

2.8.2018

OMAOLO-palvelukokonaisuuden hallintamalli

Sisällys

1.	JOHDANTO	3
2.	HALLINTAMALLI.....	4
2.1.	Uusien Asiakkaiden liittyminen.....	5
2.2.	Hallintamallin toimijat, tehtävät ja vastuut	5
2.2.1.	SoteDigin hallitus ja johtoryhmä	5
2.2.2.	Johtoryhmän tehtävät ja vastuut.....	6
2.2.3.	Ohjausryhmän tehtävät ja vastuut	6
2.2.4.	Kehitysryhmän tehtävät ja vastuut.....	7
2.2.5.	Tuoteomistajan tehtävät ja vastuut.....	8
2.2.6.	Change Advisory Boardin tehtävät ja vastuut.....	8
2.2.7.	Asiakkaiden tehtävät ja vastuut	9
2.2.8.	Sidosryhmätoimijan tehtävät ja vastuut.....	9
3.	KUNTAHANKINTOJEN ROOLI.....	10
4.	PALVELUNHALLINTA.....	10
4.1.	Omaolo-palvelukokonaisuuden palvelunhallinnan periaatteet	10
4.2.	ODA1, ODA2, ODA3 palvelunhallinta	12
4.2.1	Organisaatio, prosessit ja menettelyt	13
4.2.1.1	Organisaatio	13
4.2.1.2	Prosessit ja menettelyt.....	13
4.2.1.3	Kehitysprojektit.....	13
4.2.1.4	Palvelu	14
4.2.2	Roolit ja vastuut	14
4.2.2.1	Asiakkuuspäällikkö	14
4.2.2.2	Palvelupäällikkö - Service manager.....	14
4.2.2.3	Projektipäällikkö	15

1.

JOHDANTO

Omaolo-palvelukokonaisuutta on rakennettu Omat digiajan hyvinvointipalvelut -kärkihankkeessa (ODA), joka on kuulunut hallitusohjelmaan. Projektivaiheen aikana sidosryhmätoimijana on toiminut hankkeen isäntäkunta Espoon kaupunki. Valtionavustus päättyy 31.10.2018. Hankkeen päätyessä Omaolo-palvelukokonaisuus on vielä keskeneräinen ja vaatii jatkokehittämistä. Vuoden 2019 loppuun saakka ollaan vaiheessa, jossa jatkuvaa palvelua tehdään projektimaisen kehittämistyön rinnalla.

Hankkeen päättymisen lähestyessä on aloitettu vastuiden ja sopimusten vaiheittainen siirto SoteDigi Oy:lle. SoteDigi Oy on perustettu vuonna 2017 ja sille on asetettu toimiohje 28.11.2017 STM:n toimesta. Toimiohjeen mukaan SoteDigin vastuulla on toteuttaa kansalaisen digipalvelut. ODA-projektin toiminnan jatkaminen on toimiohjeessa osoitettu SoteDigi Oy:lle. Näin ollen SoteDigi Oy ottaa sidosryhmätoimijan roolin Omaolo-palvelukokonaisuuden osalta erikseen sovittavalla tavalla.

Omaolo-palvelukokonaisuus koostuu kolmesta erillisestä Ratkaisusta ja niihin liittyvistä palveluista.

- ODA1 tietämyskanta, jonka toimittaa Kustannus Oy Duodecim. ODA1 puitesopimusta hallinnoi KL Kuntahankinnat Oy ja jokainen ODA-hankkeessa mukana oleva kuntatoimija on liittynyt puitesopimukseen. Tietämyskanta on SaaS-palvelu, josta kukin kuntatoimija tekee lisäksi SaaS-palvelusopimuksen toimittajan kanssa. Duodecimin kanssa on tehty erillinen Projektitoimitussopimus, jonka Espoon kaupunki on erillisellä Siirtosopimuksella siirtänyt SoteDigi Oy:lle. Lisäksi SoteDigi Oy ja KL-Kuntahankinnat Oy tekevät yhteistyösopimuksen, jonka mukaisesti SoteDigi voi toimia sidosryhmätoimijana ODA1-palvelussa.
- ODA2 tekninen toteutus, jonka toimittaa Mediconsult Oy:n ja Solita Oy:n muodostama ryhmittymä. ODA2 puitesopimusta hallinnoi KL Kuntahankinnat Oy ja jokainen ODA-hankkeessa mukana oleva kuntatoimija on liittynyt puitesopimukseen. Jokainen kuntatoimija on tehnyt Tuki- ja ylläpitosopimuksen toimittajien kanssa. Ratkaisun jatkokehittämisestä on sovittu erillisellä Projekti- ja ketterän kehityksen sopimuksella, jonka Espoon kaupunki on erillisellä Siirtosopimuksella siirtänyt SoteDigi Oy:lle. Lisäksi SoteDigi Oy ja KL-Kuntahankinnat Oy tekevät yhteistyösopimuksen, jonka mukaisesti SoteDigi voi toimia sidosryhmätoimijana ODA2-palvelussa.
- ODA3 konesalipalvelut, jotka toimittaa Telia Oy. ODA3 puitesopimusta hallinnoi KL Kuntahankinnat Oy ja jokainen ODA-hankkeessa mukana oleva kuntatoimija on liittynyt puitesopimukseen. Espoo on tehnyt Telia Oy:n kanssa ODA3 Käyttö-, ylläpito- ja tukipalvelusopimuksen, jonka Espoon kaupunki on erillisellä Siirtosopimuksella siirtänyt SoteDigi Oy:lle. Lisäksi SoteDigi Oy ja KL-Kuntahankinnat Oy tekevät yhteistyösopimuksen, jonka mukaisesti SoteDigi voi toimia sidosryhmätoimijana ODA3-palvelussa.

