



Kilpailutussuunnitelma – Teleoperaattori- ja viestintäratkaisut 2024 362709

Huom. Lopullinen toteutus tehdään aina sitoutuvien asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

Hankinnan kohteen määrittymiset

Hankinnan kohde ja sisältyvät palvelut:

Puhe- ja dataliittymät (myös koneliittymät), vaihderatkaisut ja tavoitettavuuspalvelut, asiakaspalvelu- ja kontaktinohjausratkaisut, välityspalvelun ulkoistuspalvelu, monikanavaratkaisut, liityntärajapinnat, erilaiset lisätyöt ja palvelut, automatisointi ja tekoälyratkaisut (esim. takaisinsoitto- ja monikanava-asiakaspalveluratkaisuissa) sekä huomioitavat toteutukset hoiva- ja etähoivapalveluissa (esim. puhe- ja dataliittymät, rajapinnat jne.)

CPV-koodi 64200000-8

Hankinta toteutetaan dynaamisena hankintajärjestelmänä (DPS), jonka perusteella yksittäiset asiakkaat tai asiakkaista koostuvat hankintarenkaat kilpailuttavat kulloinkin tarkoituksenmukaisen ratkaisun itselleen. Sarastia laatii hankinnan tukimateriaalit, dynaamisen hankintajärjestelmän tarjouspyyntö- ja sopimusmallit asiakkaiden käytettäväksi. Tällöin yhteishankinnassa voidaan huomioida asiakaskohtaiset tarpeet ja esim. sisä- ja ulkokuuluvuusalueet täsmällisesti.

Lisäksi DPS mahdollistaa, että hankintaa voidaan käyttää modulaarisesti, eli asiakkaalla on mahdollisuus hankkia vain tarvitsemansa osa esim. yllä mainituista palveluista tai hyödyntää niitä tarvittavilta osin. Asiakas määrittelee itse (tai yhteistyössä Sarastian kanssa) hankittavan ratkaisun sisällön. Dynaamisen hankintajärjestelmän etuja ovat joustavuus, sopimuskaudella uusien ratkaisujen mukaantulo ja huomioiminen sekä perinteistä puitejärjestelyä pidempi voimassaoloaika, joka on oleellinen seikka hankittaessa teleoperaattori- ja viestintäratkaisuja.

Kilpailutuksen lähestymistapa

Hankintatapa:

Dynaaminen hankintajärjestelmä (DPS), jonka sisällä voidaan kilpailuttaa asiakaskohtaisia toteutuksia monipuolisesti koko DPS:n voimassaolon aikana.

Kilpailutettavan sopimuksen luonne:

Sopimus on valtakunnallinen ja siihen voivat osallistua kaikki DPS:n ehdot täyttävä tarjoaja, myös kesken sopimuskauden. DPS:n sisäisten kilpailutusten myötä alueelliset hyödyt voidaan huomioida koko sopimuskaudella. Dynaamisessa



hankintajärjestelmässä on asiakaskohtainen kuuden (6) kuukauden irtisanomisaika. DPS laaditaan perinteistä neljän vuoden mittaista puitejärjestelyä pidemmäksi ajaksi, jolla taataan teleoperaattoripalveluiden jatkuvuus, kehitysmahdollisuudet ja saatavuus asiakkaille.

Sopimustoimittajien määrä:

Vähintään yksi. Toimittajien (jotka täyttävät DPS:n ehdot) määrää ei dynaamisessa hankintajärjestelmässä rajoiteta.

Aikataulu:

Kilpailutus toteutetaan elo-joulukuun 2023 aikana mikäli hankintaan saadaan riittävästi sitoutuneita asiakkaita. Dynaaminen hankintajärjestelmä on tarkoitus aloittaa 1.1.2024.

Kilpailutuksen vertailuperusteet:

Dynaamiseen hankintajärjestelmään voivat osallistua kaikki sellaiset tarjoajat, jotka täyttävät DPS:lle asetetut soveltuvuus- ja ennakkoehdot.

Laadun arviointi:

Laadun osalta DPS:n soveltuvuus- ja ennakkoehdot edellyttävät tiettyjen palveluiden / palvelukokonaisuuksien hallintaa sekä referenssivaatimuksia.

Hinnoittelumekanismi

DPS:n sisällä hankittavan asiakaskohtaisen toteutuksen hinta määräytyy kevennetyn kilpailutuksen myötä. Tällöin asiakas maksaa vain niistä palveluista ja ratkaisuksista, joita se sopimuskaudella käyttää ja jotka vastaavat asiakkaan todellisiin tarpeisiin. Hintojen markkinatilanteen oikeellisuuden varmistaa dynaamiseen hankintajärjestelmään osallistuvien toimittajien keskinäinen kilpailu DPS:n sisällä.

Lisätietoja hankinnasta saat osoitteesta tero.niemisto@sarastia.fi

Ota yhteyttä: hankinta@sarastia.fi tai hankinnan asiakaspalvelu: 050 366 8160