

Palvelutasoehdot

Sisällys

1. Yleistä	2
2. Termit ja määritelmät	2
3. Hallintapalvelu.....	4
3.1 Palvelutasot.....	4
3.2 Huoltoikkuna sekä sovitut huoltokatkot ja ennakoimattomat huoltokatkot	5
3.3 Käytettävyyden laskenta	5
3.4 Käytettävyytason alittuman sanktiointi	6
4. Palvelupyynnöt ja virhetilanteet	7
4.1 Palvelupyyntöjen tavoitetaso	7
4.2 Virhetilanteet.....	8
4.3 Raportointi	9
5. Laskutuksen oikeellisuus ja sanktio	9
6. Asiakaspalvelu.....	10
7. Asiakas- ja käyttäjättyytyväisyys	10
7.1 Tavoite	10
7.2 Mittaaminen	11
7.3 Toimenpiteet ja sanktio.....	11

1. Yleistä

Tässä liitteessä määritetään Toimittajan ja sen mahdollisten alihankkijoiden tuottamien palveluiden (mm. hallintapalvelu ja asiakaspalvelu) laatutaso, poikkeamatilanteiden hoito ja mahdollisten virhetilanteiden seuraamukset. Edellytys sanktioiden soveltamiselle on se, että Asiakas on tehnyt leasinghankintoja tämän puitesopimuksen piirissä.

Palvelutasoja seurataan säännöllisesti koko sopimuskauden ajan ja asiakaskohtaisesti Toimittajan toimittamien raporttien avulla.

2. Termit ja määritelmät

Palvelut on jaettu erillisiin palvelu- ja laatumääreisiin, joiden avulla pyritään kattavasti määrittämään leasingpalveluihin liittyvät palvelut siten, että ne joustavasti sopeutuvat Hanselin Asiakkaiden mahdollisiin muuttuviin tarpeisiin.

Palvelutasomäärittämissä hyödynnetään seuraavia termejä:

Asiakas	Hansel Oy:n asiakas.
Huoltoikkuna	Service Maintenance Objective. Etukäteen varattu ylläpitotoimintaan varattu katko palvelun käytettävyydessä, jolloin toimittaja suorittaa palveluunsa huoltotoimenpiteitä. Huoltoikkunan aikana palvelu saattaa olla käytettävissä, mutta tätä ei taata. Suunnitellut ylläpitotoimenpiteet pyritään keskittämään huoltoikkunaan.
Häiriö	Incident. Negatiivinen normaalista poikkeava teknisen ratkaisun käyttäytyminen, joka haittaa sovitun mukaista käyttöä. On osa laajempaa käsitettä Vika.
Kvartaali (jäljempänä myös vuosineljännes)	Seurantajakso, jonka kesto kolme (3) kuukautta. Kvartaalit ovat: 1.1.-31.3. 1.4.-30.6. 1.7.-30.9. 1.10.-31.12.
Käytettävyys	Availability. Käytettävyydellä tarkoitetaan kohteena olevan palvelun päällä oloa ja kykyä tuottaa sitä palvelua, jota kohteelta edellytetään ja sovitun toiminnon suoritusta vaadittuna aikana. Tässä käytettävyys vastaa ITIL-termiä availability, jolla suosituksen laatimishetkellä on ITSMF-Finlandin termistössä kaksi rinnakkaista suomennosta: käytettävyys ja saatavuus. Käytettävyydellä ei tässä siis tarkoiteta käyttökelpoisuutta (usability).

