



Esitys: Korkeakoulujen palvelutarpeet ja palveluintegraattorirooli

IT-päivät 17.11.2021

Ohjelmalinja 1: Yhteistyöllä kohti digitaalista korkeakoulua

Emma Falck, CSC – Tieteen tietotekniikan keskus Oy



Puhuja | **Emma Falck**

Palvelupäällikkö; IaaS+-brokerointipalvelu

CSC – Tieteen tietotekniikan keskus Oy

emma.falck@csc.fi

+358 50 413 2549



Määki ole Turust!

Sisältö

1. Esityksen taustat ja tavoitteet
2. Palveluintegroinnin määritelmiä
3. Korkeakoulujen ja CSC:n konteksti
4. Esimerkkejä nykyisestä toiminnasta
5. Palveluintegraattoriroolista
6. Joitakin kehityskohteita CSC:n näkökulmasta

Taustaa

- 1) Palveluintegrointi nousee toisinaan esiin kahdenvälisissä korkeakoulu-CSC -keskusteluissa.
- 2) CSC:n omistajastrategiasta: [...] *Omistajat näkevät yhtiön keskeiset perustehtävät xxxx-xxxx seuraavasti:*

2021-2023

”Palveluintegraattorin periaatteilla toimiva hankinta- ja kilpailutusorganisaatio, joka vastaa palvelusta sen koko elinkaaren ajan.”

2018-2021

”Toimialan hankinta/broker/kilpailuttajaorganisaatio yhteiseksi katsotuissa kohteissa.”

Tavoitteet

- 1) Dialogin aloitus aiheen ympäriltä.
- 2) Luoda pohjaa yhteiselle ymmärrykselle: korkeakouluissa, CSC:llä, korkeakoulujen ja CSC:n kesken.
-> edellytys toiminnan määrittämiselle ja kehittämiselle.

Palveluintegroinnin määritelmiä

Sote-palvelujen yhteydessä - THL¹:

”palvelujen integraatio tarkoittaa, että palvelujen järjestäjä tai tuottaja muodostaa asiakkaalle kokonaisuuden hänen tarvitsemistaan palveluista.

[...] Palvelut sovitetaan yhteen muodostamalla tarkoituksenmukaisia, asiakasryhmien palvelutarpeisiin vastaavia palvelukokonaisuuksia ja palveluketjuja.”

IT:n yhteydessä Service Integration and Management, SIAM - Business Technology Standard²:

”Organisaatiot eivät yleisesti ottaen ole enää riippuvaisia vain keskitetystä palvelutuotannosta, vaan ne joutuvat työskentelemään entistä hajanaisemmassa ja monimutkaisemmassa tuotantoekosysteemissä. [...]

[Palveluintegraatio] määrittelee, miten palveluita tulee hallita monitoimittajaympäristössä. Se koordinoi koko palvelun toimitusekosysteemiä kattaa sisäiset ja ulkoiset toiminnot, paikalliset palveluratkaisut sekä globaalit ja pilvipohjaiset palvelut.”

Palveluintegraattorina voi toimia:

