

DigiOne

## Hallintamalli (Alustava luonnos)

---

**Kuntien Tiera Oy**  
Tammasaarencatu 3  
00180 Helsinki

**Y-tunnus** 2362180-3  
**ALV-numero** FI23621803  
**Kotipaikka** Helsinki

[info@tiera.fi](mailto:info@tiera.fi)  
[www.tiera.fi](http://www.tiera.fi)

## Sisällys

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 Johdanto.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2 Hallintamalli.....</b>  | <b>4</b>  |
| 2.1 Tavoitteet ja päämäärät.....   | 4         |
| 2.2 Hallintamallin organisointi.....                                     | 6         |
| <b>3 Sopimussuhteet.....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>4 Ratkaisun strategia ja tavoitteet.....</b>                          | <b>7</b>  |
| 4.1 Markkinamahdollisuus.....  | 7         |
| 4.2 Ratkaisun kehittäminen.....  | 7         |
| 4.3 Ratkaisun elinkaarenhallinta .....                                   | 8         |
| <b>5 Kansallisen ratkaisun hallinnointimallin periaatteet.....</b>       | <b>8</b>  |
| 5.1 Ratkaisun kehittäminen moniasiakasympäristön näkökulmasta .....      | 8         |
| 5.2 Ratkaisun kehittämisen päätöksenteon periaatteet .....               | 9         |
| 5.3 Ratkaisun kehittämisen periaatteet .....                             | 9         |
| 5.4 Ratkaisun ylläpidon periaatteet (jatkuva palvelu).....               | 10        |
| 5.5 Oppilasluvun laskennassa käytettävät periaatteet .....               | 10        |
| <b>6 Palvelumalli.....</b>   | <b>10</b> |
| <b>7 Kansallinen hallinnointi – yhteistyöryhmät.....</b>                 | <b>11</b> |
| 7.1 Strateginen taso – Tieran opetuksen ja kasvatuksen ohjausryhmä ..... | 12        |
| 7.2 Ratkaisun ekosysteemiryhmä.....                                      | 12        |
| 7.3 Taktinen taso – Ohjausryhmä.....                                     | 13        |
| 7.4 Operatiivinen taso – Kehitysryhmä.....                               | 14        |
| <b>8 Kansallisen hallinnoinnin roolit ja vastuut.....</b>                | <b>15</b> |
| <b>9 Asiakaskohtaiset ryhmät.....</b>                                    | <b>16</b> |
| 9.1 Ohjausryhmä ja sen tehtävät.....                                     | 16        |
| <b>10 Tieran henkilöroolit palvelussa .....</b>                          | <b>17</b> |
| 10.1 Liiketoimintapäällikkö .....  | 17        |
| 10.2 Ratkaisupäällikkö.....  | 17        |
| 10.3 Palvelupäällikkö .....  | 18        |

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| 10.4      | Projektipäällikkö .....  | 18        |
| 10.5      | Pääkäyttjä .....   | 19        |
| <b>11</b> | <b>Toimittajan ja Tieran välisen yhteistyön periaatteet .....</b>                        | <b>19</b> |
| 11.1      | Tausta.....  | 19        |
| 11.2      | Yhteistyöryhmät ja niiden tehtävät .....   | 20        |
| 11.2.1    | Ratkaisun ekosysteemiryhmä .....   | 20        |
| 11.2.2    | Taktinen taso - ohjausryhmä.....   | 20        |
| 11.2.3    | Operatiivinen taso – tuotantoryhmä .....   | 21        |
| 11.3      | Toimittajan henkilöroolit palvelussa.....  | 22        |
| 11.3.1    | Asiakkuuspäällikkö.....  | 22        |
| 11.3.2    | Palvelupäällikkö .....   | 22        |
| 11.3.3    | Projektipäällikkö .....  | 23        |
| 11.3.4    | Laadunvarmistuksen, ICT-arkkitehtuurin, tietoturvan ja riskienhallinnan tukiroolit ..... | 23        |
| 11.4      | Tieran asiakkaiden rooli yhteistyössä.....   | 24        |
| 11.5      | Palvelukanavat ja dokumentointi.....   | 24        |
| 11.6      | Palvelun dokumentaatio.....  | 24        |
| 11.7      | Raportointi .....  | 24        |
| 11.7.1    | Palvelu- ja projektiraportointi.....   | 25        |
| 11.7.2    | Häiriöiden ja palvelupyyntöjen raportointi .....   | 25        |
| 11.7.3    | Tuntiraportointi .....   | 25        |
| 11.8      | Tilausprosessi.....  | 25        |
| 11.8.1    | Yleistä .....  | 25        |
| 11.8.2    | Tilauksien ryhmitys .....  | 26        |
| 11.8.3    | Tilausprosessi .....   | 26        |
| 11.9      | Laskutus .....   | 28        |
| 11.10     | Reklamaatioiden käsittely .....  | 29        |
| 11.11     | Tiedottaminen .....  | 31        |
| 11.12     | Yhteistyön ongelmien hallinta .....  | 31        |

# 1 Johdanto

Tässä dokumentissa kuvataan DigiOne Ylläpidon aikainen Hallintamalli. Hallintamallin avulla varmistetaan, että Ratkaisua kehitetään ja ylläpidetään Tieran asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, sekä palvelualueen yleisen kehityksen kannalta koordinoitusti ja tehokkaasti. Keskeisenä tavoitteena on, että roolit osapuolien välillä ovat selkeät, toimintamallit ja päätöksenteko on tehokasta ja se tukee dynaamista kehittämistä.

Hallintamalli koskee kaikkia osapuolia: DigiOne kuntia, Tieraa sekä Toimittajia. Palveluihin ja projekteihin osallistuvien osapuolen pitää tuntea hallintamalli. Hallintamalli perustuu alan parhaisiin käytäntöihin ja sitä kehitetään jatkuvasti.

Yhteisen Ratkaisun käyttö ja kehittäminen edellyttää kaikkia osapuolia koskevaa yhteistyötä sekä sovittuja periaatteita, jotka on kuvattu tässä dokumentissa.

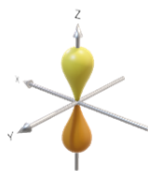
# 2 Hallintamalli

Tässä Hallintamallissa käytetään keskeisinä termeinä:

- Hallintamalli: tarkoitetaan sovittua toimintamallia yhteistyön toteuttamiseksi.
- Ratkaisu: tarkoitetaan DigiOne-alustaa.
- Palvelu: tarkoitetaan Tieran vastuulla olevia ylläpito-, tuki- ja käyttöpalveluja.
- DigiOne kunnat: DigiOnen piirissä olevat kunnat ja koulutuksen järjestäjät
- Tiera: taho, joka vastaa Palvelusta
- Toimittaja: tarkoitetaan tietojärjestelmätoimittajaa, joka on sopimussuhteessa Tieraan DigiOne-alustan kautta

## 2.1 Tavoitteet ja päämäärät

Palvelun tahtotilan muodostusta toteutetaan Hallintamallissa kuvattujen yhteistyöryhmien kautta. Yhteistyöryhmien kautta DigiOne kunnat ohjaavat ja valvovat yhteisen Palvelun strategisen tason tahtotilaa. Hallintamallin tavoitteet ovat



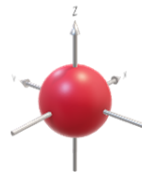
Palvelut tuotetaan laadukkaasti ja kustannustehokkaasti



Asiantuntijat ovat motivoituneita ja löytävät tasapainon tehokkuuden, ja uudistumisen välillä



Reagoimme ennakoivasti ja joustavasti toimintaympäristössämme tapahtuviin muutoksiin



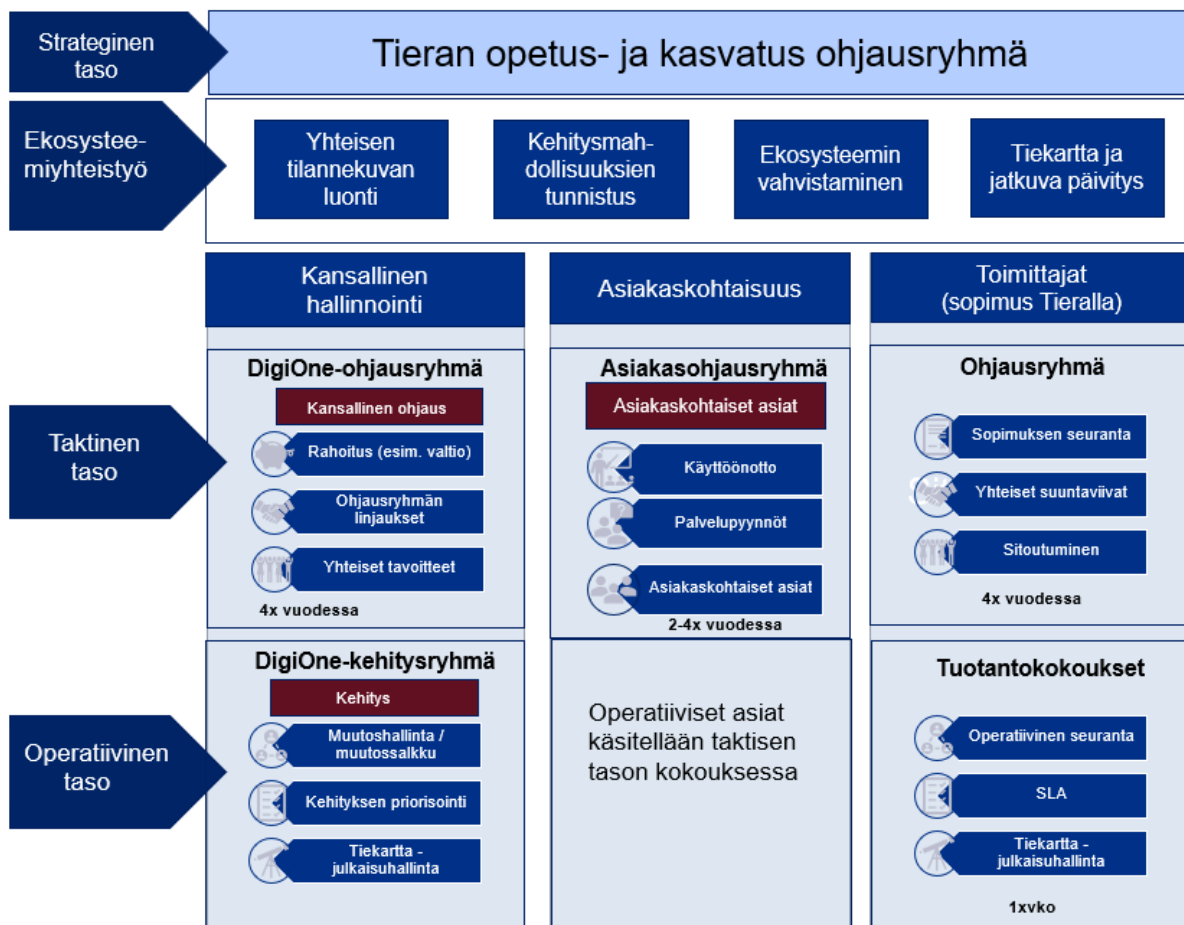
Kehitämme ja yhteistämme yhteistyössä prosesseja, toimintamalleja ja tietojärjestelmiä.

