

Lapin yliopiston Atk-palveluiden laatukäsikirja

4.2.2009

Sisällysluettelo

Lapin yliopiston Atk-palveluiden laatukäsikirja.....	1
Sisällysluettelo	2
Liitteet	2
1. Atk -palveluiden laatukäsikirja	3
2. Strategiset lähtökohdat, ohjeistukset ja toiminnan tavoitteet.....	3
3. Toiminta-ajatus	4
4. Sidosryhmät	4
5. Organisaatio ja toimintakulttuuri	5
5.1 Johtaminen	5
5.2 Resurssit.....	6
5.3 Toimintatavat	8
5.4 Henkilöstöhallinto.....	8
6. ATK-palvelut yksikön palvelut ja prosessit.....	8
7. ATK-palveluiden laadun arviointi ja kehittäminen	13
7.1 Asiakaspalautejärjestelmä.....	14
7.2 Tietohallinnon laadun kehittäminen	14
7.3 Itsearviointijärjestelmä.....	15
7.4 Indikaattorit.....	15

Liitteet

Linkit julkiseen webiin tai intraan, joissa liitteet julkaistu:

1. [Yliopiston toimintaa tukevat tietohallinnon palvelut](#) (www)
2. [Tietojärjestelmäluettelo](#) (intra)
3. [Tietojärjestelmien riippuvuudet](#) (intra)
4. [Tietoliikenneverkon runkoyhteydet](#) (intra)
5. [Palvelu- ja prosessikuvausluettelot](#) (www, tehtyjä QPR-prosessikuvauksia voivat näyttää kolme nimettyä kehittäjäkäyttäjää (Maire Syrjäkari, Helka Urponen sekä Pentti Ritola, joilla on käyttöoikeus yliopistojen yhteiselle QPR-prosessipalvelimelle).

1. Atk -palveluiden laatukäsikirja

Atk-palvelujen toimintakäsikirja sisältää yksikön toiminnan strategiset lähtökohdat, keskeiset ohjeistukset, toiminnan tavoitteet, organisaatiokuvauksen, voimavarat sekä yksikön sisäisten toimintaperiaatteiden kuvauksen keskeisimpien toimintojen osalta sekä niihin liittyen toiminnan ohjaus- ja laadunvarmistusjärjestelmän kuvauksen. Toimintakäsikirja pohjautuu Lapin yliopiston laatukäsikirjaan.

2. Strategiset lähtökohdat, ohjeistukset ja toiminnan tavoitteet

Lapin yliopiston ja yliopistolaisten toimintaa ohjaavat arvot on kirjattu yliopiston [strategiaan](#).

Strategian keskeiset linjaukset tietohallinnon osalta:

- 1) Tietohallinto tukee yliopiston strategian toteutusta ja yksiköiden tavoitteiden saavuttamista.
- 2) Tietohallinnon muutostilanteet tunnistetaan ja hallitaan yhteistyössä yksiköiden kanssa.
- 3) Tietohallinnon kehittämisessä tukeudutaan valtakunnalliseen ja alueelliseen yhteistyöhön.

Kehittämisen- ja hallintopalvelut yksikön alaisen ATK-palvelujen toimialuetta määritellään yliopiston [johtosäännössä](#) ja taloussäännössä. Näiden mukaan Atk-palveluiden tehtävänä on huolehtia keskitetysti yliopiston tietohallintoasioista, tietoturvasta, atk-palveluista sekä atk- ja av- hankinnoista. Lisäksi tehtäviin kuuluu toimintojen kehittäminen edellä mainituilla tehtäväalueilla.

Atk -palveluiden omat keskeiset linjaukset:

- 1) Tietohallinto tuottaa keskitetysti yhtenäiset, turvalliset ja riittävät peruspalvelut.
- 2) Tietojärjestelmien ylläpito ja kehittäminen on koottu yhteiseen, keskitetysti hallittuun hankesalkkuun.

Valtakunnallisella tasolla Atk-palvelujen toimintaan vaikuttaa OPM:n hallinnonalan yhteinen [tietohallintostrategia](#) ja tietohallinnon kehittämistyö.

[Lapin korkeakoulukonsernin](#) toiminta ja sen strategiset linjaukset vaikuttavat uutena piirteenä sekä perus- ja tutkimustoimintaan, että tukipalveluiden järjestämiseen. Linjaukset täsmentyvät konserniyhteistyön muotoutuessa vuosien 2008 -2012 välisenä aikana.

