

YHTEISTEN TYÖYMPÄRISTÖJEN ICT- KONSEPTI

18.12.2024

Sisältö

1. Johdanto
2. Monipaikkainen työskentely ICT:n näkökulmasta
3. ICT-palveluiden tavoitetila yhteisissä työympäristöissä
4. ICT-palvelut yhteisissä työympäristöissä
 - Suomi-piste
 - Toimistotilat
 - Kokouskeskus

1 Johdanto

Johdanto

Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuus koostuu yhteisten työympäristöjen kuvauksesta, turvallisuus- ja ICT-konsepteista sekä niitä täydentävistä toiminnallisuutta ja teknistä suunnittelua tukevista liitteistä. Konseptikokonaisuus on tarkoitettu hyödynnettäväksi erityisesti valtion yhteiskäyttöisissä toimitilahankkeissa. Se kuvaa ideaaliratkaisut, joita tulee soveltaa kussakin tilanteessa tarkoituksenmukaisella tavalla.

Valtion toimitilastrategia 2022 ohjaa valtion työympäristöjen ja toimitilojen käytön kehittämistä ja tarkoituksenmukaista yhtenäistämistä. 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.

Yhteisten työympäristöjen ICT-konsepti kuvaa ideaaliratkaisun ICT-palveluille ja –laitteille, jotta ne mahdollistavat joustavan työskentelyn yhteisessä työympäristössä. Konseptin kohderyhmänä ovat yhteisiin työympäristöjen ICT-palvelutuottajat ja yhteisissä työympäristöissä

toimivien organisaatioiden tietohallinto. ICT-konseptin on tarkoitus toimia molempien kohderyhmien ICT-palvelukehitystä ohjaavana dokumenttina.

Ideaaliratkaisussa yhteisissä työympäristöissä olisi kaikille tiloja käyttäville tahoille yhteiset sujuvan työskentelyn mahdollistavat ICT-palvelut ja –laitteet. Käytännössä on kuitenkin syytä todeta olemassa olevat reunaehdot, jotka rajoittavat ratkaisuiden yhteiskäyttöisyyttä. Näitä ovat mm. tietoturva-vaatimukset, palvelutuottajien rajoitukset ja tiloja käyttävien tahojen asiakaskohtaiset ICT-ratkaisut. Näistä syistä konseptissa keskitytään yhteisissä työympäristöissä sujuvan työskentelyn edellytykset tuottavien ICT-ratkaisuiden kuvaamiseen ja jätetään esimerkiksi ICT-palveluiden prosessit konseptin ulkopuolelle. Yhteisiin työympäristöihin siirtymisen vaikutukset ICT-palveluiden prosesseihin tilojen käyttäjäorganisaatiot määrittelevät yhdessä ICT-palvelutuottajiensa kanssa.

2 Monipaikkainen työskentely ICT:n näkökulmasta

YTY:t työnteen paikkana

YTY:t ovat **yksi työnteen paikoista valtiolla**, jossa läsnä- ja etätyö ovat samanarvoisia työnteen tapoja.

Läsnätyötä valtiolla tehdään pääsääntöisesti erilaisissa yhteisissä työympäristöissä tai eri viranomaisten käyttösidonnaisissa tiloissa.

Käyttösidonnaisia tiloja ovat esimerkiksi poliisiasemat, oikeustalot, museot, vankilat, tutkimuslaitokset tai kasarmit.

Etätyötä tehdään puolestaan pääsääntöisesti **kotona** tai **muissa yksityisissä tiloissa** tai ns. **kolmansissa paikoissa**, joita voivat olla esim. kahvilat, kirjastot tai vaikkapa toimistohotellit.

Etä- ja läsnätyön toteutumista valtiolla seurataan ja tietoja hyödynnetään YTY-verkostoa kehitettäessä.

YTY-verkosto **mahdollistaa joustavaa monipaikkaista työskentelyä valtion viranomaisille**. YTY:illä halutaan myös mahdollistaa yhteistyö Kelan, hyvinvointialueiden ja kuntien kanssa.



Valtion virastotalojen yhteiset työympäristöt (YTY)

Monta viranomaista samassa talossa yhteiskäyttöisissä tiloissa., myös Kela, hyvinvointialueet ja kunnat voivat osallistua. YTY:issä on useimmiten myös yhteinen asiakaspalvelupiste eli Suomi-piste.



Etätyö kotona ja muissa yksityisissä tiloissa



Muu yhteinen työympäristö tai Suomi-piste

Useampi viranomainen käyttää samoja tiloja ja tarjoaa palveluja. Muu Suomi-piste voi sijaita esimerkiksi kunnan tiloissa.



Etätyö kolmansissa paikoissa

Etätyö julkisissa yhteistiloissa, kuten kahvilassa, kirjastossa tai toimistohotellissa



Valtion käyttösidonnaiset tilat

Toiminnan vaatimat viranomaisen omat tilat, joissa voi olla joidenkin viranomaisten jaettuja tuki-, toimisto- tai erityistiloja.

