

Hansel teleoperaattoripalvelut 2025–2030

Yleisesittely – Ruskon kunta

Lauri Riekki

10.10.2025

Tiivistelmä

- Puitesopimukset (3kpl) on solmittu Hanselin ja Telia Finlandin välillä 1.6.2025 alkaen: Hyvinvointialuetoimijoita koskeva puitesopimus ja kuntapuolen puitesopimukset (2 osa-aluetta).
- Puitesopimuksia voivat hyödyntää hankintaan etukäteen liittyneet organisaatiot (hyvinvointialueet ja kuntatoimijat), joiden kanssa solmitaan puitesopimuksien pohjalta erilliset asiakassopimukset. Hankintaan liittyneen organisaation tytäryhtiöt ja palvelukeskuksen asiakasorganisaatiot liitetään asiakassopimukseen ns. tytäryhtiöliitteellä.
- Puitesopimukset ovat voimassa 31.5.2030 saakka. Asiakassopimukset voivat olla voimassa 31.5.2032 saakka (5+2v).
- Puitesopimukset sisältävät tarvittavat liittymä- ja liikenne- sekä tavoitettavuus- ja asiakaspalveluratkaisut kunta- ja hyvinvointialuetoimijoille sekä heidän työntekijöilleen.
- Puitesopimukset mahdollistavat modernit toimintamallit, jotka luovat tehokkuutta kunta- ja hyvinvointialuetoimijoille toimijan prosesseihin, lisäävät työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja vastaavat kuntalaisten tarpeita.



Asiakassopimuksen salassapito

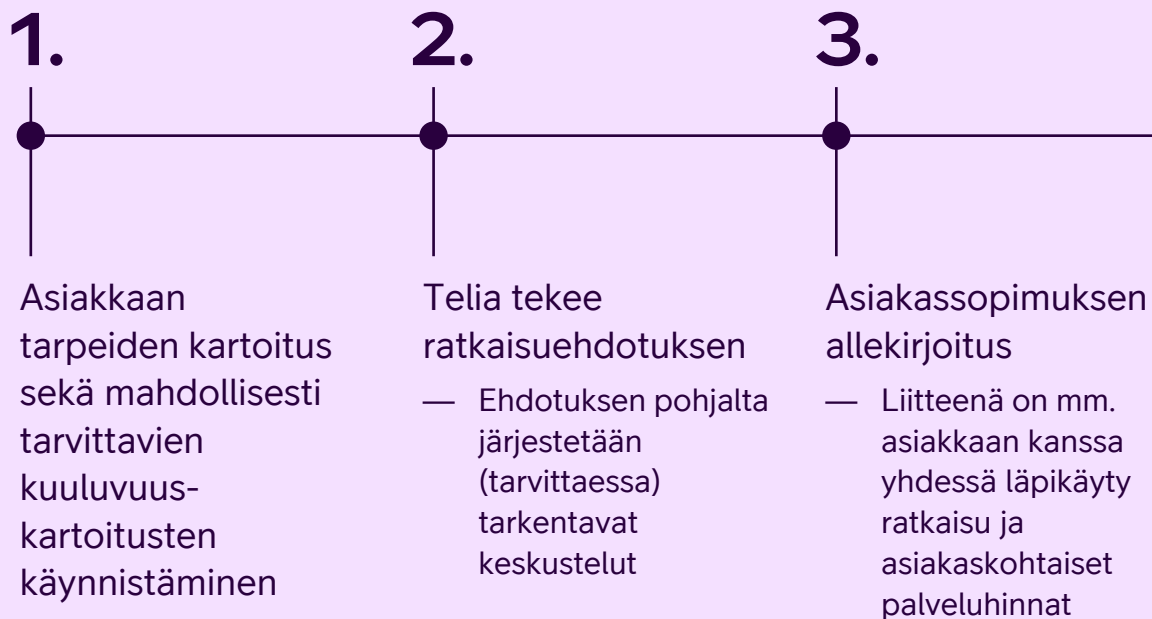


Tämän esityksen sisältö on luottamuksellista, eikä sitä tule käyttää tai jakaa muihin tarkoituksiin kuin asiakkaan ja Telian väliseen toimintaan.

