



19.08.2022

Toimitusjohtaja

15 § Chat-kanavan käyttöönotto talouden asiakaspalvelussa

HEL 2022-009968 T 02 08 02 01

Päätös

Taloushallintopalvelun toimitusjohtaja päätti tehdä Helsingin kaupungin palvelukeskuksen kanssa sopimuksen Genesys chat-kanavan käytöstä taloushallintopalvelussa. Chat otetaan käyttöön talouden asiakaspalvelussa, joka palvelee pääsääntöisesti Talpan ulkoisia asiakkaita (kuntalaisia, yrityksiä ja julkisia toimijoita) mm. laskutukseen, ostolaskuihin ja asiakastietoihin liittyvissä asioissa.

Hankinnan kustannukset muodostuvat rakentamiskustannuksista 6100,22 euroa (arvio), Teams-koulutuksesta käyttäjille 122,41 euroa sekä tuki ja ylläpitokustannuksista. Tuki- ja ylläpitokustannuksiin kuuluvat tuki- ja ylläpitokustannus 320,00 euroa/kk ja chat-lisenssien ylläpito 163,30 euroa/vuosi/lisenssi. Tuki- ja ylläpitokustannukset ovat 48 kuukaudelle (yhdeksän lisenssiä) yhteensä 21 238,80 euroa.

Hankinnan arvioitu arvonlisäveroton yhteisarvo 48 kuukaudelle on 27 461,43 euroa.

Päätöksen perustelut

Chat-ratkaisun avulla pyritään parantamaan taloushallintopalvelun asiakaspalvelua tarjoamalla asiakkaalle uusi kanava, jossa on mahdollista tavoittaa taloushallintopalvelun asiakasneuvoja. Ratkaisu liittyy laajempaan asiakaspalvelun kehittämiseen, jonka tavoitteena on monikanavaisuuden ja sähköisen asioinnin lisääminen. Genesys-chat tulee nykyisen Genesys-puhelinringin rinnalle asiakasneuvojen käyttöön.

Chat integroidaan Talpan tekeillä olevaan chatbottiin, niin, että asiakas pystyy livechatin aukioloaikoina halutessaan siirtymään botilta keskustelemaan ihmisen kanssa. Chatbotin kanssa käyty keskustelu välittyy työntekijälle. Tarvittaessa asiakas voi myös tunnistautua chatkeskustelun aikana.

Hankintaa ei tarvitse kilpailuttaa.

Sovellettavat säännökset ja päätöstoimivalta

Taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunnan päätöksen 18.12.2015 39 §:n mukaan taloushallintopalveluliikelaitoksen toimitusjohtajalla on oikeus päättää investoinneista ja muista pitkävaikutteisista menoista,



19.08.2022

Toimitusjohtaja

huonetilojen vuokralle ottamisesta sekä tilojen ja laitteiden vuokralle antamisesta arvonlisäverottomana enintään 500 000 euroon kerrallaan.

Lisätiedot

Harri Numminen, palvelupäällikkö, puhelin: 310 25120
harri.numminen(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta

Otteet

Ote
Asianosaiset

Otteen liitteet
Muutoksenhaku hankintapäätökseen, taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta



19.08.2022

Toimitusjohtaja

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

MUUTOKSENHAKU HANKINTAPÄÄTÖKSEEN

Pöytäkirjan 15 §.

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 talouhallintopalveluliikelaitoksen johtokunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:

Sähköpostiosoite: helsinki.kirjaamo@hel.fi



19.08.2022

Toimitusjohtaja

Postiosoite: PL 10
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13
Puhelinnumero: 09 310 13700

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.



19.08.2022

Toimitusjohtaja

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.

Hankintaoikaisun vireilletulo ei vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuussa 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 arkilauantai, saa valituksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Valitusviranomainen

Valitus tehdään markkinaoikeudelle.

Markkinaoikeuden asiointiosoite on 24.12.2021 saakka seuraava:

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

Markkinaoikeuden asiointiosoite on 27.12.2021 alkaen seuraava:

Postiosoite: Sörnäistenkatu 1
00580 HELSINKI
Sähköpostiosoite: markkinaoikeus@oikeus.fi
Faksinumero: 029 56 43314
Käyntiosoite: Sörnäistenkatu 1
Puhelinnumero: 029 56 43300

Valituksen voi tehdä myös hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointipalvelussa osoitteessa: <https://asiointi2.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet>

Valituksen muoto ja sisältö



19.08.2022

Toimitusjohtaja

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

Valituksessa on ilmoitettava:

1. päätös, johon haetaan muutosta (valituksen kohteena oleva päätös);
2. miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi (vaatimukset);
3. vaatimusten perustelut;
4. mihin valitusoikeus perustuu, jos valituksen kohteena oleva päätös ei kohdistu valittajaan.

Valituksessa on lisäksi ilmoitettava valittajan nimi ja yhteystiedot. Jos puhevaltaa käyttää valittajan laillinen edustaja tai asiamies, myös tämän yhteystiedot on ilmoitettava. Yhteystietojen muutoksesta on valituksen vireillä ollessa ilmoitettava viipymättä hallintotuomioistuimelle.

Valituksessa on ilmoitettava myös se postiosoite ja mahdollinen muu osoite, johon oikeudenkäyntiin liittyvät asiakirjat voidaan lähettää (prosessiosoite). Mikäli valittaja on ilmoittanut enemmän kuin yhden prosessiosoitteen, voi hallintotuomioistuin valita, mihin ilmoitetuista osoitteista se toimittaa oikeudenkäyntiin liittyvät asiakirjat.

Valitukseen on liitettävä:

1. valituksen kohteena oleva päätös valitusosoituksineen;
2. selvitys siitä, milloin valittaja on saanut päätöksen tiedoksi, tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta;
3. 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
Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13



19.08.2022

Toimitusjohtaja

Puhelinnumero: 09 310 13700

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

Muutoksenhakuasian vireillepanijalta peritään oikeudenkäyntimaksu sen mukaan kuin tuomioistuinmaksulaissa (1455/2015) säädetään. Markkinaoikeuden ensimmäisenä asteena käsittelemässä asiassa maksu peritään riippumatta asian lopputuloksesta.

Pöytäkirja

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



19.08.2022

Toimitusjohtaja

Päivi I Turpeinen
toimitusjohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa
www.hel.fi 19.08.2022.