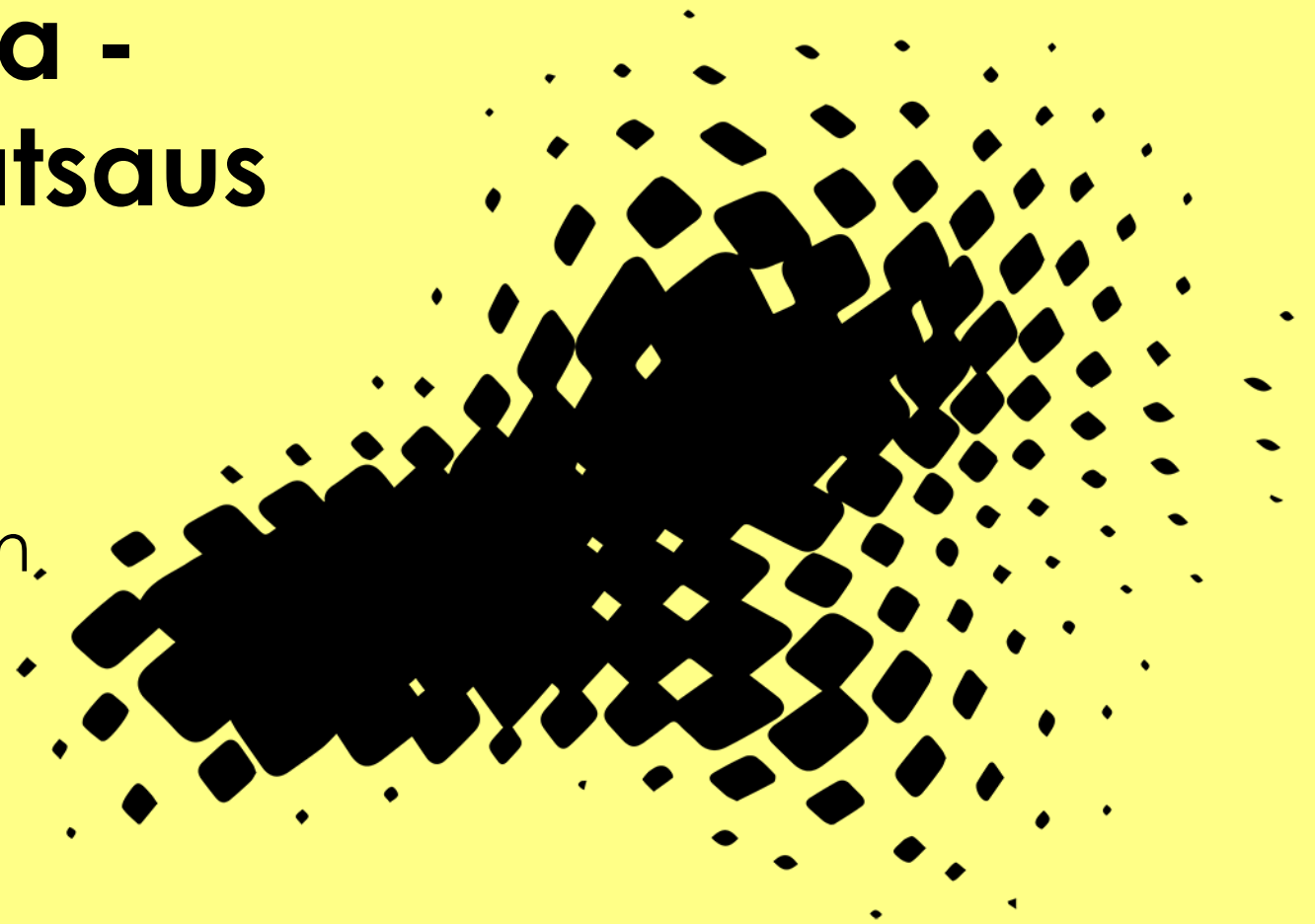


Digivision palvelutuotannon ja - hallinnan tilannekatsaus

Palvelutuotannon ja
palvelunhallinnan projekti

Projektipäällikkö Jaakko Marin,





IT-palvelutuotannon ja -hallinnan kokonaisuus

- IT-palvelutuotannon ja -hallinnan kokonaisuus kokoaa tuotannossa tarvittavat palvelut, niiden mahdolliset tuottajat ja palveluiden tuottamisessa tarvittavat prosessit yhteen
- Palvelunhallinnassa laaditaan myös hallintamalli palveluiden ohjaukseen, parantamiseen ja asiakassuhteiden ylläpitoon
- Koko digivisio-hanke tehdään asiakkaita varten tuotannossa toimivaksi. Vasta, kun palvelut ovat tuotannossa, niiden todellinen arvo alkaa syntyä

DV-jatkuvien palveluiden kokonaisuus



Järjestäminen ja aikataulu

- Yleiskokouksen päätöksen mukaisesti CSC toimii palveluintegraattorina Digivisio-palveluille **määräaikaisesti 2023 loppuun saakka. Vuoden 2023 aikana päätetään jatkosta.** Muut jatkuvan palvelun kokonaisuudet kilpailutetaan.
- IT-palvelutuotannon ja hallinnan kokonaisuuden aikataulu:
 - **Perustamisvaihe:** 5/22- Q1/23 (ensimmäisen pilotin käynnistyminen)
