

697/10.03.01.01/2023

Kunnossapidon asiakaspalvelu

Päätös Päätän valita kunnossapidon asiakaspalvelun tuottajaksi Call Waves Solutions Finland Oy:n suurimman pistemäärän perusteella.

Selostus Asiakasystävällinen ja asiantunteva asiakaspalvelu on yksi Infrapalveluiden kunnossapitopalvelun tärkeimpiä toimintoja. Kirkkonummen kunnan Infrapalveluiden kunnossapitopalveluiden nykyiset resurssit eivät riitä asiakaspalvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Kunnan kasvaessa ja kehittyessä, myös kunnossapidon tarve ja niihin liittyvät yhteydenotot lisääntyvät ja kasvattavat asiakaspalvelun tarvetta. Talvikunnossapitokauden aikana on käytössä ulkoistettu ympärivuorokautinen asiakaspalvelu, joka takaa sen, että pystymme yltämään vaadittavaan ja asianmukaiseen tasoon talvikunnossapidon osalta. Talvikunnossapito on laissa vaadittua ja kriittistä mm. turvallisuuden kannalta.

Kirkkonummen kunnan kunnossapitopalvelut on ulkoistanut asiakaspalvelun vuodesta 2022 lähtien näiden tavoitteiden saavuttamiseksi.

Nykyinen voimassa oleva asiakaspalvelusopimus päättyy 31.12.2025 jonka takia asiakaspalvelu kilpailutettiin.

Tarjouspyyntö ja hankintamenettely

Avoin hankintamenettely.

Asiakaspalvelu kilpailutettiin Cludia-hankintajärjestelmässä 18.8.2025. Tarjousten jättämisen määräaika oli 12.9.2025 klo 12.00.

Määräaikaan saatiin yksi (1) tarjous, joka täyttää tarjoajille asetetut soveltuvuusvaatimukset.

Kilpailu oli pistetytetty siten, että maksimipisteet olivat 100 pistettä, hinta sai 80 pistettä ja referenssien määrä vastaavanlaisesta palvelusta 20 pistettä.

Hankinan arvo

Hankintasopimuksen hinta (alv 0 %) on yhteensä 7000 euroa kuukaudessa sopimuskauden ajan.

Sopimuksen tekeminen

Sopimus vahvistetaan erillisellä kirjallisella palvelusopimuksella.

Sopimuskausi on 1.11.2025-31.10.2027 (sekä optio 1 vuosi).

Päätöksen peruste

Kuntakehitysjohtajan delegointipäätös 12.06.2025 § 22 (Kuntakehityksen toimialan toimintaohjeen hyväksyminen, voimaan 16.6.2025).

Kirkkonummen kunnan hallintosääntö 32 § (lautakunnan erityiset tehtävät ja toimivalta), 35 § (Kuntakehityksen lautakunnan erityiset tehtävät ja toimivalta), 86 § (talousarvio ja taloussuunnitelma), 87 § (talousarvion täytäntöönpano), 96 § (hankinnat).

Päätös pannaan täytäntöön vasta, kun se on saavuttanut lainvoiman.

Tämä päätös on nähtävänä yleisessä tietoverkossa ja kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun päätös on nähtävänä kunnan verkkosivuilla.

Tästä päätöksestä ilmoitetaan hallintosäännön 55 §:ssä tarkoitetulla tavalla valvovalle viranomaiselle, joka on ilmoitettu tiedoksi-kohdassa.

Keski-Lusa Toni
Infrapalvelujohtaja

Valmistelija / Lisätiedot:
Barman Timo, etunimi.sukunimi@kirkkonummi.fi, puh. 09 29671 (vaihde)

Tähän tulee merkintä päätöksen allekirjoittamisesta

Tiedoksi Kuntakehityksen lautakunnan valvottavaksi, kunnossapitopäällikkö, infrapalveluiden sihteer, kunnan puutarhuri, tarjoaja