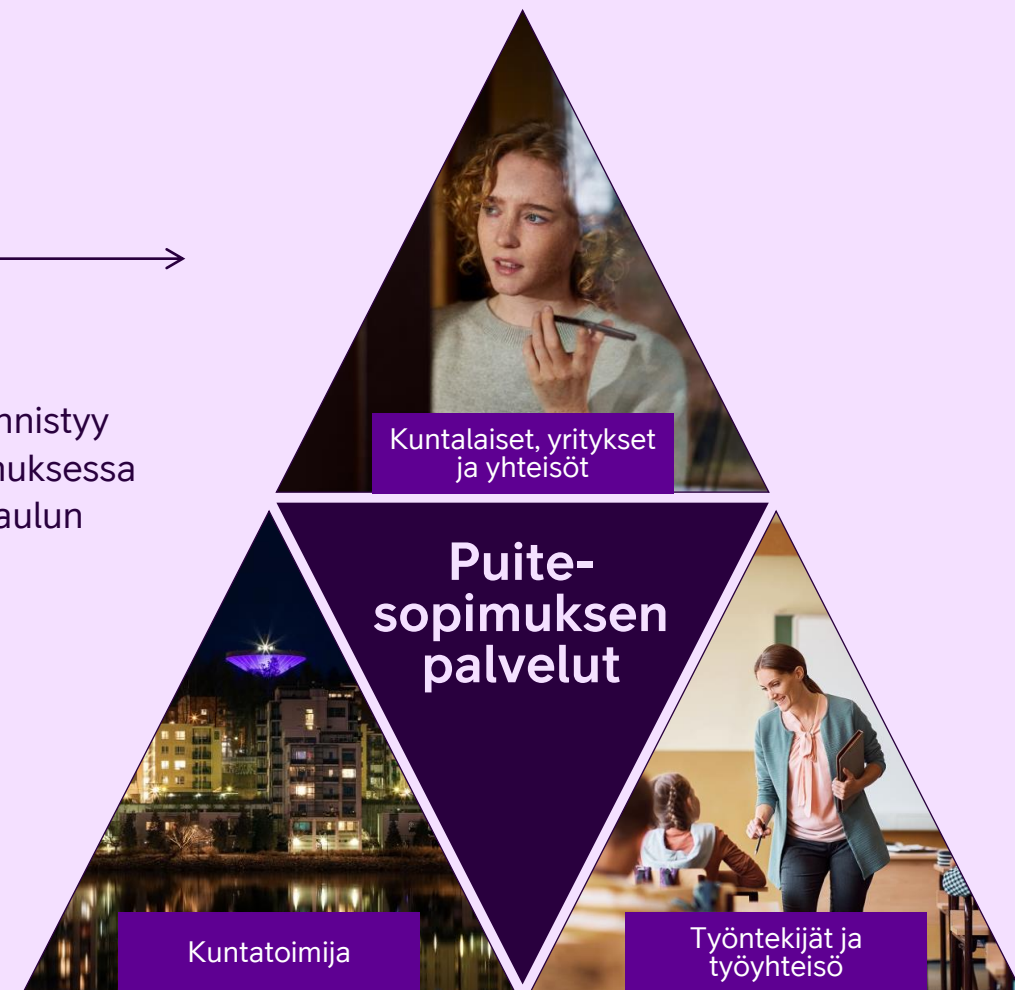
- **Asiakassopimusmalli sisältää seuraavat salassapitoa koskevat velvoitteet:**
 - ”Sopijapuolet sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa luottamuksellisiksi katsottavat aineistot ja tiedot, jotka ovat lain perusteella salassa pidettäviä sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin tämän sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.”
 - ”Erityisesti todetaan, että Toimittajan tämän sopimuksen mukaisia palveluita koskevat hinnastot ovat julkisuuslain (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta, 621/1999) 24 §:n 1 momentin 20 kohdan mukaisia Toimittajan liikesalaisuuksia, jotka katsotaan aina luottamukselliseksi aineistoksi. Asiakas sitoutuu pitämään salassa saamansa tai näkemänsä Toimittajan palvelua koskevat hinnastot. Sopijapuolten salassapitorikkomuksiin liittyvästä vastuusta on sovittu puitesopimuksen luvussa 26.”
- **Tulevan asiakassopimuksen salassapitovelvoitteet kattavat myös tämän esityksen, ja velvoitteet koskevat kaikkia kuulijoita sekä henkilöitä, joille tätä tietoa edelleen jaatte omassa organisaatiossanne.**



