

# Valtion yhteiskäyttöisten tilojen ICT-palvelut

28.3.2022

# 1 Johdanto

# Valtion toimitilastrategia ja ICT-palvelut

Valtion toimitilastrategia 2022 ohjaa valtion työympäristöjen ja toimitilojen käytön kehittämistä ja tarkoituksenmukaista yhtenäistämistä. Linjauksia sovelletaan uusiin käynnistyviin toimitilahankkeisiin ja -ratkaisuihin. Strategian tavoitteet tulee saavuttaa vuoteen 2030 mennessä.

Valtion toimitilastrategian tavoitteena on, että tilat tukevat tuloksellista toimintaa. Tilojen kehittämisellä edistetään työnteon ja asiain sujuvuutta ja parannetaan kustannusvaikuttavuutta. Tavoitteena on mahdollisuuksien mukaan myös vaikuttaa toimitilakustannuksia alentavasti. Tilaratkaisuissa varmistetaan tilojen terveellisyys ja tietosuojat, tieto- ja tilaturvallisuus sekä sosiaalinen, ekologinen ja taloudellinen kestävyys.

**ICT-palvelut ja yhdenmukaiset laitteistot mahdollistavat joustavan työskentelyn eri työpisteissä.**

# Monipaikkaisen työn ekosysteemi valtiolla



# Monipaikkainen työ ja yhteentoimiva ICT

**ICT-palvelujen tärkein tehtävä on mahdollistaa asiakkaiden, tietojen ja työntekijöiden kohtaaminen ajasta ja paikasta riippumatta**

Paikkasidonnainen ja monipaikkainen työ ovat jatkossa valtiolla samanarvoisia työtapoja. Etätöiden laajentuminen ja digitalisoituminen on tuonut mukanaan mahdollisuuksia järjestää uudella tavalla valtion palveluja, hallintoa ja tehtäviä.

Monipaikkaista työtä voidaan tehdä tietoverkkojen kautta eri paikoissa, esimerkiksi toisella paikkakunnalla sijaitsevassa valtion yhteisessä työympäristössä tai kotona.

**Työn muuttuessa valtiolla on tarpeen tarkastella myös toimitiloissa käytettäviä ICT-palveluja kokonaisuutena.**

Valtiolla työnantajan osoittamat tilat voivat jatkossa olla valtion yhteisiä työympäristöjä, tiettyyn toimintaan rakennettuja käyttösidonnaisia tiloja tai paikallisia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä, joista saa koko julkisen sektorin asiakaspalvelua.

**Yhteentoimivien ICT-palvelujen avulla:**

Käyttäjä voi tehdä työtä siellä missä sitä on tarkoituksenmukaisinta tehdä.

Käyttäjä voi valita työhönsä parhaiten toimivan välineen sen rajoittamatta käytettäviä palveluita ja niiden laatua.

Käyttäjällä on riittävästi tukea tehokkaan monipaikkaisen työn tueksi.

# ICT-palvelujen tavoitetilä yhteiskäyttöisissä tiloissa

**ICT-palvelut ja yhdenmukaiset laitteistot mahdollistavat joustavan työskentelyn eri työpisteissä.**

Yhteiskäyttöisissä tiloissa on helposti saatavilla käyttäjän tarvitsemat peruspalvelut ja tilojen ICT-varustelu täyttää pääosan asiakastarpeista.

Käyttäjän on mahdollista saada toimivat laitteet ja tarvikkeet käyttöönsä.

Käyttäjä voi olla vuorovaikutuksessa ja tehdä yhteistyötä saumattomasti ja sujuvasti.

Käyttäjä saa ICT-tukea tehokkaan työn tueksi (tukikanavat ja selkeät ohjeet).

Laiterikon sattuessa korjaus tai korvaava laite on mahdollista saada vaivattomasti ja nopeasti.

# Tietoturvallisuuden merkitys yhteiskäyttöisten tilojen ICT-palveluille

Toimitiloissa on mahdollista työskennellä tietoturvallisesti ja käsitellä asioita luottamuksellisesti.

Fyysinen, sosiaalinen ja digitaalinen työympäristö tukevat kokonaisuutena tietosuojaan ja tietoturvan toteutumista. Tietoturvan toteutumiseksi työpisteen voi valita tehtävän mukaan, tilat on vyöhykkeistetty ja turvallisuusalueet ja pääsynhallinta on määritetty. Paperisista asiakirjoista pyritään mahdollisimman pitkälle luopumaan.

Säädöksissä ei ole tunnistettu esteitä henkilötietojen ja salassa pidettävän tiedon käsittelylle yhteisissä työympäristöissä silloin, kun tiedon suojaaminen toteutetaan asianmukaisesti. Tietosuoja ja -turvallisuus on pääasiassa ihmisten oikeanlaista toimintaa ja työskentelyä, jota tilat tukevat ja jonka ne tekevät mahdolliseksi.

**Työntekijän käsittelemien tietojen turvallisuusluokittelu on käyttäjäorganisaation tehtävä. Työntekijällä on oltava mahdollisuus ja selkeä ohjeistus tietoturvalliseen toimintaan sekä työvälineiden käyttöön. Tiloja käytävillä organisaatioilla on oltava yhteiset säännöt tietoturvalliseen tilojen käyttöön.**

# Yleistä ICT-ratkaisuista

ICT-ratkaisut voidaan jakaa perustietotekniikan palveluihin ja muihin ICT-palveluihin. Perustietotekniikan palveluita kutsutaan usein toimialariippumattomiksi palveluiksi ja muita ICT-palveluita toimialasidonnaisiksi palveluiksi.

Yleisesti toimitiloissa tarvitaan sekä perustietotekniikan ratkaisuja että muita ICT-ratkaisuja. Perustietotekniikan ratkaisut mahdollistavat muiden ICT-ratkaisujen käytön.

Yhteentoimiva ICT-palvelujen kokonaisuus edellyttää sekä palveluja hankkivien että toimittavien tahojen yhteistyötä ja suunnittelua.

## Muita kuin perustietotekniikan ICT-ratkaisuja



## Perustietotekniikan ratkaisuja





# 2 Työympäristö tietojenkäsittelyn näkökulmasta

# Tietojenkäsittelyn alueet

Toimitilojen arkkitehtuurin näkökulmasta tilat jakautuvat julkiseen, puolijulkiseen ja sisäiseen vyöhykkeeseen. Vyöhykkeet on rakenteellisesti erotettu toisistaan, ja niiden välillä on kulunvalvonta.

