

JHS 129 Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet

Liite 3 Ulkoistamisen tarpeiden arviointi ja toteutus

Versio: 24.5.2006

Julkaistu: 15.6.2005

Voimassaoloaika: Toistaiseksi

Sisällys

1 Aluksi.....	1
2 Yhteistyö.....	1
3 Suunnittelu.....	2
4 Tarjouspyyntö.....	3
5 Tilaus.....	3
6 Sopimus.....	3
7 Toteutusvaihe ja työn seuranta.....	4
8 Sisällöntuotanto ja tekijänoikeudet.....	4
9 Dokumentointi.....	5
10 Lopputarkastus ja hyväksyntä.....	5
11 Käyttöönotto, ylläpito ja jatkokehitys.....	5

Tämä liite kuvaa verkkopalvelun ulkoistamisen suunnittelun ja toteutuksen prosessia: liite ei siis käsittele kattavasti liitteessä 1 kuvattua verkkopalvelun toteutusprosessia. Prosessin sisältö vaihtelee ulkoistamisen tasosta, organisaation oman osaamisen tasosta yms. seikoista riippuen, ja tekstissä on pyritty nostamaan esille ne seikat, joihin ulkoistamisprosessissa on kiinnitettävä huomiota.

1 Aluksi

Verkkopalvelun on perustuttava organisaation strategiaan ja sen on edistettävä organisaation tavoitteita. Organisaation strategia, viestintästrategia, graafinen ohjeistus, mahdollinen verkkopalvelustrategia, tietotekninen arkkitehtuuri, tulostavoitteet ym. on kartoitettava. Ennen verkkopalvelun perustamista täytyy pohtia palvelun tarvetta ja hyötyjä käyttäjien näkökulmasta ja sitä, tehdäänkö verkkopalvelu nykytoimintoja tehostamaan, korvaamaan vai täysin uusia toimintoja varten.

Ulkoistamiseen vaikuttaa lisäksi se, ollaanko tekemässä kokonaan uutta palvelua vai uudistamassa vanhaa, tai tehdäänkö itsenäistä uutta palvelua, vai olemassa olevan verkkopalvelun osaksi tulevaa uutta sivustoa?

Myös lainsäädännön verkkopalvelulle asettamat vaatimukset on otettava huomioon.

2 Yhteistyö

Organisaatiossa oleva osaaminen on syytä käyttää täysmääräisesti hyväksi. Verkkopalvelun ylläpitoon ja kehittämiseen liittyviä osaamisalueita ovat seuraavat:

- verkkopalveluiden suunnittelu ja toteutus
- tekninen osaaminen
- visuaalinen osaaminen

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta

- hankinta-asioiden asiantuntemus
- sisällöntuotanto
- asianomaiset prosessit

On oleellista, että ulkoistaminen tehdään yhteistyössä verkkopalvelua koordinoivan verkkotoimituksen tai verkkopalveluista vastaavien henkilöiden kanssa. Yhteydenotto on syytä tehdä jo ideointivaiheessa, sillä muualla organisaatiossa voi olla samanaikaisesti vastaavia kehittämistarpeita, jolloin voimavaroja voidaan yhdistää ja näin välttää päällekkäistä työtä. Kehitettävät palvelut tulevat yleensä osaksi verkkopalvelun kokonaisuutta, vaikka ne toimisivat myös itsenäisinä palveluina, niinpä niitä on myös kehitettävä yhdessä. Myös asiakaspalvelua hoitavien henkilöiden kanssa kannattaa keskustella: heillä on suora kosketus asiakkaisiin ja he osaavat sanoa suoralta kädeltä asiakkaiden tiedon- ja palveluntarpeista.

3 Suunnittelu

Suunnitteluvaiheessa etsitään vastaukset seuraaviin kysymyksiin:

- Kuka palvelua käyttää?
- Onko sille tilausta?
- Mikä on verkkopalvelun antama lisäarvo?
- Kuka voisi toteuttaa palvelun?
- Tuoko itse toteuttaminen lisäarvoa tai säästöjä?
- Mitä resursseja on olemassa palvelun suunnittelua ja toteuttamista varten?
- Mitä käyttäjän prosesseja verkkopalvelu muuttaa? Mitä organisaation prosesseja palvelu muuttaa?

