YHTEENVETO

PALMU-hanke

ICT-palvelujen muutosten hallinnasta kunnissa ja pienissä kaupungeissa

Lopen, Hausjärven ja Riihimäen yhteiskehittämishanke

Loppi

Sisällys

- Alustus
- Hankkeen tuotosten esittely
  - Palvelunhallintamalli
  - Hankintojen vertailutyökalu
  - Vaatimusmäärittelydokumentaatio
  - Vuosikello
  - Palvelukorttityökalu
  - ICT-menojen seurantatyökalu
  - ICT-palvelujen muutosten hallinnasta kunnissa ja pienissä kaupungeissa - raportti
- Hankkeessa opittua

HAUSJÄRVI Loppi

Alustus

Loppi

Hanke pähkinänkuoressa

Hankkeen tarkoituksena on tukea kuntien ja pienten kaupunkien kykyä tehdä tarveperustaisia ja taloudellisesti kestäviä ICT-hankintoja sekä johtaa palveluita laadukkaasti.

Lisäksi tavoitteena on parantaa kunnan johdon ja päätöksentekijöiden ymmärrystä ja osaamista ICT-palveluhallinnasta ja tarjota kunnille työkalu muutoshallinnan kyvykkyyksien arviointiin.

Hanke on toteutettu 2022-2024 vuosien aikana valtiovarainministeriön digitalisaation kehittämisavustuksella Lopen ja Hausjärven kunnan sekä Riihimäen kaupungin yhteishankkeena.

HAUSJÄRVI Loppi

Keskeiset tuotokset hankkeessa

- ✓ Palvelunhallintamalli – itsearviointilomake kunnille ja pienille kaupungeille
- ✓ Hankintojen tueksi vaatimusmäärittelydokumentaatio keskeisistä kunnan ICT-palveluista
- ✓ Hankintojen vertailutaulukko
- ✓ Vuosikellopohja suunnittelun tueksi
- ✓ Palvelukorttityökalu mukana olleille kunnille ja kaupungeille
- ✓ ICT-menojen seurantatyökalu mukana olleille kunnille ja kaupungeille (Power BI)

Dokumentit ovat saatavilla avoin data-palvelussa: https://www.avoindata.fi/data/fi/dataset/ict-palvelujen-muutosten-hallinnasta

HAUSJÄRVI Loppi

ICT-palvelujen hallinta kunnissa

Hankkeessa tunnistettiin neljä tapaa järjestää ICT-palvelut kunnissa

Omana toimintana

- Kunta vastaa itse ICT-palvelujen tuottamisesta ja hallinnasta ilman ulkopuolisia palveluntarjoajia.
- Antaa kunnalle täyden hallinnan ja mahdollisuuden räätälöidä palvelut omien tarpeidensa mukaisesti.
- Kuitenkin oman toiminnan ylläpitäminen voi vaatia merkittäviä resursseja ja asiantuntemusta.

Osittain palveluhankintana

- Kunta voi valita strategisesti tiettyjä osia ICT-palveluista tuotettavaksi itse ja ulkoistaa toisia osia palveluntarjoajille.
- Mahdollistaa kustannustehokkuuden ja erikoisosaamisen hyödyntämisen.
- Kunnan on tärkeä määrittää selkeästi, mitkä osat halutaan pitää omana toimintana ja mitkä ulkoistaa.

Pääosin palveluhankintana

- Kunta ulkoistaa suuren osan tai kaikki ICT-palvelut ulkopuolisille palveluntarjoajille.
- Voi tuoda kunnalle lyhyellä tähtäimellä kustannussäästöjä ja mahdollistaa nopeamman palveluiden käyttöönoton.
- Kunnan on kuitenkin tärkeä varmistaa, että ulkoistetut palvelut vastaavat tarpeita. Kunnan tulee kiinnittää erityistä huomiota palveluiden johtamiseen, jotta kustannukset eivät karkaa käsistä ja palvelun laatu täyttää odotukset.

Kuntien välisenä yhteistyönä

- Kunnat tuottavat yhteistyössä ICT-palvelut jakamalla resurssit ja toteuttamalla hankinnat yhteistyössä
- Mahdollistaa resurssien, osaamisen ja kustannuksien jakamisen useamman kunnan kesken. luoda laajempia ja monipuolisempia palveluita sekä vahvistaa alueellista yhteistyötä ja kestäviä ratkaisuja ICT-palveluiden tuottamiseen.
- Saumattoman yhteistyön rakentaminen vaatii aikaa, panostusta ja sitoutumista kunnilta.

Palveluiden ryhmittelystä

- Hankkeessa tarkasteltiin ICT-palveluiden ryhmittelyä ja ICT-palvelut ryhmiteltiin kolmeen pääkategoriaan
  - Päätelaite- ja käyttäjätukipalvelut
  - Tietoliikenne- ja puhepalvelut
  - Käyttöpalvelut
    - Käyttöpalvelut jaettiin vielä kahteen alaluokkaan: ”toimialue- ja käytönhallinta” sekä ”kapasiteettipalvelut”
- Ryhmittelyä hyödynnettiin mm. kustannusseurannassa sekä vaatimusten määrittelyssä.

