Kasvupalvelut - hallintasuunnitelman pohja

Seuraavassa on esitetty kasvupalveluiden hallintasuunnitelman pohja (Yrityspalveluiden sähköisten järjestelmien käyttö ja kehittäminen - VNK hanke). Kyseinen pohja tulee muokata sopimaan hallittavaan kokonaisuuteen poistamalla, muokkaamalla ja/tai lisäämällä määriteltäviä rooleja ja/tai käytäntöjä.

**xxx – sähköisen järjestelmän/palvelun hallintasuunnitelma**

**Versionhallinta:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Versio | Pvm | Tila (Luonnos / Ehdotus / Hyväksytty) | Tekijä(t) | Huomautukset(kommentit, johtoryhmän hyväksyntä, muutosehdotuksen syy ja muutoskohteet) |
| 0.1 | 8.11.2013 | *Dokumenttipohja* | *Jukka Kääriäinen (VTT), Tapio Matinmikko (Oulun Kaupunki)* | *Dokumenttipohja* |
| 0.2 | 27.6.2017 | *Muokattu dokumenttipohja* | *Jukka Kääriäinen, Päivi Parviainen* | *Dokumenttipohjaa muokattu Kasvupalveluiden näkökulmasta.*  |
| 0.3 | 15.9.2017 | *Muokattu dokumenttipohja* | *Jukka Kääriäinen, Päivi Parviainen* | Päivitetty pohjaa huomioiden Y-CRM ja TMT hallintamäärittelyiden oppeja. |
| 0.4 | 24.1.2018 | *Muokattu dokumenttipohja* | *Jukka Kääriäinen* | Pohjan ohjetekstit, esimerkkitehtävien muokkaus sekä stilisointi. |

**Sisällysluettelo:**

[1 Johdanto 3](#_Toc507581573)

[2 xxx – sähköisen järjestelmän/palvelun hallinnan perustiedot 3](#_Toc507581574)

[3 xxx – sähköisen järjestelmän/palvelun hallinnan roolit ja organisaatiot 4](#_Toc507581575)

[4 xxx – sähköisen järjestelmän/palvelun elinkaarenhallinta 4](#_Toc507581576)

[4.1 Toimintaperiaatteet 5](#_Toc507581577)

[4.2 Operatiivinen toiminta 5](#_Toc507581578)

[5 xxx – sähköisen järjestelmän/palvelun hallinnan rahoituksen käytännöt 6](#_Toc507581579)

[6 xxx – sähköisen järjestelmän/palvelun dokumentaatio 7](#_Toc507581580)

[7 Liite X: Hallinnan roolit ja niiden tehtävät 8](#_Toc507581581)

# Johdanto

Tämä dokumentti kuvaa xxx – sähköisen järjestelmän / palvelun tuotteenhallintasuunnitelman. xxx –johtoryhmä päättää tämän dokumentin muutoksista ja ylläpitää tätä dokumenttia. <*tämä dokumentti voi olla word-dokumentti tai vaikkapa wikisivu riippuen miten toimijat sopivat vastuiden ja käytäntöjen dokumentoinnin*>

Tämän dokumentin liitteenä taustamateriaalina on kuvaus tuotteenhallinnan rooleista ja esimerkkejä niiden tehtävistä (Liite X).

# xxx – sähköisen järjestelmän/palvelun hallinnan perustiedot

|  |
| --- |
| **Perustiedot** |
| **Sähköisen järjestelmän / palvelun nimi** | <*nimi*> |
| **Sähköistä järjestelmää käyttävät organisaatiot** | <*lista tai kuvaus organisaatioista jotka hyödyntävät sähköistä järjestelmää*> |
| **Lisenssien hallinta** | <*lisenssien hallinnan käytännöt*> |
| **Jakelutapa / asennustapa** | <*kuvaa sähköisen järjestelmän asennustavan*>  |
| **Palvelun / sähköisen järjestelmän kuvauspaikka (/-paikat)**  | <*missä sähköisen järjestelmän kuvaus sijaitsee, joka esittelee järjestelmää ja sen toimintaa*> |
| **Hakusana/yksilöivä tunniste kuvauspaikassa** | <*mikäli kuvauspaikassa on myös muita sähköisten järjestelmien kuvauksia niin miten tämän kuvauksen löytää*>  |
| **Sähköiset kommunikaatiovälineet / -kanavat ja niiden vastuut** | <*mitä kommunikaatiovälineitä yhteisö käyttää ja kuka niistä vastaa*> |
| **Ensimmäinen versio:** | <*ensimmäisen version tuottavan projektin tiedot*> |
| * **Toteuttavan projektin nimi**
 | <*projektin nimi*> |
| * **Toteutusaikataulu**
 | <*aikataulu*> |
| * **Tilaamisesta vastaava organisaatio**
 | <*tilauksesta vastaava taho*> |
| * **Teknisestä toteutuksesta vastaava ohjelmistotalo**
 | <*toteutuksesta vastaava ohjelmistotalo*> |
| * **Julkinen rahoittaja**
 | <*ensimmäisen version rahoittaja*> |