Ongelma	Problem. Häiriötä vakavampi vikatilanne, jonka syytä ei yleensä ongelmankäsittelyn alkuvaiheessa tiedetä. Voi liittyä useaan häiriöön, toistuviin häiriöihin, vakaviin häiriöihin tai pitkittyviin häiriöihin. Ongelmat voidaan tunnistaa myös ennalta ennen kuin ne tuottavat varsinaisia häiriöitä. Ongelmien ratkaiseminen käsitellään usein erillisen ongelmanhallintaprosessin kautta. Ongelma on osa laajempaa käsitettä Vika.
Palveluaika	Service Hours. Sovittu aikaväli, jolloin toimittajan hallintapalvelusta tuotetaan asiakkaalle palvelukuvauksen mukaista palvelua.
Palveluntuottaja, Toimittaja	Palvelua tuottava taho, joka vastaa toiminnallaan ja prosesseillaan siitä, että palvelussa saavutetaan yhdessä sovitut palvelutasotavoitteet ja että palvelun sisältö on sovitun mukainen. Liitteessä palveluntuottajasta käytetään myös termiä toimittaja. Toimittaja takaa tarjottujen palvelujen saatavuuden koko sopimuskauden ajan.
Palvelutasoluokka	Service Level Classification. Tietyn laatumääreen luokiteltu laadullinen taso, joka on asiakkaan valittavissa kyseiseen palveluun. Palvelutasoluokasta käytetään myös lyhennettyä termiä palvelutaso.
Palvelutasotavoite, sovitettu palvelutaso	Service Level Target (SLT) tai Service Level Objective (SLO). Sovittu palvelutaso – asiakkaan käyttämään palvelukohteeseen (esim. hallintapalvelu) ja siihen sovitettu palvelutasoluokka, joka sitoo toimittajaa.
Poikkeama, laatu-poikkeama	Tarkoittaa määritellyn laatutavoitteen alitusta määritetyllä mittausmekanismilla sovitulla tarkasteluvälillä. Yksittäinen häiriö ei aina välttämättä aiheuta laatu-poikkeamaa vaan monet laatutavoitteet on määritelty tietyn aikavälin keskiarvoiksi.
Ratkaisuaika	Aika häiriön tai ongelman havaitsemisesta, jonka aikana toimittajan tulee saada poistettua häiriö tai ongelma tai muuten normalisoida palvelu.
Reagointiaika	Response Time. Aika, jonka kuluessa tapahtuman tai häiriön havaitsemisesta tulee häiriön korjaaminen tai tapahtuman käsittely aloittaa. Reagointiaika riippuu

	yleensä häiriön kriittisyysluokasta. Häiriö voidaan havaita joko asiakkaan häiriöilmoituksesta (tapahtuma) tai toimittajan itsenäisen valvontahälytyksen tai muun havainnon (event management) pohjalta. Huom. ITIL-termistössä tästä käytetään myös nimitystä vasteaika.
Palvelupyynnö (Request)	Asiakkaan tekemä palvelupyynnö esim. vuorokauden jälkeisistä toimenpiteistä.
Toimitusaika	Aika, jonka kuluessa asiakkaan palvelupyynnön jättämisestä tai tilauksesta toimittajan tulee toimittaa/toteuttaa tilattu palvelu/tuote/tehtävä.
Vasteaika	Katso reagointiaika
Vika	Yleistermi määritellystä ja sovitusta normaalitilasta poikkeavalle tilalle. Vika voi olla joko häiriö (Incident) tai vakavampi ongelma (Problem).

Palvelutasoluokittelussa käytetään lisäksi seuraavia aikaa koskevia lyhenteitä:

- tp = työpäivä, arkipäivä klo 8.00–16.00. Tähän ei lasketa suomalaisen kalenterin virallisia kansallisia vapaapäiviä eikä viikonloppuja.
- h = tunti
- min = minuutti
- s = sekunti

3. Hallintapalvelu

Hallintapalvelun tuottamisessa noudatetaan tässä dokumentissa kuvattuja palvelutasoja ja laatumääreitä.

Toimittajan hallintapalvelu on pääsääntöisesti käytettävissä vuorokauden ympäri vuoden jokaisena päivänä (24/7/365). Tämän osalta noudatetaan jäljempänä esitettyä käytettävyyttä ja sanktiointia.

