



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Kainuun hyvinvointialueen asianhallintajärjestelmässä

KHVADno-2025-177

Asiantuntijapalvelun hankinta chatbot-tekoälyagentin rakentamiseen Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuille

Kainuun hyvinvointialueen Kestävän kasvun Kainuu II -hankkeessa on tunnistettu tarve kehittää Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuille Chatbot-palvelu auttamaan asiakkaita tiedon löytämisessä sivuilta ja ohjaamaan ensisijaisesti sähköiseen asiointiin.

Hyvinvointialueen palveluiden laajuus, toimipisteiden määrä ja sijainti, palveluiden piiriin hakeutuminen ja pääseminen voivat aiheuttaa asiakkaille vaikeuksia löytää tarvitsemiaan palveluja ja etenkin heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt voivat jäädä vaille tarvitsemiaan palveluja.

- Chatbot neuvoo yleisissä sosiaali- ja terveysala palveluja koskevissa asioissa.
- Ohjaa asiakasta käyttämään sähköistä asiointia.
- Ohjaa asiakkaan oikealle sivulle Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuilla saamaan yksityiskohtaisempaa tietoa.

Chatbot nopeuttaa ja helpottaa asiakasta hakeutumaan suoraan oikean palvelun piiriin. Tavoitteena on, että häiriökysyntä ja puhelinasiointi eri palveluihin vähenee, jolloin henkilökuntaresurssia voidaan kohdentaa muihin yhteydenottokanaviin vastaamaan yksityiskohtaisempaa tietoa vaativiin kysymyksiin, kuten hoidontarpeen arviointiin.

Markkinatilanteen kartoittamiseksi käytiin vuoropuhelua kuuden eri toimittajan kanssa, josta yhdeltä toimittajalta ei saatu tarjousta. Kartoituksen tuloksena saatiin käsitys erilaisista tavoista toteuttaa chatbot-palvelu. Esittelyjen perusteella arvioitiin eri ratkaisujen sisältöä, käytettävyyttä ja hinnoittelua sekä niiden soveltuvuutta asiakaslähtöisen, nykyaikaisen ja helposti ylläpidettävän sekä kehitettävän palvelun tuottamiseen.

Arvioinnin tuloksena päätettiin hankkia asiantuntijatyönä konsultointia ja koulutusta yritykseltä, joka toteuttaa tekoälyagentin Microsoft 365 Copilot Studiolla. Järjestelmä on jo käytössä Kainuun hyvinvointialueella. Osaaminen ja asiantuntijuus jäävät Kainuun hyvinvointialueelle, mikä mahdollistaa palvelun itsenäisen ylläpidon ja jatkokehityksen. Tämä takaa ajantasaisen sisällön hallinnan, ennakoivan varautumisen sekä nopean reagoinnin palvelumuutoksiin ilman merkittäviä lisäkustannuksia.

Hankintaesitys:

Esitetään, että hankitaan Sulava Oy:lta konsultointi ja koulutus Microsoft 365 Copilot studiolla rakennettavaa tekoälyagenttia varten, koska kyseinen järjestelmä on jo käytössä Kainuun hyvinvointialueella.

Hankinnan kokonaishinta on 13.275 € (+ alv) ja se kustannetaan Kestävän kasvun Kainuu II -hankkeen pilarin 4 investoinnista 1, kustannuspaikka 7010030170 /7010016.



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Kainuun hyvinvointialueen asianhallintajärjestelmässä

Chatbot-tekoälyagentin vuosittaiset ylläpitokustannukset ovat n. 2.400 €/v = 2.112 €/v (+ alv) ja lisenssihintaa 1.995,62 €/v (+ alv), jotka maksetaan Digi- ja tietohallintopalveluiden sote tietojärjestelmä-palvelut palveluyksiköstä 7020040030.

Hankinta on hankesuunnitelman mukainen ja hankinnalle on rahoittajan hyväksyntä.

Hankinnan arvo alittaa hankintalain 25 §:n kansallisen kynnysarvon.

Päätöksen peruste

Hallintosääntö § 24 kohta 5

Päätös

Hyväksyn hankintaesityksen ja päätän, että hankitaan asiantuntijatyötä tekoälyagentin toteuttamiseen Sulava Oy:ltä esitetyn mukaisesti.

