



15.3.2024

ASIAKASKOKEMUS

Asiakaskokemuksen mittaamisen hankinnan kohteen kuvaus

H006-24
Versio 1.0

15.3.2024

ASIAKASKOKEMUS

Sisällysluettelo

1. Talpa hankintayksikkönä ja hankinnan kohde.....	3
1.1 Ratkaisun sidosryhmät eli käyttäjät ja kanavat	3
2. Hankinnan kohteen kuvaus	5
2.1 Nykytila	5
2.2 Ratkaisun tavoitetila	6
2.2.1 Strategiset haastattelut.....	7
2.2.2 Kvartaalikyselyt	8
2.2.3 Puhelinpalvelujen asiakaspalaute.....	8
2.2.4 Palvelupyyntöjen asiakaspalaute.....	8
2.2.5 Asiakaskokemuksen seurantamittaristo.....	8
2.3 Ratkaisun yleiset vaatimukset	9
2.4 Ratkaisun palvelutasot	10
2.5 Käyttöönoton aikataulu ja käyttöönottoprojekti.....	12

15.3.2024

ASIAKASKOKEMUS

1. Talpa hankintayksikkönä ja hankinnan kohde

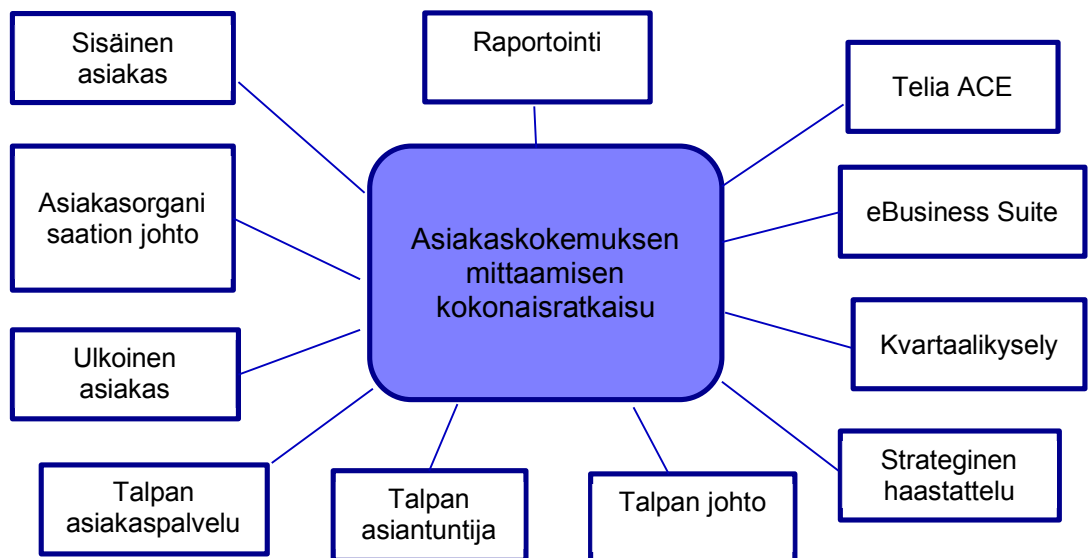
Helsingin kaupungin taloushallintopalveluliikelaitos, Talpa, tuottaa kaupungin toimialoille, liikelaitoksille ja kaupungin osakeyhtiöille ja muille yhteisöille talous- ja palkkahallinnon palveluja sekä tukee kaupungin johtoa toiminnan ja talouden suunnittelussa ja seurannassa. Taloushallintopalvelussa (jatkoksa Talpa) työskentelee lähes 500 talous- ja palkkahallinnon ammattilaista.

Hankinnan kohteena on asiakaskokemuksen mittaamisen kokonaisratkaisu, joka on palvelu asiakaskokemuksen mittaamiseksi strategisten haastattelujen, kvartaalikyselyjen, puhelinpalvelujen asiakastyytyvyyden ja sähköisten palvelupyyntöjen avulla. Hankinnan piiriin kuuluu myös mittaristotyökalu asiakaskokemuksen esittämistä ja raportointia varten.