Tietojenkäsittelyn luokittelun näkökulmasta tilat jakaantuvat seuraavasti:

## Julkinen alue

Julkisella alueella voidaan käsitellä vain julkisia tietoja ja tietyin edellytyksin muita tietoja (\*).

## Hallinnollinen alue

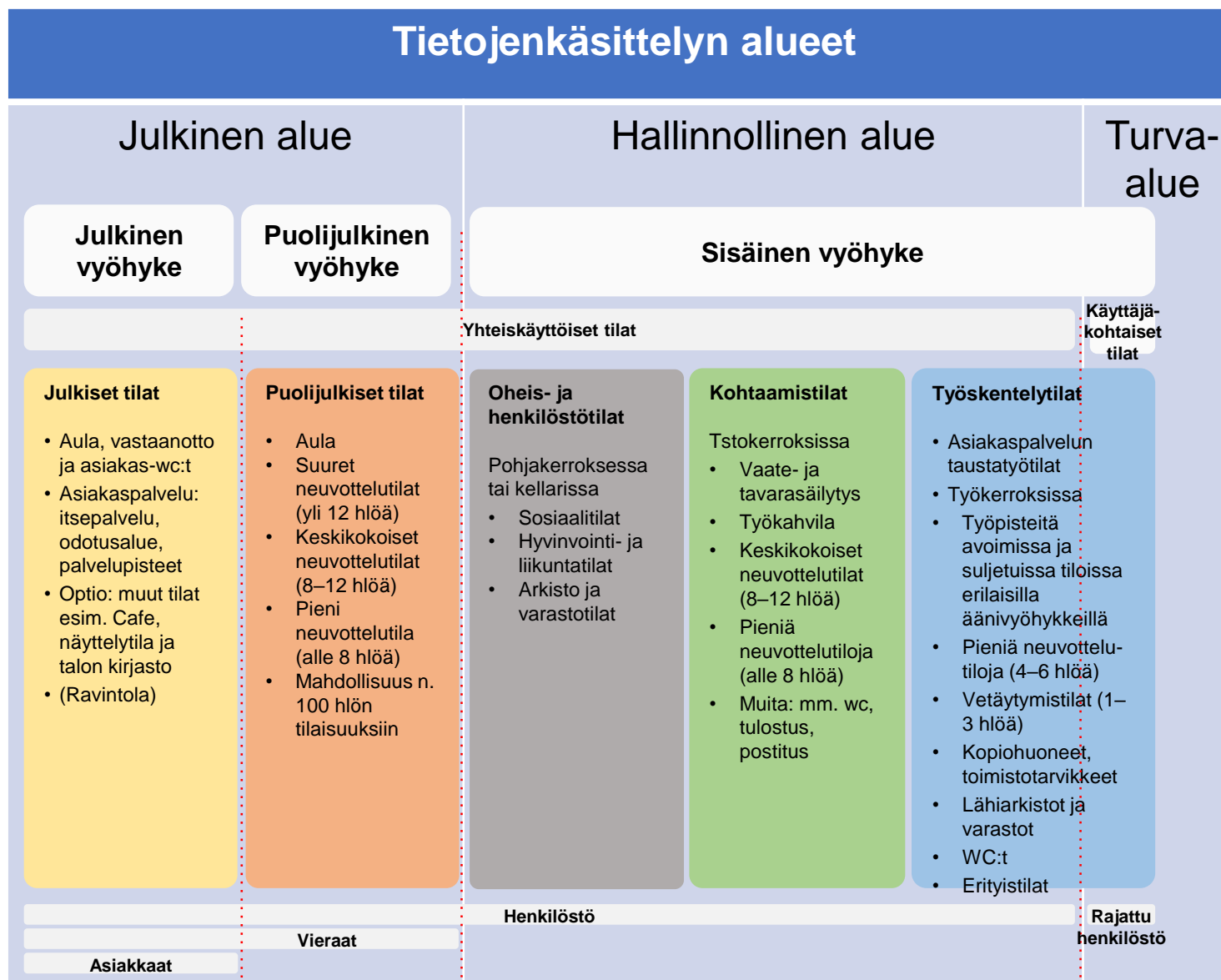
Hallinnollisella alueella voidaan käsitellä korkeintaan turvaluokan IV mukaisia tietoja ja tietyin edellytyksin muita tietoja (\*).

## Turva-alue

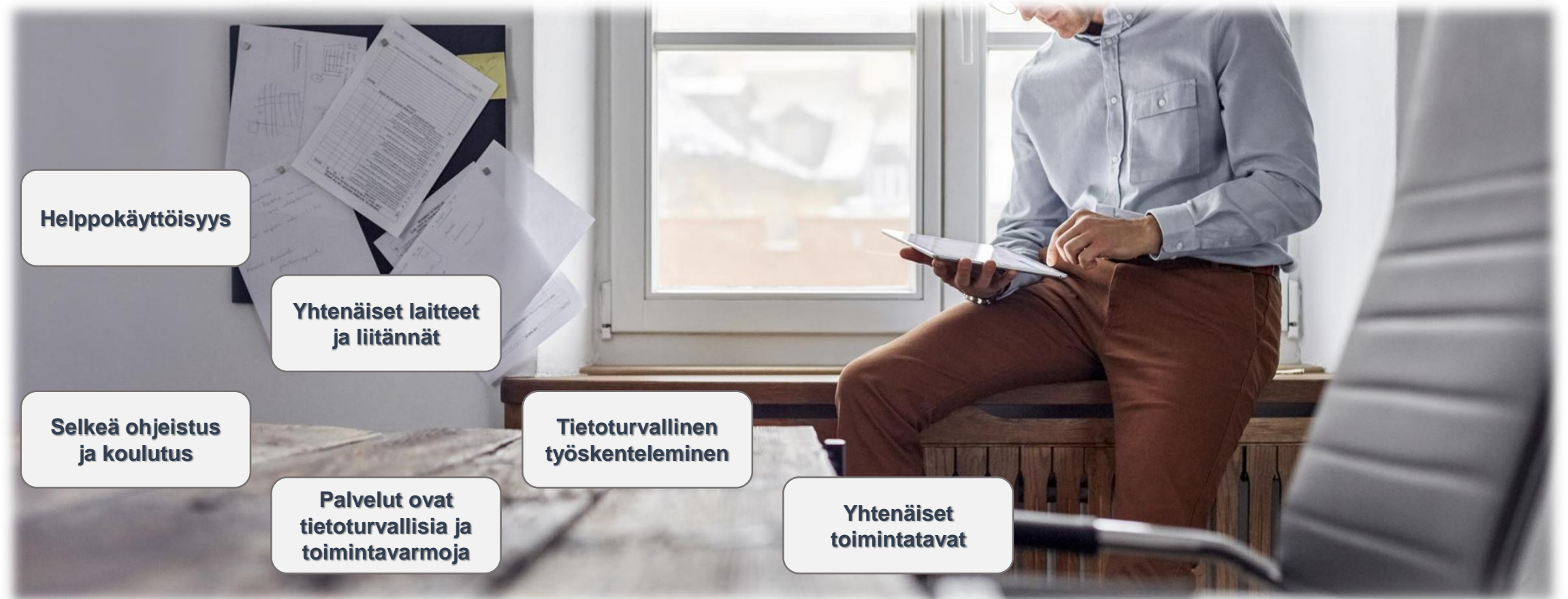
Turva-alueella voidaan käsitellä korkeintaan turvaluokkien III-II mukaisia tietoja.

