



14.06.2018

Tietohallintopäällikkö

23 §

Genesys -chat-toiminta, sosiaali- ja terveystoimiala, aikuissosiaali-neuvonta

HEL 2018-005565 T 02 08 02 01

Päätös

Tietohallintopäällikkö päätti hankkia Helsingin kaupungin Palvelukeskus -liikelaitoksen tarjouksen (16.4.2017) mukaisesti chat -palvelun laajentamisen Aikuissosiaalineuvonnan -toimintaan. Lisäksi tietohallintopäällikkö päätti, että hankinnasta tehdään erillinen tilaus Helsingin kaupungin Palvelukeskus -liikelaitokselle puitesopimuksen mukaisesti.

Lisäksi tietohallintopäällikkö päätti, että toteutuksen kertaluontoiset kustannukset saavat olla enintään 21 840 euroa (alv 0 %) ja vuotuiset ylläpitokustannukset saavat olla enintään 14 754 euroa (alv 0 %). Hankinnan kokonaisarvo neljälle vuodelle laskettuna on 80 856 euroa (alv 0 %).

Tietohallintopäällikkö päätti edelleen, että hankinnan kertakustannukset ja vuoden 2018 ylläpitokustannukset yhteensä 36 594 euroa (alv 0 %) maksetaan keskitetyistä atk-investointimäärärahoista hankkeelta 398090100552.

Samalla tietohallintopäällikkö päätti, että käyttöönottoa seuraavan vuoden jälkeen ylläpitokustannukset maksetaan tietohallintopalvelujen keskitetyistä ATK -käyttömenoista.

Lisäksi tietohallintopäällikkö päätti, että hankinta tehdään suorahankintana, hankintalaki 1397/2016, 15 §:n perusteella.

Päätöksen perustelut

Päätös sisältää kertaluontoiset investointikustannukset ja järjestelmän käyttöön liittyvät jatkuvat ylläpitokustannukset. Investointikustannuksia ovat lisenssihankinnat sekä niiden käyttöönotto- ja koulutuskustannukset. Jatkuvat ylläpitokustannukset muodostuvat lisenssien ylläpitomaksusta sekä käyttötuki, ylläpito- ja järjestelmäpäivityskuluista.

Kyseessä on Helsingin kaupungin käytössä olevan Genesys -kontaktienhallintajärjestelmän laajennusosan hankinta chatin osalta. Hankintalainsäädäntöä ei sovelleta kuntien sisäisiin hankintajärjestelyihin. Hankintalainsäädäntöä ei sovelleta kuntien sisäisiin hankintajärjestelyihin. Hankintalaki 1397/2016, 2 luku 15 §. Genesys contact center -järjestelmän on kilpailuttanut Helsingin kaupungin Palvelukeskus.



14.06.2018

Tietohallintopäällikkö

Hankinta tarvitaan, jotta Perhe- ja sosiaalipalvelujen (PESO) Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityön (NUSO) alaisuudessa toimivassa Sosiaali-neuvonnassa voidaan aloittaa tunnisteellinen chat -palvelu ammattilaisten ja kansalaisten välillä syyskuussa 2018.

Chat-palvelun tavoitteena on tarjota uusi palvelukanava aikuisten sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen asiakkaille, tavoittaa palveluihin palaavia tai uusia asiakkaita sähköisesti, antaa ohjausta ja neuvontaa aikuissosiaalityön palveluista ja tehdä yhdessä asiakkaan kanssa suppea palvelutarpeen arvio. Palvelu on osa aikuisten sosiaalityön asiakkaaksi tulon prosessia.

Aikuisten sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa ei ole ollut tietoturvallista sähköistä kaksisuuntaista palvelukanavaa sosiaaliohjaajan ja asiakkaan välille. Chat-palvelun toteuttamisella mahdollistetaan joustavampi yhteydenottotapa puhelinpalvelun rinnalle.

Tunnisteellisen chat -palvelua varten hankitaan 6 Genesys -chat lisenssiä sekä käyttäjätunnukset 15 käyttäjälle. Lisäksi tarvitaan chat -ikonia varten muutostyöt Aikuissosiaalineuvonnan www.hel.fi -sivustolle.

Lisätiedot

Katariina Siimeslehto, Tietojenkäsittelyn suunnittelija, puhelin: 310 50067
katariina.siimeslehto(a)hel.fi

Liitteet

1 SoNe_Chat_Tarjous_16042018

Muutoksenhaku

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

Otteet

Ote
Palvelukeskus Helsinki

Tietojärjestelmäpalvelut

Otteen liitteet
Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

Tiedoksi

Tietojärjestelmäpalvelut