

YHTEISTYÖN HALLINTAMALLI

1. Tausta ja tavoitteet

Osapuolten yhteistyön yltäason periaatteena ja tavoitteena on kehittää, laajentaa ja vahvistaa Osapuolten välistä jatkuvaa, pitkäaikaista, luottamuksellista ja avointa yhteistyötä kaikilla yhteistyön tasoilla.

Osapuolet sitoutuvat pitkäaikaiseen yhteistyöhön ja tästä syystä informoivat hyvissä ajoin toista Osapuolta kaikista Palveluihin vaikuttavista muutoksista ja uusista seikoista.

Osapuolet sopivat, että kaikessa Puitesopimuksen ja Puitesopimuksen alaisten sopimusten mukaisessa toiminnassa noudatetaan Osapuolten erikseen sopimaa yhteistyömallia yhteistyön laajuuteen soveltuvalla tavalla. Kullakin yhteistyön tasolla sovitaan erikseen muun muassa Osapuolten välisen yhteistyön toteutustavoista ja ehdoista, yhteistyön edelleen kehittämisestä ja seurannasta.

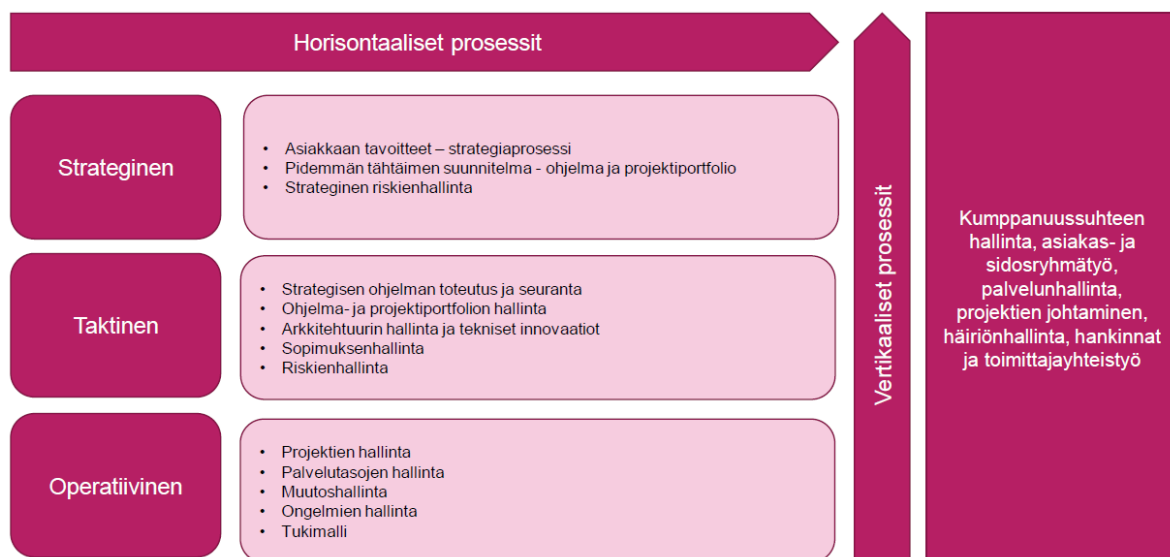
Osapuolten välisen yhteistyön menettelytavat, niiden tarkempi sisältö ja Osapuolten vastuut ja velvollisuudet niihin liittyen on kuvattu tarkemmin tässä liitteessä Yhteistyön hallintamalli ja ne tarkentuvat Osapuolten välisen yhteistyön kuluessa.

Kumpikin Osapuoli vastaa siitä, että Osapuoli nimeää sovituille yhteistyön tasoille riittävän määrän toimivaltaisia edustajiaan päättämään ja neuvottelemaan yhteistyön sisällöstä ja sen kehittämisestä. Osapuoli vastaa myös siitä, että sovituilla yhteistyön tasoilla tehtävät päätökset toteutetaan Osapuolen toiminnassa sovituilla tavalla.

2. Yhteistyömallin viitekehys

Yhteistyön hallintamallin viitekehys jakautuu kolmelle tasolle; strategiselle, taktiselle ja operatiiviselle tasolle. Yhteistyö koostuu laajimmillaan kolmitasoisesta yhteistyön, kommunikoinnin ja Asiakkaalle tuotettavien palvelujen seuranta- ja ohjausrakenteesta. Lisäksi ohjausmalliin kuuluu yhteisiä vertikaalisia prosesseja kuten kumppanuussuhde-, asiakas- ja sidosryhmäyhteistyötä sekä palvelunhallintaa.

