

**44 §****Telia ACE -kontaktienhallintajärjestelmän integraatio**

HEL 2024-012325 T 02 08 02 01

Päätös

Tietohallintojohtaja päätti hankkia hankintalain 15 §:n perusteella Apotin ja Telia ACE:n väliseen integraatioon Palvelukeskuksen ja Telia ACE:n välisen rajapinnan toteutuksen ja ylläpidon Helsingin kaupungin Palvelukeskus-liikelaitokselta.

Hankinnan kokonaiskustannus on yhteensä 86 731 euroa (alv 0 %) neljän käyttövuoden mukaan laskettuna.

Päätöksen perustelut

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla sekä järjestelmän toimittajan Helsingin kaupungin Palvelukeskus-liikelaitoksen (myöhemmin Palvelukeskus) välillä on yhteinen yhteistyöasiakirja, 5.2.2024 kontaktienhallintajärjestelmä Telia ACE:n käytöstä.

Telia ACE -kontaktienhallintajärjestelmän (myöhemmin Telia ACE) avulla voidaan hoitaa asiakaspalvelutilanteet puheluiden, chattien sekä tekstiviestien avulla.

Integraatiossa toteutetaan Palvelukeskuksen ja Telia ACE:n välille rajapinta, jonka kautta Telia ACE lukee tietoja asiakkaan aikaisemmista yhteydenotoista. Saatujen tietojen perusteella asiakaskontakteja ohjataan oikealle taholle. Tämä rajapinta korvaa vaiheittain käytöstä poistuvan Genesys-kontaktienhallintajärjestelmän rajapinnan.

Hankinnan kustannukset muodostuvat kertaluonteisista rakentamiskustannuksista 17 131 euroa (alv 0 %) ja rajapinnan käyttökustannuksista neljälle vuodelle laskettuna 69 600 euroa (alv 0 %). Hankinnan kertaluonteiset kustannukset maksetaan sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ICT-investointibudjetista muihin investointeihin varatusta määrärahasta. Hankinnan jatkuvan palvelun kustannukset maksetaan sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan atk-käyttötalouden määrärahasta.

Tietohallintojohtajan oikeus toteuttaa hankinta perustuu sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan päätökseen hankintavaltuuksista sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla 27.8.2024 § 167.

Lisätiedot

Harri Huttunen, ict-asiantuntija, puhelin: 09 310 70629
harri.huttunen(a)hel.fi



30.09.2024

Tietohallintojohtaja

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta

Otteet

Ote

Palvelukeskus Helsinki

Otteen liitteet

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta

Tiedoksi

Tietojohdaminen ja tietohallintopalvelut



30.09.2024

Tietohallintojohtaja

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

OHJEET OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

Pöytäkirjan 44 §.

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-, terveys- ja pelastuslautakunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:



30.09.2024

Tietohallintojohtaja

Suojattu sähköposti: <https://securemail.hel.fi/>

Käytähän aina suojattua sähköpostia, kun lähetät henkilökohtaisia tietoja.

Muistathan asiain yhteydessä mainita kirjaamisnumeron (esim. HEL 2021-000123), mikäli asiasi on jo vireillä Helsingin kaupungissa.

Sähköpostiosoite: helsinki.kirjaamo@hel.fiPostiosoite: 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.



Helsingin kaupunki

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala
Toimialan yhteiset palvelut
Tietojohdaminen ja tietohallintopalvelut

Pöytäkirja

5 (5)

30.09.2024

Tietohallintojohtaja

Petri Otranen
tietohallintojohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa
www.hel.fi 01.10.2024.