



31.12.2021

Tietohallintopäällikkö

---

## 68 §

### **Terveysasemien takaisinsoiton soittopyynnön peruutustoiminto SMS-viestillä**

HEL 2021-014920 T 02 08 01 01

#### **Päätös**

Tietohallintopäällikkö päätti hankkia Helsingin kaupungin Palvelukeskus-liikelaitoksen tarjouksen (30.11.2021) mukaisesti Genesys-kontaktienhallintajärjestelmään takaisinsoittopyynnön peruutusmahdollisuuden tekstiviestillä seitsemän terveysaseman takaisinsoitoille. Hankinnasta tehdään erillinen tilaus Helsingin kaupungin Palvelukeskus -liikelaitokselle yhteistyöasiakirjan mukaisesti.

Tekstiviestitoiminnallisuuden kertaluonteiset kustannukset ovat 20 850 euroa (alv 0%) ja vuotuiset ylläpitokustannukset ovat 12 432 euroa (alv 0%). Hankinnan kokonaisarvo neljälle vuodelle laskettuna on 70 578 euroa (alv 0%). Mainittujen kustannusten lisäksi vastattavaksi tulee tekstiviestien lähetys- ja vastaanottokustannukset.

Hankinnan kertaluonteiset kustannukset maksetaan keskitetyistä atk-investointimäärärahoista ja ylläpitokustannukset maksetaan keskitetyistä ict-kuluista. Tekstiviestikustannukset maksetaan sote-yhteisistä telepalvelukuluista.

#### **Päätöksen perustelut**

Terveysasemien takaisinsoitto on ruuhkautunut ja tekstiviestipalvelulla pyritään purkamaan takaisinsoittojonosta pois sellaisia puheluita, joiden asian asiakas on saanut hoidettua muuta kautta. Tekstiviestillä pahoitellaan takaisinsoiton ruuhkautumista ja tiedustellaan asian ajankohtaisuutta. Mikäli asiakas vastaa viestiin, niin takaisinsoittopyyntö poistetaan takaisinsoittojonosta, muutoin takaisinsoittopyyntö jää jonoon. Tekstiviestipalvelu tulee aluksi seitsemän terveysaseman takaisinsoittoon.

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

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

Lisätiedot

---

**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**  
0201256-31

**Tilinro**  
F11880001200052430  
**Alv.nro**  
FI02012591



31.12.2021

Tietohallintopäällikkö

---

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 terveys-  
lautakunta

**Tiedoksi**

Tietohallinto



31.12.2021

Tietohallintopäällikkö

---

## MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

### OHJEET OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

#### Pöytäkirjan 68 §.

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:



31.12.2021

Tietohallintopäällikkö

---

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.



31.12.2021

Tietohallintopäällikkö

---

Petri Otranen  
tietohallintopäällikkö

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa  
[www.hel.fi](http://www.hel.fi) 03.01.2022.