



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Kajaanin kaupungin asianhallintajärjestelmässä

KAJDno-2024-368

Giosg Live-chat -palvelun hankinta

Kajaanin kaupungille on päätöksellä 21.12.2021 hankittu pilottikäyttöön Digimuutos 3.0 -hankkeen kautta Geniemin (nyk. Hion) tarjoama Giosg live chat-palvelu. Chat-palvelua on käytetty sisäisessä asiakaspalvelussa ja se täydentää monikanavaista asiakaspalvelua.

Hankkeen ja pilotoinnin päätyttyä palvelun käyttöä on jatkettu, mutta sopimusta palvelun tarjoajan Geniemin (nyk. Hion) kanssa ei ole tehty. Sopimusta pyydettyä on Hion Digital (ent. Genimien) 14.2.2024 ilmoittanut, että paras vaihtoehto on tehdä jatkossa sopimus suoraan järjestelmän toimittajan Giosgin kanssa ilman välikäsiä.

Giosg on 6.3.2024 ilmoittanut, että palvelun vuosihinta kolmella käyttäjällä on 4992 € (0 % alv). Hinta on alkuperäisen tarjouksen 29.10.2021 mukainen.

Kyseessä ei siis ole uuden palvelun hankinta vaan jo käytössä olevan palvelun sopimusosapuolen muutos.

Lisätietoja antaa: Anne Korhonen, asianhallintapäällikkö

Päätöksen peruste

Hallintosääntö 69 a §

Päätös

Päätän hankkia Giosg live chat -palvelun 1.6.2024 alkaen giosg.com Oy:ltä hintaan 4992 €/vuosi (0 % alv). Hankinnan arvo laskettuna neljälle vuodelle on 19 968 €.

Tiedoksi

Tarjoaja

Allekirjoitus

Tuija Aarnio, hallintojohtaja

Viranhaltijapäätöksen nähtävänäolo

Päätös on julkaistu Kajaanin kaupungin verkkosivuilla 3.5.2024



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Kajaanin kaupungin asianhallintajärjestelmässä

Oikaisuvaatimus

§ 10

Oikaisuvaatimusohje

HANKINTAOIKAISU HANKINTALAIN 25 §:N MUKAISEN KANSALLISEN KYNNYSARVON ALITTAVAAN HANKINTAAN

Hankintaoikaisuoikeus

Hankintapäätökseen tyytymätön voi tehdä hankintalain 132 - 135 §:n mukaan kirjallisen hankintaoikaisuun. Hankintaoikaisuun voi tehdä tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas eli se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen).

Hankintaoikaisuviranomainen

Hankintaoikaisu tehdään hankintapäätöksen tehneelle viranomaiselle, osoitteella PL 133, Pohjolankatu 13, 87101 Kajaani, tai sähköpostiosoitteella kajaani@kajaani.fi.

Hankintaoikaisuaika ja sen alkaminen

Hankintaoikaisu on tehtävä 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintapäätöksestä tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta.

Sähköistä tiedonantoa käytettäessä hankintapäätös oheisasiakirjoineen katsotaan saaduksi tiedoksi sinä päivänä, jolloin päätöksen oheisasiakirjoineen sisältävä sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Tällaisena ajankohtana pidetään viestin lähettämispäivää, jollei asiassa esitetä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen on saapunut vastaanottajalle myöhemmin.

Jos tiedoksianto toimitetaan postitse kirjeellä vastaanottajalle, vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä, jollei tiedonannon näytetä tapahtuneen myöhemmin. Käytettäessä todisteellista tiedoksiantotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaanitodistukseen merkittynä aikana.

Hankintaoikaisuun sisältö



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Kajaanin kaupungin asianhallintajärjestelmässä

Hankintaoikaisusta on käytävä ilmi vaatimukset perusteluineen ja se on hakijan allekirjoitettava. Hankintaoikaisusta on käytävä ilmi oikaisua vaativan nimen selvennys sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi.

OHJEET KUNTALAIN MUKAISEEN OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEEN

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

Oikaisuvaatimusoikeus

Hankintapäätökseen tyytymätön voi tehdä kuntalain 134 §:ssä tarkoitetun kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Oikaisua koskevan vaatimuksen voi tehdä tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas eli se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen). Kuntalain mukaisen oikaisuvaatimuksen voi lisäksi tehdä kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Oikaisuvaatimus tehdään hankintapäätöksen tehneelle toimielimelle, tai viranhaltijapäätöksen kyseessä ollessa viranhaltijan yläpuolella olevalle asianomaiselle toimielimelle (lautakunta, johtokunta tai kaupunginhallitus)

osoitteella PL 133, Pohjolankatu 13, 87101 Kajaani, tai sähköpostiosoitteella kajaani@kajaani.fi.

Oikaisuvaatimusaika ja sen alkaminen

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Sähköistä tiedonantoa käytettäessä hankintapäätös oheisasiakirjoineen katsotaan saaduksi tiedoksi sinä päivänä, jolloin päätöksen oheisasiakirjoineen sisältävä sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Tällaisena ajankohtana pidetään viestin lähettämispäivää, jollei asiassa esitetä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen on saapunut vastaanottajalle myöhemmin.

Jos tiedoksianto toimitetaan postitse kirjeellä vastaanottajalle, vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä, jollei tiedonannon näytetä tapahtuneen myöhemmin. Käytettäessä todisteellista tiedoksiantotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Kajaanin kaupungin asianhallintajärjestelmässä

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluessa siitä, kun pöytäkirja on julkaistu tietoverkossa.

Oikaisuvaatimuksen sisältö ja toimittaminen

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimukset perusteluineen ja se on tekijän allekirjoitettava. Hakemukseen on merkittävä oikaisua vaativan ja kirjelmän laatijan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.