Hankinnan kohteena olevan asiakaskokemuksen mittaamisen kokonaisratkaisu sisältää siis seuraavat osa-alueet:

1. Strategiset haastattelut asiakkaiden ylimmälle johdolle
2. Kvartaalikyselyt palveluja käyttävälle asiakaskunnalle
3. Asiakaspalvelun puhelinpalveluiden asiakaspalautteen seuranta
4. Sähköisten palvelupyyntöjen asiakaspalautteen seuranta
5. Asiakaskokemuksen seurantamittaristo asiakaskokemuksen eri osa-alueiden seurantaa ja raportointia varten

1.1 Ratkaisun sidosryhmät eli käyttäjät ja kanavat



Kuva 1. Asiakaskokemuksen mittaamisen sidosryhmät ja kanavat

15.3.2024

ASIAKASKOKEMUS

Palvelupyynnöjärjestelmän sidosryhmät eli käyttäjäroolit ja liittymät muihin järjestelmiin on kuvattu yllä olevassa kuvassa ja tarkennettu alla olevassa taulukossa.

Taulukko 1. Sidoryhmät

Sidosryhmä	Kuvaus
Sisäinen asiakas	Sisäinen asiakas on Helsingin kaupungin työntekijä, joka voi olla asiakaskyselyn vastaaja joko kvartaalikyselyssä, puhelinpalveluiden asiakaskokemuksen kyselyssä tai palvelupyynnöjen asiakaskokemuksen kyselyssä. Lisäksi sisäisellä asiakkaalla saattaa olla katseluoikeudet asiakaskokemuksen seurantamittaristoon.
Asiakasorganisaation johto	Asiakasorganisaatioiden johdolla on sisäisen asiakkaan roolin lisäksi mahdollisuus osallistua strategiseen haastatteluun.
Ulkoinen asiakas	Ulkoisilla asiakkailta tarkoitetaan käyttäjiä, jotka asioivat asiakaspalvelussa omassa asiassa, kuten kuntalaisia, kaupungin palkan- ja palkkionsaajia, ja yrityksiä. Ulkoinen asiakas voi olla asiakaskyselyn vastaaja joko puhelinpalveluiden asiakaskokemuksen kyselyssä tai palvelupyynnöjen asiakaskokemuksen kyselyssä.
Talpan asiakaspalvelu	Asiakaspalvelu vastaa asiakkaiden puheluihin ja sähköisiin yhteydenottoihin ja välittää palvelupyynnöt tarvittaessa asiantuntijalle. Puhelinpalvelun asiakaskokemuksen mittaamisessa on mahdollista saada asiakasneuvoja-tasoista tietoa.
Talpan asiantuntija	Talpan asiantuntija tuottaa Talpan palveluita ja käsittelee palvelupyynnöjä. Asiantuntijalla on näkymä asiakaskokemuksen seurantamittaristoon ja hän saattaa olla sovelluksen avainkäyttäjä.
Talpan johto	Talpan johto määrittelee asiakaspalvelun tavoitteet ja strategisten haastatteluiden ja kyselyiden sisällön. Talpan johdolla on näkymä asiakaskokemuksen seurantamittaristoon ja johdolle tuotetaan asiakaskokemuksen raportteja.
Strateginen haastattelu	Talpan asiakasorganisaatioiden johdolle tehtävä haastattelu 1 kertaa vuodessa
Kvartaalikysely	Talpan asiakasorganisaatioiden yhteyshenkilöille, esihenkilöille ja asiantuntijoille tehtävä kysely 4 kertaa vuodessa
Telia ACE	Talpan puhelinpalvelujärjestelmä
eBusiness Suite	Talpan palveluhallintajärjestelmä
Raportointi	Asiakaskokemuksen mittariston tuottamat raportit Talpan johdolle, asiantuntijoille ja asiakkaille

