

NYKYTILASELVITYS ICT-PALVELUSOPIMUKSEN TOTEUTUMISESTA

Kärkölen kunnanhallitus on kokouksessaan (KH 4 § 16.1.2023) käsitellyt valtuustoaloitteen Kuntien Tierasta luopumisesta ja päättänyt laatia 12.6.2023 kokoukseen nykytilaselvityksen ICT-palvelusopimuksen toteutumisesta sekä esityksen ICT-palvelujen hankkimisesta nykyisen palvelusopimuksen päättymisen jälkeen. Lisäksi kunnanhallitus on päättänyt pyytää ICT-työryhmältä lausunnon päätöksenteon ja valmistelun tueksi.

Johdanto

Kuntien Tiera Oy on lähes 400 kuntaorganisaation ja hyvinvointialueiden, myös Kärkölen kunnan, omistama inhouse-yhtiö. Kunta allekirjoitti Tieran kanssa puitesopimuksen ja määräaikaisen palvelusopimuksen 30.6.2021, joka on voimassa kolme vuotta.

Palvelusopimuksen liitteinä ovat mm. palvelujen ratkaisukuvaus ja vastuumatriisi, palvelukuvaukset, käyttötuki- ja lähitukisopimukset sekä elinkaaripalvelut, laitehallinta, sovelluspaketointi, käyttöpalvelu- ja kapasiteettipalvelusopimukset sekä tietoliikennepalvelusopimukset.

Palvelun laatua seurataan myös sopimukseen perustuen. Kuukausittain pidettävässä operatiivisessa kokouksessa seurataan palveluaikaa, käytettävyyttä ja palveluvastetta. Palveluvasteen osalta seurataan häiriöluokitusta, reagointiaikaa, ratkaisuaikaa ja laatutavoitteen pitävyyttä.

Nykytila

Palvelunhallinta

Nykytilaselvityksessä on perusteltua arvioida palvelunhallinnan toteutuminen strategisen, taktisen ja operatiivisen tason näkökulmista.

1. Strateginen taso

Strategisen tason palvelunhallinta toteutuu 1–2 kertaa vuodessa pidettävässä strategisen ohjausryhmän kokouksessa, jossa käsitellään sopimusasiat, kunnan kehittämistarpeet ja Tieran uudet palvelut. Toimialajohtajat ja tietohallintoasiantuntija ovat kunnan edustajat strategisessa ohjausryhmässä.

Strategisen tason yhteistyö on toteutunut suunnitelman mukaisesti ja Tiera on kehittänyt palvelua ohjausryhmän esittämään suuntaan. Tiera on esitellyt uusia palveluja, esimerkiksi DigiOne-ratkaisun ja Vesselin, jotka ovat opetuksen ja kasvatuksen ratkaisuja.

2. Taktinen taso

Taktisen tason palvelunhallinta toteutuu 3–4 kertaa vuodessa pidettävässä palvelujen seurantakokouksessa, jossa käsitellään palveluiden seuranta (SLA ja laatu), palvelujen talousseuranta ja kehitysasiat. Tietohallintoasiantuntija, tietohallintoassistentti, it-

