



30.09.2021

Hallintojohtaja

---

## 28 §

### Genesys-kontaktienhallintajärjestelmäkokonaisuuden hankinta

HEL 2021-010881 T 02 08 01 01

#### Päätös

Hallintojohtaja päätti hankkia hankintalain 15 §:n mukaisena sidosyksikköhankintana Palvelukeskus Helsingiltä Genesys-kontaktienhallintajärjestelmäkokonaisuuden.

Hankinnan arvioitu kokonaiskustannus on 3 500 000 euroa (alv 0%) neljälle vuodelle laskettuna.

Osapuolia sitova sopimus ei synny tämän päätöksen tiedoksiannolla vaan vasta, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet hankinnasta yhteistyöasiakirjan. Yhteistyöasiakirjan tavoiteltu voimaantuloaika on 1.11.2021 ja se laaditaan toistaiseksi voimassaolevaksi.

Uusi yhteistyöasiakirja korvaa vuonna 2018 allekirjoitetun yhteistyöasiakirjan Genesys-palvelun tuottamisesta sosiaali- ja terveystoimialalle.

Samalla hallintojohtaja oikeuttaa tietohallintopäällikön allekirjoittamaan yhteistyöasiakirjan ja tekemään hankintapäätöksen perusteella tehtävät tilaukset. Sosiaali- ja terveystoimiala ei sitoudu mihinkään hankintamääriin, vaan palvelua ja laajennustyötä tilataan tarpeen mukaan.

#### Päätöksen perustelut

Hankintayksikön ei tarvitse kilpailuttaa hankintojaan lainsäädännön mukaisesti, mikäli se tekee hankinnan hankintalaissa tarkoitetulta sidosyksiköltään, vaikka sopimus täyttäisikin hankintalain mukaiset hankintasopimuksen tunnusmerkit.

Edellisen kerran yhteistyöasiakirjaa päivitettiin vuonna 2018. Tuolloin yhteistyöasiakirjan liitteeseen 1, palvelukuvaus, tarkennettiin palvelun laajentumiseen, käyttäjämääriin sekä palvelun sisältöön kohdistuneet ajankohtaiset muutokset.

Hankinnasta laaditaan sosiaali- ja terveystoimialan ja Palvelukeskus Helsingin välinen yhteistyöasiakirja, joka korvaa vuonna 2018 allekirjoitetun yhteistyöasiakirjan. Yhteistyöasiakirja päivitetään vastaamaan Genesys-käytön laajentumisesta aiheutuvia vaatimuksia ja tarpeita. Uuden yhteistyöasiakirjan piiriin siirtyvät kaikki nykyiset Genesys-palvelut.



30.09.2021

Hallintojohtaja

---

Genesys-palveluita käytetään laajasti sosiaali- ja terveystoimialan eri palveluissa ja sen käyttöä myös aktiivisesti laajennetaan. Genesys-palvelut sisältävät takaisinsoitto-, chat- ja tekstiviestipalvelut, lisenssit, tukipalvelut sekä asiantuntija- ja kehitystyön.

Hankinnan kokonaiskustannus on 3 500 000 euroa neljälle käyttövuodelle laskettuna. Nykyisten Genesys-palvelujen vuosikustannusten osuus neljälle vuodelle laskettuna on 2 500 000 euroa. Mahdollisten laajennustöiden osuus hankinnasta on 1 000 000 euroa, sisältäen kertaluonteiset ja jatkuvat kustannukset. Laajennustyöt sisältävät uusia takaisinsoittopalveluja, chatteja, lisenssejä, tuki- ja ylläpitopalveluita sekä asiantuntija- ja kehitystyötä. Laajennustöiden tilaamisesta sovitaan aina erikseen ja ne tilataan aina erillisen tarjouksen perusteella.

Hallintojohtajan oikeus toteuttaa hankinta perustuu sosiaali- ja terveyslautakunnan päätökseen hankintavaltuuksista sosiaali- ja terveystoimialalla 30.3.2021 § 76.

Lisätiedot

Hilla-Maaria Kauranne, ict-asiantuntija, puhelin: 310 45088  
hillamaaria.kauranne(a)hel.fi

**Muutoksenhaku**

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

**Otteet**

**Ote**  
Palvelukeskus Helsinki

**Otteen liitteet**  
Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

**Tiedoksi**

Tietohallinto



30.09.2021

Hallintojohtaja

---

## MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

### OHJEET OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

#### Pöytäkirjan 28 §.

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- ja terveyslautakunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:



30.09.2021

Hallintojohtaja

---

Sähköpostiosoite: 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.



30.09.2021

Hallintojohtaja

---

Sari Kuoppamäki  
vs. hallintojohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa  
[www.hel.fi](http://www.hel.fi) 15.10.2021.