

Tarjousten vertailutaulukko - 460358 / Asiakaspalvelun hankinta jätehuoltoalalle - Puhas Oy

Yhteiset kriteerit/tiedot

		Dynava Oy Dynavan asiakaspalvelutarjous - Puhas Oy 2023		
	Max pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Pisteiden laskentatapa
Palveluntuottajalla tulee olla käytössään puhelinjärjestelmä, jossa on vähintään: - mahdollisuus puheluiden luokitteluun ja raportointiin - mahdollisuus ulossoittoihin - takaisinsoittopalvelu		Kyllä		
Palveluntuottajalla tulee olla käytössään sähköinen raportointijärjestelmä. Järjestelmässä on oltava saatavissa vähintään viikkotasolla seuraavat tiedot: - Saapuneiden puheluiden määrä (kpl) - Vastattujen puheluiden määrä (kpl) - Vastausprosentti - Vastattujen puheluiden kesto - Puheluiden käsittelyyn käytetty jälkikäsitteilyaika - Raportti puheluiden sisällöstä (puheluluokitteluraportti) - Chattien määrä (kpl) - Vastattujen chattien määrä (kpl) - Vastaamattomien chattien määrä (kpl) - Chat-keskusteluiden sisällön luokitteluraportti		Kyllä		
Edellä mainittujen asioiden lisäksi palveluntuottajan on annettava tilaajalle veloituksetta vähintään kuukausittain raportti hoidettujen aktiviteettien määrästä ja lajeista. Aktiviteettien raportti voidaan toteuttaa erillisenä, mikäli sitä ei ole mahdollista saada tilaajille näkyviin edellä kuvattuun raportointijärjestelmään.		Kyllä		
Tilaajalla tulee olla pääsy (tunnukset tai vastaavat) palveluntuottajan raportointijärjestelmään tilaajatahoa koskevien raportointien seuraamiseksi.		Kyllä		
Ladattava selvitys palveluntuottajan käyttämästä puhelinjärjestelmästä ja sähköisestä raportointijärjestelmästä		Liikesalaisuus		

		Dynava Oy Dynavan asiakaspalvelutarjous - Puhas Oy 2023		
	Max pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Pisteiden laskentatapa
Asiakaspalvelun kieli suomi. Palveluntuottajalla valmius palvella myös englanniksi.		Kyllä		
Tarjoaja vakuuttaa, että palveluntuotantoon osallistuvilla henkilöillä on kokemusta jonkin sähköisen toiminnanohjausjärjestelmän sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän käytöstä.		Kyllä		
Tilaaaja perehdyttää palveluntuotantoon osallistuvat henkilöt. Perehdytyksen tarkemmasta sisällöstä ja ajankohdasta sovitaan tilaajan kanssa erikseen. Palveluntuottaja vastaa uusien työntekijöiden koulutuksesta ja kertauskoulutuksista.		Kyllä		
Tilaaajalla on käytössään toiminnanohjausjärjestelmä sekä ajonohjausjärjestelmä, joita palveluntuotantoon osallistuvat asiakasneuvojat tulevat käyttämään. Asiakasneuvojat koulutetaan järjestelmien käyttöön tilaajan toimesta palveluntuotannon alettua. Jatkokoulutuksista ja uusien henkilöiden perehdytyksestä sopimuskauden aikana vastaa palveluntuottaja.		Kyllä		
Palveluntuottaja ei saa laskuttaa tilaajaa koulutuksiin tai perehdytyksiin osallistumisesta.		Kyllä		
Tilaaaja vastaa toiminnanohjausjärjestelmän lisenssien hankkimisesta. Lisenssejä hankitaan palveluntuottajan käyttöön korkeintaan 15 kappaletta. Palveluntuottajan tulee suunnitella toimintansa siten, että lisenssit hankintaan vain välttämättömälle määrälle asiakasneuvojia.		Kyllä		
Koulutus ja päivittäinen yhteydenpito tapahtuu pääasiassa Microsoft Teams alustalla ja sähköpostilla. Palveluntuottaja vastaa työntekijöidensä Microsoft-tunnuksista ja lisensseistä.		Kyllä		

