

Liittyminen Kuntien Tiera Oy:n puhe + data operaattorikilpailutukseen hyvinvointialueille ja muille asiakkaille DPS 2022

Kaupunginhallitus 19.06.2023 § 206
2516/02.08.00.05/2023

Valmistelija

tietohallintopäällikkö Marko Tanska, marko.tanska@salo.fi, 02 778 2260,
ICT-pääsuunnittelija Tapio Niiranen, tapio.niiranen@salo.fi, 02 778 2251

Salon kaupunginhallitus on 14.8.2017 (§73) päättänyt hankkia puhepalvelut Elisa Oyj:ltä vuosille 2017-2019 sekä 27.5.2019 (§224) option vuosille 2020-2021, jonka jälkeen sopimus on jatkunut toistaiseksi voimassa olevana kuuden kuukauden irtisanomisajalla. Puhepalvelukokonaisuus on nyt tarpeen kilpailuttaa uudelleen.

Hankittava kokonaisuus muodostuu seuraavista osista ja siihen sisältyy vähintään puhe- ja dataliittymät, vaihdepalvelu ja puheluiden välityspalvelu.

- Puhe- ja dataliittymiä noin 1400 kpl. Liittymät hankitaan rajoittamattomilla puhe- ja dataominaisuuksilla. Liittymien dataominaisuudet jaetaan käyttötarkoituksesta riippuen eri nopeusluokkiin.
- Vaihdepalvelu eli mobiilivaihte. Mobiilivaihteella hallitaan esimerkiksi puhelineluettelotietoja, käyttäjien tavoitettavuustietoja, soitonsiirtoja, asiakaspalvelusarjoja eli Contact Center toimintoja.
- Puheluiden välityspalvelu eli ”keskus”. Vaihteeseen ohjataan kaupungin 02-7781 numeroon tulevat puhelut, josta välittäjät ohjaavat puhelut oikealle vastaanottajalle.
- Numerointi. Kilpailutusten yhteydessä on hyvä ajankohta miettiä numeroinnin muuttamista. Kaupungin kohdalla tämä tarkoittaisi siirtymistä 02-numeroinnista ja erilaisista mobiilinumeroista yhtenevän yritysnumeroinnin käyttöön.
- Monikanavaiset asiakaspalveluratkaisut. Tässä yhteydessä monikanavaisuudella tarkoitetaan asiakkaiden kontaktien hallintaa samalla järjestelmällä riippumatta siitä, millä kanavalla yhteydenotto on tehty.

Nyt käytössä oleva puhepalveluympäristö kilpailutettiin itse vuonna 2017. Nykyään kilpailutuksista on tullut hyvin monimutkaisia ja tarjouspyynnön tekninen vaatimusmäärittely voi sisältää satoja yksityiskohtaisia rivejä. Tietohallinto ei pysty pitämään yllä tarvittavaa hankinta-asiantuntemusta ottaen huomioon, että tarjouspyyntö tehdään viiden – seitsemän vuoden välein. Tietohallinnon näkemyksen mukaan tässä tapauksessa oma kilpailutus ei tuo lisäarvoa verrattuna esimerkiksi Kuntien Tiera Oy:n tekemään kilpailutukseen.

Kuntien Tiera Oy:llä on olemassa oleva dynaaminen hankintajärjestelmä (DPS), jonka kohteena on liittymä-, liikenne- ja mobiilidatapalvelut ja niiden käyttöä täydentävät operaattoripalvelut. Järjestelmässä ovat mukana Suomessa toimivat puhelinoperaattorit DNA, Elisa ja Telia. Toimittajat voivat ilmoittautua dynaamiseen hankintajärjestelmään mukaan koko sen voimassaolon ajan. Toimittajan tulee täyttää Tieran asettamat kriteerit, joilla varmistetaan toimittajan kelpoisuus pyydettyjen ratkaisujen toimittamiseen.

Tieran DPS:ää käytettäessä tietohallinto määrittelee yhdessä Tieran kanssa kilpailutuksen sisällön ja Tiera tekee kaupungin puolesta

kilpailutuksen teknisen läpiviennin eri vaiheineen. Sopimus palvelujen hankkimisesta tehdään kilpailutuksen voittaneen toimittajan kanssa. Määrittelyvaiheessa voidaan ottaa huomioon asiakaskohtaisia tarpeita, eikä tarvitse sitoutua etukäteen valmisteltuun tarjouspyyntöpohjaan.

