

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Automatisoidun asiakaspalvelun hankinta Kuntien Tiera Oy:ltä
TRE:3313/02.07.01/2023

Lisätietoja päätöksestä

Tietohallintojohtaja Maria Nikkilä, puh. 040 5811477, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Valmistelijan yhteystiedot

Tietohallintokoordinaattori Johannes Tolonen, puh. 040 6550902, etunimi.j.sukunimi@tampere.fi

Päätös

Sopimus automatisoidun asiakaspalvelun hankinnasta toistaiseksi voimassa olevaksi sopimuskaudeksi tehdään Kuntien Tiera Oy:n (y-tunnus 2362180-3) kanssa.

Sopimuksen vastuuhenkilöksi nimetään ICT-palveluvastaava (Leila Virta).

Hankinnan arvonlisäveroton arvo on sitoumuksetta 48 767,12 euroa vuodessa.

Sopimus hankinnasta syntyy vasta hankintasopimuksen allekirjoituksella.

Palvelun kustannukset kohdennetaan vuonna 2023 projektirakenneosalle K1130_ICT_21_12 ja vuonna 2024 projektirakenneosille K1130_18_050 (pienkehittäminen) ja J1130_18_050 (jatkuvat palvelut).

Perustelut

Työllisyys- ja kasvupalvelujen (Tykas) KV-palveluiden Date Tampere -projektissa kehitettiin vuosina 2021-22 tekoälyä hyödyntävää chatbotia asiakaspalvelun tueksi. Kehittämistyö oli yksi kansallisen AuroraAI -ohjelman käytännön kokeiluista. Kansallinen hanke päättyi 2022 ja sen myötä myös chatbotin kehitystyö DATE-projektissa pysähtyi, mutta sekä työllisyys- ja kasvupalveluissa että kaupunkikonsernissa nähtiin edelleen tarvetta asiakaspalvelun automatisoinnille. Asiakaspalvelun automatisointi parantaa asiakaspalvelun tehokkuutta ja saavutettavuutta ja tuo kustannussäästöjä. Tavoitteena on hankkia ja saada asiakaspalvelualusta käyttöön ensin DATE Tampere -projektissa ja Tykasin KV-palveluissa, www.internationaltampere.fi -verkkosivulla ja vuoden 2024 alusta kaupunkikonsernin tasolla.

Kuntien Tiera Oy tarjoaa Boost.ai Oy:n teknologiaan perustuvaa Tiera Assi -multi-tenant virtuaaliassistenttia, joka on käytössä Suomessa noin 70:ssä kunnassa. Automatisoitu asiakaspalvelu Tiera Assi on SaaS -mallilla toteutettu tekoälypohjainen palvelu, joka vastaa käyttäjien kysymyksiin automaattisesti ja se sisältää valmiita aihekirjastoja kuntapalveluille. Tiera Assi toimii vuorokauden ympäri vuoden jokaisena päivänä ja tarjoaa palvelua suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Kuntien Tiera Oy on hankintalainsäädännön mukaisten hankintayksiköiden täysin omistama yhtiö, joka tarjoaa omistajilleen

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

tietohallinnon ja tietotekniikan asiantuntija-, sovellus- ja infrastruktuuripalveluja. Toimittaja toimii julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016, "Hankintalaki") tarkoittamassa mielessä omistajiensa sidosyksikkönä ja yhteishankintayksikkönä. Tampereen kaupunki on Toimittajan osakkeenomistaja.

Hankintalain 15 §:n 1 momentin mukaan hankintalakia ei sovelleta hankintaan, jonka hankintayksikkö tekee sidosyksiköltään.

Kuntien Tiera Oy:ltä saatu tarjous sisältää

1. Tampereen KV-palveluiden chatbot-toteutuksen esiselvityksen, työmääräarvio 5-10 htp, á 147 e/h,
2. liittymisen Tiera-Assin multi-tenant-malliin, käyttöönottoprojekti 2-20 htp, á 147 e/h,
3. käyttöönottomaksun, arvonlisäveroton hinta 6000 euroa,
4. Tampereen asukaslukuun perustuvan lisenssimaksun, arvonlisäveroton hinta 2397,26 e/kk.

Tiera-Assin kehitysryhmä päättää ratkaisun kehitysmaksun suuruudesta, joka voi enintään olla 0,08 euroa/asukas/vuosi.

Laskutus tapahtuu toteuman mukaan.

Tarjous täyttää hankintayksikön vaatimukset ja on hinnaltaan ja muilta ehtoiltaan hyväksyttävissä. Palvelu on helposti skaalattavissa tarpeen mukaan ja siinä on esimerkiksi valmis rajapinta Suomi.fi - palvelutietovarantoon.

Hankinnan arvonlisäverottomat kertakustannukset ovat sitoumuksetta 10 410 euroa. Hankinnan arvonlisäveroton arvo on sitoumuksetta 48 767,12 euroa vuodessa. Sopimus tehdään toistaiseksi voimassa olevana.

Sopimus automatisoidusta asiakaspalvelusta esitetään tehtäväksi Kuntien Tiera Oy:n kanssa (y-tunnus 2362180-3).

Hankinta-asiakirjojen julkisuutta säätelee laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999). Tarjous tulee julkiseksi asianosaisille hankintapäätöksen tekemisen jälkeen ja yleisesti julkiseksi, kun hankintaa koskeva sopimus on tehty. Asiakirjoja säilytetään kaupungin sähköisessä arkistossa.

