

Puhelinpalvelu hankinta Kuntayhtymä Kymppille

Kuntayhtymä Kymmissä on nähty aiheelliseksi kilpailuttaa puhelinpalvelu ja viestintäjärjestelmä uudelleen. Nykyinen Telian palvelu on puutteellinen asiakaspalvelu- ja viestintäratkaisujen osalta.

Palvelujen kilpailutus toteutettiin tarjouspyynnön mukaisesti. Tarjoukset pyydettiin seuraavilta toimijoilta:

Elisa Oyj: jätti tarjouksen tarjouspyynnön ehtojen mukaisesti.

DNA Oyj: ilmoitti, ettei voi antaa tarjousta, koska ei pysty tarjoamaan tarjouspyynnössä vaadittuja palveluita.

Telia Oyj (nykyinen operaattori): ei pysty järjestämään toimivaa palvelua puhelinpalveluun, joten ei ole mukana kilpailutuksessa.

Ehdotan, että hyväksytään Elisa Oyj:n tarjous Kymppin puhelin- ja viestintäjärjestelmän toimittajaksi, koska se täyttää tarjouspyynnön vaatimukset ja on ainoa hyväksyttävä tarjous. Perustelut: DNA Oyj ja Telia Oyj eivät pystyneet täyttämään tarjouspyynnön ehtoja. Elisa Oyj:n tarjous täyttää kaikki vaatimukset ja mahdollistaa toimivan palvelun.

Valmistelija

Päivi Pyyny

Päätös

Hyväksytään Elisa Oyj:n tarjous Kymppin puhelinliittymien toimittajaksi, koska se täyttää tarjouspyynnön vaatimukset ja on ainoa hyväksyttävä tarjous.

Perustelut: DNA Oyj ja Telia Oyj eivät pystyneet täyttämään tarjouspyynnön ehtoja. Elisa Oyj:n tarjous täyttää kaikki vaatimukset ja mahdollistaa toimivan palvelun.

Toimeenpano: Sopimus Elisa Oyj:n kanssa valmistellaan ja allekirjoitetaan. Nykyiset Telia-liittymät irtisanotaan siirtymäaikataulun mukaisesti.

