

# Stella

Parainen turvapuhelinpalvelut 2020

KL-Kuntahankinnat yhteistyöesitys

Fuusioidut yritykset



KODINAVUX



Doctagon<sup>®</sup>  
B2C Business



Esperi  
Turvapuhelin- ja  
kotihoitotoiminta



2 pienempää  
yrityskauppaa



Uusi yritys ja brändi



Stella

Visio

Kotona  
tuotettavien  
palveluiden  
markkinajohtaja  
Suomessa



## TERVEYS JA KOTIHOITO

Yksityinen ja kunnallinen terveystuotanto. Kotilääkäri, omalääkäri, kotisairaala, kotisairaahoito, kotihoito, fysioterapia, jalkahoito, terveyden vuosihuolto ja saattohoito

## KOTISIIVOUS

Kaikki kotisiivouksen palvelut ammattitaidolla. Säännöllinen kotisiivous, kokonaisvaltainen kodinhoito, kertaluontoinen kotisiivous, muuttosiivous, ikkunanpesu, tekstiilipesupalvelu, terassin pesupalvelu ja arvonalisäveroton kotipalvelu.

## LASTENHOITO

Lastenhoito, sairaan lapsen kotihoito, lapsiperheiden kotipalvelu, perhepäivähoito ja lastenhoito kesällä

## HOIVA- JA TURVAPALVELUT

Turvapuhelinpalvelu, 4G-turvapuhelin ja sen lisälaitteet, paikantava turvakello, lääkeautomaatit, kuvayhteydelliset ratkaisut ja hälytyskeskus

## TAUSTA

*Esperi*

Kotihoito ja turvapuhelin

Doctagon<sup>o</sup>

Kotilääkäri

KODINAVUX

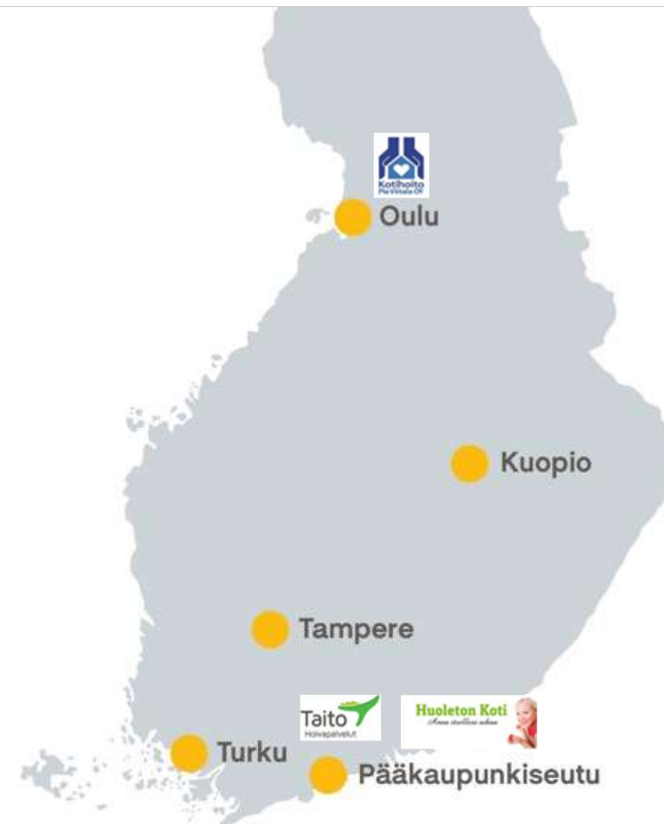
Kotisiivous

## TARINA

Intera Partners loi vuonna 2014 Suomeen kotipalveluiden suunnannäyttäjän ja edelläkävijän. Silloinen visio kotiin tuotettavien palveluiden edelläkävijästä ja markkinajohtajasta viitoittaa toimintaamme edelleen.

