



26.10.2018

Tietohallintopäällikkö

34 §

Genesys -chatpalvelun hankinta Seniori-info palveluun

HEL 2018-010989 T 02 08 02 01

Päätös

Tietohallintopäällikkö päätti hankkia Helsingin kaupungin Palvelukeskus -liikelaitoksen tarjouksen (26.9.2018) mukaisesti chat -palvelun laajentamisen ikäihmisten HelppiSeniori palvelun Seniori-infon työpisteseen. Lisäksi tietohallintopäällikkö päätti, että hankinnasta tehdään erillinen tilaus Palvelukeskus Helsingiltä puitesopimuksen mukaisesti.

Lisäksi tietohallintopäällikkö päätti, että toteutuksen kertaluontoiset kustannukset ovat enintään 21 100 euroa (alv 0 %) ja vuotuiset ylläpitokustannukset ovat enintään 12 295 euroa (alv 0 %). Hankinnan kokonaisarvo neljälle vuodelle on 70 280 euroa (alv 0 %).

Hankinta tehdään suoramarkkinointina Palvelukeskus Helsingiltä. Hankintalain-säädäntöä ei sovelleta kuntien sisäisiin hankintajärjestelyihin Hankintalaki 1397/2016, 2 luku 15 §. Genesys contact center -järjestelmän on kilpailuttanut Helsingin kaupungin Palvelukeskus.

Tietohallintopäällikkö päätti edelleen, että hankinnan kertakustannukset ja vuoden 2019 ylläpitokustannukset 33 395 euroa (alv 0 %) maksetaan keskitetyistä atk-investointimäärärahoista tiliointinumerolla 398090100552.

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

Päätöksen perustelut

Kyseessä on HelppiSeniorin Seniori-infon käytössä olevan Genesys -kontaktienhallintajärjestelmän laajennus chat -palveluun.

Chat- palvelukanavan avulla tarjotaan uusi asiointikanava Seniori-infon asiakkaille ja heidän läheisilleen. Erityisesti ikäihmisten (65+) läheisiä ajatellen chat on matalan kynnyksen kommunikointiväline perinteisen puhelimesta asiointiin sijasta. Ikäihmiset käyttävät enenevässä määrin sähköisiä palveluja. Myös kuulovammaisten asiakkaiden yhteydenotto helpottuu chat -palvelun avulla. Chat tukee Stadin Seniori-infon www-sivujen käyttöä ja tiedon löytämistä. Sen kautta on helppo ohjata asiakkaita oikean tiedon löytämisessä sekä lähettää suoria linkkejä. Ikäihmisten parissa työskentelevät voivat myös hyödyntää chat-palvelua. Seniori-infon chat mahdollistaa myös useamman asiakkaan/omaisen



26.10.2018

Tietohallintopäällikkö

yhtäaikaisen palvelemisen ja tehostaa näin organisaation resurssien käyttöä.

Päätös sisältää kertaluontoiset investointikustannukset ja järjestelmän käyttöön liittyvät jatkuvat ylläpitokustannukset. Investointikustannukset sisältävät viisi Genesys -chat lisenssiä sekä tunnisteellisen chat -palvelun käyttöönotto- ja koulutuskustannukset. Jatkuvat ylläpitokustannukset muodostuvat lisenssien ylläpitomaksusta sekä käyttötuki, ylläpito- ja järjestelmäpäivityskuluista.

Lisätiedot

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

Muutoksenhaku

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

Otteet

Ote
Palvelukeskus Helsinki

Otteen liitteet
Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

Tiedoksi

Tietojärjestelmäpalvelut