Hyväksyjä

Aki Ruotsala, Kuntayhtymä Kymppin johtaja

Tiedoksi

Päivi Pyyny
Yhtymähallitus
Vili V Kukkola Elisa Oyj
Janina Sarvikas

Sähköinen allekirjoitus

Aki Ruotsala
Kuntayhtymä Kymppin johtaja

Vastaathan pyynnöstä /tarvittaessa lisätietokenttään

	Kyllä	Ei	Lisätiedot
Viestit			
Viestin voi lähettää selainpohjaisesta käyttöliittymästä	X		
			Teksti- ja pikaviestien lähetyk tapahtuu Windows ja MacOS työasemille asennettavan Elisa Ring ohjelmistopuhelimen kautta. Uutena ominaisuutena Elisa Ringin asiakaspalvelusarjoihin on tulossa mahdollisuus käyttää sarjojen tekstiviestikanavaa, jossa numerona käytetään matkapuhelinnumeroa. Omanaisuuden ollessa aktiivisena sarjan numeroon voidaan lähettää tekstiviestejä ja niihin voidaan vastata Ringin työasemasovelluksen käyttöliittymässä.
			Huom! Matkapuhelinsovelluksessa sarjojen tekstiviestejä ei voida käsitellä, koska loppukäyttäjälle osoitetut tekstiviestit saapuvat aina käyttäjän henkilökohtaisen mobiilipäätelaitteen tekstiviestisovellukseen. Tällä vältetään kaksinkertainen viestien välittäminen matkapuhelimeen.
Viestin voi lähettää työpöytäsovelluksesta	X		Mobiililaitteessa loppukäyttäjän lähettämät ja hänelle osoitetut tekstiviestit käsitellään aina käyttäjän henkilökohtaisen mobiilipäätelaitteen tekstiviestisovelluksen kautta.
Viestin voi lähettää puhelimen sovelluksesta	X		
Viestin voi lähettää usealle vastaanottajalle yhtäaikaaisesti	X		
Kun lähettää uutta viestiä, järjestelmä näyttää ennen viestin lähettämistä, että ko. numeroon on lähetetty aiemminkin viestejä järjestelmästä	X		
			Viestit arkistoituvat lähettäjäkohtaisesti, erillistä kansiointia ei Elisa Ringissä ole suoraan toteutettu, mutta on vakiona Elisa Deskissä.
Viesti arkistoituu järjestelmän lähetetyt-kansioon	X	X	Valmiiden viestipohjien tallentamisen suoraan Elisa Ringissä ei ole tuettu. Toiminnallisuus on vakiona Elisa Desk monikanavaisessa asiakaspalveluratkaisussa, joka voidaan ottaa käyttöön Ringin laajennuksena.
Valmiita viestipohjia voidaan tallentaa järjestelmään	X	X	Viestien kansiointi sekä muiden edistyneiden automaatioasäntöjän käyttöönotto onnistuu Elisa Deskissä.
Kun viestin lähettää järjestelmästä, tallentuu se myös puhelimen lähetetyt-kansioon	X	X	Toiminnallisuus on tuettu Elisa Dialogi -palvelussa, jossa voidaan määrittellä haluttu lähettäjän nimi.
Viestin voi lähettää määritettyä lähettäjän nimellä esimerkiksi "KUNTAYHTYMÄ KYMPPI" Tällöin numero ei näy asiakkaalle	X	X	
Viestin voi lähettää niin, että numero näkyy asiakkaalle.	X		
			Vastaanotetut teksti- ja pikaviestit säilyvät järjestelmässä kunnes ne poistetaan. Vastaanottamattomien tekstiviestin osalta viestin voimassaoloaika riippuu lähettäjän ja matkapuheliverkon asetuksista.
Viestit säilyvyysaika järjestelmässä -> vastaa lisätieto -kenttään	X		
			Kun viestin lähettämiseen käytetään Ring ohjelmistopuhelinta, pikaviestien osalta viestin pituus voi ylittää 5000 merkkiä. Tekstiviestin osalta viestin pituus rajoittuu 900 merkkiin matkapuheliverkon rajoitusten takia, jotta tekstiviestipohjaisten viestien toimittaminen voidaan taata vastaanottajan päätelaitteesta riippumatta.
Viestin maksimipituus on enemmän kuin 5000 merkkiä.	X		Elisa Ring ohjelmistopuhelinta käytettäessä viestikentän kokoa voidaan helposti suurentaa viestikentän kulmaa hiirellä vetämällä. Elisa Deskissä ja Elisa Dialogissa viestikentän koko skaalautuu automaattisesti tekstin mukaan.
	X	X	
Puhelut			
			Yksittäisten puheluiden nauhoitus vastaajapalveluun sisältyy Elisa Ringin hintaan. Asiakaspalvelusarjan automaattinen nauhoitus arkistointipalveluun voidaan ottaa käyttöön Elisa Ring lisäpalveluna.
Puhelun nauhoitus	X		Tallennuksesta kertova viesti otetaan käyttöön asiakaspalvelusarjojen automaattisen nauhoituksen yhteydessä.
Puhelun nauhoituksesta ilmoittava viesti "puhelut nauhoitetaan ..."	X		Tiedotteet ja puhelunohjaukset sisältyvät asiakaspalvelusarjan perustoiminnallisuuksiin.
Puhelun ei tavoitettavissa viesti "Olemme suljettuna, palvelemme arkin..."	X		
			Asiakaspalvelusarjojen nauhoitteet säilyvät järjestelmässä myös silloin, kun esim. jonotiedotteet tai häiriötiedotteet otetaan väliaikaisesti pois käytöstä. Lisäksi Elisa Ringiin on tulossa erillinen tiedotearkisto, joka helpottaa tiedotteiden käyttöä esim. useammassa sarjassa.
Ääniviestien tallennus, jotta samoja nauhoitettuja viestejä voidaan käyttää uudelleen esimerkiksi, kun sama poikkeava sulku aika toistuu seuraavan kerran	X		Asiakaspalvelusarjojen puheluiden jakotapa sarjan jäsenille voidaan valita useista eri vaihtoehdoista.
Järjestelmään voidaan määrittää yksi yhteinen numero, mihin asiakas soittaa. Numeroon soittaessa järjestelmä "arpoo" kenelle asiantuntijoista puhelu tulee	X		
Järjestelmään voidaan määrittää yksi yhteinen numero, mihin asiakas soittaa. Numeroon soittaessa järjestelmä katsoo määritetyn prioriteettijärjestyksen perusteella kenelle asiantuntijoista puhelu tulee	X		Asiakaspalvelusarjan puheluiden jakotavaksi voidaan ottaa käyttöön määrätty järjestys.
Puheluista jää lokitietomerkintä järjestelmään	X		
Puheluista jää lokitietomerkintä puhelimeen vaikka soittaa tietokoneella olevasta sovelluksesta	X		Synkronoitu puheluhistoria näkyy sekä matkapuhelinsovelluksessa että ohjelmistopuhelimesta.
Puheluiden lokitietojen säilyvyysaika järjestelmässä -> vastaa lisätieto kenttään	X		Lokitietojen säilytysaika on konfiguroitavissa, voi olla esim. 365 päivää.
Järjestelmässä näkyy keitä puhelinrinkiin kuuluu ja ketkä heistä ovat kulloinkin linjoilla	X		
Järjestelmään on määriteltävissä tauko/ruokauko -tilat	X		