		Dynava Oy Dynavan asiakaspalvelutarjous - Puhas Oy 2023		
	Max pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Pisteiden laskentatapa
Tilaajan järjestelmässä asiakasneuvojen tekemät virheellisesti tehdyt kirjaukset tai muutokset asiakaskorteille lähetetään korjattavaksi palveluntuottajalle. Korjaukset on tehtävä viimeistään tiedoksisaannista seuraavan arkipäivän aikana ja palveluntuottaja korjaa virheen omalla kustannuksellaan, eikä siitä saa laskuttaa tilaajaa.		Kyllä		
Vastausajat ja -prosentit				
Saapuneiden puheluiden vastausprosentti vähintään 90%.		Kyllä		
Sähköpostitse tapahtuvaan yhteydenottoon tulee vastata viimeistään seuraavan arkipäivän kuluessa.		Kyllä		
Chat-palvelun tapahtuvaan yhteydenottoon tulee lähteä asiakkaalle automaattivastaus viestin vastaanottamisesta 30 sekunnin sisään asiakkaan lähettämän yhteydenoton jälkeen. Asiakasneuvojan vastaus tulee lähettää yhden (1) minuutin sisällä automaattivastauksesta.		Kyllä		
Sanktiot ja hyvitykset				
Tarjoaja vakuuttaa, että se on tutustunut palvelulle asetettuun sanktio/hyvitys -malliin tarjouspyynnön pdf-version kohdassa 9 Sanktiot ja hyvitykset.		Kyllä		
Laadullinen arviointi				
Haltuunottosuunnitelma	20	Liikesalaisuus Kommentti: Kokonaisuutena hyvä haltuunottosuunnitelma, soveltuu hyvin tilaajan hakeman tavoitetilan saavuttamiseen, pieniä puutteita.	15,000	Manuaalinen

Asiakaspalvelu Puhas Oy

		Dynava Oy Dynavan asiakaspalvelutarjous - Puhas Oy 2023		
	Max pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Pisteiden laskentatapa
Asiakaskontakti sähköisesti (alv 0%) Hankittava määrä 1600 kpl		7,30 EUR / kpl 11680,00 EUR		Hankintakohtainen
Hankittava määrä arvioitu vuositasolla.				
Hinta tulee antaa eur per kpl. Hinta on sama kaikelle sähköisesti tehtävälle asiakaskontaktityölle, kuten sähköposti, chat ja sähköinen asiointikanava. Kappalehinnan tulee sisältää itse viestin lisäksi kaikki asian (tai samalla hoidettavan useamman asian) hoitamiseen liittyvät toimenpiteet, kuten asiakasasian kirjaaminen rekisteriin ja viestipyynnön välittäminen eteenpäin.				
Tilaajan käytössä oleva chatbotti tulee integroida palveluntuottajan käyttämälle chat-alustalle siten, että asiakaskontaktit ohjautuvat ensin chatbotille. Tilanteen niin vaatiessa, siirtyy keskustelu palveluntuottajan chat-palveluun.				
Palveluntuottaja toteuttaa chat-palvelun valitsemallaan alustalla, eikä tilaaja osallistu käytettävän alustan hankkimiseen, kustannuksiin, ylläpitoon tai käyttökoulutuksiin. Chat-palvelun palveluajat ovat arkipäivisin klo 8-16.				
Puhas Oy hoitaa tällä hetkellä omana työnään sähköiseen asiointikanavaan liittyvät aktiviteetit. Aktiviteettien määrä kuitenkin kasvaa koko ajan, joten voi olla mahdollista, että ne siirtyvät osittain sopimuskaudella palveluntuottajan hoidettaviksi.				
Asiakaskontakti puhelimitse (alv 0%) Hankittava määrä 16000 kpl		14,18 EUR / kpl 226880,00 EUR		Hankintakohtainen
Hankittava määrä arvioitu vuositasolla.				