ICT-palvelut ja monipaikkainen työ valtionhallinnossa

Monipaikkaisen työn kannalta ICT-palvelujen ydintehtävä on mahdollistaa asiakkaiden, tietojen ja työntekijöiden kohtaaminen ajasta ja paikasta riippumatta

Monipaikkaisen työn ekosysteemin mukaisesti paikkasidonnainen ja monipaikkainen työ ovat valtiolla samanarvoisia työtapoja. ICT-palvelut mahdollistavat monipaikkaisen työskentelyn eri paikoissa kuten esimerkiksi yhteisissä työympäristöissä tai kotona etänä.

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.

Monipaikkainen työ, yhteiset työympäristöt ja ICT-palvelut

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

Yhteinen työympäristö vaikuttaa niin viranomaisen sisäiseen, viranomaisten väliseen sekä viranomaisten ja asiakkaiden väliseen toimintaan.

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

Viranomaisten 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 pohjatyon alkaen ICT-vaatimuksista aina kustannusten jakamiseen.

Asiakkaiden ja viranomaisten 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 työympäristöissä.

Kokonaisuuden tarkastelussa pitää ottaa huomioon:

- Organisaatioiden ja käyttäjien toiminnan tarpeet
- Tietoturva- ja tietosuojavaatimukset
- 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.

3 ICT-palveluiden tavoitetilä
yhteisissä työympäristöissä

ICT-palvelujen tavoitetilä yhteisissä työympäristöissä

ICT-palvelut ja yhdenmukaiset laitteistot mahdollistavat joustavan työskentelyn yhteisessä työympäristössä.

Yhteisissä työympäristöissä on saatavilla käyttäjän tarvitsemat peruspalvelut ja tilojen ICT-varustelu täyttää pääosan asiakastarpeista.

Käyttäjälle tarjotaan **työnantajan toimesta käyttöön monipaikkaista työtä** tukevat laitteet ja tarvikkeet.

Laitteet ja tarvikkeet tukevat vuorovaikutuksellista ja saumatonta yhteistyötä yhteisissä työympäristöissä työskenneltäessä.

Käyttäjällä on saatavilla tehokasta työtä tukevat tukikanavat ja ohjeet ICT-palveluille.



Tietoturvallisuuden merkitys yhteisten työympäristöjen ICT-palveluille

ICT-palveluiden on mahdollistettava yhteisissä työympäristöissä työskentely tietoturvallisesti ja asioiden luottamuksellinen käsittely.

Fyysinen, sosiaalinen ja digitaalinen työympäristö tukevat kokonaisuutena tietosuojan ja tietoturvan toteutumista. Tämän mahdollistamiseksi yhteisissä työympäristöissä toteutetaan erilaisiin työtehtäviin soveltuvia vyöhykkeitä. Paperisista asiakirjoista pyritään mahdollisimman pitkälle luopumaan.

Lainsäädännössä ja 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 luokittelu on aina tiedon omistajan tehtävä. Työntekijällä on oltava mahdollisuus ja selkeä ohjeistus tietoturvalaiseen toimintaan, sekä työvälineiden käyttöön. Tiloja käyttävien organisaatioiden tulee noudattaa yhteisen työympäristön pelisääntöjä sekä luoda omille työntekijöilleen työskentelypolitiikat yhteisissä työympäristöissä tietoturvalaiseen työskentelyyn.

Yhteiset ICT-ratkaisut 1/2

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

Yhteisten työympäristöjen ideaalitalanteessa perustietotekniikan palvelut ovat kaikille tiloja käyttäville tahoille yhteiskäyttöiset ja mahdollistavat käyttäjäorganisaatioiden omien, toimialasidonnaisten palveluiden käytön.

Ideaalitalanteeseen pääseminen edellyttää sekä palveluja hankkivien, että palveluja tuottavien tahojen yhteistyötä ja suunnittelua.

Tietoturva-vaatimuksista ja voimassa olevasta lainsäädännöstä muodostuu ideaalitalanteen saavuttamista rajaavia reunaehtoja, jotka rajoittavat täysin yhteisten ICT-ratkaisuiden toteuttamista. Reunaehdot huomioiden voidaan kuitenkin toteuttaa mahdollisimman pitkälle yhteisiä ICT-ratkaisuita kun sekä ratkaisuita hankkivat, että niitä tuottavat tahot asettavat riittävän painoarvon yhteisille ratkaisuille ratkaisuidensa kehitystä ohjaavana tekijänä.

Yhteiset ICT-ratkaisut 2/2

Lainsäädäntö ei edellytä ja toisaalta aina mahdollista saman ICT-palveluntuottajan käyttöä kaikille tiloissa toimiville. Yhteisiin työympäristöihin tiloihin tulee organisaatioita, joiden tietyt ICT-palvelut toimittaa muu taho kuin Valtori tai Senaatti. Eri toimittajilta tehdyt hankinnat rajoittavat ICT-palveluiden yhteiskäyttöisyyttä.

