

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Tarjouspyyntö Loviisan kaupungin puhepalveluista.							LIITE 1 -vaatimusmäärittely (JULKINEN)
2								
3	V=vaatimus	Tarjousvaatimukset			Vastaa:	DNA Oyj	Vastaa:	Telia Finland Oyj
4	L=laadullinen	Vähimmäisvaatimukset on merkitty A-sarakkeessa merkinnällä 'V'.			'Kyllä'	Kirjalliset kommentit	'Kyllä'	Kirjalliset kommentit
5	<b>TARJOTTAVA KOKONAISUUS</b>							
7	<b>TARJOTTAVA PUHEPALVELUKOKONAISUUS</b>							
11	<b>YLEISET VAATIMUKSET</b>							
76	<b>A. Matkapuhelinverkon liittymät, liikenne ja mobiilidata (kuuluvuus, hallinnointi)</b>							
82	<b>Matkapuhelinliittymien ja palveluiden hallinnointipalvelu</b>							
83	V			Hallinnointipalvelu tulee olla asiakkaan käytettävissä ja kuulua tarjottavan ratkaisun hintaan. Vastaukset seuraaviin tulee ilmoittaa. Toteutus voi perustua kahteen eri sovellukseen. [alla olevista sinisistä kohdista max 100 pistettä yhteensä. Pisteet saa kohdasta "kyllä" -vastauksella].	Kyllä	[100]	Kyllä	[100]
84	V		P	- Palvelunkuvaus tulee toimittaa tarjouksen mukana.	Kyllä		Kyllä	
85		L		- Voidaanko tilata uusi liittymä? [10 pistettä]	Kyllä	[10]	Kyllä	[10]
86		L		- Voidaanko tilata uusi SIM-kortti? [10 pistettä]	Kyllä	[10]	Kyllä	[10]
87		L		- Voidaanko liittymä irtisanoa? [10 pistettä]	Kyllä	[10]	Kyllä	[10]
88		L		- Voidaanko liittymä sulkea? [10 pistettä]	Kyllä	[10]	Kyllä	[10]
89		L		- Voidaanko liittymä avata? [10 pistettä]	Kyllä	[10]	Kyllä	[10]
90		L		- Voidaanko muuttaa liittymän kustannuspaikkaa? [10 pistettä]	Kyllä	[10]	Kyllä	[10]
91		L		- Voidaanko hallinnoida liittymän käyttöajetietoja? [10 pistettä]	Kyllä	[10]	Kyllä	[10]
92		L		- Voidaanko palvelun kautta tehdä muutoksia mobiilidatapaketteihin sekä kaikkiin estoluokkiin? [10 pistettä]	Kyllä	[10]	Kyllä	[10]
93		L		- Kun hallintasovelluksen kautta avataan uusi liittymä, niin nähdäänkö samalla käytettävissä olevan numeroavaruus (jos varattu tietty avaruus)? [10 pistettä]	Kyllä	[10]	Kyllä	[10]
94		L		- Kun hallintasovelluksen kautta avataan uusi liittymä, niin saadaanko samalla kytkettyä ala-/lyhytnumero ko. liittymään? [10 pistettä]	Kyllä	[10]	Kyllä	[10]
129	<b>B. Välitys- ja informaatiojärjestelmä</b>							
134	<b>VÄLITYSYMPÄRISTÖ</b>							
160				Seuraavat välitysympäristön hintaan kuuluvat ominaisuudet tulee ilmoittaa (ei vähimmäisvaatimuksia). [allaolevista sinisistä kohdista max 100 pistettä yhteensä]		[100]		[100]
161		L		Onko tarjottu välitysympäristö sama sovellus, kuin asiakaspalveluratkaisun agentin käyttöliittymä? [kyllä = 50 pistettä, ei = 0 pistettä]	Kyllä	[50]	Kyllä	[50]