Toimintamalli



4. Toimitus käynnistyy asiakassopimuksessa sovitun aikataulun mukaisesti



Sisältö

1. Puitesopimuksen esittely
2. Johdanto puitesopimuksen palveluihin
3. Puitesopimuksen palvelualueet
4. Hintaesimerkkejä
5. Ehdotus jatkotoimenpiteistä



Hankinnan Osapuolet

Hansel

- Valtiovarainministeriön ja Suomen kuntaliiton omistama julkisen sektorin yhteishankintayksikkö
- Yli 150 voimassa olevaa yhteishankintaa (puitejärjestely tai dynaaminen hankintajärjestelmä)

Telia Finland Oyj

- Osa pohjoismaiden ja Baltian johtavaa teleoperaattoria (Telia)
- Suomen markkinajohtaja B2B-asiakassegmentissä

Hankintaan liittyneet organisaatiot

- Yli 500 puitejärjestelyyn liittynyttä asiakasorganisaatiota
- HVA-puitejärjestely: 12 asiakasta
 - Hyvinvointialueita ja heidän yhteisyrityksiään
- Kunta OA1: 252 asiakasta ja OA2: 245 asiakasta
 - Kunnat, kuntien tytäryhtiöt, seurakunnat

Puitesopimus



JULKIS-
HALLINNON
SOPIMUS-
TOIMITTAJA

Hankintasopimus



Voimassaolo ja hallinta



- Puitesopimukset on solmittu Hanselin ja Telia Finlandin välillä ja ovat voimassa viisi vuotta: 1.6.2025 – 31.5.2030.
 - Ajantasainen puitesopimus liitteineen löytyy Hanselin verkkopalvelusta.
- Asiakassopimukset solmitaan Telian ja hankintaan liittyneiden organisaatioiden välillä.
 - Asiakassopimukset voivat olla voimassa kaksi vuotta puitesopimuksen päättymisen jälkeen eli 31.5.2032 saakka.
 - Hankintaan liittyneen organisaation tytäryhtiöt ja palvelukeskuksen asiakasorganisaatiot liitetään asiakassopimukseen ns. tytäryhtiöliitteellä.
- Telia on sitoutunut kehittämään puitesopimuksen palvelukokonaisuutta aktiivisesti myös sopimuskauden aikana.
 - Kaikki käyttöön tulevat palvelulaajennukset tuodaan puitejärjestelyn piiriin yhdessä Hanselin kanssa.



Sisältö

1. Puitesopimuksen esittely
2. Johdanto puitesopimuksen palveluihin
3. Puitesopimuksen palvelualueet
4. Hintaesimerkkejä ja ehdotus jatkotoimenpiteistä



Puitesopimuksen peruspalvelut

Asiakaspalvelun työkalut

- ACD-sarjat
- Vastausrinki
- Ryhmäkutsut

Organisaatiopalvelut

- Asiantuntijapalvelut
- Tekstiviestien massalähetyspalvelu
- Faksipalvelu (viranomaisyhteistyö)
- Puheluiden tallennuspalvelu
- Matkapuhelinverkon kuuluvuus (ulko- ja sisätilakuuluvuus)
- Viestinnän varajärjestelmä (varautuminen)
- Privaattiverkot (erikseen sovittaessa)
- Mobiiliverkon vahventaminen (erikseen sovittavissa)
- Kuuluvuusparannukset
- Integraatiot
- Tukipalvelut
- Palveluiden raportointi



Sisäinen ja ulkoinen tavoitettavuus (henkilöt, toiminnot)

- Numerointi (yritys-, TLA-, palvelu- ja tiedotenumerot)
- Kevyt välitysympäristö
- Monipuolinen välitysympäristö
- Ulkoinen välitys, asiakaspalvelu
- Vaihepalvelu, Vaihteen sarjat/ACD-sarjat, Automaattiset puhelinpalvelut (IVR)
- Infotietokanta (liittymä- ja käyttäjätietojen hallinnointi, integraatiot)