		Dynava Oy Dynavan asiakaspalvelutarjous - Puhas Oy 2023		
	Max pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Pisteiden laskentatapa
Hinta tulee antaa eur per kpl. Kappalehinnan tulee sisältää itse puhelun lisäksi kaikki asian hoitamiseen liittyvät toimenpiteet, kuten asiakasasian kirjaaminen rekisteriin ja soittopyynnön välittäminen eteenpäin, sekä aktiviteetin kirjaaminen, käsitteleminen ja vastaaminen.				
Puhas Oy:n asiakaspalvelulinja on avoinna arkipäivisin klo 9-15. Puhas Oy ei hoida puheluita ollenkaan itse, vaan kaikki puhelut menevät palveluntuottajan hoidettaviksi.				
Erillinen tuntihinta poikkeuksellisia kiiretilanteita varten (alv 0%) Hankittava määrä 120 h		40,00 EUR / h 4800,00 EUR		Hankintakohtainen
Hankittava määrä arvioitu vuositasolla.				
Erillinen tuntihinta liittyy tilanteisiin, joissa tilaaja tarvitsee esimerkiksi väliaikaisen ruuhkan takia palveluntuottajan asiakasneuvoja tekemään tiettyä työtä, esim. sähköisten asiointien ruuhkan purkaminen.				
Tilaaja määrittää milloin tilaa kiiretilanteiden palvelua. Palveluntuottaja ei voi ilman tilaajan tekemää tilausta laskuttaa erillisellä tuntihinnalla.		Kyllä		
Ryhmän yleiset kriteerit				
Tarjoajan tulee nimetä tiiminvetäjä/-t ja varahenkilö/-t (nimi ja yhteystiedot). Nimeäminen tulee tehdä viimeistään sopimuskauden alkuun mennessä, mutta nimeämisen voi tehdä jo tarjousvaiheessa.				
Tiiminvetäjä/-t (1-2 henkilöä)		Liikesalaisuus		
Varahenkilö/-t (1-2 henkilöä)		Liikesalaisuus		
Asiakaspalvelu Puhas Oy:n tiloissa				

		Dynava Oy Dynavan asiakaspalvelutarjous - Puhas Oy 2023		
	Max pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Pisteiden laskentatapa
Palveluntuottaja sijoittaa kaksi (2) asiakasneuvojaa tilaajan tiloihin Joensuussa. Heidän työnsä veloitus tarjouspyynnön perushinnoittelun mukainen.		Kyllä		
Asiakasneuvojat työskentelevät tilaajan tiloissa arkisin (ma-pe) klo 8 - 16. Asiakasneuvojat tekevät työajalla vain tilaajan asiakaspalveluun liittyviä tehtäviä.		Kyllä		
Palveluntuottajan tulee hyväksyttää tilaajalla tämän tiloissa työskentelevät asiakasneuvojat.		Kyllä		
Asiakasneuvojat työskentelevät palveluntuottajan eli oman työnantajansa tarjoamalla työvälineillä sekä työnantajansa johdon ja valvonnan alaisena.		Kyllä		
Referenssi				
Työn hoitaminen edellyttää jätehuoltomääräysten ja jätetaksan hallintaa, jätelautakunnan kanssa sovittujen pelisääntöjen hallintaa sekä työohjeiden hallintaa. Tarjoajalla tulee tästä syystä olla tarjousajan päättymiseen mennessä kokemusta kunnallisen jätehuollon asiakaspalvelun hoitamisesta vähintään yksi (1) vuosi. Kokemuksena kunnallisen jätehuollon asiakaspalvelun hoitamisesta pidetään asiakaspalvelun tuottamista koskevaa sopimusta, joka on sisältänyt puhelimitse ja sähköisesti tehtäviä asiakaspalvelun tehtäviä ja näihin liittyviä taustatöitä (kuten sähköisen toiminnanohjausjärjestelmän sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän käyttöä). Kokemuksena käytettävän yksittäisen sopimuksen on tullut kestää vähintään 12 kuukautta ja kokemuksen tulee olla hankittu viimeisen viiden (5) vuoden aikana (tarjousten jättämisen määräajasta lukien). Kokemuksena esitettävä sopimus voi olla joko päättynyt tai voimassaoleva sopimus.		Liikesalaisuus		
Tietue vastaus				