Atk-palvelut yksikön toimintaa ohjaavat myös erilaiset ohjeistukset ja säännökset, kuten [käytösäännöt](#), [tietoturvapoliittika](#) ja [hankintaohjeistus](#). Lisäksi toimintaan vaikuttavat valtionhallinnon VAHTI – tietoturvaohjeet ja -määräykset, sekä IT - palveluiden standartointityö valtion IT -toiminnan johtamisyksikössä (ValtIT) ja muu ohjeistus. Näiden ja vastaavien ohjeistusten ylläpidossa pyritään aktiivisesti vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön muiden korkeakoulujen kanssa.

3. Toiminta-ajatus

Atk-palvelut yksikkö tarjoaa tietohallinnon, tietotekniikan, av-tekniikan sekä puhelintoimintojen ja mobiilipäätelaitteiden asiantuntija- ja käyttöpalveluita yliopiston yksiköille.

Atk-palvelut yksikkö tukee yliopiston yksiköiden tietohallinnon kehittämistä, kehittää ja ylläpitää tietoliikennettä sekä yliopiston tietojärjestelmiä.

4. Sidosryhmät

Asiakkaat

Atk-palvelut tuottavat tukipalveluita yliopiston opiskelijoille, henkilökunnalle, yliopiston johdolle, toimintayksiköille (tiedekunnille, erillislaitoksille, sekä hallintoyksiköille) ja muille asiakkaille (esim. Domus Arctica –säätio myöh. DAS)

Konserniyhteistyön osapuolet

Tietohallinnon toimintoja sovitetaan yhteen Lapin korkeakoulukonsernin toimijoiden kesken kaikessa toiminnassa (RAMK, TOKEM, koulutuskuntayhtymä)

Ulkopuoliset yhteistyökumppanit

Atk-palvelut tekevät yhteistyötä lukuisten eri organisaatioiden kanssa. Näitä ovat: laitteistotoimittajat, ohjelmistotoimittajat, tietojärjestelmätoimittajat, palveluntuottajat, muut yliopistot ja korkeakoulut, sekä valmisteilla olevan korkeakoulukonsernin osapuolet. Yliopiston puolesta atk-palvelut ovat mukana huomattavilla resursseilla opintohallinnon konsortioyhteistyössä kehittämässä opintohallinnon palveluita tietohallinnon keinoin.

Toiminnan kehittämisessä huomioidaan valtion IT -toiminnan (ValtIT) kehittämistyön mukanaan tuomat vaatimukset. OPM:n toimeksiannosta CSC on käynnistänyt korkeakoulujen yhteisiä IT -hankkeita, jossa yliopistot ja ammattikorkeakoulut ovat mukana. Korkeakoulujen yhteisten hankkeiden priorisoinnissa on noussut tärkeimmiksi seuraavat:

- 1) Kokonaisarkkitehtuuri
- 2) Tietovarastot
- 2) Yhteinen opintohallintojärjestelmä
- 3) HAKA -infrastruktuurin ja identiteetin hallinnan kehittäminen
- 4) Sähköisen asianhallinnan kehittäminen.

Lapin korkeakoulukonserni on ilmoittautunut mukaan kokonaisarkkitehtuurin pilotointiin.

5. Organisaatio ja toimintakulttuuri

5.1 Johtaminen

Atk-palvelut on osa kehittämis- ja hallintopalvelut yksikköä (Kehy), josta on vastuussa hallintojohtaja. Atk-palvelujen kokonaistoiminnasta on vastuussa palvelujohtaja. Hänen vastuullaan ovat myös toimisto-, av- ja puhopalveluryhmät. Sovelluspalveluista vastaa tietojärjestelmäpäällikkö ja hän toimii myös tarvittaessa yksikön varajohtajana. Tietotekniikkapalveluista vastaa tietotekniikkapäällikkö. Käyttöpäällikkö vastaa käyttöpalveluista, opiskelijoiden HelpDesk:stä sekä tietoturvasta. Palvelujohtaja muodostaa yhdessä ryhmien vetäjien kanssa yksikön johtoryhmän.

Kaikki ryhmät kokoontuvat säännöllisesti kuukausittain ja lisäksi tarpeen mukaan. Kokouksissa on asialista, sovitut asiat kirjataan tallennettavaan palaverimuistioon. Ryhmien vetäjät laativat seurantaraportit edellisen jakson tehtävistä ja suunnitelman tulevan jakson tehtävistä ja niihin sidotuista resursseista. Myös talousseuranta ja toimintasuunnitelman toteuma tarkastellaan johtoryhmässä. Tarvittaessa tehdään tarkentavat linjaukset suunnitelmiin. Palvelujohtaja osallistuu viikoittaisiin Kehy:n kokouksiin. Lisäksi koko yksiköllä on joka maanantaiaamu säännöllinen viikkopalaveri, jossa käydään lävitse ajankohtaisia asioita.