Tavoitteiden toteuttamisessa päämäärämme ovat seuraavat

- Palvelut ovat saatavilla helposti ja joustavasti
- Toiminta on kustannustehokasta ja kustannukset läpinäkyviä
- Palvelu toimii häiriöttä ja vastaa SLA mukaisiin rajoihin
- Palvelu toteutetaan sovittujen aikataulujen sekä kustannusten puitteissa.
- Palvelut ovat asiakkaille yhdenmukaisia, eikä päällekkäisiä toimintoja ole.
- Kehittäminen palvelee kuntajohtamista ja tukee kuntatoimijan ydinprosesseja sekä niiden kehittämistä.
- Kuntatoimijoiden yhteistyöllä pääsemme kehityksen kärkeen.
- Toimimme ennakoivasti ja aktiivisesti ekosysteemin kehittämisessä.
- DigiOne tavoitteet:
  - Luoda kansallinen digitaalinen palvelualusta ja ekosysteemi, johon voivat liittyä halukkaat koulutuksenjärjestäjät, palvelujen tuottajat ja muut koulutusalan toimijat
  - Edistää omalta osaltaan opetussuunnitelmien mukaisen pedagogisen toimintakulttuurin ja johtamisen muutosta mm. luomalla toimiva kokonaisuus digitaalisista koulutuksen palveluista ja parantamalla tiedolla johtamisen mahdollisuuksia
  - Luoda kansallisesti paremmat edellytykset lasten ja nuorten oppimiselle ja hyvinvoinnille sekä vähentää eriarvoistumista
  - Luoda helppokäyttöisiä ja helposti käyttöönotettavia palveluita itse ja markkinatoimijoiden kanssa, jolloin käyttö laajenisi valtakunnalliseksi
  - Luoda synergiaetua omistajilleen karsimalla päällekkäistä työtä ja tekemällä yhteistyötä mm. hankintojen, integraatioiden sekä tietoturvan- ja suojan osalta.
  - Varmistaa ei-kaupallinen omistajuus alustalle
  - Jättää kaupallisille toimijoille edelleen tilaa. Kiihdyttää uusien innovatiivisten kaupallisten palveluiden syntymistä.
- DigiOne ekosysteemityön tavoitteet:
  - Opetussuunnitelman mukaisen opetuksen tukeminen ja arvioinnin yhdenmukaistaminen
  - Yhdenvertaisemmat mahdollisuudet oppimiseen ja hyvinvointiin
  - Yksilöllisemmät oppimispolut ja paremmat oppimistulokset
  - Tiedolla johtamisen hyödyntäminen
  - Kaikki halukkaat kunnat ja palveluiden tuottajat mukaan
  - Luoda ekosysteemille ohjausjärjestelmä, jotta taataan alustan ja ekosysteemin pitkäjänteinen kehitys
  - Pelisääntöjen laatiminen ekosysteemin toimijoille
  - Valtion tuki yhteiskunnallisen vaikuttavuuden näkökulmasta
  - Terveen markkinatasapainon luominen
  - Koulutuksen toimijoiden yhteinen digitaalinen alusta
  - Yksilöllinen, sujuva ja eri palvelut yhteen kokoava käyttäjäkokemus
  - Digitalisaation mahdollisuuksien hyödyntäminen
  - Yhteiset kansalliset koulutus-tekniologian pelisäännöt muiden alan toimijoiden kanssa

## 2.2 Hallintamallin organisointi

Tieran asiakkaiden, Tieran ja Toimittajan yhteistoiminnan hoitaminen, johtaminen, palvelujen kehittäminen sekä koordinointi toteutetaan neljästasoisella mallilla. Tässä dokumentissa kuvataan Kansallisen hallinnon yhteistyöryhmät, asiakaskohtaiset ryhmät sekä toimittajaryhmät.

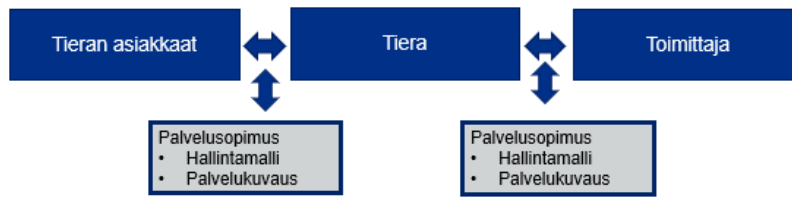


## 3 Sopimussuhteet

[Esimerkki, tekstiä täsmennetään myöhemmin]

DigiOne kunnat ja Tiera sopivat palveluista ja yhteistyöstään keskinäisillä Palvelusopimuksilla sekä Tiera ja Toimittajat sopivat palveluista ja yhteistyöstään keskinäisellä Palvelusopimuksella.

Sopijaosapuolien suhteet kuvataan ja kootaan yhteen Hallintamallissa, joka on liitteenä kaikissa Tieran palvelusopimuksissa.



Kuva 1. Palvelua koskevat sopimussuhteet osapuolten kesken

## 4 Ratkaisun strategia ja tavoitteet

DigiOne on oppimisen ja koulutuksen järjestelmiä yhteen kokoava valtakunnallinen digitaalinen palvelualusta. Palveluja integroivan alustan avulla haetaan mahdollisuuksia mm. tukea oppijan oppimista ja hyvinvointia, automatisoida hallinnon työtä ja koota yhteen tietoa eri lähteistä johtamisen ja päätöksenteon ja suunnittelun ja arvioinnin tueksi.

Ratkaisun strategian keskeisiä tavoitteita ovat

- tukea opettajaa toteuttamaan uutta opetussuunnitelmaa ja tulevaisuuden pedagogista otetta
- auttaa oppijaa keskittymään oppimiseen ja opettajaa oppimisen tukemiseekäyn
- tarjota yhdenvertaisemmat lähtökohdat oppimiselle
- rakentaa käyttäjäystävällinen ja yhteen toimiva koulutuksen digitaalinen palvelualusta
- luoda ekosysteemin, joka tuottaa hyötyä kaikille sen osapuolille

Strategia saavutetaan asiakkaiden sekä toimittajien laajalla yhteistyöllä, joka kuvataan tässä dokumentissa.

### 4.1 Markkinamahdollisuus

Ratkaisun markkinamahdollisuudet ovat laajat. Palvelualustalle voidaan rakentaa palvelut oppijan koko elinkaaren ajaksi, varhaiskasvatuksesta toiselle asteelle asti. Ratkaisua voidaan hyödyntää Tieran omistaja-asiakkaiden osalta laajasti ja markkinat koskevat koko Suomea. Potentiaalia asiakassegmenttejä ovat kuntien lisäksi myös muut koulutuksenjärjestäjät.

### 4.2 Ratkaisun kehittäminen

Ratkaisun kehitysprosessi kuvaa tuotteen suunnitteluun, toteuttamiseen ja testaamiseen vaadittuja vaiheita. Ratkaisun kehitys vaatii laaja-alaista osaamista ja sen toteuttamiseen tarvitaan usein eri alojen asiantuntijoista koostuvien asiantuntijoiden tiimi. Tuotekehitysprosessin tarkoituksena on tehdä ideasta valmis lopputuotos, joka läpäisee vaadittavat hyväksynnät, on kustannustehokas toteuttaa, turvallinen käyttää ja ylittää kannattava liiketoimintaa.

Ratkaisun kehittäminen keskittyy asiakastarpeiden ja/tai ongelmien ratkaisemiseen niin, että se tuo lisäarvoa eri käyttäjille ja asiakkaille. Ratkaisua kehitetään yhteistyössä asiakkaiden kanssa priorisoiden kehityssalkkua koko Ratkaisun elinkaaren ajan.

### 4.3 Ratkaisun elinkaarenhallinta

Ratkaisun elinkaaren hallinnalla pyritään maksimoimaan Ratkaisun arvo käyttäjille. Elinkaaren vaiheet ja prosessit ovat seuraavat

| Strategia   | Suunnittelu  | Transitio  | Tuotanto   | Kehittäminen  |
|---|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Strategian hallinta</li><li>• Palvelusalkun hallinta</li><li>• Kysynnän hallinta</li><li>• Liiketoiminta-suhteiden hallinta</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Koordinointi</li><li>• Palveluluettelon hallinta</li><li>• Palvelutason hallinta</li><li>• Saatavuuden hallinta</li><li>• Kapasiteetin hallinta</li><li>• Jatkuvuuden hallinta</li><li>• Tietoturvan hallinta</li><li>• Toimittajahallinta</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Transition suunnittelu ja tuki</li><li>• Muutoksenhallinta</li><li>• Konfiguraation hallinta</li><li>• Validointi ja testaus</li><li>• Evaluointi</li><li>• Tietämyksen hallinta</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Herätteiden hallinta</li><li>• Häiriönhallinta</li><li>• Ongelmanhallinta</li><li>• Palvelupyyntöjen hallinta</li><li>• Pääsynhallinta</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tunnistaminen</li><li>• Määrittely</li><li>• Tiedon kerääminen</li><li>• Prosessointi</li><li>• Analysointi</li><li>• Tiedon esittäminen</li><li>• Parannustoimenpiteet</li></ul> |

Ratkaisun elinkaaren hallinta jatkuu Ratkaisun lopettamiseen asti.

## 5 Kansallisen ratkaisun hallinnointimallin periaatteet

### 5.1 Ratkaisun kehittäminen moniasiakasympäristön näkökulmasta

[Esimerkki, tekstiä täsmennetään myöhemmin]

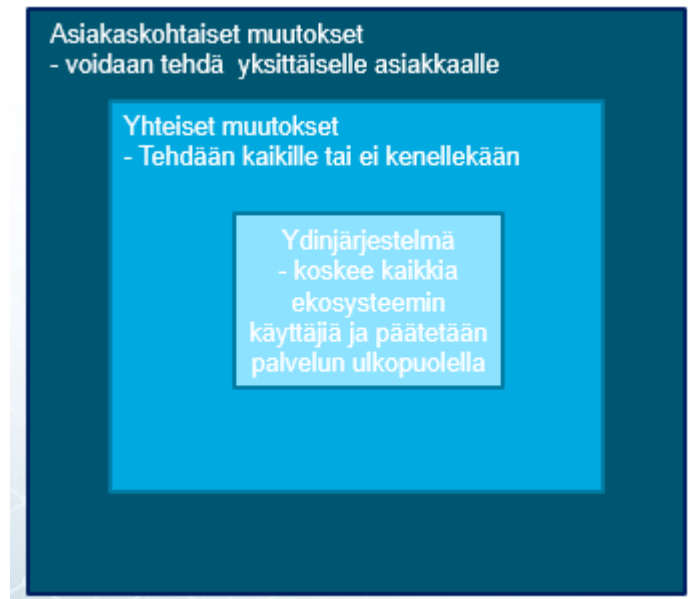
Ratkaisun kehittäminen voidaan jakaa kolmeen eri kategoriaan.

1. *Asiakaskohtaiset muutokset* voidaan tehdä asiakaskohtaisesti. Näitä muutoksia voi olla esimerkiksi integraatio asiakkaan omiin järjestelmiin. Nämä muutokset käsitellään Tieran ja DigiOne kuntien välisissä Palvelun seurantakokouksissa ja tilataan tarpeen mukaan Toimittajalta. Lähtökohtaisesti palveluun ei tehdä asiakaskohtaisia muutoksia. Ainostaan legacy järjestelmien rajapinnat voi olla eriäviä ja niidenkin osalta tavoitteena on API rajapinta, jolloin eroja voi olla ainoastaan kunnan puolella rajapintaa.



2. *Yhteiset muutokset* tehdään niin, että ne koskevat kaikkia käyttäjiä. Tällaisia muutoksia voi olla esim. yhteisten ohjelmien tai lomakkeiden tekeminen. Tähän osuuteen kohdistuvat muutokset koskevat aina kaikkia käyttäjiä. Yleisen alustakehityksen ulkopuoliset muutokset käsitellään Palvelunhallintamallin mukaisten yhteistyöryhmien kautta.

3. *Ydinjärjestelmä* eli DigiOne alusta käsittää Palvelun pohjana olevan Ratkaisun eli toimittajan palvelualustan. Tähän osuuteen kohdistuvat muutokset koskevat aina koko Ekosysteemin käyttäjiä. Tähän osuuteen haluttavat muutokset käsitellään aina Hallintamallin mukaisten yhteistyöryhmien kautta. Ratkaisun ydinjärjestelmään tehtävät muutokset ovat aina Toimittajan hyväksyttävä, koska ne koskevat koko ekosysteemiä. Toimittaja tekee lisäksi jatkuvaa palvelualustan yleistä kehittämistä, josta toimittaja viestii sidosryhmille toimittajan käytäntöjen mukaisesti.



## 5.2 Ratkaisun kehittämisen päätöksenteon periaatteet

Kaikki asiakkaita koskevien Ratkaisun muutosten osalta kehitystyö on tehtävä joko kaikille asiakkaille tai ei kenellekään. Tällöin tavoitteena on päästä yksimielisyyteen tehtävistä muutoksista. Ratkaisun yhteiset asiat käsitellään ja päätetään Kehitysryhmässä.

Päätösvalta Kehitysryhmässä määräytyy kunkin Kehitysryhmään kuuluvan DigiOne kunnan äänimäärän mukaisesti siten kuin erikseen on päätetty. Kehitysryhmä pyrkii päätöksissään yksimielisyyteen, mutta tilanteissa, joissa sitä ei voida saavuttaa päätökset, tehdään äänimäärän mukaan enemmistöpäätöksiä. Menettely ei koske palvelualustan yleistä kehittämistä.

## 5.3 Ratkaisun kehittämisen periaatteet

Ratkaisun kehittäminen toteutetaan pääsääntöisesti ketterästi siten, että Ratkaisuun julkaistaan muutoksia ja lisäyksiä jatkuvasti tarpeen mukaan ja nopeatempoisesti. Ketterän kehittämisen lisäksi Ohjausryhmä voi päättää suuremmista julkaistavista kehittämiskokonaisuuksista tai -projekteista. Tieran ratkaisun kehittämisestä vastaa Tieran tuoteomistaja (Product Owner).