# xxx – sähköisen järjestelmän/palvelun hallinnan roolit ja organisaatiot

Tässä kappaleessa kiinnitetään valitun hallintamallin mukaiset roolit organisaatioihin ja henkilöihin. Johtoryhmä päättää mahdolliset muutokset organisointiin. <*huom: Eri tapauksissa on erilaisia organisoitumisia ja terminologiaa* >

|  |  |
| --- | --- |
| **Rooli** | **Nimi / organisaatio** |
| **Sähköisen järjestelmän / palvelun omistaja**  | <*omistajan tiedot*> |
| **Hallinnoivan yhteisön nimi ja rakenne** | Yhteisö/verkosto<*yhteisön rakenne ja jäsenet. Voi olla myös esimerkiksi viittaus jäsenlistaan*> |
| Johtoryhmä<*johto-/ohjausryhmän kokoonpano*> |
| Kehitys/tekninen ryhmä<*kehitys/teknisen ryhmän kokoonpano*> |
| **Tuotepäällikkö / koordinaattori** | <*koordinaattorin yhteystiedot*> |
| **Avoimuuden edunvalvoja** | <*avoimuuden edunvalvojan yhteystiedot*> |
| **Palvelun / sähköisen järjestelmän kuvauspaikan ylläpito** | <*yhteystiedot, kuka on vastuussa sähköisen järjestelmän kuvausvaikan ylläpidosta (sisältö, ohjeet, jne.)*> |
| **Tekninen ylläpitäjä (Integraattori)**  | <*tällä kohdalla viitataan tahoon, joka käytännössä tekee kehitystyötä. Voi olla kilpailutettava taho, mutta tällöin tulee mainita kuka vastaa kilpailutuksesta*> |
| **Käyttöpalvelun tarjoaja** | <*käyttöpalvelusta vastaava taho. Voi olla kilpailutettava taho, mutta tällöin tulee mainita kuka vastaa kilpailutuksesta*> |
| **Palveluun liittymisen ja käyttöönottopalvelujen tuki** | <*onko mukana tahoa, joka auttaa uusia mukaan tulevia toimijoita palveluun liittymisessä?*> |

# xxx – sähköisen järjestelmän/palvelun elinkaarenhallinta

Muutokset sähköiseen järjestelmään / palveluun tehdään seuraavalla tavalla sen elinkaaren aikana.

##  Toimintaperiaatteet

|  |  |
| --- | --- |
| **Asia** | **Kuvaus** |
| **xxx Verkoston kokoontuminen ja kokouksen sisältö** | <*tässä kuvataan, miten verkosto kokoontuu/kommunikoi ja mitä asioita kokoontumisessa käsitellään. Kuvataan myös tarkemmin verkoston tehtäviä ja vastuita ja miten verkostoon liitytään*> |
| **xxx Ohjausryhmän kokoontuminen ja kokouksen sisältö** | <*tässä kuvataan, miten ohjausryhmä kokoontuu/kommunikoi ja mitä asioita kokoontumisessa käsitellään. Kuvataan myös tarkemmin ohjausryhmän tehtäviä ja vastuita sekä miten ohjausryhmään pääsee mukaan*> |
| **Sähköiseen järjestelmään / palveluun liittyminen** | *<käytännöt miten liitytään mukaan yhteisöön ja käyttämään sähköistä järjestelmää. Onko jotain velvoitteita / ennakkoehtoja>* |
| **Maakuntien velvoitteet** | <*sähköiseen järjestelmään liittyen maakunnan velvoitteet*> |
| **Käyttövelvoitteen piirissä olevat** | <*ketkä ovat käyttövelvoitteen piirissä sähköiseen järjestelmään liittyen. Esimerkiksi onko lakisääteistä velvoitetta*> |
| **Käyttöoikeuden piirissä olevat** | <*ketkä ovat käyttöoikeuden piirissä sähköiseen järjestelmään liittyen. Esimerkiksi onko lakisääteistä käyttöoikeutta*> |
| **Kehitystyön periaatteet** | <*periaatteet kehitystyössä. Esimerkiksi kehitetäänkö yhtä perusversiota? Miten kolmannen osapuolen laajennukset integroidaan mukaan perusversioon?*> |

