



02.10.2020

Hallintojohtaja

42 §

Terveysasemien Genesys -chatin ja KuuraHealth Oy:n tuottaman terveysasemien chatbotin integroinnin hankinta

HEL 2020-008476 T 02 08 02 01

Päätös

Hallintojohtaja päätti hankkia Helsingin kaupungin Palvelukeskus-liikelaitoksen tarjouksen (4.6.2020) mukaisesti Genesys -kontaktienhallintajärjestelmään vuonna 2019 toteutetun Genesys -terveysasema -chatin integroimisen Kuurahealth Oy:n tuottamaan chatbotiin. Integraatoratkaisun toteutuksesta tehdään erillinen tilaus Helsingin kaupungin Palvelukeskus -liikelaitokselle yhteistyöasiakirjan mukaisesti.

Lisäksi hallintojohtaja päätti, että hankinnan kertaluontoiset kustannukset saavat olla enintään 20 130 euroa (alv 0 %) ja vuotuiset ylläpitokustannukset ovat 14 400 euroa (alv 0%). Hankinnan kokonaisarvo neljälle vuodelle laskettuna on 77 730 euroa (alv 0%). Hankinnankertakustannukset ja ensimmäisen käyttövuoden ylläpitokustannukset 34 530 euroa (alv 0%) maksetaan keskitetyistä atk-investointimäärärahoista ja ylläpitokustannukset maksetaan keskitetyistä atk-käyttötalouden määrärahoista.

Päätöksen perustelut

Genesys -kontaktienhallintajärjestelmän chat -palvelun integraatio Kuurahealthin chatbot -ratkaisuun liittyy terveysasemien digitaalisten palvelujen kehittämiseen, jossa suuren kysynnän vuoksi on tärkeää saada potilaat oikea-aikaisen hoidontarpeen arvion piiriin ja kohdennettua terveysasemien vastaanottoresurssit oikein. Lisäksi järjestelmän käyttöönoton ansiosta tiedolla johtaminen tehostuu ja sähköisten palvelujen käytöstä saadaan lisää tietoa rakenteisen tilastoinnin avulla.

Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka on sopimusosapuoli suoraan Kuurahealth Oy:n kanssa chatbot-ratkaisun osalta.

Hankinta tehdään suorahankintana Palvelukeskus Helsingiltä. Hankintalaki 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 Kuurahealthin tuottaman chatbotin ja Genesys -chatin rajapinnan kuvaus ja rakentamistyöt sekä henkilökunnan koulutuskustannukset. Jatkuvat ylläpitokustannukset



02.10.2020

Hallintojohtaja

muodostuvat lisenssien ylläpitomaksusta sekä käyttötuki, ylläpito- ja järjestelmäpäivityskuluista.

Lisäksi päätös sisältää asiakkaalle näkyvän chat-käyttöliittymän päivittämisen saavutettavuusmääräyksiä vastaaviksi.

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 42 §.

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:



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.