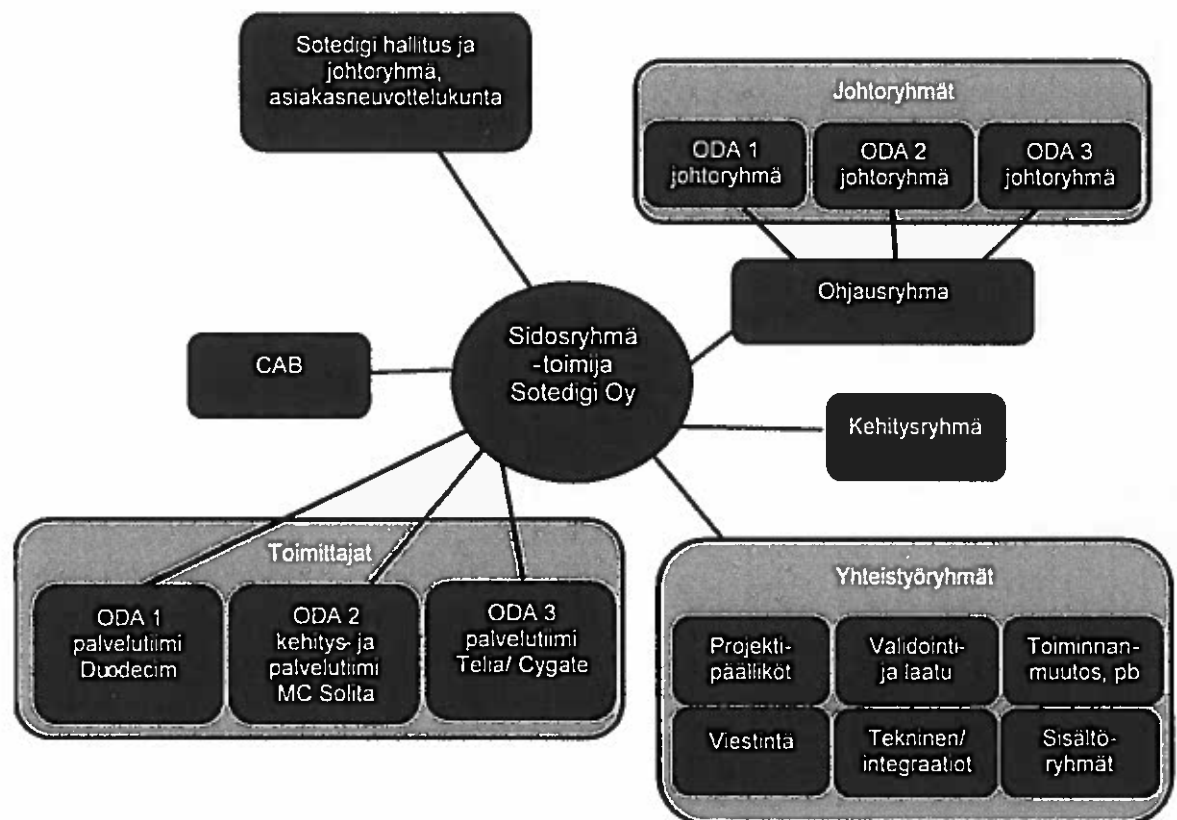
Tämä dokumentti kuvaa kuntatoimijoiden ja sidosryhmätoimijan sekä toimittajien rooleja, yhteistyötä sekä päätöksentekorakenteita. Tavoitteena

on, että Omaolopalvelukokonaisuutta voidaan kehittää yhtenä kokonaisuutena. Hallintamallin liitteenä olevat RACI-matriisit kuvaavat yksityiskohtaisemmalla tasolla Asiakkaiden (kuntatoimijat), KL Kuntahankinnat Oy:n, Sidosryhmätoimijan ja toimittajien rooleja ja vastuuta.

Hallintamalli on kirjoitettu tilanteessa, jossa Sote-uudistuksen tilanne on edelleen epävarma. Jos sote-palvelujen järjestämisvastuu muuttuu, Hallintamallin toimijoihin ja rooleihin saattaa tulla muutoksia. Hallintamallia tarkastellaan ohjausryhmässä ja/tai johtoryhmissä uudelleen tarvittaessa.

2. HALLINTAMALLI

Hallintamallin kuvaus on esitetty kuvassa alla.



SoteDigi Oy:n hallitus ja johtoryhmä ohjaavat sidosryhmätoimijan ja organisaatiossa toimivan Omaolo-tiimin työtä ja antavat yleisen raamin jatkokehittämiseksi (resurssit, teemat). SoteDigin hallituksella ja johtoryhmällä on yksinomainen päätösvalta operatiiviseen liiketoimintaansa.

Johtoryhmät asettavat palvelujen strategiset tavoitteet ja seuraavat niiden toteutumista sekä määrittelevät jatkokehittämisen roadmapin. Johtoryhmät toimivat Sidosryhmätoimijan, Asiakkaiden ja Toimittajien keskinäisen yhteistyön ja strategisen keskustelun foorumeina.