15.3.2024

ASIAKASKOKEMUS

Asiakaskokemuksen mittaamisen kokonaisratkaisu	Hankinnan kohteena oleva asiakaskokemuksen mittaamisen kokonaisratkaisu, joka käsittää sen kaikki osa-alueet: strategiset haastattelut, kvartaalikyselyt, puhelinpalvelujen asiakaskokemuksen mittaamisen, palvelupyyntöjen asiakaskokemuksen mittaamisen ja asiakaskokemuksen seurantamittariston
--	--

Järjestelmän käyttäjillä voi olla erilaisia rooleja. Pääkäyttäjillä voi olla oikeus muokata ja tallentaa tietoa (esimerkiksi kyselyt). Käyttäjillä voi olla eri laajuisia katseluoikeuksia. Taloushallintopalvelun asiantuntijoilla voi esimerkiksi olla katseluoikeudet kaikkeen ratkaisun tuottamaan tietoon, kun Talpan asiakkailta näkymä voi olla rajoitettu omiin tai oman organisaation tietoihin. Tarkemmat käyttäjäroolit ja -oikeudet määritellään ratkaisun käyttöönottoprojektin yhteydessä.

Käyttäjä	Rooli	Arvioitu määrä
Avainkäyttäjä	Katseluoikeudet kaikkiin järjestelmän tietoihin ja mahdollisesti oikeus muokata järjestelmän tietoja.	10
Talpan asiantuntijakäyttäjä	Katseluoikeudet kaikkiin järjestelmän tietoihin	50
Asiakkaan käyttäjä	Katseluoikeudet oman organisaation tietoihin.	50

2. Hankinnan kohteen kuvaus

2.1 Nykytila

Asiakastyytyvääsyyttä mitataan Talpassa tällä hetkellä kolmella tavalla:

1. Kyselytutkimus, joka on suunnattu kaupungin sisäisille asiakkaille (Talpan palvelusopimuksista vastaavat ja Talpan palveluita käyttävät kaupungin työntekijät Talpan asiakasorganisaatioissa). Kysely on tehty kerran vuodessa.
2. Talpan asiakaspalvelun puhelinpalvelun laadun mittaus, jossa toteutetaan satunnaisotannalla kahden kuukauden seurantajaksolta asiakaskysely puhelinpalvelua käyttäneille ulkoisille asiakkaille (kaupungin lähettämät

15.3.2024

ASIAKASKOKEMUS

laskut) ja kaupungin sisäisille asiakkaille (palkkapalvelut). Kysely on toteutettu Genesys-puhelinjärjestelmässä. Talpa on siirtynyt käyttämään Telia ACE -puhelinjärjestelmää 1.3.2024.

3. Palveluhallinnan palvelupyyntöjen asiakaspalaute, joka on toteutettu palvelupyynnön yhteydessä Forms-lomakkeella.

Nykyisistä asiakastutkimuksista saadaan erillisraportit, mutta yhtenäistä raportointia asiakaskokemuksesta ei toteuteta. Talpa on tehnyt asiakastyytyväisyystutkimusten perustella suunnitelman kehittämistoimenpiteistä, joita on toteutettu seuraavalla toimintakaudella.

Haasteena nykyisessä asiakaskokemuksen mittaamisessa on, että vuositutkimuksena tehtävässä kyselyssä vuoden sisällä tapahtuvat mahdolliset muutokset asiakastarpeissa ja -kokemuksessa jäävät riittävällä tarkkuudella havaitsematta ja siten kehittämiseen ei voida tarttua nopeasti. Lisäksi haasteena on, että eri tutkimuksia eri kanavissa ei peilata ristiin eikä nykyisessä mallissa ole mahdollista sulauttaa mukaan muita lähteitä. Asiakaskokemuksesta saatava tieto kootaan eri kanavista eri aikaan, eikä ajantasaista, kokonaisvaltaista kuvaa onnistumisesta ja sen trendistä ole saatavilla.

