

**55 §****Genesys-lisenssit ja ylläpito vuodelle 2025**

HEL 2024-014765 T 02 08 02 01

**Päätös**

Tietohallintojohtaja päätti hankkia hankintalain 15 §:n perusteella Genesys-kontaktienhallintajärjestelmän lisenssit sekä tuen ja ylläpidon Helsingin kaupungin Palvelukeskus-liikelaitokselta. Hankinnan kokonaiskustannus on yhteensä 158 568 euroa (alv 0 %) vuodelle 2025.

**Päätöksen perustelut**

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sekä järjestelmän toimittajan Helsingin kaupungin Palvelukeskus-liikelaitoksen välillä on yhteinen yhteistyöasiakirja, 5.2.2024 kontaktienhallintajärjestelmä Telia ACE:n (myöhemmin Telia ACE) käytöstä.

Telia ACE korvaa vaiheittain vuosien 2024–2025 aikana Genesys-kontaktienhallintajärjestelmän (myöhemmin Genesys), jonka käyttö päättyy kesän 2025 aikana.

Genesyn avulla voidaan hoitaa asiakaspalvelutilanteet puheluiden, chattien sekä tekstiviestien avulla.

Hankinnan kustannukset muodostuvat Genesys-lisenssikustannuksista 65 568 euroa (alv 0 %) sekä tuki- ja ylläpitomaksusta kuudelle kuukaudelle 93 000 euroa (alv 0 %).

Hankinta maksetaan sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan atk-käyttötalouden määrärahasta.

Tietohallintojohtajan oikeus toteuttaa hankinta perustuu sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan päätökseen hankintavaltuuksista sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla 27.8.2024 § 167.

**Lisätiedot**

Harri Huttunen, ict-asiantuntija, puhelin: 09 310 70629  
harri.huttunen(a)hel.fi

**Muutoksenhaku**

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta

**Otteet****Ote**

Palvelukeskus Helsinki

**Otteen liitteet**

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali-, terveys- ja

**Postiosoite**

PL 6000  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
sosiaalijaterveys@hel.fi

**Käyntiosoite**

Toinen linja 4 A  
Helsinki 53  
www.hel.fi/sotepe

**Puhelin**

+358 9 310 5015

**Y-tunnus**

0201256-6



## Helsingin kaupunki

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala  
Toimialan yhteiset palvelut  
Tietojohdaminen ja tietohallintopalvelut

## Pöytäkirja

2 (5)

10.12.2024

Tietohallintojohtaja

---

pelastuslautakunta

### Tiedoksi

Tietojohdaminen ja tietohallintopalvelut



Tietohallintojohtaja

---

## MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

### OHJEET OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

#### Pöytäkirjan 55 §.

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

#### Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä

- se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen)
- kunnan jäsen.

#### Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksi-saannista.

Oikaisuvaatimuksen on saavuttava Helsingin kaupungin kirjaamoon määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi postitse, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi sähköisenä viestinä, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmen päivän kuluttua viestin lähettämisestä.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

#### Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:



10.12.2024

**Tietohallintojohtaja**

---

Suojattu sähköposti: <https://securemail.hel.fi/>

Käytähän aina suojattua sähköpostia, kun lähetät henkilökohtaisia tietoja.

Muistathan asioiden yhteydessä mainita kirjaamisnumeron (esim. HEL 2021-000123), mikäli asiasi on jo vireillä Helsingin kaupungissa.

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

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisena. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava

- päätös, johon oikaisuvaatimus kohdistuu
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella päätöstä halutaan oikaistavaksi
- oikaisuvaatimuksen tekijä
- millä perusteella oikaisuvaatimuksen tekijä on oikeutettu tekemään vaatimuksen
- oikaisuvaatimuksen tekijän yhteystiedot

**Pöytäkirja**

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



## Helsingin kaupunki

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala  
Toimialan yhteiset palvelut  
Tietojohtaminen ja tietohallintopalvelut

## Pöytäkirja

10.12.2024

5 (5)

Tietohallintojohtaja

---

Petri Otranen  
tietohallintojohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa  
[www.hel.fi](http://www.hel.fi) 10.12.2024.