HAUSJÄRVI Loppi

KUNNAN JA PIENEN KAUPUNGIN ICT-PALVELUT

Tietotekniikkapalvelut

Päätelaite- ja käyttäjätukipalvelut

- Palvelupiste
- Lähituki
- Työasemien laitehallinta
- Päätelaitepalvelut
- Mobiililaitehallinta
- Elinkaaripalvelut
- AV-laitteet

Tietoliikenne- ja puhepalvelut

- Verkon kokonaisuuden hallinta
- Internet-yhteys ja palomuuri
- Suljettu tietoliikenneverkko ja yhteydet
- Lähiverkko
- Langattomat verkot
- Puhepalvelut

Käyttöpalvelut

Toimialue ja käytön hallinta

- Identiteetin hallinta
- Windows-aktiivihakemistopalvelut
- Keskitetty tietoturva
- Pilvipalvelut (Azure/Google)
- Integraatiopalvelut
- Yhteistyöpalvelut
- Sähköposti ja turvaposti
- Tulostuspalvelut

Kapasiteettipalvelut

- Tiedon varmistaminen
- Palvelinkapasiteetti- ja ylläpitopalvelut

Tietohallinto

Tietohallinnon tehtäväalueet

Kokonaisuuden hallinta

- ICT-palvelujen hallinta
- ICT-sopimusten hallinta
- Kyberturvallisuus (tietoturva, tietosuoja ja varautuminen)
- Hankinnat
- Omaisuuden hallinta (lisenssit, laitteet)
- Yhteydenpito toimittajien kanssa

Suunnitelmallinen kehittäminen

- Strateginen suunnittelu
- Tiedonhallinnan suunnittelutehtävät
- Arkkitehtuuri / tiedonhallintamalli
- Sähköisen asioinnin kehittäminen
- Järjestelmien ja rajapintojen hankinta
- Tieto- ja viestintätekniikan hyödyntämisen suunnittelu

Hankkeen tuotosten esittely

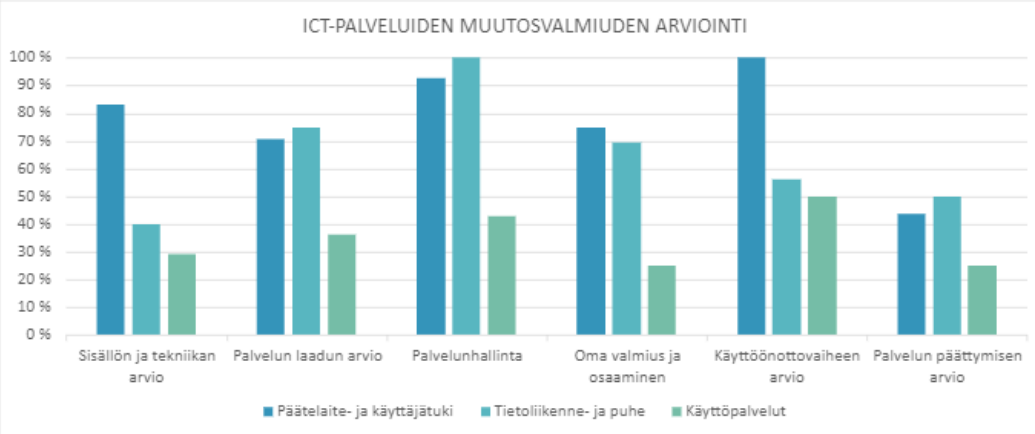
Loppi

Palvelunhallintamalli

ICT-PALVELUIDEN MUUTOSVALMIUDEN ARVIOINTI

Yhteenveto

	Päätelaite- ja käyttäjätuki			Tietoliikenne- ja puhe			Käyttöpalvelut		
	Oma arvio	/ Max		Oma arvio	/ Max		Oma arvio	/ Max	
Sisällön ja tekniikan arvio	10	/ 12	83 %	8	/ 20	40 %	7	/ 24	29 %
Palvelun laadun arvio	17	/ 24	71 %	18	/ 24	75 %	13	/ 36	36 %
Palvelunhallinta	26	/ 28	93 %	28	/ 28	100 %	12	/ 28	43 %
Oma valmius ja osaaminen	24	/ 32	75 %	25	/ 36	69 %	9	/ 36	25 %
Käyttöönottovaiheen arvio	16	/ 16	100 %	9	/ 16	56 %	8	/ 16	50 %
Palvelun päättymisen arvio	7	/ 16	44 %	8	/ 16	50 %	4	/ 16	25 %
	100	/ 128	78 %	96	/ 140	69 %	53	/ 156	34 %
	HYVÄ			TYYDYTTÄVÄ			HEIKKO		



- Kuntien vapaaseen käyttöön suunniteltiin itsearviointilomake, jolla kunta voi tehdä ICT-palveluiden nykytilan sekä muutosvalmiuden arviointia. Mittariston avulla kunta voi arvioida ICT-palvelujen tilaa sekä kehittämiskohteita.
- Tämä käytännön läheinen palvelujen hallintaan liittyvä työkalu eroaa merkittävästi lakisääteisestä tiedonhallinnan muutosvaikutusten arvioinnista. Siihen tarkoitukseen löytyy taas valmis suositus ja työkaluja tiedonhallintalautakunnan sivuilta, kuten ”Suositus tiedonhallinnan muutosvaikutusten arvioinnista” (Valtiovarainministeriön julkaisuja 2024:21) sekä liitteenä mm. ”Muutosvaikutusten arvioinnin aputaulukko”.

HAUSJÄRVI Loppi

Hankintojen vertailutyökalu

- ICT-palveluiden vaihtoehtoisten järjestämistapojen vertailun helpottamiseksi toteutettiin vertailutaulukkopohja, jolla kunta voi mallintaa ennen kilpailutukseen ryhtymistä vaihtoehtoisia järjestämistapoja ja niiden kustannuksia markkinakartoituksen pohjalta.