Suunnittelun apuna voidaan käyttää käyttötilanteiden ja -tapausten kuvauksia.

Ennen ulkoistamista on kartoitettava, onko organisaatiossa olemassa esim. tarvittavaa teknologiaa, voidaanko käyttää hankittua julkaisujärjestelmää tai onko organisaatiossa sovittu yhtenäinen graafinen ilme?

Suunnitelma on purettavissa esimerkiksi seuraaviin osiin:

- vaatimusmäärittely (mitä palvelun käyttäjän pitää voida tehdä verkkopalvelussa? mitä palvelun ylläpitäjän pitää voida tehdä? mistä ja keneltä sisältö tulee? miten palvelua halutaan jatkossa kehittää? mitä laatu- ja järjestelmävaatimuksia palvelulle on?)
- konsepti- eli sisältösuunnitelma, mitkä ovat palvelun tavoitteet? kuka sitä käyttää? mitä palvelu sisältää? käsikirjoitus: sivun tarkkuudella tehty käsikirjoitus, josta käy ilmi kunkin sivun sisältö ja käytettävät mediaelementit
- graafinen suunnittelu (visuaalinen ilme)
- käyttöliittymäsuunnittelu (navigointi)
- tietokantasuunnittelu (tietomalli, tiedonhallinta)
- vaatimukset tekniselle toteutukselle
- tietoturvasuunnittelu
- integraatiosuunnittelu (yhteydet taustajärjestelmiin)
- käytettävyydestä toteutussuunnitelma
- esteettömyystestaussuunnittelu
- tiedotus- ja markkinointisuunnitelma
- käytön seurannan suunnittelu
- ylläpitosuunnitelma (päivitykset, varmuuskopiointi, tietoturva).

Verkkopalvelu toteutetaan suunnitteludokumenttien perusteella, ja vain niiden nojalla toteuttaja voi tehdä sellaisen palvelun kuin organisaatio haluaa ja tarvitsee. Tästä syystä suunnitteluvaiheen merkitys on suuri.

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta

Verkkopalvelun toteutus voidaan ulkoistaa kokonaan tai osittain.

Suunnitteluvaiheessa on lisäksi päätettävä, minne uusi palvelu sijoitetaan (palvelimet) ja mikä yksikkö vastaa palvelun ylläpidosta. Tarvittavien ohjelmistojen, tietokantojen tms. sijoittaminen ja ylläpito on suunniteltava yli vuoden tähtämellä. Erillisiä, vain yhtä tarkoitusta tai yhtä sivustoa varten pystytettäviä ohjelmistoja pitäisi välttää. Lisäksi tulee ottaa huomioon palvelun kapasiteettitarve: miten suuria käyttäjämäärät ovat, miten niiden oletetaan kehittyvän, miten varmistetaan palvelun toimivuus myös käyttäjämäärien kasvaessa. Kuormitustestaus on tehtävä palvelun käyttöönoton yhteydessä ja käytön ja kuormituksen vaihtelua on seurattava.

4 Tarjouspyyntö

Ennen tarjouspyynnön tekoa on selvitettävä, löytyykö valmisohjelmistoista soveltuvia ratkaisuja palvelun toteuttamiseksi.

Tarjouskilpailussa on otettava huomioon hankintalainsäädäntö. Onnistuneen tarjouskilpailun edellytyksenä on, että

- Pyydetään useita tarjouksia.
- Hyödynnetään aikaisempia kokemuksia.
- Tarjouspyynnössä määritellään tehtävän laajuus: sisältö ja vaadittavat toiminnallisuudet.
- Tarjouspyynnössä määritellään toimittajan vastuut.
- Tarjouspyyntö on laadittu niin, että tarjouspyynnöt ovat selkeästi vertailtavissa.

5 Tilaus

Tarjoukset on arvioitava tarjouspyynnössä esitettyjen kriteereiden mukaan. Halvin ei välttämättä ole paras - ellei tarjouspyynnössä ole mainittu että ratkaisu tehdään hinnan perusteella.