## ARVOT

Toimintaamme ohjaavia arvoja ovat aitous, ammattitaito ja ratkaisuhenkisyys. kohtelemme jokaista ihmistä yksilönä, asetamme omat laatuvaatimuksemme aina korkealle



# Puitesopimuksen taustaa



- 2014 alkoi Kuntahankintojen johdolla tekniset vuoropuhelut
- 2015 maaliskuussa tarjouspyyntö ulos
- Hankintaan sitoutuneita kuntia kilpailutuksessa 9 kpl, joiden kautta noin 1700 turvapuhelin asiakasta
- 2015 toukokuussa hankintapäätös, jossa Stella valittiin sopimuskumppaniksi. Muut tarjoajat Responda ja Mainiovire
- Tällä hetkellä KI turvapuhelinasiakkaita noin 13 000 kpl ja yli 60 kuntaa/kuntayhtymää

# Sopimusta käyttävät kunnat

Karviainen: Vihti/Nummela ja Karkkila

Akaa ja Valkeakoski

Naantali, Rymättylä

Kaarina

Lieto/Tarvasjoki

Sauvo

Paimio

Ylöjärvi

Saarikka: Kannonkoski, Karstula, Kivijärvi, Kyyjärvi, Pylkönmäki, Saarijärvi

**Eksote:** Imatra, Joutseno, Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale, Taipalsaari, Ylämaa

Miehikkälä ja Virolahti

Pöytyä

Heinola

Loviisa

Kittilä

Kallio, Alavieska, Ylivieska, Nivala ja Sievi

Uusikaupunki

Viitasaari ja Pihtipudas

Harjavalta

Lohja

**PHHYKY** (Lahti, Oiva ja Aava)

Äänekoski: Konginkangas, Suolahti, Sumiainen, Äänekoski

Joroinen

Mäntyharju

Juva

Kangasniemi

Pertunmaa

Ylä-Savon sote: Iisalmi, Kiuruvesi, Sonkajärvi, Vieremä

Lapua

Kalajoki

Oulunkaari (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi ja Vaala)

Muhos

Tyrnävä

Kempele

Liminka

**Seinäjoki**

**Vantaa**

Kunta  
hankinnat



# Sopimuksen lähtökohdat



## KL sopimuksen edut:

- Ei työlästä ja kallista kilpailutusprosessia
- Tarjoushinnat etukäteen tiedossa
- Laite- ja palvelukokonaisuus räätälöitävissä kunnan muuttuvien tarpeiden mukaan
- Yhteistyön alkamisajankohta joustavasti valittavissa
- Ei riskiä valituskierteestä markkinatuomioistuimiin
- Palveluntuottajalla tiukasti konseptoidut ja sanktoidut laatuksiteerit sekä vasteajat
- Palveluntuottajan vaihtuessa 6 kk "avustamisvelvollisuus" sopimuksen päättymisen jälkeen
- Kilpailutuksessa määritelty sopimuksen kesto minimissään 2 vuotta (1,5 vuotta+6 kk irtisanomisaika)
- Sote muutoksista johtuen, sopimus tehtävissä nyt myös lyhyemmäksi ajaksi esim. 12 kk
- Ennen 18.12.2019 tehtyä sopimusta on mahdollista jatkaa 18.12.2021 saakka
- Sopimuksen kesto enintään 4 vuotta

# Sopimuksen lähtökohdat



## **Sopimuksessa määritellyt palvelun vasteajat (SLA):**

- Turvapuhelin hälytykseen vastaaminen keskimäärin 60 sekuntia
- Tukipyyntöpalvelut (asiakaspalvelu) vastausaika puhelimitse keskimäärin 60 sekuntia ja sähköpostilla 2 tuntia
- Turvapuhelinlaitteen toimintakuntoon saattaminen vikatilanteessa 1 vrk
- Kaikki turvapuhelimet teknisen etävalvonnan piirissä (esim. linjavika ja akkuhälytykset)
- Vikailmoituksia otetaan vastaa 24/7, Asiakaspalveluun arkisin 8-16 ja muina aikoina Stellan hälytyskeskus
- Laitteiden toimittaminen tilaajaorganisaation 2 vrk tilauksesta
- Laitteiden asennus asiakkaalle 2 vrk tilauksesta (tehdään oma erillinen sopimus)
- Turvapuhelinlaitteen poisnouto asiakkaalta 5 vrk palvelun tilauksesta