2.2 Ratkaisun tavoitetila

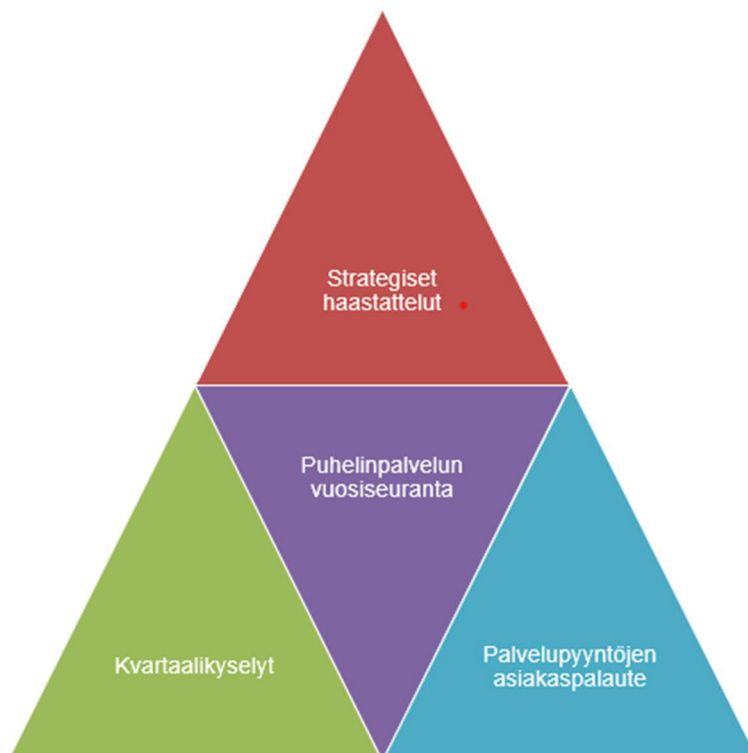
Tavoitteena on siirtyä asiakaskokemuksen mittaamisessa moninäkökulmaiseen mittaamiseen:.

1. Asiakkaiden johdolle suunnatut vuosittaiset strategiset teemahaastattelut
2. Asiakkaiden yhteistyökumppaneille, asiantuntijoille ja esihenkilöille suunnattu lyhyt 4 kertaa vuodessa toteutettava kvartaalikysely
3. Puhelinpalvelun laadun vuosiseuranta
4. Palvelupyyntökohtaiset asiakaspalautteet

Malli mahdollistaa kokonaisvaltaisemman kuvan asiakkaiden tarpeista, nopeamman reagoinnin kehittämistarpeisiin ja konkreettisen näkymän toimenpiteiden vaikuttavuuteen. Tavoitteena on lisäksi tuoda elementit (1-4) yhteen raportointinäkökulmaan, jota voidaan myös jakaa asiakkaille. Raportointinäkökulma on asiakaskokemuksen seurantamittaristo, joka on oma sovelluksensa ja osa nyt hankittavaa kokonaisuutta.

15.3.2024

ASIAKASKOKEMUS



Tavoitetilan mukainen ratkaisu muodostuu siis seuraavista osista:

- Strategiset haastattelut asiakasorganisaatioiden ylimmälle johdolle
- Kvartaalikyselyt palveluja käyttävälle asiakaskunnalle
- Asiakaspalvelun puhelinpalvelujen asiakaspalautteen seuranta
- Sähköisten palvelupyynnöiden asiakaspalautteen seuranta
- Asiakaskokemuksen seurantamittaristo asiakaskokemuksen eri osa-alueiden seurantaa ja raportointia varten

Tavoitteena on kokonaisvaltainen asiakaskokemuksen mittaaminen, esittäminen ja raportointi.