Työntekijän henkilökohtaiset palvelut

- Etätyöratkaisu
- Työasemapuhelin
- Sisäinen puhelinluettelo
- Mobiilivälitys
- Tilaajanumerot
- Matkapuhelinliittymät (sis. 5G)



Puitesopimuksen lisäarvopalvelut*

Asiakaspalvelun työkalut

- Tunnistus jonotuksen aikana
- Vastaajapalvelu asiakaspalvelijalle / jonoon
- Kuntalaisen ohjaaminen digitaalisiin kanaviin SMS- viestillä palveluvalikosta
- Ajanvarauspalvelu (BookMe)
- Chatista / puhelusta videoon
- Asiakastyytyväisyyskyselyt (Survey)
- Raportointitietojen vieminen asiakkaan Bi ratkaisuihin (HDI)
- Ajastettu takaisinsoitto
- Puheluiden ohjaus omahoitajalle (Hoidon jatkuvuus)
- Oma-Olo integraatio

Organisaatiopalvelut

- Kriisiviestintä (Secapp)
- Service Desk valituista palveluista
- Viestintäpalvelun lisäprofiilit, CRM integraatio ja teams tilatieto
- Tekniset tukipalvelut (L2)
- Massatekstiviestipalvelun operaattoririippumaton numero
- Massatekstiviestipalvelun web perus ja web hallinta
- SenderID lisäpalvelut



Sisäinen ja ulkoinen tavoitettavuus (henkilöt, toiminnot)

- Viestintäpalvelun ryhmänumeropaketti (ryhmävastaaja, SMS palaute, ryhmäviesti)
- Viestintäpalvelun text to speech

Työntekijän henkilökohtaiset palvelut

- Mobiilisovellus
- Selausturva
- Kuka soittaa (Fonecta)

*Puitejärjestelyyn Yhdessä Hanselin kanssa lisätyt palvelut



Tukipalvelut



Telian pääkäyttäjäpalvelu

Tilaukset, palvelupyynnot, vianhallinta, palveluiden käytön opastus ja asiakaspalaute.

Palvelukanavat:

- Minun Telia Yrityksille (24/7)
- Puhelin 0200 20 500 (+PIN)
- Chat (klo 8-17)



Telia Yritysasiakaspalvelu

Palvelukanavat:

- Puhelin 0200 20 300
- Chat arkisin klo 8.00–16.00
- Minun Telia -mobiili app: Oman työliittymän hallinnointi työnantajan määrittelemien rajoitusten puitteissa



Asiantuntijapalvelut

- Palvelupäällikkö
- Lisäkoulutukset
- Tekninen konsultointi
- Toiminnan kehittäminen



Sisältö

1. Puitesopimuksen esittely
2. Johdanto puitesopimuksen palveluihin
3. Puitesopimuksen palvelualueet
4. Ehdotus jatkotoimenpiteistä



Puitesopimuksen Osa-alue 1

1. Kuntatoimija

- **Säästää peruspalveluissa:** Puheliittymien kiinteään kuukausimaksuun sisältyy rajaton määrä kotimaan puhetta, tekstiviestejä ja datakäyttöä sekä liittymän mukainen EU-käyttö edulliseen hintaan.
- **Tasavertaiset palvelut kaikille työntekijöille:** Samalla saadaan tehdyistä päätelaiteinvestoinneista kaikki hyöty irti.
- **Tukee työn tekemisen tapojen muutosta:** Etätyö, liikkuva työ
- **Liittymien hallinnointityö vähenee:** Pakettien muutokset, matkat Euroopassa & käytön seuranta



3. Kuntalaiset, yritykset, yhteisöt

- **Ilmaiset tai mpm/ppm-hintaiset soitot** kuntatoimijoiden palveluihin
- **Tavoitettavuus:** Kunnan asiantuntijoiden ja toimintojen tavoitettavuus

2. Työntekijät ja työyhteisö

- **Huoletonta käyttöä:** Rajaton kotimaan puhe-, tekstiviesti- ja datakäyttö
- **Aitoa ajasta ja paikasta riippumatonta työskentelyä:** Käyttökokemuksesta ei tarvitse tinkiä.
- **Turvallinen:** Mobiilidata on toimiston ulkopuolelle julkisia WiFi-verkkoja tietoturvalisempi.