# Sopimuksen lähtökohdat



## Sopimuksessa määritellyt sanktiot vasteaikojen ylityksissä:

- Vähintään 90% palvelutapahtumista tulee olla sovittujen vasteaikojen puitteissa
- Ylityksistä voidaan hakea korvauksia seuraavasti

Ylitys	Hyvitys palvelutapahtuman kk veloituksesta
0,1-20%	5%
21-50%	15%
51-100%	30%
Yli 100%	45%

# Perusturvapuhelimet



- Caresse Alert Gsm/IP (Tunstal)
- Sisäänrakennettu Gsm –moduuli
- Puheviesti turvahälytyksistä sekä toimintahäiriöistä
- Lisälaitteiden käyttämä taajuus 869.2125 MHz
- Akku: 50 tuntia valmiusaika
- MyAmie ranneke punaisella painikkeella (vesitiivis)
- Kotona/poissa painike käytössä(sininen)
- Ohjelmoitavissa näppäimistöllä
- Koehälytystoiminto
- Suunniteltu käynti ohjelmoitavissa
- Ylijännitesuojaus saatavissa
- Nauhoitettava puheviesti käytössä
- Rannekkeen kantamatkan testausmahdollisuus
- Hälytyspainikkeella IP 67 tiiveysluokitus
- Rannekkeen kantomatka 150 metriä vapaassa tilassa
- Valmistusmaa Englanti
- Hälytysvastaanottokeskusprotokollat: TT-New, TT-21, TT-92, TT92 Stmf, TT-Old, Cpc, Puhe, BS8521, Biotel Stmf, Biotel, Tel HVS, Ademco, Kolding, BSI, Bosch



# Laitehinnat



## **TURVAPUHELIMET (sisältää hälytyspainikkeen ja gsm/data liittymän)**

**Turvapuhelin lankaliittymään** 27€/kk/turvapuhelin

**Turvapuhelin GSM linjaan** 27€/kk/turvapuhelin

**4G-turvapuhelin** 29€/kk/turvapuhelin **UUSI 2018**

**Turvapuhelin GPS paikannuksella (Turvakello)** 32,60€/kk/turvakello

**Turvapuhelin aktiivisuusseuranalla (Vivago)** 59€/kk/turvapuhelin

# Lisälaitte hinnat

Kunta  
hankinnat



## TURVAPUHELIMEN LISÄLAITTEET

Lisäturvaranneke tai -riipus	0,01€/kk/laitte
Hellahälytin	0,01€/kk/laitte
Savu-/palovaroitin	0,01€/kk/laitte
Ovihälytin tai ikkunahälytin	0,01€/kk/laitte
Häkäkaasuhälytin (CO)	0,01€/kk/laitte
Vetonaruhälytin	0,01€/kk/laitte
Vuotohälytin	11,18€/kk/laitte
Hellavahti	19,40€/kk/laitte
Kaatumisanturi	13,30€/kk/laitte
Lämpötilailmaisin	8,20€/kk/laitte
Älykäs ovivalvontasensori	19,50€/kk/laitte <b>(2018 UUSI)</b>

# Palveluhinnat



<b>Turvapuhelimen ensiasennus ja poistouto (Stella)</b>	<b>30€/palvelukäynti</b>
<b>Turvapuhelimien ohjelmointi ja toimitus kunnalle (kotihoito vie asiakkaalle) veloituksetta</b>	
<b>Turva-auttamistehtävät (Hoitaja taso)</b>	<b>89€/käynti</b>
<b>- Vasteaika enintään 60 minuuttia</b>	
<b>Laskutuspalvelu (Stella laskuttaa suoraan asiakasta)</b>	<b>3,75€/lasku</b>
<b>Voinnintarkastussoitto toimintakyvyn ja tilanteen seuraamiseen</b>	<b>10€/kk/asiakas (1krt/päivä)</b>
<b>Voinnintarkastussoitto toimintakyvyn ja tilanteen seuraamiseen</b>	<b>15€/kk/asiakas (2krt/päivä)</b>

