

Auditointikohde	2. Korkeakoulun perustoimintojen laadunvarmistuksen kattavuus ja vaikuttavuus d) tuki- ja palvelutoiminnot
Näytön nimi	IT-TUKIPALVELUT
Näytön laadinnan vastuuhenkilöt	Olavi Pesonen, tietohallintojohtaja, Kehittämisen- ja palvelukeskus Tuula Hiltunen, IT-pääsuunnittelija, Kehittämisen- ja palvelukeskus
Näytön tarkoitus	Näytön tarkoituksena on kuvata IT-tukipalvelujen suunnittelun, toteutuksen, arvioinnin ja kehittämisen toimintatavat.

1. NÄYTÖN KUVAUS

IT-tukipalvelut on kokonaisuus, joka sisältää tietohallintopalvelujen koko toiminnan. Tietohallintopalvelujen keskeiset toiminnot on kuvattu IT-tukipalvelut/Helpdesk, tietojärjestelmien ylläpito ja tuki, sekä tietojärjestelmien kehitys -prosesseissa. Osa palveluista hankitaan ostopalveluina Pohjois-Karjalan tietotekniikkakeskus Oy:ltä (PTTK Oy). Vuoteen 2008 saakka toimintaa hoiti Joensuun kaupungin tietotekniikan palvelukeskus (Tipake). Tietohallintopalvelut huolehtii PKAMK:n tietohallinnon kokonaisarkkitehtuurin toimivuudesta ja tekee tietojärjestelmiin liittyvää kehitystyötä.

IT-tukipalvelujen suunnittelu

Tietohallintopalvelujen järjestämien ja tuottamien IT-tukipalvelujen suunnittelu on osa PKAMK/TASO-prosessia. Kehittämispalvelujen osana tietohallintopalvelujen osuus PKAMK/TASO 2011 -sopimuksessa on kohdassa 3.2.1.

PKAMK/TASO-sopimusta tarkempi PTTK:lta ostettavien palvelujen suunnittelu ja kehittäminen tapahtuu tietohallintopalvelujen ja PTTK:n asiantuntijoiden välisissä säännönmukaisissa tapaamisissa. Tapaamisia järjestetään kun suunnitellaan jonkun järjestelmän vaihtamista, suunnitellaan tulevaa toimintaa, aikataulutetaan atk-laitehankintoja, sovitaan yhteisistä käytännöistä (Helpdesk-toiminta, työasemien vakiointi, yms.), käsitellään IT-palveluista saatua palautetta tai toimitilaratkaisuja.

ISAT-yhteistyö vaikuttaa tukipalvelujen osalta myös tietohallintopalvelujen toimintaan ja suunnitteluun. Etenkin luottamuksellinen yhteistyö merkitsee ISAT-yhteydessä tiivistyvää tietojärjestelmäyhteistyötä PKAMK:n ja Savonia-ammattikorkeakoulun kesken. Konkreettisia askeleita tiivistävässä ISAT-yhteistyössä ovat yhteiset tietojärjestelmähankinnat, RAKETTI-hankkeen (RAkenteellisen KEhittämisen Tukena Tietohallinto on korkeakoulujen ja opetus- ja kulttuuriministeriön yhteinen hanke) kokonaisarkkitehtuurityö ja tietovarastointiratkaisut. Tietojärjestelmien integraatiota selvitetään useamman vuoden tähtäyksellä.

- [PKAMK/TASO 2011 \(sivut 38 - 39\)](#)
- [ISAT-toimenpideohjelma 2010–2012 \(sivu 2\)](#)

IT-tukipalvelujen toteutus

Toistaiseksi voimassa oleva sopimus tietohallintopalvelujen työnjaosta PKAMK:n ja Tipake:n välillä (nykyisin PTTK) on allekirjoitettu 24.5.2002. Käytännössä tuon sopimuksen myötä PKAMK on ulkoistanut sopimuk-

nessa mainitut palvelut nykyisen PTTK:n hoidettaviksi. Sopimuksessa määritellyt tietoverkon operointipalvelut sisältävät tietoliikenneyhteyksien, sähköpostijärjestelmän sekä palvelimien asennuksen ja ylläpidon. Lisäksi operointipalveluun kuuluvat varmistus- ja tallennusjärjestelmät, varmistuskopioiden tekeminen sekä Helpdesk- ja mikrotukitoiminnot. PKAMK:n tietohallintopalvelut järjestää nämä PTTK:n toimittamat palvelut sekä valvoo niiden laatua.