Yhteisten työympäristöjen käyttäjäorganisaatiot ovat pääsääntöisesti ainakin alussa valtionhallinnon viranomaisia, joiden ICT-palveluntuottajana toimialariippumattomien ICT-palveluiden suhteen toimii Valtori. Senaatin ja Valtorin yhdessä Yhteisiin työympäristöihin toteuttama digitaalisten palveluiden kokonaisuus toteuttaa tässä konseptissa kuvatut palvelut tarjoten käyttäjille tehokasta ja tuloksellista työtä tukevat ICT-ratkaisut. Palvelukokonaisuus on kuvattuna seuraavalla sivulla. Yhteisiä työympäristöjä tulevat käyttämään myös organisaatiot, jotka eivät ole Valtorin asiakkaita. Myös näille organisaatioille Senaatin ja Valtorin tuottama palvelukokonaisuus mahdollistaa työskentelyn tiloissa tietyin rajoituksin. Esimerkiksi tiloihin kuuluva tietoliikennetarkaisu tarjoaa näille organisaatioille käytettäväksi internet-yhteyden vierailijaverkon kautta, jolloin organisaation omien ei-julkisten palveluiden käyttö edellyttää organisaation oman etäyhteyden käyttämistä.

Edellä kuvatussa johtuen yhteisiin työympäristöihin voi olla tarve sovittaa eri ICT-palveluntuottajien toimittamia palveluita. Kohdekohtaisesti on tunnistettava mitkä ICT-palveluntuottajat tulevat tuottamaan kohteeseen palveluita ja näiden yhteensovittaminen on otettava huomioon kohteen suunnittelussa, jotta esimerkiksi eri palveluntuottajien tilatarpeet toteutuvat kohteessa tarkoituksenmukaisella tavalla.

Yhteisten työympäristöjen palvelukokonaisuus, digitaaliset toimitilapalvelut

Senaatin tarjoamat palvelut, kaikkiin kohteisiin

Digitaaliset toimitilapalvelut

Senaatin palvelut

- Infonäyttöpalvelut
- Käyttöasteenmittauspalvelut
- Tilavarausjärjestelmän palvelut ja tilavarausnäytöt

Senaatin kumppanien kautta

- ICT- ja AV-laitteiden etätuki
- Tietoliikenneyhteydet
- Tilojen esitystekniset laitteet ja palvelut
- Tulostuspalvelu / monitoimilaitteet
- Työpisteiden näytöt

Laskutus
Senaatin
kautta

Senaatin tarjoamat palvelut, kohdekohtaisesti arvioitavat

Digitaaliset toimitilapalvelut

Senaatin palvelut

- Asiakasohjaus –ja vuoronumeropalvelu

Senaatin kumppanien kautta

- Asiakaspääte (itsepalvelupiste) + tulostus
- ICT- ja AV-laitteiden lähituki
- Videoneuvottelulaitteet
- Muut mahdolliset palvelut



4 ICT-palvelut yhteisissä työympäristöissä

Yhteisten työympäristöjen ICT-palveluja ohjaavat periaatteet

ICT-palveluita hankittaessa tai tuottaessa kaikkien yhteisissä työympäristöissä toimivien tahojen tulisi huomioida seuraavat periaatteet, joiden on tarkoitus ohjata ICT-ratkaisuiden yhteiskäyttöisyyttä:

- Helppokäyttöisyys
- Yhteiset koulutukset ja ohjeistukset
- Yhtenäiset laitteet ja liitännät
- Tietoturvallisuus ja käytettävyys
- Yhtenäiset toimintatavat



Tukipalvelut

Tavoitetila

Tilojen käyttäjillä on käytössä yhteiset tukikanavat yhteiseen työympäristöön kuuluviin ICT-palveluihin/ratkaisuihin liittyville tukipyynnöille.

Tukikanavana toimii Senaatin asiointipalvelu, jonne tehdään sähköiset palvelupyynnöt. Palvelupyynnön voi jättää myös mobiilisti tiloissa olevien QR-koodien kautta. Tilojen käyttäjä voi myös ilmoittaa vikatilanteen kohteen aulapalvelulle, jolla on osaltaan mahdollisuus edistää vikatilanteen ratkaisua.

Palvelutuottajat suunnittelevat omat tukitoimintonsa siten, että ne tukevat tuloksellista ja tehokasta työskentelyä yhteisissä työympäristöissä. Esimerkiksi tiloissa työskentelevien henkilöiden ICT-laitteiden ja –tarvikkeiden elinkaariprosessit on asia, joka yhteisiin työympäristöihin siirryttäessä tarvitsee yhteistä suunnittelua palvelutuottajan ja käyttäjäorganisaatioiden kanssa.

Lisähuomiot

Sivulla 4 kuvatuista reunaehdoista johtuen eivät kaikki tilojen käyttäjät välttämättä voi hyödyntää eri palvelutuottajien tukikanavia.

Käytännön toteutuksessa on pyrittävä minimoimaan tukikanavien määrä ja luomaan käyttäjille selkeät ohjeistukset kanavien käyttämisestä.

Organisaatioiden omat tukikanavat asiakaskohtaisiin ICT-palveluihin (työasemat, puhelimet, henkilökohtaiset varusteet, järjestelmät) liittyen ovat edelleen käytössä yhteisissä työympäristöissä.

