Tekoälykehittäjän hankinta ServiceNown IT Helpdesk-agenttipilottiin

Päätös

Päätän valita Tekoälykehittäjä, infra ja ylläpito hankinnan toimittajaksi Solita Oy:n.

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

Tarjouspyyntö

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on 4.9.2026 päivätyllä tarjouspyynnöllä pyytänyt tarjousta Tekoälykehittäjä ServiceNown IT Helpdesk-agenttipilottiin. Hankinta on Palvelujen uudistamisen, tiedolla johtamisen ja tekoälyn asiantuntijapalvelujen hankinnan (3852/2024), osa-alueen 1 Tekoäly, mukainen pienhankinta valitulta toimittajalta.

Hankinnan tavoitteena on rakentaa pilottiin IT Helpdesk -agentti, jonka kautta käyttäjä voi keskustella, hakea olemassa olevia tikettejä, täydentää pyyntöä ja luoda uuden Incident- tai Request-tietueen ServiceNow:hun. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ei sitoudu tiettyihin hankintamääriin sopimuskauden aikana.

Hankinnan kohteena on tekoälyratkaisun suunnitteluun, toteutukseen ja jatkokehittämiseen tarvittava asiantuntijaresursointi. Tavoitteena on kehittää ja ylläpitää tekoälyratkaisua hyvinvointialueen palvelujen tarpeisiin.

Asiantuntija toimii tiiviissä yhteistyössä tekoälytiimin, palvelualueiden, tiedolla johtamisen ja digipalveluiden kanssa. Haettavan roolin tehtävänä on toteuttaa tuotantokäyttöön soveltuva IT Helpdesk agentti.

ServiceNown IT Helpdesk-agenttipilotti rooliin valitaan yksi (1) asiantuntija.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ei sitoudu tiettyihin hankintamääriin sopimuskauden aikana.

Hankintamenettely

Hankinta on toteutettu Palvelujen uudistamisen, tiedolla johtamisen ja tekoälyn asiantuntijapalvelujen puitejärjestelyn (3852/2024) osa-alueen 1, Tekoäly, ehtojen mukaisena alle 60 000 euron arvoisena suoraan tilattavana toimeksiantona. Toimeksianto on kohdistettu puitejärjestelyn palvelukokonaisuuteen 2, kustomoitavien, tilaajalle kehitettävien tekoälyratkaisujen toteuttamiseen ja ylläpitoon tarvittava asiantuntijaresursointi.

Tarjous tuli jättää sähköpostitse 24.9.2026 kello 15:00 mennessä.

Hankintayksikkö on tarkistanut tarjouksen vastaavuuden tarjouspyyntöön. Tarjous vastasi tarjouspyyntöä ja oli hyväksyttävä.

Puitejärjestelyn 3852/2024 ehtojen mukaisesti kansallisen kynnysarvon (60 000 € alv 0 %) alittavat yksittäiset toimeksiannot Tilaaja tilaa puitejärjestelyssä vahvistettujen ehtojen mukaisesti Toimeksiantoon sopivimmalta Toimittajalta.

Solita Oy arvioitiin toimeksiantoon sopivimmaksi palveluntuottajaksi puitejärjestelyssä saatujen tarjousten, puitesopimuksen mukaisen hinnan, tarjotun asiantuntijan saatavuuden, tehtävässä tarvittavan erityisosaamisen ja aikaisemman vastaavan kokemuksen perusteella. Tarjottu asiantuntija täyttää tarjouspyynnössä asetetut ehdottomat vähimmäisvaatimukset ja tuntee tilaajan toimintaympäristön ja järjestelmät entuudestaan.

Sopimus

Hankinnassa noudatetaan puitesopimuksen ehtoja.

Hankinnan ennakoitu arvo on enintään 59 000 euroa (alv 0 %).

Työ laskutetaan toteutuneen työmäärän perusteella puitejärjestelysopimuksen mukaisella hinnalla. Tilaaja ei sitoudu tilaamaan toimeksiannon enimmäisarvoa vastaavaa työmäärää.

Hankintapäätös voidaan panna täytäntöön aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun ehdokas tai tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen päätöksen ja valitusosoituksen tiedoksi. Hankintasopimus ei synny tällä hankintapäätöksellä, vaan vasta myöhemmin tehtävän kirjallisen toimeksiantosopimuksen allekirjoittamisella.

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:
Pohjanmaa Ari

etunimi.sukunimi@luvn.fi

Liitteet

1 Hankintaoikaisuohje ja valitusosoitus puitejärjestely ja dynaamiset hankinnat

Tiedoksi

Sanna Virkkunen, Solita Oy

Tämä päätös on julkaistu yleisessä tietoverkossa.