162		L		- Onko välitysympäristö toimipaikkariippumaton, eli välitystä voidaan tehdä miltä tahansa WAN- tai sisäverkossa olevalta työasemalta? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
163		L		- Voidaanko välitysympäristöä käyttää julkisen internet -yhteyden kautta? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
164		L		- Näkykö alaliittymän tilatieto ennen puhelun yhdistämistä vai puhelua yhdistettäessä? [max 10, pisteetyksessä arvostetaan reaaliaikaista tilatietojen näkymistä ennen puhelun yhdistämistä ilman välittäjän toimenpiteitä]	Kyllä	[10]	Kyllä	[10]
165		L		- Päivittyvätkö tilatiedot reaaliaikaisesti käyttäjittäin välittäjän näkymään vai pitääkö tilatieto "hakea" käyttäjäkohtaisesti? [max 10, pisteetyksessä arvostetaan reaaliaikaista tilatietojen näkymistä ilman välittäjän toimenpiteitä]	Kyllä	[10]	Kyllä	[10]
166		L		- Näkeeko välittäjä saapuvien puheluiden reaaliaikaisen jonotilanteen kutsunumerokohtaisesti, jos välittäjä hoitaa useamman kutsun puheluihin vastaamisen? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
167		L		-Tunnistaako välittäjä sisäiset, jonottavat puhelut jotka tulevat alaliittymästä? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
168		L		- Palautuuko alaliittymään yhdistetty "ei vastattu" -puhelu alkuperäiselle välittäjälle (jos vapaana), jos välittäjä on useita? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
169		L		- Poistuuko poissaolotieto (esim. loma) järjestelmästä automaattisesti kun päättymisajankohta on mennyt? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
189	<b>C. Tavoitettavuuspalvelut (numerointi, tavoitettavuus- ja tiedotenumero, ryhmäkutsu, vastaussarja)</b>							
198			P	<b>TAVOITETTAVUUSNUMERO</b> [alla olevista sinisistä kohdista max 100 pistettä yhteensä]		[100]		[90]
206		L		Mitkä ohjaukset voidaan toteuttaa 'poissa', 'muina aikoina', 'varattu' tai 'ei vastaa' -tilanteissa: Mihin puhelut voidaan ohjata? [Pisteetyksessä arvostetaan useita tapoja toteuttaa ohjaukset eri tilanteissa. max 20]	Kyllä	[20]	Kyllä	[20]
207		L		Voiko tavoitettavuusnumeroon jonottaa? Koputus -toiminto ei ole jonotus. [max 20]	Kyllä	[20]	Kyllä	[20]
208		L		Montako puhelua tavoitettavuusnumeroon voi jonottaa samanaikaisesti? [Pisteetyksessä arvostetaan samanaikaisesti jonottavien puheluiden määrää. max 20]	Kyllä	[20]	Kyllä	[10]
209		L		Kuuluuko tavoitettavuusnumeroon jono- tai ruuhkatiedote? [max 20]	Kyllä	[20]	Kyllä	[20]
210		L		Kuuluuko tavoitettavuusnumeroon puheposti? [max 20]	Kyllä	[20]	Kyllä	[20]

