



26.10.2022

Asia/2

§ 34

Palvelukeskus Helsinki, pilvipohjaisen kontaktienhallintaratkaisun hankinta

HEL 2021-011271 T 02 08 01 00

Päätös

Palvelukeskusliikelaitoksen johtokunta päätti pilvipohjaisen kontaktienhallintaratkaisun hankinnasta esityslistalla esitetyin perustein

- hyväksyä Telia Finland Oyj:n (1475607-9) tarjouksen pilvipohjaisen kontaktienhallintaratkaisun toimittajaksi neljäksi (4) vuodeksi kokonaistaloudellisesti edullisimpana ja oikeuttaa toimitusjohtajan tai hänen määräämänsä allekirjoittamaan tätä asiaa koskevan sopimuksen, koska Telia Finland Oyj:n tarjous on tarjousvertailussa mainittujen perusteiden mukaisesti kokonaistaloudellisesti edullisin,

- että hankintasopimusta voidaan jatkaa sen päättymisen jälkeen toistaiseksi voimassa olevana (6kk irtisanomisajalla) niin, että optiokauden käytöstä päätti Helsingin kaupungin palvelukeskusliikelaitoksen puolesta toimitusjohtaja tai hänen määräämänsä,

- että toimitusjohtaja tai hänen määräämänsä voi tehdä nyt päätettävään hankintaan tarkennuksia hankintavaltuuksiensa puitteissa.

Lisäksi johtokunta merkitsee tiedoksi,

- että hankintasopimus sopijapuolten välillä syntyy vasta myöhemmin erikseen allekirjoitettavalla sopimuksella. EU-kynnysarvot ylittävien hankintojen osalta sekä kansallisen kynnysarvon ylittävässä liitteen E-palveluhankinnassa tai käyttöoikeussopimuksessa hankintasopimus, voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun ehdokas tai tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen päätöksen ja valitusosoituksen tiedoksi

- että hankinnan arvioitu arvonlisäveroton arvo on noin 2 320 000 euroa neljän vuoden arvolla laskettuna.

Esittelijä

vs. toimitusjohtaja
Risto Paavola

Lisätiedot

Ville Hiltunen, hankinta-asiantuntija, puhelin: 09 310 22904
ville.hiltunen(a)hel.fi

Postiosoite

PL 9500
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
palvelukeskus.hallintopalvelut@hel.fi

Käyntiosoite

Elimäenkatu 15
Helsinki 51
<http://www.hel.fi/palvelukeskus>

Puhelin

+358 9 310 2700

Faksi

+358 9 310 27111

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

F12880001100396002

Alv.nro

F102012566



26.10.2022

Asia/2

Liitteet

1 Vertailutaulukko HEL 2021-011271

Muutoksenhaku

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, palvelukeskusliikelaitoksen johtokunta

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Hankinnan kohteena on palvelukeskusliikelaitoksen omassa toiminnassaan tarvitsema ja päätösehdotuksessa tarkemmin mainittu pilvipohjaisen kontaktienhallintaratkaisun hankinta. Hankinnalla on haettu sopimustoimittajaa toimittamaan monikanavainen pilvipohjainen kontaktienhallintaratkaisu Palvelukeskus Helsingin oman organisaation sekä Palvelukeskus Helsingin sisäisten puhelinpalveluasiakkaiden (kaikki Helsingin kaupungin 40 asiakaspalveluyksikköä, kattaen noin 2400 nimettyä kontaktienhallintaratkaisun käyttäjää) käyttöön. Hankittavalla pilvipohjaisella kontaktienhallintaratkaisulla tullaan korvaamaan Helsingin kaupungin asiakaspalveluyksiköiden nykyisin käyttämä on-premise -kontaktienhallintajärjestelmä sekä sen ylläpidon vaatima IT-ympäristö (28 Helsingin kaupungin ylläpitämää palvelinta, on-premise -kontaktienhallintajärjestelmän noin 2500 erilaista lisenssiä, Hel-puheverkon fyysiset puhelinlaitteet) sitä mukaa, kun asiakaspalveluyksiköt siirretään pilvipohjaiseen kontaktienhallintaratkaisuun. Palvelukeskus Helsingin puhelin- ja hyvinvointipalveluiden arvioima aikataulu asiakaspalveluyksiköiden siirroille on, että vuoden 2023 loppuun mennessä 50% aliympäristöistä on siirretty ja vuoden 2025 loppuun mennessä kaikki siirrot on tehty ja on-premise -kontaktienhallintajärjestelmästä luovuttu.

Pilvipohjaisen kontaktienhallintaratkaisun hankintaan vaikuttaa myös se, että hankinnan myötä kontaktienhallintajärjestelmän vaatima ylläpito helpottuu. Pilvipohjainen ratkaisu on toimintavarma vaihtoehto, joka ei vaadi Palvelukeskus Helsingiltä omaa palvelinylläpitoa eikä sovellusten versiohallintaa. Myöskään omaa Helsingin kaupungin erillisverkkoa puhekanavalle ei järjestelmävaihdon jälkeen tarvita. Kuukausittaisia huoltokatkoja sekä varajärjestelmiin siirtymistä ei hankittavassa ratkaisussa vaadita. Pilvipohjaisen ratkaisun kehitettävyyden on parempaa, joten Palvelukeskus Helsinki pystyy tarjoamaan asiakkaille nykykäyttöön toteutukset eri kontaktikanaviin. Vianselvitys on myös helpompaa, kun käyttäjät saavat automaattisesti uusimman sovellusversion



26.10.2022

Asia/2

käyttöön ja järjestelmäloki kerätään kaikissa palveluissa keskitettyyn sijaintiin. Pilviratkaisussa on myös erinomaiset mahdollisuudet tekoälyn hyödyntämiseksi asiakaspalvelussa.