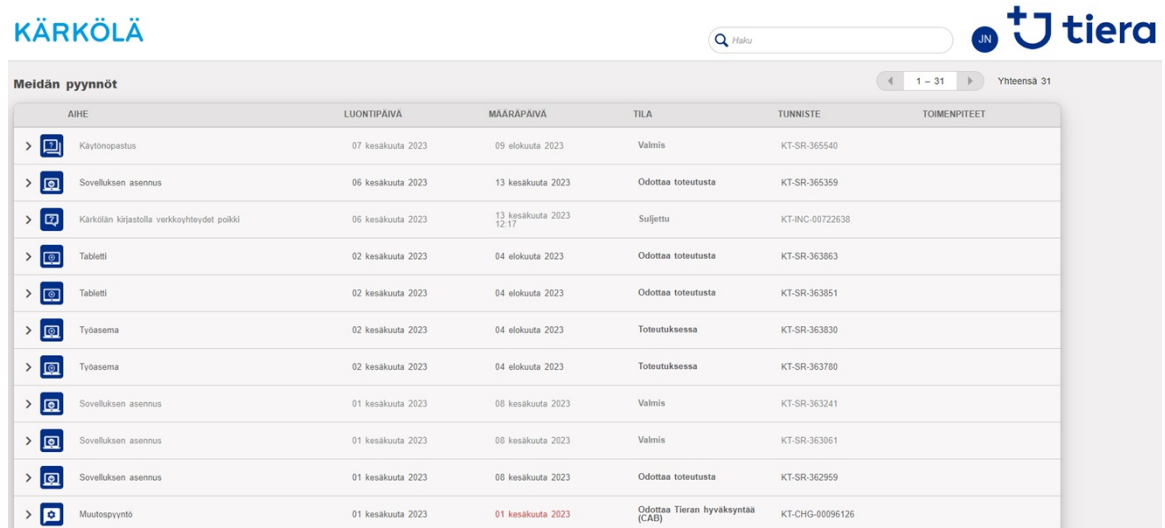
palvelusuunnittelija ja kansliapäällikkö ovat kunnan edustajat taktisen tason seurantakokouksissa.

Palvelujen SLA ja laatu

Palvelutasosopimus eli SLA (Service Level Agreement) on kunnan ja Tieran välinen sopimus, jossa määritellään palvelulle tietyt vaatimustasot. Sitä mitataan erityyppisillä mittareilla ja palvelutason alittamisesta seuraa yhteisesti sovittu sanktio.

Tieralla palvelupyyntöjen ja ensimmäisen tason ratkaisukyvyyn prosenttiluvut ovat palvelun käynnistämisen haasteiden jälkeen kehittyneet tavoiteltuun suuntaan. Käyttötuen ensimmäisellä tasolla ratkaistuun on vaikuttanut se, että Tieran henkilöstö opettelee Kärkölen ympäristöä.

Kolmiportaisen palveluhallintamallin lisäksi Tieran palvelupäällikön kanssa on käyty viikkopalaveri, jossa käsitellään avoimia työpyyntöjä ja akuutteja asioita. Alla olevassa kuvassa näkyvät kesäkuun aikana avatut tiketit ja niiden käsittelyn tila.



AIHE	LUONTIPÄIVÄ	MAARÄPÄIVÄ	TIILA	TUNNISTE	TOIMENPITEET
Käytönopastus	07 kesäkuuta 2023	09 elokuuta 2023	Valmis	KT-SR-365540	
Sovelluksen asennus	06 kesäkuuta 2023	13 kesäkuuta 2023	Odottaa toteutusta	KT-SR-365359	
Kärkölen kirjastolla verkkoyhteydet poikki	06 kesäkuuta 2023	13 kesäkuuta 2023 12.17	Suljettu	KT-INC-0072638	
Tabletti	02 kesäkuuta 2023	04 elokuuta 2023	Odottaa toteutusta	KT-SR-363863	
Tabletti	02 kesäkuuta 2023	04 elokuuta 2023	Odottaa toteutusta	KT-SR-363851	
Työasema	02 kesäkuuta 2023	04 elokuuta 2023	Toteutuksessa	KT-SR-363830	
Työasema	02 kesäkuuta 2023	04 elokuuta 2023	Toteutuksessa	KT-SR-363780	
Sovelluksen asennus	01 kesäkuuta 2023	08 kesäkuuta 2023	Valmis	KT-SR-363241	
Sovelluksen asennus	01 kesäkuuta 2023	08 kesäkuuta 2023	Valmis	KT-SR-363061	
Sovelluksen asennus	01 kesäkuuta 2023	08 kesäkuuta 2023	Odottaa toteutusta	KT-SR-362959	
Muutospyyntö	01 kesäkuuta 2023	01 kesäkuuta 2023	Odottaa Tieran hyväksyntää (CAB)	KT-CHG-00096126	

