



Tampereen Kaupungin Palvelutiedon ylläpitoympäristö

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun käyttöönottoprojekti



Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

Sisällysluettelo:

1	Tiivistelmä	2
2	Johdanto.....	2
2.1	Käsitteet	3
2.2	Palveluluokan ylläpito osana palvelutiedon ylläpitoa.....	4
3	Organisaatiotaso	5
3.1	Tampereen Kaupungin palvelutiedon hallinnan visio ja strategia	5
3.2	Tampereen kaupungin palvelutiedon hallinnan periaatteet.....	6
3.3	Tampereen kaupungin ydintiedon ja palvelutiedon hallinnan organisaatio.....	6
4	Tietojoukkotaso	9
4.1	Palvelutiedon tietosisältö.....	9
4.1.1	Palvelutiedon tietokentät	10
4.2	Palvelutiedon ylläpito-ohjeet	19
4.3	Ylläpito prosessit.....	20
5	Tietojärjestelmätaso	24
5.1	Keskitetty ydintiedon hallinnan arkkitehtuuri.....	24
5.2	Palvelutiedon ylläpitoympäristö	26
6	Palvelutietojen hyödyntäminen Kansallisessa Palvelutietovarannossa (PTV)	28





Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

1 Tiivistelmä

Tässä dokumentissa kuvataan Tampereen kaupungin Palveluluokittelun käyttöönottoprojektissa toteutettu Palvelutiedon ylläpitoympäristö. Palvelutiedon ylläpitoympäristö on toteutettu Tampereen kaupungin ydintiedon hallintamallin mukaisesti ja perustuu aiemmin toteutettuun ydintiedon ylläpidon tekniseen ympäristöön. Ydintiedon hallintamalli kuvaa miten ja missä Tampereen kaupunki hallitsee tietopääomiaan ydintietojen osalta.

Palveluluokittelun käyttöönotto-projekti toimii yhtenä Valtiovarainministeriön Kuntatieto-ohjelman kuntapiloteista ja se toteutetaan ajalla 1.3.2015 - 31.3.2016. Projekti jakautuu kahteen pääosiin: Palveluluokittelun ylläpidon ja hyväksikäytön ICT -ympäristö kunnissa sekä Palveluluokittelun soveltaminen kuntien erityyppisissä toiminnoissa ja palveluissa.

2 Johdanto

Tampereen kaupungin palvelutiedon käsitelmä, toimi perustana Tampereen kaupungin Palveluluokittelun käyttöönotto -projektin tekniselle toteutukselle. Palvelutiedon käsitelmän keskiössä ovat *tehtävä* (mitä), *palvelu* (miten) ja *toimipaikka* (missä). *Tehtävät* kuvaavat kunnalle tavoitteeksi asetetun tai kunnan itsellensä tavoitteeksi asettaman toiminnan. Näitä tehtäviä toteutetaan tuottamalla erityyppisiä *palveluja* yhdessä tai useammassa toimipaikassa.

Toimipaikka viittaa kokonaisuuteen, joka toteuttaa palvelun tarjontaan, tuottamiseen ja saatavuuteen liittyvät rakenteet. Toimipaikka on fyysinen sijainti, jossa julkisyhteisö, voittoa tavoittelematon yhteisö, yritys tai yritystyyppinen yksikkö tai näiden osa sijaitsee ("yhteisöt ja yritykset"). Toimipaikassa tuotetaan pääsääntöisesti yhdenlaisia *palveluja*. Jos samassa fyysisessä paikassa tuotetaan eri toimialoille kuuluvia palveluja, kyse on kahdesta erillisestä toimipaikasta. Tässä määrävänä tekijänä on toimialaluokitus (TOL 2008), joka luokittelee toimipaikan toimialan.

Tämän dokumentin tarkoituksena on kuvata palvelutiedon ylläpitoympäristö. Ylläpitoympäristöä tarkastellaan kolmesta eri ulottuvuudesta organisaatio-, tietojoukko- ja tekniseltä tasolta. *Organisaatiotas*o kuvaa miten palvelutieto liittyy Tampereen kaupungin ydintiedon hallintamalliin. *Tietojoukkotas*o kuvaa miten tietojoukkotasoteutettiin palvelutiedon osalta ja *Tekninen taso* kuvaa miten palvelutiedon ylläpito teknisesti toteutettiin Tampereen kaupungille.