Ohjausryhmä toimii Asiakkaiden ja Sidosryhmätoimijan keskinäisen yhteistyön foorumina. Ohjausryhmässä määritellään Asiakkaiden yhteinen tahtotila ja prioriteetit ja ratkaistaan mahdolliset eriävät näkemyksen Palvelukokonaisuuden kehittämiseen liittyen.

Sidosryhmätoimijana toimiva SoteDigi Oy vastaa Asiakkaiden puolesta toimittajasuhteiden ylläpitämiseen tarvittavien palvelunhallintaverkoston, Kehitysryhmän ja Ohjausryhmän ja Johtoryhmien työskentelyn organisoinnista, valmistelusta ja ylläpitämisestä. SoteDigi koordinoi myös Asiakkaiden keskinäisten yhteistyöryhmien toimintaa, joiden kautta Asiakkaat luovuttavat osaamista ja resursseja SoteDigin käyttöön. Yhteistyöryhmien kautta jaetaan myös parhaita käytäntöjä ja koordinoidaan tehtäviä, jotka vaativat kansallista yhteistä tekemistä, esim. validointi ja viestintä.

Sidosryhmätoimijana SoteDigi Oy vastaa päivittäisestä yhteistyöstä Toimittajien kanssa sekä jatkokehittämisen ohjauksesta. Sidosryhmätoimijan Omaolo-tiimissä toimiva tuoteomistaja tilaa jatkokehitystyön. Change Advisory Board tukee tuoteomistajan työtä.

Kehitysryhmässä ratkaistaan Omaolo-palvelukokonaisuuden kehittämisessä vastaantulevia selvitettäviä asioita, valmistellaan jatkokehittämistä, seurataan palvelukokonaisuudelle sekä yksittäisille Ratkaisuille ja Palveluille asetettuja mittareita sekä valmistellaan Ohjausryhmän ja Johtoryhmien käsiteltäviä asioita sekä huolehditaan siellä tehtyjen linjausten toimeenpanemisesta. Kehitysryhmä on ODA1, ODA2 ja ODA3 yhdistetty kehitysryhmä, jossa huolehditaan palvelukokonaisuuden kehittämisestä kokonaisuutena.

Eri ryhmien ja toimijoiden roolit on tarkemmin kuvattu seuraavissa luvuissa.

2.1. Uusien Asiakkaiden liittyminen

Kaikki Kuntahankintojen asiakkaat voivat liittyä Ratkaisun ja Palvelun käyttäjiksi.

Puitesopimuksen kautta liittyvä Asiakas:

1. sitoutuu Kuntahankintojen Puitesopimukseen
2. liittyy Asiakkaiden keskinäiseen yhteistyösopimukseen (Käyttövaiheen yhteistyösopimus)
3. tekee tarvittavat sopimukset ODA1, ODA2 ja ODA3 toimittajien kanssa.

2.2. Hallintamallin toimijat, tehtävät ja vastuut

2.2.1. SoteDigin hallitus ja johtoryhmä

SoteDigi Oy:n hallitus ja johtoryhmä ohjaavat Sidosryhmätoimijan työtä ja määrittelevät jatkokehittämisen yleisen raamin esimerkiksi kehittämisen teemojen ja resurssien suhteen. Hallintamallin mukaiset ohjaus- ja johtoryhmät eivät voi ohittaa SoteDigi Oy:n operatiivisen liiketoiminnan päätöksentekoa.

2.2.2. Johtoryhmän tehtävät ja vastuut

Omaolo-palvelukokonaisuuden kehittämistä ohjaavat Johtoryhmät. Jokaisella Ratkaisulla ja Palvelulla (ODA1, ODA2, ODA3) on oma Johtoryhmänsä. Tarvittaessa Johtoryhmät voivat pitää yhteisiä kokouksia, joilla pyritään varmistamaan palvelukokonaisuuden kehittyminen mahdollisimman yhtenäisenä kokonaisuutena.

Johtoryhmä vastaa Puitesopimuksissa todetun lisäksi Palveluiden vuosikatselmoinnista, joka suoritetaan vuosittain viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluessa kalenterivuoden päättymisestä. Toimittajan palvelupäällikkö vastaa vuosikatselmoinnin valmistelusta. Katselmoinnissa käydään läpi ainakin seuraavat asiat: (i) tärkeimmät kehityshankkeet, (ii) Palvelun laatu-mittarit, (iii) kuluneen vuoden kustannustaso, (iv) asiakastyytyväisyystulos, (v) käyttäjien yleiset kokemukset Palvelusta, (vi) Toimittajan palveluhenkilöiden kokemukset Palvelun tuottamisesta ja (vii) Asiakkaiden, Kuntahankintojen ja Toimittajan näkemykset yhteistyön toimivuudesta ja kehitystarpeista.

Johtoryhmä

- asettaa Palvelun strategiset tavoitteet sekä muuttaa niitä yhteisesti tarpeen mukaan,
- seuraa strategisten tavoitteiden toteutumista sille toimitettujen raporttien pohjalta,
- esittää Ratkaisun ja/tai Palvelun jatkokehittämisen roadmap-ajatuksia SoteDigi Oy:lle, jonka johtamisjärjestelmän mukaan tehdään lopulliset päätökset jatkokehittämisen roadmapista
- hyväksyy Ratkaisua ja Palvelua koskevan dokumentaation.