Järjestelmässä on jonkinlainen kirjausaika-toiminto ennen seuraavan puhelun vastaanottamista	X	Rauhoitusajan pituus on pääkäyttäjän konfiguroitavissa.
Järjestelmässä on helppo on/off toiminto linjalla oloa koskien.	X	Voidaan toteuttaa esim. automaattisen takaisinsoiton avulla, jossa asiakas voi jonottaa passiivisesti (ei linjalla) menettämättä jonopaikkaansa.
Takaisinsoitto toiminto	X	Sisältyy asiakaspalvelusarjan hintaan, takaisinsoitto voidaan toteuttaa joko asiakaspalvelusarjan automaattisen takaisinsoittotoiminnallisuuden avulla tai käyttämällä sarjan soittohistoriaa.
Muut		
Elisan verkko/palvelu kattaa Kuntayhtymä Kympin alueen: Alajärvi, Alavus, Evijärvi, Kauhava, Kuortane, Lappajärvi, Lapua, Soini, Vimpeli ja Ähtäri (mieluusti koko Etelä-Pohjanmaan)	X	
Järjestelmän maksimikapasiteetti on enemmän kuin 70 käyttäjää	X	
Järjestelmää voidaan käyttää Telian puhelinliittymillä	X	Elisa Ring vaatii Elisan matkapuhelinliittymät.
Puhelinnumeron voi kopioida ja liittää toisesta järjestelmästä	X	Käytettävän liittymän on oltava Elisan liittymä.
Pääkäyttäjä on määriteltävissä	X	
Pääkäyttäjää on määriteltävissä yksi tai useampi	X	
Palvelusta on saatavilla demo	X	
Tukipalvelun saatavuus, vastaa lisätieto kenttään	X	Sopimuksen mukaan.
Tukipalvelun viive, vastaa lisätieto kenttään	X	Sopimuksen mukaan.
Tukipalvelun kieli	X	Suomi
GDPR-kriteerit	X	
Tietosuoja asiakkaiden viestit ja puhelut tulee olla suojattu nykyaikaisten tietosuojastandardien mukaisesti.		
Vastaa lisätieto-kenttään	X	
Palvelun tarjoaja järjestää käyttökoulutuksen	X	Käyttökoulutusta suositellaan ja on erikseen tilattavissa.
Palvelusta saadaan lokitietoa kuten puhelujen kestot ja viestien määrät	X	
Palveluun voidaan merkata mitä puhelu tai viesti koski tilastointia varten	X	Pyydämme tarkennusta vaatimuksesta. Järjestelmästä on mahdollista saada raportointidataa, jota voidaan tarvittaessa jatkokäsitellä esim. Excelissä tai Power BI:ssä.
Mahdolliset integraatiot M365 tai windows-ympäristössä	X	Saatavilla esim. kalenteri-integraatio, AD-integraatio, Teams integraatio.
Mahdolliset integraatiot API-rajapintoja pitkin sisäisissä järjestelmissämme	X	Rajapinnat saatavilla, pyydämme tarkennusta vaatimuksesta.

