



04.07.2018

Tietohallintopäällikkö

---

## 29 §

### **Genesys kontaktienhallintajärjestelmän laajennusosa, chatbot -ratkaisun käyttöönotto palvelusetelikokonaisuuden tueksi**

HEL 2018-007678 T 02 08 02 01

#### **Päätös**

Tietohallintopäällikkö päätti hankkia vuoden kestävästä pilottia varten chatbot -ratkaisun palvelusetelikokonaisuuden tukeen Palvelukeskus Helsingiltä. Päätös perustuu Helsingin kaupungin Palvelukeskus -liikelaitoksen tarjoukseen 14.6.2018 (liite 1). Lisäksi tietohallintopäällikkö päätti, että hankinnasta tehdään erillinen tilaus Helsingin kaupungin Palvelukeskus -liikelaitokselle puitesopimuksen mukaisesti.

Tarjouksen mukaisesti pilotoinnin kertakustannus on 25 400 euroa (alv 0%) ja jatkuvat kustannukset vuoden pilotoinnin ajalta 73 200 euroa (alv 0%). Jatkuvat kustannukset pitävät sisällään chatbot -lisenssin ja 2. tason asiakastuen.

Tietohallintopäällikkö päätti edelleen, että kustannuksista 50 000 euroa maksetaan hankkeelta Sote 0010 PSOP -prosessien sähköistäminen (398090100545) ja loput pilotoinnin kustannuksista maksetaan hankkeelta Sote0063, Soten sähköisen asioinnin kehittäminen (398090100552).

Lisäksi tietohallintopäällikkö päätti, että hankinta tehdään suorahankintana, hankintalaki 1397/2016, 15 §:n perusteella.

#### **Päätöksen perustelut**

Päätös sisältää kertaluontoiset investointikustannukset ja järjestelmän käyttöön liittyvät jatkuvat ylläpitokustannukset pilottivaiheen osalta. Investointikustannuksia ovat lisenssihankinta sekä käyttöönotto- ja koulutuskustannukset. Jatkuvat ylläpitokustannukset muodostuvat lisenssin ylläpitomaksusta sekä käyttötuki, ylläpito- ja järjestelmäpäivityskuluista.

Sosiaali- ja terveystoimialan strategisena tavoitteena vuodelle 2018 on lisätä palvelusetelin käyttöä kustannustehokkaasti. Sosiaali- ja terveystoimialalla on käytössä 15 sähköistä palveluseteliä eri palveluissa. Palvelusetelipalveluita tuottaa n. 400 yritystä. Aktiivisia palveluseteliasiakkaita on Helsingissä n. 20 000.

Chatbot-palvelun tavoitteena on tarjota uusi palvelukanava palveluseteli-asiakkaille ja tuottajille. Chatbot-palvelun käyttöönotolla mahdollistetaan joustavampi ja vuorokauden ajasta riippumaton palvelukanava.



04.07.2018

Tietohallintopäällikkö

---

Helsingissä Sosiaali- ja terveystoimialalla on otettu palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) käyttöön vuosina 2015–2016. Kaikki sähköisesti myönnettävät palvelusetelit myönnetään PSOP-järjestelmän kautta.

Lukumäärällisesti eniten palveluseteleitä myönnetään suun terveydenhuollossa. Myönnettyjä palveluseteleitä jää myös paljon käyttämättä erisyistä mm. asiakas ei tiedä, mikä palveluseteli on ja mihin se oikeuttaa.

Tämän vuoksi asiakkaat ottavat yhteyttä ja tarvitsevat tukea palvelusetelijärjestelmän käyttämiseen ja tuottajien vertailun tekemiseen. Yritykset puolestaan tarvitsevat tukea ja apua palvelutuottajaksi hakeutumiseen ja palvelusetelijärjestelmän käyttämiseen. Chatbot -järjestelmän avulla pystytään vastamaan useisiin usein kysytyihin kysymyksiin ja näin parantamaan neuvontapalvelun saatavuutta sähköisesti.