 - **Palvelutestausvaihe** : Q3-Q4/23-
 - Testausvaiheessa palvelunhallinnan skaalaus vaiheittain pilottien vaiheistuksen mukaisesti
 - Palvelun lanseeraus oppijoille vaikuttaa merkittävästi skaalauksen aikatauluun ja tarpeeseen
 - **Palvelutuotanto:** Q1-Q2 2024

Korkeakoulujen osallistaminen

- Korkeakouluja on osallistettu palvelunhallinnan kehitystyöhön jatkuvaisluonteisesti
 - Korkeakoulujen kanssa on pidetty yhteensä 9 kpl työpajoja palvelunhallintaan liittyen
 - Muutosvaikutuksia on suunniteltu ja listattu yhdessä
 - Pilottiryhmän kanssa on suunniteltu palvelunhallinnan pilotointia syyskaudelle
 - Lukuisa määrä epävirallisempaa yhteistyötä jatkuvasti

Suunnitelma IT-palvelutuotannon ja -hallinnan eri osakokonaisuuksien hankinnasta

DIGIVISIO

Hanketoimisto

Palveluintegraattori-palvelu

Valittu kumppani: CSC

Asiakastukipalvelu (service desk) ★

TASO 1. PÄÄKÄYTTÄJÄTUKI, OSA LOPPUKÄYTTÄJÄTUKEA (KORKEAKOULUT HOITAVAT)
TASO 2. KESKITETTY PALVELUPISTE (CSC TAI KILPAILUTUS)
TASO 3. TEKNINEN TUKI (OHJELMISTOKEHITTÄJÄT)
TASO 4. TUOTETUKI (MAHDOLLISTEN VALMISOHJELMISTOJEN TOIMITTAJAT TMS.)