Johtoryhmä tarkastelee Ratkaisun ja Palvelun tilaa ja edistystä laaja-alaisesti. Se ratkaisee eskaloituneet asiat ja parantaa sopimuskumppanuuden arvoa Asiakkaiden liiketoiminnan tavoitteiden mukaisesti.

Osallistujat: Valitut Asiakkaiden edustajat, KL Kuntahankintojen edustaja, Sidosryhmätoimijan edustaja(t), Toimittajan edustaja

Aikaväli: puolivuosittain

2.2.3. Ohjausryhmän tehtävät ja vastuut

Ohjausryhmä on Asiakkaiden keskinäisen yhteistyön tavoitteiden toteuttamista valvova organisaatio. Ohjausryhmä on toiminnassa Ratkaisun ja Palvelun elinkaaren loppuun asti, ellei sen toimintaa päätetä Ohjausryhmän määräenemmistön päätöksellä aiemmin lakkauttaa.

Ohjausryhmän erityisenä tehtävänä on valvoa sitä, että Omaolo-palvelukonaisuus (ODA, ODA2, ODA3) on toimintavarma ja eheä Toimittajan kanssa laadittujen Palvelusopimusten edellyttämällä tavalla.

Ohjausryhmän tehtäviä ovat

- Asiakkaiden yhteisten linjausten ja tavoitteiden keskustelu ja tarkentaminen
- Palvelukokonaisuuden käyttöön ja toiminnalliseen muutokseen liittyvien hyvien käytäntöjen jakaminen
- Palvelukokonaisuuden leviämisen seuraaminen ja tukeminen
- jatkokehitystarpeiden priorisoinnista päättäminen Omaolon Asiakkaiden osalta,
- Asiakaskohtaisten muutosten hyväksyminen
- Johtoryhmän kokousten päätösten valmistelu ODA -konsortion osalta.

Osallistujat: Nimetyt Asiakkaiden edustajat, Sidosryhmätoimija

Aikaväli: neljä kertaa vuodessa, tarvittaessa useammin

2.2.4. Kehitysryhmän tehtävät ja vastuut

Kehitysryhmä tarkastelee Omaolo-palvelukokonaisuuden (ODA1, ODA2, ODA3) kehittämistä kokonaisuutena. Se valmistelee kehittämistä koskevat asiat ja esittää esimerkiksi muutoksia ja lisäyksiä roadmapille.

Kehitysryhmän tehtäviä ovat:

- kehittämiseen liittyvät selvitystyöt
- uusien sisältöjen työstämisen vastuu, operatiivinen työ voidaan tehdä Yhteistyöryhmien toimesta, Kehitysryhmä katselmoi tällöin tulokset
- asiakaspalautteiden ja muutospyyntöjen seuraaminen ja käsittely esimerkiksi silloin, kun tarvitaan yhteisiä linjauksia
- palvelutasojen ja asetetun laadun varmistaminen ja sen saavuttamisen toteaminen
- tietoturvallisuudesta ja riskienhallinnasta vastaaminen,
- tarvittavan kapasiteetin ennustaminen,
- reklamaatioiden käsittely,
- mahdollisten sanktioiden toteaminen,
- sopimusten palvelu-, muutos- ja projektiportfolioiden hallinta,
- sopimusten noudattaminen ja sopimusmuutosten hallinta,
- laskutuksen seuranta.

Kehitysryhmä eskaloi asiat, joista ei ole löytynyt yhteisymmärrystä, ODA1, 2 ja 3 Johtoryhmälle asiasta riippuen. Johtoryhmien yhteiskokouksissa voidaan ratkaista kaikille yhteisiä asioita.

Puolivuosittain Asiakkaita edustava vastuuhenkilö ja Toimittajan tietoturvallisuuden ja riskienhallinnan vastuuhenkilö raportoivat ryhmälle havaintonsa mahdollisista tietoturvaongelmista ja korjaavista toimenpiteistä. Raportoinnin pohjalta ryhmä sopii kehittämissuunnitelmista. Sovitut toimenpiteet annetaan Toimittajalle ja Sidosryhmätoimijalle vastuidensa mukaisesti toteutettaviksi.

Osallistujat: Sidosryhmätoimija, valitut Toimittajien edustajat, valitut Asiakkaiden edustajat, tarvittaessa paikalle kutsuttavat erityisasiantuntijat (esim. tietoturva- ja arkkitehtuuriasiantuntijat)

Aikaväli: Kerran kuukaudessa

2.2.5. Tuoteomistajan tehtävät ja vastuut

Tuoteomistaja toimii SoteDigi Oy:n organisaatiossa ja ohjauksessa ja vastaa kehitystyön päivittämisestä ohjaamisesta. Tuoteomistaja toimii tiiviissä yhteistyössä kehitysryhmän kanssa ja saa tukea priorisointi- ja ohjauspäätöksiin CABiltä.

Tuoteomistajan roolina on:

- Rakentaa ja pitää ajan tasalla Omaolo-palvelukokonaisuuden roadmap hallintamallin mukaisia ryhmiä kuunnellen. Roadmap hyväksytään viime kädessä SoteDigi Oy:n johtamisjärjestelmässä.
- Vastata sprinttien tai kanban-muotoisen toteutuksen mukaisesta tehtävien priorisoinnista ja tiimin työn päivittäisestä ohjaamisesta.
- Vastata yhdessä Sidosryhmätoimijan muun tiimin tukemana toteutettujen tehtävien katselmoinnista ja sulkemisesta.
- Vastata toteutustiimin tuotosten katselmointien toteuttamisesta ja hyväksymistestauksista.
- Vastata uusien ominaisuuksien suunnittelun ja työmääräarvioinnin kokonaisuudesta yhdessä toimittajien projektipäälliköiden kanssa.