ICT-palvelutuottajan palvelupiste:

Kohdekohtaisessa suunnitteluvaiheessa tehdään linjaus toteutetaanko kohteelle ICT-palvelutuottajan/tuottajien palvelupistettä. Palvelupisteen tyypillisiä toimintoja ovat ICT-laitteiden lähituki, laitteiden luovutus ja palauttaminen. Yleisesti ICT-palvelutuottajat ovat pyrkineet tukipalveluiden järjestämisessä kustannustehokkuuteen itsepalvelun ja etätukitoimintojen avulla. Palvelupisteen tarkoituksenmukaisuutta tulee tarkastella myös kustannustehokkuuden kautta.

Varautuminen

Keskitetysti toteutetut julkisen hallinnon yhteiset toimitilat mahdollistavat myös niissä olevien ICT-palveluiden varautumiskaisuiden toteuttamisen paremmin keskitetysti. Tätä kautta yhteisillä toimitiloilla parannetaan kansallista kriisinsietokykyä.

Varautumiskaisut yhteisissä toimitiloissa tulee toteuttaa kokonaisratkaisuna.

Sähkönsyöttö

ICT-palveluiden varautumisessa yksi keskeinen tekijä on sähkönsyötön varmistaminen. Sähkönsyöttö on osa kiinteistön varustusta ja se pitää suunnitella kokonaisuutena alusta lähtien kiinteistön sähkösuunnittelussa.

Tietoliikennepalveluiden varautuminen

Sähkönsyötön varmentaminen on kriittinen tekijä myös tietoliikenneyhteyksien varautumisen kannalta. ICT-palvelutuottajien tulee huomioida Yhteiset työympäristöt -kohteiden kriittisyys ja varautumisvaatimukset ja toteuttaa kohteiden tietoliikenneyhteydet vaatimukset täyttävällä varmennustasolla.

Varalaitteet ja -tarvikkeet

Eri palvelutuottajat yhdessä käyttäjäorganisaatioidensa kanssa määrittelevät kohdekohtaisesti tarvitaanko kohteessa ICT-laitteiden ja -tarvikkeiden varalaittevarastoa. Huomioiden sivulla 4 kuvatut reunaehdot ei kaikille yhteistä varalaitte/tarvike -ratkaisua ole mahdollista toteuttaa.

Yhteisten työympäristöjen vyöhykkeet ja alueet

Yhteinen työympäristö koostuu käyttötarpeen mukaisesti jaetuista erilaisista vyöhykkeistä ja tarpeen mukaisesti toteutetuista turvallisuusalueista. Vyöhykkeistys ja turva-alueet on kuvattu tarkemmin niitä käsittelevissä konseptidokumenteissa.

Turvallisuusluokitellun tiedon käsittelyn näkökulmasta tilat jakaantuvat seuraavasti (*):

- Julkisella ja puolijulkisella alueella voidaan käsitellä vain julkisia tietoja ja tietyin edellytyksin muita tietoja
- Hallinnollisella alueella voidaan käsitellä korkeintaan turvaluokan IV tietoja ja tietyin edellytyksin muita tietoja
- Turva-alueella voidaan käsitellä korkeintaan turvaluokan II tietoja

(*) Tilojen käyttäjäorganisaatiot vastaavat omista luokitellun tiedon käsittelyohjeistaan ja työntekijällä tulee olla selkeä ohjeistus miten oman organisaation turvaluokiteltua tietoa voi yhteisissä työympäristöissä eri vyöhykkeillä ja turva-alueilla käsitellä.

Tilaturvallisuus- alueet	Käyttötarkoituusvyöhykkeiden tilatyypit
Julkinen alue	Kiinteistön hallintaan kuuluva yleinen paikka tai julkinen alue esim. parkkipaikat ja ulkoalueet
Valvottu alue	Julkisen tilavyöhykkeen tiloista mm.: • Asiakassisäänkäynti • Aulapalvelu • Turvatarkastus tarvittaessa • Sisääntuloaula • Odotusalue • Itsepalvelualue • Sermirakenteisten palvelupisteiden asiakkaan puoli (pöytään/lasiin asti) • Lounasravintola
Hallinnollinen alue	Julkisen tilavyöhykkeen tiloista mm.: • Palveluhuoneet kokonaisuudessaan • Sermirakenteisten palvelupisteiden asiakaspalvelijoiden puoli (pöydästä/lasista alkaen) • Aulapalvelun taustatila Puolijulkisen tilavyöhykkeen tiloista: • Kokouskeskus Sisäisen tilavyöhykkeen tiloista mm.: • Aulapalvelupisteen sisätilat tiskistä alkaen • Asiakaspalvelun taustatyötilat • Yhteiset toimistotilat
Turva-alue	Sisäisen tilavyöhykkeen tiloista: • Tarvittaessa asiakaspalvelun taustatyötilojen ja yhteisten toimistotilojen sisällä olevat kulkurajoitetut turva-alueet

Suomi-pisteen ICT – julkinen vyöhyke

Suomi-pisteen ICT-palvelut

- Seuraavilla sivuilla on listattu ICT-palvelut ja -ratkaisut, jotka on tunnistettu tarpeellisiksi Suomi-pisteessä yhteisen asiakaspalvelun sujuvaksi järjestämiseksi.
- Listausta tulee pitää listana ideaalitilanteessa asiakaspalvelutoiminnon käytettävissä olevista palveluista ja laitteista.
- Kaikille listatuille palveluille tai laitteille ei nykytilanteessa löydy välttämättä kaikille tiloja käyttäville tahoille yhteistä palvelutuottajaa tai luontaista järjestelmän omistajaa, jolloin asiakaspalvelua tukevat ICT-ratkaisut pyritään toteuttamaan mahdollisimman hyvin ideaalitilanteen mukaisesti.