Sovelluksen ylläpitopalvelu

TILATAAN OHJELMISTOKEHITYKSEN
HANKINNAN KAUTTA

Muutokset ja pienkehitys

TILATAAN OHJELMISTOKEHITYKSEN
HANKINNAN KAUTTA

Kapasiteettipalvelu ★

Kilpailutettu Q1 2023

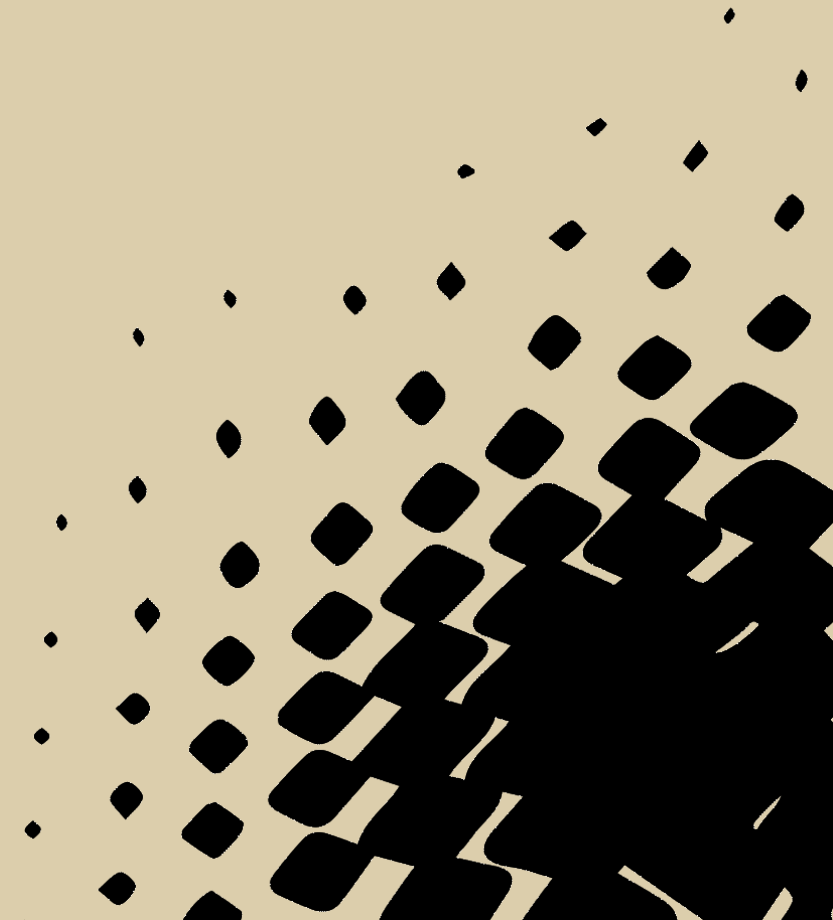


Hankintaprosessi
käynnistetty

ITSM-työkalu kilpailutettu Q2 2023

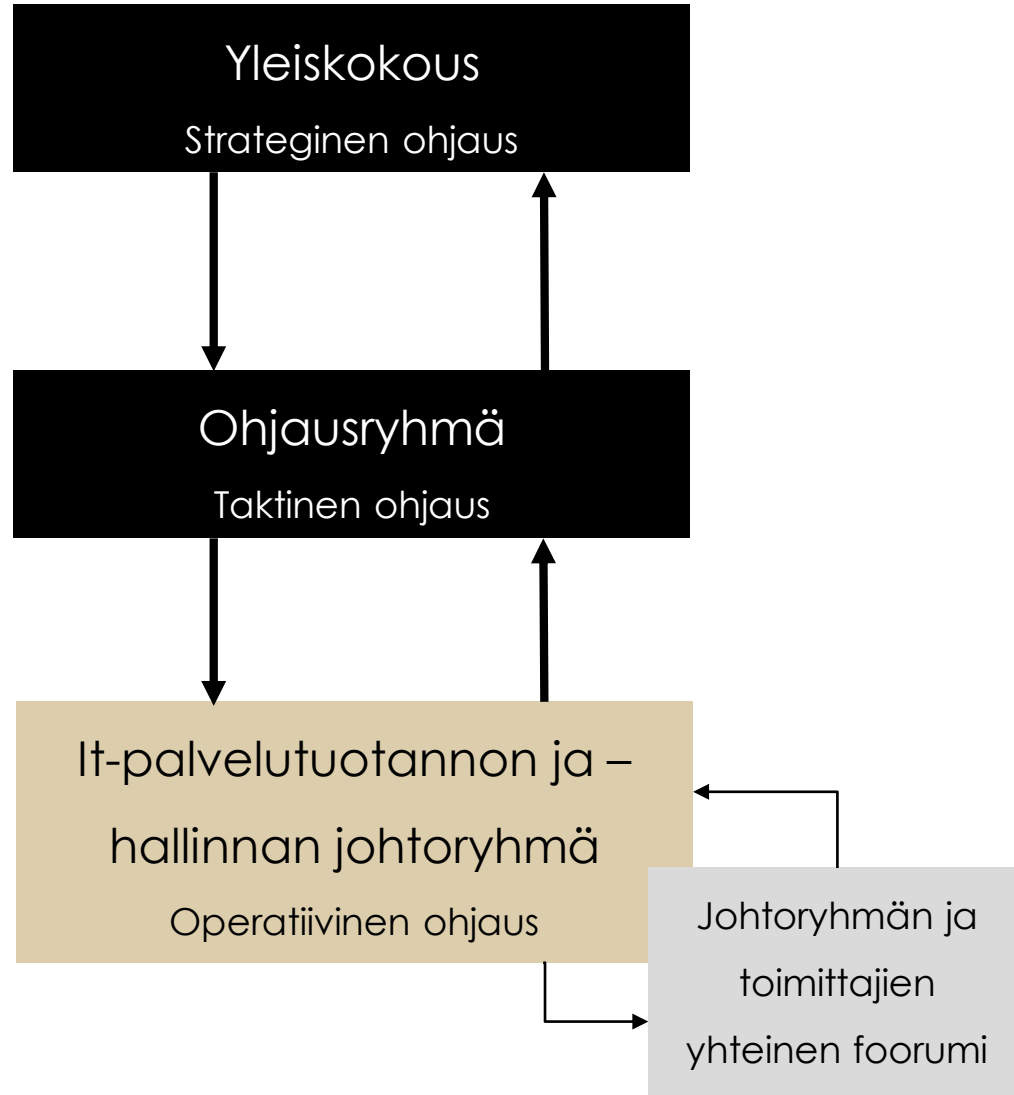
Kustakin palvelukokonaisuudesta
on laadittu toiminnalliset
vaatimusmäärittelyt

Hallintamalli



It-palvelutuotannon ja -hallinnan hallintamalli

DIGIVISIO



- IT-palvelutuotannon ja -hallinnan yleiset linjaukset: IT-palvelutuotannon ja -hallinnan toimintasuunnitelma vuodeksi, budjetti ja kehitystarpeet, palvelutasot, palveluajat.
- Kriisitilanteet ja poikkeukset ohjausryhmän eskaloimana
- Kustannuksiin vaikuttavat päätökset FTE-lukujen suhteessa
- It-palvelutuotannon ja -hallinnan taktinen ohjaus yleiskokouksen päättämässä raameissa
- Sopimushallinta
- Kehitystarpeiden keräys ja dokumentointi
- Mahdollisten hankintojen koordinointi
- Poikkeamien käsittely johtoryhmän eskaloinnista
- Voi delegoida hanketoimistolle ohjauksen seurannan ja toteuttamisen
- Ylläpitopalvelun seuraaminen ja poikkeamiin puuttuminen sekä eskalointi
- Toimittajayhteistyö, palveluintegraattoriyhteistyö ja ohjaus
- Kapasiteettipalvelun ohjaus ja laadun seuranta
- Palvelutasojen seuranta ja poikkeamiin puuttuminen
- Edustus: hanketoimisto, palveluintegraattori, korkeakoulut: 4 edustajaa/ isot FTE, 3 edustajaa/ pienet ja keskisuuret FTE