Puitesopimuksen Osa-alue 2

1. Kuntatoimija

- **Edullinen:** Ei CAPEX-investointia, palvelu pilvestä
- **Luotettava ja turvallinen:** Telia vastaa palvelun kehityksestä, ylläpidosta ja tietoturvasta.
- **Skaalautuva:** Pienille ja suurille organisaatioille, aina kevyestä välityksestä suuret puheluvolyymit sujuvasti hoitavaan monipuoliseen välitykseen.
- **Ajantasainen puhelinluettelo kaikissa palveluissa (infotietokanta):** Kevyt välitys, monipuolinen välitys, työntekijän sovellus, välittäjän sovellus, ulkoiset numeropalvelut



3. Kuntalaiset, yritykset, yhteisöt

- **Henkilöavusteinen yhteyspiste** kaikkiin kunnan palveluihin
- **Tavoitettavuus:** Kunnan asiantuntijat ja toiminnot

2. Työntekijät ja työyhteisö

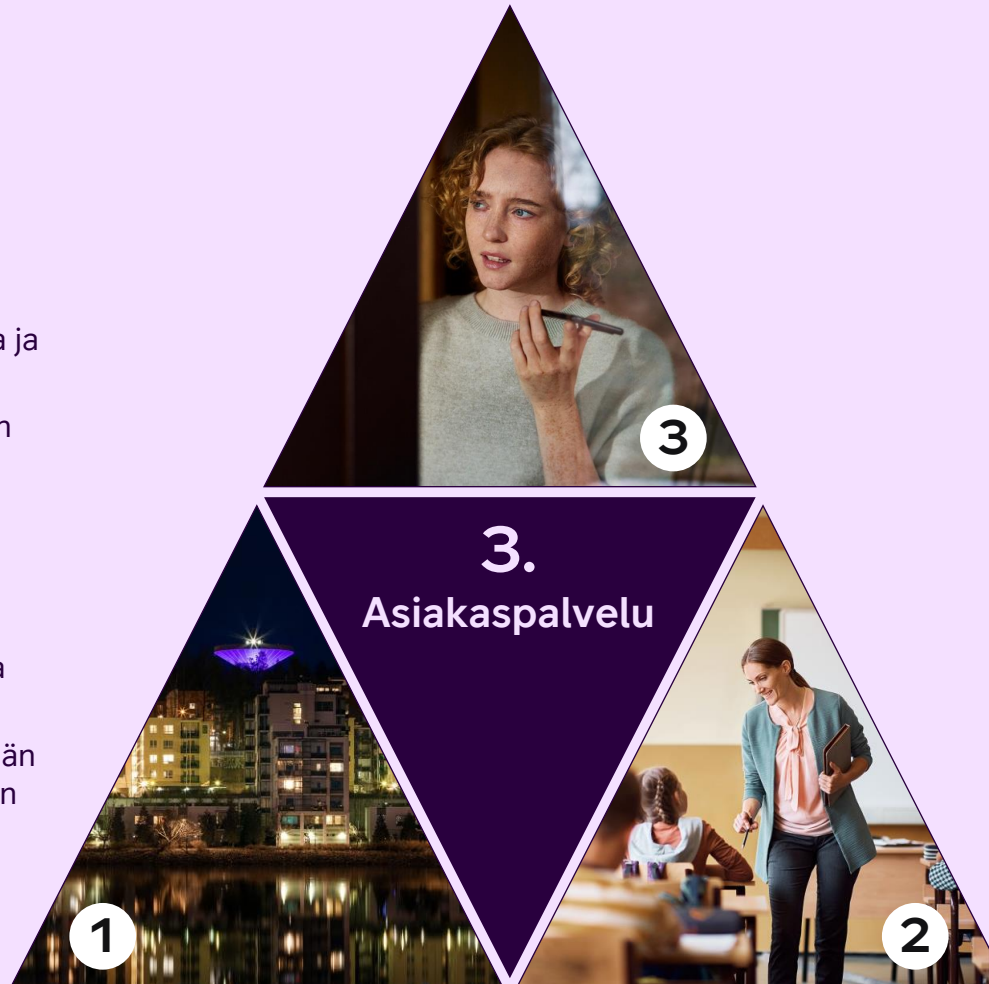
- **Ajantasainen tila- ja läsnäolotieto:** Liittynyt kulunvalvonta-, kalenteri-, viestintä- ja tiimityöjärjestelmiin
- **Viestinnän hallinta mobiilisovelluksella:** Pikaviestit, puhelut, puheposti, läsnäolotieto, tilatietoon perustuva puhelunohjaus, puhelinluettelo. Puhelun voi siirtää tietokoneelta mobiilipäätelaitteelle puhelun katkeamatta. Tietokoneella voi poimia mobiilipäätelaitteella vastatun puhelun sen katkeamatta.



