
Louhi palaute -järjestelmän kehitystyö

Selostus ja perustelu

Kuopion kaupunki käsittelee kuntalaisilta saamansa palautetta Sitowise Oy:n Louhi Palaute järjestelmässä. Louhi Palautteessa kuntalaiset voivat valita sopivan aihepiirin palautteelle ja niin halutessaan kuntalaiselle vastataan sähköpostitse palautteeseen. Vuosittaiset palautemäärät ovat olleet aikaisemman vastaavan tuotteen osalta noin 6000 käsiteltyä palautetta vuodessa vuodesta 2014 lähtien. Louhi Palaute järjestelmä on otettu käyttöön kesäkuussa 2024.

Käyttöönotossa on tunnistettu muutamia asiakas- ja palautekäsittelyliittymään liittyviä kehitystarpeita. Kehitystarpeet koskettavat mm. asiakasliittymän käytettävyyttä. Palautteenkäsittely osuudessa on tunnistettu kehityskohteeksi palautteiden siirtämisen ja ilmoitusviestien toiminallisuudet. Kehityksellä halutaan parantaa asiakaspalautteen antamiskokemusta sekä tehostaa palautteen käsittelyä.

Sitowise Oy:n 25.6.2024 jättämän tarjouksen mukaisesti Louhi Palaute -järjestelmän kehitystyön kustannusarvion on 20 720 euroa (alv 0 %). Työt laskutetaan toteutuneiden tuntien mukaisesti voimassa olevan Kuopion kaupungin Tietoteknisten asiantuntijapalveluiden puitesopimus 2023-2026, sopimusnumero 1001/1893, Osa-alue 4 mukaisin työaikakustannuksin.

Päätös

Päätän, että Kuopion kaupunki hankkii Sitowise Oy 25.6.2024 jättämän tarjouksen mukaisesti Louhi Palaute -järjestelmän kehitystyön osatehtävät 1-8. Sitowise Oy kehitystyön kustannusarvion kattohinta on 20 720 € (alv 0 %). Työ laskutetaan toteutuneiden tuntien mukaisesti. Järjestelmän kehityskustannus maksetaan tietohallinnon hankkeelle varatuista ICT-kehittämishankerahoista.

Toimivallan peruste

Elinvoima- ja konsernipalvelujen toimintasääntö 6 §

Kuopion kaupunki

Viranhaltijapäätös

tietohallintojohtaja

09.07.2024

Asianro 5004/02.08.00/2024
Hankinta- ym. sopimukset
§ 15/2024

Jari Torvinen
tietohallintojohtaja

Asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti Kuopion kaupungin asianhallintajärjestelmässä. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Valmistelija
Marko Ahola, puh. +358 44 718 5549
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

Liitteet

2024-06-25_T12010392_Kuopion_palautepalvelun_jatkokehitys
2024-06-25_T12010392_Kuopion_palautepalvelun_jatkokehitys_liite1

Tiedoksianto

Päätös on lähetetty sähköpostitse tiedoksi 9.7.2024

Tiedoksi

Sitowise Oy

Nähtävänäolo

Päätös on yleisesti nähtävänä Kuopion kaupungin verkkosivuilla www.kuopio.fi/paatoksenteko 9.7.2024.

Liite A kuntalain mukainen oikaisuvaatimusohje

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) sekä
- kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä **14 päivän kuluessa** päätöksen tiedoksisaannista.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle viimeistään määräajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Käytettäessä tavallista sähköistä tiedoksiantoa asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmantena päivänä viestin lähettämisestä.

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on yleisesti nähtävänä Kuopion kaupungin verkkosivuilla www.kuopio.fi/paatoksenteko.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulukuun 25 päivä tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Kuopion kaupunki
Kaupunginhallitus
Kirjaamo
Tulliportinkatu 31
PL 228

70101 KUOPIO
kirjaamo(at)kuopio.fi
Puhelin 017 18 2111

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava

- päätös, johon haetaan oikaisua
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi ja
- millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero.

Jos oikaisuvaatimuspäätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.

Liite C1 hankintaoikaisuohje / pienhankinnat**Hankintaoikaisu**

Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016, jäljempänä hankintalaki) 135 §:n mukaan sellaisen hankintayksikön päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehdyn ratkaisun korjaamiseksi, johon ei muutoin sovelleta hankintalakia, voidaan hakea muutosta vaatimalla hankintayksiköltä oikaisua (jäljempänä hankintaoikaisu).

Hankintaoikaisua voi vaatia se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen).

Hankintaoikaisuaika ja sen alkaminen

Asianosaisen on esitettävä hankintaoikaisuvaatimus **14 päivän kuluessa** siitä, kun on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta.

Hankintaoikaisuvaatimus on toimitettava hankintayksikölle määräajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä.

Tavallista sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä ehdokkaan ja tarjoajan katsotaan saaneen päätöksestä oheisasiakirjoineen tiedon, jollei muuta näytetä, kolmantena päivänä viestin lähettämisestä.

Päätös voidaan toimittaa myös postitse kirjeellä, jolloin vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä kirjeen lähettämisestä, jollei muuta näytetä.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, voi oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Hankintayksikkö ja sen yhteystiedot

Kuopion kaupunki
Kaupunginhallitus
Kirjaamo
Tulliportinkatu 31
PL 228
70101 KUOPIO
kirjaamo(at)kuopio.fi

Kuopion kaupunki

Viranhaltijapäätös

tietohallintojohtaja

09.07.2024

Asianro 5004/02.08.00/2024

Hankinta- ym. sopimukset

§ 15/2024

Puhelin 017 18 2111

Kuopion kaupunki

Viranhaltijapäätös

tietohallintojohtaja

09.07.2024

Asianro 5004/02.08.00/2024

Hankinta- ym. sopimukset
§ 15/2024

Hankintaoikaisun sisältö

Hankintaoikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen, oikaisua vaativan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi.

Hankintaoikaisuun on liitettävä asiakirjat, joihin vaatimuksen tekijä vetoaa, mikäli ne eivät jo ole hankintayksikön hallussa.