# Puitesopimuksen käyttöönotto



1. Ilmoitus hankintapäätöksestä KL kuntahankinnoille (Kimmo Vuorela)
2. Tilaaja saa tunnukset KL kuntahankintojen sisäiseen materiaalipankkiin
3. Stella lähettää tilaajakohtaisen sopimuksen ja liitteet
4. Asiakasinformaatio muutoksista. Stellan valmiit pohjat Tilaajan hyödynnettävissä
5. Stella vaihtaa veloituksetta ennen sopimuskauden alkua käytössä olevat laitteet ja toimittaa poistetut turvapuhelimet nykyiselle palveluntuottajalla. Stella tekee alueittain suunnitelman asennuskäynneille ja vaihtaa laitteet itsenäisesti. 140 turvapuhelimen vaihto noin viikossa.
6. Laitteiden vaihdon yhteydessä kaikki Sim kortit vaihdetaan Stellan hallinnoimiin liittymiin.
7. Tilaajan henkilöstölle annetaan tarvittaessa Mystella (sähköinen asiakkuuden hallinta ohjelma) ja laitekoulutusta

17.12.2019

# Tarjous KL-kuntahankinnan puitesopimuksen palveluista

## 1. Tarjousosapuolet

**Tilaaaja:** Paraisten kaupunki, jäljempänä Tilaaaja

Yhteyshenkilö Tilaaaja:  
Taloussuunnittelija Helena Lindell  
040 488 5584, [helena.lindell@parainen.fi](mailto:helena.lindell@parainen.fi)

**Toimittaja:** Stella kotipalvelut Oy, jäljempänä Toimittaja

Yhteyshenkilö Toimittaja:  
Palvelujohtaja Kimmo Karhu  
Puh. 040 777 1131, [kimmo.karhu@stella.fi](mailto:kimmo.karhu@stella.fi)

## 2. Tarjouksen tausta ja tavoitteet

Tarjous koskee Turvapuhelinpalvelua ja siihen liittyviä turvapuhelinlaitteita lisälaitteineen, jotka KL-Kuntahankinnat Oy (jäljempänä Kuntahankinnat) on kilpailuttanut yhteishankintana Tilaaajan puolesta ja josta Kuntahankinnat ja Toimittaja ovat solmineet puitesopimuksen 18.12. 2015 (Puitesopimus).

Puitesopimuksen tarkoituksena on, että Toimittaja tuottaa Turvapuhelinpalvelua Tilaaajalle valinnaisella toteuttamismallilla sisältäen ylläpidon ja tukipalvelun. Lisäksi Toimittaja toimittaa Tilaaajalle Turvapuhelinlaitteet sekä muut puitesopimuksen mukaiset lisäpalvelut.

## 3. Tarjouksen kohde

Tämä tarjous koskee Stella kotipalvelut Oy:n tuottamaa turvapuhelinasiakkaiden (jäljempänä palvelunkäyttäjät) turvapuhelinpalvelua Paraisten kaupungin alueella. Palvelunkäyttäjinä ovat Paraisten kaupungin alueella asuvat ja Tilaaajan osoittamat turvapuhelinasiakkaat.

## 4. Palvelun sisältö

Puitesopimuksen ja puitesopimuksien liitteiden mukaisesti

## 4. Hinnat

Palveluhinnat astuvat voimaan 1.2.2020

- Liitteen yksi mukaiset palveluhinnat
- Sopimuksen piiriin on lisättävissä sopimuskauden aikana myös sopimuksen ulkopuolisia turvateknologiaratkaisuja
- Asennuspalvelu: 30 € per asennus (sisältäen poistoudot)
- Tarjous ei sisällä turva-auttajapalvelua ja auttamiskäyntejä Stellan toimesta
- Muistuttava lääkeautomaatti 24,50 €/kk

Hinnat alv 0 %. Tämän sopimuksen mukainen turvapuhelinpalvelu on verotonta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Muutoin hintoihin lisätään alv 24 %.

## 5. Tarjouksen liitteet

Liite 1 Hinnasto

Liite 2 Stella turvapuhelinpalvelut KL-kuntahankinta

Stella Kotipalvelut Oy ja tytäryhtiö Stella Turvapuhelin Oy

Palvelujohtaja  
Kimmo Karhu  
0407771131