LUOTTAMUKSELLINEN

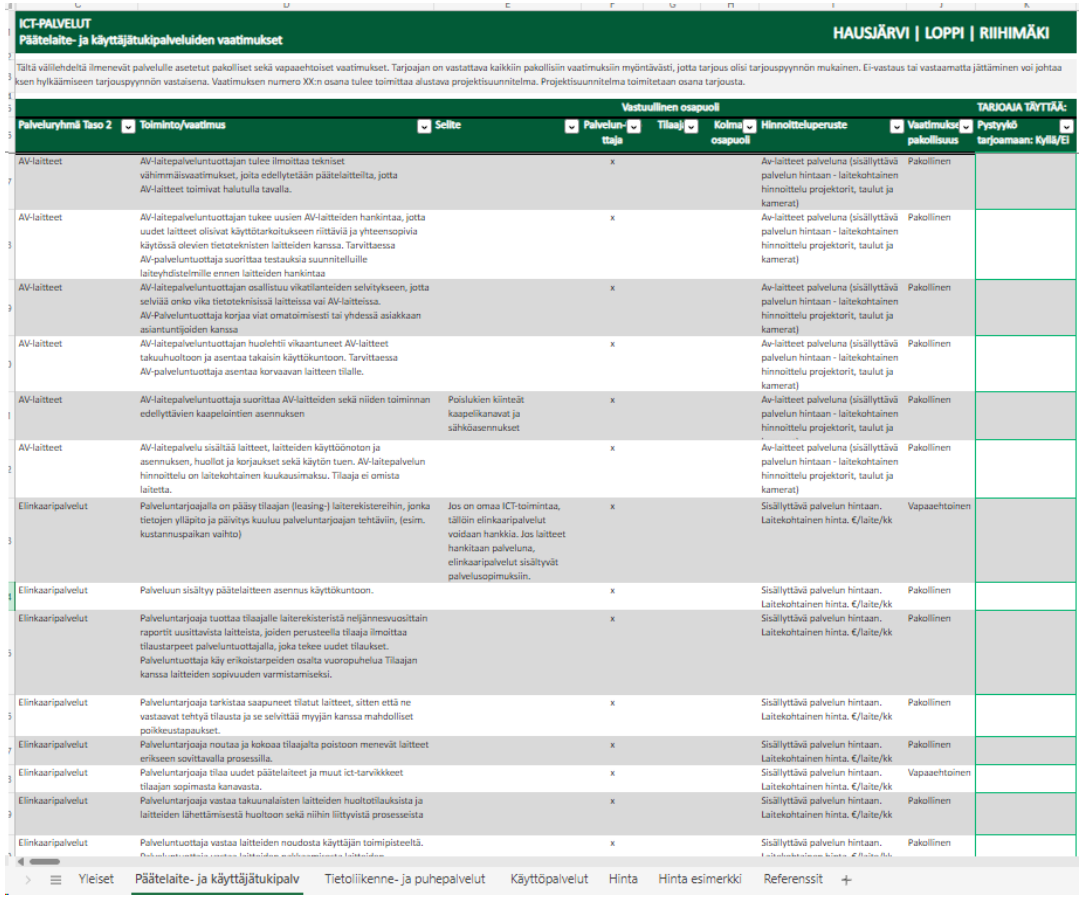
Kokonaisarviointi Päiväys: 8.6.2023

	Nykytila	Vaihtoehto A	Vaihtoehto B	Vaihtoehto C
Kustannukset yhteensä	**1 860 518 €**	**1 760 148 €**	**1 931 428 €**	**2 013 000 €**
Yhteensä €/asukas	**64,64 €**	**61,16 €**	**67,11 €**	**69,94 €**
Vuosimaksut yhteensä arvio 2023	**1 600 518 €**	**1 310 148 €**	**1 449 368 €**	**1 573 000 €**
Päätelaite- ja käyttäjätuki	789 047 €	670 500 €	908 768 €	775 000 €
Tietoliikenne	419 156 €	339 648 €	239 600 €	387 000 €
Käyttöpalvelut	374 805 €	300 000 €	301 000 €	411 000 €
Ulkoiset asiantuntijapalvelut	17 510 €			
Käyttöönotto	**- €**	**265 000 €**	**312 060 €**	**310 000 €**
Päätelaite- ja käyttäjätuki	- €	36 000 €	44 000 €	50 000 €
Tietoliikenne	- €	140 000 €	198 060 €	195 000 €
Käyttöpalvelut	- €	89 000 €	70 000 €	65 000 €
Sisäiset henkilöstökustannukset	**260 000 €**	**185 000 €**	**170 000 €**	**130 000 €**
Tietohallinto	190 000 €	130 000 €	130 000 €	130 000 €
Päätelaite- ja käyttäjätuki	60 000 €	20 000 €	- €	- €
Tietoliikenne	10 000 €	10 000 €	30 000 €	- €
Käyttöpalvelut	- €	25 000 €	10 000 €	- €
Muut kustannukset	**- €**	**- €**	**- €**	**- €**
Kuntien yhteistyö	- €	- €	- €	- €
Ulkoiset asiantuntijapalvelut				

Kokonaisarviointi | ICT | Päätelaite- ja käyttäjätukipalv | Käyttöpalvelut | Tietoliikenne | Elinkaarikustannukset 5v | Kustannukset

HAUSJÄRVI Loppi

Vaatimusmäärittely-dokumentaatio



ICT-PALVELUT
Päätelaite- ja käyttäjätukipalveluiden vaatimukset — HAUSJÄRVI | LOPPI | RIIHIMÄKI

Tältä välilehdeltä ilmenevät palvelulle asetetut pakolliset sekä vapaaehtoiset vaatimukset. Tarjoajan on vastattava kaikkiin pakollisiin vaatimuksiin myöntävästi, jotta tarjous olisi tarjouspyynnön mukainen. Ei-vastaus tai vastaamatta jättäminen voi johtaa ksen hylkäämiseen tarjouspyynnön vastaisena. Vaatimuksen numero XX:n osana tulee toimittaa alustava projektisuunnitelma. Projektisuunnitelma toimitetaan osana tarjousta.

