



29.03.2019

Tietohallintopäällikkö

16 §

Genesys -chatpalvelun hankinta Helsingin kaupungin Terveysasemille

HEL 2019-003320 T 02 08 02 01

Päätös

Tietohallintopäällikkö päätti hankkia Helsingin kaupungin Palvelukeskus-liikelaitoksen tarjouksen (8.3.2018) mukaisesti chat -palvelun laajentamisen Terveysasemien potilasneuvontaan. Lisäksi tietohallintopäällikkö päätti, että hankinnasta tehdään erillinen tilaus Helsingin kaupungin Palvelukeskus -liikelaitokselle puitesopimuksen mukaisesti.

Lisäksi tietohallintopäällikkö päätti, että toteutuksen kertaluontoiset kustannukset saavat olla enintään 20 780€ (alv 0 %) ja vuotuiset ylläpitokustannukset saavat olla enintään 14 636€ (alv 0 %). Hankinnan kokonaisarvo neljälle vuodelle on 79 324€ (alv 0 %).

Hankinta tehdään suoramankintana Palvelukeskus Helsingiltä. Hankintalainsäädäntöä ei sovelleta kuntien sisäisiin hankintajärjestelyihin Hankintalaki 1397/2016, 2 luku 15§. Genesys contact center -järjestelmän on kilpailuttanut Helsingin kaupungin Palvelukeskus.

Tietohallintopäällikkö päätti edelleen, että hankinnan kertakustannukset ja vuoden 2019 ylläpitokustannukset 35 416 (alv 0 %) maksetaan keskitetyistä atk -investointimäärärahoista.

Lisäksi tietohallintopäällikkö päätti, että käyttöönottoa seuraavan vuoden jälkeen ylläpitokustannukset maksetaan tietohallintopalvelujen keskitetyistä ATK -käyttömenoista.

Päätöksen perustelut

Kyseessä on Terveysasemien käytössä olevan Genesys -kontaktienhallintajärjestelmän laajennus chat -palveluun.

Chat -palvelukanavan tavoitteena on, että Terveysasemien www.hel.fi -sivustoilla asioiva kansalainen saa palvelua asioidessa myös chat -kanavalla. Alkuun palvelu sijoitetaan Töölön terveystaseman www -sivulle pilottivaiheen ajaksi, mutta jatkossa on tavoitteena laajentaa palvelukanava muidenkin Helsingin terveystasemien www -sivustoille. Toiminnan sisällöstä vastaa uusi Virtuaalisen terveystaseman henkilökunta. Tarvittaessa chat -keskustelussa asiakaspalvelija voi pyytää asiakkaan tunnistautumista Suomi.fi palvelun välityksellä chat -kontaktin aikana. Jo aiemmin käytössä ollut takaisinsoittopalvelu jatkaa toimintaansa entiseen tapansa. Chat on matalan kynnyksen kommunikointiväline perin-



29.03.2019

Tietohallintopäällikkö

teisen puhelimesta asiointiin rinnalla, koska kansalaiset käyttävät enenevässä määrin myös sähköisiä palveluja. Lisäksi aistivammaisten, kuten kuulovammaisten, asiakkaiden yhteydenotto helpottuu chat -palvelun avulla. Chat tukee Terveysasemien www-sivujen käyttöä ja tiedon löytämistä. Sen kautta on helppo ohjata asiakkaita oikean tiedon löytämisessä sekä lähettää suoria linkkejä. Chat mahdollistaa myös useamman asiakkaan yhtäaikaista palvelemista ja tehostaa näin organisaation resurssien käyttöä.

Päätös sisältää kertaluontoiset investointikustannukset ja järjestelmän käyttöön liittyvät jatkuvat ylläpitokustannukset. Investointikustannukset sisältävät neljä Genesys -chat lisenssiä sekä tunniteellisen chat -palvelun käyttöönotto- ja koulutuskustannukset. Jatkuvat ylläpitokustannukset muodostuvat lisenssien ylläpitomaksusta sekä käyttötuki, ylläpito- ja järjestelmäpäivityskuluista.

Lisätiedot

Katariina Siimeslehto, Tietojenkäsittelyn suunnittelija, puhelin: 310 50067
katariina.siimeslehto(a)hel.fi
Lilli Väisänen, Johtava ylihoitaja, puhelin: 040 6207828
lilli.vaisanen(a)hel.fi

Liitteet

1 Tarjous sote Terveysasemat -chat 20190308

Muutoksenhaku

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

Otteet

Ote	Otteen liitteet
Palvelukeskus Helsinki	Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

Tiedoksi

Tietohallintopalvelut



29.03.2019

Tietohallintopäällikkö

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

MUUTOKSENHAKU HANKINTAPÄÄTÖKSEEN

Pöytäkirjan 16 §.

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 arkipäivä, 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



29.03.2019

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 haluaa 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.



29.03.2019

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, joulukuun- tai juhannusaatto tai arkilauantai, 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 voi tehdä myös hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointipalvelussa osoitteessa: <https://asiointi2.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet>

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 kohdista 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



29.03.2019

Tietohallintopäällikkö

valituksen laatijana on joku muu henkilö, valituksessa on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta.

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



29.03.2019

Tietohallintopäällikkö

Markkinaoikeus perii asian käsittelystä maksua 2050 euroa, jos hankinnan arvo on alle 1 miljoona euroa; 4100 euroa, jos hankinnan arvo on vähintään 1 miljoona euroa ja alle 10 miljoonaa euroa; ja 6140 euroa, jos hankinnan arvo on vähintään 10 miljoonaa euroa.

Pöytäkirja

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



29.03.2019

Tietohallintopäällikkö

Petri Otranen
tietohallintopäällikkö

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa
www.hel.fi 10.04.2019.