Vastata asioiden eskaloinnista hallintamallin mukaisiin ryhmiin silloin kehitystyön eteneminen vaatii laajempaa keskustelua ja päätöksentekoa.

2.2.6. Change Advisory Boardin tehtävät ja vastuut

CAB toimii Sidosryhmätoimijan tuoteomistajan tukena kehitysjonon priorisoinnissa, sekä kehittämistyössä esiin tulevien vaihtoehtojen toteutus- ja etenemistapojen valinnassa. CAB katselmoi Toimittajien tekemät työmääräarviot ja kuvaukset suunnitelluista toteutuksista.

2.2.7. Asiakkaiden tehtävät ja vastuut

Asiakkailla ovat seuraavat tehtävät ja vastuut:

- Ratkaisun ja Palvelun käyttöä ja kehittämistä koskeva ohjaus ja ohjeiden antaminen Ohjausryhmälle sen tehtävien toteuttamiseksi.
- Aktiivinen osallistuminen Hallintamallissa määriteltujen ryhmien toimintaan.
- Palvelun käyttöönottojen laajentaminen, toiminnallisen muutoksen toteuttaminen omassa organisaatiossa, hyvien käytäntöjen jakaminen ja Omaolo-palvelukokonaisuuden leviämisen edistäminen.

2.2.8. Sidosryhmätoimijan tehtävät ja vastuut

Sidosryhmätoimijan tehtävät koostuvat kolmesta kokonaisuudesta: toimittajayhteistyöstä, Asiakkaiden keskinäisen yhteistyön sekä asiakkaiden ja Toimittajien välisen yhteistyön koordinoinnista sekä Asiakkaiden Palvelun käytön tukemisesta.

Toimittajayhteistyö:

- vastaa Asiakkaiden yhteistä Palvelun käyttöä ja kehittämistä koskevista operatiivisista toimittajayhteistyöstä
- koordinoi Ratkaisun integraatioiden ylläpitoa ja muutoksia Asiakkaiden osalta
- vie Ohjausryhmän päätökset toteutukseen, jos ja kun ne ovat linjassa SoteDigin johtoryhmän (ja hallituksen) päätösten kanssa
- käsittelee Ratkaisun ja Palvelun yhteistä käyttöä koskevat palvelupyynnöt ennen niiden toimittamista Toimittajan tukeen
- tarkastaa Toimittajan laskutusta koskevat raportit ennen laskutuksen toteuttamista.

Asiakkaiden keskinäisen yhteistyön sekä asiakkaiden ja Toimittajien välisen yhteistyön koordinointi:

- koordinoi Yhteistyöryhmien toimintaa ja valmistelee yhdessä Asiakkaiden kanssa niiden kokoukset
- Koordinoi CABin toimintaa
- toimii Kehitys- ja Ohjausryhmän sekä Johtoryhmän kokoonkutsujana, puheenjohtajana ja sihteerinä ja vastaa kokousten valmistelusta
- kerää kehitystarpeita ja vie ne kehitysryhmälle ja Ohjausryhmälle käsiteltäväksi.

Palvelun käytön tuki ja muut tehtävät:

- ylläpitää ja jakaa Omaoloon liittyvää tietoa
- jakaa hyviä käytäntöjä Asiakkaiden kesken
- neuvoa Asiakkaita mm. erilaisissa järjestelmän hyödyntämiseen liittyvissä kysymyksissä

- määrittelee Ratkaisussa käsiteltävien yhteisten tietojen pohjalta yhteiseen käyttöön soveltuvat raportit
- viestii ja tiedottaa yleisesti Ratkaisua ja Palvelua koskeissa asioissa
- koordinoi ja tiedottaa asiakaskohtaisten liittymien toteuttamisesta muille Asiakkaille
- tukee uusia asiakkaita Palveluun liittymisessä niin erikseen sovittaessa.

3. KUNTAHANKINTOJEN ROOLI

Ratkaisun toteuttamisen sekä Ratkaisun ja Palvelun ylläpidon ja jatkokehittämisen osalta Toimittajaan kohdistuvat ehdot on määritelty Puitesopimuksessa.

