



18.12.2017

Hallintojohtaja

32 §

Palvelukeskuksen Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen Help Desk -palvelupisteen aukioloajan laajennus

HEL 2017-013128 T 00 01 00

Päätös

Hallintojohtaja päätti hankkia Helsingin kaupungin Palvelukeskus-liikelaitoksen tarjouksen (24.11.2017) mukaisesti Puhelin- ja Hyvinvointipalvelujen Help Desk -palvelupisteen aukiolon laajentamisen. Lisäksi hallintojohtaja päätti, että hankinnasta tehdään erillinen tilaus Helsingin kaupungin Palvelukeskus -liikelaitokselle ja oikeuttaa tietohallintopäällikön tekemään tilauksen palvelun puitesopimuksen mukaisesti.

Toteutuksen kustannukset muodostuvat mm. seuraavista elementeistä: Puhelin- ja Hyvinvointipalvelujen Help Desk -palvelujen aukioloajan laajennus yhdellä tunnilla (1h).

Nykyinen ylläpidon kustannus on 20 182,21 euroa/kk (25 025,94 euroa/kk, alv 24%) eli vuodessa (12 kk) 242 186,52 euroa (300 311,28 euroa/12 kk, alv 24%). Aukiolon laajennus aiheuttama kustannusmuutos on 5 317,79 euroa/kk (6 594,06 euroa/kk, alv 24 %).

Muutoksen jälkeen jatkuvat kustannukset (ylläpitokustannukset) ovat 25 500 euroa/kk (31 620 euroa/kk, alv 24%).

Vuodessa kustannukset ovat (12 kk) 306 000 euroa (379 440 euroa/12 kk, alv 24%) ja 48 kuukauden ajalle 1 224 000 euroa (1 517 760 euroa/48 kk, alv 24%).

Lisäksi hallintojohtaja päätti, että ylläpitokustannukset maksetaan aiemmin sovittuun %-jaon mukaisesti toimintayksiköiden kesken. Vuodesta 2013 lähtien ylläpitokustannusten jakoperusteena on käytetty Sosiaali- ja Terveystoimialalle hankittujen Genesys -lisenssien kokonaismäärän jakoa kyseisen toimintayksikön lisenssien määrällä.

Hankintalainsäädäntöä ei sovelleta kuntien sisäisiin hankintajärjestelyihin Hankintalaki 1397/2016, 2 luku 15 §. Genesys contact center -järjestelmän on kilpailuttanut Helsingin kaupungin Palvelukeskus ja tuottaa itse järjestelmän Help Desk -palvelupisteen tukipalvelut.

Päätöksen perustelut

Päätös sisältää Help desk -palvelupisteen aukioloon liittyvät jatkuvat ylläpitokustannukset.



18.12.2017

Hallintojohtaja

Helsingin kaupungin Sosiaali- ja Terveystoimialan palvelujen uudistamisen myötä takaisinsoitto- ja chat -palveluja antavien yksiköiden palveluaikoja on laajennettu, jolloin Genesys -kontaktienhallintajärjestelmä (takaisinsoitto ja chat) käytetään uusien aukioloaikojen mukaan klo 07-20 välillä.

Laajennettujen aukioloaikojen perusteella pyydettiin Palvelukeskus Helsingiltä Genesysin ylläpito ja tukipalvelujen turvaamiseksi tarjous Help Desk -palvelupisteen aukiolon laajentamiseksi klo 6.30–18.00. Nykyisin Palvelukeskuksen Puhelin- ja Hyvinvointipalvelujen Help Desk on avoinna klo 7.30–18.00. Puhelinnumero on 09 310 27900 ja sähköposti [terke-helpdesk.puhpa\(at\)hel.fi](mailto:terke-helpdesk.puhpa(at)hel.fi).

Help desk vastaa seuraavista palveluista 2013 solmitun ylläpitösopimuksen mukaan:

- loppukäyttäjien HelpDesk toiminta
- järjestelmän ylläpito ja päivitykset sekä niihin liittyvät testaukset
- vikatilanne ja ongelmaselvitykset sekä niiden välitön raportointi
- palvelimien ylläpito (alihankkijat)
- lisenssien ylläpito
- konsultaatioapu palvelun pulmatilanteissa, etenkin järjestelmän tekninen kokonaisuus.

Muut tehtävät:

- vuosittainen Genesys -vastaavien infopäivä
- aukiolomuutokset (koulutus, Tyhy, kesä- ja joulupyhien aukiolomuutokset sekä niihin liittyvät puhelinohjaukset)
- resurssipuutteista johtuvat takaisinsoittojärjestelmän poisotot ja palautukset
- nauhoituksen muutokset
- puhelinten vaihtaminen vikatilanteissa

Lisätiedot

Katariina Siimeslehto, suunnittelija, puhelin: 310 50067
[katariina.siimeslehto\(a\)hel.fi](mailto:katariina.siimeslehto(a)hel.fi)
Riitta Laanala, Yksikönjohtaja, puhelin: 310 74414
[riitta.laanala\(a\)hel.fi](mailto:riitta.laanala(a)hel.fi)
Petri Otranen, tietohallintopäällikkö, puhelin: 310 76489
[petri.otranen\(a\)hel.fi](mailto:petri.otranen(a)hel.fi)



18.12.2017

Hallintojohtaja

Liitteet

1 Tarjous_Helpdeskin_laajennus_2017_11_24.pdf

Muutoksenhaku

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

Otteet

Ote
Tietohallintopalvelut
Palvelukeskus Helsinki

Otteen liitteet

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta



18.12.2017

Hallintojohtaja

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

MUUTOKSENHAKU HANKINTAPÄÄTÖKSEEN

Pöytäkirjan 32 §.