2.2.1 Strategiset haastattelut

Strategiset haastattelut toteutetaan kaupungin sisäisten asiakasorganisaatioiden ylimmän johdon kanssa (kaupungin keskushallinto, toimialat, liikelaitokset, tytäryhteisöt). Haastatteluiden tarkoituksena on saada Talpan asiakasorganisaatioiden johdon näkemys Talpan palvelun onnistumisesta ja mahdollisista kehittämistarpeista. Tämän tyyppisiä haastatteluja on tehty Talpassa aikaisemmin, mutta tällä hetkellä näitä ei toteuteta.

15.3.2024

ASIAKASKOKEMUS

Volyymi: 10 haastattelua vuodessa

2.2.2 Kvartaalikyselyt

Kvartaalikyselyt toteutetaan Talpan sisäisten yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden keskuudessa asiakasorganisaatioissa neljä kertaa vuodessa. Kyselyiden tarkoitus on tavoittaa Talpan palveluja käyttävät asiantuntijat ja esihenkilöt kyselylomakkeella, jonka vastauksista saadaan tietoa palvelun onnistumisesta ja arvioiden trendeistä. Tällä hetkellä tähän verrattava kysely on toteutettu kerran vuodessa.

Volyymi: Kysely lähetetään enintään 3000 vastaajalle 4 kertaa vuodessa eli yhteensä noin 12000 kyselyä /vuosi.

2.2.3 Puhelinpalvelujen asiakaspalaute

Puhelinpalveluiden asiakaspalaute on Talpan asiakaspalvelun palvelunumeroihin soittaneille asiakkaille tehtävä palautekysely. Talpassa on kaksi service desk –tyyppistä asiakaspalvelua:

- talouspalvelujen asiakaspalvelu, johon soittavat lähinnä ulkoiset asiakkaat kaupungin lähettämiin laskuihin liittyen
- palkka- henkilöstöhallinnon asiakaspalvelu, johon soittavat nykyiset ja entiset palkansaajat ja näiden esihenkilöt

Palvelupuhelinnumeroihin tulevia puheluita tällä hetkellä noin 120000 kpl/vuosi. Puhelinpalvelujärjestelmänä on Telia ACE. Tällä hetkellä Talpassa toteutetaan vuosittain yksi 2 kk kestävä tutkimusjakso, jossa osalle talous- ja palkkapalvelujen palvelunumeroihin soittaneista lähetetään 4 kysymyksen kysely. Tavoitetilassa kahden kuukauden tutkimusjaksoja olisi vuosittain kaksi. Kyselyn sisältö määritellään erikseen.

Volyymi: 2 kertaa 2 kuukauden seurantajakso (yhteensä 4 kuukautta vuodessa), jolloin kysely lähetetään 20 % soittajista = enintään 8000 kyselyä /vuosi.

2.2.4 Palvelupyynnöiden asiakaspalaute

Palveluhallintajärjestelmässä ratkaistujen tikettien asiakkaille tehdään palautekysely. Palveluhallintajärjestelmänä Talpalla on Twodayn eBusiness Suite, johon voidaan tehdä palvelupyynnöitä joko sisäisesti kaupungin intrasta tai ulkoisesti kaupungin internet-sivulta. Palvelupyynnöitä voi tehdä lähes kaikista Talpan palveluista. Sähköisiä yhteydenottoja on nykyisin noin 250000 kpl/vuosi

Nykytilassa ratkaistuista tiketeistä on mahdollisuus antaa palaute Forms-lomaketta hyödyntäen. Lomakkeelta vastaukset on viety PowerBI:lle.

Volyymi: Jatkuva kysely jokaisen ratkaistun palvelupyynnön yhteyteen eli noin 250000 kyselyä /vuosi.