Sopimuksen kesto valitun toimittajan kanssa on 12 kuukautta, jonka jälkeen se jatkuu toistaiseksi voimassa olevana kolmen kuukauden irtisanomisajalla enintään 24 kuukautta Tieran DPS-sopimuksen päättymisen jälkeen. Tieran DPS-hankinta päättyy 03/2027.

Toimittaja maksaa asiakkaan hankkimista palveluista Tieralle hallinnointipalkkiota asiantuntijapalveluiden (esim. käyttönotot, projektityöt, konsultaatiot ja muut projektipäälliköiden ja muiden asiantuntijoiden tekemä tuntilaskutettava työ) osalta 5 % ja muiden hintalomakkeen kohtien osalta 1 % asiakkaan palvelumaksuista (alv 0%).

Vaihtoehtoisia tapoja kilpailutuksen tekemiseen ovat liittyminen Hansel Oy:n Teleoperaattoripalvelut 2022-2026 (DPS) hankintaan tai kilpailuttaa hankinta itse.

Hansel Oy:n Teleoperaattoripalvelut 2022-2026 hankinta vastaa Tieran ratkaisua. Myös Hansel Oy:n kilpailutus on dynaaminen hankintajärjestelmä (DPS), mutta kilpailutus tulee tehdä kaupungilla itse valmiiden mallipohjien avulla. Hankinnan tekniseen määrittelyyn ei saa vastaavaa asiantuntija-apua toisin kuin Tieralta, joten kaikkia asiakaskohtaisia tarpeita ei välttämättä tule huomioitua samalla tavalla kuin Tieran ratkaisussa. Asiakaskohtaisten sopimusten viimeinen voimassaolopäivä Hanselin hankinnassa on 30.9.2028.

Näin ollen esitetään, että Salon kaupunki liittyy Kuntien Tiera Oy:n toteuttamaan Puhe+data operaattorikilpailutus hyvinvointialueille ja muille asiakkaille - DPS 2022 hankintaan. Hankinnalla on paikallista vaikuttavuutta, mutta koska dynaamiseen hankintajärjestelmään on mahdollista liittyä koko sen voimassaolon ajan, on paikallisilla tarjoajilla mahdollisuus osallistua puhepalvelujen kilpailutukseen myös tämän dynaamisen hankintajärjestelmän kautta.

Hankintaa ei ole järkevää tehdä omana työnä, sillä omasta kilpailutuksesta ei saataisi erityistä hyötyä ja se tulisi vaatimaan runsaasti resursseja, koska hankinta ja sen kohteen määrittely on erittäin työläs ja vaativa. Liittyminen Tieran hankintaan vähentää hallinnollista työtä. Samoin se mahdollistaa kaupungille asiantuntijoiden käytön, joiden avulla hankinnan määrittelyyn ja kuvaukseen saadaan ajantasaista tietoa ja tarkoituksenmukaista asiantuntijaosaamista.

Kuntien Tiera Oy edellyttää, että sen kanssa tehdään sopimus kyseisen puhepalvelun kilpailuttamispalveluista. Sopimuksessa sovitaan kilpailuttamisen menettelytavat, työnjako sekä sen komissiot ja palvelumaksut. Esityslistan oheismateriaalina on sopimusluonnos kilpailutuspalvelusta (salainen Julkl 24.1 § 20). Tiera vastaa DPS:stä ja siihen liittyvien osallistumishakemusten käsittelystä ja hyväksymisestä. Tiera avustaa myös tarjouspyynnön valmistelussa ja suorittaa sen julkaisun, toimittajien kysymyksiin vastaamisen sekä hankintapäätöksen valmistelun. Kaupunki vastaa tarjouspyynnön ja kysymyksiin annettavien vastausten sisällöstä sekä hankintapäätöksen ja hankintasopimuksen tekemisestä. Hankinnan päätösvalta kuuluu kaupunginhallitukselle. Kyseisen hankinnan hankintavaltuus esitetään delegeoitavaksi tietohallintopäällikölle, jotta hankintaprosessin ja dynaamisen hankintajärjestelmän sisäisen kilpailutuksen päätyttyä mahdollistetaan nopea ja joustava päätöksenteko.

Päätösehdotus	Kaupunginhallitus päättää liittyä Kuntien Tiera Oy:n kilpailuttamaan Puhe+data operaattorikilpailutukseen edellä valmistelussa kuvatun mukaisesti. Lisäksi kaupunginhallitus päättää delegoida kyseisen hankinnan hankintavaltuuden ja hankintapäätösvallan tietohallintopäällikölle.
Päätös	Kaupunginhallitus hyväksyi päätösehdotuksen.
Tiedoksianto	Kuntien Tiera Oy Tietohallintopäällikkö