Kuntahankintojen roolina on

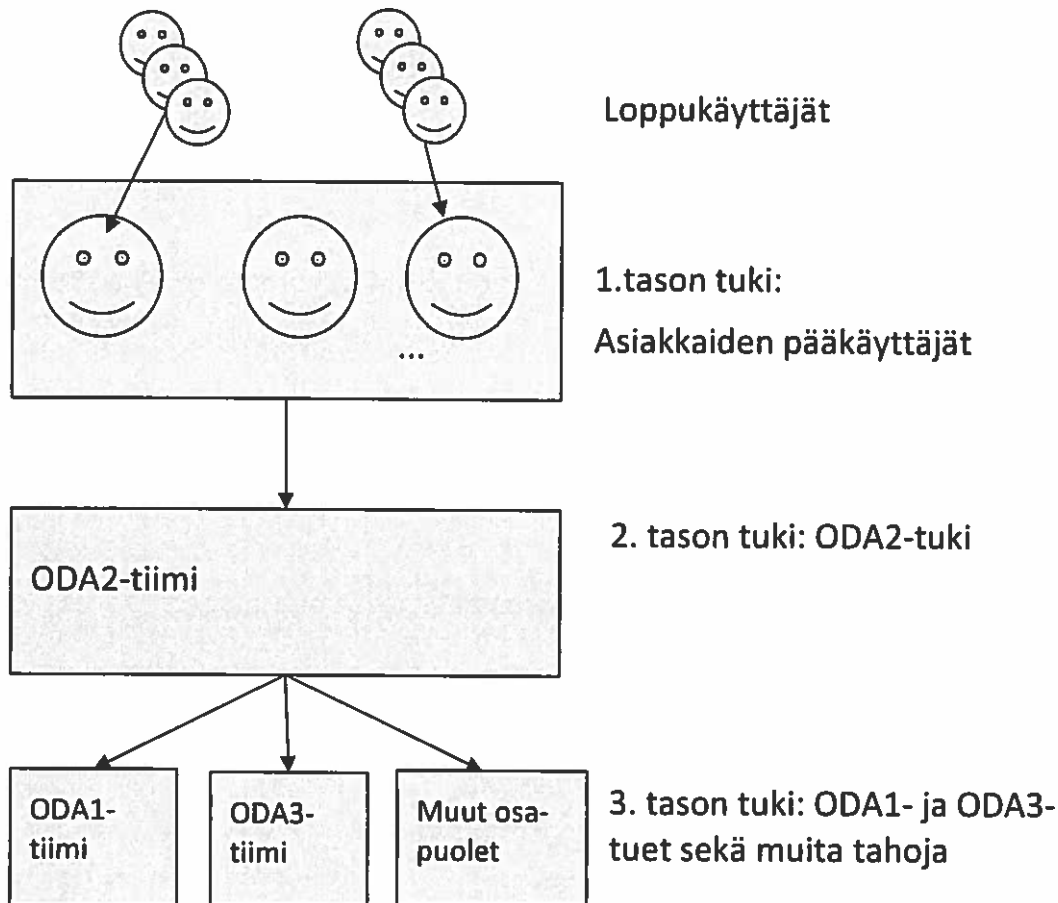
- Puitesopimuksen hallinnointi ja valvonta sekä sopimusyhteistyö suhteessa Toimittajaan
- Puitesopimuksen koordinointi ja Asiakkaiden edustaminen Puitesopimukseen liittyvissä asioissa
- Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus Puitesopimuksen käyttöön liittyvissä kysymyksissä
- Asiakkaiden tukeminen Puitesopimuksen mukaisten Toimittajan suoritusvelvoitteiden toteutumisen valvonnassa
- Neuvottelemine Toimittajan kanssa Puitesopimuksessa sovitun maksimihinnankorotuksen ylittävistä, ICT-alan todelliseen kustannusnousuun perustuvista hinnankorotusvaatimuksista
- Toimittajan alihankkijoiden käytön sekä mahdollisten alihankkijamuutosten hyväksyminen
- Puitesopimuksen seurantalaveri Toimittajan kanssa 2-3 krt/v, alussa mahdollisesti useammin
- Puitesopimusmuutosten hyväksyminen
- Uusien Asiakkaiden sitoumusten vastaanotto ja välittäminen Toimittajalle
- Kuntahankintojen palvelumaksujen seuraaminen sekä palvelumaksujen laskuttaminen Toimittajalta.

Toimittajan velvollisuudet Kuntahankinnoille on määritetty tarjouspyynnössä sekä puitesopimuksessa.

4. PALVELUNHALLINTA

4.1. Omaolo-palvelukokonaisuuden palvelunhallinnan periaatteet

Omaolo-palvelukokonaisuuden hallinta vaatii hyvää yhteistyötä ja selkeitä rooleja Asiakkaiden ja toimittajien välillä. Alla on kuvattu Palvelunhallinnan kokonaisuus koko Omaolo-palvelukokonaisuuden tasolla. Tämän lisäksi Asiakaskohtaisissa sopimuksissa on tarkempi kuvaus palvelunhallinnasta jokaisen Palvelun kohdalta erikseen.



Omaolo-palvelun loppukäyttäjiä ovat kansalaiset, asiakkaat ja ammattilaiset. Heidän tukipalvelustaan (1. tason tuki) vastaavat Asiakkaiden pääkäyttäjät yhteisvastuullisesti, yhteisesti sovittujen käytäntöjen mukaan. Pääkäyttäjät käsittelevät myös Omaolo-käyttöliittymän kautta tulevan palautteen. Jos tarvitaan yhteisiä linjauksia palautteisiin vastaamiseen, voivat Pääkäyttäjät eskaloida asian Kehitysryhmälle.

Pääkäyttäjien tuesta (2. tason tuki) vastaa ODA2 -palvelutiimi. Tarvittaessa he ohjaavat tukipyyntöjä eteenpäin. ODA1-tiimiin ohjataan tietämyskantaan liittyvät tiketit. ODA3-tiimiin ohjataan infraan liittyvät tiketit. Myös muihin osapuoliin liittyvät tiketit ohjautuvat ODA2 tiimin kautta kuitenkin takaisin Pääkäyttäjille, mutta ODA2-tukitiimi auttaa niiden ratkaisemisessa siltä osin, kun niihin liittyy esim. Omaolo-palvelun testaamista.