			Vastuullinen osapuoli					TARJOAJA TÄYTTÄÄ:
Palveluryhmä Taso 2	Toiminto/vaatimus	Selite	Palvelun-ttaja	Tilaaj	Kolma osapuoli	Hinnoitteluperuste	Vaatimukse pakollisuus	Pystyykö tarjoamaan: Kyllä/Ei
AV-laitteet	AV-laitepalveluntuottajan tulee ilmoittaa tekniset vähimmäisvaatimukset, joita edellytetään päätelaitteilta, jotta AV-laitteet toimivat halutulla tavalla.		x			Av-laitteet palveluna (sisällyttävä palvelun hintaan - laitekohtainen hinnoittelu projektorit, taulut ja kamerat)	Pakollinen	
AV-laitteet	AV-laitepalveluntuottajan tukee uusien AV-laitteiden hankintaa, jotta uudet laitteet olisivat käyttötarkoitukseen riittäviä ja yhteensopivia käytössä olevien tietoteknisten laitteiden kanssa. Tarvittaessa AV-palveluntuottaja suorittaa testauksia suunnitelluille laiteyhdistelmille ennen laitteiden hankintaa		x			Av-laitteet palveluna (sisällyttävä palvelun hintaan - laitekohtainen hinnoittelu projektorit, taulut ja kamerat)	Pakollinen	
AV-laitteet	AV-laitepalveluntuottajan osallistuu vikatilanteiden selvitykseen, jotta selviää onko vika tietoteknisissä laitteissa vai AV-laitteissa. AV-Palveluntuottaja korjaa viat omatoimisesti tai yhdessä asiakkaan asiantuntijoiden kanssa		x			Av-laitteet palveluna (sisällyttävä palvelun hintaan - laitekohtainen hinnoittelu projektorit, taulut ja kamerat)	Pakollinen	
AV-laitteet	AV-laitepalveluntuottajan huolehtii vikaantuneet AV-laitteet takuuhuoltoon ja asentaa takaisin käyttökuntoon. Tarvittaessa AV-palveluntuottaja asentaa korvaavan laitteen tilalle.		x			Av-laitteet palveluna (sisällyttävä palvelun hintaan - laitekohtainen hinnoittelu projektorit, taulut ja kamerat)	Pakollinen	
AV-laitteet	AV-laitepalveluntuottaja suorittaa AV-laitteiden sekä niiden toiminnan edellyttävien kaapelointien asennuksen	Poislukien kiinteät kaapelikanavat ja sähköasennukset	x			Av-laitteet palveluna (sisällyttävä palvelun hintaan - laitekohtainen hinnoittelu projektorit, taulut ja	Pakollinen	
AV-laitteet	AV-laitepalvelu sisältää laitteet, laitteiden käyttöönoton ja asennuksen, huollot ja korjaukset sekä käytön tuen. AV-laitepalvelun hinnoittelu on laitekohtainen kuukausimaksu. Tilaaja ei omista laitetta.		x			Av-laitteet palveluna (sisällyttävä palvelun hintaan - laitekohtainen hinnoittelu projektorit, taulut ja kamerat)	Pakollinen	
Elinkaaripalvelut	Palveluntarjoajalla on pääsy tilaajan (leasing-) laiterekistereihin, jonka tietojen ylläpito ja päivitys kuuluu palveluntarjoajan tehtäviin, (esim. kustannuspaikan vaihto)	Jos on omaa ICT-toimintaa, tällöin elinkaaripalvelut voidaan hankkia. Jos laitteet hankitaan palveluna, elinkaaripalvelut sisältyvät palvelusopimuksiin.	x			Sisällyttävä palvelun hintaan. Laitekohtainen hinta. €/laite/kk	Vapaaehtoinen	
Elinkaaripalvelut	Palveluun sisältyy päätelaitteen asennus käyttökuntoon.		x			Sisällyttävä palvelun hintaan. Laitekohtainen hinta. €/laite/kk	Pakollinen	
Elinkaaripalvelut	Palveluntarjoaja tuottaa tilaajalle laiterekisteristä neljännesvuosittain raportit uusittavista laitteista, joiden perusteella tilaaja ilmoittaa tilaustarpeet palveluntuottajalla, joka tekee uudet tilaukset. Palveluntuottaja käy erikoistarpeiden osalta vuoropuhelua Tilaajan kanssa laitteiden sopivuuden varmistamiseksi.		x			Sisällyttävä palvelun hintaan. Laitekohtainen hinta. €/laite/kk	Pakollinen	
Elinkaaripalvelut	Palveluntarjoaja tarkistaa saapuneet tilatut laitteet, sitten että ne vastaavat tehtyä tilausta ja se selvittää myyjän kanssa mahdolliset poikkeustapaukset.		x			Sisällyttävä palvelun hintaan. Laitekohtainen hinta. €/laite/kk	Pakollinen	
Elinkaaripalvelut	Palveluntarjoaja noutaa ja kokoaa tilaajalta poistoon menevät laitteet erikseen sovittavalla prosessilla.		x			Sisällyttävä palvelun hintaan. Laitekohtainen hinta. €/laite/kk	Pakollinen	
Elinkaaripalvelut	Palveluntarjoaja tilaa uudet päätelaiteet ja muut ict-tarvikkkeet tilaajan sopimasta kanavasta.		x			Sisällyttävä palvelun hintaan. Laitekohtainen hinta. €/laite/kk	Vapaaehtoinen	
Elinkaaripalvelut	Palveluntarjoaja vastaa takuunalaisten laitteiden huoltotilauksista ja laitteiden lähettämisestä huoltoon sekä niihin liittyvistä prosesseista		x			Sisällyttävä palvelun hintaan. Laitekohtainen hinta. €/laite/kk	Pakollinen	
Elinkaaripalvelut	Palveluntuottaja vastaa laitteiden noudosta käyttäjän toimipisteeltä.		x			Sisällyttävä palvelun hintaan.	Pakollinen	

Yleiset | Päätelaite- ja käyttäjätukipalv | Tietoliikenne- ja puhepalvelut | Käyttöpalvelut | Hinta | Hinta esimerkki | Referenssit

- Hankkeessa koottiin ICT-palvelukohtaiset vaatimukset kuntien vapaaseen käyttöön hankintojen tueksi.
- Vaatimusmäärittelyt on kerätty eri kilpailutuksista sekä hankkeeseen osallistuneiden kuntien tarpeiden perusteella
- Taulukossa on n. 450 riviä vaatimuksia eri ICT-palveluille, joiden pohjalta kunta voi lähteä suunnittelemaan hankintoja sekä peilaamaan omia tarpeita