PKAMK Helpdesk on ammattikorkeakoulun tietohallintopalveluiden toteuttama kontaktirajapinta, joka palvelee henkilöstöä, opiskelijoita ja vierailijoita (asiakkaat) tietoteknisissä ongelmatapauksissa. Helpdesk-palvelukuvauksessa ja Helpdesk-prosessin kuvauksesta käy esille, miten tukipyyntö käsitellään. PKAMK:n Helpdeskissä päivystävät vuoropäivin ammattikorkeakoulussa työskentelevät PTTK:n mikrotukihenkilöt ja asiantuntijat.

Läheisesti Helpdesk-prosessiin liittyy tietohallintopalvelujen tietojärjestelmien ylläpito ja tuki -prosessi. Tietohallintopalveluissa järjestetään ja toteutetaan järjestelmäkohtaisesti tukipalvelut kullekin PKAMK:n yhteisessä käytössä olevalle atk-järjestelmälle. Kullekin järjestelmälle pyritään kokonaisarkkitehtuuriajattelun mukaisesti löytämään sen toiminnosta ja tietosisällöstä vastaava sen yksikön sisältö, jolle tämä toiminto ja tieto kuuluvat. Tietohallintopalveluille kuuluu siten luontevana tehtävänä toteuttaa järjestelmän tekninen tuki ja tekninen pääkäyttö. Esimerkkejä tällaisesta tehtäväjaosta ovat opiskelijahallinnon järjestelmä, taloushallinnon järjestelmät ja www- ja intranet-järjestelmät.

Muut tietohallintopalvelujen IT-tukitehtävät liittyvät järjestelmäkehitykseen, atk-laitteiden ja ohjelmistojen keskitettyyn hankintatoimeen ja niihin liittyviin sopimuksiin, käyttäjätunnushallintoon, palvelinjärjestelmien ylläpitoon sekä erilaisiin suunnittelutehtäviin. Ohjeita, opastusta, käyttöohjeita ja linkkejä IT-tukipalvelujen eri osa-alueisiin on koottu tietohallintopalvelujen intranet-sivustolle sekä Pakki-opiskelijaportaalin tietoteknisiä palveluja kuvaavaan osioon. ISAT-yhteistyön myötä osa atk-järjestelmistä ja ratkaisuista on yhteisiä Savonia-ammattikorkeakoulun kanssa. Sellaisia ovat Adobe Connect verkkokokous- ja web-viestintäjärjestelmä, Sympa HR-järjestelmä ja KV-liikkuvuuden hallintaohjelma Mobility Online.

- [Sopimus 24.5.2002 PKAMK ja Tipake](#)
- [Helpdesk-prosessikuvaus](#)
- [Tietojärjestelmien ylläpito ja tuki -prosessikuvaus](#)
- [Tietojärjestelmien kehitys -prosessikuvaus](#)
- [Tietohallintopalvelujen intranet-sivut](#)
- [Opiskelijaportaali Pakki, Tietotekniset palvelut](#)

IT-tukipalvelujen arviointi

Tietohallintopalvelut järjestävät 2–3 vuoden välein erilliset kyselyt IT-palveluista henkilökunnalle ja opiskelijoille. Kyselyjen tuloksia käsitellään tietohallintopalvelujen ja mikrotukihenkilöstön yhteisessä kokouksessa sekä PTTK Oy:n eri asiantuntijoiden kanssa niiltä osin kun se liittyy heidän työtehtäviinsä. Saatu palaute käsitellään kokonaisuudessaan tietohallinnon sisäisessä palautteen kehittämispäivässä. Kaikissa edellä mainituissa palautteen käsittelytilaisuuksissa kirjataan kehittämistoimenpiteet ylös. Kyselyjen tulokset esitellään ammattikorkeakoulun johtoryhmässä ja kyselyistä saatu tilastoaineisto annetaan PTTK Oy:n johdon käyttöön. Tietohallintopalvelujen palautteen tilastoaineisto ja käsittelyn vaiheet löytyvät PKAMK:n intranetistä.

PKAMK:n opiskelijat arvioivat tietoteknisiä palveluita myös PKAMK:n OPALA-kyselyjen (tulokysely, keskivaiheen kysely ja lähtökysely) yhteydessä. Väittämänä kyselyssä on ”Tietotekniset palvelut (laitteet, ohjelmistot, mikrotuki yms.) toimivat hyvin”.