ATK-palvelut on organisoitu tehtäväalueittain seuraaviin toiminnallisiin ryhmiin:

- sovelluspalvelut
 - o tietojärjestelmien käyttöönotto, ylläpito, kehittäminen ja tietojärjestelmien tekninen tuki

- käyttöpalvelut
 - o käyttäjätunnushallinta, henkilökunnan atk-neuvonta, palvelimien elinkaarihallinta, tallennus- ja varmistusjärjestelmät, tietoturva, ohjelmistolisenssien hankinta ja hallinnointi
- opiskelijoiden HelpDesk
 - o opiskelijoiden yleinen atk-neuvonta, opiskelijoiden käyttäjätunnusluovutukset ja salasananvaihdot, avainlainat itseopiskelutilaan, videoneuvottelutuki arki-iltaisin
- tietotekniikkapalvelut
 - o työasemien ja oheislaitteiden elinkaarihallinta, atk-laitehankinnat, tulostinpalvelut, Windows palvelinten asennus- ja ylläpitotehtävät, tietoverkkotehtävät
- av- ja puhepalvelut
 - o av- ja tele-hankinnat, av-laitteiden elinkaarihallinta, av- ja teleasioiden tuki, vaihdeverkon hallinnointi ja ylläpito, matkapuhelinten / viestimien sekä liittymien hallinnointi ja ylläpito
- hallinto/toimistopalvelut
 - o hallinnolliset sihteeritehtävät, atk-laite-, ja atk-tarvikehankinnat, työajanseurantajärjestelmän hallinnointi, atk- ja av-laitteiden käyttöomaisuuden hallinta, IT-tiedotustehtävät.

5.2 Resurssit

ATK-palveluiden tulosneuvottelut käydään osana kehittämis- ja hallintopalvelut yksikköä. Vuosittain sovitaan noin kymmenen ylläpito- ja kehittämisprojektin toiminnasta ja rahoituksesta. Pääsääntönä on se, että kehittämis- ja käyttöönottovaiheessa omistava yksikkö vastaa myös tietohallinnon kustannuksista. Tietohallinto tukee uusia hankintoja ja kehittämistä omalla osaamisellaan. Ylläpidon rahalliset resurssit kootaan hallinnon palveluista tietohallinnon vastuualueelle. Toimintamenojen ja vastuutettujen projektien yhteiskustannus on 8 – 900 000 euroa vuositasona. Tämän lisäksi on ollut nyt viimeiset viisi vuotta opiskelijakannettava projekti, jonka vuosibudjetti on noin 300 000 euroa.

Hankesalkun sisältö pääasiallisesti on seuraava:

- Tietojärjestelmät / asiakkaiden sovellusten ylläpito (3026)
- Tietojärjestelmien kehittämistyö ("omistajan budjetoimat kehittämiskohteet")
- Perusinfran ylläpitopalveluihin liittyvät hankkeet
 - Tietoliikenne (3626)
 - Atk-laitteiden huolto (3627)
 - Ohjelmistojen ylläpito (3628)
 - Perushankinnat (3630) (lähinnä opetustilojen laite/varusohjelmistokohtaista teknistä uudistamista)
 - Campus -lisenssisopimukset (3672)
 - AV-ylläpito (3919)
- Opiskelijoiden Helpdesk (3629)
- Opiskelijakannettavat (2804)
- Mahdolliset muut kehittämishankkeet (esim. korkeakoulukonserni)

Henkilöresurssit vuonna 2008:

Vakinaiset ja määräaikaiset (sis. 2,5 htv määräaikaista työtä)

Johtaminen ja hallinto	1,2
IT-infran ylläpito ja kehittäminen (LAN, työasemat, WAN, palvelimet)	4,7
Loppukäyttäjätuki	4
Tietoturvallisuus	0,4
Sovellusten kehittäminen ja sovellustuki	4,4
Käyttöpalvelut (järjestelmien valvonta, hallinta ja ylläpito)	3,3
AV laitteet	2,3
Mobiilipäätelaitteiden ylläpito	1
Toimistotehtävät(omia ja yliop yhteisiä)	2
Viestintä	1
Lisenssit ja ohj hankinta	0,6
Yhteensä htv	24,9

5.3 Toimintatavat

Toimintaa pyritään jäsentämään systemaattisesti. Tavoitteena on organisoida tietohallinnon muutostyöt projekteiksi. Projektin omistaja sitoutetaan vastaamaan kokonaisuudesta. Omassa toiminnassa tukeudutaan ITIL -mallin mukaiseen jäsentämiseen ja asioiden esittämiseen. Suunnitelmissa on hyödyntää asiakasyhteysien hallintaan Cobit -mallia.