HAUSJÄRVI Loppi

Vuosikellopohja

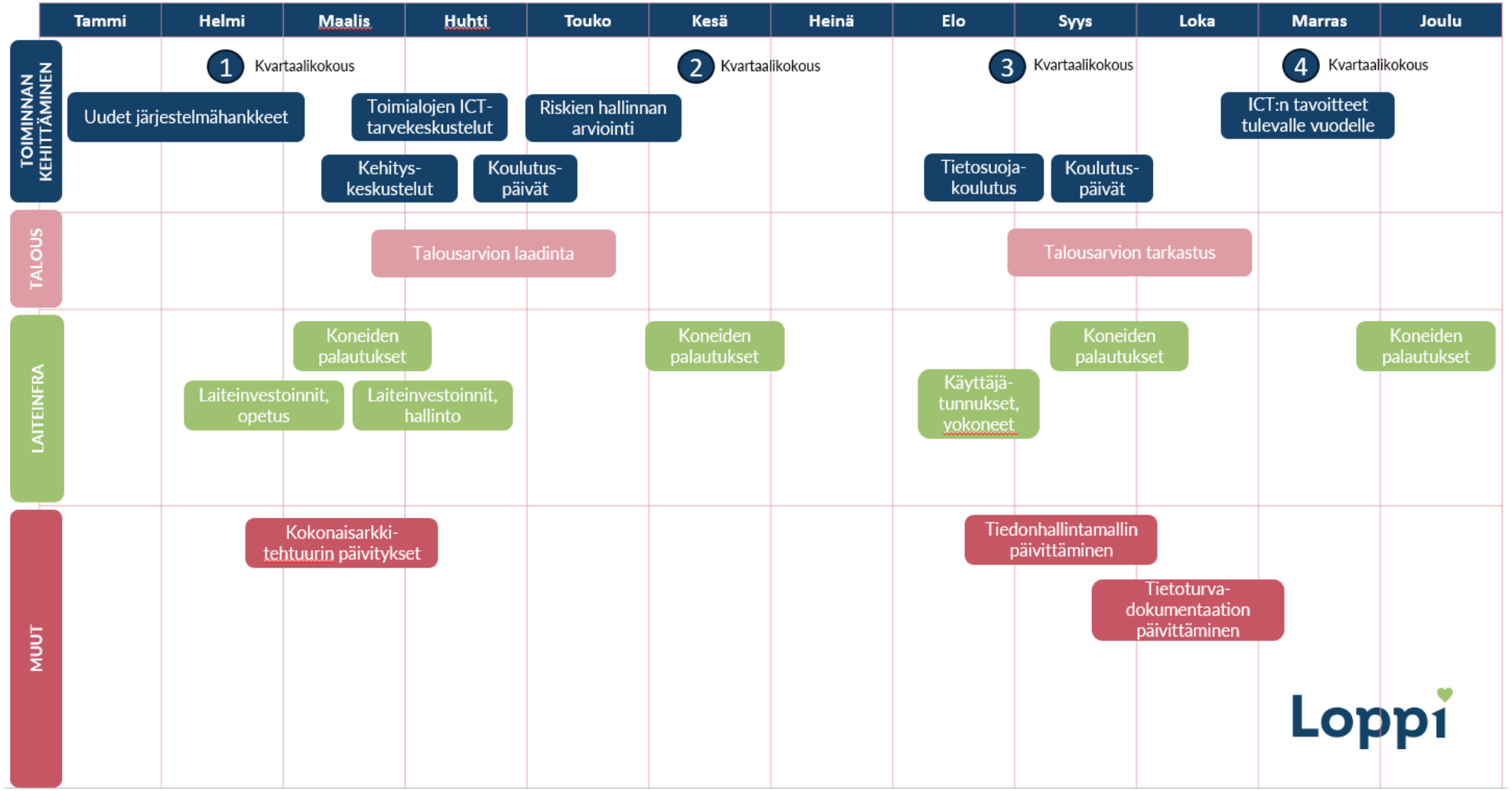
Hankkeessa toteutettiin kunnille ICT-vuosikello ja vuosikellopohja vapaaseen käyttöön muille kunnille.

Vuosikello on keskeinen työkalu kuntien tietohallinnon ja ICT-palvelujen järjestämisessä, koska se mahdollistaa suunnitelmallisen ja tehokkaan toiminnan, pitkän aikavälin strategian toteuttamisen, palvelujen sujuvuuden, riskienhallinnan ja kumppanuuksien hallinnan.

