

	A	B	C	D	E	F
1	Tarjouspyyntö Mestari-toiminta Oy ja Järvenpään Mestari-asunnot Oy:n puhepalvelut ja asiakaspalveluratkaisu LIITE 1A -vaatimusmäärittely puhepalvelut					DNA Oyj
4	V / L / P / K	TARJOTTAVA OSAKOKONAISUUS: A. PUHEPALVELUT			Vastaa: "Kyllä" tai "Ei"	Kirjallinen vastaus (vastausohje kirjoitettu keltaisiin soluihin -saa poistaa)
67				<b>Matkapuhelinverkon liittymät, liikenne ja mobiilidata</b>		
78				<b>Matkapuhelinliittymien ja palveluiden hallinnointipalvelu</b>		
90				Laadullisesti arvioitavat toiminnallisuudet [alla olevista sinisistä kohdista max 100 pistettä yhteensä]:		[40]
91	L	- Saadaanko hallintasovelluksessa tehtyä ns. joukkomuutos ja -avaus, eli samoilla tiedoilla muutetaan tai avataan suuri määrä liittymiä tai palveluita? [kyllä = 30 pistettä, ei = 0 pistettä]			Ei	[0]
92	L	- Saadaanko Tilaaajan hallintasovellukseen merkittyä vain sopimukseen kuuluvat palvelut ja hinnat erikseen? [kyllä = 40 pistettä, ei = 0 pistettä]			Kyllä	[40]
93	L	- Kun hallintasovelluksen kautta avataan uusi liittymä, niin saadaanko samalla liittymä kytkettyä Tilaaajan toimesta myös mobiilivaihdopalveluun? [kyllä = 30 pistettä, ei = 0 pistettä]			Ei	[0]
94						
106				<b>Tarjottavat matkapuhelinliittymät</b>		
107				Laadullisesti arvioitavat ominaisuudet [alla olevista sinisistä kohdista max 100 pistettä yhteensä]:		[40]
110	L	- Sisältyykö tarjottuun liittymään rajaton mobiilidata vähintään nopeudella (pisteet saa vain toisen nopeuden mukaan): -- Kyllä, 256kbit/s = 30 pistettä -- Kyllä, 2Mbit/s = 40 pistettä -- ei = 0 pistettä			Ei	[0]
112	L	- Sisältyykö tarjottuun liittymään puheluita vähintään 2000 min/kk: -- Kyllä = 5 pistettä -- ei = 0 pistettä			Kyllä	[5]
113	L	- Sisältyykö tarjottuun liittymään tekstiviestejä vähintään 200 kpl/kk: -- Kyllä = 5 pistettä -- ei = 0 pistettä			Kyllä	[5]
114	L	- Sisältääkö tekstiviestipaketti myös MMS-viestit? -- Kyllä = 5 pistettä -- ei = 0 pistettä			Ei	[0]
116	L	- Sisältyykö tarjottuun liittymään puheluita vähintään 5000 min/kk: -- Kyllä = 5 pistettä -- ei = 0 pistettä			Kyllä	[5]
117	L	- Sisältyykö tarjottuun liittymään tekstiviestejä vähintään 1000 kpl/kk: -- Kyllä = 5 pistettä -- ei = 0 pistettä			Kyllä	[5]
118	L	- Sisältääkö tekstiviestipaketti myös MMS-viestit? -- Kyllä = 5 pistettä -- ei = 0 pistettä			Ei	[0]
120	L	- Sisältyykö tarjottuun liittymään puheluita vähintään 5000 min/kk: -- Kyllä = 5 pistettä -- ei = 0 pistettä			Kyllä	[5]
121	L	- Sisältyykö tarjottuun liittymään tekstiviestejä vähintään 1000 kpl/kk: -- Kyllä = 5 pistettä -- ei = 0 pistettä			Kyllä	[5]
122	L	- Sisältääkö tekstiviestipaketti myös MMS-viestit? -- Kyllä = 5 pistettä -- ei = 0 pistettä			Ei	[0]
124	L	- Sisältyykö tarjottuun liittymään puheluita vähintään 5000 min/kk: -- Kyllä = 5 pistettä -- ei = 0 pistettä			Kyllä	[5]
125	L	- Sisältyykö tarjottuun liittymään tekstiviestejä vähintään 1000 kpl/kk: -- Kyllä = 5 pistettä -- ei = 0 pistettä			Kyllä	[5]