5.4 Henkilöstöhallinto

Atk-palvelut vastaa oman yksikkönsä työntekijöiden tietoteknisestä ja -hallinnollisesta koulutuksesta. Työntekijän koulutustarpeita käydään säännöllisesti lävitse ryhmäpalaverissa sekä vuosittaisissa kehityskeskusteluissa. Tietohallinnolla on oma perehdyttämisohjelmansa täydennyksenä yliopiston yleiseen työntekijän perehdytykseen. Yksikön oman henkilöstön koulutuksen lisäksi Atk-palvelut järjestävät koulutusta uusien tietojärjestelmien käytöstä yliopiston henkilökunnalle. Yliopiston muun henkilökunnan koulutuksen resursseista vastaa henkilöstöhallinto. Yksikön henkilöstön palkkauksessa noudatetaan yliopistojen VPJ – järjestelmää.

Määräaikaiset työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen. Kaikille poislähteville pidetään kaksiosainen lähtöhaastattelu, tekniset kysymykset (tunnukset, työvälineet, aineistot yms. läpikäynti vakiokaavakkeen avulla) ja varsinainen haastatteluosuus lomaketta käyttäen ja vastaukset kirjaten. Jälkimmäinen lomake saatetaan hallinnon tietoon. Edellä mainitun avulla varmistetaan siirtymävaiheen asioiden hoito.

6. ATK-palvelut yksikön palvelut ja prosessit

Yksikön tuottamat palvelut jaetaan peruspalveluihin ja tukipalveluihin. Peruspalveluilla tarkoitetaan suoraan asiakasryhmille eli ulospäin näkyviä palveluja. Tukipalveluilla tarkoitetaan sisäisiä palveluja, jotka eivät näy suoraan asiakkaille.

Atk-palveluiden toiminnot ja prosessit kytkeytyvät yliopiston ydintoimintoihin. Laadunvarmistusta tuetaan laatimalla ja ylläpitämällä taulukkoa, jossa kuvataan yliopiston yksiköiden perustoiminnot ja niiden liittymät tietohallinnon toimintoihin. Kaikkea toimintaa tukee Atk-palveluiden perus- ja tukipalvelut, joilla tarjotaan riittävä perusinfrastruktuuri palveluineen varsinaisen toiminnan tueksi. Yksilöityjä tietohallinnon toimintoja voidaan kohdentaa toimintayksiköiden prosesseihin tietojärjestelmiin kytkeytyvien palvelujen kautta.

Asiantuntijapalvelut	Atk-palvelut	Atk-palvelut	Atk-palvelut
Lähituki	Virastomestarit (Op HD videoneuvottelut iltaisin)	Kirjasto, Arktinen keskus, Harjoittelukoulu (oma tukihenkilö)	Opiskelijoiden Helpdesk (Op HD)
Käyttäjä	Opetustilat	Henkilökunta/yksiköt	Opiskelija

Taulukko: Palveluiden organisointimalli

Peruspalvelut

1) Työasemien ja oheislaitteiden elinkaaripalvelut

Yliopistolla on yhteensä n. 1100 työasemaa kattaen kaikki henkilökunnalla ja luokissa käytössä olevat tietokoneet. Palvelu kattaa laitteiden koko elinkaaren eli hankinnan, laite- ja ohjelmistoasennukset, käytön tuen, ylläpidon (päivitykset ja huolto), sekä käytöstä poistamisen.

2) Tietoverkkopalvelut

Palvelu kattaa organisaation internet yhteydet, lähiverkkoyhteydet, sekä langattoman verkkoyhteyden, tietoliikennejärjestelmien laite- ja ohjelmistoasennukset, näiden ylläpidon (päivitykset ja huolto), sekä käytöstä poistamisen. Langallinen lähiverkkoyhteys kattaa Lapin yliopiston toimitilat Rovaniemellä (pääkampus, Arktinen keskus, Vilhontalo, Siljotie, Harjoittelukoulu, sekä DAS:n opiskelija-asunnot). Langaton verkko toimii pääkampuksella, Arktisessa keskuksessa ja harjoittelukoululla. Lisäksi langattomaan verkkoon pääsee kirjautumaan yliopiston omilla käyttäjätunnuksilla muissa korkeakoulukonsernin organisaatioissa (RAMK, valmisteilla myös TOKEM). Tietoverkkopalveluihin sisältyy myös etäkäyttöpalvelut, joilla mahdollistetaan tietokantojen ja tiettyjen yliopiston tietojärjestelmien käyttäminen etänä (esim. OWA -sähköposti, Ez-proxy kirjaston etätietokannat, reportronic).