Lisätietoa julkisen hallinnon käyttämien tietojen turvaluokista on tiedonhallintalaissa.

(\*) Käyttäjäorganisaatiot vastaavat luokitellun tiedon käsittelyohjeista, työntekijällä tulee olla selkeä ohjeistus miten tietoja voidaan eri vyöhykkeillä käsitellä.



# Yhteiskäyttöisten työympäristöjen ICT-palveluja ohjaavia periaatteita



# Yhteiskäyttöisten toimistotilojen ja asiakaspalvelutilojen ICT-palvelujen näkökulmia



## Loppukäyttäjien kannalta

- Palvelut tukevat monipuolisesti tehokasta työntekoa ja asiakaspalvelun antamista sekä sujuvaa asiakaspalvelua.
- Yhteneväinen käyttökokemus toimitilatyypistä riippumatta.
- ICT-palvelujen tuki aina tarvittaessa.



## Tiloissa toimivien organisaatioiden kannalta

- Yhtenäistetyt ICT-palvelut yhteisissä toimitiloissa helpottavat työntekijän arkea.
- Tietoturvallinen työntekeminen onnistuu paikasta riippumatta.
- Kustannussäästöjä keskitetyillä yhteisillä ratkaisuilla.

## ICT-palvelujen hankinnan ja tuotannon näkökulmasta

- Yhtenäinen selkeä toimintamalli, joka on toistettavissa useissa yhteiskäyttötiloissa
- Palvelutuotannon logistiset hyödyt, kun asiakkailta on vähemmän kiinteistöjä.
- Osallistuminen yhteistyöhön ja muutoksessa mukana oleminen.

# Ratkaistavia kysymyksiä

## TURVALLISUUSVERKON KÄYTTÄJIEN PALVELUT

- Turvallisuusverkon (TUVE) palveluita käyttävien on noudatettava palveluiden käyttöön liittyviä yhteisesti sovittuja sääntöjä
- Säännöt liittyvät tilaturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen ja tietosuojaan
- Palveluntuottajat eivät voi muuttaa sääntöjä oma-aloitteisesti
- On sovittava millaisia TUVE-palveluita yhteiskäyttöisiin tiloihin tuodaan

## ERI ICT-PALVELUNTUOTTAJIEN TOIMITTAMIEN ICT-PALVELUJEN YHTEENSOVITTAMINEN

- Kolmesta meneillään olevasta hankkeesta on tehty perustietotekniikkaan liittyvä suunnitelma
- Kokemusten perusteella eri toimittajien toimittamat ICT-palvelut saadaan pääosin sovittua yhteiskäyttöisiin toimitiloihin järkevällä tavalla
- Tietoliikennepalveluissa langattomien lähiverkkojen osalta on havaittu tarve tehdä yhteistyötä eri toimittajien välillä

## ICT-PALVELUIDEN HANKINTA

- Lainsäädäntö ei edellytä ja toisaalta aina mahdollista saman ICT-palveluntuottajan käyttöä kaikille tiloissa toimiville. Yhteiskäyttöisiin tiloihin tulee organisaatioita, joiden palvelut hankintaan eri palveluntuottajilta. Palveluntuottajilla voi olla alihankkijoita, jotka voivat olla osittain samoja.
- Kunkin ICT-palveluja tuottavan toimittajan palveluilla on erilainen elinkaari ja erilaiset tekniset ratkaisut.
- Eri toimittajilta tehdyt hankinnat voivat heijastua ICT-palveluihin yhteentoimimattomuutena.

# 2 ICT-palvelut tietojenkäsittelyjen alueilla

## 3.1 Tietojenkäsittelyn alueet: julkinen alue (asiakaspalvelutiloihin liittyvät ICT-palvelut)

# Yhteinen asiakaspalvelu

Kaikkien mukana olevien organisaatioiden palveluja on saatavilla kaikista yhteisistä asiakaspalvelutiloista (L, M, S, XS) joko kasvokkain tai etäpalvelun avulla. Lähtökohtana on kaikkien palvelu- ja taustatyötilojen joustava yhteiskäyttö.

Asiakaspalvelutiloissa sijaitsevat vastaanotto / infopiste, itsepalvelupisteet ja neuvontapisteet, odotusalue ja asiakaspalvelupisteet.