Tuoteomistaja johtaa kehittämistä. Kehittämisessä sovelletaan tilanteeseen sopivia kehittämismenettelyjä. Pääsääntöisesti kehittäminen tehdään ketterän kehittämisen menettelyillä. Tuoteomistaja kokoaa ja priorisoi kehittämisen avointen tehtävien jonoa (backlog), jonka mukaan tilataan muutokset Hallintamallin mukaisesti.

Kehittämisen kustannukset katetaan liittymismaksuista. Jos tarvittavan kehittämisen kulut ylittävät liittymismaksut katetaan kehittäminen jatkuvan palvelun tuotoista huomioiden jatkuva palvelun kustannuksen tarkastus.

## 5.4 Ratkaisun ylläpidon periaatteet (jatkuva palvelu)

Jatkuvan palvelun hallinta tapahtuu kahdessa tasossa: Palvelun koko asiakaskunnan laajuisena yhteistyönä (kansallinen hallinnointi) sekä Tieran ja yksittäisen DigiOne kunnan välisenä yhteistyönä.

Palvelun tuottaminen ja yhteistyö kunkin yksittäisen asiakkaan kanssa noudattaa tässä dokumentissa kuvattuja käytäntöjä, organisoitumista sekä rooleja. Lisäksi yksittäisen asiakkaan Palvelukuvauksessa on voitu sopia asiakaskohtaisia käytäntöjä siltä osin kun Hallintamalli sen mahdollistaa.

## 5.5 Oppilasluvun laskennassa käytettävät periaatteet

Hallintamallin organisointiin, päätöksentekoon ja rahoitukseen liittyvät osuudet perustuvat kuntatoimijan oppijamäärään.

Oppijamäärällä tarkoitetaan kunnallisen varhaiskasvatuksen piirissä (yksityisen hoidon tuki, päiväkotij- ja perhepäivähoito, kunnan kustantamien palveluiden palveluseteli) olevien lasten lukumäärä sekä esi- ja perusopetuksen oppilasmäärää sekä lukiokoulutuksen opiskelijamäärää.

Perusopetuksessa ja lukioissa Oppijamäärä lasketaan vuosittain Liittyjäkohtaisesti vuoden 2028 loppuun saakka Tilastokeskuksen 20.9. oppijamäärien mukaisesti siten, että 20.9. luku vahvistaa seuraavan vuoden oppijamäärän. Vuoden 2029 alusta lukien oppijamäärä perusopetuksessa ja lukioissa lasketaan Liittyjäkohtaisesti kuukausittain aktiivisten oppijarekisterin tunnusten määrän mukaisesti.

Varhaiskasvatuksessa, esiopetuksessa sekä ammatillisessa koulutuksessa Oppijamäärä lasketaan kuukausittain aktiivisten oppijarekisterin tunnusten määrän mukaisesti. Varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen Oppijoita ei huomioida ennen kuin Liittyjä on ottanut varhaiskasvatuksen tai esiopetuksen palvelun käyttöön. Samoin toimitaan ammatillisen koulutuksen osalta.

Mikäli DigiOnea käyttää sellaisia Oppijoita, jotka eivät kuulu edellä tässä kohdassa käsiteltyihin ryhmiin, Oppijamäärä lasketaan kuukausittain aktiivisten oppijarekisterin tunnusten määrän mukaisesti.

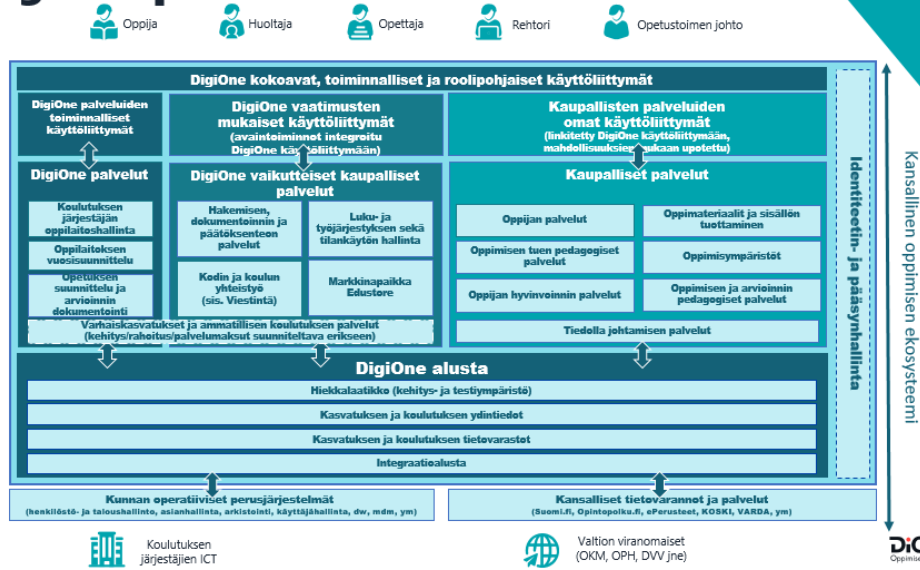
Mikäli oppijamäärien vahvistaminen edellä mainituilla tavoilla ei ole mahdollista, päätetään korvaavasta laskentatavasta Jatkokehitys- ja ylläpitovaiheen hallintomallin mukaisesti siten, että korvaava laskentatapa vastaisi mahdollisimman pitkälle aiempia laskentatapoja.

## 6 Palvelumalli

[Esimerkki, tekstiä täsmennetään myöhemmin]

DigiOne-palvelumalli päivittyi Hankkeen aikana. Alla kuvattu tilanne 13.9.2020. Kaikille alustan palveluille (DigiOne palvelut, DigiOne vaikutteiset palvelut, kaupalliset palvelut soveltuvin osin) tullaan tekemään palvelumallit sitten kun palveluiden sisältö on tarkemmin selvillä tai palvelua aletaan kilpailuttamaan

## DigiOne palvelumalli 2.0



## 7 Kansallinen hallinnointi – yhteistyöryhmät

[Esimerkki, tekstiä täsmennetään myöhemmin]

Palvelunhallintaan liittyvä päätöksenteko tehdään neljätasoisissa mallissa. Osapuolet nimeävät henkilöt rooleihin ja työryhmiin.

1. Strateginen taso – Tieran opetuksen ja kasvatuksen ohjausryhmä
2. Ekosysteemiryhmä
3. Taktinen taso – Ohjausryhmä
4. Operatiivinen taso – Kehitysryhmä

Projekti- ja hankeorganisaatiot sekä pienryhmät perustetaan tarpeen mukaan.

Osapuolet vastaavat siitä, että nimetyt edustajat sitoutuvat työskentelemään Ratkaisun yhteistyöryhmien menettelyjen mukaisesti, perehtyvät käsiteltäviin aiheisiin, valmistautuvat kokouksiin etukäteen sekä hakevat oman organisaationsa näkemyksen päätöksentekoa varten.

Osapuolet vastaavat kukin omien yhteyshenkilöidensä kustannuksista ja yhteistyöryhmien työskentelystä aiheutuvista kustannuksista, ellei erikseen joltain osin toisin sovita.

Yhteistyöryhmät käsittelevät, ohjaavat ja kehittävät yhteistä Ratkaisua laajalla ammattitaidolla varmistaen Ratkaisun kehittämisen oikeaan suuntaan.

## 7.1 Strateginen taso – Tieran opetuksen ja kasvatuksen ohjausryhmä

Tieran opetuksen ja kasvatuksen ohjausryhmä vastaa alla olevan Tieran hallintosäännön mukaisesti koko Tieran opetuksen ja kasvatuksen alueesta: yhteisen kehittämisen tahtotilan muodostaminen sekä omistajaohjaus ja valvonta ohjausryhmien ja niiden alaisten asiantuntijaryhmien kautta ja avulla.

Hallituksen tulee toiminnassaan ottaa osakeyhtiölain asettamissa rajoissa huomioon ohjausryhmien antamat suositukset. Ennen mittavan kehityshankkeen käynnistämistä hallituksen tulee kuulla asianomaisia ohjausryhmiä, päätösvalta on kuitenkin viime kädessä Yhtiön hallituksella.

Yhtiö vastaa ohjaus- ja asiantuntijaryhmyöskentelyn valmistelusta ja järjestämisestä sovitun vuosikellon mukaisesti.

Ohjausryhmien tehtävät ja päätöksenteko:

- Ohjausryhmä tekee toimialansa kehitystarpeiden strategiset linjaukset
- Priorisoi kehitystarpeet
- Ohjaa Yhtiön palveluiden kehittämisen painopistealueita omalla toimialallaan
- Ohjausryhmän priorisoinnin jälkeen operatiivinen johto projektisoi ja tuotteistaa hankkeet asiakastilauksia varten

Ohjausryhmän päätöksissä pyritään saavuttamaan yksimielisyys. Mikäli se ei kuitenkaan toteudu, päätökset tehdään enemmistöpäätöksinä. Äänten mennessä tasan puheenjohtajan ääni ratkaisee.

Tieran opetuksen ja kasvatuksen ohjausryhmä asettaa Tieran opetuksen ja kasvatuksen Palvelujen strategiset tavoitteet sekä muuttaa niitä yhteisesti tarpeen mukaan. Ryhmä seuraa strategisten tavoitteiden toteutumista.

## 7.2 Ratkaisun ekosysteemiryhmä

[Esimerkki, tekstiä täsmennetään myöhemmin]

Yhteistoiminnan strategisena tasona toimii Ratkaisun ekosysteemiryhmä, johon kuuluvat DigiOne kunnat, Tiera, Toimittajajien edustajat ja tarvittaessa muut ekosysteemiin vaikuttavat toimijat.

Ratkaisun ekosysteemiryhmä seuraa yhteistyön ja palvelun yleisen laadun ja volyymin kehittymistä sekä käy läpi eri osapuolien keskeisimpiä tulevaisuuden näkymiä ja palvelujen merkittävimpiä kehitysnäkymiä proaktiivisesti.

Ryhmä tarkastelee yhteistyön ja palvelukokonaisuuden tilaa ja edistystä laaja-alaisesti. Se parantaa yhteistyön arvoa ekosysteemin eri toimijoiden tavoitteiden mukaisesti.

Toimittajien velvollisuutena on toimittaa Ratkaisun ekosysteemin käsittelyyn toimialan standardien ja markkinoiden parhaiden käytäntöjen mukaisia kehitysideoita.

Ratkaisun ekosysteemiryhmä kokoontuu erikseen sovitun aikataulun mukaisesti. Tiera vastaa ryhmän kokoonkutsumisesta sekä asialistasta, jonka Tiera tekee yhteistyössä osallistujien kesken.

Toimittaja vastaa Ratkaisun ekosysteemille tuotettavien esitysten ja raporttien valmistelusta. Käsiteltäviä asioita ovat mm.:

- Eri osapuolien yleiset kokemukset sekä näkemykset yhteistyön toimivuudesta ja kehitystarpeista
- kehitysideat
- Palveluiden volyymit
- Palveluiden laatumittarit

Toimittaja tuottaa kokousten esitysmateriaalit viimeistään 7 arkipäivää ennen kokousta.

Kokouksissa puheenjohtajana toimii DigiOne kuntien edustaja, joka valitaan kokouksessa. Tieran edustaja toimii sihteerinä ja pitää pöytäkirjaa. Puheenjohtajan hyväksymä pöytäkirja toimitetaan viikon kuluessa osallistujille.

#### Ekosysteemiryhmän määrittely

Ratkaisun ekosysteemiryhmä muodostuu Tieran, DigiOne kuntien sekä Toimittajien ja yhteistyökumppanien edustajista. Organisaatiot nimeävät edustajansa seuraavasti:

- IPR kunnat (Vantaa, Tampere, Oulu, Espoo ja Turku) 5 paikkaa yhteensä
- alle 150 000 asukasta edustavat organisaatiot: yhteensä 1 paikkaa / organisaatio
- yli 150 000 asukasta edustavat organisaatiot: 2 paikkaa / organisaatio
- Toimittajien edustajat 2 paikkaa / organisaatio
- Tieran edustajat 2 paikkaa
- Muut yhteistyötahot 1 paikka/organisaatio

Ekosysteemiryhmän alla voi olla alatyöryhmiä, jotka sovitaan tarpeen mukaan.

## **7.3 Taktinen taso – Ohjausryhmä**

[Esimerkki, tekstiä täsmennetään myöhemmin]

Ohjausryhmään osallistuvat Tieran ja DigiOne kuntien nimeämät edustajat. Ohjausryhmän puheenjohtajana toimii DigiOne kuntien edustaja ja sihteerinä Tieran edustaja.