3) Käyttöoikeus- ja tunnistuspalvelut

Palvelu kattaa käyttäjätilien luonnin, lukituksen ja poistamisen yliopiston peruspalveluihin (esim. verkkotilin tunnus, palvelutilin

tunnus). Käyttäjätilit luodaan henkilökunta- ja opiskelijarekisterien perusteella pääasiassa automaattisesti. Organisaation henkilötietojärjestelmän ulkopuolisille käyttäjille tilit luodaan erillisestä hakemuksesta. Vierailijoille myönnetään väliaikaisia vierailijatunnuksia palvelupisteistä (HelpDeskit, yo:n info-piste virastomestarit). Käyttöoikeuspalvelu sisältää myös käyttäjätunnusten luovuttamisen henkilöllisyyden todentamiseen perustuen, luovutuslomakkeiden arkistoinnin ja hallinnan, käyttöoikeuksien ja käyttäjätietojen muutokset, salasanojen vaihdot sekä käyttäjäprofiilien ylläpitämisen tietojärjestelmissä.

4) Tietojärjestelmien elinkaaripalvelut

Palvelu kattaa tietojärjestelmien hankinnan toteuttamisen ja käyttöönoton yliopiston toimintayksiköille. Palveluun kuuluu lisäksi tietojärjestelmien ylläpitotehtävät, joilla järjestelmät pidetään toimintakuntoisena, käyttäjien tekninen tuki sekä järjestelmän käytöstä poistaminen sen tultua ajankohtaiseksi. Opintohallinnan järjestelmänä Oodi on merkittävin yksittäinen tietojärjestelmä, jota Atk – palvelut ylläpitää, kehittää ja vastaa sen korkeatasoisesta käytettävyydestä. Muita yliopiston ydintoiminnoille tärkeitä Atk-palvelujen ylläpitämiä järjestelmiä ovat esim. sähköposti- ja julkaisujärjestelmä. Uusien tietojärjestelmien käyttöönottoon sisältyy Atk-palvelujen järjestämä käyttäjien koulutus. Tietojärjestelmien omistaja vastaa kuitenkin mahdollisesta jatkokoulutuksesta ja uusien työntekijöiden perehdyttämisestä.

LaY:n Intra -netistä löytyy kuvaus [yliopiston käytössä olevista tietojärjestelmistä](#) sekä [kaavio](#) niiden välisistä tietovirroista.

5) Asiakkaiden neuvontapalvelut Helpdesk

Palvelu kattaa henkilökunnan yleisen neuvonnan yliopiston työasemien ja kaikkien tietojärjestelmien sekä oppimisympäristöjen käyttöön liittyvissä kysymyksissä (henkilökunnan HelpDesk ja mikrotuki). Muissa yliopiston toimintayksiköissä ei pääsääntöisesti ole erillistä IT -lähitukea. Palvelu kattaa myös opiskelijoiden yleisen atk-neuvonnan tietokoneen käyttöön liittyvissä kysymyksissä, sisältäen mm. käyttäjätunnusasiat, yliopiston opiskelijatietojärjestelmien käytön tuen (opiskelijoiden HelpDesk). Palvelupisteissä on järjestetty päivystys, jolloin tuki on tavoitettavissa määriteltynä palveluaikoina.

6) AV-palvelut

Palvelut kattavat Lapin yliopiston tiloihin sekä erilaisille tutkimus- sekä kehittämishankkeille hankittavien AV –laitteiden elinkaari- ja palvelut eli laitehankintojen valmistelun, asennukset, käyttötuen, ylläpidon (huolto, korjaukset), sopimusten hallinnoinnin, käytöstä poistamisen, videoneuvottelu-, ja etäopetustuen määriteltynä palveluaikoina (myös iltaisin ja viikonloppuisin). AV-palvelut vastaa virastomestareille suunnattavasta opetustiloihin liittyvästä ohjeistuksesta ja koulutuksesta. AV-palvelut ovat tärkeä osa perusopetuksen tukea. Palvelupisteissä on järjestetty päivystys, jolloin tuki on tavoitettavissa määriteltynä palveluaikoina.