Tarjouksia arvioitaessa kannattaa:

- Vertailla toimittajien referenssejä.
- Kysyä muilta asiakkailta mielipidettä.
- Pyytää toteuttavien henkilöiden CV:t ja kutsu heidät tapaamiseen, sillä viime kädessä ihmiset ratkaisevat.
- Pyrkiä varmistumaan siitä, että toimittaja varmasti pystyy tuottamaan tilatun palvelun sovituksessa ajassa.

6 Sopimus

Palvelun toimittajan on sitouduttava:

- toteuttamaan palvelu tehdyn sopimuksen sekä muiden sovittujen dokumenttien, esimerkiksi konseptisuunnitelman ja vaatimusmäärittelyn sekä muiden suunnitteludokumenttien mukaisesti
- noudattamaan tilaajaorganisaation graafista linjaa, verkkopalvelustrategiaa ja muita yleisohjeita
- kunnioittamaan tekijänoikeuksia. Tekijänoikeusrikkomuksen seuraukset saattavat kohdistua palvelun tilaajaan.
- mukauttamaan tuotettu aineisto tilaajaorganisaation muiden palvelujen kanssa toimivaksi ja tarvittaessa organisaatiossasi edelleen kehitettäväksi
- dokumentoimaan riittävästi.

Sopimuksessa, kutein muissakin hankintasopimuksissa, on hyvä maininta seuraavat seikat:

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta

- käytetään yleisiä ATK-alan sopimusmalleja ja organisaation yleisiä sopimusehtoja. Sopimukset kannattaa kuitenkin tarkistaa siten, että tilaajalle tärkeät asiat ovat mukana ja että asiat on ilmaistu oikealla tavalla.
- tarpeeksi yksityiskohtainen toimeksianto: Mitä palvelun tulee tehdä (tavoite, käyttäjät, toiminnallisuus)
- mahdollisten muiden, projektin aikana esiin tulevien tehtävien toteuttaminen
- nimetyt yhteyshenkilöt molemmilta osapuolilta
- projektin aikataulu ja vaiheistus: välietapit ja tarkistuspisteet
- standardeihin ja organisaation omiin ohjeisiin sitoutuminen
- reklamaatioaika ja laskutusehdot
- riskienhallinta
- toimituksen viivästymisen seuraukset
- mahdollisesti kehitysoikeuksien siirtyminen palvelun ostajalle.
- ylläpitovaiheen vastuut

Verkkopalvelustrategia, viestintästrategia, graafinen ohjeistus ja muu WWW-ohjeisto ja käyttöympäristön kuvaus sekä kaikki suunnitteludokumentit toimitetaan toteuttajalle viimeistään sopimuksen liitteenä. Yleisesti julkishallinnossa käytetään VYSE 1998 -sopimusehtoja.

7 Toteutusvaihe ja työn seuranta

Toteuttajan kanssa laadittu sopimus sekä suunnitteluvaiheessa tehdyt dokumentit ohjaavat toteutusvaihetta. Toteutusvaiheessa voidaan tehdä tarkistuksia suunnitteluvaiheen dokumentteihin: esimerkiksi konseptisuunnitelmaa tai vaatimusmäärittelyä voidaan yhdessä tarkistaa. Muutokset kannattaa aina dokumentoida, jotta jatkuvasti ollaan ajan tasalla siitä, millaista verkkopalvelua ollaan toteuttamassa.

Tuotantovaiheessa on nimettävä vastuuhenkilö tai isoimmista palveluissa sekä projekti- että ohjausryhmä, jotka huolehtivat projektin etenemisestä ja vastaavat sopimuksessa asetettujen velvoitteiden toteuttamisesta

Kaikki vaiheet on dokumentoitava. Alussa kannattaa sopia

- kuka kirjaa workshoppeissa ja kokouksissa sovitut asiat
- kenelle muistioid ja pöytäkirjat toimitetaan ja kuka ne hyväksyy
- miten toteuttaja pitää yhteyttä tilaajaorganisaatioon: nimetäänkö yhteyshenkilö, vai onko toteuttaja yhteydessä koko projektiryhmän kanssa.

Välietapeissa verkkopalvelu tarkistetaan käymällä paikan päällä tai tutustumalla verkossa olevaan demoversioon.

8 Sisällöntuotanto ja tekijänoikeudet

Sisällöntuotanto voi alkaa jo ennen verkkopalvelun lopullista valmistumista. Sisällöntuottajat on koulutettava ja perehdytettävä tuottamaan ja toimittamaan sisältöä verkkopalvelua varten. Sisällöntuottajien kanssa on sovittava sisällön ylläpidosta jatkossa.