3.1 Palvelutasot

Palvelutaso	Hallintapalvelu
Käytettävyys	99,00 %
Pääasiallinen käyttötarkoitus	Hallintapalvelun Perustaso
Laskentaväli	Kvartaali

Palvelun valvonta ja vikailmoitusten vastaanotto	24/7
Palveluaika	24/7
Huoltoikkuna	Toimittajan Asiakkaalle ilmoittaman aikataulun mukaisesti (ks. kohta 3.2)
Huoltokatkosta ilmoittaminen	Vähintään viisi (5) arkipäivää ennen suunniteltua huoltoikkunaa kirjallisesti Asiakkaan ilmoittamaan henkilökohtaiseen yhteydenottokanavaan, kuten esimerkiksi sähköpostiosoitteeseen

Toimittaja raportoi kerran kvartaalissa (viimeistään 14 vuorokauden kuluttua kvartaalin päätyttyä) Hanselille.

3.2 Huoltoikkuna sekä sovitut huoltokatkot ja ennakoimattomat huoltokatkot

Huoltoikkuna on klo 00.00–06.00 oleva, enintään neljän (4) tunnin mittainen katko enintään neljä (4) kertaa kuukaudessa.

Huoltoikkunaa ei lasketa palvelutason alentumaan. Lisäksi viikonloppuisin lauantaina klo 00.00 alkaen maanantaihin klo 00.00 asti voidaan tehdä enintään kuusi (6) kertaa vuodessa pidempikestoisia huoltoja ilman, että se vaikuttaa palvelutason alentumaan.

Toimittaja ilmoittaa kirjallisesti Asiakkaan ilmoittamaan henkilökohtaiseen yhteydenottokanavaan, esimerkiksi sähköpostitse, Asiakkaalle ja Hanselille huoltoikkunaan kuuluvista huoltotoimenpiteistä, niiden vaikutuksesta Asiakkaalle ja Asiakkaalta vaadittavista toimenpiteistä vähintään viisi (5) arkipäivää ennen työn aloittamista.

Sovittu huoltokatko tarkoittaa vähintään viisi (5) arkipäivää etukäteen Asiakkaalle ilmoitettuja, huoltoikkunaan kuulumattomia huoltokatkoja, joiden aikana tehdään sellaisia hallittuja huolto- ja ylläpitotöitä, joiden tekemistä ei voida lykätä. Sovitussa huoltokatkossa tulee huomioida päivityksen vaikutus Asiakkaan ympäristölle. Sovittuna huoltokatkona vähennetään Asiakkaasta, kolmannesta osapuolesta tai ylivoimaisesta esteestä johtuva huoltokatko. Sovitut huoltokatkot vähentävät palvelun käytettävyyttä siltä osin, kun ne eivät mahdu huoltoikkunoihin käytettäväksi sovittuun aikaan.

Ennakoimaton huoltokatko on yllättävä huoltokatko, josta Toimittaja ilmoittaa kirjallisesti Hanselille ja Asiakkaille välittömästi huoltotarpeen ilmetessä. Ennakoimaton huoltokatko vähentää kokonaisuudessaan palvelun käytettävyyttä kuitenkin niin, että käytettävyyden poikkeamaksi ei katsota aikaa, jona Toimittaja tekee ennakoivia toimenpiteitä kriittisen tietoturva- tai muun vakavan häiriötilanteen ehkäisemiseksi. Toimittaja toteuttaa ehkäisevät toimenpiteet viivytyksettä. Hanselin kirjallinen suostumus on mahdollista lähettää jälkikäteen Toimittajalle erikseen siitä sovittaessa.

3.3 Käytettävyyden laskenta

Palveluiden käytettävyydestä mitataan toteutuneella käytettävyydellä, jota verrataan sovitun käytettävyydestason mukaisiin tavoitteisiin.

Käytettävyyden laskentakaava:

$(\text{laskentaväli} - (\Sigma \text{katkojen kesto} - \Sigma \text{sovitut käyttökätköt})) / \text{laskentaväli} * 100$

jossa:

Laskentaväli tarkoittaa sopimuksen mukaista käytettävyyden mittausaikaa minuutteina seurantajaksolla.