Tähän päätökseen tyytymätön asianosainen voi hakea päätökseen muutosta vaatimalla hankintaoikaisua tai tekemällä valituksen markkinaoikeudelle taikka molemmat.

OHJEET HANKINTAOIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

Oikaisuvaatimusaika

Asianosaisen on esitettävä vaatimus 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta ratkaisusta.

Muutoksenhaku markkinaoikeuteen ei estä vaatimasta hankintaoikaisua.

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi käyttäen ehdokkaan tai tarjoajan hankintayksikölle ilmoittamaa sähköistä yhteystietoa, katsotaan vastaanottajan saaneen päätöksestä tiedon sinä päivänä, jolloin sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä.

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi tavallisena kirjeenä, ehdokkaan tai tarjoajan katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemäntenä päivänä kirjeen lähettämistä, jollei ehdokas tai tarjoaja näytä tiedoksianto tapahtuneen myöhemmin.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Oikaisuvaatimuksen on saavuttava Helsingin kaupungin kirjaamoon viimeistään määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolta hankintaoikaisua vaaditaan, on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:

Sähköpostiosoite: helsinki.kirjaamo@hel.fi



18.12.2017

Hallintojohtaja

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

Hankintaoikaisuvaatimus pannaan vireille kirjallisesti ilmoittamalla

- hankintayksikön päätös tai muu ratkaisu, johon hankintaoikaisuvaatimus kohdistuu
- miten päätöstä tai muuta ratkaisua halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella päätöstä tai muuta ratkaisua halutaan oikaistavaksi.

Sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on mainittava oikaisua vaativan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi. Jos oikaisua vaativan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos oikaisuvaatimuksen laatijana on joku muu henkilö, oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava myös tämän nimi sekä tarvittavat yhteystiedot.

Oikaisuvaatimukseen on liitettävä asiakirjat, joihin oikaisua vaativa haluaa vedota vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle.

Pöytäkirja

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

VALITUSOSOITUS MARKKINAOIKEUDELLE

Valitusaika

Valitus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi käyttäen ehdokkaan tai tarjoajan hankintayksikölle ilmoittamaa sähköistä yhteystietoa, katsotaan vastaanottajan saaneen päätöksestä tiedon sinä päivänä, jolloin sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä.



18.12.2017

Hallintojohtaja

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi tavallisena kirjeenä, ehdokkaan tai tarjoajan katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemäntenä päivänä kirjeen lähettämisen jälkeen, jollei ehdokas tai tarjoaja näytä tiedoksianto tapahtuneen myöhemmin.

Hankintaoikaisun vireilletulo ei vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuluessa asianosaisella on oikeus hakea muutosta valittamalla markkinaoikeudelle.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta valitusaikaan. Valitus on toimitettava valitusviranomaiselle viimeistään valitusajan viimeisenä päivänä ennen valitusviranomaisen aukioloajan päättymistä.

Jos valitusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulukuun tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa valituksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Valitusviranomainen

Valitus tehdään markkinaoikeudelle.

Markkinaoikeuden asiointiosoite on seuraava:

Postiosoite: Radanrakentajantie 5
00520 HELSINKI
Sähköpostiosoite: markkinaoikeus@oikeus.fi
Faksinumero: 029 56 43314
Käyntiosoite: Radanrakentajantie 5
Puhelinnumero: 029 56 43300

Valituksen muoto ja sisältö

Valitus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Valituksessa, joka on osoitettava valitusviranomaiselle, on ilmoitettava

- päätös, johon haetaan muutosta
- miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi
- perusteet, joilla muutosta vaaditaan.

Valituksessa on ilmoitettava valittajan nimi ja kotikunta. Jos valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos valituksen laatijana on joku muu henkilö, valituksessa on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta.



18.12.2017

Hallintojohtaja

Valituksessa on lisäksi ilmoitettava postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset valittajalle voidaan toimittaa.

Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valitus. Sähköistä asiakirjaa ei kuitenkaan tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Valitukseen on liitettävä

- päätös, johon haetaan muutosta valittamalla, alkuperäisenä tai jäljennöksenä
- todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi, tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta
- asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle

Ilmoitus valituksen tekemisestä hankintayksikölle

Valittajan tai hänen edustajansa on ilmoitettava kirjallisesti hankintayksikölle asian saattamisesta markkinaoikeuden käsiteltäväksi. Ilmoitus on toimitettava viimeistään silloin, kun hankintaa koskeva valitus toimitetaan markkinaoikeudelle.

Ilmoitus on tehtävä osoitteeseen:

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.

Odotusaika

EU-kynnysarvot ylittävien hankintojen osalta hankintasopimus voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun ehdokas tai tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen päätöksen ja valitusosoituksen tiedoksi.

Oikeudenkäyntimaksu

Markkinaoikeus perii asian käsittelystä maksua 2000 euroa, jos hankinnan arvo on alle 1 miljoona euroa; 4000 euroa, jos hankinnan arvo on



18.12.2017

Hallintojohtaja

vähintään 1 miljoona euroa ja alle 10 miljoonaa euroa; ja 6000 euroa, jos hankinnan arvo on vähintään 10 miljoonaa euroa.

Pöytäkirja

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



18.12.2017

Hallintojohtaja

Tiina Mäki
hallintojohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa
www.hel.fi 20.12.2017.