Kuva 1. Itsepalveluportaalin muutospyyntöjen seuranta

Palvelujen talousseuranta

Tiera laskuttaa sopimukseen perustuen kiinteähintaisen palvelumaksun laitehallinnassa olevan työasema- ja mobiililaitemäärän mukaisesti kuukausittain, mikä kattaa laitehallinnan ja siihen liittyvät tukipalvelut. Lisensseihin ja tietoliikenneverkkoon liittyvä laskutus on myös sopimusperusteista ja laskutus on kuukausittaista. Laajemmat muutospyynnöt laskutetaan erillisten kustannusarvioiden ja toteutuneiden työtuntimäärien perusteella.

Kehityskohteet

Aiemmin DNA:n tuottama VPN-palvelu (Virtual Private Network) on siirretty Tieran palvelutuotantoon. Palvelulla salataan internet-yhteydessä oleva verkkoliikenne tietoturvan parantamiseksi.

Salatun sähköpostin palvelutuotannosta on pyydetty tarjouksia, joista tilattavaksi valittiin Tiera Turva -palvelu. Ratkaisu oli kokonaistaloudellisesti edullisin kolmen eri tarjoajan tarjoamista vaihtoehtoista. Palvelu otetaan käyttöön kesällä 2023.

Tieran tarjoama, Efecte-ohjelmistokonsernin tuottama itsepalveluportaalin malli on asiakasnäkökulmasta tehoton siten, että se listaa avoimet ja käsitellyt häiriö- ja tukipalvelupyynnöt, mutta ei tarjoa muuta analyttisempää dataa kehitystyön ja päätöksenteon tueksi. Portaalin asiakaslähtöinen kehittäminen on aloitettu Kärkölen kunnan aloitteesta, ja tavoitteena on tuottaa ratkaisumalli, joka tarjoaa laadukkaampaa koostedatata myös asiakkaan analysointityön pohjaksi.

Tiera kehittää Kärkölen kunnan aloitteesta lisäksi Printix-tulostusympäristöpalvelua. Tavoitteena on saada palvelusta yksityiskohtaista dataa toimiala-/palvelukohtaisesti kuukausittaisista tulostus- ja kopiomääristä kustannusten kohdistamiseksi oikeellisesti.

3. Operatiivinen taso

Operatiivisen tason palvelunhallinta toteutuu kertaa kuukaudessa pidettävässä tuotannon seurantakokouksessa, jossa käsitellään avoimet tukipyynnöt, muutoshallinta ja mahdolliset ongelmat. Tietohallintoasiantuntija, tietohallintoassistentti ja it-palvelusuunnittelija ovat kunnan edustajat operatiivisen tason kokouksissa.

Operatiivisella tasolla tuotetaan

- 3.1. perustietotekniikan palvelut
- 3.2. käyttöpalvelut
- 3.3. tietoliikennepalvelut

Perustietotekniikan palvelut ovat:

- käyttötuki
- lähituki
- itsepalvelu
- elinkaaripalvelu
- laitehallintapalvelut
- sovelluspaketointi
- O365 -tukipalvelut loppukäyttäjille
- ohjelmistojen automaattinen päivittäminen
- työasema ja laitehankinta

Käyttöpalveluita ovat:

- palvelimien hallinta- ja valvontapalvelu
- Microsoft infrastruktuurin ylläpito
- varmistuspalvelut

Tietoliikennepalvelut ovat:

- kytkinten hallinta ja valvontapalvelut (LAN)
- tukiasemien hallinta ja valvontapalvelut (WLAN)

Mobiililaittehallinta

- hallinnon mobiililaitteet

Palveluiden toteutuminen

Perustietotekniikan palvelut ovat toteutuneet haasteellisen projektivaiheen jälkeen jatkuvan palvelun vaiheessa pääosin hyväksyttävästi. Työasemien ja mobiililaitteiden laitehallinta toimii tällä hetkellä sovitun mukaisesti. Mobiililaittehallinnan asiantuntijat palvelevat ammattimaisesti. Ohjelmistojen päivittämisen osalta keskinäisiä toimintatapamalleja on jouduttu tarkentamaan.