Vertailun yhteenveto

		Dynava Oy Dynavan asiakaspalvelutarjous - Puhas Oy 2023		
	Max pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Pisteiden laskentatapa
Yhteiset pisteet yht.	20		15,000	
Kriteerikohtaiset pisteet yht.				
Kokonaishinta yhteensä	80	243360,00 EUR	80,000	Suhde pienimpään
Kaikki pisteet yhteensä	100		95,000	
Sijoitus		1.		
Valittu		Kyllä		

Muut ehdot

Dynava Oy Dynavan asiakaspalvelutarjous - Puhas Oy 2023	
Annettu tieto	
Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397 /2016) löytyy esim. osoitteesta http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161397 .	
Tarjoajaa koskevat pakolliset poissulkemisperusteet ja soveltuvuusvaatimukset ilmoitetaan ESPD-lomakkeella (tarjouspalvelu.fi -toimittajaportalissa).	
Tarjoaja kuuluu ennakkoperintärekisteriin.	Kyllä
"Ei" -valintaan liittyvät kriteerit	
Tarjoajan tulee kuulua ennakkoperintärekisteriin ennen hankintasopimuksen allekirjoittamista, mikäli tulee valituksi.	
Tarjoaja vakuuttaa, että tarjoajaan, mahdolliseen alihankkijaan tai tarjoajan edunsaajajiiriin kuuluvaan tahoon ei kohdistu Euroopan Unionin, YK:n ja/tai Suomen viranomaisten asettamia pakotteita.	Kyllä
TILAAJAVASTUULAIN MUKAISET SELVITYKSET /TODISTUKSET	
Tilaajavastuulain mukaisia selvityksiä ei tarvitse toimittaa, mikäli tarjoajalla ei ole palkattua työvoimaa.	
Onko tarjoajalla palkattua työvoimaa	Kyllä
"Kyllä" -valintaan liittyvät kriteerit	
Tilaajavastuulain mukaiset asiakirjat tullaan tarkastamaan asianomaisilta viimeistään ennen hankintasopimuksen allekirjoittamista. Valitse asiakirjojen tarkastustapa:	1. Tarjoaja kuuluu Luotettava kumppani -palveluun, ja hankintayksikkö voi tarkastaa tarjoajan tilaajavastuulain mukaisten selvitysten täyttymisen palvelun tiedoista (maksuton raportti saatavilla)
Jos tarjoaja on valinnut edellisestä valikosta vaihtoehdon 2, tarjoaja lataa asiakirjat alla oleviin kohtiin.	