126	L	- Sisältääkö tekstiviestipaketti myös MMS-viestit? -- Kyllä = 5 pistettä -- ei = 0 pistettä			Ei	[0]
134						
135				<b>MOBIILIVAIHDE</b>		
151				Laadullisesti arvioitavat ominaisuudet: [alla olevista sinisistä kohdista max 100 pistettä yhteensä].		[100]

	A	B	C	D	E	F	
1	<b>Tarjouspyyntö Mestari-toiminta Oy ja Järvenpään Mestariasunnot Oy:n puhepalvelut ja asiakaspalveluratkaisu</b> <b>LIITE 1A -vaatimusmäärittely puhepalvelut</b>					<b>DNA Oyj</b>	
4	V / L / P / K	<b>TARJOTTAVA OSAKOKONAISUUS:</b> <b>A. PUHEPALVELUT</b>			<b>Vastaa:</b> <b>"Kyllä"</b> <b>tai "Ei"</b>	<b>Kirjallinen vastaus</b> <i>(vastausohje kirjoitettu keltaisiin soluihin -saa poistaa)</i>	
152		L		-näkeekö sovelluksessa organisaation muiden käyttäjien puhelun vapaa/varattu -tieto (eli onko käyttäjän puhelin vapaa vai varattu)? [kyllä = 40 pistettä, ei = 0 pistettä]	Kyllä	[40]	
153		L		-näkeekö sovelluksessa organisaation muiden käyttäjien omatoimisesti kirjoittamat poissaolotiedot? Esim. olen lomalla x.x. asti. [kyllä = 60 pistettä, ei = 0 pistettä]	Kyllä	[60]	
166	<b>TAVOITETTAVUUSPALVELUT</b> (numerointi, tavoitettavuus- ja tiedotenumero, ryhmäkutsu)						
173				<b>TAVOITETTAVUUSNUMERO</b> [alla olevista sinisistä kohdista max 100 pistettä yhteensä]		[100]	
183		L		Voiko tavoitettavuusnumeroon jonottaa? Koputus -toiminto ei ole jonotus. [kyllä = 60 pistettä, ei = 0 pistettä]	Kyllä	[60]	
184		L		Montako puhelua tavoitettavuusnumeroon voi jonottaa samanaikaisesti? 1-2 puhelua = 30 pistettä 3-5 puhelua (tai enemmän) = 40 pistettä	Kyllä	[40]	
193				<b>RYHMÄKUTSU</b> [alla olevista sinisistä kohdista max 100 pistettä yhteensä]		[100]	
199		L		Montako alaliittymää ryhmään on enintään kytkettävissä? - 2-3 liittymää = 0 pistettä - 4-9 liittymää = 2 pistettä - vähintään 10 liittymää = 5 pistettä	Kyllä	[5]	
200		L		Montako puhelua ryhmän jäsenillä voi olla käynnissä samanaikaisesti, eli montako ryhmäkutsun kautta vastattua puhelua voi olla samanaikaisesti meneillään? - 2-4 puhelua = 2,5 pistettä - 5 puhelua tai enemmän = 5 pistettä	Kyllä	[5]	
201		L		Voidaanko ryhmäkutsuja ketjuttaa toisiinsa? [kyllä = 5 pistettä, ei = 0 pistettä]	Kyllä	[5]	
202		L		Voidaanko ryhmäkutsunumeroon jonottaa, jos kaikki jäsenet ovat varattuja? [kyllä = 5 pistettä, ei = 0 pistettä]	Kyllä	[5]	
203		L		Saadaanko ryhmäkutsuun saapunut puhelu ohjattua 'kaikki hälyttää samanaikaisesti' -ohjauksen mukaisesti? [kyllä = 5 pistettä, ei = 0 pistettä]	Kyllä	[5]	
204		L		Saadaanko ryhmäkutsuun saapunut puhelu ohjattua 'määrätty sointijärjestys' -ohjauksen mukaisesti? [kyllä = 5 pistettä, ei = 0 pistettä]	Kyllä	[5]	
205		L		Näkeekö ryhmässä mukana oleva alaliittymän käyttäjä, että puhelu tulee ryhmäkutsun kautta? [kyllä = 5 pistettä, ei = 0 pistettä]	Kyllä	[5]	
206		L		Näkeekö ryhmässä mukana oleva alaliittymän käyttäjä alkuperäisen soittajan A-tilaajanumeron? [kyllä = 5 pistettä, ei = 0 pistettä]	Kyllä	[5]	