Puitesopimuksen Osa-alue 3

1. Kuntatoimija

- **Tuottavuus:** Henkilöperusteiset ja virtuaaliset (esim. chat) resurssit tehokäyttöön. Merkittävästi enemmän hoidettuja kontakteja samoilla henkilöresursseilla, yhdeltä toimittajalta ja yhdellä ratkaisulla.
- **Asiakastyytyväisyys:** Asiointi asiakkaan haluamalla tavalla ja jopa asiakkaan toivomaan aikaan. Etäasiointipalvelut videoavusteisena.
- **Tiedolla johtaminen:** Yhtenäinen raportointi, kontaktihistoria ja puhelutallenteet sekä asiakaspalaute ja työn johtaminen (esim. kiiretunnit).
- **Jatkuvasti kehittyvä:** Palvelua kehitetään muuttuvien asiakastarpeiden ja trendien mukaisesti.



3. Kuntalaiset, yritykset, yhteisöt

- **Asiainnin helppous:** Asiakas valitsee, millä tavalla ja milloin kontaktoi.
- **Asia ja palvelu kohtaavat:** Oikea paikka, kanava ja henkilö löytyvät aina. Saumaton siirtyminen virtuaalisen ja henkilöperusteisen asiakaspalvelun välillä. Tarvittaessa soittopyynnot kiireettömissä asioissa.
- **Aina voi antaa palautetta:** Kuntalaisen palautekanava

2. Työntekijät ja työyhteisö

- **Tekemisen helppous:** Kaikkien kanavien hallinta yhdellä selkeällä käyttöliittymällä.
- **Tiedon löytäminen palvelutilanteessa:** Soittopyyntöjen hallinta, puhelutallenteet ja kontaktihistoria, sovellusintegraatiot sekä tietämyskanta
- **Työviihtyvyys:** Työntekijä voi keskittyä lisäarvon tuottamiseen asiakkaalle.



Puitesopimuksen Osa-alue 4

1. Kuntatoimija

- **Vaihteenhoidon ulkoistaminen kokonaan tai osittain:** Osittain esim. ylivuoto, laajennetut palveluajat ja palvelupiikit
- **Parempi asiakastyytyväisyys:** Laajennetut palveluajat ja lyhyet jonotusajat
- **Kustannustehokas:** Vastauspaikkojen määrä optimoitavissa ajan ja viikonpäivän mukaan. Kulut ennakoitavissa. Kuntatoimija voi keskittyä ydintekemiseensä.
- **Läpinäkyvyys:** Monipuolinen raportointi antaa selkeän näkymän saavutettuihin tuloksiin.



3. Kuntalaiset, yritykset, yhteisöt

- **Henkilöavusteinen yhteyspiste** kaikkiin kunnan palveluihin
- **Parempi tavoitettavuus:** Kunnan asiantuntijoiden /toimintojen tavoitettavuus tarvittaessa jopa 24/7
- **Lyhyemmät jonotusajat:** Ylivuodon hyödyntäminen soittajan sitä huomaamatta

2. Työntekijät ja työyhteisö

- **Tiedon päivittämisen helppous:** Selainpohjainen käyttöliittymä henkilötietojen päivittämiseen
- **Selkeä puhelinluettelo:** Kaikilla käytettävissä myös mobiilissa



Puitesopimuksen Osa-alue 5

1. Kuntatoimija

- **Yritysnumero** vahvistaa organisaation imagoa ja näkyvyyttä.
- **Paikallisnumero** korostaa paikallista läsnäoloa ja edullista tavoitettavuutta.
- **Maksuttomalla palvelunumerolla** voidaan tuottaa asiakkaalle maksuton puhelinpalvelu.
- **Lisämaksullisella palvelunumerolla** voidaan haluttaessa pienentää puhelimitse saatavilla olevasta palvelusta aiheutuvia kustannuksia.