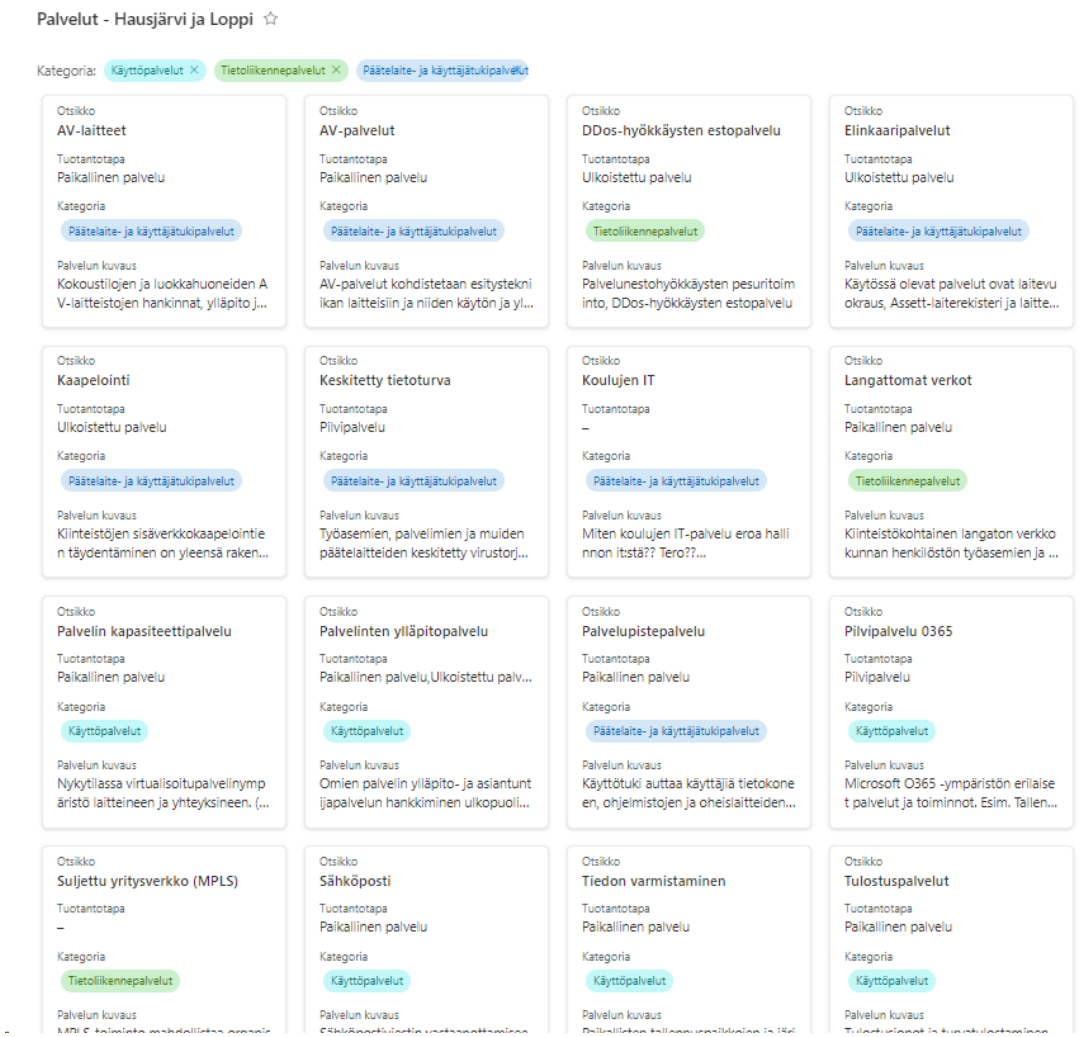
1. Vuosikello auttaa organisoimaan ja suunnittelemaan tietohallinnon ja ICT-palvelujen toimintaa etukäteen, varmistaen resurssien oikea-aikaisen käytön ja tärkeiden tehtävien huomioimisen.
2. Vuosikello auttaa kuntia toteuttamaan pitkän aikavälin strategiaansa tehokkaasti asettamalla konkreettisia tavoitteita ja seuraamalla niiden etenemistä ajan myötä.
3. Vuosikello varmistaa ICT-palvelujen sujuvuuden säännöllisillä ylläpitotoimenpiteillä ja päivityksillä, jotka minimoivat häiriöt kuntalaisten tarpeiden mukaisesti.
4. Vuosikello auttaa tunnistamaan ja hallitsemaan riskejä, kuten tietoturva- ja tietosuojariskejä, säännöllisten tarkastusten ja päivitysten avulla.
5. Vuosikello auttaa hallitsemaan ulkoisia kumppanuuksia, kuten palveluntarjoajien, aikatauluttamalla arvioinnit ja neuvottelut varmistaen, että kumppanuudet tukevat kuntien tarpeita ja tavoitteita.

HAUSJÄRVI Loppi

Esimerkki vuosikellosta



Loppi



Palvelukorttityökalu

Hankkeessa toteutettiin palvelukorttityökalu Sharepoint-lísta toiminnallisuuden avulla jokaiselle hankkeessa olevan kunnan käyttöön.

Palvelukortteihin kerättiin mm.

- Palvelun nimi ja lyhyt kuvaus palvelusta
- Tuotantotapa ja mahdollinen palveluntuottaja
- Palvelun omistaja, koordinoija sekä mahdollisen palveluntuottajan yhteyshenkilö
- Linkit sopimuksiin ja muuhun tarpeelliseen materiaaliin

