



02.10.2020

Hallintojohtaja

---

#### 44 §

### Puhelintuen pidennetty päivystysaika, Genesys-häiriötilanteita varten koronaepidemian aikana

HEL 2020-009709 T 02 08 01 01

#### Päätös

Hallintojohtaja päätti hankkia Helsingin kaupungin Palvelukeskusliikelaitoksen tarjouksen (14.8.2020) mukaisesti Genesys - kontaktienhallintajärjestelmään päivystystukipalvelua 20 henkilötyötuntia kuukaudessa pidennetylle päivystysajalle ajalle 17.8.2020 - 31.12.2020. Sopimuskauden jälkeen palvelu jatkuu toistaiseksi voimassa olevana.

Hankinnan kustannukset ovat vuoden 2020 loppuun asti 16 732,62 euroa (alv 0%) (3718,36 euroa kuukaudessa). Vuotuiset ylläpitokustannukset ovat 44 620,32 euroa (alv 0 %). Arkipyhinä toteutuvista työtunneista sekä sopimuksen ylittävistä työtunneista laskutetaan 39,50 euroa / tunti. Hankinnan kokonaisarvo neljälle vuodelle laskettuna on 178 481,28 euroa (alv 0 %). Hankinnan kustannukset ohjataan tileille Covid sisäinen tilaus 3902586090 ja toimintoalue 397942 Koronavirus varautuminen.

#### Päätöksen perustelut

Poikkeusolojen Genesys -puhelinpalvelujen tukemiseksi tilataan Palvelukeskus Helsingiltä päivystystukipalvelua 20 henkilötyötuntia kuukaudessa, mikä palvelee päivystysavun, terveysasemien, kuntouttavan arviointiyksikön ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen Genesys-käyttäjiä päivittäin (maanantaista sunnuntaihin) Palvelukeskus Helsingin puhelinpalvelujen helpdeskin normaaliaukioloaikojen (normaaliaukioloajat ma-pe 6:30-18:00) ulkopuolella. Varallaolon vasteaika on 30 min.

Hankinta on jatkohankinta tietojärjestelmäpäällikön tekemälle hankinnalle. Tietojärjestelmäpäällikkö on tehnyt hankintapäätöksen (tilausnumero B039049905) palvelusta ajalle 20.4.-16.8.2020, jonka kokonaiskustannus oli 14 873,44 euroa.

Hankinta tehdään Palvelukeskus Helsingiltä. Hankintalaki ei sovelleta kuntien sisäisiin hankintajärjestelyihin (hankintalaki 1397/2016 15 §). Päätös sisältää palveluun liittyvät kustannukset. Palvelun kustannukset muodostuvat palvelun kuukausimaksusta ja mahdollisista tilatun tuntimäärän ylittävistä työtunneista.



02.10.2020

Hallintojohtaja

---

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  
hillamaaria.kauranne(a)hel.fi

**Muutoksenhaku**

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

**Otteet**

**Ote**

Palvelukeskus Helsinki

**Otteen liitteet**

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

**Tiedoksi**

Tietohallinto



02.10.2020

Hallintojohtaja

---

## MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

### OHJEET OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

#### Pöytäkirjan 44 §.

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 terveystoimialan lautakunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:



02.10.2020

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.



02.10.2020

Hallintojohtaja

---

Sari Kuoppamäki  
vs. hallintojohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa  
[www.hel.fi](http://www.hel.fi) 07.10.2020.