

## Teleoperaattoripalvelut / ulkoistettu vaihdepalvelu

Kunnanhallitus 29.11.2021 § 329  
106/02.08/2020

Asian valmistelija:

Kunnanjohtaja Seija Österberg, p. 044 783 7300

Hallintojohtaja Marja Kärkkäinen, p. 044 078 4670

Kunnanhallitus hyväksyi 23.11.2020 § 291 kunnan ja Telia Oyj:n välisen sopimuksen teleoperaattoripalvelujen hankinnasta. Kilpailutuksen toteutti Hansel. Sopimuskausi päättyy 29.6.2024. Sopimus mahdollistaa myös vaihdepalvelujen hankinnan Telia Oyj:ltä.

Maskun kunta on hoitanut Mynämäen ja Nousiaisten kuntien ja Perusturvakuntayhtymä Akselin puhelunvälityspalvelut vuoden 2011 alusta. Sopimuksessa on yhden vuoden irtisanomisaika. Sopimuksen mukaan sote-uudistuksen voimaantuloajankohdan varmistuttua käynnistetään neuvottelut yhteistyön ja sopimuksen jatkosta. Sote-uudistus tulee voimaan 2023 alusta, jolloin Ptky Akselin puhelunvälitys päättyy.

Maskun kunnan henkilöstöjärjestelyjen takia vaihdepalvelujen ulkoistaminen on tullut ajankohtaiseksi syksyn 2021 aikana. Maskun, Mynämäen ja Nousiaisten kuntien sekä Ptky Akselin ja Telia Oyj:n edustajat neuvottelivat 5.11.2021 vaihdepalvelun ulkoistamisesta.

Lähtökohtana on, että palvelu ulkoistetaan kokonaan, ei esim. hankita pelkästään ns. ylivuotopalvelua. Palvelu sisältää puhelujen vastaamisen, välittämisen ja soittopyynnöt (email ja sms) sovitun palveluajan mukaisesti. Vaihde palvelee tällä hetkellä maanantaista perjantaihin klo 8–15, arkipyhien aattona klo 8–13. Palveluajan ulkopuolella ja juhlapyhinä on käytössä tiedote. Palvelukielet ovat suomi, ruotsi ja englanti. Palveluun integroidaan Outlookin kalenterit ja Esmikon kulunvalvonta, jolloin henkilöstön ajanmukainen tavoitettavuustieto on käytettävissä. Mynämäen kunnassa käytössä olevaan Google-kalenteriin integrointi ei ole vielä mahdollista.

Kunnalle nimetään yhteyshenkilöksi palvelupäällikkö. Palvelun sujuvuutta seurataan jatkuvasti, asiakkaalla on esim. mahdollista reaaliajassa seurata raportteja portaalin kautta. Operaattori seuraa laatua laatukoulutuksien ja asiakaspalautteiden avulla.

Tällä hetkellä vaihteenhoidon kustannukset koostuvat Maskun kunnan palvelusihteerin palkasta sivukuluineen, kevyen välitysympäristön (PC-viestintäsovellus) sekä sähköposti-, kalenteri- ja kulunvalvontaintegraation kuukausikuluista.

Ulkoistetun välityspalvelun kustannukset koostuvat sähköposti-, kalenteri- ja kulunvalvontaintegraation kuukausikuluista sekä

vastatun puhelun puhelukohtaisesta maksusta, joka on kiinteä arkisin klo 8.00–17.00. Em. integraatioista tulee maksettavaksi kertaluonteinen perustamismaksu. Mynämäen kunta ei maksa sähköposti- ja kalenteri-integraatiosta.

Puhelumääriä koskeva tilasto sekä omana työnä hoidettavan ja ulkoistettavan vaihdepalvelun kustannusvertailu lähetetään esityslistan mukana. Hanselin kilpailutuksessa ja siitä laaditussa puite- ja asiakaskohtaisessa sopimuksessa palveluita koskevat hinnastot ovat julkisuuslain (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta, 621/1999) 24 §:n 1 momentin 20 kohdan mukaisia toimittajan liikesalaisuuksia, jotka katsotaan aina luottamukselliseksi aineistoksi. Em. perusteella kustannusvertailuliite on merkitty salaiseksi.

Kokonaiskustannukset ovat julkisia. Omana työnä hoidettaessa vaihdepalvelun kokonaiskulut vuositasolla ovat olleet kaikilta yhteensä noin 37.300 € (heinäkuussa ei vaihdepalvelua) ja ulkoistettuna palvelu tarjotaan yhteensä noin 18.900 €:lla (vaihdepalvelu 12 kk vuodessa).

Kunta toimittaa vaihdepalvelulle tarvittavat tiedot puhelinliittymien käyttäjistä, organisaatiosta ja palveluista. Tietoineiston keruu aloitetaan välittömästi päätöksenteon jälkeen. Siirron tekninen valmistelu ajoittuu tammikuulle ja palvelun arvioidaan olevan käytössä tammikuun lopussa, mikäli tarvittavat hyväksymispäätökset tehdään marraskuun aikana.

Maskun kunnanhallitus on hyväksynyt vaihdepalvelujen ulkoistamisen 15.11.2021 ja Ptky Akselin yhtymähallitus 17.11.2021. Nousiaisten kunnanhallitus käsittelee asian 29.11.2021.

Päätösehdotus  
(kj):

Kunnanhallitus päättää

1. ulkoistaa puhelunvälityspalvelun Telia Oyj:lle, joka on 23.11.2020 hyväksytty kunnan teleoperaattoritoimittajaksi 17.11.2020–29.6.2026. Palvelun siirron vaatimat valmistelevat toimenpiteet voidaan käynnistää välittömästi päätöksenteon jälkeen,

2. antaa kunnanjohtajalle ja hallintojohtajalle oikeuden hyväksyä asiaselostuksessa ja kustannusvertailussa mainituilla ehdoilla laadittavan ulkoistettavaa vaihdepalvelua koskevan sopimuksen ja

3. todeta, että Maskun, Mynämäen ja Nousiaisten kuntien sekä Ptky Akselin yhteistä puhelinvaihdetta koskeva sopimus katsotaan päättyneeksi ilman irtisanomisaikaa ehdolla, että kaikki sopimusosapuolet hyväksyvät vaihdepalvelun ulkoistamisen Telia Oyj:lle.

Päätös:

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.