Palvelunhallintaprosessit

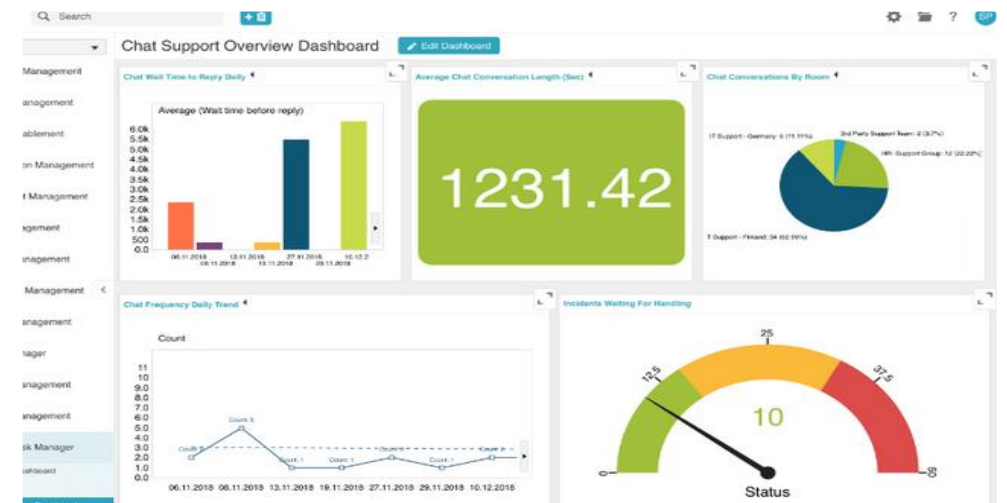
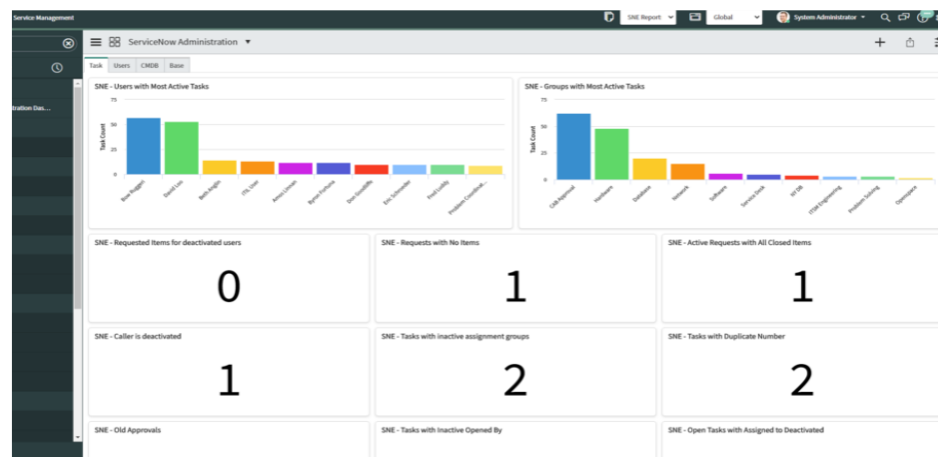
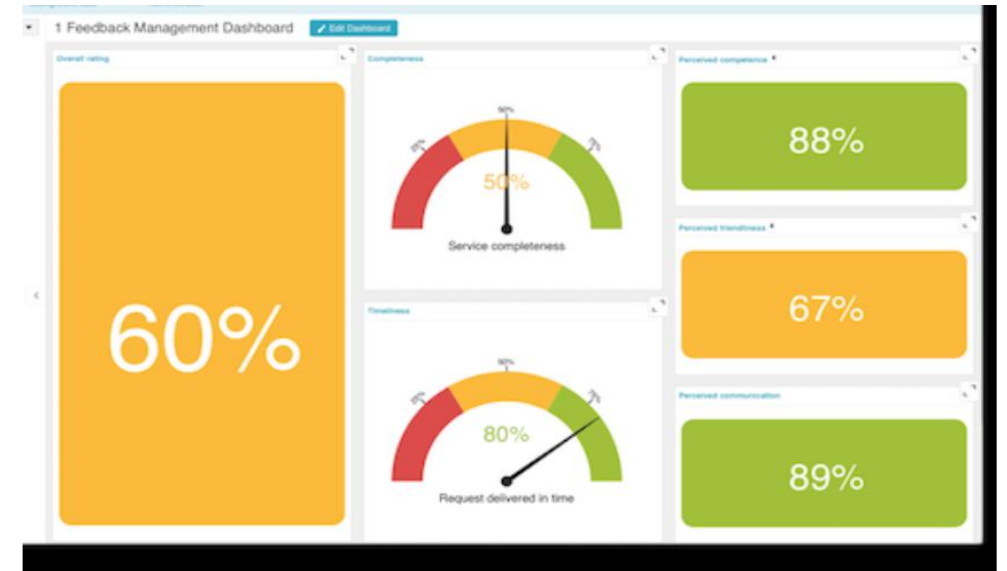
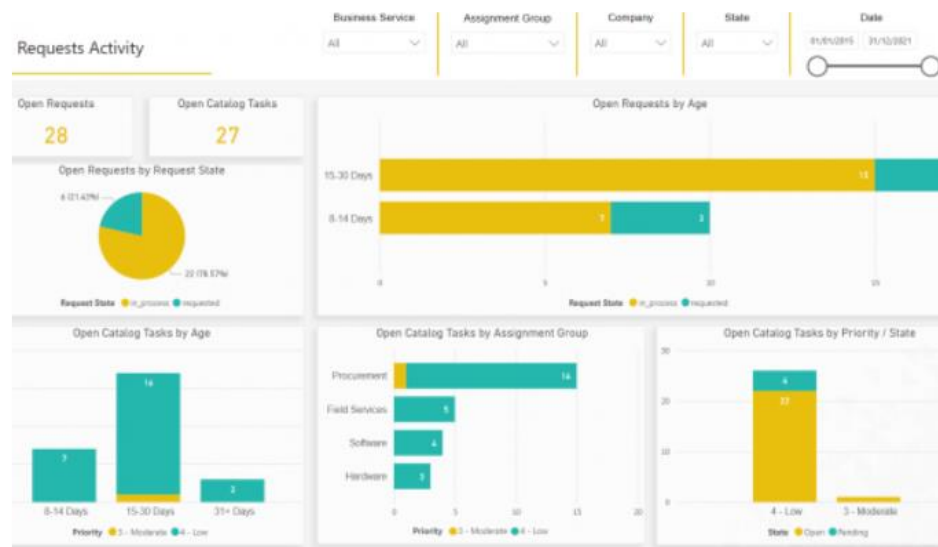