7) Puhepalvelut

Palvelut kattavat Lapin yliopiston puhelujen välityksen, laskutuksen sekä matkapuhelin- ja mobiilipäätelaitteiden elinkaari- ja palvelut, sisältäen laitehankintojen valmistelun, asennukset, käyttötuen, ylläpidon (huolto, korjaukset), käytöstä poistamisen sekä liittymien hallinnoinnin ja ylläpidon. Sisäisenä tukipalveluna puhepalveluihin sisältyy lisäksi yliopiston vaihdeverkon hallinnointi ja ylläpito kattaen liittymien, vaihteiden, puhepostin, sekä sopimusten hallinnoinnin.

Tukipalvelut

1) Palvelinten elinkaari- ja palvelut

Palvelut kattavat palvelinten hankintaprosessin, teknisen asiantuntijakonsultoinnin, palvelinten asennukset yliopiston konesaliin, käyttöjärjestelmä-asennukset, palvelinten teknisen ylläpidon (päivitykset ja huolto) sekä laitteiden poistamisen. Palvelinten sijoittaminen organisaation konesaliin mahdollistaa fyysisesti turvallisen ja käyttötarkoitusta vastaavan varman käyttöympäristön tuotannossa oleville palvelinjärjestelmille.

2) Palvelinten hallinta- ja valvontapalvelut

Hallintapalvelut kattavat ylläpidossa olevien palvelimien hallinnoinnin ja teknisen ylläpidon. Hallintapalveluissa suoritetaan asiakkaan muutospyynnöt ja reagoidaan muihin eskaloituihin tukipyyntöihin. Valvontapalvelut kattavat sovittujen palvelinten tai tietojärjestelmien tilan ja toiminnan valvonnan sekä poikkeamien havainnoinnin, josta käynnistyy ongelmanratkaisuprosessi.

3) Varmistus- ja tallennuspalvelut

Varmistuspalvelut kattavat yliopiston kaikkien tietojärjestelmien varmistamisen. Palvelut sisältävät myös keskitetysti varmistetun käyttäjän verkkotilin kotikansion ja profiilin, sekä erillisestä pyynnöstä luodun lisätallennustilan verkkolevyllä. Varmistusjärjestelmästä voidaan palauttaa käyttäjän tiedostoja edellisen varmistustapahtuman tasolle. (esim. sähköposti jakotikansio) mahdollisessa ongelmatilanteessa.

4) Atk -hankintapalvelut

Palvelut kattavat Lapin yliopistossa Atk – palveluiden vastuulle keskitetyt AV-laite-, Atk-laite, tietojärjestelmä-, puhelininfrastruktuuri-, ja ohjelmistolisenssien hankinnat yliopiston omistamille Atk -palveluiden ylläpitämille työasemille sekä neuvonnan lisenssiasioissa, että lisenssien hallinnoinnin. Lisäksi joistain ohjelmista on mahdollista saada kotikäyttöä varten asennuspaketteja sitoumusta vastaan lainaan. Atk -hankintojen yleispalvelukuvaus löytyy intrasta:
<https://intra.ulapland.fi/?deptid=18184>

Palvelukuvaus sekä ohjeistusta ohjelmistohankintapalvelusta löytyy Atk – palvelujen www -sivuilta:
<http://www.ulapland.fi/?Deptid=25409>

5) Tietoturvapalvelut

Palvelu kattaa yliopiston palomuurin hallinnoinnin, organisaation palvelinten, työasemien sekä mobiilipäätelaitteiden ja sähköpostin virus- ja roskapostisuodatuksen, tietojärjestelmien tietoturvan sekä tietoturva-asiantuntijapalvelut. Atk –palveluissa toteutettiin vuonna 2007 myös erityisen [tietoturvakampanjan](#), jonka materiaali annettiin

myös valtakunnallisesti muiden julkishallinnon organisaatioiden käyttöön.

6) Hallinto/toimistopalvelut

Palvelu kattaa talous-, sopimus-, yleis- ja matkahallinnon sekä sihteeritoiminnot. Palvelu kattaa lisäksi yliopiston työajanseurannan hallinnoinnin (korjaus, neuvonta, raportointi), atk- laite- ja atk-tarvikehankintojen valmistelun, sekä atk-, av-, ja telelaitteiden sekä ohjelmistojen käyttöomaisuuden keskitetyn hallinnan koko yliopiston osalta (tallennus, poisto, raportointi tietojärjestelmään).