Katkojen kesto tarkoittaa kvartaalin aikana palveluajalla tapahtuneiden toimintahäiriöiden kestoajkojen summaa. Toimintahäiriön kesto lasketaan alkavaksi joko valvontajärjestelmän hälytyksestä, Toimittajan havainnosta tai Asiakkaan tekemästä vikailmoituksesta sen mukaan, mikä ajankohta on aikaisin. Toimintahäiriö päättyy, kun vika on korjattu ja järjestelmä toimii sovitulla palvelutasolla.

Sovittuna käyttökatkona vähennetään lisäksi Asiakkaasta, kolmannesta osapuolesta tai ylivoimaisesta esteestä johtuva käyttökatko. Selvyyden vuoksi todetaan, että sovituna käyttökatkona ei pidetä vian, häiriön tai muun käytettävyyttä haittaavan ongelman korjausaikaa.

Jos kuitenkin osoittautuu, että Toimittaja on eskaloinut eteenpäin vian, jonka korjaaminen kuuluu sen vastuulle, ei tätä Toimittajan palvelupyynnön virheellisen eskaloinnin takia kulunutta aikaa kolmannella osapuolella vähennetä käytettävyyden laskemisessa.

Käytettävyyden prosentti lasketaan kahden (2) desimaalin tarkkuudella. Laskentavälit ja katkojen kestot lasketaan minuutteina katkaistuna täyden minuutin tarkkuuteen. Toimittaja vastaa veloituksesta käytettävyyden mittaamisesta ja raportoinnista Hanselille ja pyydettyäessä Asiakkaalle.

3.4 Käytettävyyden alittuman sanktiointi

Sanktiot lasketaan asiakaskohtaisesti käytettävyyden alentuman mukaan kvartaaleittain.

Hyvitys lasketaan hallintapalvelun leasingkohteiden kokonaisvuokrasta laskentavälillä, jona epäkäytettävyyttä on esiintynyt.

Hallintapalvelu:

Toteutunut käytettävyyden taso	Sanktio, %
97–98,99 %	0,50 %
Alle 97 %	1,00 %

Esimerkki käytettävyyden alenemasta minuutteina:

Laskentaväli on 129 600 minuuttia (90 päivää 00.00–24.00). Jaksolla on ollut 4000 minuuttia sovittuja huoltokatkoja (mikäli huoltokatko toteutunut laskentavälillä) ylittävää katkoaikaa. Palvelun käytettävyyden on ollut 97 % ja hallintapalvelun käytettävyyden tasoksi on sovittu (99 %). Sanktio on 0,50 % vuokralleottajan leasingkohteiden kokonaisvuokran kolmen kuukauden maksuista.

Toimittaja tekee asiakkaalle erillisen hyvityslaskun tai hyvittää sanktiot seuraavassa vuokralaskutuksessa. Jos Toimittaja ei tee hyvityslaskua tai muutoin hyvitä sanktiota vuokralaskutuksessa, on Asiakkaalla oikeus laskuttaa sanktio Toimittajalta.

Toimittajan yhteenlaskettu enimmäissopimussakko on 10 000 euroa per tarkastelujakso (3 kk) hallintapalvelun osalta. Mikäli Asiakkaille hyvitetty yhteenlaskettu sopimussakko ylittää enimmäismäärän (10 000 €), on Asiakkaan saama hyvitys Asiakkaan vuokraa vastaava prosentuaalinen osuus suhteessa kaikkien Asiakkaiden yhteenlasketusta vuokrasta.

Edellä mainittu sopimussakko jaetaan niiden Asiakkaiden kesken, joiden osalta tavoitetasoon ei ole päästy.

4. Palvelupyynnöt ja virhetilanteet

Palvelupyyntöjen palvelutasojen seurantajakso (tarkastelujakso) on yksi (1) kvartaali.