Digivision IT-palvelunhallinnan prosessikartta

T1	Digivisio-prosessit ja arvovirrat				
T2	ICT				
T2.5	Palvelustrategia	Palvelusuunnittelu	Palvelutransitio	Palvelutuotanto	Palvelun jatkuva parantaminen
	13. <i>Portfolionhallinta</i>	<u>16. Toimittajienhallinta</u>	1. Muutoksenhallinta	2. Häiriöiden- ja palvelupyyntöjenhallinta	12. <i>Palvelun jatkuva parantaminen</i>
	<u>14. Asiakkuudenhallinta</u>	15. <i>Palvelutasonhallinta</i>	6. <i>Jakelun ja käyttöönotonhallinta</i>	3. <i>Ongelmanhallinta</i>	
		17. <i>Tietoturvanhallinta</i>	7. Konfiguraationhallinta	8. Palveluraportointi	
T3		<u>9. Kapasiteetinhallinta</u>	5. <i>Testaus ja validointi</i>	4. Valvonta ja herätteidenhallinta	
		<u>10. Saatavuudenhallinta</u>			
		<u>11. Jatkuvuudenhallinta</u>			

Tuotannon visio tulevaisuudessa

DIGIVISIO



Lähde: ServiceNow, Efecte, BMC



Digivision uutiskirje:

Saat hankkeen tuoreimmat kuulumiset ja ajankohtaiset uutiset suoraan sähköpostiisi.



Twitter: @Digivisio2030



LinkedIn: Digivisio 2030

www.digivisio2030.fi

digivisio@csc.fi



DIGIVISIO

Kiitos!