Käyttö- ja tietoliikennepalvelut ovat toimineet kiitettävästi. Häiriötilanteet on ratkaistu nopeasti. Tietoliikenneasiantuntijat tuottavat ammattimaista palvelua.

Jatkuvan palvelun ja muutoshallinnan laskutus

Jatkuvan palvelun kuukausilaskutus toteutuu sopimuksen mukaisesti. Muutoshallintaan liittyvää laskutusta joudutaan seuraamaan tarkemmin. Muutospyyntöihin liittyneitä laskuja on pyydetty tarkistettavaksi ja laskujen hyvityksistä on sovittu asianmukaisesti.

Palvelupäällikkö ja palveluhallintakoordinaattori

Projektivaiheen päätyttyä ja jatkuvan palvelun malliin siirtymisen myötä Tieran yhteistyötahoja ovat käytännön työssä olleet Tieran palvelupäällikkö sekä palveluhallintakoordinaattori. Yhteinen toimintamalli rakentui projektivaiheen jälkeen asteittain.

Haasteita aiheuttivat mm. yhteyshenkilöiden rajallinen perehdytys sekä ymmärrys Kärkölän kunnan ICT-palvelutuotannon historiasta, uudesta rakennetusta palveluympäristöstä sekä uuden sopimuksen mukaisista palvelutarpeista. Yhteisten toimintatapojen opettelu on vienyt aikaa, mutta tällä hetkellä yhteistyön laadullinen taso on pääosin hyväksyttävää. Tieralle tulee kuitenkin korostaa yhteyshenkilöiden ammattitaito- ja osaamisvaatimuksia siten, että ne ovat myös jatkossa sopimukseen kirjattun mukaiset.

Käyttötuki

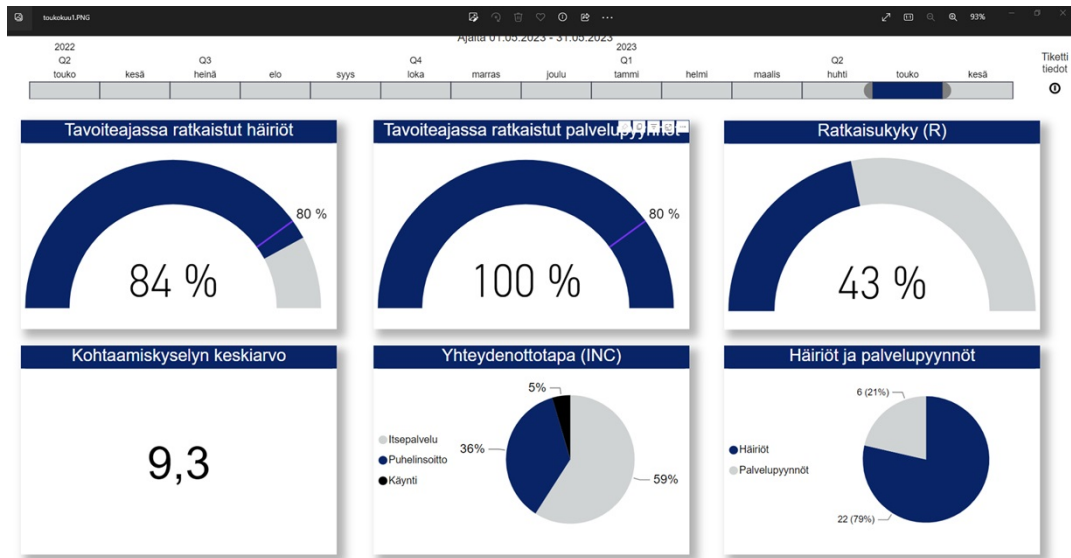
Tiera tarjoaa sopimuksen mukaisesti käyttötuen palvelua arkisin klo 8–16 puhelimitse. Verkossa toimiva itsepalveluportaali on käytettävissä 24/7.