	Dynava Oy Dynavan asiakaspalvelutarjous - Puhas Oy 2023
	Annettu tieto
Todistukset työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta, tai selvitys siitä, että erääntyneitä vakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma on tehty	
Sovellettavan työehtosopimuksen nimi	Asiakaspalvelu- ja telemarkkin ointialaa koskeva työehtosopimus.
Mikäli sovellettavaa työehtosopimusta ei ole, niin tällöin tulee ladata selvitys keskeisistä työehdoista	
Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä	
Selvitys lähetettyjen työntekijöiden sosiaaliturvan määräytymisestä	
Hankintasopimukseen liittyvissä työsuhteissa noudatetaan vähintään niitä työsuhteen vähimmäisehtoja, joita Suomen lain ja työehtosopimusmääräysten mukaan on noudatettava samanlaatuisessa työssä.	Kyllä
Sopimuskaudella toimittaja järjestää työntekijöilleen lakisääteisen työterveyshuollon.	Kyllä
"Ei" -valintaan liittyvät kriteerit	
Toimittaja sitoutuu ilmoittamaan hankintatoimelle, mikäli työntekijöitä palkataan sopimuskauden aikana sekä toimittamaan tilaajavastuulain edellyttämät asiakirjat	
MUUT TARJOAJAN SOVELTUVUUTTA KOSKEVAT VAATIMUKSET	
Vastuuvakuutus	
Toimittajalla on vastuuvakuutus, joka kattaa tämän sopimuksen sisältämät toimeksiannot ja toimittajan toiminnasta sopimuskaudella aiheutuneet esine- ja henkilövahingot.	Kyllä

	Dynava Oy Dynavan asiakaspalvelutarjous - Puhas Oy 2023
	Annettu tieto
Ympäristöasioiden hallinta	
Tuotteiden, pakkausten, logististen ratkaisujen ja mahdollisten palvelutuotantoon liittyvien toimien tulee olla mahdollisimman vähän ympäristöä kuormittavia.	Kyllä
Vapaamuotoinen kuvaus ympäristöasioiden huomioimisesta	Liikesalaisuus
YHTEENLIITTYMÄNÄ TARJOAMINEN	
Tarjous on tehty tarjousyhteenliittymänä (konsortiona /ryhmittymänä).	Ei
"Kyllä" -valintaan liittyvät kriteerit	
Tarjousyhteenliittymän päävastuullinen osapuoli (yrityksen nimi ja y-tunnus). Päävastuullinen osapuoli vastaa yhteydenpidosta, komission maksamisesta sekä raportoinnista	
Tarjousyhteenliittymän muut osapuolet (yritysten nimet, y-tunnukset, sähköpostiosoitteet ja puhelinnumerot)	
Yhteenliittymän osapuolten välinen sopimus tai muu vastaava selvitys yhteenliittymän osapuolten sitoumuksesta, jolla osoitetaan, että vaaditut edellytykset täyttävät voimavarat ovat osapuolten ja yhteenliittymän käytettävissä	
ALIHANKKIJOIDEN KÄYTTÄMINEN	
Tarjoaja käyttää sopimuksen toteuttamiseen alihankintaa.	Ei
"Kyllä" -valintaan liittyvät kriteerit	
Selvitys tarjoajan käyttämistä alihankkijoista	
Tarjoaja vakuuttaa, ettei sen alihankkijaa rasita mikään hankintalain 80 § tai 81 § mukainen poissulkemisperuste.	
MUUT EHDOT	

	Dynava Oy Dynavan asiakaspalvelutarjous - Puhas Oy 2023
	Annettu tieto
Tarjoaja sitoutuu sopimuskaudella maksamaan Pohjois-Karjalan hankintatoimelle komission kohdan Hinta ja kaupalliset ehdot mukaisesti.	Kyllä
Tarjoaja on täyttänyt Tarjouspalvelu.fi -palvelun kautta ajantasaiset laskutusyhteystiedot. Laskutusyhteystiedot tulee täyttää kohdassa "Omat tiedot" olevan "Yhteystiedot" välilehden kautta.	Kyllä
Tarjoaja sitoutuu pyydetessä antamaan raportteja sopimuksen mukaisista ostoista	Kyllä
Laskutus tapahtuu verkkolaskutuksena	Kyllä
Maksuehto vähintään 30 päivää netto	Kyllä
Viivästyskorke enintään korkolain mukainen	Kyllä
Tarjoaja on tutustunut ja sitoutuu JYSE PALVELUT 2014 - ehtoihin (päivitysversio 04/2022), siltä osin kun ne eivät ole ristiriidassa tarjouspyynnön tai sen liitteiden kanssa.	Kyllä
Tarjoaja on tutustunut tarjouspyyntöön ja sen liitteisiin ja hyväksyy niissä esitetyt ehdot. Ehdot ovat sitovia, eikä niistä voida sopimuskaudella poiketa.	Kyllä
Tarjoaja on tutustunut tarjouspyynnön liitteeseen "Henkilötietojen käsittelyn ehdot" ja sitoutuu noudattamaan sitä.	Kyllä
Tarjoaja on tutustunut Tarjouspalvelu.fi:ssä tarjouspyyntöä koskeviin lisätietokysymyksiin ja vastauksiin sekä ottanut huomioon mahdolliset tarjouspyyntöön tulleet muutokset.	Kyllä
LIIKESALAISUUDET / SALASSA PIDETTÄVÄKSI ESITETTÄVIEN TIETOJEN ESITTÄMINEN	

