



Teleoperaattoripalvelut 2025-2030

Asiakasinfo

Jouni Vävilä 7.2.2024

Tuleva yhteishankinta

Mitä voin hankkia?

- Yhteishankinta sisältää erilaisia teleoperaattorilta hankittavia palveluita, kuten:
 - Matkapuhelinverkon liittymät, niihin liittyvän liikenteen ja mobiilidatan
 - Myös ns. M2M kone- ja IoT-liittymät, mahdolliset IP- ja vastaavat liittymät esimerkiksi asiakaspalveluratkaisuihin
 - Vaihde-, välitys- ja informaatiojärjestelmät
 - Vaihderatkaisut, asiakaspalvelusarjat, integraatiot järjestelmiin
 - Asiakaspalveluratkaisut
 - Tarkoitus mahdollistaa näiden hankinta myös tämän yhteishankinnan ulkopuolelta
 - Puhelunvälityspalvelut
 - Vaihteenhoitotyön ulkoistaminen kokonaan tai osittain
 - Tavoitettavuuspalvelut
 - Esim. erilaiset maksuttomat ja maksulliset numeroratkaisut, vastausringit
 - Puitejärjestelyn palveluita tukevat asiantuntijapalvelut ja muut palvelut
 - Esim. massatekstiviestit, fax-palvelut, puheluiden tallennus, palvelupäällikkö yms.

Kenelle hankinta on tarkoitettu

- Hankinta on avoinna koko Hanselin asiakaskunnalle
- Tämä yhteishankinta on jatkoa Hanselin voimassa olevalle Teleoperaattoripalvelut 2020-2024 -puitejärjestelylle.
- Pääasiallinen kohderyhmä on Teleoperaattoripalvelut 2020-2024 -yhteishankinnan asiakkaat sekä mahdolliset uudet asiakkaat, joille teleoperaattoripalveluiden hankinta on ajankohtaista lähivuosina
- Mikäli organisaationne on mukana Hanselin Puheratkaisut 2023-2028 -puitejärjestelyssä, niin silloin ei ole tarvetta liittyä mukaan tähän Teleoperaattoripalvelut 2025-2030 yhteishankintaan

Hankinnan toteutus 1/2

- Hankinta toteutetaan puitejärjestelyinä, jolloin suuremman yhteisvolyymien kautta saadaan kaikille asiakkaille saavutettua mahdollisimman kilpailukykyiset hinnat
- Aikaisemmissa markkinavuoropuheluissa saatujen palautteiden perusteella hankinta jaetaan kuitenkin osiin
 - Tarkoituksena on välttää tilanne, jossa saataisiin vain yhdeltä operaattorilta tarjous
 - Jakaminen tehdään kuitenkin niin, että jokaiseen osaan saadaan silti riittävä volyyymi. Tarkoituksena on myös yleisesti pitää osat mahdollisimman tasavertaisina
 - Ei tulla rajoittamaan eri osien voittajien valintaa, eli sama operaattori voi voittaa vaikka kaiken

Hankinnan toteutus 2/2

- Aluksi yhteishankinta on päätetty jakaa kahteen eri puitejärjestelyyn:
- Teleoperaattoripalvelut hyvinvointialueille 2025-2030
 - Tarkoitettu nimensä mukaisille tahoille, mutta myös esimerkiksi sellaisille toimijoille, jotka aikovat tuottaa palveluita tämän sopimuksen kautta hyvinvointialueille
- Teleoperaattoripalvelut 2025-2030
 - Tämä on tarkoitettu sellaisille asiakkaille, jotka eivät tunne kuuluvansa yllä olevaan joukkoon, eivätkä olleet mukana Puheratkaisut 2023-2028 kilpailutuksessa
- Huomioitavaa että kumpikin puitejärjestely voidaan jakaa vielä nimetyistä asiakkaista koostuviin osa-alueisiin, mikäli yhteishankinnan koko kasvaa hyvin suureksi
 - Osa-alueet pyritään pitämään tasavertaisina, eli ei esimerkiksi laiteta kaikkia pieniä asiakkaita yhteen osa-alueeseen. Mahdollisuuksien mukaan otetaan huomioon esim. maantieteellistä sijaintia.
- Vaatimukset tulevat olemaan pääosin samat molemmissa puitejärjestelyssä sekä niiden osa-alueissa, mutta esimerkiksi hyvinvointialueiden yhteishankinnassa voidaan huomioida enemmän kyseisen toimialan erityisvaatimuksia, esim. 24h toimivat palvelunumerot

Miksi kannattaa tulla mukaan?