7) Tiedotuspalvelut

Palvelu kattaa tietohallintoon liittyvistä asioista tiedottamisen yliopiston www – julkaisujärjestelmässä, sekä opiskelijoiden ja henkilökunnan listapostissa (Atk-palveluiden www-sivut, käyttökatkoilmoitukset, käytönsäännöt sekä erilaiset ohjeistukset). Välitämme katko / häiriöilmoitukset viestintä -yksikölle, joka julkaisee ne www-julkaisujärjestelmän uutisissa / tiedotuksen listapostilla. Atk -palvelut ylläpitää myös listapostipalvelua, missä yliopiston sisäiset sidosryhmät voivat lähettää sähköpostia listoillensa.

8) Kehittämistoiminta

Kehittämistoiminta sisältyy kaikkiin Atk-palvelujen tuottamiin perus- ja tukipalveluihin. Atk – palvelut vastaa yliopiston toiminnan tukemiseen ja toiminnallisiin muutoksiin ylläpitämällä edellä kuvattuja palveluita ja kehittämällä niitä käytössä olevia resursseja ja tarvetta vastaaviksi. Atk – palveluiden tehtävänä on tunnistaa kehittyvän teknologian, tuote- ja palvelutarjonnan soveltuvuus opetuksen, tutkimuksen ja taiteellisen toiminnan tukemiseksi.

7. ATK-palveluiden laadun arviointi ja kehittäminen

Atk – palveluiden laatuavoitteena on turvata yliopiston perustehtävien sujuva hoitaminen asiakaslähtöisesti. Esimerkkinä yhdestä yliopiston ydintoimintaa tukevasta Atk-palvelujen ylläpitämästä toiminnosta on opintohallinnon tietojärjestelmäkokonaisuus ja suunnitelmallisuus sen toimintojen sekä

resurssien kehittämisessä. Toteutetaan tiiviissä yhteistyössä opintohallinnon ja tiedekuntien kanssa sekä osallistumalla valtakunnalliseen yhteistyöhön. Resurssien hallinta on ennakoivaa. Suoritetaan kuormitustestaukset säännöllisesti versiopäivitysten yhteydessä. Toimenpiteillä varmistetaan resurssien riittävyys tuotannon muutosten yhteydessä. Lisäksi järjestelmän kuormitusta tasataan toiminnan organisoinnilla ja käytössä olevalla priorisointityökalulla.

Toisena esimerkkinä yliopiston ydintoimintaa tukevasta Atk-palvelujen toiminnosta voidaan mainita opiskelijakannettavaprojektin käynnistämisen suunnittelu vuonna 2004 ja prosessin vuosittainen toistaminen yhteistyössä yliopiston eri toimintayksiköiden kanssa (Atk-palvelut, KIMA, Opiskelupalvelut, tiedekunnat, toimittajat).

7.1 Asiakaspalautejärjestelmä

Atk – palveluiden toiminnan arviointi sisältyy vuosittain tehtävään hallinto- ja tukipalveluiden asiakaspalvelukyselyyn. LYY:n ja KEHY:n yhteinen kerran lukukaudessa pidettävä palaute- ja keskustelutilaisuus yhteisistä asioista.

Atk -palvelut järjestävät kaksi kertaa lukukaudessa palaverin yksiköiden lähitukihenkilöille. Palaverissa tiedotetaan ajankohtaisista IT -asioista ja otetaan vastaan palautetta yksiköistä. Saatuun palautteeseen reagoidaan tarpeen mukaan.

Atk-palvelut järjestävät lisäksi tarpeen mukaan yhteisiä yksikköpalavereita ja tapaamisia Lapin yliopiston ylioppilaskunnan kanssa, joissa otetaan vastaan palautetta ja keskustellaan ajankohtaisista Atk -asioista sekä sovitaan mahdollisista kehittämistoimista. Tapauskohtaisesti mukana on myös muita yksiköitä (tilapalvelu, kirjasto). Palavereista tehdään muistiot. Palavereita on perinteisesti järjestetty vuosittain yksiköistä TTK:n, KTK:n ja MELA:n kanssa, joilla on laajinta tietotekniikan hyödyntämistä toiminnassaan.

Palautetta saadaan jatkuvasti toki suoraan myös asiakkailtamme ja sidosryhmiltä, jolloin siihen reagoidaan tarpeen mukaan.

Saatu palaute analysoidaan yhdessä ja tehdään tarvittaessa korjauksia palveluihin tai esityksiä palvelumuutoksista.

7.2 Tietohallinnon laadun kehittäminen

Tukipalvelupyynnöt kirjataan palvelupyynnöjärjestelmään. Seurataan volyymeita, läpimenoaikoja ja hyödynnetään ongelmanratkaisutietokantaa.