Hankinnan valmistelijana toimi Heikki Hauskaviita ja Johannes Tolonen.

Sopimus voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua hankintapäätöksen tiedoksisaannista sillä edellytyksellä, että hankintapäätös on saanut lainvoiman.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Sopimuksen vastuuhenkilönä toimii ICT-palveluvastaava, jota vakanssia tällä hetkellä hoitaa Leila Virta. Vakanssinhoitajan vaihtuessa vastuu sopimuksesta siirtyy kulloisellekin haltijalle. Vastuuhenkilö huolehtii tarvittaessa yhteys henkilön nimeämisestä sopimukselle.

Tampereen kaupungin konsernihallinnon toimintasäännön (konsernijohtaja 16.5.2023 § 89) liitteen 1 mukaan tietohallintojohtaja vastaa ja päättää Tampereen kaupungin ICT-hankinnoista, ICT-sopimusten ehdoista, hyväksymisestä ja allekirjoittamisesta. Lisäksi tietohallintojohtaja vastaa ja päättää Tampereen kaupunkiseudun tietohallintosopimuksessa määritellyistä asioista.

Tiedoksi

Tomi Cavonius / Kuntien Tiera Oy, Kaapo Korhonen / Kuntien Tiera Oy, Heikki Hauskaviita, Janne Taiponen, Sari Oksanen, Kimmo Kouhi, Leila Virta, Terhi Suuronen

Liitteet:

- 1 Liite 5 Hinnat (Verkkojulkisuus rajoitettu)
- 2 Liite 7 Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus (Verkkojulkisuus rajoitettu)
- 3 Liite 8 JIT 2015 - Henkilötiedot (Verkkojulkisuus rajoitettu)
- 4 Palvelusopimus Tiera Assi (Verkkojulkisuus rajoitettu)
- 5 Liite 6 Tiera-Assin henkilötyöhinnasto (Verkkojulkisuus rajoitettu)
- 6 Liite 9 JIT 2015 - Palvelut (Verkkojulkisuus rajoitettu)
- 7 Liite 10 JIT 2015 - Yleiset sopimusehdot (Verkkojulkisuus rajoitettu)
- 8 Liite 4 Palvelutaso (Verkkojulkisuus rajoitettu)

Allekirjoitus

Tietohallintojohtaja Maria Nikkilä

Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle

Päätös julkaistaan nähtäville 20.6.2023 Tampereen kaupungin verkkosivulle www.tampere.fi.

Ote päätöksestä on lähetetty 19.6.2023 sähköpostilla päätöksessä näkyvän jakelun mukaisesti.

Muutoksenhakuviranomainen

Julkisista hankinnoista annetun lain mukaista hankintaoikaisua haetaan Tampereen kaupungin tietohallintojohtajalta.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Kuntalain mukaista oikaisua haetaan Tampereen kaupunginhallitukselta.

Tampere
19.06.2023

Kirsi Koivisto
Johdon assistentti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Oikaisuvaatimus

§ 76

Oikaisuvaatimusohje

Päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi tehdä kirjallisen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 132 §:n mukaisen hankintaoikaisun tai kuntalain (410/2015) 134 §:n mukaisen oikaisuvaatimuksen. Hankintaoikaisun tai oikaisuvaatimuksen voi tehdä tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas eli se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen). Kuntalain mukaisen oikaisuvaatimuksen voi lisäksi tehdä kunnan jäsen.

Oikaisuviranomainen

Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain mukaista hankintaoikaisua haetaan Muutoksenhakuviranomainen-kohdassa mainitulta hankintapäätöksen tehneeltä viranomaiselta ja kuntalain mukaista oikaisua haetaan päätösotteen Muutoksenhakuviranomainen-kohdassa mainitulta toimielimeltä.

Oikaisuvaatimus tulee toimittaa osoitteella:

Tampereen kaupunki/Kirjaamo
Frenckellinaukio 2 B
PL 487
33101 Tampere

Hankintaoikaisun tai oikaisuvaatimuksen voi lähettää myös virallisen sähköisen asioinnin lomakkeella osoitteessa <https://www.tampere.fi/asioi-kaupungin-kanssa> tai sähköpostilla: kirjaamo@tampere.fi. Tampereen kaupunki ei vastaa sähköpostilla lähetetyn hankintaoikaisun tai oikaisuvaatimuksen tietoturvallisuudesta.

Määräaika

Hankintaoikaisu ja oikaisuvaatimus on tehtävä **14 päivän** kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Tiedoksisaanti

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, 7 päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, 3 päivän kuluttua sähköpostin lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana. Tiedoksisaantipäivää tai sitä päivää, jona päätös on asetettu nähtäväksi, ei lueta määräaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa tehtävän toimittaa ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimukset perusteineen. Vaatimukseen on merkittävä oikaisua vaativan ja kirjelmän laatijan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

asian hoitamiseksi. Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusajan kuluessa oikaisuvaatimusviranomaiselle. Oikaisuvaatimuksen tulee olla perillä oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä klo 15.45 mennessä. Oikaisuvaatimuksen lähettäminen postitse tai sähköisesti tapahtuu lähettäjän omalla vastuulla.