

Projektin loppuraportti

POHJOIS-POHJANMAAN LIITON TIERA-PALVELUIDEN
KÄYTTÖÖNOTTO

MARKO LAINE

Sisällys

1	Dokumentin tarkoitus	2
2	Projektin tausta ja lähtökohdat	2
3	Projektin kuvaus	2
4	Projektin onnistumisen arviointi	2
4.1	Projektin tavoitteet	2
4.2	Kustannukset	3
4.3	Aikataulu	3
4.4	Lopputulokset	3
5	Riskien toteutuminen	4
6	Opit ja kokemukset	5
6.1	Onnistumiset (hyödynnetään myös tulevissa projekteissa)	5
6.2	Kehityskohteet (huomioitava tulevissa projekteissa)	5

Versiohistoria

Versio	Päivämäärä	Muokkaaja	Tila	Muutoksen kuvaus
0.1	23.2.2022	Marko Laine	Luonnos	Ensimmäinen luonnos
0.2	28.3.2022	Marko Laine	Kesken	Päivitetty jatkosuunnitelmia
0.3	31.3.2022	Marko Laine	Kesken	Päivitetty budjettia.
1.0	31.3.2022	Marko Laine	Valmis	

1 Dokumentin tarkoitus

Tässä dokumentissa kuvataan Pohjois-Pohjanmaan liiton Tiera-palveluiden käyttöönottoprojektin keskeiset lopputulokset ja arvioidaan projektin onnistumista. Dokumentti on kirjoitettu projektin päättämävaiheen aikana, joten esimerkiksi lopulliset toteumaluvut ovat arvioita.

2 Projektin tausta ja lähtökohdat

Pohjois-Pohjanmaan liitto (jäljempänä Asiakas ja/tai Omistaja) on kuntayhtymä, joka palvelee Suomen kolmanneksi suurinta maakuntaa. Projektin alkaessa liitolla on toinen toimija vastaamassa tietotekniikkapalveluistaan.

Kuntien Tiera Oy (jäljempänä Tiera ja tai Toimittaja) on kuntatoimijoiden omistama osakeyhtiö, joka kehittää Omistaja-Asiakkaidensa ohjauksessa kuntien eri toimialojen prosesseja palvelevia ohjelmistoratkaisuja. Ratkaisujen käyttöönottoa tukevat monipuoliset tietohallinnon asiantuntijapalvelut sekä infra- ja tukipalvelut.

Asiakas on päättänyt ulkoistaa ICT-palvelutuotantonsa Tieralle siten, että toimintaa aloitetaan siirtämään Tieralle alkusyksyn 2021 aikana. Palvelimien yliheitot Tieralle toteutettiin lokakuun 1-3.10.2021. Palveluiden muuntaminen on tämän projektin keskeisin tehtävä.

3 Projektin kuvaus

Projektin tavoitteet kuvattiin projektisuunnitelmassa seuraavasti:

”Projektin lopputuloksena on toteutettu seuraavat muutokset:

- Seuraavat palvelut on käynnistetty sopimusten mukaisina:
 - o Käyttötukipalvelu (SPOC) ja siihen liittyvä keskitetty puhelintukikanava
 - o Itsepalvelu
 - o Laitehallintapalvelu
 - o Tietoliikennepalvelu
 - o Käyttöpalvelu
 - o Palvelimien hallinta- ja valvontapalvelu
 - o Fyysinen ja virtuaalinen palvelinkapasiteetti
- Palvelunhallinnan käynnistäminen
- Toimittajan keskitetty palvelunhallintajärjestelmä (tiketöinti ja CMDB) on otettu käyttöön Pohjois-Pohjanmaan liiton palvelutuotannossa.

4 Projektin onnistumisen arviointi

4.1 Projektin tavoitteet

Projektin tavoitteena ollut palveluiden käynnistäminen onnistui kokonaisuutena varsin hyvin. Aikataulua pidennettiin projektin loppuvaiheessa, koska laitehallinnan käyttöönotto vei enemmän aikaa kuin oli oletettu. Toimintojen testaus toteutettiin yhteistyössä asiakkaan kanssa. Palvelut eivät ole vielä täysin

lopullisessa muodossaan, koska mobiililaittehallinta otetaan käyttöön sovitusti käyttöön asiakkaan kanssa sovitun ajankohdan mukaan. Tästä on asiakkaan kanssa sovittu

4.2 Kustannukset

Projektin alkuperäinen työmääräarvio kustannuksista ylittyy sovitusti. Kustannusarvion korotus itsepalveluportaalin laajentamisesta lisäsi kustannusarviota 36 300€:sta 38 000€:een.

4.3 Aikataulu

Projektipäällikön vaihtuminen kesken projektin vaikutti aikatauluun. Palveluiden käynnistyksen ajankohta suunniteltiin tapahtuvaksi vaiheittain ja tässä onnistuttiin. Projektin päivitetty kokonaisuikataulu kuitenkin piti sovitun mukaisesti, vaikka loppua kohden aikataulun suhteen tuli paineita. Projektipäällikkö esittää projektia päätettäväksi 25.4.2022. Itsepalveluportaaliin tehdyt päivitykset sisältyvät projektin budjettiin. Toteutus tehdään loppuun toimittajan kanssa projektin päättymisen jälkeen.

4.4 Lopputulokset

Alla on listaus projektin lopputuotoksista ja ehdotukset jatkokehitystoimiksi tämän projektin jälkeen.

