



17.11.2020

Hallintojohtaja

---

## 48 §

### Genesys-kontaktienhallintajärjestelmän hankinta geriatrian poliklinikalle

HEL 2020-012296 T 02 08 01 01

#### Päätös

Hallintojohtaja päätti hankkia Helsingin kaupungin Palvelukeskusliikelaitoksen tarjouksen (9.10.2020) mukaisesti Genesys-kontaktienhallintajärjestelmän takaisinsoiton laajennuksen geriatrian poliklinikalle. Hankinnasta tehdään erillinen tilaus Helsingin kaupungin Palvelukeskus -liikelaitokselle yhteistyöasiakirjan mukaisesti.

Geriatrian poliklinikan takaisinsoittohankinnan kertaluonteiset kustannukset ovat 12 425 euroa (alv 0%) ja vuotuiset ylläpitokustannukset ovat 1 676 euroa (alv 0%). Hankinnan kokonaisarvo neljälle vuodelle laskettuna on 19 129 euroa (alv 0%).

Hankinnan kertakustannukset maksetaan keskitetyistä atk-investointimäärärahoista projektinumerolta 398090100634, järjestelmien ylläpitokehitys ja vuotuiset ylläpitokustannukset menevät toimintojen itsensä vastattaviksi.

#### Päätöksen perustelut

Geriatrian poliklinikalle hankitaan takaisinsoittopalvelu nykyiselle asiakaspalvelunumerolle. Tällä hetkellä poliklinikka vastaa puheluihin arkisin klo 9-11 eikä tuolla aikavälillä kaikkiin puheluihin ehditä vastamaan. Takaisinsoitolla puheluihin voidaan vastata joustavammin ja kaikki yhteydenotot saadaan käsiteltyä. Takaisinsoiton valikkorakenteella saadaan myös eroteltua kiireiset asiat muiden yhteydenottojen seasta.

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

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

**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**  
0201256-6

**Tilinro**  
F11880001200052430  
**Alv.nro**  
FI02012566



17.11.2020

Hallintojohtaja

---

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

**Otteet**

**Ote**

Palvelukeskus Helsinki

**Otteen liitteet**

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

**Tiedoksi**

Tietohallinto



17.11.2020

Hallintojohtaja

---

## MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

### OHJEET OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

#### Pöytäkirjan 48 §.

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, joulukuun 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:



17.11.2020

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.



17.11.2020

Hallintojohtaja

---

Sari Kuoppamäki  
vs. hallintojohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa  
[www.hel.fi](http://www.hel.fi) 02.12.2020.