



Euran kunta ja 2M-IT Oy

Puitesopimus IT-palveluista

Liite 3 Yhteistoiminta



1	Johdanto	3
2	Yhteistoiminnan rakenne	3

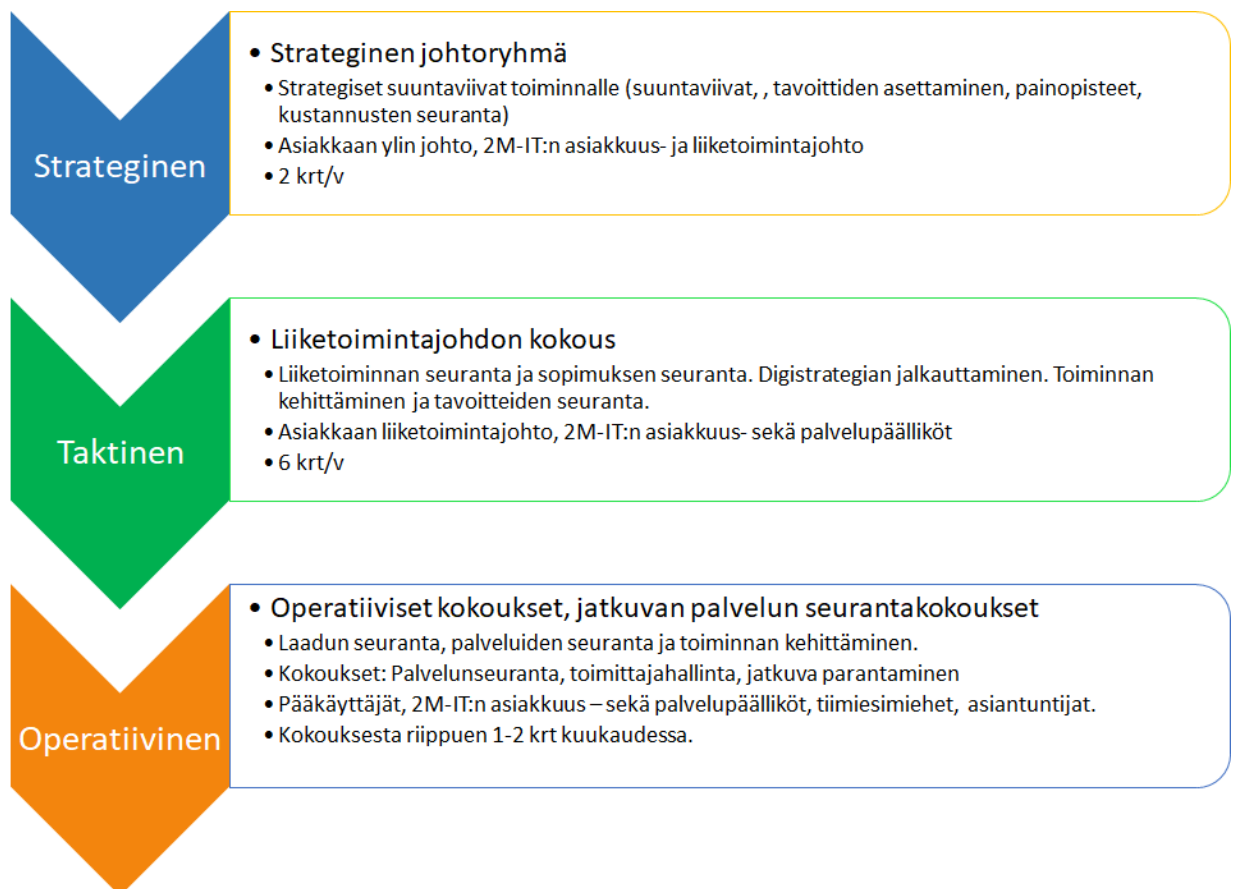
1 Johdanto

Tämä dokumentti kuvaa Toimittajan ja Asiakkaan väliset yhteistoimintaan liittyvät periaatteet.

Yhteistyön tavoitteena on tunnistaa Asiakkaan tarpeet ja sovittaa Toimittajan toiminta vastaamaan niihin mahdollisimman hyvin ja tarvittaessa auttaa Asiakasta IT-strategian suunnittelussa. Yhteistyössä kehitetään asiakassuhdetta ja Toimittajan palveluja, sekä taataan jatkuva yhteydenpito ja informaationvaihto. Asiakkuudenhallinnan yhteistyösuunnitelma auttaa palveluiden kohdentamisessa sekä ennakoivien toimenpiteiden tekemisessä Asiakkaan kannalta oikeaan kohteeseen, oikealla tavalla ja oikeaan aikaan.

2 Yhteistoiminnan rakenne

Toimittajan ja Asiakkaan välinen yhteistyö ja toiminnan ohjaus toteutetaan lähtökohtaisesti kolmiportaista yhteistoimintamallia noudattaen (kts. alla oleva kuva). Toimittaja ja Asiakas voivat tarvittaessa tarkentaa yhteistoiminnan muotoa (esimerkiksi määrittellä eri ryhmien kokousintervallit) keskinäisellä sopimuksella.



Yhteistoimintaryhmät

Asiakkaan ja Toimittajan väliselle yhteistyölle nimetään jatkuvaluonteisia ohjausryhmiä.

Yhteistoimintaan sisältyvät asiakaskohtaiset ohjausryhmät perustetaan ja tapaamisten frekvenssi sovitaan Asiakkaan kanssa tapauskohtaisesti.

Ohjausryhmien päätösvalta määräytyy seuraavasti:

- Strateginen: ylin, ohjaava taso
- Taktinen: keskimäinen, seurantataso
- Operatiivinen: alin taso

Ylemmän tason ryhmällä on valta päättää tai muuttaa alemman tason ryhmän päätöksiä. Asiat, joihin ryhmällä ei ole päätäntävaltaa tai asiassa ei saavuteta yhteisymmärrystä, eskaloidaan seuraavan tason ryhmään.

Ryhmien tehtävät ovat:

- valvoa sopimusvelvoitteiden täyttymistä
- päättää uusien kokonaisuuksien liittamisestä palveluun
- valvoa yhteistyön toimivuutta
- toimia ensisijaisena yhteistyöelimenä erimielisyyksien ratkaisemisessa
- seurata palvelun laatua, asiakastyytyväisyyttä, tietoturvaa sekä tehdä näiden kehittämiseen liittyviä päätöksiä
- seurata asiakastyytyväisyyttä ja tehdä tarvittaessa asiakastyytyväisyyden parantamiseen tähtääviä päätöksiä
- tehdä päätöksiä palvelun veloituksiin, sanktioihin, reklamaatioihin ja näiden vastineisiin liittyviin asioihin

Toimittajan vastuulla on valmistella kokoukset, tuottaa kokouksen asialista ja siihen liittyvä aineisto kolme arkipäivää ennen kokousta. Toimittajan tulee tallentaa aineisto Asiakkaan osoittamaan paikkaan.

Ohjausryhmän kokouksissa puheenjohtajana toimii Asiakkaan edustaja. Toimittajan asiakkuudesta tai palvelusta vastaava henkilö toimii kokouksen sihteerinä ja pitää pöytäkirjaa.