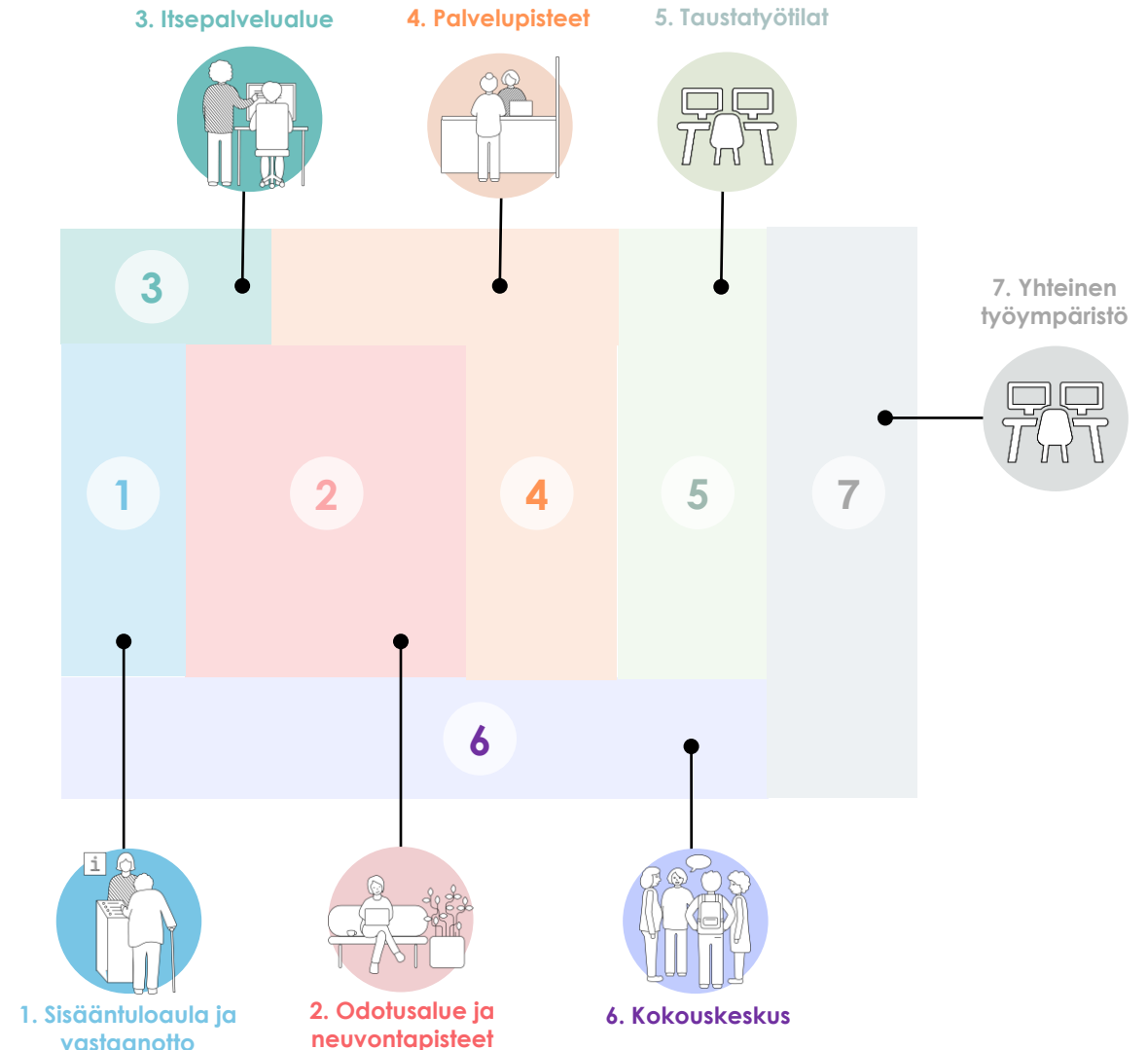
Suuret ryhmät voidaan tavata viereisessä kokouskeskuksessa.

Infopiste sijaitsee lähellä asiakaspalvelutilan sisäänkäyntiä.

Kyseisessä pisteessä palvelee vastaanottohenkilö, joka avustaa tarvittaessa oikeaan palveluun ohjautumisessa.

Asiakaspalvelu kokoaa valtion ja muiden julkishallinnon palveluntarjoajien, kuten kuntien ja esim. KELAn, palveluita yhteen.

Yhteisen asiakaspalvelun konsepti on kuvattu tarkemmin omassa konseptissaan.





# Asiakkaan käyttämät sekä palveluohjausta tukevat ratkaisut

## Ajanvaraus, saapuminen, odotus

- Yhteinen ajanvaraus palveluun: joko yhden palvelun tai monipalveluasiointi. Tekstiviestimuistutus varatusta ajasta ja tekstiviesti-ilmoittautuminen.
- Yhteiset verkkosivut kansalaisia varten
- Aulapalvelu ja/tai virtuaalinen aulapalvelu
- Kosketusnäyttölinen vuoronumerojärjestelmä sisääntuloalueella (sisältää ajanvarausasiakkaan ilmoittautumisen)
- Odotuksen seurantaan soveltuvat näytöt ja sovellusratkaisu (asiakkaan mahdollisuus seurata tilannettaan jonossa tilan ulkopuolella). Tilavarauksenäytöissä huomioitava tietoturvasuus.
- Infonäytöt odotusalueella
- (Interaktiivinen) toiminnallinen tilakartta / pohjapiirros. Mahdollisuus saada sama kartta myös asiakkaan mobiililaitteeseen.
- Kuulutusjärjestelmä asiakkaille suunnattuja kuulutuksia varten

## Palvelutilanne

- Induktiosilmukka
- Puhesyntetisaattorit
- Tulkkausratkaisut

## Omatoiminen asiakas

- Itsepalvelupääte asiakkaan käyttöön (rajattu yhteys internetiin ja valittuihin palveluihin, esimerkiksi tabletti)
- Monitoimilaite (skannaus, tulostus) asiakkaille
- Palvelutiloissa langaton vierailijaverkko, johon asiakas voi ottaa yhteyden omilla laitteillaan.