Asiakkaan käyttämät sekä asiakasohjausta tukevat järjestelmät

Ajanvaraus, saapuminen, odotus, palaute

- Ajanvaraus palveluun: joko yhden palvelun tai monipalveluasointi.
- Yhteiset verkkosivut kansalaisia varten
- Aulapalvelu ja/tai virtuaalinen aulapalvelu
- Kosketusnäytöllinen asiakasohjausjärjestelmä sisääntuloalueella sekä ilmoittautumis- ja vuoronumerolaite (sisältää ajanvarausasiakkaan ilmoittautumisen)
- Odotuksen seurantaan soveltuvat näytöt ja sovellusratkaisu (asiakkaan mahdollisuus seurata tilannettaan jonossa tilan ulkopuolella)
- Infonäytöt odotusalueella
- (Interaktiivinen) toiminnallinen tilakartta / pohjapiirros.
- Kuulutusjärjestelmä asiakkaille suunnattuja kuulutuksia varten
- Yhteinen palautekanava asiakkaille

Omatoiminen asiakas

- Asiakastietokone asiakkaan käyttöön; mahdollisuus hyödyntää digitaalisia palvelukanavia itsenäisesti
- Skannaus- ja tulostusmahdollisuus
- Langaton vierailijaverkko, johon asiakas voi ottaa yhteyden omilla laitteillaan.

Tunnistaminen, allekirjoitus

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

Maksaminen

- Liikuteltavat maksupäätteet
- Kassajärjestelmä

Etäpalvelu

- Viranomaisille yhteisen etäpalveluratkaisun järjestelmäkokonaisuus

Yhteistä asiakaspalvelua ja tilojen tehokasta käyttöä tukevat ratkaisut

Asiakaspalvelutilan tarpeet

- Yhteinen järjestelmä tilojen varaamiseen mukaan lukien tilavarausräydöt huoneiden oven yhteydessä.
- Asiakasohjausjärjestelmän mahdollistettava organisaatiokohtainen raportointi.
- Paikkariippumattoman asiakaspalvelun mahdollistavat tietoliikennetratkaisut.
- Yhteiskäyttöiset monitoimilaitteet (skannaus, turvatulostus) henkilöstölle.
- Tarvittavat oheislaitteet asiakaspalvelupisteillä.
- Tarvittavat ulkoiset näyttöratkaisut asiakaspalvelupisteillä.
- Käyttöasteenmittauspalvelu tilojen käyttöasteen seurantaan.

Toimijoiden välisen yhteistyön ja viestinnän ratkaisut

- Organisaatioiden välisen viestinnän mahdollistava ratkaisu.
- Asiakkaan perustietojen hallintaan yhteinen järjestelmä.

Työntekijöiden henkilökohtaiset ratkaisut

- Monipaikkaista työtä tukevat työvälineet ja oheislaitteet.
- Liitettävyyys yhteisen työympäristön yhteiskäyttöisiin laitteisiin.

Yhteisten toimistotilojen ICT – sisäinen vyöhyke

Yhteiskäyttöisten toimistotilojen ICT-palvelut

ICT-ratkaisuiden tavoittila

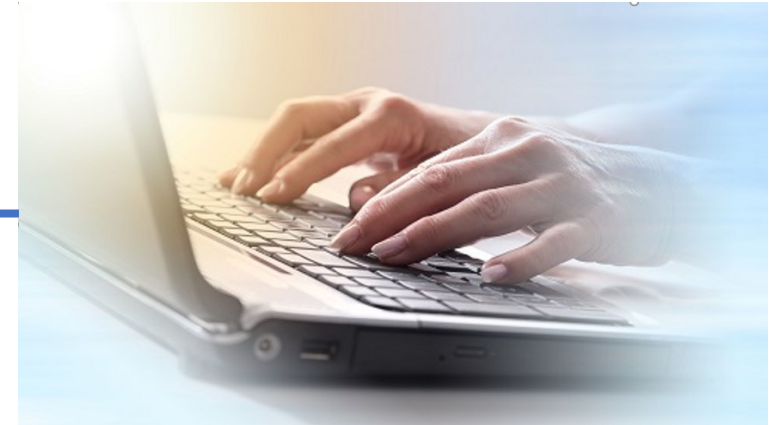
- ICT-ratkaisut mahdollistavat työpisteiden yhteiskäyttöisyyden
- Kohteessa on käytettävissä kaikille toimijoille langaton verkkoyhteys, joka mahdollistaa työskentelyn koko alueella
- Kopio- ja tulostuslaitteet ovat yhteiskäyttöisiä
 - Turvallisuusverkon monitoimilaitteet ovat yhteiskäyttöisiä turvallisuusverkon toimijoiden kesken, turvallisuusverkon ulkopuolelta näitä laitteita ei voida käyttää (ks. sivut 30-31)
- ICT:n palvelutuotanto- ja varastotilat pyritään sijoittamaan työskentelytilojen lähistölle
 - Tilatarpeet suunnitellaan kohdekohtaisesti
 - Kohteessa voi sijaita myös ICT-palvelutuottajan/tuottajien palvelupiste
- Kokous- ja projektitilat soveltuvat hybridikokousten järjestämiseen
 - Tilojen varaamiseen on käytössä kaikille toimijoille yhteinen varausjärjestelmä
- Käyttöasteenmittauspalvelu tilojen käyttöasteen seurantaan

