntöjen sulkeminen - Tarjoajan tulee tarvittaessa välittää palvelupyyntö kolmannen osapuolen ratkaistavaksi. Tarjoaja on kuitenkin vastuussa näissäkin tapauksissa palvelupyyntö tilan seurannasta ja ratkaisun saamisesta. Palvelupyyntö voidaan sulkea, kun asiakas on hyväksynyt ratkaisun tai jos asiakas ei halua palvelupyyntöön kohtuullisessa ajassa.	
VAATIMUS	70	Palvelupisteen työntekijöiden osaaminen - Palvelupisteen asiantuntijoiden tulee itse pystyä antamaan tukea yleisiin kysymyksiin ja tehtäviin. Sen tulee antaa neuvontapalvelua sekä ratkoa etävälinein sille tulleita palvelupyyntöjä.	
VAATIMUS	71	Palvelupyyntöjen tilan seuraaminen - Asiakkaan tulee voida seurata eri palvelupyyntöjen tilaa ja käsittelyhistoriaa roolinsa mukaan joko itse avaamiensa palvelupyyntöjen osalta tai koko asiakasorganisaation palvelupyyntöjen osalta.	
VAATIMUS	72	Korjauksen viivästyminen - Häiriön korjauksen viivästyessä tarjoajan tulee tiedottaa tilanteesta säännöllisesti vähintään tapahtuman vakavuuden mukaan sovitavalla aikavälillä. Korjaukselle on nimettävä vastuhenkilö, joka tarvittaessa projektoi kuseisen häiriön.	
VAATIMUS	73	Tapahtumanhallinnan integraatio-ongelmien hallinta - Tarjoajan tapahtumanhallinnan prosessi on integroitu tarjoajan ongelmanhallinnan prosessiin, jossa tapahtuman syy analysoidaan ja esitetään mahdolliset korjaavat toimenpiteet taphtuman välttämiseksi tulevaisuudessa.	
VAATIMUS	74	Palvelupyyntöjen käsittely ja muu asiakaspalvelu tulee olla suomenkielistä.	
LAATU	75	Palvelupyyntö ja tikettien hallinta - Asiakas voi lisäksi toimittaa palvelupyyntöjä palvelupisteeseen puhelimitse ja sähköpostitse. (3 p)	
		Ongelmanhallinta	
VAATIMUS	76	Itsenäinen ongelmanhallintaprosessi - Tarjoajalla tulee olla palvelupyyntöjenhallintaan ja jatkuvuudenhallintaan kiinnitetty itsenäinen ongelmanhallintaprosessi.	
VAATIMUS	77	Ongelmien kirjaaminen - Tarjoajan tulee kirjata ja luokitella ongelmat erilleen tavanomaisista palvelupyyntöistä samaan järjestelmään mihin palvelupyyntökin kirjataan. Ongelmien luokittelusta tulee määritellä palvelutasot ja aikarajat ongelman vakavuuden (esim. käyttöön estävä tai häiritsevä) ja laajuuden mukaan.	
VAATIMUS	78	Ongelmien syiden selvitys ja ratkaisuehdotusten laadinta - Tarjoaja viestii ongelmista asiakkaalle ja niiden syiden selvittämisen jälkeen Tarjoajan tulee esittää ratkaisuehdotus.	
VAATIMUS	79	Ongelmien ratkaisusta päättäminen - Mikäli ratkaisu vaatii muutosta järjestelmien konfiguraatioon, tulee ratkaisuehdotus käsitellä muutoksenhallinnan prosessin kautta.	
VAATIMUS	80	Ennakoiva ongelmanhallinta - Tarjoaja tulee tunnistaa ongelmia ennaltaehkäisevästi ja raportoida näistä ja niiden ratkaisuehdotuksista säännöllisesti Asiakkaalle.	
		Muutoksenhallinta	
VAATIMUS	81	Muutoksenhallintaprosessi - Tarjoajalla tulee olla selkeä ja dokumentoitu muutoksenhallintaprosessi, joka on koulutettu Asiakkaan palveluja tuottaville henkilöille.	
VAATIMUS	82	Muutospyyntö - Muutosprosessin tulee käynnistyä muutospyynnöstä, joka käsitellään ja hyväksytään.	
VAATIMUS	83	Muutospyyntöjen kirjaaminen - Kaikki muutospyynnot tulee kirjata ja luokitella, esim. kiireellinen, merkittävä, vanainen. Muutospyynnöistä tulee arvioida ainakin niiden vaikutukset palvelutasoihin, kustannuksiin, muihin palveluihin, tietoturvallisuuteen, muutokseen liittyvät riskit sekä seuraukset mikäli muutosta ei toteuteta. Muutospyyntöjen luokittelusta sovitaan yhteisesti erikseen.	
VAATIMUS	84	Muutospyyntöjen käsittely - Muutospyynnöt käsitellään pääsääntöisesti osana kuukausittaisia palvelunhallintakokouksia. Kiireelliset muutospyynnot käsitellään tapauskohtaisesti sovitavalla tavalla.	
VAATIMUS	85	Muutoksen toteuttaminen - Muutokset toteutetaan julkaisunhallinnan ja käyttöönoton prosessien mukaisesti.	
		Julkaisun- ja käyttöönoton hallinta	
VAATIMUS	86	Päivitysten julkaisemisen suunnittelu - Päivitykset tulee mahdollisuuksien mukaisesti koota julkaisuiksi ja suunnitella julkaisukalenteriin.	
VAATIMUS	87	Huoltoikkuna - Palvelun kohteelle tulee varata palvelutavoitteiden puitteissa soveltuvat huoltoikkunat.	