## Tunnistaminen, allekirjoitus

- Yhteinen sähköinen tunnistautuminen ja järjestelmä asiakkaan perustietojen jakamiseen
- Biometrinen tunnistautuminen, sormenjälkilukijat
- Allekirjoitusalueet palvelupisteillä

## Maksaminen

- Liikuteltavat yhteiskäyttöiset maksupäätteet
- Yksi kassajärjestelmä kaikkien toimijoiden kesken

## Palaute

- Yhteinen palautekanava asiakkaille

# Joustavaa yhteistä asiakaspalvelua ja tilankäyttöä tukevat ratkaisut

## Asiakaspalvelun tarpeet

- Yhteinen järjestelmä ajan, henkilöiden ja tilojen varaamiseen mukaan lukien tilavarausten näytöt huoneiden oven yhteydessä. Vuoronumerojärjestelmän mahdollistettava organisaatiokohtainen raportointi ja tarvittavat rajapinnat muihin järjestelmiin.
- Tietoturvalliset etäyhteydet paikkariippumattoman asiakaspalvelun mahdollistamiseksi
- Kiinteistössä liikkuvuuden mahdollistavat henkilökohtaiset työvälineet
- Kaikissa palvelu- ja neuvottelutiloissa on esitystekniikan laitteistot, johon jokaisen tiloissa olevan on mahdollista kytkeytyä omalla kannettavalla työasemallaan.
- Yhteiskäyttöiset monitoimilaitteet (skannaus, turvatulostus) henkilöstölle. Mahdollisesti oheistulostimet palvelupisteillä tarpeen mukaan

## Toimijoiden välisen yhteistyön ja viestinnän ratkaisut

- Sähköinen viestintä/yhteydenpitoratkaisu organisaatioiden henkilöstön väliseen viestintään. Esimerkiksi taustatilassa olevan asiantuntijan kutsuminen palvelutilanteeseen.
- Neuvojen kysyminen sisäisessä chatissa yli organisaatorajojen.
- Pitkällä tähtäimellä yhteinen asiakkaan perustietojen hallinta.

## Työntekijöiden henkilökohtaiset ratkaisut

- Oma kannettava työasema, joka mahdollistaa sekä etäpalvelun antamisen, että käyntiasiakkaiden kasvokkain palvelun.
- Lisävarusteet ovat kaikissa tiloissa (esim. näyttö) sekä mukana kannettavia (hiiri, mahdollinen lisänäppäimistö)
- Yhteisten työympäristöjen työpisteiden varustelu:
  - Telakaton kytkeytyminen näyttöön, näppäimistöön ja virtaan.
  - Langaton yhteys toimistolla.
  - Mobiiliyhteys etätöistä.

## 3.2 Tietojenkäsittelyn alueet: julkinen alue (kokouskeskukseen liittyvät ICT-palvelut)

# Tavoitteet ja keinot – julkinen alue / kokouskeskus

## Yhteiskäyttöisyys

- Kokouskeskukset mahdollistavat yhteiset tapaamiset valtion toimijoiden sekä heidän yhteistyökumppaniensa välisille tapaamisille.
- Kaikilla toimijoilla on pääsy yhteiseen varausjärjestelmään.
- Kaikissa tiloissa on käytävissä kaikkien toimijoiden langaton verkkoyhteys.
- Laitteet ovat yhteensopivat kaikkien toimijoiden laitekannan kanssa.

## Hybridityö ja monipaikkainen työ

- Kaikki kokoustilat ja projektitilat soveltuvat hybridikokouksiin.
- Kokoustilat kalustetaan ja varustetaan erityisesti tukemaan sellaisia kokouksia, joissa kasvokkaisista kohtaamisista on etua.
- Kokouskeskuksen yhteydessä voi olla yhteiskäyttöisiä työpisteitä valtion muun henkilöstön ja sidosryhmien tilapäistä työskentelyä varten.

## Kiertotalous ja kestävä kehitys

- Avaamalla kokoustiloja yhteiseen käyttöön niiden käyttöastetta voidaan parantaa ja kokonaismäärää vähentää.

# Kokouskeskus

## Aula

Aula kalustetaan monipuolisesti kokoukseen valmistautumista, vuorovaikutusta ja yksin tehtävää työtä varten. Aulassa on kahvipiste ja puhelinkoppeja.

Aulassa on näyttö, josta ilmenevät kokoukset ja niiden sijainti eri huoneissa.

## Neuvottelutilat

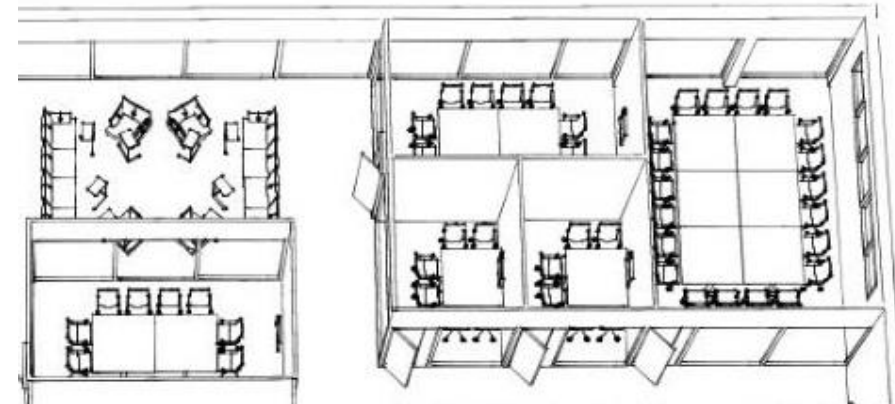
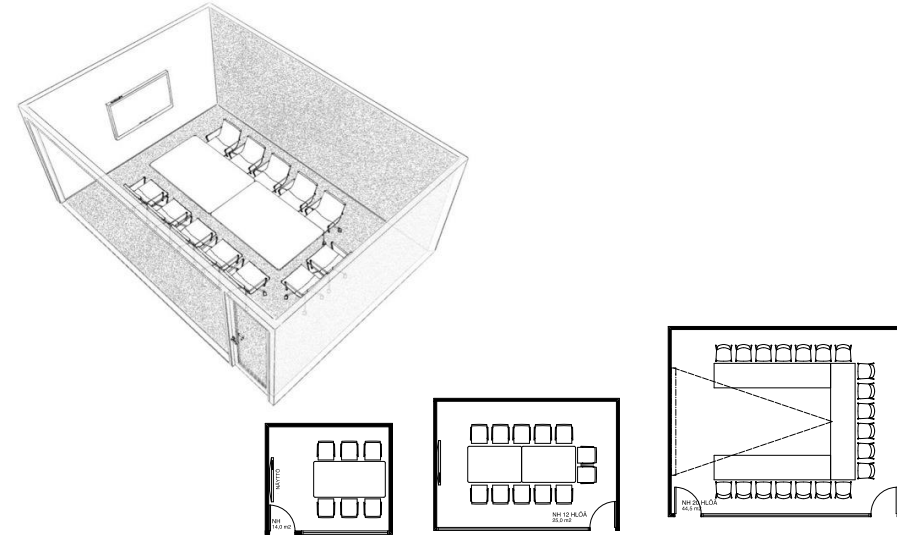
Kokouskeskuksessa on eri kokoisia ja eri tavoin kalustettuja ääneneristettyjä neuvotteluhuoneita. Suuret neuvottelutilat voivat olla yhdistettävissä yhdeksi suureksi tilaksi.