2.2.5 Asiakaskokemuksen seurantamittaristo

Asiakaskokemuksen seurantamittaristo on sovellus, joka tarjoaa näkymän asiakaskokemuksen seurantaan kaikilla seurannan osa-alueilla. Mittaristo tarjoaa

15.3.2024

ASIAKASKOKEMUS

dashboard-tyyppisen näkymän tulosten tarkastelua, yhdistelyä, esittämistä ja raportointia varten. Mittaristoon tuodaan asiakaskokemuksesta saatava tieto kaikista kanavista: strategisista haastatteluista, kvartaalikyselyistä, puhelinpalvelusta ja palveluhallintajärjestelmästä. Järjestelmässä tietoa voidaan esittää eri luokittelutietoja yhdistämällä ja erilaisten rajausten avulla. Järjestelmästä voi myös tuottaa erillisiä raportteja johdon ja asiakkaiden käyttöön.

Nykytilassa Talpassa on seurantamittaristo ainoastaan puhelinpalveluiden asiakaskokemuksen seurannan tuloksille.

Asiakaskokemuksen seurantamittaristoon tulee eri laajuisia katseluoikeuksia käyttöoikeuksien perusteella: esimerkiksi Talpan asiantuntijoille laajat katseluoikeudet kaikkeen, ja asiakasorganisaatioiden yhteyshenkilöille rajatut katseluoikeudet oman asiakkuutensa osalta. Lisäksi seurantamittaristoon saattaa tulla tallennus- ja/tai muokkausoikeuksia tai pääkäyttäjäoikeuksia järjestelmän ominaisuuksista riippuen.

Arvioitu volyymi: Laajat katseluoikeudet: noin 50 käyttäjää Talpan sisällä, rajoitetut katseluoikeudet noin 50 käyttäjää kaupungin organisaatiossa sisäverkossa. Noin 10 avainkäyttäjää Talpassa mahdollisesti laajennetuina oikeuksin.

2.3 Ratkaisun yleiset vaatimukset

Ratkaisun toteutustapa on ensisijaisesti Helsingin kaupungin vaatimukset täyttävä mahdollisimman vähän sovitusta vaativa kokonaispalvelu valmisohjelmistolla, joka sisältää tarvittavat tietojärjestämät oheispalveluluineen. Ratkaisulla on tietyt yleiset vaatimukset:

- Ratkaisu toteutetaan kokonaispalveluna ja valmisohjelmistolla
- Ratkaisu sisältää kaikki tarvittavat käyttöoikeudet ja lisenssit
- Seurantamittaristosovellus toimii pilvipalveluna
- Ratkaisu täyttää EU:n tietoturva-asetuksen ja muun tietosuojaa koskevat lainsäädännön vaatimukset
- Hankittava palvelu tulee toteuttaa SaaS-mallilla (sovelluspalveluna), jossa järjestelmä on kokonaisuudessaan toimittajan ylläpitämä.
- Toimittaja järjestää tukipalvelun (sähköposti ja puhelintuki), jonka kautta Tilaaja on yhteydessä Toimittajaan sovelluspalvelussa ilmenneissä ongelmatilanteissa. Tukipalvelun kautta välitetään myös palvelupyynnöt koskien esimerkiksi käyttöoikeuksia siltä osin, kun käyttöoikeuksien hallinta on Toimittajan vastuulla.
- Tukipalvelu toimii palveluaikana. Vain Talpan avainkäyttäjät ovat suoraan yhteydessä tukipalveluun.
- Ratkaisun vaatimukset on kuvattu liitteen vaatimusluettelossa.

15.3.2024

ASIAKASKOKEMUS

2.4 Ratkaisun palvelutasot

Hankittavan palvelun palvelutasot ovat seuraavat:

Palvelu	Palveluaika
Sovelluspalvelu (asiakaskokemuksen seurantamittaristo)	Sovellus Tilaajan käytössä 24/7 95% saatavuudella
Tukipalvelu (tavoitettavuus puhelimella tai sähköpostilla Talpan pääkäyttäjille)	Arkisin 8-16, pois lukien arkipyhät.