	A	B	C	D	E	F	G	H
219			P	<b>RYHMÄKUTSU</b> [alla olevista sinisistä kohdista max 100 pistettä yhteensä]		[96]		[100]
225		L		Montako alaliittymää ryhmään on enintään kytkettävissä? [max 5]	Kyllä	[3]	kyllä	[5]
226		L		Montako puhelua ryhmän jäsenillä voi olla käynnissä samanaikaisesti, eli montako ryhmäkutsun kautta vastattua puhelua voi olla samanaikaisesti meneillään? [max 5]	Kyllä	[3]	kyllä	[5]
227		L		Voiko Asiakas itse lisätä ryhmään kuuluvia jäseniä hallinnointipalvelussa? [max 10]	Kyllä	[10]	Kyllä	[10]
228		L		Voidaanko ryhmäkutsuja ketjuttaa toisiinsa? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
229		L		Voidaanko ryhmäkutsunumeroon jonottaa, jos kaikki jäsenet ovat varattuja? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
230		L		Saadaanko ryhmäkutsuun saapunut puhelu ohjattua 'kaikki hälyttää samanaikaisesti' -ohjauksen mukaisesti? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
231		L		Saadaanko ryhmäkutsuun saapunut puhelu ohjattua 'määrätty sointijärjestys' -ohjauksen mukaisesti? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
232		L		Saadaanko ryhmäkutsuun saapunut puhelu ohjattua 'pisimpään vapaana ollut' -ohjauksen mukaisesti? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
233		L		Näkeekö ryhmässä mukana oleva alaliittymän käyttäjä alkuperäisen soittajan A-tilaajanumeron (jos päätelaite tukee numeron näyttöä)? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
234		L		Pystytäänkö ryhmäkutsuun saapunut puhelu yhdistämään eteenpäin alaliittymästä toiseen alaliittymään? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
235		L		Voidaanko ryhmäkutsussa olevan alaliittymän A-tilaajanumerona näyttää ulospäin ryhmäkutsun numeroa? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
236		L		-Voiko käyttäjä valita, kumpi numero (käyttäjän matkapuhelin vai ryhmäkutsun numero) näkyy ulos? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
237				Saadaanko ryhmäkutsuun saapuvista palveluista seuraavat raportit;				
238		L		-saapuneet puhelut? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
239		L		-ei vastatut? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
240		L		-luopuneet? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
241		L		-ketkä jäsenistä ovat vastanneet? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
242		L		-vastausaika? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
243		L		Saadaanko ryhmäkutsuun ruuhkatiedote? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
244		L		Saadaanko ryhmäkutsuun yötiedote? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
245			P	<b>VASTAUSSARJA/ACD-SARJA</b> [alla olevista sinisistä kohdista max 100 pistettä yhteensä]	Kyllä	[90]		[100]
261		L		Montako alaliittymää vastaussarjaan on enintään kytkettävissä? Mikäli on kytkettävissä enemmän, kuin yllä ilmoitettu 10kpl. [max 10]	40	[5]	kyllä	[10]
262		L		Montako puhelua sarjan jäsenillä voi olla käynnissä samanaikaisesti, eli montako vastaussarjan kautta vastattua puhelua voi olla samanaikaisesti meneillään? [max 10]	40	[5]	kyllä	[10]
263		L		Voidaanko vastaussarjoja ketjuttaa toisiinsa? [max 10]	Kyllä	[10]	Kyllä	[10]
264		L		Saadaanko vastaussarjaan kytkettyä IVR-valikko, jonka perusteella puhelut voidaan ohjata määritellyille vastaajille? [max 10]	Kyllä	[10]	Kyllä	[10]
265		L		Saadaanko vastaussarjaan saapunut puhelu ohjattua 'kaikki hälyttää samanaikaisesti' -ohjauksen mukaisesti? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
266		L		Saadaanko vastaussarjaan saapunut puhelu ohjattua 'taitotaso' -ohjauksen mukaisesti? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
267		L		Saadaanko vastaussarjaan saapunut puhelu ohjattua 'määrätty sointijärjestys' -ohjauksen mukaisesti? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
268		L		Saadaanko vastaussarjaan saapunut puhelu ohjattua 'pisimpään vapaana ollut' -ohjauksen mukaisesti? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
269		L		Näkeekö sarjassa mukana oleva alaliittymän käyttäjä alkuperäisen soittajan A-tilaajanumeron (jos päätelaite tukee numeron näyttöä)? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
270		L		Pystytäänkö vastaussarjaan saapunut puhelu yhdistämään eteenpäin alaliittymästä toiseen alaliittymään? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
271		L		Voidaanko vastaussarjassa olevan alaliittymän A-tilaajanumerona näyttää ulospäin vastaussarjan numeroa? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
272		L		-Voiko käyttäjä valita, kumpi numero (käyttäjän matkapuhelin vai vastaussarjan numero) näkyy ulos? [max 10]	Kyllä	[10]	Kyllä	[10]
273		L		Saadaanko vastaussarjaan ruuhkatiedote? [max 5]	Kyllä	[5]	Kyllä	[5]
274		L		Saadaanko vastaussarjaan itse nauhoitettava ja itse hallinnoitava yötiedote? [max 10]	Kyllä	[10]	Kyllä	[10]
298	<b>E.</b>			<b>Optiot</b>				
299	<b>v</b>			Seuraavia palveluita tulee tarjota optiona hintoineen. Tarjoaminen on pakollista, mikäli rivi on merkitty V-merkinnällä. Asiakkaat eivät välttämättä hanki tarjottuja optioita sopimusaikana, mutta näitä palveluita on nyt käytössä tai näitä kohtaan on kiinnostusta. Osa palveluista huomioidaan kustannusvertailussa. [alla olevista sinisistä kohdista yhteensä max 100 pistettä]	Kyllä	[100]	Kyllä	[100]