Neuvotteluhuoneiden ovenpielessä on kokousvarausnäyttö.

Kaikissa neuvotteluhuoneissa on videoneuvottelumahdollisuus.

## Auditorio

Auditorio on tasalattiainen tila, jotta se voidaan kalustaa muunneltavasti. Auditorion käyttöaste ja tarve tulee arvioida tarkkaan uutta tilaa suunniteltaessa.



# Kokouskeskus

## Kokoontumistilojen tekniikka

- Kokoustiloissa langaton vierailijaverkko, johon asiakas voi ottaa yhteyden omilla laitteillaan.
- Tilojen esitystekniset laitteet (kokoushuoneiden tekniikka mm. näytöt projektorit, Teams-laitteet, kuvansiirto ja äänentoisto) ja palvelut.
- Videoneuvottelulaitteet (näyttö, kamera, äänentoisto ja ohjelmisto)
- ICT- ja AV-laitteiden (etä)tuki, jos ei kokouspalveluvastaavaa
- Käyttöasteen mittauspalvelut

### 3.3 Tietojenkäsittelyn vyöhykkeet: hallinnollinen alue (yhteiskäyttöisiin toimistotiloihin liittyvät ICT-palvelut)

Tästä osiosta on turvallisuusverkon palveluihin liittyvät erityiskysymykset rajattu ulos.

# Hallinnollinen alue

Sisäiselle vyöhykkeelle on pääsy vain henkilöstöllä. Vyöhykkeellä sijaitsevat kohtaamistilat ja työpistealueet. Henkilöstötilat ja muut tilat, kuten toiminnan vaatimat varastotilat voivat sijaita erillään työtiloista.

## Kohtaamistilat

Sisäiselle vyöhykkeelle saavutaan kohtaamistilojen kautta. Kohtaamistilat muodostuvat aulasta, jossa sijaitsevat vaatesäilytys ja lokerikot, kahviosta ja mahdollisesta sisäisestä palvelupisteestä. Suurissa virastotaloissa kohtaamistiloja voi olla useita ja pienissä yksi.

Neuvottelutilat voivat olla perinteisiä neuvottelutiloja tai vapaamuotoisesti kalustettuja projekti- ja ideointitiloja.

Sisäisen vyöhykkeen kohtaamis- ja palvelualueella voi sijaita palvelupiste, jossa esimerkiksi Valtori, viraston emäntä tai isäntä tai muu virastoille palveluita tuottava sisäinen taho ottaa vastaan asiakkaita.

Palveluntuottajan työ- ja varastotilojen olisi hyvä sijaita lähistöllä.

## Työpistealue

Työpistealueella on eri kokoisia avoimia ja suljettuja tiloja, joissa varsinaiset työpisteet sijaitsevat. Työpisteiden lähellä on pistäytymistiloja lyhytaikaista työskentelyä varten ja puhelinkoppeja, pieniä neuvottelutiloja ja tarvittavia tukitiloja. Työpisteet tukevat sekä vuorovaikutusta että yksilötyötä.

Pienet neuvotteluhuoneet sijaitsevat ensisijaisesti vuorovaikutukseen

tarkoitettujen työpisteiden lähellä.

Äänieristetty työpistetila soveltuu ryhmän pysyvään tai tilapäiseen käyttöön sekä esimerkiksi puhelinpalveluun. Äänieristetyt pistäytymistilat on tarkoitettu puheluille ja pienille nopeille palavereille.

## Muita sisäisen vyöhykkeen tiloja

- Valmiustila
- Tekniset tilat
- Kopio- ja tulostustila
- Henkilöstötiloja: suihkut ja pukuhuoneet, polkupyöräparkki, oheistilat, varastot, arkistot

**Tietojenkäsittelyn näkökulmasta sisäinen vyöhyke on hallinnollinen alue. Hallinnollisella alueella voidaan käsitellä korkeintaan turvaluokan IV mukaisia tietoja ja tietyin edellytyksin muita tietoja.**



# Tavoitteet ja keinot – kohtaamistilat

## Yhteiskäyttöisyys

- Sisäisen vyöhykkeen aula, kahviot ja neuvottelutilat ovat yhteiskäyttöisiä.
- Vaatesäilytys on toteutettu yhteisissä avonaulakoissa.
- Tavaroiden säilytys tapahtuu älylukittavissa lokeroissa siten, että jokainen voi ottaa käyttöönsä sellaisen tarpeen mukaan.
- Kahviot ovat yhteisiä.
- Keskikoiset (n. 8–12 hlöä) kokous- ja projektihuoneet sijaitsevat helposti saavutettavasti aulan ja kahvion yhteydessä ja ovat yhteisessä kokousvarausjärjestelmässä.
- Kohtaamistiloissa voi sijaita palvelupiste sisäisiä palveluja varten. Posti jaetaan yhteiseen paikkaan, josta jokainen noutaa omansa saatuaan siitä tiedon.

## Hybridityö ja monipaikkainen työ

- Kaikki kokous- ja projektitilat soveltuvat hybridikokouksiin.
- Kokous- ja projektitilat kalustetaan ja varustetaan erityisesti tukemaan sellaisia kokouksia, joissa kasvokkaisista kohtaamisista on etua.
- Työkahviossa on hybridikokouksia tukeva AV-varustus.
- Säilytystilaa mitoitetaan riittävästi koko henkilöstöä varten, ei vain kerralla läsnäolevaa henkilömäärää varten.

## Kiertotalous ja kestävä kehitys

- Kohtaamistilat toteutetaan ensisijaisesti hyödyntämällä nykyisiä auloja ja kahvioita.

# Tavoitteet ja keinot – työpistealueet

## Yhteiskäyttöisyys

- Työpistealueet ovat ensisijaisesti yhteiskäyttöisiä.
- Suljettuja työtiloja voidaan varata tietyn ryhmän lyhyt- tai pitkäaikaiseen käyttöön.
- ICT-varustus on yhteensopiva kaikkien käyttäjien laitekannan kanssa.
- Jokaisen viraston järjestelmiin pääsee kaikista tiloista.
- Kopio ja tulostuslaitteet ovat yhteisiä. TUVE-laitteet ovat erillään muista laitteista.