Yhden kvartaalin aikana lasketaan mitattavan palvelupyynnön osalta kaikkien puitejärjestelyn Asiakkaiden kyseiset palvelupyynnöt yhteensä alla esitetyn kaavan mukaisesti. Toimittaja on velvollinen raportoimaan Hanselille palvelupyyntöjen vasteajan toteutumaa. Raportointi tulee tehdä kerran kvartaalissa (viimeistään 14 vuorokauden kuluttua kvartaalin päätyttyä) Hanselille.

Mikäli Toimittajan raportoinnin tai Asiakkaan omien kokemusten perusteella havaitaan toistuvia vasteikatavoitteiden rikkomisia, on Toimittaja velvollinen esittämään toimenpide-ehdotukset palvelupyyntöjen vasteaikojen palauttamiseksi vaaditulle tasolle.

Mikäli kyse on siitä, että Asiakkaan kokemuksen mukaan Toimittajan raportointi ei vastaa todellisuutta, sitoutuu Toimittaja tarkastamaan omat prosessinsa ja raportoinnin oikeellisuuden ja ottamaan kantaa toimenpide-ehdotuksessa raportointinsa parantamiseksi siten, että se vastaa todellisuutta. Toistuvaksi vasteikatavoitteiden rikkomiseksi lasketaan kaksi peräkkäistä kvartaalia, jolloin jäädään asetetuista tavoitearvoista.

4.1 Palvelupyyntöjen tavoitetaso

Mitattava palvelupyyntö	toimitusaika	Tavoitetaso	Sanktio
Asiakaspalvelun yhteydenottoihin vastaamisaika (automaattista viestiä tiedustelun vastaanotosta ei katsota vastaukseksi).	2 arkipäivää	100 %	500 € per palvelupyyntö, jos toimitusaika ylittyy. Asiakkaalla on oikeus sanktioon, kun vähintään kahden asiakaspalvelun yhteydenoton vastaamisaika viivästyy seurantajakson aikana. Selvyyden vuoksi todetaan, että ensimmäiseen viivästymiseen ei sovelleta sanktiota.
Reklamaation/palautteen vastaanottaminen (automaattista viestiä tiedustelun vastaanotosta ei katsota vastaukseksi).	10 arkipäivää	100 %	500 € per reklamaatio/palautte, jos toimitusaika ylittyy

Palvelupyynnökohtainen toimitusaika lasketaan seuraavalla kaavalla:

$$T \text{ toimitusaika} = (Tpt) / Pm * tavoitetaso 100 \%$$

Tpt, Tavoiteajassa palveluaikana toimitettujen palvelupyynnöjen määrä.

Pm, Palvelupyynnöjen määrä palveluaikana tarkastelujaksolla.

Toimittaja pitää toimeksianto- ja valvontajärjestelmänsä avulla kirjaa Asiakkaan palvelupyynnöistä. Toimittaja mittaa Asiakkaan palvelupyynnön jättämisestä tai tilauksesta Toimittajan palvelun/tehtävän toimittamiseen/toteuttamiseen kuluneen ajan. Toimittaja vertaa näin laskettuja toimitusaikoja palvelun sovittuihin toimitusaikoihin ja kerää mahdolliset poikkeamat yhteen.

Toimittaja tekee asiakkaalle erillisen hyvityslaskun tai hyvittää sanktiot seuraavassa vuokralaskutuksessa. Jos Toimittaja ei tee hyvityslaskua tai muutoin hyvitä sanktiota vuokralaskutuksessa, on Asiakkaalla oikeus laskuttaa sanktio Toimittajalta.

Toimittajan yhteenlaskettu enimmäissopimussakko on 10 000 euroa per tarkastelujakso (3 kk) per yksi mitattava palvelupyynnö.

Mikäli Asiakkaille hyvitetävä yhteenlaskettu sopimussakko ylittää enimmäismäärän per mitattava palvelupyynnö (10 000 €), on Asiakkaan saama hyvitys Asiakkaan vuokraa vastaava prosentuaalinen osuus suhteessa kaikkien hyvitystä saavien Asiakkaiden yhteenlasketusta vuokrasta.