Puhelinpalvelu vastaa tällä hetkellä viivytyksettä, tiketöi palvelupyynnön ja joko ratkaisee palvelutarpeen puhelimitse tai siirtää sen käsiteltäväksi asiantuntijalle. Puhelinpalvelun välitön ratkaisukyky on keskimäärin 60 %, jolloin puhelimitse esitetyistä palvelupyynnöistä 40 % siirretään ratkaistavaksi seuraavalle tasolle.

Itsepalveluportaalin kautta jätettyjen häiriöilmoitusten ja palvelupyyntöjen ratkaisuaajoissa on ollut enemmän hajontaa johtuen tukipyyntöjen tarpeen ja laadun moninaisuudesta.

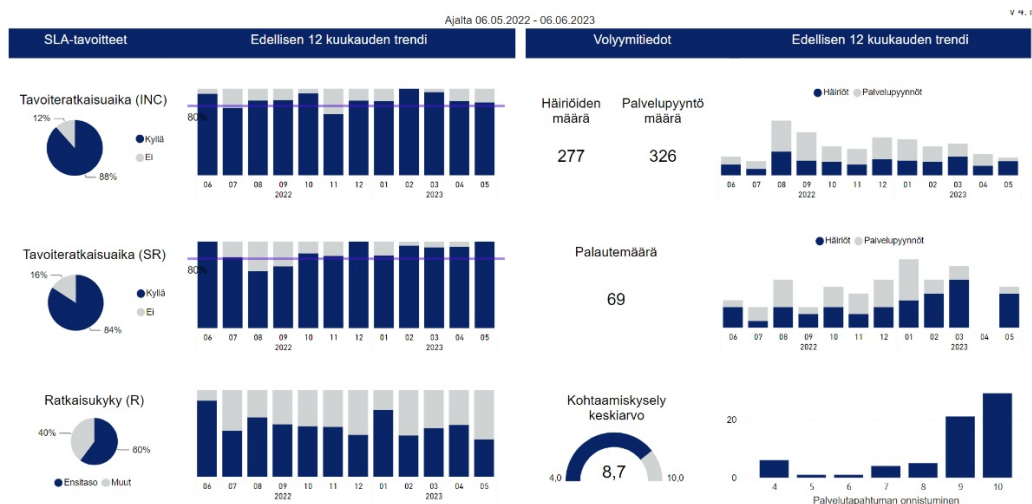
Toukokuussa 2023 tavoiteajassa ratkaistujen häiriöiden osuus on ollut 84 % ja palvelupyynnöiden osuus 100 %.

Yhteydenottotavoista itsepalveluportaalin käytön osuus oli 59 %, puhelinpalveluiden 36 % ja lähitukipalveluiden 5 %.



Kuva 2. Palvelunhallinnan seurannan mittarit

Häiriöilmoitukset (INC = Incident) on ratkaistu edellisten 12 kuukauden aikana tavoiteajassa 88-prosenttisesti ja palvelupyynnöt (SR = Service Request) 84-prosenttisesti.



Kuva 3. SLA-tavoitteiden toteuman kehitys ja palvelun volyymitiedot

Lähituki

Tieran lähituki palvelee Kärkölässä torstaisin klo 8–16. Lähituki liikkuu eri toimipisteissä tukipyynnöiden ja tiketöintijärjestelmään tehtyjen palvelupyynnöiden mukaisesti. Tukipalveluiden lähitukityö on kehittynyt jatkuvan palvelun vaiheen aikana ohjatusti

sujuvammaksi, ja toimialoilta on saatu palvelun laadusta alun jälkeen hyvää palautetta. Lähituen osalta henkilön ammattitaito ja palveluasenne korostuvat.