207		L		Pystytäänkö ryhmäkutsuun saapunut puhelu yhdistämään eteenpäin alaliittymästä toiseen alaliittymään? [kyllä = 5 pistettä, ei = 0 pistettä]	Kyllä	[5]	
208		L		Voidaanko ryhmäkutsussa olevan alaliittymän A-tilaajanumerona näyttää ulospäin ryhmäkutsun numeroa? [kyllä = 10 pistettä, ei = 0 pistettä]	Kyllä	[10]	
209		L		-Voiko käyttäjä valita, kumpi numero (käyttäjän matkapuhelin vai ryhmäkutsun numero) näkyy ulos? [kyllä = 5 pistettä, ei = 0 pistettä]	Kyllä	[5]	
210		L		- Näkeekö ryhmän jäsen, jos 'ei vastattuun' puheluun on toinen ryhmän jäsen jo soittanut takaisin? Tämä tieto voi näkyä ryhmän jäsenen käytössä olevalla älypuhelinsovelluksella. [kyllä = 10 pistettä, ei = 0 pistettä]	Kyllä	[10]	
211				Saadaanko ryhmäkutsuun saapuvista puhelusta seuraavat raportit;			
212		L		-saapuneet puhelut? [kyllä = 5 pistettä, ei = 0 pistettä]	Kyllä	[5]	
213		L		-ei vastatut? [kyllä = 5 pistettä, ei = 0 pistettä]	Kyllä	[5]	
214		L		-luopuneet? [kyllä = 5 pistettä, ei = 0 pistettä]	Kyllä	[5]	
215		L		-ketkä jäsenistä ovat vastanneet? [max 5]	Kyllä	[5]	
216		L		Saadaanko ryhmäkutsuun ruuhkatiedote? [max 5]	Kyllä	[5]	
217		L		Saadaanko ryhmäkutsuun yötiedote? [max 5]	Kyllä	[5]	

Tarjouspyyntö Mestaritoiminta Oy ja Järvenpään Mestariasunnot Oy:n puhepalveluista ja asiakaspalveluratkaisusta Tämä taulukko on hankintapäätöksen peruste				LIITE 3 - Kokonaistaloudellisuusvertailu	
Pisteytys 0-100 pistettä, mitä suurempi pistemäärä, sitä parempi ratkaisu on Tilaajan tarpeeseen.				Tarjoajat ja pisteet	
				DNA Oyj	
<b>Laadullisesti vertailtavat kohdat</b>					
	<b>Ks. viite</b>	<b>max pisteet</b>	<b>painoarvo</b>	<b>pisteet</b>	<b>painotettu</b>
<b>A. Puhepalvelut</b>					
Liite 1, rivi:					
Matkapuhelinpalveluiden hallinnointipalvelu	90	100	2,00 %	40	0,80
Matkapuhelinliittymien ominaisuudet	107	100	7,00 %	40	2,80
Älypuhelinsovellus	151	100	2,00 %	100	2,00
Tavoitettavuusnumero	173	100	1,00 %	100	1,00
Ryhmäkutsu	193	100	3,00 %	100	3,00
<b>Laatupisteet yhteensä:</b>				<b>9,6</b>	
<b>Laadun pisteytys painoarvolla (max pisteet 15):</b>				100,0	<b>15,0</b>
<b>Tarjoajan hintaliitteessä ilmoittama kokonaishinta:</b>				<b>215 025 €</b>	
<b>Hinnan pisteytys painoarvolla (max pisteet 85):</b>				100,0	<b>85,0</b>
<b>Kokonaispisteet yhteensä (max 100 pistettä):</b>				<b>100,0</b>	
Laadun pisteytys: -parhaat laatupisteet saanut tarjoaja saa maksimipisteet 100, josta lasketaan painotetut maksimipisteet. -muut tarjoukset saavat painotettuina laatupisteitä seuraavan kaavan mukaisesti: tarjoajan laatupisteet/parhaat laatupisteet*100.					
Kokonaishinnan pisteytys: -hinnaltaan halvin, vähimmäisvaatimukset täyttävä halvin tarjous 100 pistettä, joka toimii vertailuhintana. -muut tarjoukset saavat hintapisteitä seuraavan kaavan mukaisesti: halvin hinta/tarjoajan hinta*100. Tästä lasketaan painotetut pisteet.					