- Hanselilla pitkä historia teleoperaattoripalveluiden suurista puitejärjestelyistä
- Valmiiksi mietityt tuotteet, niihin liittyvät vaatimukset ja puitesopimusehdot
- Valmiiksi kilpailutetut, todennäköisesti hyvin kilpailukykyiset, tuotteiden hinnat
- Välttyt kokonaan omalta kilpailutukselta ja sen aiheuttamilta kustannuksilta
- Hansel tukee asiakasta koko sopimuskauden ajan
 - Vastaa puitesopimuksen hallinnasta
 - Toimii asiakkaiden tukena
- Asiakastyöryhmässä voit vaikuttaa hankinnan sisältöön ja sopimuksen kehittämiseen:
 - Jäsenet voivat kommentoida materiaaleja
 - Asiakkaiden mahdolliset erilaiset tarpeet saadaan esille

Miten vastuullisuus on huomioitu?

- Sosiaalinen ja Ympäristövastuu
 - Tulemme liittämään kilpailutukseen erilliset vaatimukset toimittajan eettisistä toimintamalleista. Nämä vaatimukset sisältävät sekä sosiaaliseen vastuullisuuteen, että ympäristövuastuullisuuteen liittyviä vaatimuksia
- Taloudellinen vastuu
 - Toimittajilta vaaditaan riittävää taloudellista suorituskykyä, jota mitataan mm. riskiluokkavaatimuksella (tässä yhteishankinnassa 1-3) ja liikevaihtovaatimuksella.

Liittyminen ja hankintakysely

- **Liittyminen on mahdollista 12.4.2024 saakka**
 - Puitejärjestelyä voivat hyödyntää **vain** ennen hankintailmoituksen julkaisua liittyneet asiakkaat
- Liittymisen yhteydessä Hansel pyytää arviota tulevien hankintojenne kokonaisarvosta sopimuskaudella
 - Arvioi, esimerkiksi aikaisemman laskutuksen perusteella, sille ajalle, jolloin aiotte käyttää tätä puitesopimusta (asiakaskohtainen hankintasopimus voi maksimissaan olla 5+2v)
- Liittymisen jälkeen tehtävässä hankintakyselyssä kysymme tarkennuksia volyymitietoihin. Näitä tietoja ovat esimerkiksi liittymien määrät ja niiden tyypit, mahdolliset käyttäjämäärät ja toimipistetiedot.
 - Tähän suosittelemme varaamaan aikaa, koska joudumme nykyisen oikeuskäytännön mukaan kysymään hyvin yksityiskohtaisiakin tietoja eri tuotealueiden volyymeista

Asiakastyöryhmä

- Asiakastyöryhmän toiminta alkaa alustavasti maaliskuun aikana.
- Vanhojen asiakkaiden ennakkokyselyssä osa asiakkaista vastasi, että pelkkä kirjallisten materiaalien kommentointimahdollisuus riittää, pienempi osuus halusi olla mukana työstämisessä
 - Tämän perusteella asiakastyöryhmän osallistuminen on jaettu kahteen eri tapaan
 - Tavoitteena on, että halukkaille jaetaan kirjalliset materiaalit kommentoitavaksi
 - Tarkoitus myös perustaa tiiviimpi asiakastyöryhmä, joka tarpeen mukaan voisi kokoontua myös useammin työstämään vaatimuksia, joista halutaan keskustella enemmän ja kaivataan mahdollista ”sparrailua” asiakkaiden kesken.
 - Yleisen ja hyvinvointialueiden kilpailutuksen asiakastyöryhmät saattavat olla osittain tai kokonaan erilliset
 - Huomioitthän mahdolliset esteellisyyssasiat ilmoittautuessanne asiakastyöryhmään

Alustava aikataulu

- Liittyminen 12.4.2024 mennessä
- Asiakastyöryhmä aloittaa maaliskuussa, ensimmäiset materiaalit kommentoitavaksi helmikuun loppupuolella
- Tarjouspyynnön julkaisu alustavasti lomakauden jälkeen aivan elokuun lopussa
- Tarjousten vastaanotto lokakuun alussa
- Hankintapäätös lokakuun lopussa
- Tavoitteena on, että puitejärjestely on käytettävissä vuoden 2025 alussa
 - 5 vuoden puitesopimuskausi alkuvuoteen 2030 saakka, jonka päälle asiakaskohtaiset sopimukset voivat olla voimassa 2 vuotta, alkuvuoteen 2032 saakka

Kysymyksiä ja lisätiedot

- Kysymyksiä tai kommentteja tässä vaiheessa?
- Lisätietoja:
 - Hankinnan kohteeseen liittyvät kysymykset: Jouni Välilä, jouni.valila@hansel.fi
 - Kilpailutukseen ja projektiin liittyvät kysymykset: Johanna Eloniemi, johanna.eloniemi@hansel.fi



Asiakaspalvelu
029 444 4300
asiakaspalvelu@hansel.fi

Verkkopalvelu
www.hansel.fi

Kategoriapäällikkö
Jouni Välilä
jouni.valila@hansel.fi