Lopputuotos	Tulokset	Jatkokehitystarpeet
Käyttötukipalvelun käynnistäminen	Palvelu käynnistettiin 1.11.2021.	Käyttötuen ohjeistusten edelleen täydentäminen, jotta 1. taso pystyy ratkaisemaan entistä suuremman osan pyynnöistä itse.
Itsepalvelun käynnistäminen pääkäyttäjille	Palvelu käynnistettiin 1.11.2021.	Mahdollinen kaikille loppukäyttäjille itsepalveluportaalin käyttöönotto
Laitehallintapalvelun käynnistäminen	Palvelu käynnistettiin vaiheittain helmikuun aikana 2022.	Viimeiset InTune-asennukset ja KareliaCBC etenevät asiakkaan toimesta.
Käyttöpalvelu	Palvelimien yliheitto tehtiin 3.10.2021. Valvonta, virustorjunta, KMS ja tietoturvapäivitykset asetettu automaattiseksi 16.2.2022	Palveluiden siirtäminen
Palvelunhallinta	Palvelunhallinta käynnistettiin alustavassa muodossa jo projektin alussa, SLA-raportointi käynnistyy projektin päättymiseen mennessä.	Ei tiedossa.
Toimittajan keskitetty palvelunhallintajärjestelmä (tiketointi ja CMDB) on otettu käyttöön palvelutuotannossa.	Järjestelmä otettiin käyttöön asteittain syksyn 2021 aikana, tiketointi siirtyi Toimittajan järjestelmään.	Laiterekisteritietojen täydentäminen kautta linjan osana jatkuvan palvelun toimintaa InTune connectorin avulla vielä tekeillä..
Laite- ja leasing-sopimustietoja sisältävän integraation toteutus Asiakkaan leasing-kumppanin portaalin välille	Integratio vielä tekeillä connectorin osalta.	Ei tiedossa.
Palvelimien hallinta- ja valvontapalvelu	Palvelimen valvonta ja hallinta otettu käyttöön 2/2022	Ei tiedossa.

Lopputuotos	Tulokset	Jatkokehitystarpeet
Fyysinen ja virtuaalinen palvelinkapasiteetti	Otettu Tieran vastuulle 11/2021	Ei tiedossa.

5 Riskien toteutuminen

Riskit analysoitiin projektin suunnitteluvaiheessa ja niiden tilannetta sekä uusia tunnistettuja riskejä seurattiin ohjausryhmässä. Seurantatiedot projektin eri vaiheissa on esitetty ohjausryhmän esitysmateriaaleissa.

- Riski "Aikatauluriski: aikataulu venyy" toteutui, mutta tämä hyväksyttiin ja tehtiin uusi aikataulus
- Riski "Resurssiriski henkilöiden tekeminen yhteisissä toiminnoissa ei onnistu samanaikaisesti"-> varataan riittävästi aikaa tehtäville: riski tunnistettiin ja saimme sen projektin sisällä kuntoon.

6 Opit ja kokemukset

6.1 Onnistumiset (hyödynnetään myös tulevissa projekteissa)

Käytännön tehtävät hoidettiin palaverikäytännöillä ja työt saatiin tehtyä sovitusti. Koneiden asennukset ja toimitukset saimme tehtyä suunnitelmien mukaan.

Projektipäällikön vaihdosta oli varmasti vaikutusta, mutta työt saimme tehtyä yhteistyössä asiakkaan asiantuntijoiden kanssa hyvin. Kokonaisuudessa yhteistyö toimi hyvin koko uuden projektipäällikön toimen aikana. Projektiryhmä toimi yhdessä samaan maaliin tähdäten loppua kohden viikoittain.

Ohjausryhmä kokoontui projektin lopussa kerran kuussa ja hoiti tehtävänsä tehokkaasti: tarvittavat päätökset saatiin ajallaan ja riskienhallinta toimi hyvin.

Yhteistyöhenki kaikkien ryhmien sisällä oli hyvä. Myös jokaisessa projektissa väistämättä eteen tulevat ongelmat käsiteltiin rakentavalla otteella ja ratkaisuhakuisesti.

6.2 Kehityskohteet (huomioitava tulevissa projekteissa)

- Mobiililaittehallinta sovitaan asiakkaan kanssa toteutettavaksi projektin jälkeen.
 - o Mobiililaittehallinnalla saadaan asiakkaalle laitteet tietoturvallisiksi
 - o tuki käyttäjille ja laitteille
 - o automatisoitu laitteiden asennus
- Itsepalveluportaalin laajentaminen kaikille käyttäjille on tulossa ja projekti alkaa 1.4. Tällä hetkellä toiminto on sovittu vain pääkäyttäjillä. Itsepalveluportaalin kautta käyttäjillä on mahdollisuus tehdä mm. häiriöilmoituksia ja täydentää käyttöoikeuksien mukaan luokiteltuja lomakkeita.
- Karelia CBC koneiden laitehallintaan liittäminen, kun asiakkaan aikataulu sopii tähän.

Paikallisten asiantuntijoiden ajan varaaminen projektille oli paikoin haastavaa, koska heillä oli hoidettavanaan tämän projektin lisäksi myös jatkuvan palvelun työt. Etätyö loppukäyttäjillä hieman hankaloitti tietokoneiden laitehallintaan liittämistä, mutta siinä onnistuttiin kuitenkin hyvin.

Luonnollisesti myös kaikki keinot projektin työtapojen tehostamiseen on syytä hyödyntää, jotta kaikki käytettävissä oleva aika käytetään tehokkaasti.

Pohjois-Pohjanmaan liiton tulostaminen toteutettiin paikallisilla tulostusjonoilla.

Asiakasviestintää voitaisiin tukea tuottamalla Asiakkaalle laajemmin viestinnän pohjamateriaalia ja suunnittelemalla yhdessä keskeiset viestinnän toimenpiteet. Muuten tiedotus asiakkaan suuntaan onnistui. Palvelunpäällikkö ja palvelukoordinaattori otettiin mukaan projektin toimintaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tästä toimintavasta hyötyvät kaikki osapuolet.