Ohjausryhmä asettaa Ratkaisun strategiset tavoitteet noudattaen Tieran opetuksen ja kasvatuksen ohjausryhmän linjauksia sekä Ekosysteemiryhmän suosituksia ja muuttaa tavoitteita yhteisesti tarpeen mukaan. Ohjausryhmä seuraa strategisten tavoitteiden toteutumista sille toimitettujen raporttien pohjalta.

Ohjausryhmä tarkastelee Ratkaisun ja Palvelun tilaa ja sen kehitystä laaja-alaisesti sekä ratkaisee sille käsiteltäväksi viedyt asiat.

Ohjausryhmä toimii Ratkaisun elinkaaren loppuun asti, ellei ryhmän toimintaa päätetä Ohjausryhmän yksimielisellä päätöksellä aiemmin lakkauttaa.

Ohjausryhmä kokoontuu pääsääntöisesti neljä kertaa vuodessa ja lisäksi tarvittaessa. Se päättää kalenterivuoden ensimmäisessä kokouksessa puheenjohtajan sekä puheenjohtajan toimikauden pituudesta sekä valintaperiaatteita.

#### Ohjausryhmä päättää

1. Kehittämistavoitteet sekä niiden priorisoinnin
2. Kehittämiseen käytettävän rahan suuruus
3. Kehitysprojektien ja jatkokehityksen seuranta
4. Eskaloitavat asiat
5. Palvelun tilanne, sisältäen mittarit, niiden toteutumisen, sanktiot ja mahdolliset korjaustoimenpiteet tai -ehdotukset
6. Muut käsiteltäväksi tuodut asiat

Ohjausryhmän erityisenä tehtävänä on valvoa, että Ratkaisu on toimintavarma ja eheä. Se valvoo, että Ratkaisua tuotetaan yhdessä Toimittajan kanssa laaditun tukea, ylläpitoa ja käyttöpalvelua koskevan palvelusopimuksen edellyttämällä tavalla.

#### Ohjausryhmän kokoonpanon määrittäminen

Ohjausryhmä muodostuu Tieran asiakkaiden ja Tieran edustajista. DigiOne kunnat nimeävät edustajansa seuraavasti:

- IPR-kunnat (Vantaa, Tampere, Oulu, Espoo sekä Turku): 1 paikka/kunta
- alle 150 000 asukasta edustavat Tieran asiakkaan organisaatiot; yhteensä 7 paikkaa (sopivat keskenään edustajan 1 vuodeksi kerrallaan)
- yli 150 000 asukasta edustavat Käyttäjäorganisaatiot; 1 paikkaa / organisaatio

Äänivalta jakautuu seuraavasti:

- IPR omistajat (Vantaa, Tampere, Espoo, Oulu ja Turku) 2 ääntä/organisaatio
- Muut organisaatiot 1 ääni/organisaatio

## 7.4 Operatiivinen taso – Kehitysryhmä

[Esimerkki, tekstiä täsmennetään myöhemmin]

Kehitysryhmään osallistuvat Tieran ja Tieran asiakkaiden edustajat. Kehitysryhmä voi täydentää kokoonpanoan kulloinkin käsiteltävinä olevien asioiden aiheuttamien tarpeiden mukaisesti.

Kehitysryhmä kokoontuu pääsääntöisesti kuukausittain tai muun sovitun aikataulun mukaisesti. Kehitysryhmän puheenjohtajana toimii DigiOne kuntien edustaja ja sihteerinä Tieran edustaja. Kehitysryhmä valitsee kalenterivuoden ensimmäisessä kokouksessaan ryhmän puheenjohtajan.

Kehitysryhmä käsittelee DigiOne kunnilta, Tieralta, Toimittajilta tai sidosryhmiltä tulleita Ratkaisun käyttöä ja kehittämistä koskevat asiat.

Kehitysryhmä varmistaa, että jatkuvalla palvelulla on edellytykset toimia. Ryhmä koordinoi ja panee täytäntöön Ratkaisua koskevia käytännön toimenpiteitä eri osapuolten toiminnassa, toimii proaktiivisesti ja puuttuu nopeasti poikkeamiin.

Kehitysryhmän tehtäviä ovat:

Hallintamalli  
pvm

1. suunnittelee Ratkaisun jatkokehittämisen
2. vuosittaisen toimenpidesuunnitelman sekä siihen liittyvän aikataulun hyväksyminen
3. Ratkaisun tietoturvallisuudesta vastaaminen
4. Ratkaisun riskienhallinta
5. reklamaatioiden käsittely siltä osin, kun ne koskevat Ratkaisun yhteistä käyttöä
6. Ratkaisun käyttöön liittyvät volyyymiennusteet

Kehitysryhmä eskaloi asiat, joista ei osapuolten kesken ole löytynyt yhteisymmärrystä Ratkaisun ohjausryhmälle.

Neljännesvuosittain Tieran asiakkaita edustava, Tieran ja Toimittajan tietoturvallisuuden ja riskienhallinnan vastuuhenkilöt raportoivat ryhmälle havaintonsa tietoturvaongelmista ja korjaavista toimenpiteistä. Raportoinnin pohjalta ryhmä sopii kehittämissuunnitelmista ja lisäämisestä muutossalkkuun.

#### Kehitysryhmän kokoonpanon määrittäminen

Kehitysryhmä muodostuu DigiOne kuntien ja Tieran edustajista. DigiOne kunnat nimeävät edustajansa:

- 2 paikka / IPR omistajat (Vantaa, Tampere, Espoo, Oulu ja Turku)
- 1 paikka muut kunnat.

Äänivalta jakautuu seuraavasti:

- IPR omistajat (Vantaa, Tampere, Espoo, Oulu ja Turku) 2 ääntä/organisaatio
- Muut organisaatiot 1 ääni/organisaatio

#### Kehitysryhmän jäsenen osaamisprofiili

- Edustaa oman organisaation tahtotilaa Ratkaisun kehityksessä
- Omaa riittävän substanssiedon ymmärtämään, miten Kehitysryhmässä käsitellyt asiat vaikuttavat toimintaprosesseihin järjestelmän osalta
- Omaa riittävän teknisen ymmärryksen, miten Kehitysryhmässä käsitellyt asiat vaikuttavat järjestelmän kehitykseen
- Omaa riittävät valtuudet käyttämään organisaationsa äänivaltaa Kehitysryhmässä päätettävissä asioissa

## **8 Kansallisen hallinnon roolit ja vastuut**

Osapuolet sitoutuvat toimimaan joustavasti Hallintamallin mukaisten tavoitteiden saavuttamiseksi, sitoutuvat etukäteisvalmistelemaan käsiteltäväksi ja päätettäväksi tulevat asiat oman organisaationsa sisällä siten, että heidän edustajillaan on valmiudet ja valtuudet päätöksentekoon Ohjaus- ja Kehitysryhmässä

#### Käyttäjäorganisaation tehtävät ja vastuut

- edustajiensa nimeäminen yhteistyöryhmiin
- Ratkaisun käyttöä ja kehittämistä koskeva ohjaus ja ohjeiden antaminen Kehitys- ja Ohjausryhmälle niiden tehtävien toteuttamiseksi.

- jatkokehittämisen rahoittaminen Ohjausryhmässä sovittavien periaatteiden mukaisesti  
Tieran vastuut ja tehtävät

Tiera vastaa Palvelun tuottamisesta asiakkailleen, Ratkaisun kehittämisen koordinoinnista asiakkaidensa tarpeiden mukaisesti. Tiera valvoo, että Palvelu on toimintavarma ja eheä ja että Palvelua tuotetaan yhdessä Toimittajien kanssa laadittujen Palvelua koskevan sopimuksen edellyttämällä tavalla. Tieran tehtäviä hoidetaan pääsääntöisesti tuoteomistajan, ratkaisupäällikön/-asiantuntijan sekä palvelupäällikön rooleilla.

## 9 Asiakaskohtaiset ryhmät

### 9.1 Ohjausryhmä ja sen tehtävät

Ohjausryhmä on Tieran ja yksittäisen DigiOne kunnan välinen yhteistyöelin, joka valvoo palveluiden toteutumista ja laatua kokonaisuudessaan, hyväksyy palvelujen hinnoitteluun, laatuun, sisältöön ja palvelujen kohteisiin liittyvät olennaiset muutokset ja ratkoo niitä keskeisiä yhteistyöhön ja palveluihin liittyviä ongelmia, joihin alemmilla yhteistyöryhmien tasoilla tai yksittäisillä asiantuntijoilla ei ole valtuuksia. Ohjausryhmä tarkastelee palveluiden hallintaa strategisella ja taktisella tasolla.

Ohjausryhmä tekee tarvittavat päätökset liittyen olemassa olevien sopimuksien puitteissa ja kehittää palveluyhteistyötä myös strategisella tasolla. Ohjausryhmä seuraa myös yhteistyön ja palvelun yleisen laadun ja volyymin kehittymistä sekä käy läpi Tieran asiakkaan keskeisimpiä tulevaisuuden näkymiä ja Tieran palvelujen merkittävimpiä kehitysnäkymiä.

Ohjausryhmän kokoontumistiheydestä sovitaan Ohjausryhmän ensimmäisessä kokoontumisessa. Ellei toisin ole sovittu, ohjausryhmä kokoontuu säännöllisesti neljä kertaa vuodessa. Kukin ohjausryhmän jäsen voi perustellusta syystä kutsua ohjausryhmän koolle neljäntoista (14) päivän koollekutsumisajalla.

Ohjausryhmä kutsuu tarvittaessa Toimittajan ja muiden sidosryhmien edustajia ohjausryhmän kokoukseen. Näistä kustannuksista sovitaan erikseen Tieran ja Toimittajan välillä.

Ohjausryhmä käy läpi merkittävien uusien palvelujen lisäämisen palvelun piiriin ja arvioi palvelujen irtisanomisesta käynnistyviä toimenpiteitä. Ohjausryhmä valvoo palvelun operatiivista tasoa ja ratkoo palvelun operatiivisen tason ongelmia. Ryhmä käy läpi palvelun tilanteen yksittäisten tilanteiden kautta.

Tiera tuottaa kokousten esityslistat hyvissä ajoin ennen kokousta. Esityslistan liitteenä on Palvelun tilanneraportti. Ohjausryhmän kokouksissa puheenjohtajana toimii Tieran asiakkaan edustaja. Tiera toimii sihteerinä ja pitää pöytäkirjaa.

Ohjausryhmä vastaa vakavien ongelmien ratkaisemisesta.



## 10 Tieran henkilöroolit palvelussa

### 10.1 Liiketoimintapäällikkö

Liiketoimintapäällikkö vastaa liiketoiminnasta. Hän vastaa asiakkuudesta strategisella tasolla. Hän vastaa sopimuksesta sekä palvelusta kokonaisuutena. Osallistuu tapaamisiin yhteistyön organisointimallin mukaisesti ja vastaa itselleen osoitetuista tehtävistä.

### 10.2 Ratkaisupäällikkö

Ratkaisupäällikkö toimii tuoteomistajan roolissa ja vastaa Ratkaisun kehittämisestä osana Tieran kokonaispalveluita ja valvoo, että Ratkaisu on toimintavarma ja eheä. Ratkaisupäällikkö johtaa kehittämistä, sekä kokoaa ja priorisoi yhteistyössä Kehitysryhmän kanssa kehittämisen avointen tehtävien jonoa ja toteutukseen valittavia muutospyyntöjä. Ratkaisupäällikkö voi uudelleen priorisoida toteutukseen valittujen muutospyyntöjen toteutusjärjestyksen työn tehokkuuden varmistamiseksi.

Ratkaisupäällikkö vastaa kehitystöiden tilaamisesta Toimittajalta, sekä toteutuneen työn raportoinnista Kehitysryhmälle. Toimittaja toteuttaa muutokset yhdessä sovitun mukaisesti oman SaaS-mallinsa puitteissa. Ratkaisupäällikkö toimii yhteyshenkilönä muutos- ja hankeportfolioiden ohjauksessa.

Ratkaisupäällikkö voi perustaa palveluihin ja teemoihin liittyviä pienryhmiä, joiden tarkoituksena on valmistella Ratkaisuun liittyviä kehitysehdotuksia. Pienryhmät käsittelevät Ratkaisupäällikön osoittamat tehtävät, valmistelevat kehittämistä koskevat ehdotukset ja esittävät ne Kehitysryhmälle tai muulle sovitulle taholle. Ratkaisupäällikkö koordinoi myös Ratkaisun kehittämisen yhteydessä Asiakkailta nousseiden toiveiden ja tarpeiden perusteella Asiakkaalle sopivan laajemman palvelukokonaisuuden muotoilua muusta Tieran palveluportfoliosta yhdessä Asiakkaan kanssa.