3. Kuntalaiset, yritykset, yhteisöt

- **Tavoitettavuuden varmistaminen:** Tavoitettavuuden varmistaminen työaikana tai tiedon saanti tiedotepalvelun kautta
- **Tuttu käyttöliittymä:** Palvelun helppo saatavuus puhelimitse
- **Tiedotepalvelun** kautta tiedonsaanti esim. virka-ajan ulkopuolelle

2. Työntekijät ja työyhteisö

- **Numeroinnin rinnakkaiskäyttö:** Työnumeron (paikallisnumero tai yritysnumero) ja henkilökohtaisen mobiilinumeron käyttö ja näkyvyys rinnakkain.
- **Tavoitettavuus halutulla tavalla:** Puheluohjausten omatoiminen hallinta työntekijän haluamalla tavalla



Puitesopimuksen Osa-alue 6 A

1. Kuntatoimija

- **Viestinnän varajärjestelmä:** Keskeisten toimintojen kommunikaation turvaaminen häiriötilanteiden varalle (varautuminen) ja ratkaisu esim. väestösuojatiloihin
- **Tekstiviestien massalähetys:** Kuntalaisten, työryhmien, oman henkilöstön ym. tehokas ja kohdennettu tiedottaminen tekstiviestein (esim. korona). Lisäksi myös vuorovaikutteiset kyselyt (esim. NPS).
- **Faksipalvelu:** Faksien lähetyt ja vastaanotto sähköpostin avulla
- **Tallennuspalvelu:** Tallenteilla voidaan todentaa asiakkaiden kanssa sovittuja asioita sekä hyödyntää tallenteita asiakaspalvelun kouluttamisessa.



3. Kuntalaiset, yritykset, yhteisöt

- **Tavoitettavuus:** Kunnan toimintojen/palvelujen tavoitettavuus myös häiriötilanteissa
- **Tärkeistä asioista ajan tasalla pysyminen:** SMS-tiedotteet, esim. korona, tehdastyypiset tulipalot yms.
- **Vuorovaikutus:** Kanava kuntalaisten kanssa käytävään vuoropuheluun vastausviestien muodossa

2. Työntekijät ja työyhteisö

- **Tärkeistä asioista ajan tasalla pysyminen:** SMS-tiedotteet organisaation muutostilanteissa
- **Turvallisuus:** Kommunikaation toimiminen häiriötilanteissa ja hätätiedotteet
- **Käyttökokemus:** Parantunut käyttäjäkokemus perinteisiin fax-laitteisiin verrattuna



Puitesopimuksen Osa-alue 6 B

1. Kuntatoimija

- **Toimintaa palvelevat ratkaisut:** Toiminnan tarpeita vastaavat palveluratkaisut, jotka on määritelty, suunniteltu ja toteutettu Telian pitkän kokemuksen pohjalta. Perehdytys, tuki ja muutostenhallinta. Kohdealueina esimerkiksi asiakaspalveluratkaisujen saavutettavuus ja varautuminen.
- **Kehittyvät ratkaisut:** Mahdollistaa teknologisen kehityksen ja parhaiden käytäntöjen tehokkaan hyödyntämisen muuttuvassa toimintaympäristössä



3. Kuntalaiset, yritykset, yhteisöt

- **Sujuvuus ja helppous:** Hyvä kuntapalveluiden saavutettavuus ja palvelutaso

2. Työntekijät ja työyhteisö

- **Työtyytyväisyys ja tuottavuus:** Laadukkaat käyttöönotto, perehdytys ja tuki varmistavat käyttäjien osaamisen ja tehokkuuden sekä yhteistyön sujuvuuden.