Sisäinen integraattori

Ulkoinen integraattori

Ensisijainen palvelutoimittaja

...tai toteutus voi olla yhdistelmä/hybridi

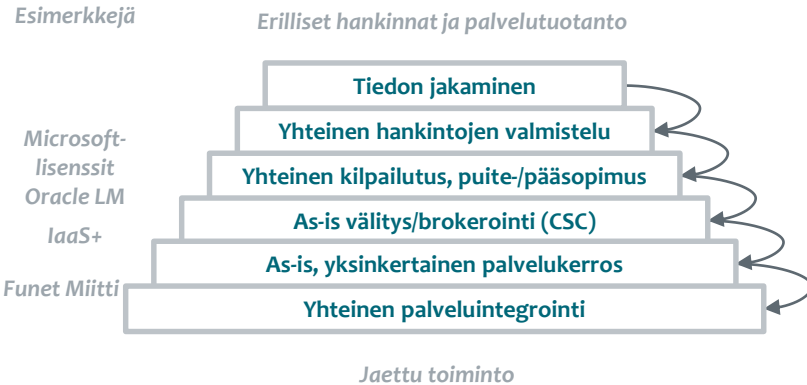
Korkeakoulujen ja CSC:n konteksti

Lähtökohtia

1. Korkeakoulut toimivat monesti nykyisellään itse palveluintegraattoreina; **toimivat jo monitoimittajaympäristössä, palvelun, muodostaen kolmansien osapuolien palveluista tarkoituksenmukaisia kokonaisuuksia loppukäyttäjille.**
2. CSC:n on tarkoituksenmukaista palvella **useaa** korkeakoulua; olla mukana **laajassa** korkeakouluysteistyössä.
3. Korkeakoulut ovat jo pitkään tehneet eri muotoista **yhteistyötä** kolmansien osapuolien palveluiden saralla.

Miten korkeakoulut tekevät yhteistyötä kolmansien osapuolien palveluiden suhteen?

Miksi korkeakoulut tekevät yhteistyötä kolmansien osapuolien palveluiden suhteen?



Yleisesti esim.

Laadulliset hyödyt

Skaalaedut - kustannussäästöt

- 1) päällekkäisen työn vähentäminen
- 2) yhdessä aggregoidun volyymin myötä suurempi neuvotteluvoima ja houkuttelevuus

Synergiaedut - yhdessä enemmän kuin osiensa summa

- 1) tiedon ja osaamisen jako kerryttää kollektiivista kompetenssia ja mahdollistaa uuden tiedon syntymistä
- 2) voidaan vastata tarpeeseen, johon ei ole mahdollista vastata erillään

Kulloinkin käsillä olevassa tapauksessa

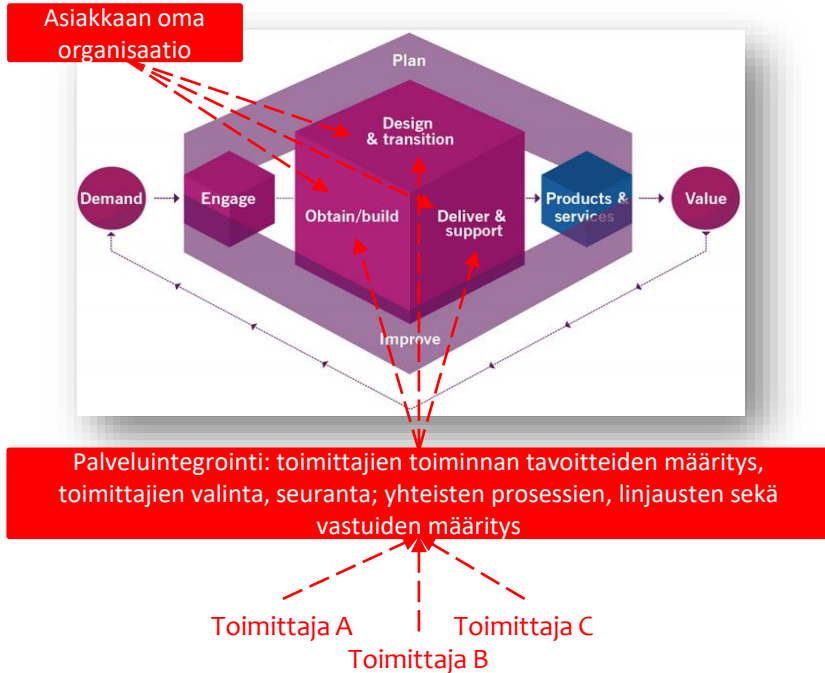
Toiminnan tavoite on keskeinen yhdessä päätettävä asia