MUUTOKSENHAKU

HANKINTAOIKAISUOHJE

Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016, jäljempänä hankintalaki) 135 §:n mukaan sellaisen hankintayksikön päätöksen tai muun hankintamenettelyssä tehdyn ratkaisun korjaamiseksi, johon ei muutoin sovelleta hankintalakia, voidaan hakea muutosta vaatimalla hankintayksiköltä oikaisua (jäljempänä hankintaoikaisu).

Hankintaa koskevasta asiasta voi tehdä hankintayksikölle oikaisuvaatimuksen se, jota asia koskee (jäljempänä asianosainen). Asianosainen on se, jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa.

Hankintaoikaisuvaatimuksen kohde

Hankintayksikön päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi vaatia hankintayksiköltä hankintaoikaisua. Hankintaoikaisua voi vaatia hankintayksiköltä kirjallisesti tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas tai muu taho, jota asia koskee.

Hankintaoikaisuvaatimuksen tekemiselle säädetty aika

Asianosaisen on vaadittava hankintaoikaisua 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä valitusosoituksineen tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta. Vaatimus on esitettävä määräajan viimeisenä päivänä ennen virka-ajan päättymistä.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, voi oikaisuvaatimuksen tehdä ennen viraston aukioloajan päättymistä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Tiedoksianto sähköisesti

Hankintapäätös on annettu tiedoksi sähköisen asiointilain (laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa, 13/2003) 19 §:n mukaisesti ja asianosainen on antanut suostumuksensa siihen, että päätös voidaan lähettää hänelle sähköisesti tiedoksi. Asianosainen on saanut päätöksen tiedoksi kolmantena päivänä sen lähettämisestä.

Hankintaoikaisua koskevan vaatimuksen sisältö

Hankintaoikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimukset perusteineen.

Vaatimuksesta on käytävä ilmi oikaisua vaativan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi.

Vaatimukseen on liitettävä asiakirjat, joihin vaatimuksen tekijä vetoaa, mikäli ne eivät jo ole hankintayksikön hallussa.

Toimitusosoite

Hankintaoikaisuvaatimus toimitetaan hankintayksikölle.

Hankintayksikön yhteystiedot:

Kuntayhtymä Kymppi

Kirjaamo

Helakaari 10

62200 Kauhava

Kirjaamo@kypin.fi

OIKAISUVAATIMUSOHJEET KUNTALAIN MUKAAN

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä:

- se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen), sekä
- kuntayhtymän jäsenkunta ja sen jäsen.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Oikaisuvaatimus on toimitettava Kuntayhtymä Kypin kirjaamoon määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Käytettäessä tavallista sähköistä tiedoksiantoa asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmantena päivänä viestin lähettämisestä.

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen

jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on

Kuntayhtymä Kymppi / Yhtymähallitus

Postiosoite: Helakaari 10, 62200 Kauhava

Sähköpostiosoite: Kirjaamo@kypin.fi

Puhelinnumero: 040 140 5900

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

- päätös, johon haetaan oikaisua
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero.

Jos oikaisuvaatimuspäätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.

Vaatimukseen on liitettävä asiakirjat, joihin vaatimuksen tekijä vetoaa, mikäli ne eivät jo ole hankintayksikön hallussa.

Päätös

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä voi pyytää Kuntayhtymä Kypin kirjaamosta.

SIGNATURES

ALLEKIRJOITUKSET

UNDERSKRIFTER

SIGNATURER

UNDERSKRIFTER

This documents contains 7 pages before this page
Dokumentet inneholder 7 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 7 sivua ennen tätä sivua
Dette dokument indeholder 7 sider før denne side

Detta dokument innehåller 7 sidor före denna sida

authority to sign
representative
custodial

asemavaltuus
nimenkirjoitusoikeus
huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt
firmateckningsrätt
förvaltare

autoritet til å signere
representant
foresatte/verge

myndighed til at underskrive
repræsentant
frihedsberøvende