## Hybridityö ja monipaikkainen työ

- Työpistealueista suurempi osa on tehty vuorovaikutusta varten.
- Keskittymistä vaativaan työhön varataan riittävä määrä työpisteitä.
- Verkkoneuvotteluita ja puheluita varten varataan riittävä määrä työpisteitä ja tiloja
- Työpistealueiden yhteydessä olevat pienet kokoustilat varustetaan hybridikokouksia varten

## Kiertotalous ja kestävä kehitys

- Työpistealueet toteutetaan ensisijaisesti avaamalla olemassa olevia tiloja yhteiseen käyttöön.
- Äänenkäytöltään erilaiset työpistealueet toteutetaan hyödyntämällä olemassa olevien tilojen ominaisuuksia.
- Jos rakennus ei muutoin vaadi peruskorjausta tai talotekniikan uusimista, hyödynnetään olemassaolevaa huonejakoa.

# Perustietotekniikan ICT-palvelut

Monitoimilaitteet ja tulostusratkaisut



Esitystekniikan laitteet ja palvelut



Työpistevarustus



Tietoliikenneyhteydet



Tukipalvelut



# Työpistevarustelu

## Tavoitetilanne

Kaikki tilojen käyttäjät työskentelevät henkilökohtaisella kannettavalla työasemalla, jossa on yhteensopiva USB-C-liitäntä ulkoisille näytöille.

Henkilökohtaiseen työasemaan liittyvät hiiret, näppäimistöt, kuulokkeet, tietosuojakalvot sekä muut oheislaitteet ovat tilojen loppukäyttäjien vastuulla. Yhteiskäyttötiloissa on yhteensopivat oheislaitteet.

## Vaihtoehtoiset ratkaisut

Loppukäyttäjä valitsee työtehtäväänsä vastaavalta vyöhykkeeltä työpisteen

- Kaksi kappaletta näyttöä ketjutettuna
- Yhden leveän näytön

Yhteiskäyttötiloissa on varasto telakoille ja muille oheislaitteille, josta loppukäyttäjä voi lainata tarpeelliset oheislaitteet, jos jokin käyttäjän laite ei ole yhteensopiva liitettävyydelle.

- Kuulokkeita tai muita oheislaitteita lainatessa ja palauttaessa käytetään varastossa olevia desinfiointivälineitä.

## Lisähuomiot

Työergonomia (erityishiiret ja –laitteet) – Erityistarpeiset oheislaitteet ovat viraston/ loppukäyttäjän vastuulla ja ne hankitaan työntekijän viraston hankintasääntöjen mukaisesti.

Näyttösuojat ulkoisille näytöille on mahdollista lainata varastosta tarpeen vaatiessa.

Henkilökohtaisen päätelaitteen virtalähde kulkee käyttäjän mukana (tehokannettava).

Työasemien varalaittevarasto on mahdollinen.



# Monitoimilaitteet ja tulostusratkaisut

## Tavoitetilanne

Tilojen käyttäjien on mahdollista tulostaa ja skannata tarvitsemansa asiakirjat.

Monitoimi- ja tulostuslaitteet toteutetaan tilojen käyttäjille siten, että minimoidaan laitteiden määrä (vain sen verran laitteita, että loppukäyttäjälle löytyy yksi mahdollinen paikka tulostaa).

## Vaihtoehtoiset ratkaisut

- Sähköpostikohtainen järjestelmä
- Pilvipohjainen järjestelmä
- Henkilökohtaisella USB-tikulla tulostaminen

## Lisähuomiot

Hankkeen asiakaskartoituksen perusteella toteutetaan tarvittava määrä tulostus- ja monitoimilaitteita.



# Esitystekniikan laitteet ja palvelut

## Tavoitetilanne

Laitteet ja liitännät ovat yhtenäisiä ja helppokäyttöisiä käyttäjien kannalta.

Neuvotteluhuoneista löytyy selkeä ohjeistus, ja laitteille järjestetään käyttökoulutus.

Esitystekniikan laite ei ole riippuvainen käyttäjän valitsemasta videoneuvotteluohjelmasta, esimerkiksi Teams, Skype, eTuve.

Käyttäjät varaavat yhteisen järjestelmän kautta neuvotteluhuoneen omaan tai ryhmän käyttöön.

Järjestelmästä näkee vapaat/varatut neuvotteluhuoneiden kellonajat eri päivämäärille

## Vaihtoehdot

Esitystekniikan laitteet ja niihin liittyvät palvelut tuotetaan hankekohtaisesti neuvotteluhuoneiden määrien, suuruusluokan ja muiden tarpeiden perusteella

Pääsääntöisesti yleinen neuvotteluhuone koostuu konferenssikaiutin-ratkaisusta ja siihen liitettävästä neuvotteluhuonenäytöstä.

## Lisähuomiot

- Ovi- ja infonäyttöjärjestelmien hallinnointi

Studiotason videoneuvottelu, sähköiset älyseinät, projektitilat sekä muut esitystekniikkaan liittyvät erityistarpeet selvitetään kunkin hankkeen alussa.



# Tietoliikenne

## Tavoitela

Kaikilla yhteiskäyttötilojen käyttäjillä on tietoliikenneverkko käytettävissä.

Yhteiskäyttöisiin tiloihin tarvitaan sekä langallisena että langattomana toimiva lähiverkko. Lähiverkko kytketään runkoverkkoon liityntäverkolla.

Usein käyttäjien on mahdollista työskennellä myös etäyhteyden kautta, jolloin työasema voi esimerkiksi VPN-yhteydellä liittyä tarvittaviin palveluihin. Tällöin on mahdollista hyödyntää tilojen vierailijaverkkoa tai yksittäistä tietoliikenneliittymää.

## Vaihtoehdot

Valtorin tarjoamat tietoliikenneyhteydet ovat Reitti (langaton/langallinen) ja Reitti-public (julkinen langaton).

Uusien vuokralaisten tietoliikenneverkkojen osalta tarkastetaan ratkaisut asiakaskohtaisesti ja hankekohtaisesti.

Langattomat verkot suunnitellaan yhteistyössä eri verkkoja käyttävien virastojen välillä (peittoalueet/kuuluvuus/tukiasemien paikat).