HAUSJÄRVI Loppi

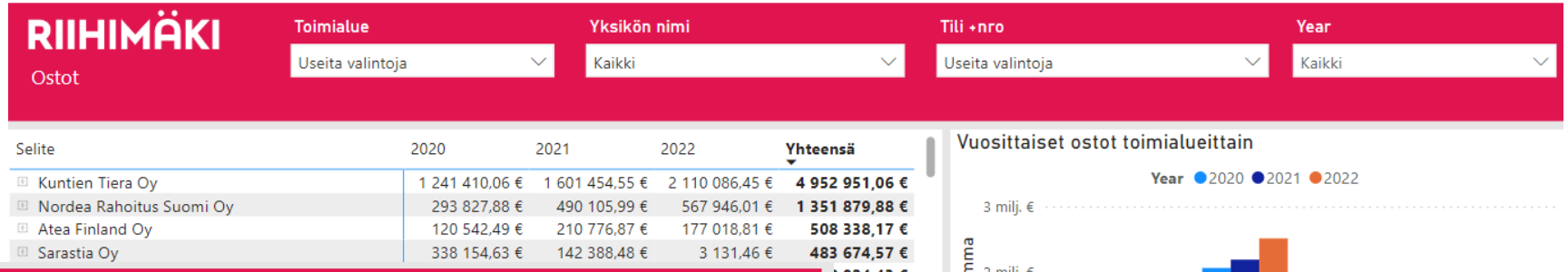
ICT-menojen seurantatyökalu

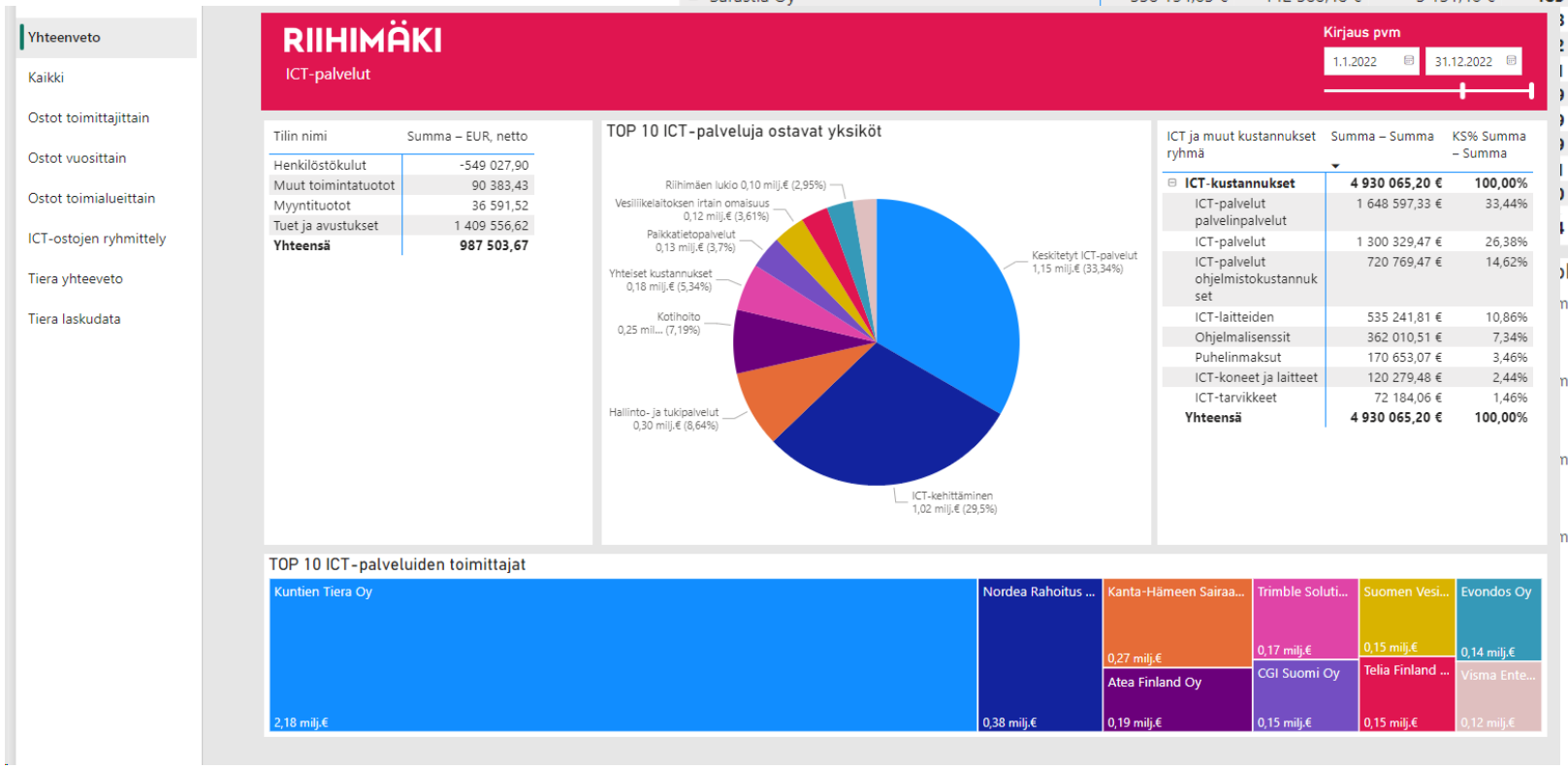
Hankkeessa toteutettiin Power BI:n avulla tarkka seuranta kuntakohtaisille ICT-menoille. ICT-menojen seuranta tuo läpinäkyvyyttä, tehokkuutta ja parempia palveluja sekä kunnalle että kuntalaisille. Se auttaa varmistamaan, että kunnan resurssit käytetään tehokkaasti ja että kuntalaisten tarpeet tulevat huomioiduiksi. Ohessa tunnistettuja hyötyjä s

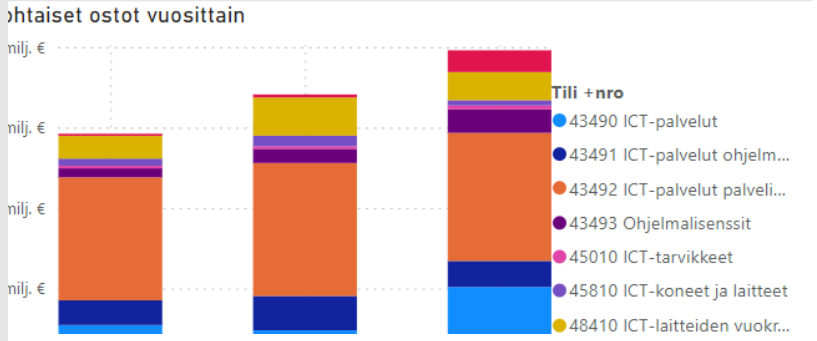
- **Taloushallinto ja budjetointi:** ICT-menojen seuranta auttaa kunnan taloushallintoa ja budjetointia. Se antaa selkeän kuvan siitä, mihin ja miten paljon rahaa käytetään tietotekniikkaan liittyviin hankkeisiin, palveluihin ja ylläpitoon. Tämä auttaa varmistamaan, että resurssit ovat käytössä tehokkaasti ja että budjetoidut summat eivät ylity.
- **Parempi palvelujen saatavuus**: Tehokkaan ICT-infrastruktuurin ja -palvelujen avulla kunta voi tarjota monipuolisempia ja laadukkaampia palveluja kuntalaisilleen. Esimerkiksi sähköiset asiointipalvelut tai etätyömahdollisuudet voivat parantaa kuntalaisten elämänlaatua ja helpottaa arkea.
- **Tiedon saanti ja päätöksenteko:** ICT-menojen seuranta tuottaa kunnalle tärkeää tietoa päätöksenteon tueksi. Se auttaa tunnistamaan kehitystarpeita ja mahdollisia säästökohteita, jotka voivat parantaa kunnan toimintaa ja palveluita. Lisäksi seuranta auttaa tunnistamaan trendejä ja ennakoimaan tulevia tarpeita.