Toiminnan kasvaessa myös asiakkaiden ja tuottajien tuen tarve kasvaa. Tällä hetkellä toimialalla ei ole keskitettyä toimintaa, joka vastaisi yleisiin ja usein kysytyihin palvelusetelikysymyksiin sisältäen palvelusetelijärjestelmän käytön yleisen neuvonnan.

Kyseessä on Helsingin kaupungin käytössä olevan Genesys -kontaktienhallintajärjestelmän laajennusosan hankinta chatbotin osalta. Hankintalainsäädäntöä ei sovelleta kuntien sisäisiin hankintajärjestelyihin. Hankintalaki 1397/2016, 2 luku 15 §. Genesys contact center -järjestelmän on kilpailuttanut Helsingin kaupungin Palvelukeskus.

Lisätiedot

Katariina Siimeslehto, tietojenkäsittelyn suunnittelija, puhelin: 310 50067  
katariina.siimeslehto(a)hel.fi  
Arja Rantanen, tietojärjestelmäpäällikkö, puhelin: 310 75505  
arja.rantanen(a)hel.fi

**Liitteet**

1 Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

**Otteet**

**Ote**  
Palvelukeskus Helsinki

**Otteen liitteet**  
Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

**Tiedoksi**

Tietojärjestelmäpalvelut



04.07.2018

Tietohallintopäällikkö

---

## MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

### MUUTOKSENHAKU HANKINTAPÄÄTÖKSEEN

#### Pöytäkirjan 29 §.

Tähän päätökseen tyytymätön asianosainen voi hakea päätökseen muutosta vaatimalla hankintaoikaisua tai tekemällä valituksen markkinaoikeudelle taikka molemmat.

### OHJEET HANKINTAOIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

#### Oikaisuvaatimusaika

Asianosaisen on esitettävä vaatimus 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta ratkaisusta.

Muutoksenhaku markkinaoikeuteen ei estä vaatimasta hankintaoikaisua.

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi käyttäen ehdokkaan tai tarjoajan hankintayksikölle ilmoittamaa sähköistä yhteystietoa, katsotaan vastaanottajan saaneen päätöksestä tiedon sinä päivänä, jolloin sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä.

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi tavallisena kirjeenä, ehdokkaan tai tarjoajan katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemäntenä päivänä kirjeen lähettämistä, jollei ehdokas tai tarjoaja näytä tiedoksianto tapahtuneen myöhemmin.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Oikaisuvaatimuksen on saavuttava Helsingin kaupungin kirjaamoon viimeistään määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

#### Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolta hankintaoikaisua vaaditaan, on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:

Sähköpostiosoite: [helsinki.kirjaamo@hel.fi](mailto:helsinki.kirjaamo@hel.fi)



04.07.2018

Tietohallintopäällikkö

---

Postiosoite: PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
Faksinumero: (09) 655 783  
Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13  
Puhelinnumero: (09) 310 13700 (Yleishallinto)

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 08.15–16.00.

### **Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö**

Hankintaoikaisuvaatimus pannaan vireille kirjallisesti ilmoittamalla

- hankintayksikön päätös tai muu ratkaisu, johon hankintaoikaisuvaatimus kohdistuu
- miten päätöstä tai muuta ratkaisua halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella päätöstä tai muuta ratkaisua halutaan oikaistavaksi.

Sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on mainittava oikaisua vaativan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi. Jos oikaisua vaativan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos oikaisuvaatimuksen laatijana on joku muu henkilö, oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava myös tämän nimi sekä tarvittavat yhteystiedot.

Oikaisuvaatimukseen on liitettävä asiakirjat, joihin oikaisua vaativa halua vedota vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle.

### **Pöytäkirja**

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä lähetetään pyynnöstä. Asiakirjoja voi tilata Helsingin kaupungin kirjaamosta.