Yhteisen työympäristön perustietotekniikan palvelut

Monitoimilaitteet ja tulostusratkaisut



Työpistevarustelu



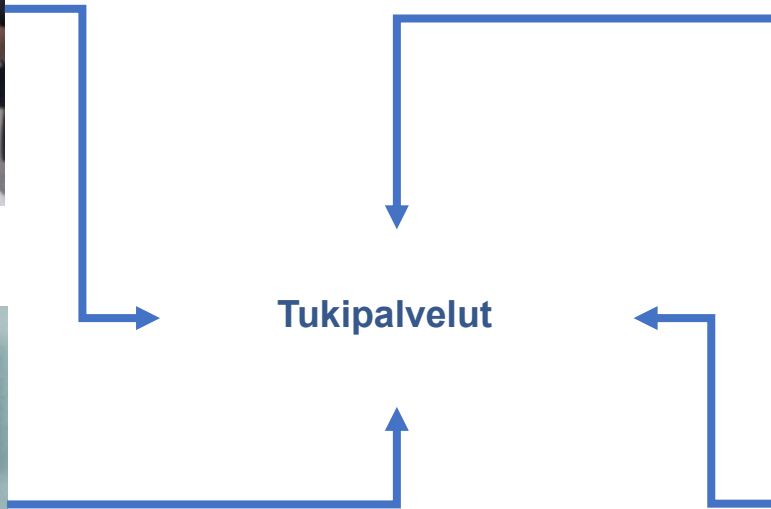
Esitystekniikan laitteet ja palvelut



Tietoliikenneyhteydet



Tukipalvelut



Monitoimilaitteet, tulostus-, kopiointi- ja skannausratkaisut

Tavoitetilä

Tilojen käyttäjien on mahdollista tulostaa, kopioida ja skannata tarvitsemansa asiakirjat.

Monitoimilaitteet ovat yhteiskäyttöisiä ja niitä sijoitellaan yhteisiin tiloihin tarkoituksen mukaisesti huomioiden käytettävyys ja laitemäärän optimointi.

Lisähuomiot

Turvallisuusverkon monitoimilaite on sijoitettava tilaan, joka täyttää sivun 31 linjauksen.

Sivulla 4 kuvatuista reunaehdoista johtuen eivät kaikki tilojen käyttäjät välttämättä voi hyödyntää eri palvelutuottajien tulostusratkaisuita, jolloin tiloihin voidaan joutua sijoittamaan myös organisaatiokohtaisia monitoimilaitteita.

Työpistevarustelu

Tavoitetila

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

Yhteiskäyttöisten työpisteiden varusteluna on joko yksi näyttö, tai kaksi näyttöä ketjutettuina. Näytön liitännänä käytetään USB-C liitainta. Näytön liitäntä tuottaa myös kannettavan työaseman latausvirran.

Lisähuomiot

Kohdekohtaisessa suunnitteluvaiheessa voidaan osa työpistenäyttöistä varustella käyttäjäorganisaatioiden sitä edellyttäessä myös tietosuojakalvolla.

Mikäli käyttäjän työasema edellyttää suurempaa latausvirtaa kuin työpistenäyttöjen tuottama virta (ns. tehokannettavat), on virtalähde käyttäjän henkilökohtainen laite.

Henkilökohtaiseen työasemaan liittyvät hiiret, näppäimistöt, kuulokkeet, työaseman näytön tietosuojakalvot, ynnä muut vastaavat oheislaitteet ovat tilojen käyttäjien henkilökohtaisessa käytössä olevia laitteita. Näiden oheislaitteiden tarjoamisesta vastaa käyttäjän oma organisaatio.

Kohdekohtaisesti on myös mahdollista toteuttaa henkilökohtaisten ICT-laitteiden ns. käsivarasto. Käsivaraston toteutuksessa on kuitenkin huomioita sivulla 4 kuvatut reunaehdot liittyen tilojen käyttäjien eri palvelutuottajiin.

Esitystekniikan laitteet ja palvelut

Tavoitetila

Laitteet ja liitännät ovat yhtenäisiä ja helppokäyttöisiä käyttäjien kannalta.

Neuvotteluhuoneista löytyy selkeä ohjeistus, ja laitteiden käyttöön järjestetään koulutus.

