

# Avtal om växeltjänster

## 1. Avtalsparter

Parter i avtalet är säljaren Mariehamns stad (nedan Staden), FO-nummer 0205071-4, och köparen Kommunernas socialtjänst k.f. (KST) (nedan köparen), FO-nummer 0954883-0.

### Kontaktuppgifter

Säljare	Mariehamns stad PB 5, 22101 Mariehamn stadskansliet@mariehamn.ax
	Kontaktperson: Mona Westerlund
Köpare	Kommunernas socialtjänst k.f. Skarpansvägen 30 22100 Mariehamn

**Kontaktperson:**

## 2. Föremål för avtal

Genom detta avtal överenskommer parterna om försäljning och köp av växeltjänster.

## 3. Vaxeltjänsternas utformning och omfattning

Staden förbinder sig genom detta avtal att tillhandahålla växeltjänster omfattande

- svarsservice med förening av samtal samt
- röstbrevlåda,
- vidarebefordran av enkla meddelanden per e-post eller sms.

Vaxeltjänsterna tillhandahålls måndag-fredag 08.00-16.15, allmänna helgdagar undantaget. Nyårsafton stänger växeln tidigare. Svarsservicen kan vara personlig eller automatiserad.

Vid ingången av detta avtal avser växeltjänsterna **146 anknytningar**.

## 4. Upprätthållande av databas

Som en del av växelsystemet upprätthåller staden en databas med grunduppgifter som behövs för att tillhandahålla god service. Det ankommer på köparen att meddela de uppgifter som behövs för handhavande av svarsservice enligt detta avtal. De minimiuppgifter som ska meddelas är följande; namn, adress, titel, telefonnummer, mobiltelefonnummer, vikarie/passning, organisation, e-mail, eventuell telefontid samt sökord.

## 5. Frånvarorapportering och kodning

Det ankommer på köparen att sköta frånvarorapportering och kodning för sina anknýtningar. Staden åtar sig att i växelsystemet införa eventuella frånvarorapporteringar och kodningar som görs per telefon direkt till stadens växel i växelsystemet men inte att rapportera uppgifterna vidare till andra system.

## 6. Kostnader och fakturering

För tillhandahållande av service enligt detta avtal fakturerar staden köparen 64,54 euro per anknýtning och år samt 1,27 euro per hanterat samtal. Pris per anknýtning och per samtal justeras årligen per den 1 april i enlighet med förändring av konsumentprisindex för Åland under den senaste tolv månadersperioden.

Övriga eventuella extra arbetsuppgifter faktureras enligt självkostnadspris per arbetad timme ökat med fyra procent.

Fakturering sker kvartalsvis. Mängden samtal som faktureras baseras på föregående kalenderårs samtalsstatistik sålunda att för varje kvartal faktureras en fjärdedel av det totala antalet samtal under föregående kalenderår. Efter avslutat kalenderår slutregleras faktureringen för kalenderåret i samband med fakturering av det nya kalenderårets första kvartal. År 2023 baseras den preliminära faktureringen på en uppskattning om 19 060 samtal.

Staden strävar efter att genom nya tekniska lösningar kunna erbjuda flera tilläggstjänster samt hålla kostnaderna för växelteknik och samtalshantering nere och förbinder sig att om stadens kostnader för produktion av växeltjänster minskar omförhandla kostnaderna.

## 7. Avtalsperiod

Detta avtal träder i kraft 1.1.2023. Avtalet gäller därefter kalenderårsvis tillsvidare.

## 8. Uppsägning och hävning av avtalet

För avtalet gäller tre månaders ömsesidig uppsägningstid. Vid uppsägning av avtalet förbinder sig staden att medverka till överlåtelse av de databasuppgifter som rör köparens anknýtningar och anställda.

## 9. Ändringar, tillägg och överlåtelse av avtal

Ändringar, tillägg eller överlåtelse av detta avtal förutsätter båda parter skriftliga godkännande för att vara giltiga.

Detta avtal har uppgjorts i två exemplar, ett för vardera parten.

Undertecknande

Mariehamns stad

Kommunernas socialtjänst