VALITUSOSOITUS MARKKINAOIKEUDELLE

### **Valitusaika**

Valitus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi käyttäen ehdokkaan tai tarjoajan hankintayksikölle ilmoittamaa sähköistä yhteystietoa, katsotaan vastaanottajan saaneen päätöksestä tiedon sinä päivänä, jolloin sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä.



04.07.2018

## Tietohallintopäällikkö

---

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi tavallisena kirjeenä, ehdokkaan tai tarjoajan katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemäntenä päivänä kirjeen lähettämisen jälkeen, jollei ehdokas tai tarjoaja näytä tiedoksianto tapahtuneen myöhemmin.

Hankintaoikaisun vireilletulo ei vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuluessa asianosaisella on oikeus hakea muutosta valittamalla markkinaoikeudelle.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta valitusaikaan. Valitus on toimitettava valitusviranomaiselle viimeistään valitusajan viimeisenä päivänä ennen valitusviranomaisen aukioloajan päättymistä.

Jos valitusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkipäivä, saa valituksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

### Valitusviranomainen

Valitus tehdään markkinaoikeudelle.

Markkinaoikeuden asiointiosoite on seuraava:

Postiosoite: Radanrakentajantie 5  
00520 HELSINKI  
Sähköpostiosoite: markkinaoikeus@oikeus.fi  
Faksinumero: 029 56 43314  
Käyntiosoite: Radanrakentajantie 5  
Puhelinnumero: 029 56 43300

### Valituksen muoto ja sisältö

Valitus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Valituksessa, joka on osoitettava valitusviranomaiselle, on ilmoitettava

- päätös, johon haetaan muutosta
- miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi
- perusteet, joilla muutosta vaaditaan.

Valituksessa on ilmoitettava valittajan nimi ja kotikunta. Jos valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos valituksen laatijana on joku muu henkilö, valituksessa on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta.



04.07.2018

Tietohallintopäällikkö

---

Valituksessa on lisäksi ilmoitettava postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset valittajalle voidaan toimittaa.

Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valitus. Sähköistä asiakirjaa ei kuitenkaan tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Valitukseen on liitettävä

- päätös, johon haetaan muutosta valittamalla, alkuperäisenä tai jäljennöksenä
- todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi, tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta
- asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle

### **Ilmoitus valituksen tekemisestä hankintayksikölle**

Valittajan tai hänen edustajansa on ilmoitettava kirjallisesti hankintayksikölle asian saattamisesta markkinaoikeuden käsiteltäväksi. Ilmoitus on toimitettava viimeistään silloin, kun hankintaa koskeva valitus toimitetaan markkinaoikeudelle.

Ilmoitus on tehtävä osoitteeseen:

Sähköpostiosoite: helsinki.kirjaamo@hel.fi

Postiosoite: PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Faksinumero: (09) 655 783

Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13

Puhelinnumero: (09) 310 13700 (Yleishallinto)

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 08.15–16.00.

### **Odotusaika**

EU-kynnysarvot ylittävien hankintojen osalta hankintasopimus voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun ehdokas tai tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen päätöksen ja valitusosoituksen tiedoksi.

### **Oikeudenkäyntimaksu**

Markkinaoikeus perii asian käsittelystä maksua 2000 euroa, jos hankinnan arvo on alle 1 miljoona euroa; 4000 euroa, jos hankinnan arvo on



04.07.2018

Tietohallintopäällikkö

---

vähintään 1 miljoona euroa ja alle 10 miljoonaa euroa; ja 6000 euroa, jos hankinnan arvo on vähintään 10 miljoonaa euroa.

### **Pöytäkirja**

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä lähetetään pyynnöstä. Asiakirjoja voi tilata Helsingin kaupungin kirjaamosta.



04.07.2018

Tietohallintopäällikkö

---

Petri Otranen  
tietohallintopäällikkö

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa  
[www.hel.fi](http://www.hel.fi) 01.08.2018.