



02.10.2020

Hallintojohtaja

43 §

Genesys –kontaktienhallintajärjestelmän hankinta Lapsiperheiden erityispalvelujen perheoikeudellisten palvelujen puhelinpalveluun

HEL 2020-008477 T 02 08 02 01

Päätös

Hallintojohtaja päätti hankkia hankintalain 15 § perusteella Helsingin kaupungin Palvelukeskus-liikelaitoksen tarjouksen (3.6.2020) mukaisesti Genesys -kontaktienhallintajärjestelmän puhelinohjaustoimintojen laajentamisen perheoikeudellisten palvelujen lastenvalvojen käyttöön. Hankinnasta tehdään erillinen tilaus Helsingin kaupungin Palvelukeskus -liikelaitokselle yhteistyöasiakirjan mukaisesti.

Lisäksi hallintojohtaja päätti, että hankinnan kertaluontoiset kustannukset saavat olla enintään 41 255 euroa (alv 0 %) ja vuotuiset ylläpitokustannukset ovat 10 634 euroa (alv 0 %). Hankinnan kokonaisarvo neljälle vuodelle laskettuna on 83 791 euroa (alv 0 %).

Hallintojohtaja päätti edelleen, että hankinnan kertakustannukset ja ensimmäisen käyttövuoden ylläpitokustannukset 51 889 euroa (alv 0%) maksetaan keskitetyistä atk-investointimäärärahoista, projektinumerolta 398090100634 järjestelmien ylläpitokehitys.

Käyttöönottoa seuraavan vuoden jälkeen ylläpitokustannukset siirtyvät toiminnan itsensä vastattaviksi.

Päätöksen perustelut

Genesys -kontaktienhallintajärjestelmän puhelinohjaustoimintojen käyttöönotto liittyy perheoikeudellisissa palveluissa toimivien lastenvalvojen puhelinpalvelun kehittämiseen, jossa suuren kysynnän vuoksi on tärkeää saada kaikki vapaat ja peruutusten kautta vapautuvat ajanvarausajat täytettyä tehokkaasti. Genesys -järjestelmän käyttöönoton tavoitteena on tehostaa asiakaspalvelua sekä varmistaa sujuva viranomaisyhteistyö kaikissa lastenvalvojen ajanvaraus- ja neuvontapalveluissa. Lisäksi järjestelmän käyttöönoton ansiosta tiedolla johtaminen tehostuu rakenteisen puhelinliikenteen tilastoinnin käyttöönoton myötä.

Hankinta tehdään Palvelukeskus Helsingiltä. Hankintalainsäädäntöä ei sovelleta kuntien sisäisiin hankintajärjestelyihin. (hankintalaki 1397/2016 15 §). Genesys contact center -järjestelmän on kilpailuttanut Helsingin kaupungin Palvelukeskus. Päätös sisältää kertaluontoiset investointikustannukset ja järjestelmän käyttöön liittyvät jatkuvat ylläpitokustannukset. Investointikustannuksia ovat puhelinpalvelun, ääni- ja SMS-viestipalvelun ohjaustietojen rakentamistyöt- ja koulutuskustan-



02.10.2020

Hallintojohtaja

nukset. Jatkuvat ylläpitokustannukset muodostuvat uusien hankittavien lisenssien ylläpitomaksusta sekä käyttötuki, ylläpito- ja järjestelmäpäivityskuluista.

Lisäksi päätös sisältää Genesys -voip pöytäpuhelimien hankinnan.

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

Tietohallintopalvelut



02.10.2020

Hallintojohtaja

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

OHJEET OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

Pöytäkirjan 43 §.

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 07.10.2020.