Muilla osapuolilla tarkoitetaan kaikkia muita kokonaisuuteen liittyviä tahoja, joita tällä hetkellä ovat:

- Potilastietojärjestelmätoimittajat (Tieto, CGI, Mediconsult, In Net Oy)
- Kela (omatietovaranto)
- VRK (suomi.fi)

4.2. ODA1, ODA2, ODA3 palvelunhallinta

Toimittajan palvelunhallinnan avulla varmistetaan, että Palvelu tuotetaan Puitesopimuksessa tarkoitettulla tavalla ja että sitä kehitetään Asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Toimittaja ottaa vastaan toimeksiannot Sidosryhmätoimijalta. Toimittaja vastaa siitä, että sen Palvelun tuottamiseen ja kehitysprojekteihin osallistuvat henkilöt tuntevat Hallintamallin. Mallia kehitetään tarpeen mukaan.

Jatkossa kuvattavat Toimittajan roolit eivät välttämättä tarkoita erillisiä resursseja, vaan osa voidaan esim. hoitaa saman henkilön toimesta. Kuitenkin, kaikkiin rooleihin on Toimittajalta löydyttävä myös nimenomaista osaamista.

Toimittajan palvelunhallinta kattaa seuraavat osa-alueet:

- Kuntahankintojen, Asiakkaiden ja Toimittajan tavoiteasetanta ja päätöksenteko
- Asiakkaiden, Toimittajan ja kolmansien osapuolien (kuten alihankkijat) välisen yhteistyön hallinta
- Viestintä- ja eskaloitimenettelyt
- Muutosmenettelyt
- Hanke- ja projektinhallinta
- Palvelun ja teknologian kehitys sekä innovaatiot liiketoiminnan tarpeiden mukaan
- Puitesopimuksen sisällön pitäminen ajan tasalla ja liiketoiminnan tarpeiden mukaisena
- Kuntahankintojen, Asiakkaiden ja Toimittajan välisen pitkäaikaisen suhteen rakentaminen
- Palvelun päivittäisen operatiivisen toiminnan johtaminen, mittaaminen sekä laadunvarmistaminen.

Hallintamalli edellyttää Toimittajalta, Sidosryhmätoimijalta ja Asiakkailta aktiivista sitoutumista mallin mukaiseen toimintaan ja panostusta päivittäisen toiminnan laatuun.

Avaintekijöinä edellä mainittuihin asioihin ovat:

- valtuutus ja sitoutuminen kaikilla palvelunhallinnan organisaation tasoilla
- nopeat päätökset ja toteutukset suunnittelusta implementointiin
- jatkuvaan kehittämiseen ja innovaatioihin panostaminen
- tehokkaat operatiiviset prosessit
- parhaan hinta-laatusuhteen tavoittaminen Palvelussa
- alihankkijoiden tehokas hallinta
- avoin yhteistyö Asiakkaiden muiden palvelutoimittajien, alihankkijoiden sekä Ratkaisuuun ja Palveluun liittyvien muiden yhteistyökumppanien kanssa
- Palvelua ja Ratkaisua koskevan dokumentaation jatkuva ajan tasalla pitäminen.

4.2.1 Organisaatio, prosessit ja menettelyt

4.2.1.1 Organisaatio

Toimittaja perustaa palvelunhallintatiimin, jonka vastuulla on Palvelun, sopimusten ja suhteiden hallinta Kuntahankintojen, Asiakkaiden, Sidosryhmätoimijan, kolmansien osapuolien ja Toimittajan organisaation välillä. Palvelunhallintatiimin päivittäisen toiminnan johtamisesta ja ohjaamisesta vastaa Toimittajan palvelupäällikkö Asiakkaita edustavan Sidosryhmätoimijan kanssa.

4.2.1.2 Prosessit ja menettelyt

Toimittajan palvelunhallintatiimi hoitaa yhdessä Sidosryhmätoimijan ja Asiakkaiden nimettyjen henkilöiden kanssa tehtäviä, joiden avulla pyritään sopimusten ehdot täyttävään suoritustasoon, muiden yhdessä asetettujen tavoitteiden saavuttamiseen sekä hyvään yhteistyöhön.

Toimittajalla tulee olla Palvelun tuottamiseen asianmukainen laatujärjestelmä.

Toimittajan tulee taata Kuntahankinnoille, Sidosryhmätoimijalle ja Asiakkaille palveluaikana välitön pääsy dokumentaation ajantasaiseen versioon ja antaa Asiakkaille mahdollisuus ottaa niistä haluamansa määrä kopioita sähköisessä ja muussa muodossa Toimittajan palvelupäällikön ja Sidosryhmätoimijan sopiman prosessin mukaisesti.

Palvelunhallinnan päämääränä on varmistaa, että Toimittajan suoritustaso on Palvelutasosopimuksessa sovittujen palvelutasojen mukainen ja että suoritustason säännöllinen tarkastelu pidetään sovittuna aikana. Suoritustasoon liittyen suoritetaan säännöllinen mittaus, rekisteröinti ja raportointi Palvelutasosopimuksessa sovitun mukaisesti.

Johtoryhmä voi asettaa Palveluille Palvelutasosopimuksessa määriteltyjen tavoitteiden lisäksi muita mittareita, joilla seurataan strategisten tavoitteiden kuten kustannustehokkuuden, laadun ja innovaatioiden saavuttamista.

