



6.4.2018

TOIMEKSIANTO JA TILAUSPROSESSI – VAL-DIAS

Tässä asiakirjassa on kuvattu, kuinka Väestökisterikeskuksen tuottamassa valtionhallinnon digitaalisen turvallisuuden asiantuntijapalvelussa (VAL-DIAS) toimeksiannon käsittely tapahtuu Asiakkaan, Alihankkijan ja Toimittajan kesken.

Sanasto

Asiakas

Väestökisterikeskuksen asiakas, valtionhallinnon organisaatio.

Toimittaja

Väestökisterikeskus, VRK.

Alihankkija

Kaupallinen yritys, joka on tullut valituksi palvelun toimittajaksi.

Prosessi

Auditointi- ja konsultointiprosessiin kuuluu Väestökisterikeskuksen palvelun mukainen yhtenäinen lomakekokonaisuus. Asiakkaan määrittelemät auditointi- ja konsultointityöt tilataan toimeksiantolomakkeella, jota täytetään prosessin eri vaiheissa ja eri toimijoiden kesken.

1 Toimeksiantoprosessi auditointi- ja konsultointipalveluissa

Asiakas täyttää toimeksiantolomakkeen, jossa alustavasti kuvataan tarvittava asiantuntijatyö sekä toimeksiantoon liittyvät yhteystiedot. Toimeksianto ei ole vielä tilaus vaan Asiakas täyttää tilaustiedot vasta sen jälkeen, kun toimeksiantolomake on palautunut takaisin Asiakkaalle ja siihen on lisätty Alihankkijan toimesta alustava työmäärä ja hinta. Asiakas hyväksyy työmääräarvion tekemällä tilauksen Toimittajalle tai tarkentaa työmäärää Alihankkijan kanssa.



6.4.2018



1) Asiakas täyttää asiantuntijapalveluiden toimeksiantolomakkeen ja lähettää sen turvapostilla Toimittajalle osoitteeseen tpalvelut@vrk.fi.

2) Toimittaja valitsee toimeksiannon toteuttamiseksi Alihankkijan yhteistyössä Asiakkaan kanssa. Asiakkaan toive Alihankkijasta pyritään ottamaan huomioon Alihankkijan valinnassa. Oletuksena Asiakkaalle pyritään tarjoamaan jatkossa sama Alihankkija, mutta toimeksiantokohtaisesti arvioidaan Alihankkijan resurssitilannetta, erityisosaamista, esteellisyyttä auditointiin tai muita mahdollisia rajoituksia. Puitesopimusehtojen mukaan Toimittaja vastaa toimeksiantojen jaosta Alihankkijoiden kesken.

3) Toimittaja lähettää toimeksiannon valitulle Alihankkijalle, joka sopii Asiakkaan kanssa aloituskokouksen. Aloituskokouksessa toimeksiannon sisältö käydään tarkemmin läpi. Aloituskokouksen pöytäkirjamerkinnyt liitetään toimeksiantolomakkeeseen ja toimitetaan työmäärän yhteydessä Toimittajalle viikon kuluessa aloituskokouksen pitämisestä.

4) Alihankkija laatii suunnitelman toimeksiannon toteuttamisesta Asiakkaan tekemän toimeksiannon ja aloituskokouksen perusteella. Suunnitelma sisältää enimmäistyömääräarvion, aikataulun, palvelun tuottamiseen tarvittavat resurssit ja heidän osaamistasonsa, matka-aika- ja matkakulut, mahdollisen projektisuunnitelman, kuvauksen käytettävistä menetelmistä ja työvälineistä sekä toimeksiannon tuotoksista sekä pöytäkirjamerkinnyt aloituskokouksessa



6.4.2018

sovituista asioista. Lomake toimitetaan Toimittajalle. Työmääräarvio on hyvä sopia Asiakkaan kanssa ennen sen lähettämistä Toimittajalle.

5) Toimittaja tarkistaa työmääräarvion sekä toimittaa sen Asiakkaalle. Tarvittaessa Asiakas ja Ali-hankkija voivat tavata tässä yhteydessä uudelleen ja käydä työmääräarvion läpi sekä tehdä siihen tarvittavia tarkennuksia.

6) Asiakas tekee kirjallisen tilauksen työmääräarvion pohjalta toimeksiantolomakkeella ja lähettää sen Toimittajalle. Mikäli toimeksianto on poikkeuksellisen laaja tai muuten pitkäkestoinen, toimeksiannon laskutuksesta sovitaan erikseen. Mikäli Asiakas ei hyväksy toimeksiantoa, esimerkiksi työmääräarvion johdosta, siitä neuvotellaan edelleen tai toimeksianto perutaan.

7) Toimittaja tilaa Asiakkaalleen työn Alihankkijalta lähettämällä tilausvahvistuksen.

8) Alihankkija käynnistää toimeksiannon toteuttamisen yhteistyössä Asiakkaan kanssa. Toimeksiannon käynnistäminen ennen tilausvahvistusta tapahtuu Alihankkijan omalla riskillä. Alihankkijan tulee huolehtia, että toimeksiannon enimmäistyömäärä ei ylity. Alihankkija ei saa laskuttaa enimmäistyömäärän ylittävistä päivistä Toimittajaa eikä Asiakasta. Alihankkija voi tarvittaessa neuvotella asiakkaan kanssa enimmäistyömäärän ylittymisestä aiheutuvista kustannuksista.

9) Kun toimeksianto on saatu valmiiksi, Alihankkija luovuttaa Asiakkaalle toimeksiannossa sovitut asiakirjat ja muut tuotokset käyttäen sovittua tietoaineiston salausratkaisua. Tässä yhteydessä tulee Asiakkaalla hyväksyttää toimeksiantoon kohdistuneet tuntiraportit ja muut kustannukset.

10) Asiakkaalla on työn luovuttamisesta kaksi viikkoa aikaa hyväksyä tai reklamoida tehdystä työstä. Asiakas hyväksyy toimeksiannon suoritetuksi ja hyväksyy laskutettavat tunnit ja muut kustannukset. Mikäli Asiakas ei ole tyytyväinen toimeksiannon lopputuotoksiin tai syntyneisiin kustannuksiin, tulee Asiakkaan olla yhteydessä Toimittajaan ennen mahdollisen reklamaation jättämistä.

11) Alihankkija saa laskuttaa Toimittajaa, kun Asiakas on hyväksynyt toimeksiannon tuotokset sekä tehdyn työmäärän. Mikäli Asiakas on reklamoinut tehdystä työstä, Toimittaja käsittelee reklamaation yhdessä Alihankkijan kanssa. Tarvittaessa järjestetään kokous reklamaation käsittelemiseksi Asiakkaan, Alihankkijan ja Toimittajan kesken.

12) Toimittaja laskuttaa Asiakasta hyväksytyyn kustannusten mukaisesti.