##  Operatiivinen toiminta

|  |  |
| --- | --- |
| **Sähköisen järjestelmän/palvelun julkaisusuunnitelma** | <*kuvataan kenen toimesta ja miten huolehditaan kehittämisen tiekartasta*> |
| **Muutosten hallinta** | Muutospyyntöjen esittäminen: <*voivat olla muutoksia tai ehdotuksia uusista ominaisuuksista*>Muutoksen analysointi (& priorisointi) ja ehdotuksen tekeminen:Muutospäätöksen tekeminen:Muutoksen toteutus (muutostyön projektointi & kilpailutus): |
| **Versionhallinta** | <*version hallinnan käytännöt*> |
| **Uuden version hyväksyntä ja käyttöönotto** | <*hyväksynnän ja käyttöönoton käytännöt*> |
| **Kiireellinen korjaus perusversioon** | <*kuinka ja kenen toimesta huolehditaan kiireellinen muutos sähköiseen järjestelmään (esim. bugit)*> |
| **Viestintäsuunnitelma** | <*kuinka viestintä suunnitellaan ja toteutetaan*> |

# xxx – sähköisen järjestelmän/palvelun hallinnan rahoituksen käytännöt

Tässä kappaleessa kuvataan kuinka tuotteenhallinnan rahoitus hoidetaan ensimmäisen perusversion tuottamisen jälkeen, että varmistetaan elinkaarenaikainen ylläpito ja jatkokehitys.

**Rahoituksen yleislinjaus:** <*mitkä kustannukset kuuluvat mahdollisesti jaettaviin kustannuksiin ja kuinka jako tehdään?>*

Seuraavassa taulukossa on rahoituksen yleislinjaukseen liittyviä tarkennuksia sekä linjauksesta poikkeavat käytännöt.

<*Taulukko muokattava yläolevan mukaan. Taulukossa nyt yksityiskohtaisia esimerkkejä toimista, jotka mahdollisesti tarvitsevat rahoitusta, mutta oheiset tulee miettiä kunkin tilanteen mukaan*>

|  |  |
| --- | --- |
| **Rooli / toiminta** | **Rahoitus** |
| **Tuotepäällikkö / koordinaattori** | <*rahoitus*> |
| **Integraattori** | <*rahoitus*> |
| **Kuvauspaikka ja sen ylläpito** | <*rahoitus*> |
| **Uuden perusversion kehittäminen (=uudet ominaisuudet)** | <*rahoitus*> |
| **Korjausversion tekeminen perusversiosta** | <*rahoitus*> |
| **Rahoituksen jakaminen** | <*rahoituksen jakamisen periaatteet. Esimerkiksi jaetaanko asukasluvun mukaan, käyttäjämäärien mukaan, …?*> |
| **Käyttöönottopalvelujen tuen rahoitus** | <*onko käytössä rahoituksellista tukea uusien käyttäjäorganisaatioiden mukaantulon tukemiseksi esimerkiksi alussa, että käyttäjämassaa saadaan kasvatettua*> |
| **Osallistuminen yhteisön toimintaan** | <*verkoston toimijoiden osallistuminen toimintaan. Osallistuvatko omalla kustannuksella?*> |
| **Uuden käyttäjäorganisaation mukaantulo** | <*onko kynnysrahaa uuden käyttäjäorganisaation mukaantuloon?*>  |

##

# xxx – sähköisen järjestelmän/palvelun dokumentaatio

Tässä kappaleessa on kuvattu dokumentaatio, joka sähköisestä järjestelmästä / palvelusta tuotetaan ja ylläpidetään, että varmistetaan toiminnan jatkuvuus. <*nämä säädettävä kuhunkin tapaukseen, että varmistetaan riittävä sähköisen järjestelmän/palvelun dokumentointi ja jatkokehittämistä tukeva dokumentointi*>

**Dokumentaatio:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dokumentti** | **Nimi** | **Sijainti** |
| Ohjelmiston toiminnallinen kuvaus |  |  |
| Pääkäyttäjän ohje |  |  |
| Asennusohje & käyttöympäristö |  |  |
| Tekninen kuvaus & kehittäjän opas |  |  |
| Tekninen tietokantakuvaus |  |  |

**Metatietojen, lähdekoodin ja dokumentaation ylläpito:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ylläpitotehtävä** | **Vastuutaho** |
| Palveluun/järjestelmään liittyvien metatietojen tallennus ja ylläpito kuvauspaikassa |  |
| Lähdekoodin tallennus ja ylläpito kuvauspaikassa |  |
| Dokumentaation tallennus ja ylläpito kuvauspaikassa |  |

# Liite X: Hallinnan roolit ja niiden tehtävät

Oheisessa taulukossa tehtäväesimerkkejä.