4.2 Virhetilanteet

Virhetilanteiden seuranta ja mahdolliset hyvitykset Asiakkaille ovat jatkuvaa toimintaa. Toimittaja raportoi Hanselille seuraavan kvartaalin aikana edellisen kvartaalin toteutuman.

Virhetilanne	yksikkö	Hyvitys asiakkaalle
Nouto katsotaan viivästyneeksi/virheeksi, kun sovittua leasingkohteiden noutoa noutopisteestä ei tapahtu sovittuna ajankohtana Toimittajasta johtuvasta syystä. Noudon viivästystä ei katsota noutovirheeksi, mikäli nouto tapahtuu sovittun päivän aikana klo 16.00 mennessä.	Noutotapah- tuma/kpl	250 € per noutovirhe
Hallintapalvelun tiedot eivät ole ajan tasalla liitteen "Hankinnan kohde ja vaatimukset" kohdan 4.5 mukaisesti.	tapah- tuma/kpl	250 € per tietojen päivittä- mättä jättäminen
Toimittaja ei ole lisännyt hallintapalveluun raporttia palautetuista leasingkohteista liitteen "Hankinnan	tapah- tuma/kpl	250 € per tekemätön tai puutteellinen raportti

kohde ja vaatimukset” 4.5 ja liitteen ”Leasingsopimusten ehdot” kohdan 69 mukaisesti.		
---	--	--

Asiakkaalla on oikeus velvoittaa toimittaja maksamaan virhetilanteista sopimussakkoa. Yhden kvartaalin osalta kaikkien puitesopimuksen Asiakkaiden yhteenlaskettu enimmäissopimussakko kaikkien virhetilanteiden osalta on 20 000 € per tarkastelujakso (3 kk). Toimittaja tekee asiakkaalle erillisen hyvityslaskun tai hyvittää sanktiot seuraavassa vuokralaskutuksessa. Jos Toimittaja ei tee hyvityslaskua tai muutoin hyvitä sanktiota vuokralaskutuksessa, on Asiakkaalla oikeus laskuttaa sanktio Toimittajalta.

Jos enimmäissopimussakko tulee täyteen kvartaalin aikana, mutta asiakaskohtaisia virhetilanteita tapahtuu sen jälkeen, hyvitetään virheet kyseisille Asiakkaille seuraavan kvartaalin aikana.

Jos enimmäissopimussakon katto tulee täyteen peräkkäin kahden kvartaalin aikana, voidaan se tulkita merkittäväksi sopimusrikkomukseksi.

4.3 Raportointi

Jokaisesta häiriöilmoituksesta Toimittaja raportoi ainakin seuraavat tiedot:

- Häiriön alkupäivä ja kellonaika
- Häiriön loppumispäivä ja kellonaika (suljetuista häiriöilmoituksista)
- Häiriön kesto tunteina kokonaisuudessaan

Kriittisistä ja vakavina pidettävistä häiriöistä toimittaja raportoi lisäksi:

- Selvityksen tapahtumasta
- Selvityksen palvelun palauttamiseksi suoritetuista toimenpiteistä
- Häiriön toistumisen estämiseksi suoritettujen toimenpiteiden
- Mikäli Toimittajan valvontaohjelmisto ei havainnut kriittistä tai vakavaa häiriötä, vaan häiriöilmoituksen teki Asiakas, lisäksi kuvaus miten valvontaohjelmistoa parannetaan tai kehitetään, jotta vastaavat häiriötilanteet havaittaisiin ilman Asiakkaan yhteydenottoa.

Raportointia seurataan Toimittajan ja Hanselin välisessä seurantaryhmässä.