4.2.1.3 Kehitysprojektit

Kehitysprojektin ohjausryhmä toimii projektin ohjauspisteenä, jolle projektipäällikkö raportoi projektin etenemisestä projektin elinkaaren aikana. Ohjausryhmä valvoo projektin etenemistä ja vastaa tarvittavista korjaavista toimenpiteistä. Muista ohjausryhmän tehtävistä ja vastuista sovitaan erikseen kussakin projektisopimuksessa.

Osallistujat: Johtoryhmä toimii oletusarvoisesti kehitysprojektien ohjausryhmänä. Projektille voidaan perustaa tarvittaessa erillinen ohjausryhmä Johtoryhmän päätöksellä.

Aikaväli: kunkin projektisuunnitelman mukaisesti

4.2.1.4 Palvelu

Palvelun operatiivisella tasolla Toimittajan palvelunhallinnan tehtävänä on päivittäisen toiminnan ohjaaminen. Päävastuu on Toimittajan palvelupäälliköllä.

Toimittajan palvelunhallinta vastaa siitä, että toimitettu Palvelu vastaa sovitun laatua ja kustannuksia.

Toimittajan palvelupäällikkö tuottaa kuukausittain tapahtuma-, ongelma- ja muutoshallintaraportit Sidosryhmätoimijalle.

4.2.2 Roolit ja vastuut

4.2.2.1 Asiakkuuspäällikkö

Toimittaja nimittää asiakkuuspäällikön, jolla on kokonaisvastuu Ratkaisusta ja Palvelusta. Asiakkuuspäällikkö vastaa ainakin seuraavista tehtävistä:

- Ratkaisua ja Palvelua koskevien sopimusten toteuttaminen sekä niiden taloudellisten ja laadullisten tavoitteiden saavuttaminen
- Palvelun laadun, kustannustehokkuuden ja Hallintamallin toimivuuden seuranta
- Johtoryhmässä sovittujen muiden strategisten tavoitteiden saavuttaminen
- Osallistuminen Hallintamallin eri tasojen toimintaan sekä sovittujen kokousten järjestäminen
- Asiakkaiden kanssa tehtyjen palvelu- ja projektisopimusten Toimittajan omistajuus
- Laskutusprosessi
- Asiakkaiden tai Sidosryhmätoimijan pyytämien tarjousten tai työmääräarvioiden tuottaminen sovittujen aikaraamien sisällä
- Sopimuksiin liittyvät ilmoitukset kirjallisesti Kuntahankintojen (puitesopimus) ja Sidosryhmätoimijan (muut sopimukset) ilmoittamaan osoitteeseen
- Muu Palveluun tai Ratkaisuun liittyvä viestintä Asiakkaille ja Sidosryhmätoimijalle.

4.2.2.2 Palvelupäällikkö - Service manager

Toimittajan palvelupäällikkö vastaa Palvelun ja kehitysprojektien toimittamisesta. Tämän lisäksi palvelupäällikkö vastaa Palvelun jatkuvasta parantamisesta sekä palvelutuotannon tehokkuuden lisääntymisestä.

Toimittajan asiakkuuspäällikkö ja palvelupäällikkö voivat myös olla sama henkilö.

Tehtävä kattaa seuraavat vastuut:

- Palvelun ja projektien toimituksen kokonaishallinta
- tiivis yhteistyö Sidosryhmätoimijan kanssa
- vastuu laadusta, kustannustehokkuudesta ja Hallintamallin noudattamisesta
- Johtoryhmän päättämien muutosten toteuttamisen kokonaisvastuu
- Johtoryhmän päättämien muutosten tuotantoon viennin kokonaisvastuu
- kokonaisvastuu häiriöiden (incident) ja ongelmien (problem) hallinnasta
- Palvelua ja Ratkaisua koskevan dokumentaation ajantasaisuudesta vastaaminen
- Toimittajan resurssien suunnittelu ja varaaminen sekä toimitusorganisaation osaamisen varmistaminen
- palvelutasoraportit sekä muut sovitut raportit
- kolmansien osapuolten hallinta sovitulla tavalla
- asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja parantaminen
- luettelon ylläpitäminen osapuolten yhdessä sopimista Palvelun tuottamiseen ja toimittamiseen liittyvistä standardeista, suosituksista ja ohjeista.

4.2.2.3 Projektipäällikkö

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

Projektipäällikkö nimitetään kaikille erikseen sovituille projekteille sekä isojen muutospyyntöjen toteuttamiselle.

Projektipäällikön vastuut ovat:

- vastaa projektitoimituskokonaisuudesta (laatu, kustannukset, aikataulu) sekä siihen liittyvä suunnittelu ja raportointi
- tiivis yhteistyö Sidosryhmätoimijan ja palvelunhallintaverkoston kanssa
- projektin lopputuotosten siirto palveluntoimitukseen
- resurssien suunnittelu ja varaaminen sekä projektiorganisaation osaamisen varmistaminen
- projektin riskien- ja muutoksenhallinta
- laskutustietojen toimittaminen Sidosryhmätoimijalle ennakko hyväksymistä varten
- projektikokousten järjestäminen

- projektin ohjausryhmän kokousaineiston valmistelu sekä toimiminen esittelijänä ja sihteerinä kokouksissa.