Ajankohtaisista alan teemoista toteutetaan kohdennettuja kampanjoita, esimerkkinä toteutettu ja toistettavissa oleva tietoturvakampanja.

Atk-palvelut viestittää sekä ennakoituista, että ennakoimattomista asioista katkoissa. Viestinnällä pyritään kertomaan palvelupoikkeamien kestoajat. Vakioiduilla ja ajastetuilla huoltojaksoilla minimoidaan ennakoimattomat katkot ja niiden aiheuttamat haitat. Tietojärjestelmä- ja tietoturvatyöllä tavoitellaan korkeaa käytettävyyttä, tiedon oikeellisuutta ja saatavuutta.

Tietojärjestelmien ylläpitoa ja kehittämistä priorisoidaan kohdentamalla resurssit johdon linjausten mukaisesti.

7.3 Itsearviointijärjestelmä

EFQM ohjattu itsearviointi on aloitettu 2008 keväällä. Kehitysehdotuksia on käsitelty yksikön palaverissa. Kehityskohteiden valinta on vielä tekemättä.

Yksikön itsearviointi toteutetaan säännönmukaisesti seuraavina vaiheina:

1. Kootaan aineisto yhteen
2. Valitaan yhdessä kehittämiskohteet
3. Kehitetään valittuja kohteita ja arvioidaan toimenpiteiden vaikuttavuutta

7.4 Indikaattorit

Toiminnan mittaus on käyntiinlähtövaiheessa atk-palveluissa. Oppimisympäristön osalta on toteutettu teknisen tuen toteumaseuranta ja raportointi palvelupyyntöjärjestelmän avulla. Työ on antanut kokemusta ja suuntaviivoja palvelupyöntöjärjestelmän käytön kehittämiseksi mittaamaan ja tilastoimaan suoritteita.

Toiminnan seuranta tukevista indikaattoreista on tehty 1. luonnosversio yksikön työntekijöiden arvioitavaksi. Kattavuuden lisäksi selvitetään kerättäväksi suunnitellun tiedon kerättävyys ja luotettavuus.

Ohessa kyseinen luonnos atk-palveluiden indikaattoreiksi:

1. Suunnitelman mukaisesti onnistuneet kehittämishankkeet %
 - Mikä/mitkä tekijät tarkastelussa?
 - saavutetut tulokset (kattavuus)
 - pysyminen toteutusaikataulussa
 - suunniteltujen resurssien pitävyys (joustoväli?)
2. Palautteen taso

- opiskelijapalaute
- henkilökunnalta ja opiskelijoilta tuleva suora palaute
- kehä palautteen tunnusluvut
- palautteeseen vastaaminen ja vaikutus toiminnan kehittämiseen

3. HelpDesk, käyttöpalvelu, mikrotuki, puhepalvelut, av-palvelu

- Kysymykset/toimeksiannot
- selvitysprosentti (mahd myös "edelleen toimitus toiselle toteuttajalle....)
- läpimenoaika palvelupyynnöissä suhteessa suunniteltuun
- reklamaatiot (2 kohta)
- oman toiminnan arviointi : pyyntöjen analysointi

4. Asiantuntijapalvelut

- Toimeksiannot/tehtävät (suunnitellut)(mahd erittely oma, LKKK, yliopistoyhteisö) - selvitysprosentti/läpimenoaika/suunniteltu=luvattu selvitysaika)
- ad hoc työn osuus
-

5. Infran käytettävyys (erotellaanko perusinfrastruktuuri sovitusta sovelluksiin liittyvistä tuotantopalveluista?)

- palvelimet
- Tietoliikenne
- palvelut (oodi, sähköposti,
- vaiko yhtenä kokonaisuutena edellä olevat = yksi käytettävyys% ?

6. Palvelu/ostosopimukset

- toimeksiantojen/ulkoistusten seuranta suhteessa palvelusopimukseen

7. Atk-palvelujen tiedonhallinnan taso

- tiedon ajantasaisuus / ylläpito

8. Missä määrin mukaan täytyy ottaa toiminnan

tunnuslukuja/volyymeja

Perustietoa on nyt koottu melko yleisellä tasolla Lapin korkeakoulukonsernin yhteistyönä tehtyyn IT-palvelut nykytilakuvaukseen

Lisäksi laaja informaatiopaketti löytyy VM:n / ValtIT:n toteuttamasta valtakunnallisesta selvityksestä ja VM:n vuosittain keräämästä tilastosta