	Dynava Oy Dynavan asiakaspalvelutarjous - Puhas Oy 2023
	Annettu tieto
Tarjoaja esittää, että sen tarjous sisältää liike- ja ammattisalaisuuksia tai muusta syystä salassa pidettävää tietoa ja tarjoaja on merkinnyt haluamansa liitteet liikesalaisuuksiksi (Tarjouspalvelu.fi -portaalissa tai tallennettaessa liitteen nimi + "liikesalaisuus").	Kyllä
"Kyllä" -valintaan liittyvät kriteerit	
Tarjoajan on ladattava tähän erillinen liite, jossa on ilmoitettu Tarjouspalvelu.fi -portaalissa ja tarjouksen liitteissä salassa pidettäväksi esitettyjen tietojen osalta asiakohdittain / liitteittäin salassapidon perusteet.	Liikesalaisuus
Tarjoajan tulee huomioida, että vain edellytetyllä tavalla merkityt ja liitteellä perustellut liikesalaisuudet voidaan hyväksyä liikesalaisuuksiksi, elleivät ne sisällä tarjousvertailua koskevia julkiseksi luokiteltavia tietoja. Hankintayksikkö päättää viime kädessä, mitkä tiedot ovat salassa pidettäviä julkisuuslain (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999) nojalla.	
"Ei" -valintaan liittyvät kriteerit	
Tarjoaja on huomionnut, että tarjous liitteineen on kokonaisuudessaan julkisuuslain (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999) nojalla julkista tietoa.	
YHTEYSHENKILÖIDEN TIEDOT	
Muutokset yhteyshenkilöissä tulee ilmoittaa kirjallisesti Pohjois-Karjalan hankintatoimelle.	Kyllä
Syötettävä yhteyshenkilön nimi, s-postiosoite ja mahdollinen puhelinnumero.	
Nimenkirjoitusoikeudesta (prokura) vastaava henkilö	Liikesalaisuus
Tietue vastaus	
Nimi	Liikesalaisuus

	Dynava Oy Dynavan asiakaspalvelutarjous - Puhas Oy 2023
	Annettu tieto
Sähköpostiosoite	Liikesalaisuus
Mobiilinumero	Liikesalaisuus
Sopimuksesta ja sopimuskauden toiminnasta vastaava henkilö	Liikesalaisuus
Tietue vastaus	
Nimi	Liikesalaisuus
Sähköpostiosoite	Liikesalaisuus
Puhelinnumero	Liikesalaisuus
Laskutuksesta vastaava henkilö	Liikesalaisuus
Tietue vastaus	
Nimi	Liikesalaisuus
Sähköpostiosoite	Liikesalaisuus
Puhelinnumero	Liikesalaisuus
Komissioraportoinnista vastaava henkilö	Liikesalaisuus
Tietue vastaus	
Nimi	Liikesalaisuus
Sähköpostiosoite	Liikesalaisuus
Puhelinnumero	Liikesalaisuus