



12.02.2021

Hallintojohtaja

---

## 12 §

### Genesys-takaisinsoiton lisätilaus lastensuojelun palvelujen asiakasohjaukselle

HEL 2021-001745 T 02 08 01 01

#### Päätös

Hallintojohtaja päätti Helsingin kaupungin Palvelukeskus-liikelaitoksen tarjouksen (19.1.2021) mukaisesti tilata takaisinsoittopalvelun lastensuojelun palvelujen asiakasohjaukselle Genesys-kontaktienhallintajärjestelmän lisätilauksena.

Lastensuojelun palvelujen asiakasohjauksen takaisinsoiton lisätilauksen kokonaiskustannus on 3 810,00 euroa (alv 0%).

Tilaus maksetaan keskitetyistä atk-investointimäärärahoista projektinumerolta 398090100634, järjestelmien ylläpitokehitys.

#### Päätöksen perustelut

Lastensuojelun palvelujen asiakasohjaukselle on hankittu hallintojohtajan päätöksellä § 47, 17.11.2020 puhelinpalvelu puheluliikenteen ohjaamiseksi. Aiemmin puhelut tulivat yhteen puhelinnumeroon, josta oli soitonsiirtojärjestelyillä puhelut ohjattu eri työntekijöille. Nykyisellä puheluohjauksella ei kuitenkaan jää talteen ne puhelinnumerot, joista tulisi puheluihin ei ole voitu vastata ja tätä puutetta korjaamaan otetaan palvelujen asiakasohjaukselle takaisinsoitto käyttöön.

Tämä tilaus on lisätilaus yllä mainittuun Genesys-kontaktienhallintajärjestelmän puhelinpalvelun hankinta lastensuojelun palvelujen asiakasohjaukselle -hankintaan, jonka kokonaiskustannus neljälle vuodelle laskettuna oli 8 540,00 euroa. Tämä lisätilaus mukaan laskettuna lastensuojelun palvelujen asiakasohjauksen Genesys-ratkaisun kokonaiskustannus neljälle vuodelle laskettuna on 12 350,00 euroa.

Tilaus tehdään suoraan hankintana Palvelukeskus Helsingiltä. Hankintalaki ei sovelleta kuntien sisäisiin hankintajärjestelyihin (hankintalaki 1397/2016 15 §). Päätös sisältää palveluihin liittyvät kustannukset.

Hallintojohtajan oikeus toteuttaa hankinta perustuu sosiaali- ja terveyslautakunnan päätökseen hankintavaltuuksista sosiaali- ja terveystoimialalla 19.1.2021 § 14.

#### Lisätiedot

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



12.02.2021

Hallintojohtaja

---

**Muutoksenhaku**

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

**Otteet**

**Ote**  
Palvelukeskus

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

**Tiedoksi**

Tietohallinto



12.02.2021

Hallintojohtaja

---

## MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

### OHJEET OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

#### Pöytäkirjan 12 §.

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, 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:



12.02.2021

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.



12.02.2021

Hallintojohtaja

---

Sari Kuoppamäki  
vs. hallintojohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa  
[www.hel.fi](http://www.hel.fi) 17.02.2021.