	A	B	C	D	E	F	G	H
309	v	L		<b>Älypuhelimilla</b> käytettävissä olevat tarjotun vaihde- tai puhelupalvelun lisäominaisuudet ja -toiminnallisuudet tulee tarjota ja ilmoittaa, jotka liittyvät tarjottuihin puhepalveluihin. Näkeekö älypuhelimien käyttäjä kollegoiden läsnäolo- ja tilatiedot sekä mahdolliset poissaoloviestit? Tulee ilmoittaa millä päätelaitteilla tai käyttöjärjestelmillä palveluita voi käyttää. Mahdollinen lisähinta tulee ilmoittaa hintaliitteellä. <i>[Laatupisteytyksessä arvostetaan matkapuhelimenkäyttäjälle lisäarvoa tuovia toiminnallisuuksia. max 30 pistettä]</i>	Kyllä	[30]	Kyllä	[30]
310	v	L		<b>Sisäisen puhelinluettelon</b> käyttö älypuhelimella; toteutus, laitevaatimukset? Mahdollinen lisähinta tulee ilmoittaa, ei huomioida kustannusvertailussa. <i>[Laatupisteytyksessä arvostetaan lisämaksutonta ja toimivaa sovellusta. max 30 pistettä]</i>	Kyllä	[30]	Kyllä	[30]
311	v	L		<b>Telefaksien</b> toteutukselle tulee tarjota <b>toimivia</b> vaihtoehtoja analogisen, suoran kiinteän liittymän korvaajaksi. Hinnat tulee ilmoittaa tarjouksessa euroa/kk/numero sekä tarvittaessa euroa/vastaanotettu tai lähetetty/sivu. Tarvittava numeromaksu tulee kuulua hintaan.  Faksipalvelu, johon asiakkaan nykyinen vaihteen alanumero tai suora lankanumero voidaan ohjata. Toimittaja toteuttaa faksin vastaanottamisen omassa verkossaan ja välittää saapuneet faksit Asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen. Lähtevä faksi tulee voida skannata ja sitten lähettää tiettyyn sähköpostiosoitteeseen määritellyillä otsikko tms. tiedoilla, josta toimittaja välittää faksin vastaanottajan perinteiseen faksilaitteeseen puhelinverkon välityksellä. Onko faksiliikenne salattu tai suojattu ja milta osin? <i>[Pisteytyksessä arvostetaan kysytyjen ominaisuuksien toiminnallisuutta. max 40]</i>	Kyllä	[40]	Kyllä	[40]
355	v			<b>Seuraavat välityspalvelun hintaan kuuluvat ominaisuudet</b> tulee ilmoittaa (ei vähimmäisvaatimuksia). Ominaisuudet koskevat tämän puitesopimuksen palveluilla toteutettuja puheratkaisuja. <i>[allaolevista sinisistä kohdista max 100 pistettä yhteensä]</i>	Kyllä	[70]		[100]
356	L			- Näkykö alaliittymän tilatieto ennen puhelun yhdistämistä? <i>[kyllä = 10 pistettä, ei = 0 pistettä]</i>	kyllä	[10]	Kyllä	[10]
357	L			-Tunnistaako välittäjä sisäiset, jonottavat puhelut, jotka tulevat alaliittymästä? <i>[kyllä = 10 pistettä, ei = 0 pistettä]</i>	Kyllä	[10]	Kyllä	[10]
358	L			- Palautuuko alaliittymään yhdistetty "ei vastattu" -puhelu alkuperäiselle välittäjälle, jos alkuperäinen välittäjä on vapaana? <i>[kyllä = 10 pistettä, ei = 0 pistettä]</i>	Kyllä	[10]	Kyllä	[10]
359	L			- Poistuuko poissaolotieto (esim. loma) järjestelmästä automaattisesti, kun päättymisaikankohda on mennyt? <i>[kyllä = 10 pistettä, ei = 0 pistettä]</i>	Kyllä	[10]	Kyllä	[10]
360	L			-Saako välityspalvelusta sen henkilön yhteystiedot tekstiviestinä matkapuhelimeen ilman erillistä veloitusta, ketä soittaja on tavoitellut? <i>[kyllä = 30 pistettä, ei = 0 pistettä]</i>	Ei	[0]	Kyllä	[30]
361	L			-Näkeekö välittäjä käyttäjän infojärjestelmään kirjaamat vapaamuotoiset läsnäolo-/poissaolotiedot? <i>[kyllä = 30 pistettä, ei = 0 pistettä]</i>	Kyllä	[30]	Kyllä	[30]