Suunniteltuja huoltokatkoja ei lueta häiriöajaksi, eivätkä ne vähennä palvelun saatavuutta palvelutasolaskennassa. Huolto- ja muut toimenpiteet tehdään siten, että ne aiheuttavat mahdollisimman vähän haittaa Tilaajan palvelun käytölle. Suunnitellut huoltotoimenpiteet ja niiden jälkeiset toimivuuden testaukset dokumentoidaan oleellisilta osin ja informoidaan Tilaajan nimetyille yhteyshenkilöille aina huoltokatkon jälkeen.

Saatuun ongelma ilmoituksen valvontajärjestelmästä tai Tilaajalta Toimittaja aloittaa ongelman selvitystoimet viivyttämättä. Häiriöilmoitusten reagointiaika tarkoittaa aikaa Tilaajan tekemästä häiriöilmoituksesta Toimittajalle siihen hetkeen, jolloin Toimittajan tulee palveluaikana käynnistää häiriön selvitystyö. Reagointiajan laskeminen alkaa Asiakkaan tehtyä häiriöilmoituksen Toimittajalle ja päättyy toimittajan aloitettua selvitystyön ja informoituaan tästä Tilaajaa erikseen sovittuun sähköpostiosoitteeseen.

Kriittisyys	Kuvaus	Toimittajan reagointi- ja informointiaika
Kriittinen	Koko palvelu jumiutunut, erittäin hidas tai käyttäjät eivät pääse kirjautumaan: käyttö on täysin estynyt	Uusi kriittinen vika on ilmoitettava puhelimitse tai sähköpostitse tai käyttämällä toimittajan tiketointijärjestelmää. Toimittajan reagointi- ja Tilaajan informointiaika arkisin kello 09:00 – 16:00 välisenä aikana on 1 työpäivä.
Keskitaso	Häiriö, joka selkeästi haittaa tai hidastaa sovelluspalvelun tai sen tukipalveluiden käyttöä, mutta ei estä sitä	Keskitason viat voidaan ilmoittaa puhelimitse tai sähköpostitse tai käyttämällä toimittajan tiketointijärjestelmää Toimittajan reagointi- ja Tilaajan informointiaika arkisin kello 09:00 – 16:00 välisenä aikana on 2 työpäivää.
Matala	Häiriöt ja vikatilanteet, jotka eivät merkittävästi haittaa Tilaajan jokapäiväistä operatiivista toimintaa. Häiriö	Matalan kriittisyysasteen häiriöilmoitukset voidaan ilmoittaa puhelimitse tai sähköpostitse tai

15.3.2024

ASIAKASKOKEMUS

	aiheuttaa vain vähäistä haittaa palvelun käytölle.	käyttämällä toimittajan tiketointijärjestelmää Toimittajan reagointi- ja Tilaajan informointiaika on 5 työpäivää.
--	--	--

Sanktiot

Kalenterikuukauden häiriöaika saadaan laskemalla yhteen ratkaisuaikat kaikkien kalenterikuukauden aikana tapahtuneista palvelun suunnittelemattomista käyttökatkoksista ja häiriötilanteista, joiden raportoitu kriittisyysaste on 1 – Kriittinen tai 2 - Keskitaso. Toteutunut palvelutasoprosentti lasketaan kalenterikuukausittain kaavalla: $(1 - (H / [P - S])) \times 100 =$ palvelutasoprosentti, missä

- H = yhteenlaskettu kriittisten ja keskitason häiriötilanteiden ratkaisuaika kalenterikuukaudessa (minuuttia)
- P = Palveluaika kalenterikuukaudessa (minuuttia)
- S = Suunnitellut ja sovitut katkot palveluaikana (minuuttia)

Jos kalenterikuukautena (30 vrk = 43 200 minuuttia) on esimerkiksi 3 erillistä kriittistä vikatilannetta, joiden yhteenlaskettu ratkaisuaika on 3 tuntia ja 48 minuuttia (= 228 minuuttia) ja yksi suunniteltu huoltokatko, jonka kesto on ollut 5 tuntia (= 300 minuuttia), kyseisen kalenterikuukauden palvelutaso lasketaan seuraavasti: $(1 - (228 / [43\ 200 - 300])) \times 100 = 99,47 \%$.