	A	B	C	D	E	F
1				<b>Tarjouspyyntö Mestari-toiminta Oy ja Järvenpään Mestariasunnot Oy:n puhepalvelut ja asiakaspalveluratkaisu</b> <b>LIITE 1B -vaatimusmäärittely asiakaspalveluratkaisut</b>		<b>LeadDesk Oy</b>
4				<b>TARJOTTAVA OSAKOKONAISUUS:</b> <b>B. ASIAKASPALVELURATKAISU</b>	<b>Vastaa:</b> <b>"Kyllä"</b> <b>tai "Ei"</b>	<b>Kirjallinen vastaus</b> <i>(vastausohje kirjoitettu keltaisiin soluihin -saa poistaa)</i>
108				<b>SUPERVISOR</b> (esimies) [alla olevista sinisistä kohdista max 100 pistettä yhteensä]:		<b>[100]</b>
116				Voiko supervisor itse luoda, poistaa, muuttaa ja ylläpitää:		
117		L		-jonoja? [kyllä = 25 pistettä, ei = 0 pistettä]	<b>Kyllä</b>	[25]
118		L		-IVR valikoita? [kyllä = 25 pistettä, ei = 0 pistettä]	<b>Kyllä</b>	[25]
119		L		-jälkityöaika? [kyllä = 25 pistettä, ei = 0 pistettä]	<b>Kyllä</b>	[25]
120		L		-kanavien priorisointeja? [kyllä = 25 pistettä, ei = 0 pistettä]	<b>Kyllä</b>	[25]
212				<b>Tekstiviestikanava</b>		
230				Tekstiviestikanavan laadullisesti arvioitavat ominaisuudet. Mikäli Tarjoaja vastaa alla oleviin laatukohtiin kyllä, ominaisuuden tulee kuulua palvelun hintaan ilman erillissveloitusta. [alla olevista sinisistä kohdista max 100 pistettä yhteensä].		<b>[100]</b>
231		L		Saadaanko tekstiviestit näkymään agentin näkymässä ns. samalla listalla puhelujen, chattien, sähköpostien, takaisinsoittopyyntöjen ym. kanssa niin, että tekstiviestit erottuvat esim. eri värillä tai ikonilla [kyllä = 25 pistettä, ei = 0 pistettä]	<b>Kyllä</b>	[25]
232		L		Voiko Tilaaaja jonokohtaisesti (numerokohtaisesti) määritellä, voiko asiakas vastata tekstiviestiin? [kyllä = 25 pistettä, ei = 0 pistettä]	<b>Kyllä</b>	[25]
233		L		Voiko agentti halutessaan viestikohtaisesti määritellä, voiko asiakas vastata tekstiviestiin? [kyllä = 25 pistettä, ei = 0 pistettä]	<b>Kyllä</b>	[25]
234		L		Onko palveluun luotavissa ns. musta lista, joka estää erikseen kirjatusta numeroista viestien läpityksen? [kyllä = 25 pistettä, ei = 0 pistettä]	<b>Kyllä</b>	[25]
235				<b>Sähköposti</b> [alla olevista sinisistä kohdista max 100 pistettä yhteensä]		<b>[100]</b>
242		L		Saadaanko suojatut sähköpostit näkymään ja käsittelyyn asiakaspalveluratkaisun näkymässä? [kyllä = 100 pistettä, ei = 0 pistettä]	<b>Kyllä</b>	[100]
247						
248				<b>Optiot</b>		
251				<b>SOITTAJAN TUNNISTUS</b> [alla olevista sinisistä kohdista max 100 pistettä yhteensä]		<b>[100]</b>
252		L		Onko saatavilla soittajan tunnistus, eli agentti näkee soittajan (liittymän) tiedot? Vrt. Fonecta Caller? Saadaanko tämä toiminnallisuus myös takaisinsoittopalveluun, eli agentti näkee, kenelle takaisinsoittopuhelu lähtee? Ilmoita mahdollinen lisähinta, mikäli vastaus Kyllä. [kyllä = 100 pistettä, ei = 0 pistettä]	<b>Kyllä</b>	[100]
263				<b>TAKAISINSOITTO</b> [alla olevista sinisistä kohdista max 100 pistettä yhteensä]		<b>[100]</b>
274		L		- Voidaanko Takaisinsoittopalvelun aukioloaika määritellä vapaasti, eli milloin sallitaan puheluiden ohjautuminen takaisinsoittoon? [kyllä = 30 pistettä, ei = 0 pistettä]	<b>Kyllä</b>	[30]