Tiedoksi

Marko Jääskeläinen, Sulava Oy sekä tarjouksen antaneet, projektijohtaja Outi Väyrynen, suunnittelija Päivi Juutilainen, erikoissuunnittelija Niina Komulainen, tietohallintojohtaja Mari Niskanen, järjestämisjohtaja Eija Tolonen, hankintatoimisto@kainuu.fi

Allekirjoitus

Marita Pikkarainen, kehittämisjohtaja

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Kainuun hyvinvointialue 04.09.2025 klo 10:41. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Viranhaltijapäätöksen nähtävänäolo

Viranhaltijapäätös on yleisesti nähtävillä Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuilla <https://kainuunhyvinvointialue.cloudnc.fi/fi-FI> 4.9.2025 lähtien



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Kainuun hyvinvointialueen asianhallintajärjestelmässä

Oikaisuvaatimus

§ 34

Oikaisuvaatimusohje

Tähän päätökseen tyytymätön asianosainen voi hakea päätökseen muutosta tekemällä hankinto-oikaisuvaatimuksen tai hyvinvointilain mukaisen oikaisuvaatimuksen taikka molemmat.

1 Ohjeet hankinto-oikaisuvaatimuksen tekemiseksi

Oikaisuvaatimusoikeus

Hankinto-oikaisua voi vaatia hankintayksiköltä kirjallisesti tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas eli se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen).

Oikaisuvaatimusaika

Asianosaisen on esitettävä vaatimus 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta ratkaisusta.

Asianosaisen katsotaan saaneen tiedon päätöksestä, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluessa kirjeen lähettämisestä.

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

Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolta hankinto-oikaisua vaaditaan, on tämän hankintapäätöksen tehnyt viranhaltija.

Postiosoite:

Kainuun hyvinvointialue/Kirjaamo

PL 400

87070 Kainuu

Käyntiosoite: Sotkamontie 13, H-talo, hallinto, 87300 Kajaani

Sähköpostiosoite: kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

Faksinumero: 08 718 0050

Puhelinnumero: 08 615 61 (vaihde)

Kirjaamon aukioloaika: arkisin ma–pe klo 9.00–15.00

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Hankinto-oikaisuvaatimus pannaan vireille kirjallisesti ilmoittamalla:

- hankintayksikön päätös tai muu ratkaisu, johon hankinto-oikaisuvaatimus kohdistuu
- miten päätöstä tai muuta ratkaisua halutaan oikaistavaksi



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Kainuun hyvinvointialueen asianhallintajärjestelmässä

- millä perusteella päätöstä tai muuta ratkaisua halutaan oikaistavaksi

Sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on mainittava oikaisua vaativan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi. Jos oikaisua vaativan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos oikaisuvaatimuksen laatijana on joku muu henkilö, oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava myös tämän nimi sekä tarvittavat yhteystiedot.

Pöytäkirja

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä voi pyytää Kainuun hyvinvointialueen kirjaamosta (ks. yhteystiedot kohdasta "Oikaisuvaatimusviranomaisen").

2 Ohjeet hyvinvointialuelain mukaisen oikaisuvaatimuksen tekemiseksi

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*)
- hyvinvointialueen jäsen.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Oikaisuvaatimus on toimitettava Kainuun hyvinvointialueen kirjaamoon määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä.

Hyvinvointialueen jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun päätös on asetettu yleisesti nähtäväksi.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arklauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomaisen

Viranomaisen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on Kainuun hyvinvointialueen aluehallitus.



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Kainuun hyvinvointialueen asianhallintajärjestelmässä

Postiosoite:
Kainuun hyvinvointialue/Kirjaamo
PL 400
87070 Kainuu

Käyntiosoite: Sotkamontie 13, H-talo, hallinto, 87300 Kajaani

Sähköpostiosoite: kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

Faksinumero: 08 718 0050

Puhelinnumero: 08 615 61 (vaihde)

Kirjaamon aukioloaika: arkisin ma–pe klo 9.00–15.00

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

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

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

- päätös, johon haetaan oikaisua
- se, millaista oikaisua vaaditaan
- 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.

Pöytäkirja

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä voi pyytää Kainuun hyvinvointialueen kirjaamosta (ks. yhteystiedot kohdasta "Oikaisuvaatimusviranomaisen").