Tarjouspyyntö Loviisan kaupungin puhepalveluista				LIITE 3 -Kokonaistaloudellisuusvertailu			
Tämä taulukko on hankintapäätöksen peruste				Tarjoajat			
Pisteytys 0-100 pistettä, mitä suurempi pistemäärä, sitä parempi ratkaisu on asiakkaan tarpeeseen.				DNA Oyj		Telia Finland Oyj	
Laadullisesti vertailtavat kohdat	Ks. viite	max pisteet	painoarvo	pisteet	painotettu	pisteet	painotettu
<b>Puheratkaisut</b>	<b>Liite 1, rivi:</b>						
Matkapuhelinpalveluiden hallinnointipalvelu	83	100	2,00 %	100	2,00	100	2,00
Välitysympäristön ominaisuudet	160	100	5,00 %	100	5,00	100	5,00
Tavoitettavuusnumero	198	100	1,00 %	100	1,00	90	0,90
Ryhmäkutsu	219	100	2,00 %	96	1,92	100	2,00
Vastaussarja	245	100	3,00 %	90	2,70	100	3,00
Optiot	299	100	3,00 %	100	3,00	100	3,00
Optiot -välityspalvelu	355	100	4,00 %	70	2,80	100	4,00
<b>Laatupisteet yhteensä:</b>					<b>18,4</b>		<b>19,9</b>
<b>Laadun pisteytys painoarvolla (max pisteet 20):</b>			<b>20,0 %</b>	92,6	<b>18,5</b>	100,0	<b>20,0</b>
<b>Tarjoajan hintaliitteessä ilmoittama kokonaishinta:</b>					<b>518 211 €</b>		<b>403 021 €</b>
<b>Hinnan pisteytys painoarvolla (max pisteet 80):</b>			<b>80,0 %</b>	77,8	<b>62,2</b>	100,0	<b>80,0</b>
<b>Kokonaispisteet yhteensä (max 100 pistettä):</b>			<b>100,0 %</b>		<b>80,7</b>		<b>100,0</b>

Laadun pisteytys:

-parhaat laatupisteet saanut tarjoaja saa maksimipisteet 100, josta lasketaan painotetut maksimipisteet.

Kokonaishinnan pisteytys:

-muut tarjoukset saavat painotettuina laatupisteitä seuraavan kaavan mukaisesti: tarjoajan laatupisteet/parhaat laatupisteet\*100.

-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.