Tietoteknisten palvelujen asiakkaat ja IT-järjestelmien käyttäjät voivat antaa myös suoraa palautetta PKAMK:n www-sivujen palautelomakkeella tai tietoteknisten palvelujen www-sivulla olevan palvelupyyntö-lomakkeen tai Pakki-opiskelijaportaalin kautta.

Kahden viikon välein pidettävissä tietohallintopalvelujen kokouksissa käydään läpi laadunvarmistukseen liittyviä asioita. Kokouksessa käsitellään IT-tukipalvelujen toimintaan ja palveluun liittyvät suorat palautteet ja muut ajankohtaiset asiat. Tietohallintopalvelut käsittelevät PTTK Oy:n mikrotukihenkilöiden ja asiantuntijoiden kanssa ajankohtaisia kehittämistoimenpiteitä tarpeen mukaan, vähintään kevät- ja syyskokouksen sekä vuodenvaihteen kokouksen yhteydessä. PTTK:lta kokouksiin kutsutaan ammattikorkeakoululle mikrotuki- ja Helpdesk -tehtäviä hoitavat henkilöt, heidän esimiehensä sekä tarpeen mukaan verkon operointipalveluja ja palvelinten ylläpitotehtäviä hoitavat asiantuntijat. Kokoonkutsujana toimii IT-pääsuunnittelija tai tietohallintojohtaja. Kehittämisen ja palvelukeskuksen (KEPA) tasolla tietohallintopalvelujen toiminnasta käydään arvioivaa keskustelua muutaman viikon välein kokoontuvissa KEPA:n esimieskokouksissa.

Maakunnallisen PTTK:n toimintaa varten on perustettu seurantaryhmä, jossa ammattikorkeakoulua edustavat vararehtori ja tietohallintojohtaja. Seurantaryhmä kokoontuu noin kaksi kertaa vuodessa. Kokouksissa käsitellään isoja ajankohtaisia hankkeita sekä käsitellään saatua palautetta ja kehittämiskohteita.

- [Johdon katselmus, vuosi 2010 \(s. 24\)](#)
- [Tietohallintopalvelujen palautekyselyn tulokset](#)
- [PTTK-JNS -Yhteistyöryhmän esityslista 22.12.2010](#)

IT-tukipalvelujen toiminnan kehittäminen

IT-tukipalvelujen toimintaa kehitetään edellä kuvatun arviointimenettelyn tuottaman palautteen perusteella osana PKAMK/TASO -menettelyä sekä kehittämispalvelujen ja tietohallintopalvelujen omana toimintana. Siten laajahkot kehittämiskohteet ja toiminnan muutokset kirjataan PKAMK/TASO -sopimukseen tietohallinnon kehittämiskohteisiin. Tietohallintopalvelujen prosessien (Helpdesk, tietojärjestelmien ylläpito ja tuki, tietojärjestelmien kehitys) toiminnan kehittämisen kuvaukset löytyvät PKAMK:n intranetistä näiden prosessien toimintaohjeiden yhteydestä. Käytössä ovat siten kehittämispalvelujen ja tietohallintopalvelujen tois-tuvat palaverikäytännöt, yhteistyömenettelyt ja Helpdesk-raportointi PTTK:n kanssa, sekä palautejärjestelmät. Kokonaisvastuu tietohallintopalveluista on tietohallintojohtajalla.

ISAT-yhteistyön myötä IT-tukipalveluiden suunnittelu, toiminta ja kehittäminen ovat osittain yhteistä Savonia-ammattikorkeakoulun kanssa. Toiminnan kehittäminen kulkee syventyvän ISAT-yhteistyön sanelemassa aikataulussa. Käytännössä tämä merkitsee ISAT-toimenpideohjelmien noudattamista.

- [ISAT-toiminta vuonna 2011 \(kohdat 4.1.1, 4.1.3 ja 4.2\)](#)
- [PKAMK/TASO 2011 \(s. 38\)](#)

2. NÄYTTEET SOVELTAMISESTA

PKAMK:n Helpdeskin toiminta

PKAMK Helpdeskin palvelukuvauksessa kerrotaan Helpdeskin toiminnasta sekä opastetaan käyttäjiä Helpdeskin yhteydenottotavoista. Asiakkaat ottavat yhteyttä Helpdeskiin sähköisellä lomakkeella, sähköpostitse, tai puhelimitse. Yhteydenotosta muodostuu sähköinen työkortti, eli tiketti PKAMK Helpdesk -järjestelmään. PKAMK Helpdesk -päivystäjien tehtävänä on käydä läpi kaikista yhteydenottokanavista saapuvia palvelupyyntöjä ja reagoida niihin.