Organisaatiolla on oltava käyttöoikeus kaikkeen organisaation verkkopalveluissa julkaistavaan aineistoon (teksti, kuvat, tiedostot, mahdolliset videot ym.) Aineisto luovutetaan verkkopalvelun toteuttajalle vain sopimuksessa kuvattua käyttöä varten, muu käyttö on kielletty. Toteuttajan tulee palauttaa tai poistaa aineisto kaikilta medioilta loppuluovutuksen jälkeen.

Tuotettuun aineistoon on tekijällä aina isyysoikeus.

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta

Sopimuksessa on todettava muiden oikeuksien siirtyvän tilaajalle, jos näin halutaan. Sovittavia asioita voivat olla mm.

- Aineiston edelleen julkaiseminen, käyttö muussa kuin sopimuksessa mainitussa tarkoituksessa, sovelluksen tai kokonaisuuden muuttaminen tai edelleen kehittäminen.

Ulkopuolelta hankitun aineiston osalta on aina hankittava kirjallinen lupa tai sopimus (ainakin sähköpostiviesti) aineiston käytöstä.

Verkkopalvelua varten on laadittava henkilötietolain edellyttämä rekisteriseloste.

9 Dokumentointi

Verkkopalvelu on aina dokumentoitava niin, että nekin jotka eivät ole olleet mukana palvelun tekemisessä, ymmärtävät mistä on kysymys ja pystyvät tarvittaessa kehittämään palvelua edelleen. Palvelusta pitäisi olla saatavissa ainakin seuraavat dokumentit

- konseptisuunnitelma
- graafinen suunnitelma (käytetyt visuaaliset elementit, otsikon ja leipätekstin fontit, sivuilla käytettyjen elementtien mitat, värien määritykset, luettelo mm. käytetyistä kuvista ja kartoista), käyttöliittymän kuvaus
- saadut käyttöoikeudet (luvat tekijänoikeuksien haltijoilta)
- tietokantasuunnitelma (tietomalli, käytettyjen muuttujien kuvaukset, tiedonhallinta, ohjelmakoodit)
- käytettävyydestestauksen tulokset ja niiden huomiointi
- suorituskykytestauksen tulokset ja niiden huomiointi
- esteettömyystestauksen tulokset ja mahdollinen korjausaikataulu
- teknisen toteutuksen dokumentointi
- ylläpitosuunnitelma (miten ja kuka päivittää kutakin sivua tai sivustoa, kuka kehittää palvelua edelleen, versionhallinta, käytön tuki).
- jatkuvuussuunnitelma

10 Lopputarkastus ja hyväksyntä

Ennen kuin verkkopalvelu lopullisesti hyväksytään on varmistuttava siitä, että:

- Palvelu toimii edellytetyllä tavalla: palvelu on toteutettu konseptisuunnitelmassa esitetyllä tavalla
- Käytettävyys ja esteettömyys on testattu ja testin tulokset on otettu huomioon.
- Tekijänoikeusasiat ovat kunnossa.
- Dokumentointi on valmis.
- Reklamaatioaika ja reklamoinnin rajaukset on sovittu.

11 Käyttöönotto, ylläpito ja jatkokehitys

Ennen kuin verkkopalvelu on julkaistu, pitäisi seuraavista asioista olla sopimus tai päätös:

- Kuka vastaa sisällön ajan tasalla pysymisestä, oikeellisuudesta ja kehittämisestä?
- Miten palvelun käyttöä seurataan?
- Millaisilla mittareilla seurataan verkkopalvelun saavutettavuutta ja palvelun toimintaa?
- Kuka ottaa vastaan palautteen ja vastaa siihen?
- Kuka vastaa palvelun teknisestä ylläpidosta ja varmuuskopioinnista ja arkistoinnista?(Tuleeko käyttöpalvelujen tarjonnasta oma tarjouskilpailu?)

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta

- Miten palvelun saatavuutta seurataan?
- Kuka vastaa sovelluksen kehittämisestä?
- Miten ja minne palvelun virhetilanteet ilmoitetaan?