Seuraavassa taulukossa on listattu Toimittajan sanktiomaksut toteutuneelle palvelutasolle kalenterikuukaudessa. Toimittajan sanktiomaksu on prosenttiosuus Toimittajan kuukausittaisesta palvelumaksusta.

Toteutunut palvelutaso-%	Toimittajan sanktiomaksu kuukausimaksusta
≥ 95 %	0 %
≥ 90 % - <95,00 %	30 %
< 90 %	100 %

Taulukosta ilmenee, että mikäli palvelutaso laskee kuukaudessa alle 90 %, kyseisen palvelun kuukausimaksua ei peritä lainkaan eli toimittaja hyvittää Tilaajalle kuukausimaksusta 100 %. Mikäli palvelun saatavuus laskee alle 90 %:n kuukaudessa kaksi kuukautta peräkkäin tai liukuvan vuosijakson aikana viitenä (5) kuukautena, voi tilaaja purkaa sopimuksen.

15.3.2024

ASIAKASKOKEMUS

Häiriön ratkaisuaika vaikuttaa palvelun tavoitellun palvelutason toteutumiseen. Häiriöiden sallitut ratkaisuaajat riippuvat häiriön vakavuudesta eli vaikuttavuudesta ja kiireellisyydestä. Ratkaisuaika on aikaväli häiriön käsittelyynottoajan ja häiriön ratkaisemisen välissä palveluaikana pois lukien aika, jonka häiriö on odottanut asiakkaan tai kolmannen osapuolen toimenpiteitä.

Häiriötilanteen ratkaisuajan laskeminen alkaa Asiakkaan tehtyä häiriöilmoituksen Toimittajalle ja päättyy, kun Toimittaja on toimittanut Tilaajalle ratkaisun, jonka Tilaaja voi todentaa palauttavan palvelun toimivuuden.

Toimittaja mittaa ratkaisuaikoja automaattisesti käyttämänsä tiketöintijärjestelmän tai vastaavan avulla.

Toimittaja toimittaa Tilaajalle raportit häiriöiden toteutuneista ratkaisujoukoista ja käyttökatkojen pituudesta kolmen (3) kuukauden välein. Raporttia ei lähetetä, mikäli 1. tai 2. kriittisyysasteen häiriötilanteita ei ole ollut kolmen kuukauden aikana.

Toimittaja hyvittää palvelutason alituksen sanktiot automaattisesti palvelutason alitusta seuraavan kuukauden laskutuksessa ilman tilaajan erillistä vaatimusta.

2.5 Käyttöönoton aikataulu ja käyttöönottoprojekti

Palvelu otetaan käyttöön vaiheittain siten, että valmius kvartaalikyselyiden toteuttamiseen on 30.6. mennessä ja muut palvelun osa-alueet ovat Tilaajan käytössä viimeistään 30.9. mennessä, mikäli käyttöönoton aloittaminen ei viivästy toimittajasta riippumattomasta syystä. Poikkeuksen muodostavat strategiset haastattelut, jotka toteutetaan ensimmäisen kerran vuoden 2025 alkupuolella tarkemmin sovittavan aikataulun mukaisesti.

Toimittaja tarjoaa palvelun käyttöönottoprojektia varten projektipäällikön ja tuottaa käyttöönotosta tarkemman projektisuunnitelman, jossa määritellään tarkemmin aikataulu ja Tilaajan ja toimittajan vastuut. Käyttöönottoa valvoo projektin johtoryhmä, johon Tilaaja ja toimittaja nimeävät osallistujansa. Projektin johtoryhmä hyväksyy projektisuunnitelman ja siihen tehtävät oleelliset poikkeamat.