Osapuolet sopivat sovellettavien yhteistyötasojen käytöstä sopivaksi katsomallaan tavalla. Puitesopimus ja siihen liittyvä yhteistyö vaatii tietyissä tilanteissa kunkin tason mukaista toimintaa Puitesopimuksen ja liitteen *Puitesopimuksen ja Puitesopimuksen alaisten sopimusten muutoshallinta* mukaisesti. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikkien eritasojen mukaisen yhteistyön tulisi olla määrämuotoista tai jatkuvaa elleivät Osapuolet ole näin erikseen sopineet.



Kuva 1. Yhteistyön hallintamallin viitekehys

Strategisella tasolla määritellään asiakkaan oman strategian mukaiset tavoitteet ja tehdään ICT-palvelujen pidemmän tähtäimen suunnitelma kehitysohjelmineen. Strateginen riskienhallinta on myös olennainen tehtävä tällä tasolla.

Strategisen tason kokoukset:

- Kumppanuuden ja yhteistyön hallintamallin omistajuus
- Istekin palvelutuotannon ylätasoinen seuranta
- ICT-palveluiden strateginen kehittäminen ja pidemmän tähtäimen suunnittelu
- ICT:n ja Istekin kyvykkyydet ja fokusalueet; kumppanuussuhteen vahvistaminen

Taktisen tason tehtävänä on toteuttaa ja seurata strategisella tasolla määriteltyjä suunnitelmia ja ohjelmia. Siinä hallitaan kehitysohjelma- ja projektiportfoliot, luodaan arkkitehtuuriset ja tekniset linjaukset sekä sovitaan osapuolten välisten sopimusten ja riskien hallintamenetelmistä ja seurantataavoista.

Taktisen tason kokoukset:

- ICT-prosessien kehittäminen
- Kokonaisuuden koordinointi
- Vuosisuunnittelun ohjaus (ohjelma- ja projektisalkku)
- Palveluiden kehittäminen ja tulevaisuuden suunnittelu

Operatiivisella tasolla hallitaan ja seurataan tuotettujen palveluiden tilaa ja palvelutasojen toteutumista, hoidetaan käytännön tasolla muutosten ja ongelmien hallinta sekä luodaan tarvittava tukimalli kaikille tuotettaville palveluille. Projektitoiminnan ja erillisten toimeksiantojen järjestäminen, ohjaus ja seuranta ovat myös operatiivisen tason tehtäviä.

Operatiivisen tason kokoukset:

- Palveluiden laadun, kustannusten ja tehokkuuden seuranta
- Prosessien kehittäminen
- Raportit ja seuranta (menneet tapahtumat)
- Tulevaisuuden suunnittelu ja kehittäminen

3. Yhteistyön menettelytavat - Keskeiset käsiteltävät asiat erikseen sovittavissa yhteistyöfoorumeissa

Puitesopimuksen kannalta keskeisiä käsiteltäviä asioita yhteistyökokouksissa ovat ainakin seuraavat:

- yhteistyön tasot, kokoon kutsuttavat vakiokokoukset ja niiden kokoonpanot
- yhteishenkilöiden määrittäminen eri yhteistyön tasoille

- palveluiden hinnoittelun seuraamiseen ja raportointiin liittyvistä menettelytavoista sopiminen niiden palveluiden osalta, joita ei voida verrata markkinahintoihin
- mahdollisten sopimusmuutosten valmistelu ja päättäminen
- yhteistyön menettelytavat ja niiden tarkempi sisältö
- palveluihin, hinnoitteluun ja toimintatapoihin liittyvä sopiminen
- reklamaatioiden käsittelyperiaatteet

Mikäli Osapuolet sopivat toteuttavansa viitekehysten mukaista yhteistyömallia vakiotapaamisten ja yhteistyökokousten merkeissä kuten seurantakokouksissa, taktisen ohjausryhmän kokouksissa tai työryhmien kokouksissa, on kokouskäytännöt sovittava kirjallisesti riittävällä tarkkuudella ja niiden on pohjauduttava tämän liitteen mukaiseen viitekehykseen.

Mikäli määrä- ja vakiomuotoisesta yhteistyöstä ei sovita, on Osapuolten huolehdittava, että tarpeelliset asiat tulevat käsitellyiksi tarkoituksen mukaisissa kokoonpanoissa, jotka ovat sijoitettavissa viitekehysten mukaisiin tasoihin ja joissa tulee käsitellyiksi tarpeen mukaan liitteen *Puitesopimuksen ja Puitesopimuksen alaisten sopimusten muutoshallinta* mukaiset asiat.