Henkilöstön tukipyynnöt

Käyttötuen palveluiden käyttöönotossa havaittiin Kärkölen henkilöstön osalta merkittävä kynnys IT-tuen pyytämiseen ja yhteydenottoihin Tieran palvelukanavissa, ja laajamittaisesta tiedottamisesta ja ohjauksesta huolimatta uuden toimintatavan opettelu vei pitkään. Tällä hetkellä ICT-asioihin liittyvissä ongelmissa tukea osataan hakea oikeista kanavista sujuvammin.

4. Yhteenveto palvelunhallinnan toteutumisesta

Jatkuvan palvelun malliin siirtyminen haasteellisen projektivaiheen jälkeen on vienyt aikaa odotettua enemmän. Yhteisesti hyväksytyjen toimintatapojen kehittäminen ja noudattaminen on edellyttänyt merkittävää opettelu- ja keskinäistä ponnistelua tavoitteiden saavuttamiseksi.

Palvelutuotannossa on saavutettu ns. normaalitaso vasta viimeisten kuukausien aikana keväällä 2023. Tällä hetkellä Tieran tuottaman ICT-palvelutuotannon tason ja laadun voi arvioida olevan hyväksyttävällä tasolla.

Esitys ICT-palvelujen kilpailuttamisen ajankohdasta ja tavasta

Polku-Tieraan neuvottelujen valmistelun yhteydessä kunta selvitti vaihtoehtoisia inhouse-palveluntuottajia ja yrityksiä, jotka olisivat voineet tarjota kunnalle perustietotekniikkapalvelut, käyttöpalvelut ja tietoliikennepalvelut. Potentiaalisia toimijoita ei silloin tunnustettu.

Mahdollisen uuden kilpailutuksen valmisteluun tulisi palkata ulkopuolinen asiantuntija, jonka työaika tulisi varata arviolta noin 3–6 kuukautta. Kun kilpailutusaineisto on valmiina, kunnan tulisi käynnistää EU-kynnysarvon (215 000 €) ylittävä hankinta, jonka ajallisen keston voidaan arvioida olevan 4–6 kuukautta. Kilpailutuksen voittaneen toimijan kanssa voidaan aloittaa sopimusneuvottelut valitusajan päättymisen jälkeen. Sopimusneuvottelujen voidaan arvioida vievän 2–3 kuukautta. Sopimusneuvotteluissa on perusteltua käyttää ulkopuolista asiantuntijaa erityisesti sopimusjuridiikan osaamisen osalta.

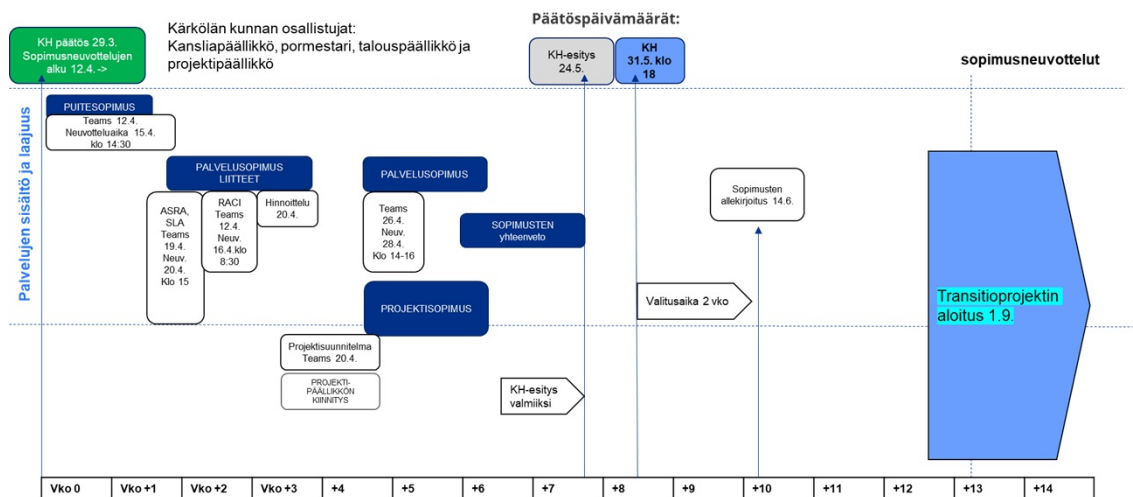
Kunnan tietohallintoasiantuntijan ja kansliapäällikön tulisi voida kohdentaa kilpailutuksen valmistelu- ja sopimusneuvotteluvaiheessa noin puolen vuoden aikana arvioita yhteensä 80–100 htp työaika, jotta kilpailutus voitaisiin toteuttaa.