Päivystäjä mm.

- arvioi palvelupyynnön kiireellisyyden (matala, normaali, kiireellinen, sovittu)
- analysoi palvelupyynnön tavoitteenaan löytää nopein tapa hoitaa asia kuntoon
- täydentää tarvittaessa tiketin työn kuvausta
- mikäli työpyyntöä ei pystytä ratkaisemaan PKAMK Helpdeskissä, päivystäjä valitsee asiantuntijan, jonka osaamisalueeseen tehtävä kuuluu ja Helpdesk-järjestelmä lähettää ilmoituksen työpyynnöstä asiantuntijalle sähköpostilla

Tehtävän saanut asiantuntija tutustuu työkorttiin, ottaa tarvittaessa yhteyttä asiakkaaseen pyytääkseen lisätietoja tehtävän suorittamiseksi tai sopiakseen tehtävän suorituksesta. Mikäli tehtävän suoritus viivästyy (esim. huollon tai varaosan tilaus), siitä ilmoitetaan asiakkaalle. Kun tehtävä on valmis, tehtävän suorittaja kirjaa tehtävän ratkaistuksi ja siitä lähtee sähköpostiviesti asiakkaalle. Tämän jälkeen työkortti suljetaan ja se siirtyy arkistoon tilastointia varten.

PKAMK:n www-sivujen tietoteknisiä palveluja kuvaavilla sivuilla olevalla vikailmoituslomakkeella voi myös antaa palautetta esim. Helpdeskin toiminnasta. Helpdeskin henkilöstö ohjaa saadut palautteet kulloinkin asianomaiselle taholle tietohallintopalveluihin. Toiminnan aikana voidaan saada myös suullista tai sähköpostilla toimitettua palautetta. Saatu palaute käsitellään Tietohallintopalvelujen omissa ja PTTK:n mikrotuen sekä asiantuntijoiden yhteisissä palavereissa.

- [PKAMK Helpdesk-palvelukuvaus](#)
- [PKAMK:n tietojärjestelmien ja palveluiden vastuuhlot](#)
- [Tietohallintopalvelut - PTTK muistio 27.8.2010](#)

3. TOIMINNAN ITSEARVIOINTI

Hyvät käytännöt	<ul style="list-style-type: none">- PKAMK:n mikrotuen yhteistyön helpottamiseksi kullekin lukuvuodelle suunnitellaan Tietohallintopalvelujen, mikrotukihenkilöiden sekä järjestelmäasiantuntijoiden kanssa kullekin keskukselle yhteinen levykuva PKAMK:n henkilökunta- ja opiskelijatyöasemia varten.- Käytäntöön on muodostunut menettely säännöllisesti toistuvilla palaverilla Tietohallintopalvelujen, mikrotuen ja PTTK:n asiantuntijoiden kanssa. Palavereissa sovitaan hankintojen ja asennusten aikataulutusta, käsitellään saatua palautetta, kerrotaan puolin ja toisin ajankohtaisista sekä tulevista isommista asioista (näitä ovat esim. ammattikorkeakoulun osakeyhtiöityminen, rakennussaneeraukset).
Kehittämiskohteet	<ul style="list-style-type: none">- Saadun palautteen jatkokäsittely myös keskusten johtajien ja Tietohallintopalvelujen tapaamisten yhteydessä.
Käynnissä olevat kehittöimet	<ul style="list-style-type: none">- Uuden työtekijän perehdyttäminen atk-järjestelmiin, tietoverkon käyttöön, puhelinasiat: osallistutaan tähän perehdyttämisohjeiden laadinnan aikataulussa.- ISAT-toimenpideohjelma: kokonaisarkkitehtuurin suunnittelu, yhteiset ohjelmistohankinnat (KV-liikkuvuuden seuranta, asiakkuudenhallintajärjestelmä, ISAT-tietovarastointiratkaisu).- Palvelurajapintojen selkiyttäminen ja sujuvan palvelun turvaaminen (PKAMK/PTTK/palvelun käyttäjät).- ATK-palvelut 2010 – 2011 kyselyn palautteen osoittamat kehittämistoimet