

käyntikortti palvelun hankinta palvelunumerolle

Päätös

Päätän selostusosassa mainituin perusteluin hankkia Caller käyntikortti palvelun palvelunumerolle Fonecta Oy:ltä.

Hankinta on lain julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016) 25 §:n kansallisen kynnysarvon alittava hankinta, johon ei sovelleta hankintalakia.

Päätöksenteossa on sovellettu Hankintaohjetta (aluehallitus 12.12.2022 § 196).

Selostus

Kuvaus hankinnan kohteesta

Hankinnan kohteena on käyntikortti palvelunumerolle. Hankinnan tavoitteena on parantaa asiakaskohtaista tiedonantia palvelunumeroista. Lisääntyneiden häiriöpuheluiden takia suurempi osa ihmisistä jättää vastaamatta numeroihin, joita he eivät tunnista. Tällaisen puheluiden takia myös palvelunumeroihin voidaan jättää vastaamatta, joka voi ruuhkauttaa sekä pidentää asiakkaiden palvelua.

Käyntikortti palvelunumerolle parantaa asiakkaan tietämystä silloin kun häntä tavoitellaan hänelle tärkeistä asioista.

Hankinta parantaa:

- Puheluiden vastaamisprosenttia: kun vastaanottaja näkee heti kuka soittaa ja miksi, puheluihin vastataan todennäköisemmin
- Asiakkaan luottamusta: organisaation nimi vähentää epäilyä huijauspuheluista
- Asiakkaan kontaktointiin käytettyä aikaa: Kun puhelun vastaanottaja tietää mistä on kyse, keskustelu alkaa sujuvammin ja tehokkaammin

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Päätöspöytäkirja

2 (3)

Hankinta

§ 17/2026

Digipalvelut-vastuualue

4036/02.08.00/2026

Digipalvelujohtaja

25.9.2026

- Organisaation tunnettuutta: kun nimi näkyy puhelussa, nimi jää mieleen ja antaa ammattimaisemman vaikutelman
- Asiakaskokemusta: asiakkaalle syntyy tunne, että organisaatio on läpinäkyvä

Hankinnan ennakoitu arvo on 58 608 euroa (alv 0 %)

Hankintamenettely

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on pyytänyt Fonecta Oy:ltä tarjouksen edellä kuvatusta tuotteesta/palvelusta.

Fonecta Oy on antanut tarjouksen 11.9.2026 ja tarjous on ollut hyväksyttävä.

Edellä esitettyjen valintaperusteiden perusteella toimittajaksi valitaan Fonecta Oy (3193814-9)

Sopimus

Sopimus tulee voimaan allekirjoitushetkellä. Sopimus on toistaiseksi voimassa oleva.

Hankintasopimus ei synny tällä hankintapäätöksellä, vaan vasta myöhemmin tehtävän kirjallisen sopimuksen allekirjoittamisella.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ei sitoudu tiettyihin hankintamääriin sopimuskauden aikana.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Digipalvelut-vastuualue

Digipalvelujohtaja

Päätöspöytäkirja

Hankinta

25.9.2026

3 (3)

§ 17/2026

4036/02.08.00/2026

Toimivalta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen konsernihallinnon toimintaohjeen 40 § ICT-hankinnat mukaan digipalvelujen johtaja päättää hyvinvointialueen muista kuin pelastuslaitoksen ICT-hankinnoista, kun hankinnan veroton arvo on enintään 2.000.000 euroa.

Kuukka Tommi
Digipalvelujohtaja

Valmistelija / lisätiedot:
Hämäläinen Niko

etunimi.sukunimi@luvn.fi

Liitteet

- 1 Hankintaoikaisuohje ja valitusosoitus (kynnysarvon alittavat hankinnat)

Tiedoksi

Fonecta Oy

Tämä päätös on julkaistu yleisessä tietoverkossa.