



17.11.2020

Hallintojohtaja

47 §

Genesys-kontaktienhallintajärjestelmän puhelinpalvelun hankinta lastensuojelun palvelujen asiakasohjaukselle

HEL 2020-012295 T 02 08 02 01

Päätös

Hallintojohtaja päätti hankkia Helsingin kaupungin Palvelukeskusliikelaitoksen tarjouksen (8.10.2020) mukaisesti Genesys-kontaktienhallintajärjestelmän puhelinpalvelun lastensuojelun palvelujen asiakasohjaukselle. Hankinnasta tehdään erillinen tilaus Helsingin kaupungin Palvelukeskusliikelaitokselle yhteistyöasiakirjan mukaisesti.

Lastensuojelun palvelujen asiakasohjauksen puhelinpalveluhankinnan kertaluonteiset kustannukset ovat 2 780 euroa (alv 0%) ja vuotuiset ylläpitokustannukset ovat 1 440 euroa (alv 0%). Hankinnan kokonaisarvo neljälle vuodelle laskettuna on 8 540 euroa (alv 0%).

Hankinnan kertakustannukset maksetaan keskitetyistä atk-investointimäärärahoista projektinumerolta 398090100634, järjestelmien ylläpitokehitys ja vuotuiset ylläpitokustannukset menevät toimintojen itsensä vastattaviksi.

Päätöksen perustelut

Lastensuojelun palvelujen asiakasohjaukselle hankitaan puhelinpalvelu puheluliikenteen ohjaamiseksi. Tällä hetkellä yhteydenotot tulevat yhteen numeroon, josta on tehty soitonsiirto puheluita hoitavan työntekijän numeroon. Puhelinpalvelun avulla saadaan karsittua soitonsiirtoketjut ja puheluita voi vastaanottaa ja käsitellä yhtäaikaaisesti useampi työntekijä näin tuottaen joustavampaa ja nopeampaa palvelua.

Hankinta tehdään suoramarkkinatilana Palvelukeskus Helsingiltä. Hankintalakia ei sovelleta kuntien sisäisiin hankintajärjestelyihin (hankintalakia 1397/2016 15 §). Päätös sisältää palveluihin liittyvät kustannukset.

Hallintojohtajan oikeus toteuttaa hankinta perustuu sosiaali- ja terveyslautakunnan päätökseen hankintavaltuuksista sosiaali- ja terveystoimialalla 4.2.2020 § 19.

Lisätiedot

Hilla-Maaria Kauranne, suunnittelija, puhelin: 310 45088
hilla.maaria.kauranne(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Postiosoite
PL 6000
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
sosiaalijaterveys@hel.fi

Käyntiosoite
Toinen linja 4 A
Helsinki 53
www.hel.fi/sote

Puhelin
+358 9 310 5015
Faksi
+358 9 310 42504

Y-tunnus
0201256-6

Tilinro
FI1880001200052430
Alv.nro
FI02012566



17.11.2020

Hallintojohtaja

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

Otteet

Ote

Palvelukeskus Helsinki

Otteen liitteet

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

Tiedoksi

Tietohallinto



17.11.2020

Hallintojohtaja

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

OHJEET OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

Pöytäkirjan 47 §.

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 oikaisuvaatimusanajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulukuun tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

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

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:



17.11.2020

Hallintojohtaja

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.

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.



17.11.2020

Hallintojohtaja

Sari Kuoppamäki
vs. hallintojohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa
www.hel.fi 02.12.2020.