Pilvipohjainen ratkaisu on skaalautuva sisäisesti ja ulkoisesti. Uusia lisenssejä voidaan aktivoida käyttöön nopeasti ja esimerkiksi kontaktikanavien lisääminen ei vaadi hankintoja konosalipuolella. Integroituvuus paranee aiempaan verrattuna, kun käytössä on nykyaikaisimmat rajapinnat. Erillisiä puhelinlaitteita tai sovellusasennuksia ei vaadita. Järjestelmän käyttö on paikkariippumatonta.

Pilvipohjainen ratkaisu on hinnoittelultaan skaalautuva. Laskutus perustuu toteutuneeseen käyttöön. Ylläpitokustannuksia ei muodostu omista konosalipalveluista. Kokonaiskustannuksiltaan pilvipohjaisen kontaktienhallintaratkaisun käyttö on arviolta saman hintaista nykyiseen on-premise-ratkaisuun verrattuna, mutta kustannustehokkuus tulee ajan myötä kasvamaan, koska pilvipohjaisen kontaktienhallintaratkaisun palvelumaksut skaalautuvat käyttäjämäärän mukaan.

Hankintamenettelynä on käytetty avointa menettelyä. Hankinnasta on julkaistu hankintailmoitus 29.4.2022 sähköisessä HILMA-ilmoituskanavassa www.hankintailmoitukset.fi. Määräaika tarjosten jättämiselle päättyi 8.6.2022 klo 12.00.

Määräaikaan mennessä saapuivat seuraavat kuusi (6) tarjoutta:

Advania Finland Oy (2116894-5)
Telia Finland Oyj (1475607-9)
DXC Technology Finland Oy (2768445-7)
Elisa Oyj (0116510-6)
LeadDesk Oyj (2299022-8)
Tieto Finland Oy (1962361-1)

Tarjoajien soveltuvuuden tarkastaminen

Tarjouspyynnössä on esitetty tarjoajien soveltuvuutta koskevat vaatimukset ja niiden täyttymisen selvittämiseksi vaadittavat selvitykset. Tarjoajat ovat toimittaneet vaaditut selvitykset tarjouspyynnön mukaisesti ja tarjoajat täyttävät asetetut vähimmäisvaatimukset.

Tarjosten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkistaminen

Tarjouspyynnössä on asetettu tarjoukselle ja sen sisällölle sekä tarjottavalle hankinnan kohteelle vähimmäisvaatimukset. Tarjoukset ovat olleet tarjouspyynnön mukaisia ja ne täyttävät tarjouspyynnön mukaiselle hankinnan kohteelle asetetut vähimmäisvaatimukset.

Postiosoite

PL 9500
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
palvelukeskus.hallintopalvelut@hel.fi

Käyntiosoite

Elimäenkatu 15
Helsinki 51
<http://www.hel.fi/palvelukeskus>

Puhelin

+358 9 310 2700

Faksi

+358 9 310 27111

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

F12880001100396002

Alv.nro

F102012566



26.10.2022

Asia/2

Tarjousten vertailu

Tarjousten valintaperusteeksi oli tarjouspyyntöön määritetty kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous siten, että hinnan painoarvo tarjousten vertailussa oli 30% ja laadun painoarvo 70%. Vertailuhinnat muodostuivat yksikköhintojen ja tilaajan arvioimien toimitusmäärien perusteella. Laadullisten tekijöiden vertailussa painoarvot jakautuivat seuraavasti:

- Käytettävyyden arviointi 30%
- Pisteytettävät toiminnalliset ja tekniset vaatimukset 30%
- Asiakastyytyväisyyden arviointi 10%

Tarjousten vertailu suoritettiin tarjouspyynnön mukaisesti siten, että tarjottujen ratkaisujen vastaavuus pisteytettäviin vaatimuksiin pisteytettiin tarjoajien pisteytettäviin vaatimukseen antamien vastausten perusteella. Käytettävyyden arvioinnin tarjoajakohtaiset pisteet muodostuivat tarjoajakohtaisten käytettävyydsarviointien perusteella, joissa jokaisella tarjotuista pilvipohjaisista kontaktienhallintaratkaisuksista toteutettiin samat yksitoista Helsingin kaupungin asiakaspalveluyksiköiden käytön kannalta keskeistä käyttötapausta ja arvioitiin tarjotun tuotteen käytettävyyttä kouluarvosanoin. Tarjoajan aiemman asiakastyytyväisyyden pisteytys tehtiin siten, että Palvelukeskus Helsinkiä ulkopuolisena asiantuntijana kilpailutuksessa tukenut First Goal Oy:n ratkaisuarkkitehti haastatteli puhelimitse kaksi referenssiasiakasta jokaista tarjoajaa kohden.

Tarjousten vertailu on tämän päätöksen liitteenä. Vertailu osoittaa, että kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen on tehnyt Telia Finland Oyj.

Esittelijä

vs. toimitusjohtaja
Risto Paavola

Lisätiedot

Ville Hiltunen, hankinta-asiantuntija, puhelin: 09 310 22904
ville.hiltunen(a)hel.fi

Liitteet

1 Vertailutaulukko HEL 2021-011271

Muutoksenhaku

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, palvelukeskusliikelaitoksen johtokunta

Postiosoite

PL 9500
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
palvelukeskus.hallintopalvelut@hel.fi

Käyntiosoite

Elimäenkatu 15
Helsinki 51
<http://www.hel.fi/palvelukeskus>

Puhelin

+358 9 310 2700

Faksi

+358 9 310 27111

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

F12880001100396002

Alv.nro

F102012566