Esimerkkejä nykyisestä toiminnasta

	<i>brokerointi</i>	<i>brokerointi+</i>	<i>(palveluintegrointi)</i>	<i>(palveluintegrointi)</i>
	Oracle License Manager – palvelu	IaaS+-brokerointi	Funet Miitti	Digivisio
Palveluportfolio	<ul style="list-style-type: none"> • Oraclen tietokantalicenssit CSC:n hankkimina • Yksi toimittaja 	<ul style="list-style-type: none"> • IaaS+-alustojen, asiantuntijapalveluiden ja alustan käyttöön liittyvien tukipalvelut as-is • 11 toimittajaa valittavissa 	<ul style="list-style-type: none"> • Zoom-videoviestintäpalvelu ja kansallinen tuki • Kaksi toimittajaa 	<ul style="list-style-type: none"> • Hanketoimistopalvelun osana asiantuntijapalveluita useilta yrityksiltä • Osatoteuttajamallilla asiantuntijatyötä korkeakouluilta
Toiminnasta	Keskitetyn hankinnan, sopimuksen ja toimittajahallinnan kautta kustannussäästöjä	Hankintayhteistyöllä, yhteisillä hankintasopimuksilla ja toimittajahallinnalla päällekkäisen työn keventäminen. Jatkossa: yhteisiä ratkaisuja pilvipalveluista sekä tukipalveluita korkeakoulujen tarpeiden mukaan	Pohjoismaisesta toteutuksesta sekä kansallisesta keskitetystä tukitoiminnosta laadullisia hyötyjä	Korkeakoulujen digitransformaation mahdollistaminen korkeakoulujen Digivisio 2030 toteuttamiseksi
Ohjaus	Tilaajien yhteyshenkilöt muodostavat palvelun ohjausryhmän	(Korkeakoulutuksen ja tutkimuksen ICT-palveluiden brokeroinnin kehityksen ohjausryhmä)	Funet-työvaliokunta, vuosikokous ja OKM	Korkeakoulujen digivision ohjausryhmä
Rahoitusmalli	Osallistuvat korkeakoulut: lisenssi- ja palvelunhallinnan kulujen jako lisenssimäärään perustuvan jakosuhteen mukaisesti, +3%	Alussa: CSC:n kehitysvara Jatkossa korkeakoulukohtaisesti: kiinteä + volyymiperusteinen hintakomponentti	Jäsenkohtainen FTE-perustainen Funet-jäsenmaksu + lisäpalvelu erikseen	OKM:n keskitetty rahoitus, sovittu jatkoa ajatellen palvelukohtaisesta rahoituksesta osallistuvien korkeakoulujen kesken
Osallistuvien organisaatioiden lkm	6 (alussa: 7)	? (36)	32	38

Palveluintegraattoriroolista

Palvelunhallinnan näkökulma: ITIL v4 Service Value Chain ¹



Palveluintegraattorin seurauksena:

- Korkeakoulun suuntaan yksi taho (palveluintegraattori) usean eri toimittajan sijaan
- Palvelun elinkaaren aikaisten toimenpiteiden edellyttämät panostukset tulevat näkyviin

Konkreettisella tasolla toistaiseksi vielä epäselviä asioita, mm.:

1 Tavoitteet

- Mitä arvoa korkeakoulut tavoittelevat mahdollisella ”ulkoisella” palveluintegraattorilla?
- Kuinka laajoja palvelukokonaisuuksia integraattori voisi kattaa?
- Tuleeko integraattoritoiminnan mukautua korkeakoulun tarpeisiin vai olla standardimuotoista?

2 Roolit ja vastuut

- Mitä prosesseja ja tehtäviä integraattorin, asiakkaan itsensä, toimittajien, jne. vastuulle kuuluu?
- Ketä integraattori palvelee; IT-yksikköä, ”liiketoimintaa”, loppukäyttäjiä?
- Miten integraatiotoiminta liittyy korkeakoulun (muihin) yksiköihin?

Joitakin kehityskohteita CSC:n näkökulmasta

Yleisesti toiminnan organisointiin liittyen:

- Yhteinen terminologia sekä ymmärrys erilaisista toimintamalleista ja niiden eroista

”Palveluintegraattorin periaatteilla toimiva hankinta- ja kilpailutusorganisaatio, joka vastaa palvelusta sen koko elinkaaren ajan.”
- Korkeakoulujen palvelutarpeiden kartoittaminen ja keruu; minkälaisia tarpeita (palveluintegroinnille) korkeakouluilla on/voisi olla ja mitä reunaehtoja näihin liittyy?
- Yksittäisissä palvelukokonaisuuksissa:
 - Pitkäjänteinen keskustelu ja suunnittelu alussa sekä palvelun elinkaaren aikana
 - Kriittisen massan saaminen kulloinkin mukaan, jotta osapuolille kannattavaa olla mukana