Tuoteomistajan vastuulla olevia tehtäviä mm.

- Scrum / tuotekehitystiimin päivittäinen työ
- Tuotteen / Tiimin backlogin hallinta
- Palvelun tekemisen koordinointi, riippuvuuksien analysointi
- Asiakaskontaktien ja asiakasymmärryksen ylläpitäminen
- Kommunikaatio ja viestintä
- Roadmapping ja visio
- Virheiden hallinta
- Asiakaskontaktit ja asiakasymmärryksen ylläpitäminen
- Tuotekehitystä tukeviin toimintoihin osallistuminen kuten myynti ja markkinointi
- Oppiminen ja positiivisen ilmapiirin säilyttäminen eri sidosryhmien välillä

## 10.3 Palvelupäällikkö

Tieran palvelupäällikkö vastaa Palvelun ja projektien toimittamisesta Tieran asiakkaalle. Tämän lisäksi palvelupäällikkö vastaa Palveluiden jatkuvuudesta, jatkuvasta parantamisesta sekä palvelutuotannon tehokkuuden lisäämisestä.

Tehtävä kattaa seuraavat vastuut:

- Palveluiden toimituksen kokonaishallinta
- Vastuu laadusta, kustannustehokkuudesta ja hallintomallin noudattamisesta
- Kokonaisvastuu häiriön- ja ongelmanhallinnasta, muutos- ja jakelunhallinnasta sekä palvelupyyntöjen hallinnasta
- Tilaus- ja laskutusprosessin varmistaminen
- Resurssien suunnittelu ja varaaminen sekä toimitusorganisaation osaamisen varmistaminen
- Toiminnan johtaminen, kokousten järjestäminen sekä tehtyjen päätösten toimeenpano
- Laatupoikkeamien raportointi, tehdyt ja suunnitellut toimenpiteet ongelmien tai haasteiden ratkaisemiseksi ja niiden toistumisen ehkäisemiseksi Tieran asiakkaille
- Palveluita koskevan dokumentaation ajantasaisuus
- Palvelun raportointi palvelukuvauksen mukaisesti Tieran asiakkaille
- Asiakastytyväisyyden mittaaminen ja parantaminen
- Luettelon ylläpitäminen Toimittajan ja Tieran yhdessä sopimista Palveluiden tuottamiseen ja toimittamiseen liittyvistä standardeista, suosituksista ja ohjeista.
- Asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden kuuleminen ja Palvelun kehittämisen suunnittelu ja toteutus
- Asiakkaiden ohjaus ja neuvonta, asiakasryhmien perustaminen tarpeen mukaan
- Asiakkaiden välisen yhteistyön mahdollistaminen
- Kokonaisvastuu asiakasohjausryhmistä

## 10.4 Projektipäällikkö

Tieran projektipäällikkö johtaa palvelun kehittämiseen liittyviä projekteja ja on vastuussa niiden läpiviennistä annettujen sisällöllisten, ajallisten, taloudellisten ja laadullisten tavoitteiden puitteissa. Projektipäällikkö on vastuussa projektin tuotosten onnistuneesta siirrosta jatkuvan palvelun toimitusorganisaatiolle.

Projektipäällikkö nimitetään kaikille erikseen sovituille projekteille sekä isojen muutospyyntöjen toteuttamiselle. Projektipäällikkö raportoi projektin johtoryhmälle, ellei toisin sovita.

- Vastaa projektitoimituskokonaisuudesta (sisältö, laatu, kustannukset, aikataulu) sekä siihen liittyvästä suunnittelusta ja raportoinnista
- Valvoo tehtävien edistymistä ja analysoi poikkeamat. Ennakoi potentiaalisia ongelmia ja toimii aktiivisesti niiden poistamiseksi.
- Toimii tiiviissä yhteistyössä projektista riippuen Tieran asiakkaan sekä Toimittajan projektipäällikön kanssa
- Varmistaa projektin lopputuotosten siirtymisen palveluntoimitukseen
- Suunnittelee ja varaa resurssit sekä varmistaa projektiorganisaation osaamisen
- Vastaa projektin riskien- ja muutoksenhallinnasta
- Järjestää projektikokoukset

- Järjestää projektin Ohjausryhmän kokoukset ja toimii kokouksessa sekä esittelijänä että sihteerinä.

## 10.5 Pääkäyttäjä

Osana Tieran kokonaispalvelua voidaan Asiakkaille tarjota pääkäyttäjäpalveluita.

Tieran pääkäyttäjän tehtävistä sovitaan aina erikseen Asiakkaan kanssa, mutta tehtäviä voivat olla mm.:

- neuvonta ja opastus
- suunnittelu
- perustietojen ylläpito
- käyttäjähallinta
- palvelunhallinta
- raportointi

## 11 Toimittajan ja Tieran välisen yhteistyön periaatteet

### 11.1 Tausta

Tässä luvussa määritellään yhteistyön organisointi ja käytännöt, joita Tiera ja Toimittaja noudattavat yhteistoiminnassaan jatkuvan palvelun aikana. Yhteistyön periaatteet kuvaa Puite-/palvelusopimukseen sisältyvät Palvelun johtamisen, ohjaamisen ja seurannan menetelmät ja käytännöt.

Yhteistyön periaatteiden avulla halutaan varmistaa, että kaikki Palvelut tuotetaan sopimuksessa tarkoitetulla tavalla ja että Palveluita kehitetään Tieran tarpeiden mukaisesti.

Palveluihin ja projekteihin osallistuvien osapuolten henkilöiden pitää tuntea tässä dokumentissa kuvatut yhteistyön periaatteet. Toimittajalla on mahdollisuus soveltaa omaa palvelunhallintamalliaan, mutta sen tulee sisältää tässä dokumentissa kuvatut organisaatiot, roolit, tehtävät ja vastuut.

Toimiva yhteistyö osapuolien välillä edellyttää kaikilta osapuolilta aktiivista sitoutumista mallin mukaiseen toimintaan ja panostusta päivittäisen toiminnan laatuun.

Keskeisiä yhteistyön menestystekijöitä ovat:

- tahto onnistua yhdessä
- sitoutuminen mallin mukaiseen toimintaan kaikilla organisaation tasoilla
- nopeat päätökset ja toteutukset suunnittelusta toteutukseen
- jatkuvaan kehittämiseen ja innovaatioihin panostaminen
- tehokkaat operatiiviset prosessit
- parhaan hinta-laatusuhteen tavoittaminen Palvelussa
- avoin ja toimiva yhteistyö Tieran muiden yhteistyökumppanien kanssa
- ohjeiden ja yhteistyön pelisääntöjen pitäminen ajan tasalla.

Toimittajalla tulee olla Palveluiden tuottamisen osalta asianmukainen laatujärjestelmä. Palveluissa käsitellään Tieran asiakkaiden sensitiivisiä henkilötietoja, joten Toimittajan pitää panostaa erityisesti tietosuojaj- ja tietoturvaprosesseihin Sopimuksessa asetettujen vaatimusten täyttämiseksi.

Osapuolet asettavat Palveluiden Palvelutasosopimuksessa määriteltyjen tavoitteiden lisäksi muita mittareita, joilla varmistetaan strategisten tavoitteiden kuten kustannustehokkuuden, laadun ja innovaatioiden saavuttaminen.

## 11.2 Yhteistyöryhmät ja niiden tehtävät

Sopijapuolten yhteistoiminnan hoitaminen, johtaminen, kehittäminen sekä koordinointi toteutetaan kolmetasoisella mallilla. Osapuolet nimeävät henkilöt ryhmiin ja rooleihin.

Yhteistyöryhmien 3-tasoinen malli:

5. Ratkaisun ekosysteemiryhmä
6. Taktinen taso – Ohjausryhmä
7. Operatiivinen taso – Tuotantoryhmä

Projekti- ja hankeorganisaatiot perustetaan tarpeen mukaan.

Osapuolten velvollisuutena on valmistautua hyvin yhteistyöryhmien kokouksiin etukäteen.

Sopijapuolet vastaavat kukin omien yhteyshenkilöidensä kustannuksista ja yhteistyöryhmien työskentelystä aiheutuvista kustannuksista, jollei erikseen joltain osin toisin sovita.

### 11.2.1 Ratkaisun ekosysteemiryhmä

Yhteistoiminnan strategisena tasona toimii Ratkaisun ekosysteemiryhmä, johon kuuluvat DigiOne kunnat, Tiera, Toimittajan edustajat ja muut ekosysteemiin kuuluvat toimijat. Ks. kohta 6.2.

### 11.2.2 Taktinen taso - ohjausryhmä

Taktisen tason ryhmänä toimii Ohjausryhmä, johon kuuluvat Tieran sekä Toimittajan edustajat. Ohjausryhmä on Tieran ja Toimittajan välinen yhteistyöelin, joka valvoo palveluiden toteutumista ja laatua kokonaisuudessaan, hyväksyy palvelujen hinnoitteluun, laatuun, sisältöön ja palvelujen kohteisiin liittyvät olennaiset muutokset ja ratkoo niitä keskeisiä yhteistyöhön ja palveluihin liittyviä ongelmia, joihin alemmilla yhteistyöryhmien tasoilla tai yksittäisillä asiantuntijoilla ei ole valtuuksia. Ohjausryhmä tarkastelee palveluiden hallintaa strategisella ja taktisella tasolla.

Ohjausryhmä tekee tarvittavat päätökset liittyen olemassa olevien sopimuksien puitteissa ja kehittää palveluyhteistyötä myös strategisella tasolla. Ohjausryhmä seuraa myös yhteistyön ja palvelun yleisen laadun ja volyymin kehittymistä sekä käy läpi Tieran asiakkaan keskeisimpiä tulevaisuuden näkymiä ja Tieran palvelujen merkittävimpiä kehitysnäkymiä.

Ohjausryhmän kokoontumistiheydestä sovitaan Ohjausryhmän ensimmäisessä kokoontumisessa. Ellei toisin ole sovittu, ohjausryhmä kokoontuu säännöllisesti neljä kertaa vuodessa. Kukin ohjausryhmän jäsen voi perustellusta syystä kutsua ohjausryhmän koolle neljäntoista (14) päivän koollekutsumisajalla.

Ohjausryhmä kutsuu tarvittaessa Toimittajan ja muiden sidosryhmien edustajia ohjausryhmän kokoukseen. Näistä kustannuksista sovitaan erikseen Tieran ja Toimittajan välillä.

Ohjausryhmä käy läpi merkittävien uusien palvelujen lisäämisen palvelun piiriin ja arvioi palvelujen irtisanomisesta käynnistyviä toimenpiteitä.

Toimittaja tuottaa kokousten esityslistat hyvissä ajoin ennen kokousta. Esityslistan liitteenä on Palvelun tilanneraportti. Ohjausryhmän kokouksissa puheenjohtajana toimii Tieran edustaja. Toimittaja toimii sihteerinä ja pitää pöytäkirjaa.

Ohjausryhmä vastaa vakavien ongelmien ratkaisemisesta.

### 11.2.3 Operatiivinen taso – tuotantoryhmä

Operatiivinen Tuotantoryhmä varmistaa, että jatkuva palvelu toimii ja että jatkuvalla palvelulla on edellytykset toimia sovitulla tavalla. Tuotantoryhmä koordinoi ja panee täytäntöön käytännön toimenpiteitä eri osapuolten toiminnassa, toimii proaktiivisesti ja puuttuu nopeasti poikkeamiin.

Tuotantoryhmän kokoukset pidetään pääsääntöisesti viikoittain säännöllisesti. Ensisijaisesti ryhmä kokoontuu sähköisesti, kokousten kesto on lyhyt.

Tuotantoryhmä käsittelee mm. seuraavat asiat:

- Avoimet ja ratkaistut häiriöt, pyynnöt, muutokset ja ongelmat
- Laajavaikutteisten häiriöiden juurisyyt
- Toistuvat ongelmat
- Seurantatason palvelutasoraportoinnin ja suositusten valmistelu
- Käynnissä oleva jatko- ja pienkehittäminen: statukset, haasteet ja tarvittavat päätökset
- Tulossa oleva jatko- ja pienkehittäminen: mitä, milloin ja kustannusarvio
- Käynnissä olevat kehitysprojektit: statukset, haasteet ja tarvittavat päätökset
- Tulossa olevat kehitysprojektit: mitä, milloin ja kustannusarvio
- Resursoinnin tilanne ja suunnittelu (käynnissä olevat ja tulevat kokonaisuudet)
- Ohjausryhmään eskaloitavat asiat

Tuotantoryhmä raportoi Ohjausryhmälle ja toimii Ohjausryhmän antamien valtuutusten ja veloitteiden puitteissa. Tuotantoryhmä eskaloi mahdolliset erimielisyydet Ohjausryhmälle.