|  |  |
| --- | --- |
| **Rooli** | **Tehtävät** |
| Omistaja | * Omistaja edustaa sitä tahoa (esim. organisaatiota tai liiketoimintaa), jolla on suurin motiivi järjestelmän / palvelun toteuttamiselle ja suurimmat liiketoiminnalliset tai muut hyötyodotukset. Omistajan tulee olla päätösvaltainen hallintasuunnitelman kohteeseen liittyen.
* Vastuuttaa tarpeelliset tahot järjestelmän/palvelun hallintaan liittyen sekä huolehtii tarvittavan rahoituksen järjestämisestä.
* Käyttäjäorganisaatiolistan ylläpito (organisaatio, yhteyshenkilön yhteystiedot).
* Käyttömaksujen ja mahdollisten liittymismaksujen keräämisen organisointi
* Lainsäädännön vaatimusten huomiointi ja tarvittaessa lainsäädännön valmistelu vastaamaan tehokkaan palvelun tarpeita
 |
| Tuotepäällikkö (Koordinaattorii) | * Käynnistää ja koordinoi verkostojen toimintaa.
* Kommunikaatio eri osapuolten kanssa (ominaisuuksien osalta (keruu, keskustelu, ehdotus, toteutuksen ohjaus)).
* Substanssipuolen näkökulman ja keskusteluyhteyden varmistaminen tuotantotasolle.
* Kutsuu yhteisöpalaverit ja Johtoryhmän koolle. Toimii palaverien koordinaattorina ja sihteerinä.
* Huolehtii, että toimitetussa ohjelmistoversiossa on ne ominaisuudet, jotka Johtoryhmä on sopinut siihen toteutettavaksi ja että muutokset on toteutettu, testattu ja dokumentoitu hyväksyttävällä tavalla.
* Solmupiste, johon otetaan yhteyttä jos halutaan tietoa palvelusta tai liittyä siihen.
 |
| (Avoimuuden edunvalvoja: *mikäli avoimen lähdekoodin projekti*)  | * Huolehtii tilattavan ohjelmiston lisenssin avoimuudesta
* Tehtävää voi myös suorittaa Tuotepäällikkö.
 |
| Integraattori | * Tilauksen mukaan toteuttaa, testaa, tarkastaa ja toimittaa uuden perusversion ohjelmistosta.
* Suorittaa tarvittaessa kolmannen osapuolen tuottamien toiminnallisuuksien integroinnin perusversioon.
* Tuottavat ohjelmistosta tarvittavat tuotteenhallinnan suunnitelmassa määritellyt dokumentaatiot ja toimittavat ne Yhteisölle.
 |
| Muut tukipalvelut: | * Riippuen sähköisestä järjestelmästä/palvelusta esimerkiksi:
* Käyttöpalvelun tarjoaja:
	+ Huolehtii palvelun häiriöttömästä tuotannosta tilauksen mukaan.
* Käyttöönoton/liittymisen tuki:
	+ Tekninen tuki palveluun liittymisessä.
 |
| Johtoryhmä (osa xxx verkostoa) | * Päättää ohjelmiston kehityksen tiekartasta ja seuraavan julkaisuversion sisällöstä sekä tuotteeseen, tuotteenhallintaan ja sen roolitukseen liittyvissä muista asioista.
* Johtoryhmä voi kutsua mukaan tarvittaessa ulkopuolisia asiantuntijoita.
* Ylin päätäntävalta ohjelmiston kehittymisestä.
* Maakuntien edustaja mukana johtoryhmässä:
	+ Maakunnista on ohryn ja verkoston jäsen.
	+ Kommunikoi maakuntiin ja kokoaa palautetta ja tarpeita kentältä.
	+ Vastaa yhteisen toimintamallin käyttöönotosta maakunnissa verkostoyhteistyöllä.
 |
| Kehitys/tekninen ryhmä | * Tuotepäällikön ja johtoryhmän avustaja teknisissä ja substanssikysymyksissä.
 |
| Verkosto (yhteisö) | * Toimii intressiryhmänä tiedon jaolle ja keskeisenä tarpeiden kokoajana, valmistelijana ja muokkaajana.
* Esittää Johtoryhmälle kehittämishankkeita.
* Kokoontuu määräajoin tai toimii virtuaalisesti jonkin sähköisen foorumin kautta. Toimii Tuotepäällikön koordinoimana.
* Maakuntien edustajat mukana verkostossa.
 |
| Palvelun / sähköisen järjestelmän kuvauspaikan ylläpito | * Palvelun kuvauspaikan muodostaminen.
* Kuvauspaikan administraatio ja päivittämien sekä käyttöoikeudet, kehittäminen, opastus, ym.
 |