Puitesopimuksen Osa-alue 6 C

1. Kuntatoimija

- **Nimetty henkilö** johtaa yhteistyötä käytännön tasolla ja huolehtii asiakkaan edusta.
- **Sovitut toimintamallit:** Asiakkaan toimintaan sovitettua työskentelytapaa, yhteistyömallit ja seurannat. Vuosikello.
- **Ajantasainen tilannekuva:** Palveluiden status, poikkeamat ja parannustoimet
- **Palveluiden tarkoituksenmukaisuuden varmistaminen:** Palveluiden sovittaminen asiakkaan toimintaympäristöön ja yhteisen tavoitteen toteuttaminen



3. Kuntalaiset, yritykset, yhteisöt

- **Asiakastyytyväisyys:** Sujuvaa palvelua kaikissa toiminnoissa

2. Työntekijät ja työyhteisö

- **Varmistaa palveluiden käytön sujumisen:** Kaikki hyöty irti hankituista palveluista. Lisäkoulutusten järjestäminen tarvittaessa.
- **Arjen sujuvuus:** Voi keskittyä omaan ydintekemiseen



Sisältö

1. Puitesopimuksen esittely
2. Johdanto puitesopimuksen palveluihin
3. Puitesopimuksen palvelualueet
- 4. Hintaesimerkkejä**
5. Ehdotus jatkotoimenpiteistä



Hintaesimerkkejä

Datakatottomat EU-Puheliittymät - Telia Sopimusliittymä

	€/kk/liittymä
TeliaHansel OA Puhe 1000M - sisältää matkapuhelinaliittymän, VIP Vakio (alaliittymä) lisenssin, rajattomasti normaalihintaisia puheluita ja viestejä EU/ETA alueella. Rajaton 5G netti 1000 Mbit/s kotimaassa ja pohjolassa & Baltiassa sekä 20 Gt/kk datakäyttöä EU/ETA alueella.	5,30 €
TeliaHansel OA Puhe 600M - sisältää matkapuhelinaliittymän, VIP Vakio (alaliittymä) lisenssin, rajattomasti normaalihintaisia puheluita ja viestejä EU/ETA alueella. Rajaton 5G netti 600 Mbit/s kotimaassa ja pohjolassa & Baltiassa sekä 15 Gt/kk datakäyttöä EU/ETA alueella.	4,30 €

Mobiilidataliittymät EU - Telia Sopimusliittymä

	€/kk/liittymä
TeliaHansel OA Data 1000M - sisältää rajattoman 5G netin kotimaassa ja pohjolassa & Baltiassa sekä 20 Gt/kk EU/ETA dataa nopeudella 1000 Mbit/s	3,60 €
TeliaHansel OA Data 600M - sisältää rajattoman 5G netin kotimaassa ja pohjolassa & Baltiassa sekä 15 Gt/kk EU/ETA dataa nopeudella 600 Mbit/s	2,60 €

Asiantuntijapalvelut

Hinnat arkisin klo 8-17

	€/tunti
Asiakasyhteistyö- ja ylläpitotehtävät	40,00 €
Asennustyöt	70,00 €
Asiantuntija- ja koulutustehtävät	70,00 €

Telia Selausturva

Telian yritysliittymien lisäpalvelu suojaamaan tietoturvaauhilta.

2,99 €/kk



Sisältö

1. Puitesopimuksen esittely
2. Johdanto puitesopimuksen palveluihin
3. Puitesopimuksen palvelualueet
4. Hintaesimerkkejä
5. Ehdotus jatkotoimenpiteistä



Miten eteenpäin?

1.

Kuuluvuusmittausten käynnistäminen, jos tarpeen

2.

Telia lähettää Asiakkaan tarpeisiin soveltuvan lähtötietolomakkeen kahden arkipäivän sisällä.

3.

Rusko lähettää täydennetyn lähtötietolomakkeen Telialle 31.10.2025 mennessä.

4.

Telia tekee tämän keskustelun ja tiedonkeruulomakkeen pohjalta ratkaisuehdotuksen Sauvon tarpeita vastaavasta puitesopimuksen mukaisesta palvelukokonaisuudesta 21.11.2025 mennessä.



Ehdotuksen pohjalta järjestetään tarvittaessa tarkentavat keskustelut. Kun ratkaisuehdotus on molemminpuolisesti hyväksytty, laaditaan asiakaskohtainen sopimus ja toimitus käynnistyy asiakassopimuksessa sovitun aikataulun mukaisesti.



Kiitos!