Ideatikettejä aiheeseen liittyen

CSCIDEAPANKKI-10	Korkeakoulujen lokitietojen hallinnan osaamisen kehittäminen	ESISELVITYKSESSÄ	Apr 25, 2018
CSCIDEAPANKKI-23	Cloud Provisioning Platform & Service for HEIs	ESISELVITYKSESSÄ	May 08, 2018
CSCIDEAPANKKI-26	Saavutettavuusasiantuntijoiden verkosto	TARKENNETTAVANA	May 17, 2018
CSCIDEAPANKKI-28	Yhteiskäyttöinen Moodle	TOTUTUKSESSA	May 24, 2018
CSCIDEAPANKKI-30	Arkistojärjestelmän käyttöpalvelu kolmelle yliopistolle	TOTUTUKSESSA	Jun 14, 2018
CSCIDEAPANKKI-40	Kokeilu lokirekisteripalvelusta	ESISELVITYKSESSÄ	Oct 25, 2018
CSCIDEAPANKKI-46	Yhteispohjomainen oppimisympäristöhankinta	ESISELVITYKSESSÄ	Dec 12, 2018
CSCIDEAPANKKI-49	Oracle:n uusi sopimusmalli ja lisenssin hallinnointi	TUOTANNOSSA	Jan 11, 2019
CSCIDEAPANKKI-50	CSC:n rooli Peppi-järjestelmäkokonaisuuden sovellusylläpitoasiassa	TARKENNETTAVANA	Feb 12, 2019
CSCIDEAPANKKI-55	Géant & OCRE pilvikilpailutus	TOTUTUKSESSA	Apr 10, 2019
CSCIDEAPANKKI-60	Adobe ETLA kilpailutuksen järjestäminen	TARKENNETTAVANA	May 27, 2019
CSCIDEAPANKKI-61	Lisenssitukkurin kilpailuttaminen	TARKENNETTAVANA	May 29, 2019
CSCIDEAPANKKI-66	Matlab-ohjelmiston lisenssin hallinnointi	IDEAPANNOSSA	Aug 29, 2019
CSCIDEAPANKKI-74	Saavutettavuus ja Digipalvelulain asiantuntijapalveluiden brokerointi	TARKENNETTAVANA	Sep 30, 2019
CSCIDEAPANKKI-76	Puheentunnistus- ja tekstityspalvelu	TOTUTUKSESSA	Oct 02, 2019
CSCIDEAPANKKI-99	Sähköiset allekirjoitusratkaisut (yli organisaatioiden)	IDEAPANNOSSA	Mar 31, 2020
CSCIDEAPANKKI-106	Tarve ratkaisulle etävalvottuihin tentteihin - proktorointiohjelmisto	TOTUTUKSESSA	May 04, 2020
CSCIDEAPANKKI-116	Videoviestintäpalveluiden palvelutasojen kehittäminen	TOTUTUKSESSA	Sep 22, 2020
CSCIDEAPANKKI-118	Yhteistyö toisilain edellyttämän tietoturvalaisen käyttöympäristön osalta	ESISELVITYKSESSÄ	Oct 06, 2020
CSCIDEAPANKKI-129	Strategian, prosessien ja palveluiden kehittämisen konsultointipalvelut	TOTUTUKSESSA	Apr 28, 2021

Keskustelu ja työistö jatkuu...

... ainakin *Korkeakoulutuksen ja tutkimuksen ICT-palveluiden brokeroinnin kehityksen ohjausryhmässä*, jossa korkeakouluedustajina:

Olavi Kurttio, Haaga-Helia Ammattikorkeakoulu

Jani Leino, Turun yliopisto

Samuli Malinen, Oulun Ammattikorkeakoulu

Manu Pajuluoma (pj), Lapin yliopisto

Ole yhteydessä!



Kiitos!

Emma Falck
emma.falck@csc.fi
+358 50 413 2549



facebook.com/CSCfi



twitter.com/CSCfi



youtube.com/CSCfi



linkedin.com/company/csc---it-center-for-science



github.com/CSCfi