# Tukipalvelut

## Tavoitetila

Loppukäyttäjällä on yksi palvelupiste, johon tukipyyntö tehdään.

## Vaihtoehdot

Valtorin asiakkaiden palveluihin kuuluvat asiakastuki (portaali, soittaminen, chat)

Tiloihin on mahdollista tarvittaessa tilata kiinteä tuki (aluepalveluiden henkilö) Valtorin asiakkaille.

## Lisähuomiot

Kiinteistössä olevien eri virastokombinaatioiden toimintamallit ja palveluprosessit ovat suunnitteilla. Toimintamallit ovat riippuvaisia muun muassa kiinteistön koosta, sijainnista, yhteiskäyttötiloissa toimivista virastoista ja niille tarjotuista palveluista, joten lopullinen toimintamalli pitää sopia tapauskohtaisesti.

- Liikkuvan asiantuntijan palvelut





# Varautuminen, häiriöt, varalaitteet, tarvikkeet

Keskitetysti rakennetut valtion (julkisen hallinnon) yhteiset toimitilat ja niiden ICT-varautuminen parantavat kansallista kriisinsietokykyä.

Varautuminen tulee toteuttaa kokonaisratkaisuna (L ja M –konseptit).

## **Sähkösyöttö**

ICT-palveluita ei voi toimittaa ilman sähköä. Sähkösyötön katkokset voivat aiheuttaa ICT-palvelun toimimattomuuden vielä siinäkin vaiheessa, kun sähkösyöttö palaa toimintaan.

Sähkösyöttö on osa kiinteistön varustusta ja se pitää suunnitella kokonaisuutena alusta lähtien kiinteistön sähkösuunnittelussa.

## **Varalaitteet ja tarvikkeet**

Käyttäjien työasemat vaihtuvat yleensä määräajoin ja toisinaan vikatilanteissa.

Käyttäjillä on myös tarve ICT-tarvikkeille (esimerkiksi näppäimistö, hiiri, USB-muistitikku).

**Työasema- ja tarvikevarastoihin liittyvä suunnittelu täydentyy myöhemmin.**

## 3.4 Tietojenkäsittelyn vyöhykkeet: turva-alue / käyttäjäkohtaisiin tiloihin liittyvä ICT

Tämä osio keskittyy turvallisuusverkon palveluihin liittyviin erityiskysymyksiin

# Turva-alue

Turva-alueelle on pääsy vain siellä työskentelevien käyttäjäorganisaatioiden henkilöstöllä. Vyöhykkeellä sijaitsevat kohtaamistilat ja työpistealueet. Henkilöstötilat ja muut tilat, kuten toiminnan vaatimat varastotilat voivat sijaita erillään työtiloista.

Turva-alueella voidaan käsitellä korkeintaan turvaluokkien III-II mukaisia tietoja ja siellä voidaan tuottaa käyttäjille turvallisuusverkon palveluita.

# 4 Muutos

# Monipaikkainen hybridityö ja ICT-palvelut

Valtion toimitilastrategiassa korostetaan, että paikkasidonnainen ja monipaikkainen työ ovat työtapoina samanarvoisia. Näiden keskinäisen suhteen tulee määrittelemään työn luonne ja tarve. Yksilölle monipaikkainen työ tarjoaa joustavuutta ja autonomiaa työskentelyyn. Toisaalta työyhteisön pitää tunnistaa, minkälaisissa työnteon hetkissä kasvokkaiset kohtaamiset ovat arvokkaita ja hyödyllisiä.

Muutos monipaikkaiseen hybridityöskentelyyn on monitahoinen ja vaatii kokonaisuuden tarkastelua. Tämän takia virastojen yhteinen työympäristö vaatii virastojen toimintamallien tarkastelua ja yhteisen mentaliteetin omaksumista.

Yhteiskäyttöinen työympäristö vaikuttaa niin virastojen sisäiseen, virastojen väliseen sekä virastojen ja asiakkaiden väliseen toimintaan. Paperittomuus toiminnassa lisääntyy jatkuvasti.

*Sisäinen toiminta* kehittyy kun virastot kehittävät sekä digikypsyyttä että läpinäkyvämpiä toimintamalleja. Nämä mahdollistavat sekä yhteiskäyttöisen toiminnan että virastojen sisäisen toiminnan tarkemman tarkastelun ja kehittymisen.

Yhteiskäyttöinen työympäristö vaikuttaa niin virastojen sisäisen toiminnan, virastojen keskinäisen toiminnan ja virastojen ja asiakkaan keskinäiseen toimintaan.

*Virastojen keskinäinen toiminta* muuttuu kun vaaditaan entistä enemmän muiden huomioimista ja toiminnan yhtenäistämistä. Tämä voi parhaimmillaan uudistaa ja tehostaa toimintamalleja ja lisätä henkilöstön hyvinvointia mutta

vaatii hyvän pohjatyön alkaen ICT-vaatimuksista aina kustannusten jakamiseen.

Yhteiskäyttöinen työympäristö vaikuttaa niin virastojen sisäisen toiminnan, virastojen keskinäisen toiminnan ja virastojen ja asiakkaan keskinäiseen toimintaan.

*Asiakkaiden ja virastojen suhde* taas muuttuu yhteisten asiakaspalvelutilojen lisääntyessä. Tavoitteena on tarjota kansalaisille laadukas ja laaja palveluiden valikoima.

**Eri ICT-palvelut ovat usein keskinäisessä riippuvuussuhteessa toisiinsa. Siksi on tärkeää, että niitä suunnitellaan kokonaisuutena, kun eri organisaatiot ryhtyvät työskentelemään yhteisissä toimitiloissa. Kokonaisuuden tarkastelussa pitää ottaa huomioon:**

- **Organisaatioiden ja käyttäjien toiminnan tarpeet**
- **Tietoturvallisuuden edellytykset**
- **ICT-palvelujen toimittamisen tarpeet (logistiikka, tekniset tilat)**

**Kutakin toimitilahanketta varten tehdään riittävän aikaisessa vaiheessa ICT-suunnitelma, jota täydennetään hankkeen edetessä. Näin voidaan varmistua, että ICT tukee tilojen käyttöä järkevällä tavalla.**

# 5 Liitteet

# Liitteet

Liite 1. Valtorin ICT-palvelut yhteiskäyttöisessä toimitilassa