5. Laskutuksen oikeellisuus ja sanktio

Mikäli Toimittajan Asiakkaalle lähettämässä laskussa on Toimittajasta johtuvista syistä toistuvia olennaisia virheitä (olennaisella virheellä tarkoitetaan esimerkiksi palvelun hinnoitteluvirhettä, palautettujen leasingkohteiden lukumäärää tai virheitä Asiakkaan laskutustiedoissa esim. Asiakkaan väärä nimi tai osoite, siltä osin, kun Toimittaja niistä vastaa) on Asiakkaalla oikeus sanktioon jäljempänä selostetusti. Mikäli Asiakas on reklamoinut Toimittajalle Toimittajan Asiakkaalle lähettämistä laskuista vähintään kaksi (2) kertaa yhden vuoden sisällä, on Asiakas oikeutettu 100 € hyvitykseen per virheellinen lasku.

Toimittaja tekee asiakkaalle erillisen hyvityslaskun tai hyvittää sanktiot seuraavassa vuokralaskutuksessa. Jos Toimittaja ei tee hyvityslaskua tai muutoin hyvitä sanktiota vuokralaskutuksessa, on Asiakkaalla oikeus laskuttaa sanktio Toimittajalta. Hyvitys ei estä Asiakasta käyttämästä muita oikeussuojakeinoja (esim. vahingonkorvaus).

Sanktiota ei sovelleta tilanteessa, jossa Toimittaja oma-aloitteisesti korjaa virheen (esimerkiksi lähettämällä hyvityslaskun) ennen virheellisen laskun eräpäivää tai muutoin kolmen arkipäivän kuluessa laskun lähettämisestä.

6. Asiakaspalvelu

Toimittajalla on riittävä määrä henkilöstöä leasingpalvelun ja siihen liittyvän laadukkaan asiakaspalvelun toteuttamiseksi.

Toimittajalla on asiakaspalvelu, jossa palvelevat tämän puitesopimuksen sisällön tuntevat, koulutetut asiakasneuvojat. Toimittajan asiakaspalvelu on koulutettu tuntemaan tämän puitesopimuksen ja heillä on käytössään ohjeistus yleisimpiin kysymyksiin koskien tätä puitesopimusta ja käytännön asioita. Asiakaspalvelun tähän puitesopimukseen liittyvä ohjeistus tulee antaa pyydettyäessä myös Hanselin kommentoitavaksi.

Asiakkailla on tarjottava palvelua vähintään suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi Asiakkaan tarpeen mukaisesti. Dokumentaation kieli on vähintään suomi, ruotsi ja englanti Asiakkaan tarpeen mukaisesti.

Toimittajan asiakaspalvelu on avoinna vähintään arkipäivinä ma – pe klo 09.00–16.00 Suomen aikaa suomalaisen kalenterin mukaisesti. Asiakaspalvelu palvelee vähintään puhelimitse ja sähköpostitse. Asiakaspalvelun puheluista voidaan veloittaa enintään normaali paikallispuhelu- tai matkapuhelinmaksu.

Asiakaspalvelun tavoitettavuus sen palveluaikana on:

- puhelimitse 80 % puheluista 180 sekunnin sisällä,
- puhelimitse loput 20 % puheluista 300 sekunnin sisällä sekä
- sähköpostitse 100 % vastaanotokuitaus (automaattinen tai manuaalinen) kahden (2) tunnin sisällä yhteydenotosta. Asiakaspalveluun lähetettyihin sähköpostiviesteihin tulee lähettää vastaus kahden (2) arkipäivän sisällä viestin vastaanotosta asiakaspalvelun aukioloaikoina. Sähköpostijärjestelmän automaattista vastausta ei tulkita varsinaiseksi vastaukseksi tiedusteluun tai kyselyyn.

Toimittaja voi ylläpitää sivustoa, jossa on esitetty yleisempiä tarjottavaan palveluun liittyviä kysymyksiä ja niihin annettuja vastauksia.

Kirjallinen viestintä asiakaspalvelun kanssa on kyettävä tekemään siten, että Asiakas voi jälkikäteen helposti nähdä viestihistorian (lähetetty ja vastaanotettu viesti) riippumatta työasemasta tai laitteesta, jolta viesti on lähetetty.