Toimittaja toimii tuotantoryhmän koollekutsujana. Toimittaja tuottaa kokousmateriaalin viimeistään kokousta edeltävänä päivänä Palveluportaaliin. Tuotantoryhmän kokouksissa puheenjohtajana toimii Tieran edustaja.

Toimittajan edustaja toimii sihteerinä ja pitää pöytäkirjaa. Pöytäkirja toimitetaan 3 päivän kuluessa osallistujille ja hyväksytään seuraavassa Tuotantoryhmän kokouksessa.

## 11.3 Toimittajan henkilöroolit palvelussa

Toimittaja nimeää yhteistyömallin mukaisiin rooleihin vastuulliset ja osaavat henkilöt. Toimittajan on ilmoitettava etukäteen mahdollisista henkilövaihdoksistaan, osoittaa tehtävään oikean osaamisen tasoinen henkilö ja perehdyttää henkilö tehtävään omalla kustannuksellaan. Tieralla on oikeus vaatia henkilön vaihtoa perustelluista syistä.

Toimittaja perustaa palvelunhallintatiimin, jonka vastuulla on palveluiden, sopimusten ja suhteiden hallinta Tieran, kolmansien osapuolien ja Toimittajan oman organisaation välillä. Toimittaja vastaa Tieran Palveluita koskevasta tiedonvaihdosta omassa organisaatiossaan.

Toimittaja vastaa Palvelua tuottavien henkilöiden ja alihankkijoiden osaamisesta myös, kun Palveluun, yhteistyöhön tai niihin liittyvät käytännöt muuttuvat.

Kuvatut roolit voidaan soveltuvin osin hoitaa saman resurssin toimesta. Kaikkiin rooleihin on kuitenkin Toimittajalta löydettävä myös nimenomaista osaamista.

### 11.3.1 Asiakkuuspäällikkö

Toimittajan asiakkuuspäälliköllä on kokonaisvastuu Tieran Palveluista ja yhteistyöstä. Asiakkuuspäällikkö vastaa vähintäänkin seuraavista tehtävistä:

- Sopimusten omistajuus ja sopimusmuutosten hallinta
- Sopimusten toteuttaminen sekä niiden taloudellisten ja laadullisten tavoitteiden saavuttaminen
- laadun, kustannustehokkuuden ja toimivuuden seuranta
- yhteisesti sovittujen strategisten tavoitteiden saavuttaminen (esim. innovaatiot)
- osallistuminen eri tasojen toimintaan
- laskutusprosessin sujuvuus sekä oikeellisuuden varmistaminen
- Tieran pyytämien tarjousten tai työmääräarvioiden tuottaminen sovittujen aikaraamien sisällä
- Viestintä palvelukuvauksen mukaisesti

### 11.3.2 Palvelupäällikkö

Toimittajan palvelupäällikkö vastaa Palvelun ja projektien toimittamisesta Tieralle. Tämän lisäksi palvelupäällikkö vastaa Palveluiden jatkuvuudesta, jatkuvasta parantamisesta sekä palvelutuotannon tehokkuuden lisäämisestä.

Tehtävä kattaa seuraavat vastuut:

- Palveluiden ja projektien toimituksen kokonaishallinta
- vastuu laadusta, kustannustehokkuudesta ja hallintomallin noudattamisesta
- kokonaisvastuu häiriön- ja ongelmanhallinnasta, muutos- ja jakelunhallinnasta sekä palvelupyyntöjen hallinnasta
- tilaus- ja laskutusprosessin johtaminen
- yhteyshenkilö Palvelu-, muutos- ja hankeportfolion ohjauksessa
- resurssien suunnittelu ja varaaminen sekä toimitusorganisaation osaamisen varmistaminen
- toiminnan johtaminen, kokousten järjestäminen sekä tehtyjen päätösten toimeenpano
- laatupoikkemien raportointi, tehdyt ja suunnitellut toimenpiteet ongelmien tai haasteiden ratkaisemiseksi ja niiden toistumisen ehkäisemiseksi
- Palveluita koskevan dokumentaation ajantasaisuus

Hallintamalli  
pvm

- Palvelun raportointi palvelukuvauksen mukaisesti
- asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja parantaminen
- luettelon ylläpitäminen Sopijapuolten yhdessä sopimista Palveluiden tuottamiseen ja toimittamiseen liittyvistä standardeista, suosituksista ja ohjeista.

### 11.3.3 Projektipäällikkö

Projektipäällikkö johtaa projektia ja on vastuussa sen aikataulusta, laadusta ja kustannuksista. Projektipäällikkö on vastuussa projektin tuotosten onnistuneesta siirrosta Palvelun toimitusorganisaatiolle. Siirto tuotantoon tehdään Tieran kanssa sovitun prosessin mukaisesti.

Projektipäällikkö nimitetään kaikille erikseen sovituille projekteille sekä isojen muutospyyntöjen toteuttamiselle. Projektipäällikön tehtävät ja vastuut tarkennetaan projektikohtaisesti projektisuunnitelmaan.

Projektipäällikön vastuulla on mm.:

- vastaa projektitoimituskokonaisuudesta (laatu, kustannukset, aikataulu) sekä siihen liittyvästä suunnittelusta ja raportoinnista
- tiivis yhteistyö Tieran ja projektiin liittyvien muiden toimittajien kanssa
- projektin lopputuotosten siirto palveluntoimitukseen ja stabilointivaiheen varmistus
- resurssien suunnittelu ja varaaminen sekä projektiorganisaation osaamisen varmistaminen
- projektin riskien- ja muutoksenhallinta
- laskutustietojen toimittaminen ennakkohyväksymistä varten
- projektin Ohjausryhmän kokousaineiston valmistelu sekä toimiminen esittelijänä ja sihteerinä kokouksissa.

### 11.3.4 Laadunvarmistuksen, ICT-arkkitehtuurin, tietoturvan ja riskienhallinnan tukiroolit

Toimittajalla on nimetyt vastuuhenkilöt laadunvarmistuksen sekä tietoturvan ja riskienhallinnan osa-alueille.

Laadunvarmistuksen vastuuhenkilö varmistaa, että Palvelun laatutaso on oikealla tasolla käyttämällä Toimittajan laatumetologiaa sekä yhdessä määritellyjä käytäntöjä ja kontrolleja. Vastuuhenkilö vastaa Palvelun laaturaportin tuottamisesta Ohjausryhmän kokouksiin ja laadun kehittämissuunnitelman tuottamisesta strategisen tason kokouksiin. Laadunvarmistuksesta vastaava kommunikoi aktiivisesti Toimittajan Palvelupäällikön kanssa. Jos Toimittaja ei ole saavuttanut kaikissa Palveluissa sovittua laatutasoa, Toimittajan Palvelupäällikkö raportoi asiasta tuotantoryhmän kokouksissa.

Toimittaja analysoi raportointitietoa, palvelupyyntöjä sekä valvontatietoa ja ilmoittaa usein toistuvista vikatilanteista Tieralle. Toimittajan tulee myös esittää ehdotuksia näiden usein toistuvien palvelupyyntöjen tai vikojen vähentämiseksi

ICT-arkkitehti toimii Tieran ICT-arkkitehdin yhteyshenkilönä ja vastaa Palvelun arkkitehtuurista Toimittajalla. ICT-arkkitehti osallistuu ICT-arkkitehtuuriryhmän toimintaan, josta sovitaan erikseen.

Tietoturvan ja riskienhallinnan nimetty vastuuhenkilö hoitaa Tieran tietoturvapoliitikan mukaisten työkalujen, prosessien ja kontrollien käyttöönoton palvelutuotannossa sekä seuraa niiden toteutumista sopimusten mukaisesti. Tiera vastaa tietoturvapoliitikan ja käytäntöjen ajantasaisesta tiedottamisesta Toimittajalle. Toimittajan vastuuhenkilö laatii puolivuositain raportin Ohjausryhmälle tietoturvan tasosta, havaituista ongelmista sekä esittelee tietoturvan kehittämissuunnitelman seuraavalle 12 kuukaudelle.

## 11.4 Tieran asiakkaiden rooli yhteistyössä

Tiera vastaa Toimittajalta hankkimansa Palvelun tuottamisesta asiakkailleen sekä vastaa Palvelun kehittämisestä asiakkaidensa tarpeiden mukaisesti sekä koko Palvelun koordinoinnista. Tieraen asiakkaat tekevät palvelupyynnöt ja toimeksiannot Toimittajalle sovitun tukimallin mukaisesti. Tiera sopii kaikista Palveluun liittyvistä asioista Toimittajan kanssa.

Toimittajalla ei ole lupaa olla suoraan yhteydessä Tieran asiakkaisiin tähän Sopimukseen liittyvissä asioissa ellei Tieraen kanssa ole nimenomaisesti erikseen sovittu.

Yhteistyö Tieraen asiakkaiden ja Toimittajan kesken tapahtuu Ratkaisun ekosysteemiryhmässä, sekä Ohjausryhmässä (taktinen taso), jossa eri osapuolten kokemukset, kehitystarpeet, uudet innovaatiot ja suunnitelmat käsitellään yhdessä.

## 11.5 Palvelukanavat ja dokumentointi

Tiera määrittelee Palvelun alkaessa Palvelussa käytettävät palvelukanavat, joita Toimittajan tulee käyttää.

Tiera osoittaa palvelukanavat erikseen Palveluun liittyvälle Tieran ja Toimittajan väliselle dokumentaatiolle. Tieralla on oikeus käyttää Palvelun dokumentaatiota omiin tarpeisiinsa haluamallaan tavalla.

Toimittaja dokumentoi ajantasaisesti Palvelun keskeiset dokumentit Tieran kanssa yhteisesti sovittuun Tieraporttaaliin tai säilytyspaikkaan. Toimittaja vastaa, että Ratkaisun ajantasainen dokumentaatio on Tieraen ja Toimittajan yhteyshenkilöillä jatkuvasti saatavilla.

## 11.6 Palvelun dokumentaatio

Tiera hallinnoi sopimuksen mukaista dokumentaatiota. Tiera ja Toimittaja vastaavat kumpikin vastuidensa osalta dokumentaation ajantasaisuudesta.

Toimittaja tuottaa dokumentaation Tieran hallinnoimaan paikkaan. Toimittaja käyttää dokumenttipohjina Tieran määrittelemiä dokumenttimalleja. Toimittaja huolehtii dokumentaation ajantasaisuudesta päivittämällä dokumentaation välittömästi muutosten yhteydessä. Toimittajan Palvelupäällikkö vastaa Tieralle siitä, että Palvelu on dokumentoitu sovitun mukaisesti.

Toimittaja dokumentoi sopimuksessa määritellyn dokumentaation sopimuksen voimassaolon ajaksi ja sopimusehtojen mukaisesti.

## 11.7 Raportointi

Raportoinnista vastaa Toimittajan Palvelupäällikkö.



Hallintamalli  
pvm

#### 11.7.1 Palvelu- ja projektiraportointi

Toimittajan Palvelupäällikön vastuulla on koota Palvelun ja projektien seurantaraportit, jotka on sovittu palvelukuvauksessa. Tieralla on oikeus käyttää Raportointia omiin tarpeisiinsa haluamallaan tavalla.

#### 11.7.2 Häiriöiden ja palvelupyynnöiden raportointi

Toimittaja kirjaa kaikki Tieran palvelusta tekemät häiriö- ja palvelupyynnot Palvelukuvauksessa kuvatuilla menettelyillä.

#### 11.7.3 Tuntiraportointi

Toimittaja raportoi jatkuvaan palveluun, toimeksiantoihin ja projekteihin toteutuneen henkilötöiden tunnit. Tunnit kirjataan päivittäin Tieran määrittelemään ajanhallintajärjestelmään.