Kilpailutuksen ja transformaatioprojektin karkea kustannusarvio:

Valmisteluun käytettävä oma työaika 50 htp	40 000 €
Kilpailutuksen valmistelu, konsultti 30 htp x 950 €	28 500 €
Sopimusneuvottelut, konsultti 10 htp x 950 €	9 500 €
Uuden palvelun käyttöönoton projektikustannukset	60 000 €
Nykyisen palvelun päättämisen kustannukset	15 000 €
Käyttöönottoon liittyvä muutoshallinta ja koulutus	15 000 €
Yhteensä	168 000 €

Kunnanhallitukselle on jaettu oheisaineistona tiedoksi Tiera-palvelujen käyttöönoton loppuraportti, jossa on kuvattu transitio- ja transformaatioprojektin keskeiset vaiheet ja toteutus, jonka avulla on mahdollista arvioida mahdollisen uuden toimittajakumppanin kanssa käytävät asiat, ennen palvelujen käytön aloittamista.

Alla on kuvattuna esimerkki kilpailutuksen jälkeen toteutettavien sopimusneuvottelujen aikataulusta. Kun kunta kilpailuttaa seuraavan kerran palvelut, kyseessä on kynnysarvon ylittävä EU-kilpailutus, johon liittyen kilpailutus- ja sopimusneuvottelu aikataulu tulee olemaan esimerkkiä pidempi.



Kuva 5. Esimerkki kilpailutuksen jälkeisistä neuvotteluista ennen projektin käynnistystä

ICT-palvelutoimittajan kilpailuttaminen ei takaa sitä, että mahdollinen uusi palvelutuottaja pystyisi tuottaman palveluita edullisemmin, tehokkaammin tai laadukkaammin nykytilanteeseen verrattuna. Kilpailutus tulisi olemaan prosessina raskas, kallis ja pitkäkestoinen.

Kunnan ICT-palvelut olisi riskienhallinnan lähtökohdista perusteltua kilpailuttaa erillisinä kokonaisuuksina siten, että perustietotekniikan palvelujen, käyttöpalvelujen ja

tietoliikennepalvelujen kilpailutus vaiheistettaisiin toisiaan seuraavina paremmin hallittuina osina.

Tällöin mahdolliset muutosprojektit voitaisiin resursoida paremmin ja projektien hallinta sekä uusien palvelujen käyttöönotto tehostuisivat. Lisäksi hankintojen kustannukset jakautuisivat eri vuosille ja muutoksiin liittyvät riskit sekä uusien kumppanien edellyttämät uudet toimintamallit olisivat paremmin hallittavissa.

Kärkölän kunnalla ei tällä hetkellä ole osoittaa omaa henkilöresurssia kilpailutusprosessin menestyksekkääseen läpivientiin.

Kärkölässä 8.6.2023

Selvityksen laatijat

Antero Aaltonen
IT-palvelusuunnittelija

Anne Verras
tietohallintoasiantuntija

Jouni Nieminen
kansliapäällikkö