275		L		- Voidaanko Takaisinsoittojen soittamisen ajankohtaa hallinnoimaan palvelusarjakohtaisesti? Jätetyt takaisinsoittopyynnot voidaan ajastaa soitetavaksi esimerkiksi iltapäivän rauhallisempaan ajanjaksoon, ellei puheluja haluta käsitellä palvelun koko aukiolon ajan. Takaisinsoittopyyntöjä tulee pystyä jättämään koko palvelun aukiolon ajan riippumatta määritetystä takaisinsoittojen suorittamisen ajankohdasta. [kyllä = 25 pistettä, ei = 0 pistettä]	<b>Kyllä</b>	[25]
276		L		- Mahdollistaako järjestelmä, että takaisinsoittopyynnot päätyvät erilliselle takaisinsoittolistalle, josta agentti poimii ne takaisinsoittamista varten. Lista näkyy kaikille ko. takaisinsoittotojoihin oikeutetuille agenteille ja kuvastaa reaaliaikaista takaisinsoittopyyntöjen tilannetta [kyllä = 25 pistettä, ei = 0 pistettä]	<b>Kyllä</b>	[25]
277		L		- Onko saatavilla seuraava toiminnallisuus: Jos asiakas ei vastaa takaisinsoitettuun puheluun, tulee olla määriteltävissä automaattinen tekstiviesti "Teitä on tavoiteltu..." Tämä tulee olla määriteltävissä, lähteekö automaattiviesti 1., 2. vai 3. tavoitteluyrityksen jälkeen. Lähettäjänä tulee näkyä vähintään palveluun määritelty sms-numero, sms-palvelunumero (jos käytössä) tai lähettäjän nimi (ei agentin oma numero). [kyllä = 20 pistettä, ei = 0 pistettä]	<b>Kyllä</b>	[20]
278		L		<b>ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY</b> [alla olevasta saa laatu pisteet: -jos tarjoaa ja hinnoittelee palvelun ja viestit = 100 pistettä -ei tarjoa, tai hinnat puuttuu = 0 pistettä]		<b>[100]</b>

Tarjouspyyntö Mestaritoiminta Oy ja Järvenpään Mestariasunnot Oy:n puhepalveluista ja asiakaspalveluratkaisusta				LIITE 3 - Kokonaistaloudellisuusvertailu	
Tämä taulukko on hankintapäätöksen peruste				Tarjoajat ja pisteet	
Pisteytys 0-100 pistettä, mitä suurempi pistemäärä, sitä parempi ratkaisu on Tilaajan tarpeeseen.				LeadDesk Oyj	
Laadullisesti vertailtavat kohdat	Ks. viite	max pisteet	painoarvo	pisteet	painotettu
<b>B. Asiakaspalveluratkaisu</b>				Liite 1, rivi:	
Supervisor	108	100	2,0 %	100	2,00
Tekstiviestikanava	230	100	4,0 %	100	4,00
Sähköposti	235	100	1,0 %	100	1,00
Soittajan tunnistus	251	100	1,0 %	100	1,00
Takaisinsoitto	263	100	5,0 %	100	5,00
Asiakastyytyväisyyskyselytoiminne	278	100	2,0 %	100	2,00
<b>Laatupisteet yhteensä:</b>				<b>15,0</b>	
<b>Laadun pisteytys painoarvolla (max pisteet 15):</b>				100,0	<b>15,0</b>
<b>Tarjoajan hintaliitteessä ilmoittama kokonaishinta:</b>				<b>89 360 €</b>	
<b>Hinnan pisteytys painoarvolla (max pisteet 85):</b>				100,0	<b>85,0</b>
<b>Kokonaispisteet yhteensä (max 100 pistettä):</b>				<b>100,0</b>	
Laadun pisteytys: -parhaat laatupisteet saanut tarjoaja saa maksimipisteet 100, josta lasketaan painotetut maksimipisteet. -muut tarjoukset saavat painotettuina laatupisteitä seuraavan kaavan mukaisesti: tarjoajan laatupisteet/parhaat laatupisteet*100.					
Kokonaishinnan pisteytys: -hinnaltaan halvin, vähimmäisvaatimukset täyttävä halvin tarjous 100 pistettä, joka toimii vertailuhintana. -muut tarjoukset saavat hintapisteitä seuraavan kaavan mukaisesti: halvin hinta/tarjoajan hinta*100. Tästä lasketaan painotetut pisteet.					