Tuntikirjauksissa noudatetaan seuraavia periaatteita

- Tiera määrittelee kirjaamiskohteet, miten kirjaukset tulee raportoida
- Tiera hyväksyy kirjaukset, jonka jälkeen laskutus voi tapahtua. Toimittajalla ei ole lupa laskuttaa hyväksymättömiä tunteja.
- Toimittaja kirjaa vain Tieran tilaaman henkilötöiden tunnit. Toimittajalla ei ole lupa laskuttaa tilaamattomia töitä.
- Toimittaja erittelee tuntikirjaukset 15 minuutin tarkkuudella ja kirjaa työn selkeästi niin, että selite yksiköi tehdyn työn.
- Toimittaja kirjaa tehdyt tunnit siten, että Toimittajan Palvelu- ja projektikohtaisen laskutuksen perusteet ovat verrattavissa suoraan tuntikirjauksiin ja niiden erittelyihin.
- Toimittaja kirjaa toteutuneet tunnit päivittäin Tieran tuntikirjausjärjestelmään tai siirtää kirjaukset päivittäin Toimittajan järjestelmästä, jolloin Toimittajan on toteutettava Tieran vaatimukset täyttävä integraatio tuntikirjauksista omalla kustannuksellaan.
- Toimittaja korjaa Tieran kirjaukset viikottain ja ilmoittaa tarkastuksessa välittömästi havaitut virheet Tieralle.

Tieran vastuulla on hyväksyä oikeat tuntikirjaukset joka kuukauden 2. arkipäivä.

## 11.8 Tilausprosessi

#### 11.8.1 Yleistä

Tilaukset ovat erikseen sovittavia ja laskutettavia Palveluun liittyviä toimeksiantoja. Tilaukset eivät koske häiriöitä ja tuotteistettuja palvelupyynnöitä, jotka on kuvattu Palvelukuvauksessa.

Toimittaja hyväksyy vain sellaiset tilaukset, jotka Tieran kirjallisesti nimeämä tilausyhteyshenkilö tekee. Tilausyhteyshenkilöitä voi olla useita ja heillä voi olla toisistaan poikkeavia tilausoikeuksia. Tiera vastaa siitä, että Toimittajalla on tiedossaan kulloinkin oikeat tilausyhteyshenkilöt ja heidän tilausoikeutensa.

Toimittaja kirjaa kaikki Tieran tilaukset. Toimittaja antaa kaikille tilauksille yksilöivän tunnisteen ja selkokiehisen selitteen.

Toimittajan tulee esittää Tieralle kustannustehokkaammat tai vaikutukseltaan paremmat vaihtoehdot toimeksiannon toteuttamiseksi. Jos Toimittaja toteuttaa toimeksiannon Tieran ohjeen vastaisesti, Toimittaja vastaa aiheutuneista ylimääräisistä kustannuksista.

#### 11.8.2 Tilauksien ryhmitys

Tilaukset jaetaan kolmeen pääryhmään:

##### *Pienet toimeksiannot*

Pienet toimeksiannot ovat työmäärältään alle 10 htp. Pienet toimeksiannot voidaan tilata tilausmenettelyn mukaisesti. Tilausmenettelyt määritellään ennen Palvelun käynnistämistä. Pienet toimeksiannot voivat olla esim. virheen korjauksia tai muita nopeasti tuotantoon siirrettäviä työmäärältään pieniä töitä.

##### *Toimeksiannot*

Toimeksiannot ovat työmäärältään 10-50 htp. Toimeksiannot sovitaan toimeksiantomenettelyn mukaisesti vakiomallilla. Toimeksiannon tekemiselle ja/tai lopputulokselle on aina selvä tavoite ja rajaukset.

##### *Projektit*

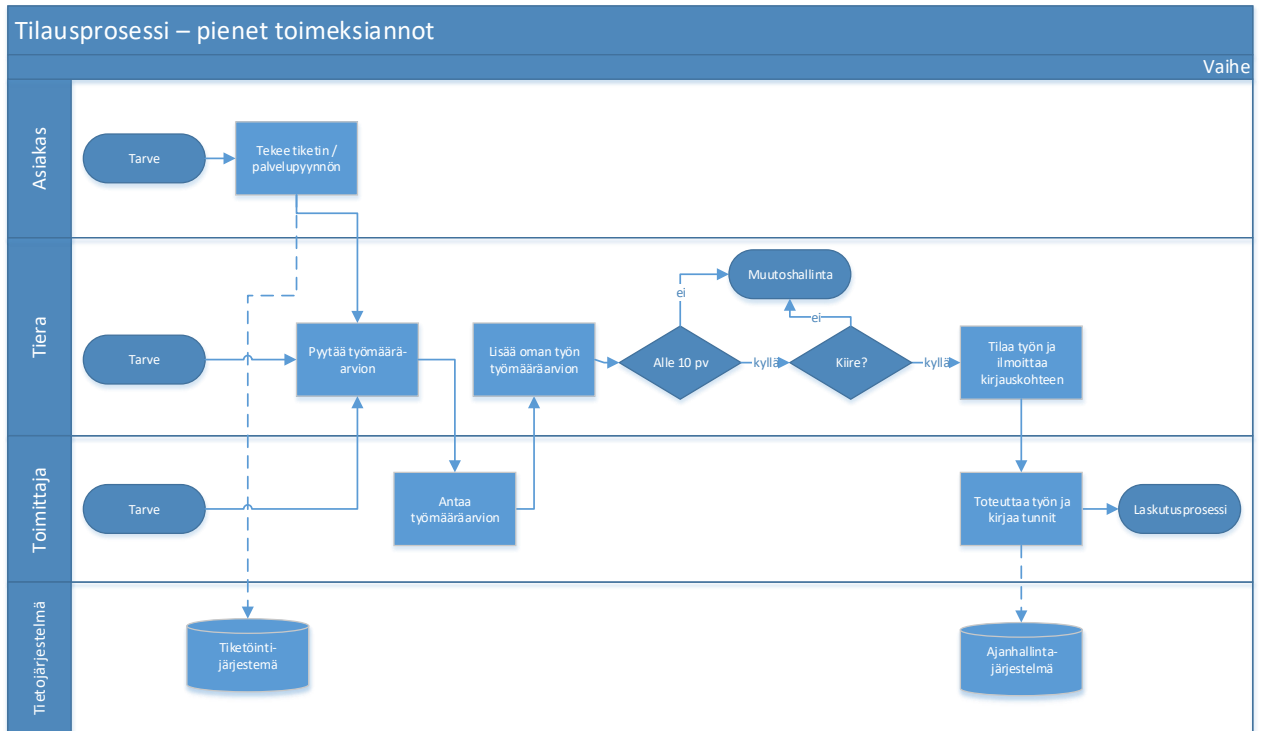
Projektit ovat työmäärältään yli 50 htp tai muuten sisällöltään merkittäviä tehtäväkokonaisuuksia. Toimittaja nimeää projekteihin projektipäällikön. Projekteista tehdään projektimenettelyn mukainen projektisopimus, jonka liitteenä on vähintään projekti- ja työ/tehtäväsuunnitelma (tehtävät, tavoiteaikataulut, vastuut).

#### 11.8.3 Tilausprosessi

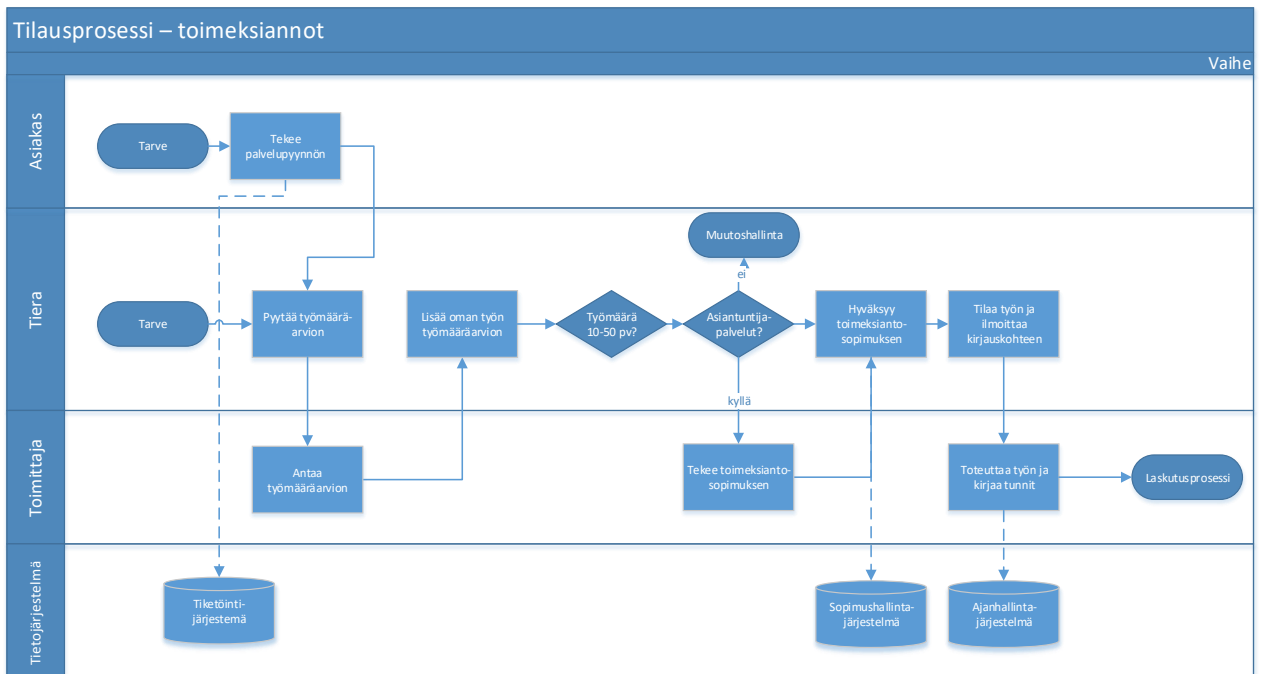
Tilausprosessia voidaan täsmentää ja automatisoida Palvelun aikana. Tiera yksilöi kunkin tilauksen omalla yksilöintitunnuksellaan. Toimittajan tulee viitata tähän yksilöintiin laskutuksensa yhteydessä.

Tilatun työn sisällön muutoksissa käytetään muutoksenhallintamenettelyä. Toimittaja seuraa toteutumaa verrattuna työmääräarvioon ennakoivasti. Mikäli ennuste osoittaa työmäärän ylittymistä, Toimittajan pyytää Tieralta hyväksynnän, jotta voi jatkaa työtä.