Toimittaja nimeää yhden tai useamman asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka hoitaa mm. ongelmatilanteita Asiakkaan yhteyshenkilön kanssa. Toimittajan yhteyshenkilö ja Asiakkaan yhteyshenkilö tapaavat vähintään kerran puitesopimuskauden aikana, ellei asiakassuhteen hoito ja ylläpito edellytä tiheämpiä tapaamisia.

7. Asiakas- ja käyttäjätyytyväisyys

7.1 Tavoite

Asiakas- ja käyttäjätyytyväisyydellä tarkoitetaan Asiakkaan sopimusyhteyshenkilön ja loppukäyttäjien kuvaamaa tyytyväisyyttä Toimittajaan, Toimittajan palveluun ja palveluyhteistyöhön.

Asiakkaan kokeman palvelun kokonaistyytyväisyyden (asiakas- ja käyttäjätyytyväisyyskyselyssä arvioitavien osa-alueiden keskiarvo) tavoitearvo on 8,00 (tydyttävä).

Asiakas- ja käyttäjätyytyväisyystavoitteen toteutumista seurataan kaikkien tätä sopimusta käyttävien Asiakkaiden osalta.

7.2 Mittaaminen

Toimittaja suorittaa asiakas- ja käyttäjätyytyväisyysmittauksen yhdessä sovittavalla tavalla ja aikataululla vähintään kerran kiinteän sopimuskauden aikana sekä lisäksi kerran mahdollisen optiokauden aikana.

Asiakas- ja käyttäjätyytyväisyys mitataan asteikolla 4–10 seuraavasti:

- 4 = Erittäin heikko
- 5 = Heikko
- 6 = Välttävä
- 7 = Kohtalainen
- 8 = Tyydyttävä
- 9 = Hyvä
- 10 = Erinomainen.

Asiakkaan kokema palvelun kokonaistyytyväisyys on vastausten keskiarvo pyöristettynä lähimpään kokonaislukuun.

Asiakas- ja käyttäjätyytyväisyyttä seurataan sekä kaikkien asiakkaiden tasolla että asiakkaittain. Kysymykset ja tavoitetasot käsitellään toimittajan ja Hanselin välisessä yhteistyöryhmässä.

Asiakas- ja käyttäjätyytyväisyyskyselyssä arvioidaan vähintään seuraavat osa-alueet:

- Kokonaistyytyväisyys toimittajan palveluun tarkastelujaksolla
- Toimittajan osaaminen
- Toimittajan palvelulähtöisyys
- Sovittujen aikataulujen pitävyys
- Toimittajan resurssien riittävyys
- Hallintapalvelun helppokäyttöisyys

Käyttäjätyytyväisyyden arvioitavat asiat sovitaan puitesopimuksen käynnistysvaiheessa ja niitä voidaan tarkentaa sopimuskauden aikana.

7.3 Toimenpiteet ja sanktio

Mikäli asiakas- ja käyttäjätyytyväisyyskyselyn tulos jää alle tavoitetason, Toimittajan on tehtävä kirjallinen esitys Hanselille siitä, miten ja millä toimenpiteillä Toimittajan tukipalveluiden laatua ja Asiakkaiden kokemaa asiakas- ja käyttäjätyytyväisyyttä tullaan parantamaan. Asiakas- ja käyttäjätyytyväisyyskysely toistetaan samanlaisena kuuden (6) kuukauden kuluttua, ja mikäli asiakas- ja käyttäjätyytyväisyyskyselyn tulokset jäävät edelleen alle tavoitetason, Hansel on oikeutettu 10 000 euron sanktioon. Seuranta toteutetaan kuuden (6) kuukauden välein, kunnes asiakas- ja käyttäjätyytyväisyyden tavoitetaso saavutetaan. Hanselilla on oikeus 10 000 euron sanktioon kyselykohtaisesti, kunnes tavoitetaso saavutetaan.

Toimenpiteiden toteutusta seurataan Toimittajan ja Hanselin välisessä seurantaryhmässä.