Neuvotteluhuoneiden varaaminen tapahtuu yhteisen tilavarausjärjestelmän kautta.

Lisähuomiot

Kohdekohtaisessa suunnitteluvaiheessa määritellään eri kokoisten neuvotteluhuoneiden määrät ja huonekohtainen esitystekniikkavarustelu.

Esitystekniikan erityistarpeet kuten studiotasoiset tilat selvitetään kohdekohtaisesti hankkeen alkuvaiheessa ja niiden laiteratkaisut toteutetaan kohdekohtaisen suunnittelun mukaisesti.

Tietoliikenne

Tavoitetila

Kaikilla tilojen käyttäjillä on käytettävissä työskentelyn mahdollistava tietoliikenneverkko.

Ensisijaisesti käytetään langatonta verkkoa (WLAN), kiinteitä verkkoliitännöitä (LAN) käytetään vain tarvittaessa.

Lisähuomiot

Sivulla 4 kuvatuista reunaehdoista johtuen eivät kaikki tilojen käyttäjät välttämättä voi hyödyntää eri palvelutuottajien verkkoratkaisuita, jolloin tiloihin voidaan joutua toteuttamaan eri palvelutuottajien verkkoratkaisuja. Useamman verkon sovittaminen kohteeseen on tunnistettava hankekohtaisessa suunnitteluvaiheessa, jotta se osataan huomioida hankkeen eri osa-alueiden suunnitelmissa.

Tehokas työskentely yhteisissä työympäristöissä edellyttää myös matkapuhelinverkolta hyvää kuuluvuutta kohteen sisätiloissa. Mobiiliverkon sisäkuuluvuuden parannustoimet edellyttävät tyypillisesti kiinteistön omistajan ja/tai vuokralaisen toimenpiteitä yhdessä mobiiliverkon operaattorin kanssa. Palvelutuottajat toimivat tässä tukevassa roolissa ja voivat toteuttaa esimerkiksi mobiiliverkon kuuluvuuskartoituksen kohteeseen, jolla todennetaan sisäkuuluvuuden tilanne.

Turvallisuusverkon palvelut

Turvallisuusverkon (Tuve) (Laki julkisen hallinnon turvallisuusverkkotoiminnasta 13.1.2015/10) palveluita koskevien tietoturva vaatimusten myötä niiden tuottamisessa yhteisissä työympäristöissä on noudatettava seuraavalla dialla (32) olevaa linjausta. Linjausta noudattamalla varmistetaan turvallisuusverkkoa koskevien vähimmäisvaatimusten toteutuminen yhteisissä työympäristöissä.

Käytännössä linjaus rajoittaa fyysistä pääsyä tiloihin, joissa on Tuve-lähiverkon tietoliikennepiste (kiinteä kaapeli, LAN). Linjauksen mukaan on kuitenkin mahdollista sijoittaa Tuve-lähiverkon tietoliikennepiste ja siinä kytkettävät laitteet (pois lukien Tuve-monitoimilaite) yhteiskäyttöiseen tilaan, mutta tällöin tulee huomioida erityiset vaatimukset liittyen Tuve-verkon kaapelointiin ja -laitteisiin tai tietoliikennepisteeseen pääsyn rajoittamiseen muille kuin Tuve-organisaatioiden jäsenille.

Tuve -työasemakäyttäjän vastuulla on varmistaa hallussaan olevia työvälineiden tietoturallinen käyttö ja huolellinen käsittely sekä varmistaa työvälineiden turvallinen säilytys koko työvälineiden elinkaaren ajan. Erityisesti asiakaspalvelutoiminnassa Tuve-organisaation käyttäjä voi mahdollisesti käyttää Tuve-työasemalleen kytkettyjä Tuve-hyväksytyjä oheislaitteita (sormenjälkilukijat, allekirjoitusalausta, maksupäätelaite), joiden turvallinen säilyttäminen tulee huomioida ja varmistaa, ettei ko. laitteita pääse käyttämään muut kuin Tuve-organisaation käyttäjät.

Tilaan liittyvässä riskienarvioinnissa huomioidaan myös Tuve-lähiverkkoon liittyvät riskit. Riskienarviointi tehdään uudelleen merkittävien tilamuutosten tai toiminnallisten muutosten yhteydessä.

Yleisen varautumisen kannalta Yhteinen työympäristö -kohteet voivat toimia myös Tuve-käyttäjäorganisaatioille varautumistilana. Tällöin kohdekohtaisessa suunnittelussa on huomioitava seuraavalla sivulla kuvatun linjauksen noudattaminen tilanteessa, jossa jokin osuus kohteesta tai tila otetaan varautumisratkaisuna Tuve-tilana käyttöön.

Linjaus Tuve-lähiverkkoihin ja lähiverkkoon liitettyjen laitteiden sijoittamiseen yhteisissä työympäristöissä

Tuve-lähiverkko ja Tuve-lähiverkkoon liittyvät laitteet on sijoitettava sellaiseen tilaan, johon on pääsy vain Tuve-käyttäjäorganisaatioiden henkilöillä tai vaihtoehtoisesti yhteiskäyttöisissä tiloissa, joissa käyttäjinä muitakin kuin Tuve-organisaatioita, Tuve-lähiverkko ja Tuve-lähiverkkolaitteet on sijoitettava annettujen vaatimusten mukaisesti. Nämä vaatimukset kuvataan dialla 33.