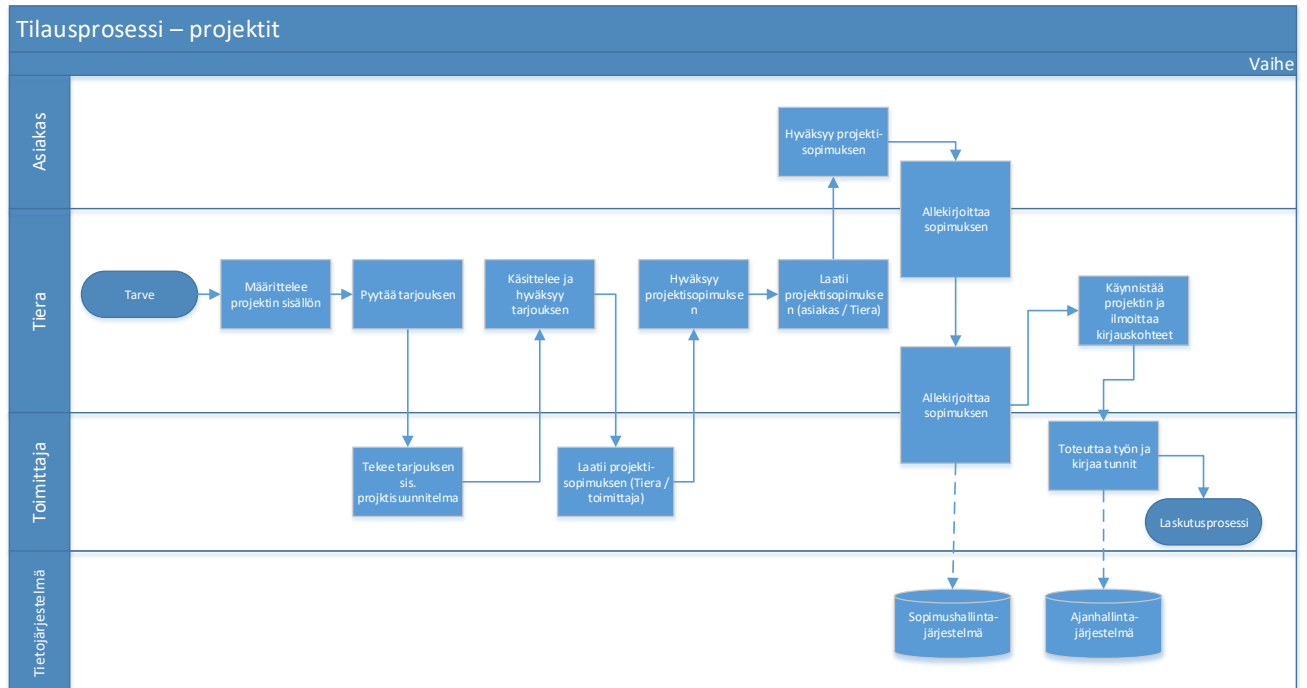
Pienet toimeksiannot



Toimeksiannot



## Projektit



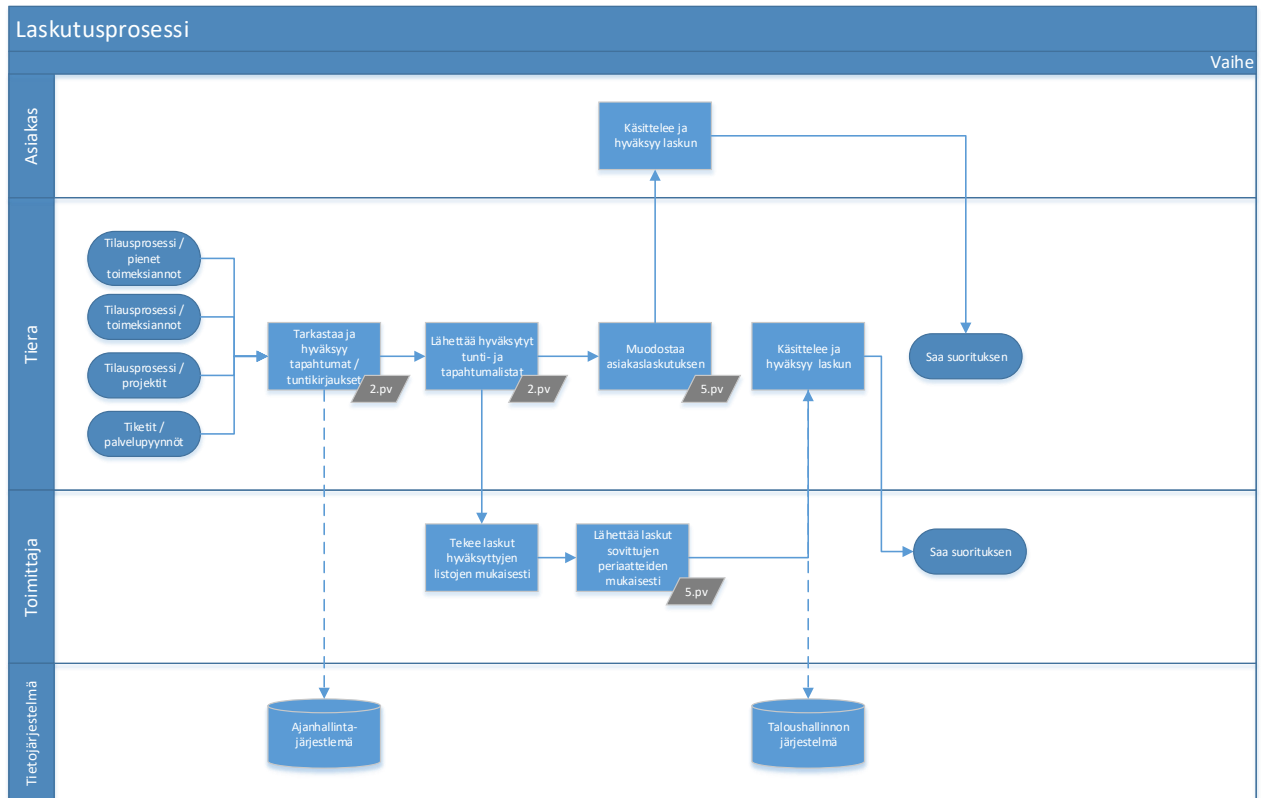
## 11.9 Laskutus

Laskutus tapahtuu Tieran ilmoittaman prosessin mukaisesti. Laskutusprosessia voidaan täsmentää ja automatisoida Palvelun aikana. Toimittaja laskuttaa Tieraa viimeistään kuukauden 5. arkipäivänä.

Laskutuksessa noudatetaan seuraavia periaatteita. Toimittaja laskuttaa

- Tieran hyväksymän tuntikirjauksiin perustuvan henkilötyön, joka on eritelty Tieran ilmoittamilla viitetiedoilla.
- Tieran hyväksymän työmääräarvion ylittävän henkilötyön
- Tieran hyväksymät häiriö- ja palvelupyynnöt
- Tieran tilausmenettelyn mukaiset ja hyväksytyt tilaukset.

## Laskutusprosessi

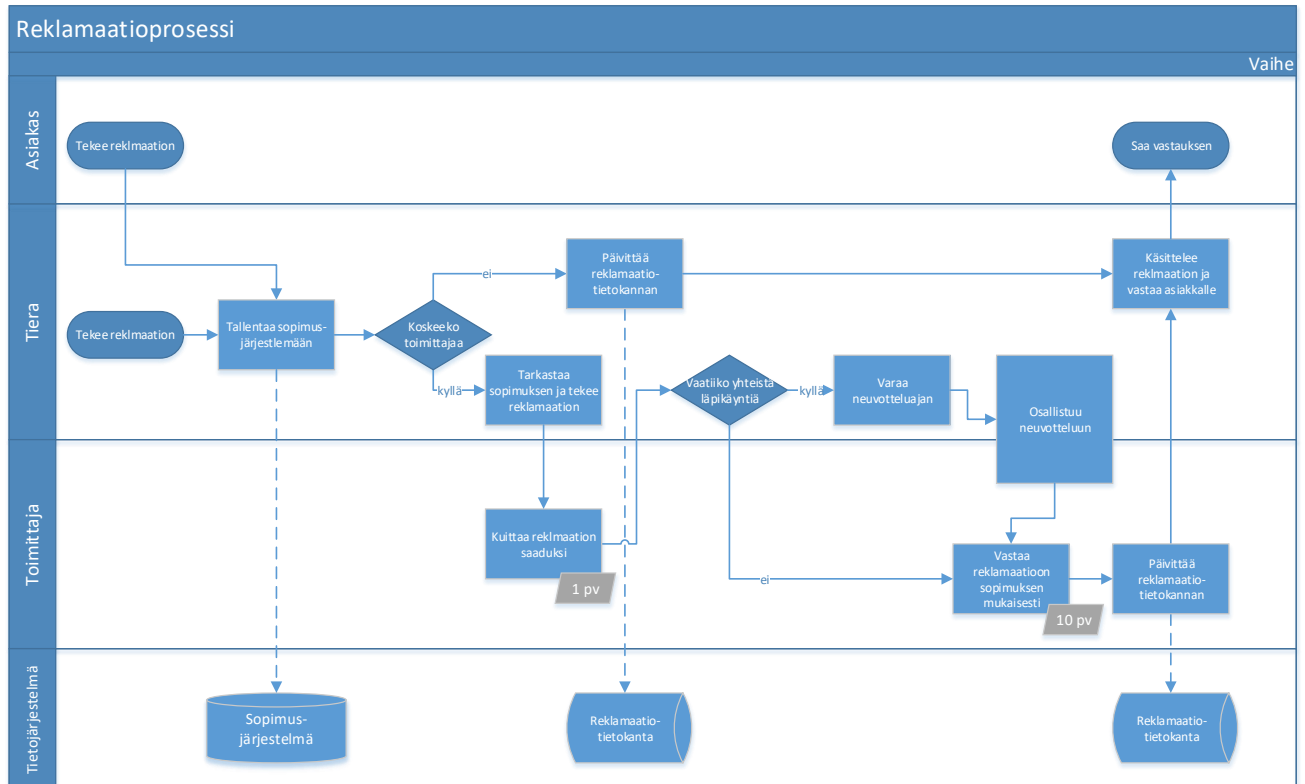


## 11.10 Reklamaatioiden käsittely

Reklamaatiot toimitetaan aina Toimittajan Palvelupäällikölle kirjallisesti tai sähköpostilla. Tiera ilmoittaa selkeästi, että kyseessä on reklamaatio.

Toimittaja reagoi reklamaatioon ja aloittaa sen käsittelyn viipymättä sekä laatii kirjallisen vastineen ko. reklamaatiosta Tieralle. Vastine on toimitettava 10 työpäivän kuluessa reklamaation saapumisesta Tieralle. Toimittaja ylläpitää reklamaatiotietokantaa kaikista reklamaatioista.

## Reklamaatioprosessi



Toimittajan tulee sisällyttää reklamaatiovastineeseensa seuraavat aiheet:

- Tiivistelmä
- Reklamaation keskeiset kohdat
- Reklamaation aiheuttaneen ongelman kuvaus ja syy
- Ongelman vaikutukset
- Tilanteeseen reagointi; korjaustoimenpiteet sekä ongelman ratkaisu
- Ennaltaehkäisy vastaavien tapausten välttämiseksi.

Reklamaatiot ja näiden vastineet käsitellään Ohjausryhmän kokouksessa. Mikäli Tilaja katsoo reklamaation käsittelyn edellyttävän normaalia kokousrytmiä nopeampaa käsittelyä, voi Tiera kutsua koolle ylimääräisen kokouksen.

Mikäli Toimittajalta ei ole tullut määräaikaan mennessä asiallista vastinetta reklamaatioon, on Tiera oikeutettu sovittuun sakkioon.

Toimittaja ei ole oikeutettu veloittamaan reklamaatiokäsittelystä, paitsi mikäli reklamaation syy todetaan yhteisesti johtuvan muusta kuin Toimittajasta johtuvasta syystä.

## 11.11 Tiedottaminen

Toimittajan vastuulla oleviin Palveluihin liittyvä tiedotus kuuluu osaksi Palvelua. Palveluun liittyvän tiedottamisen tavoitteena on ensisijaisesti varmistaa osaltaan Palveluiden toimivuus ja huolehtia siitä, että Palvelun Tiera, ja muut intressipiirit ovat oikeaan aikaan tietoisia Palveluissa tapahtuvista muutoksista ja muista Palveluun liittyvistä oleellisista asioista.

Pääperiaate on, että Toimittaja tiedottaa Tieraa ja Tiera hoitaa tiedottamisen Tieran asiakkaille. Poikkeuksena voi olla häiriötilanteista tiedottaminen, jossa Toimittajalle voi kuulua myös tiedottaminen Tieran asiakkaille.

Toimittajan tiedotustoiminnasta vastaa Palvelupäällikkö ja sen toteuttamiseen Toimittajan organisaatiossa osallistuu useita eri tahoja ja henkilöitä.

Tiedotukseen liittyvät yleiset käytännöt ja muut pelisäännöt sovitaan Tieran ja Toimittajan kesken huomioiden Palveluihin liittyvät tiedotustarpeet, käytettävissä olevat tekniset ratkaisut ja Tieran tiedotusohjeisto.

Tiedotukseen liittyvät asiat sovitaan yksityiskohtaisemmin ennen Palvelun käynnistämistä ja niitä kehitetään yhteistyömenettelyn puitteissa koko sopimuskauden ajan.

Häiriö- ja ongelmatilannetiedotuksen osalta sovitaan mm. eri kriittisyysluokkien mukaisista toimenpiteistä, tiedotuksen kohderyhmistä ja menettelyistä tilanteissa, joissa tekniset ongelmat haittaavat tiedottamista. Myös kriisitiedotukseen liittyvät asiat sovitaan ennen Palvelun käynnistämistä.

Muutos- ja yleistiedotuksen osalta sovitaan mm. pelisäännöistä tiedotustiheyteen, menetelmiin ja kohderyhmiin liittyvistä asioista. Erityisesti tulee sopia Tieran ja Toimittajan vastuista ja toimenpiteistä ulkoisiin sidosryhmiin liittyvän tiedotuksen osalta. Tyypillisesti Toimittaja hoitaa Palvelujen tuottamiseen liittyviin kumppaneihin suuntautuvaa palvelutiedotusta ja Tiera vastaa muusta ulkoisesta tiedottamisesta. Toimittaja avustaa Tieraa ulkoisen tiedottamisen tehtävissä erikseen sovittavalla tavalla.

## 11.12 Yhteistyön ongelmien hallinta

Toimittaja ja Tiera käsittelevät yhteistyössä esiintyvät ristiriidat mahdollisimman nopeasti ja ensisijaisesti siinä yhteistyön tasolla, jossa ristiriita ilmenee. Tiera ja Toimittaja pyrkivät ennakoivilla toimillaan siihen, että ristiriidat eivät muodostu ongelmiksi.

Mikäli osapuolet eivät pääse neuvotellen yhteiseen näkemyksen, Osapuolten Palvelupäälliköt siirtävät asian käsittelyn ristiriidan ilmenemisen tasoa seuraavalle yhteistyön tasolle: Asiantuntija => Tuotantoryhmä => Ohjausryhmä.