

Tämä asiakirja ei ole hankintailmoitus tai tarjouspyyntö, vaan markkinakartoituksena toteutettu tietopyyntö.

TIETOPYYNTÖ

Tietopyynnön tarkoitus

Tällä tietopyynnöllä on tarkoitus selvittää ulkoistetun asiakaspalveluhenkilöstön hankintaan liittyviä kysymyksiä ja hinta-arvioita. Tietopyynnön tavoitteena on saada kattavasti hankintaa koskevaa tietoa, jotta mahdollinen tarjouskilpailu voidaan toteuttaa tarkoituksenmukaisesti.

Tämä asiakirja ei ole hankintailmoitus tai tarjouspyyntö vaan tarkentava kartoitus eli tietopyyntö. Hankintaorganisaatio ei sitoudu toteuttamaan ulkoistetun asiakaspalveluhenkilöstön hankintaa. Päätökset mahdollisen hankintaprosessin käynnistämisestä tehdään kartoituksen jälkeen.

Hankintaa koskevia taustatietoja

Hankinnan alustavia vähimmäisvaatimuksia ovat seuraavat:

- Palveluntuottaja tarjoaa kaksi nimettyä asiakaspalvelun henkilöä sekä yhden varahenkilön hoitamaan hankintaorganisaation sisäistä ja ulkoista asiakaspalvelua.
- Kaikkien henkilöiden tulee olla ajantasaisesti koulutettuja. Hankintaorganisaatio vastaa koulutuksista palveluntuottajan kustannuksella. Esimerkkejä järjestelmistä ja tietokannoista, joita nimetyt henkilöt tulevat työssään käyttämään: Microsoft Dynamics CRM ja AX, Basware Banking, Ropo24, Trimble Webinfo.
- Nimettyjen henkilöiden tulee olla paikalla aina asiakaspalvelun aukioloaikana. Asiakaspalvelu on auki ma-pe klo 9-11 ja 13-15, poikkeuksena arkipäivälle osuvat pyhäpäivät sekä kahden viikon kesätauko. Hankintaorganisaation tuurausvastuuta ei saa syntyä TES:n eroavaisuuksien takia tarkoittaen, että liukumia ei voi käyttää asiakaspalvelun aukioloaikana.
- Nimettyjen henkilöiden tulee olla fyysisesti paikalla määriteltynä työaikana, työtä ei voida toteuttaa etätöinä, ellei asiasta erikseen kirjallisesti ole sovittu. Veloitettavaa on se aika, kun nimetyt henkilöt ovat toimipisteessä vähennettynä tauoilla, kuitenkin korkeintaan 7,5 h päivässä.
- Palveluntuottaja vastaa työnantajavelvoitteista ja varahenkilöstä.
- Nimettyjen henkilöiden vuosilomat tulee sopia hankintaorganisaation kanssa.

Palveluntuottajan kanssa solmitaan 2 vuoden määräaikainen sopimus, jonka jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana.

Palvelun toivotaan alkavan viimeistään 1.3.2022.

Tämä asiakirja ei ole hankintailmoitus tai tarjouspyyntö, vaan markkinakartoituksena toteutettu tietopyyntö.

Tiedustelemme näkemyksiänne seuraavista asioista

- Mikä teistä olisi paras tapa toteuttaa palvelu? Pyydämme esittämään näkemyksenne palvelun toteuttamisvaihtoehdoista.
- Yksilöitthän palvelunne tarkemmin. Voitte lisätä liitteeksi palvelukuvauksenne, jos mahdollista.
- Kuvaatthän yrityksenne kokemusta vastaavien palvelujen tuottamisesta. Pyydämme ilmoittamaan referenssinne.
- Millaisella hinnoittelumallilla tarjoatte palveluita?
- Mikä on alustava hinta-arvionne ehdottamastanne toteutuksesta?
- Millaisilla sopimusehdoilla tarjoatte palvelua? Voitte lisätä halutessanne liitteeksi ehdottamanne sopimusmallin.

Näiden tietojen lisäksi pyydämme vapaamuotoisia näkemyksiänne seikoista, joita tarjouspyyntöä tehtäessä kannattaisi huomioida.

Vastaukset tietopyyntöön pyydetään toimittamaan **15.11.2021 klo 16:00 mennessä** kirjallisena tai sähköpostitse osoitteeseen: sari.sinkkonen@kouvolanvesi.fi

Kirjoita viestin otsikkoon ”Tietopyyntö, ulkoistettu asiakaspalveluhenkilöstö”

Jos vastauksenne sisältää liike- ja ammattisalaisuuksia tai muuta salassa pidettävää tietoa, yksilöi ja merkitse tällaiset kohdat selkeästi.