HAUSJÄRVI Loppi

Kuvat ICT-menojen seurantatyökalusta







HAUSJÄRVI

Loppi

Raportti

- Hankkeessa tuotettu noin 60-sivuinen raportti on osa ICT-palvelujen muutoksen hallinnan kehittämishankkeen dokumentointia.
- Raportin tavoitteena on jäsentää ICT-palveluja käytäntö edellä sekä tarjota näkökulmia samojen haasteiden parissa kamppaileville kuntapäättäjille ja virkamiehille.
- Raportissa käsitellään mm. hankintoja ohjaavaa lainsäädäntöä, järjestämistapoja, palveluiden sisältöjä sekä eri menettelytapoja hankintoihin liittyen

HAUSJÄRVI Loppi

Hankkeessa opittua

Loppi

ICT-johtajan kompassi

Tarkistuslista kunnan ICT-palvelujen järjestämisen tueksi

1. Selvitä kunnan tarpeet ja tavoitteet

Ymmärrä, miten ICT-palvelut voivat tukea kunnan toimintaa ja strategisia tavoitteita. Tunnista, mitkä palveluista ovat kriittisiä kunnan toiminnalle ja miten ne tulisi järjestää.

2. Tunne ICT-palvelujen hankintaprosessi

Ole perillä erilaisista hankintamenettelyistä ja -säännöksistä, joita sovelletaan julkisissa hankinnoissa, mukaan lukien neuvottelumenettelyt, kilpailulliset neuvottelumenettelyt ja suorahankinnat. Ymmärrä myös kilpailutuksen merkitys ja miten voit suorittaa sen tehokkaasti.

3. Hallitse lainsäädäntö

Pidä itsesi ajan tasalla relevantista lainsäädännöstä, joka vaikuttaa ICT-palveluiden järjestämiseen, mukaan lukien tietosuoja, tietoturva ja julkisten hankintojen säännökset. Tämä on tärkeää, jotta voit varmistaa toiminnan laillisuuden ja vastuullisuuden.

4. Tunnista riskit

Tunne ja arvioi riskejä, jotka liittyvät ICT-palveluiden järjestämiseen ja käyttöön, kuten palveluiden toimivuuteen, tietoturvaan ja vaatimustenmukaisuuteen liittyvät riskit. Ymmärrä, miten voit hallita näitä riskejä ja miten reagoida poikkeama- ja häiriötilanteisiin.

5. Tee yhteistyötä

Kommunikoi tehokkaasti ja rakenna yhteistyötä eri sidosryhmien, kuten palveluntoimittajien, henkilöstön ja käyttäjien, kanssa. Tämä on keskeistä ymmärtääksesi tarpeet ja odotukset sekä rakentaaksesi luottamusta.

ICT-johtajan kompassi

Tarkistuslista kunnan ICT-palvelujen järjestämisen tueksi

6. Hahmota tietotekninen ympäristö

Ymmärrä kunnan tietotekninen ympäristö ja sen hallinnan merkitys, kuten infrastruktuurin, sovellusten ja palveluiden hallinta. Tähän sisältyy tietoverkkojen, palvelinten, tallennusratkaisujen ja käyttäjätukipalveluiden ymmärtäminen.

7. Määritä tietoturvapolitiikka ja toimivat käytännöt

Kehitä ja ylläpidä tietoturvakäytäntöjä, jotka suojaavat kunnan tietoja ja järjestelmiä. Tämä sisältää tietoturvan ja tietosuojan vaatimusten noudattamisen sekä käyttäjien kouluttamisen ja tietoisuuden lisäämisen.

8. Seuraa ja mittaa säännöllisesti

Omaksu jatkuva palveluiden seuranta ja suorituskyvyn mittaaminen, jotta voit varmistaa, että ICT-palvelut vastaavat odotettua tasoa ja että palveluiden laatu pysyy jatkuvasti korkeana.

9. Vie eteenpäin muutosta

Ole valmis johtamaan ja hallitsemaan muutosta ICT-palveluissa, mikä sisältää uusien teknologioiden käyttöönoton, palvelumallien päivittämisen ja organisaation ICT-valmiuksien kehittämisen.

10. Kehitä itseäsi ja työyhteisöäsi

Ole valmis johtamaan ja hallitsemaan muutosta ICT-palveluissa, mikä sisältää uusien teknologioiden käyttöönoton, palvelumallien päivittämisen ja organisaation ICT-valmiuksien kehittämisen

Avaimet onnistuneeseen ICT-kumppanin valintaan

1 **Vaatimusten määrittely.** Vaatimusten määrittely kunnan tarpeiden pohjalta on äärimmäisen tärkeä askel ICT-palvelujen hankinnassa. Viranhaltijan on tärkeää tunnistaa organisaation keskeiset tarpeet ja asettaa selkeät odotukset ICT-kumppanille.

2 **Kumppanin osaaminen ja referenssit.** On tärkeää arvioida potentiaalisen ICT-kumppanin osaaminen ja kokemus alalta. Tutustu heidän referensseihinsä ja aiempiin projekteihinsa varmistaaksesi, että he pystyvät tarjoamaan tarvitsemasi palvelut ja ratkaisut.

3 **Sopimusten ja vastuiden selkeys.** Viranhaltijan tulee varmistaa, että kaikki sopimukset ja vastuut on kirjattu selkeästi ja yksiselitteisesti. On tärkeää määritellä palvelujen laajuus, hinta, aikataulu ja vastuut etukäteen välttääkseen mahdolliset epäselvyydet ja konfliktit myöhemmin.

4 **Turvallisuus- ja tietosuoja-asiat.** ICT-kumppanin valinnassa on otettava huomioon myös tietoturva- ja tietosuoja-asiat. Varmista, että kumppani noudattaa asianmukaisia tietoturvakäytäntöjä ja että organisaatiosi tiedot ovat turvassa.

5 **Yhteistyön jatkuvuus.** ICT-kumppanin tulee olla sitoutunut pitkäaikaiseen yhteistyöhön ja tarjota riittävää tukea ja ylläpitoa palveluiden käytön aikana. Parhaan lopputuloksen saamiseksi yhteistyön tulee olla joustavaa ja kehittämismyönteistä molemmin puolin.

Onnellinen Loppiratkaisu.

Kari Lähdekorpi kari.lahdekorpi@loppi.fi
Timo Pirinen timo.pirinen@hausjarvi.fi

Loppi