# Ajanvarausmuutosten AI-puhelinagenttien pilotin pienhankinta

## Päätös

Päätän selostusosassa mainituin perusteluin hankkia AI-puhelinagenttien käyttöönoton ja pilotoinnin suun terveydenhuollon palveluissa Aivot Labs 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 suun terveydenhuollon ajanvarausten peruutuksia ja siirtoja käsittelevän äänellä toimivan tekoälyagentin käyttöönotto ja pilotointi.

Suun terveydenhuollossa on tarve automatisoida jo varattujen aikojen peruutuksia ja siirtoja sekä vähentää ammattilaisten manuaalista työtä. Pilotilla varmistetaan ratkaisun toimivuus ja soveltuvuus Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimintaympäristöön ennen mahdollista laajemman ratkaisukokonaisuuden hankintaa. Pilotointi ei sido hankintayksikköä myöhempiin hankintoihin. Tavoitteena on mahdollistaa ajanvarausten peruutusten ja siirtojen hoitaminen ilman jonottamista sekä saada käytännön kokemusta tekoälyagenttien hyödyntämisestä puhelinpalveluissa.

Pilotti sisältää toiminnan suunnittelun, tarvittavien integraatioiden toteutuksen, agenttien testauksen, tietosuojavaikutusten arvioinnin tukemisen, käyttöönoton, seuranta-alustan ja raportoinnin sekä 10 kuukauden käyttöjakson. Pilotti on tarkoitus käynnistää uuden

puhelinjärjestelmän käyttöönoton yhteydessä vuoden 2027 alussa.

Pilottia voidaan saatujen kokemusten perusteella kohdentaa osittain myös muihin Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen puhelinpalveluihin tai ulospäin soitettaviin ajanvarausmuutoksia koskeviin puheluihin tarjouksessa kuvatulla tavalla. Kokonaisarvo ei tällöin ylity.

Valittu toimittaja tuntee organisaatiomme puhelinpalveluympäristön ja omaa harvinaista hyvinvointialueiden puheluiden AI-analysointiin liittyvää syväosaamista, jota ei ole muilla toimijoilla. Ratkaisu on kokonaistaloudellisesti edullisin tapa varmistaa puhelinpalveluiden tietopohjaisen päätöksenteon eteneminen suunnitellusti.

Hankinnan ennakoitu arvo on 56 460 euroa (alv 0).

**Tarjouksen käsittely**

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on pyytänyt Aivot Labs Oy:ltä 23.4.2026 tarjouksen ajanvarausmuutosten AI-puhelinagenttien pilotin pilotista. Aivot Labs Oy on tarjonnut 1.7.2026 päivätyn ja 28.9.2026 päivitetyn ”Tarjous puhelinpalvelujen AI-analyysin pilotista Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle ”Tarjous ajanvarausmuutosten AI-puhelinagenteista Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle”. Tarjous vastasi tarjouspyyntöä ja oli hyväksyttävä.

**Hankintamenettely**

Hankinta on toteutettu Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen operatiivisten hankintojen menettelytapaohjeiden mukaisesti.

Aivot Labs Oy:llä on hyvinvointialueiden puhelinpalveluihin, puheluiden analysointiin ja tekoälyratkaisuihin liittyvää

erityisosaamista sekä ennestään muodostunut ymmärrys Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen puhelinpalveluympäristöstä. Näiden seikkojen arvioitiin vähentävän pilotointiin liittyviä riskejä, nopeuttavan käyttöönottoa ja tukevan hankinnan tavoitteiden saavuttamista. Kokonaisuutena arvioiden toimittaja soveltuu parhaiten pilotin toteuttajaksi.

Näin ollen Ajanvarausmuutosten AI-puhelinagenttien pilotin hankinta toteutetaan Aivot Labs Oy:ltä.

**Sopimus**

Sopimus tulee voimaan allekirjoitushetkellä. Sopimus on voimassa yhden vuoden.

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

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ei sitoudu tiettyihin hankintamääriin sopimuskauden aikana.

**Toimivalta**

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen konsernihallinnon toimintaohje 40 § ICT-hankinnat mukaan digipalvelujohtaja päättää hyvinvointialueen ICT-hankinnoista lukuun ottamatta pelastuslaitoksen tarvitsemia turvallisuusverkkolain mukaisia ICT-hankintoja, 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 (kynnysarvon alittavat hankinnat)

**Tiedoksi**

Aivot Labs Oy

Tämä päätös on julkaistu yleisessä tietoverkossa.