



§ 235

Hel-keskuspalvelujen puitesopimuksen mukaisen loppukäyttäjätuen laajennuksen hankinta

HEL 2018-006526 T 02 08 02 01

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti hyväksyä liitteenä 1 olevan Tieto Finland Oy:n tarjouksen ”Loppukäyttäjätuki laajennus tarjous” nro 2018 / 20181131 ja oikeuttaa tietohallintopäällikön allekirjoittamaan liitteenä 2 olevan muutossopimuksen ”Muutos käyttöpalvelusopimukseen nro 2004 0219 – A ja nro 2004 0219 – B” ja tilaamaan Hel-keskuspalvelujen puitesopimuksen mukaisen loppukäyttäjätuen laajennuksen eli HelpDesk palvelun 1.10.2018 alkaen.

Samalla sosiaali- ja terveyslautakunta päätti, että muutossopimus ”Muutos käyttöpalvelusopimukseen nro 2004 0219 – A ja nro 2004 0219 – B” korvaa sosiaaliviraston muutossopimuksen ”Sosv muutos 20040219-A” ja terveyskeskuksen muutossopimuksen ”Terke muutos 20040219-B”.

Lisäksi sosiaali- ja terveyslautakunta päätti hyväksyä tarjouksen nro 2018 / 20181131 mukaisen uuden palvelupyyntökohtaisen hinnoittelumallin ja palvelun uuden veloituksen joka on enintään 81 818,25 euroa kuukaudessa ja 981 819,00 euroa vuodessa ilman arvonlisäveroa 1.10.2018 alkaen. Palvelun hinta neljän vuoden laskenta-ajalle on 3 927 276 euroa ilman arvonlisäveroa.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Markku Havukainen, tietotekniikkapäällikkö, puhelin: 310 45436
markku.havukainen(a)hel.fi
Petri Otranen, tietohallintopäällikkö, puhelin: 310 76489
petri.otranen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Loppukäyttäjätuki tarjous
- 2 Sopimusmuutos

Muutoksenhaku

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

Otteet



25.09.2018

Asia/6

Ote

Tieto Finland

Otteen liitteet

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Sopimuksen tarkistuspisteessä keväällä 2018 on todettu palvelupyynnötmäärän kasvaneen vuoden 2017 sekä alkuvuoden 2018 osalta niin, että yhteydenottojen veloituserustetta tulee sopimuksen mukaisesti muuttaa vastaamaan todellista palvelupyynnötmäärän tilannetta. Loppukäyttäjätuen laajennuksella saadaan sosiaali- ja terveystoimialan Help-Desk -palvelujen todellisen käyttömäärän mukaiset palvelut käyttöön Tieto Finland Oy:ltä.

Palvelun hinnoittelu on perustunut ensin sosiaaliviraston ja terveyskeskuksen ja sittemmin sosiaali- ja terveystoimialan sekä varhaiskasvatustoimialan silloisiin palvelupyynnötmääriin ja mainittujen virastojen kesken sovittuihin prosenttiosuuksiin palvelupyynnötkoko-naismääristä. Lisäksi palvelu on laskutettu kiinteähintaisena ja palvelun veloituserusteena olevia palvelupyynnötmääriä on tarkasteltu sopimuksen tarkistuspisteissä. Tällä sopimusmuutoksella palvelu muuttuu palvelupyynnötmäärän perusteella laskutettavaksi kuitenkin siten, että palvelun kuukausiveloitus ei ylitä vuoden 2018 toteutuneiden kuukausien palvelupyynnötmäärien keskiarvoa 5959 palvelupyynnötä kuukaudessa sosiaali- ja terveystoimialan osalta.

Kahden sosiaali- ja terveystoimialaa koskeneen organisaatiomuutoksen ja kaupungin muiden käyttäjäorganisaatioiden liittyttyä palvelun käyttäjiksi palveluin kokonaisvolyymi on kasvanut merkittävästi, eikä se ole ollut enää sosiaali- ja terveystoimialan kannalta oikea, koska sen prosenttiosuuksiin sidottu veloituseruste on ollut nykytilaan verrattuna liian suuri. Palvelupyynnötkoko määrä on lisääntynyt viimeisen vuoden aikana. Lisääntymiseen on useita syitä. Ajanjaksolla on tapahtunut esimerkiksi seuraavaa:

-Helsingin uuden puheratkaisun käyttöönoton myötä 8.1.2018 alkaen sosiaali- ja terveystoimialan telepalvelujen asiakastuen yhteydenotot siirrettiin Tieto Finland Oy:n loppuasiakastuen hoidettaviksi

-kotihoiton Pegasoksen mobiilikäyttö on lisääntynyt

-palvelujen uudistaminen, uusien palvelujen käyttöönotto ja liikkuva työ yleensä on lisääntynyt



-Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen käyttöönotto 5.2.2018

-suun terveydenhuollon Lifecare-järjestelmän käyttöönoton jälkeiset ongelmat.

Uusien palvelujen käyttöönotto voi aiheuttaa jatkossakin palvelupyynnömmäärien kasvua. Palvelupyynnömmäärät tasaantuvat palvelujen vakiintuessa. Palvelupyynnömmöjen analysoinnilla havaitut ongelmat korjataan palveluissa tai ohjataan palvelujen käyttäjiä toimimaan oikein. Lifecare-järjestelmän ongelmista aiheutuneiden palvelupyynnömmöjen veloituksista vaaditaan hyvitys Tieto Finland Oy:ltä, kun palvelu on saatu vakiinnutettua ja sitä koskevat palvelupyynnömmäärät on selvitetty.

Kaikki loppukäyttäjätuki -palvelua käyttävät toimialat ja keskushallinto ovat havainneet palvelun laadun alenemaa, mitä Tieto Finland Oy on perustellut sillä, että sen saamat maksut eivät enää vastaa toiminnan kustannuksia. Tieto Finland Oy on kuitenkin ilmoittanut lisänneensä palvelun resursseja jo kesäkuusta 2018 alkaen, kun neuvottelut palvelun hintojen tarkastamisesta aloitettiin sosiaali- ja terveystoimialan, muiden toimialojen ja keskushallinnon kanssa.

Hankittavan palvelun nykyinen hinta on 64 540 euroa kuukaudessa ilman arvonlisäveroa. Muutossopimuksen aiheuttama hinnan nousu on 17 278,25 euroa kuukaudessa eli 207 339 euroa vuodessa ja 829 356 neljän vuoden laskenta-ajalla ilman arvonlisäveroa.

Hankintaan sovelletaan Helsingin kaupungin ja Tieto Finland Oy:n välisen puitesopimuksen ehtoja. (Puitesopimus Nro 2004 0219).

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Markku Havukainen, tietotekniikkapäällikkö, puhelin: 310 45436
markku.havukainen(a)hel.fi
Petri Otranen, tietohallintopäällikkö, puhelin: 310 76489
petri.otranen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Loppukäyttäjätuki tarjous
- 2 Sopimusmuutos

Muutoksenhaku

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

Otteet



25.09.2018

Asia/6

Ote
Tieto Finland

Otteen liitteet
Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

Tiedoksi

Tietohallintopalvelut