Tilat, joihin sijoitetaan Tuve-lähiverkko ja Tuve lähiverkkoon liittyvät laitteet, tulee täyttää myös yhteisten työympäristöjen kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuskonseptin hallinnollisen alueen turvallisuudelle asetetut vaatimukset.

Huom! Linjaus ei koske tilanteita, joissa Tuve-verkkoon liitytään muutoin kuin lähiverkon kautta, esimerkiksi etäyhteydellä. Tällöin laitetta voidaan käyttää ja verkkoon liittyä muualtakin kuin erikseen rajatusta tilasta (käsiteltävän aineiston tietoturvallisuus huomioiden).

Vaatimukset Tuve-lähiverkon ja Tuve-lähiverkkoon liitettyjen laitteiden sijoittamiseksi yhteisissä työympäristöissä

- Tuve-lähiverkon kaapelointiin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Kaapeli tulee olla sijoitettuna koko pituudeltaan vähintään 2mm paksuiseen jap- tai vastaavaan metalliseen putkeen ja se on asennettava siten, että sen rakenteiden on kiinnityksineen oltava sellaisia, ettei kaapeliin pääsy ole mahdollista ilman työkaluilla tapahtuvaa rakenteiden rikkomista. Vaihtoehtoisesti kaapelointi voidaan toteuttaa kokonaan uppoasennuksena.
- Tuve-lähiverkkoon liitettyjen laitteiden sijoittaminen tulee tehdä murtosuojattuun kaappiin, johon on pääsy vain Tuve-organisaatioilla. Säilytyskaapin luvaton käyttö on estettävä lukitusjärjestelmällä. Säilytyskaapin käytön on oltava todennettavissa kulunvalvonta- tai vastaavan järjestelmän avulla. Säilytyskaapin on soveltuvin osin vastattava rakenteiltaan Finanssialan Murtosuojausohje I:n vaatimuksia, vähintään siten, että sen rakenteiden on kiinnityksineen oltava sellaisia, ettei kaappiin tunkeutuminen ole mahdollista ilman työkaluilla tapahtuvaa rakenteiden rikkomista. Säilytyskaappi on liitettävä kiinteistön tunkeutumisen ilmaisujärjestelmään tai muutoin varmistuttava, että luvattomista tunkeutumisyrityksistä aiheutuu kaapin- tai tilan haltijalle reaaliaikainen hälytys.
- Tuve -laitteiden -ja säilytyskaapin käytön osalta Valtori toimittaa YTY-kohteisiin käyttöohjeistuksen käyttäjille

Yhteisen kokouskeskuksen ICT – puolijulkinen vyöhyke

Yhteisen kokouskeskuksen ICT-ratkaisujen tavoitetilä

- Kaikilla toimijoilla käytössä yhteinen tilavarausjärjestelmä, johon liittyy myös kokouskeskukseen sijoitettavat opastus- ja kokousvarausnäytöt.
- Tilavarausjärjestelmään on mahdollista toteuttaa sähköpostisovellukseen (Outlook) lisäosa, jonka avulla tilan varaaminen onnistuu sähköpostisovelluksen kalenterin kautta. Lisäosan saatavuus riippuu organisaation käyttämästä sähköpostijärjestelmästä.
- Kokouskeskuksessa käytettävissä kaikille toimijoille langaton verkkoyhteys ja vierailijoille tarjolla langaton vierailijaverkko
- Kokoustilojen laitteet ovat kaikkien toimijoiden käytettävissä (pl. tilat, joihin on sijoitettu Tuve-videoneuvottelulaite)
- Kokous- ja projektitilat soveltuvat hybridikokousten järjestämiseen
- Käyttöasteenmittauspalvelu tilojen käyttöasteen seurantaan



Lisätiedot

Valtori
pekka.vanhoja@valtori.fi

Senaatti-kiinteistöt
hanna.tuhkanen@senaatti.fi

Valtiovarainministeriö
pauliina.pekonen@gov.fi
jaana.salmi@gov.fi

ASiantuntijatyöryhmä

Valtori

Pekka Vanhoja (pj)
Laura Hiltunen

Senaatti-kiinteistöt

Hanna Tuhkanen, Senaatti-kiinteistöt
Marko Kääriä, Senaatti-kiinteistöt
Niko Kauhanen, Senaatti-kiinteistöt

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistus

Pauliina Pekonen, valtiovarainministeriö
Jaana Salmi, valtiovarainministeriö

Yhteisten työympäristöjen ICT-konsepti on laadittu ja sitä kehitetään valtiovarainministeriön johdolla yhteistyössä Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin sekä valtion viranomaisten kanssa osana palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla hanketta.

Yhteisten työympäristöjen ICT-konseptia saa kopioida ja hyödyntää vain valtiovarainministeriön, Valtorin ja Senaatti-kiinteistöjen luvalla.

Yhteistyössä