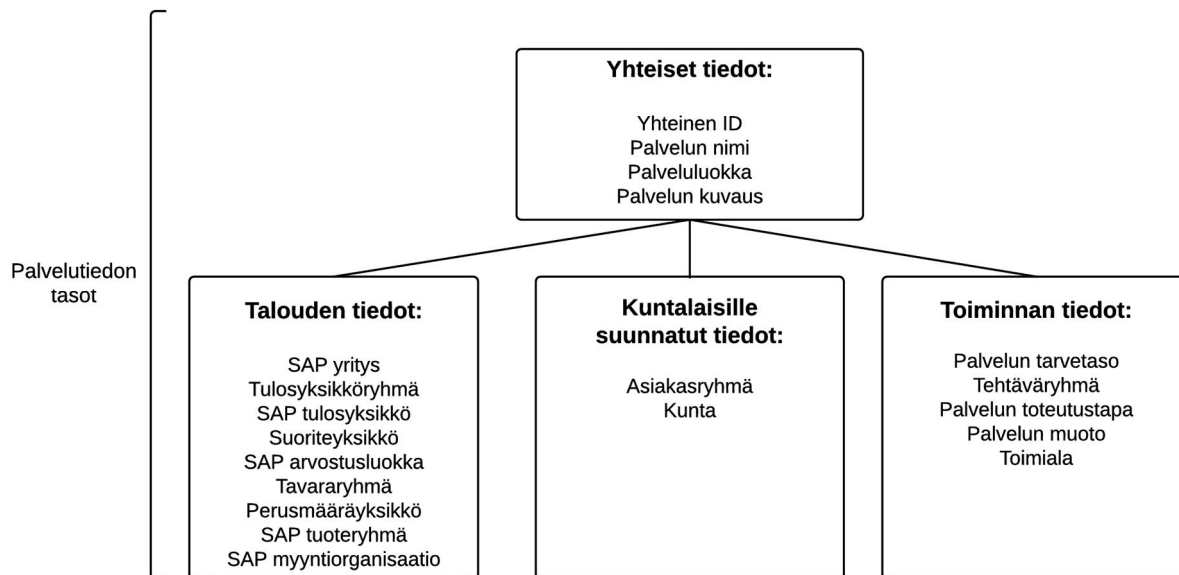
Samoin asiakirja käsittelee miten Tampereen kaupungin käsitelmä toteutettiin ylläpitoympäristössä, niin että Tampereen Kaupungin sidosryhmien tietotarpeet, *palvelutietojen tasot*, tuli huomioida toteutuksessa. Palvelutiedon tasot ovat *yhteiset ydintiedot* (yksilöivä tunniste, nimi, palveluluokka ja palvelun kuvaus), *Talouden tiedot*, *kuntalaisten tiedot* sekä *toiminnan tiedot*.





Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti



Kuva 1. Palvelutiedon tasot

2.1 Käsitteet

Alla olevassa taulukossa on kuvattu tämän dokumentin keskeiset käsitteet.

Käsite	Käsitteen kuvaus
Palvelu	Asiakkaan tarpeisiin perustuva, organisoidun toiminnan tuloksena syntyvä aineeton hyödyke. Tampereen kaupungilla palvelu tarkoittaa useaa eri asiaa, mutta tässä dokumentissa palveluluokkaan kohdistettua tuotetta.
Palveluluokka	Kansallinen JHS-tehtävä- ja palveluluokittelu, jonka tavoitteena on standardoida kuntien palvelutietoja.
Palvelutieto	Palvelutieto kuvaa kunnan tarjoamia palveluita. Palvelu on asiakkaan tarpeisiin perustuva, organisoidun toiminnan tuloksena syntyvä aineeton hyödyke. Kunnan toiminnassa palvelu muodostuu yleensä tuotteista.
Tehtävä	Lailla kunnille annettu tai kunnan itsehallintonsa nojalla itselleen ottama tehtävä.
Tehtäväluokka	Tuotteeseen kohdistetaan JHS tehtävä- ja palveluluokittelun mukainen tehtäväluokka, jota käytetään valtakunnallisessa raportoinnissa.
Toimipaikka	Fyysinen paikka, jossa yhteisö, yritys tai yritystyyppinen yksikkö tai näiden osa sijaitsee. Toimipaikassa tuotetaan pääasiassa yhdenlaisia tavaroita tai palveluita. Toimipaikassa on henkilöstöä. Yhdestä fyysisestä paikasta voidaan toiminnan luonteen perusteella erottaa useampi toimipaikka. Toiminnan luonne on luokiteltu toimialaluokituksessa. (Lähde: JHS 195)



Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

Tuotetieto	Tuotetieto kuvaa kunnan tarjoamia palvelutuotteita. Tuotetieto on palvelutiedon tarkempi taso.
Ydintieto	Termillä viitataan organisaation yhteisiin, usein eri prosessien ja yksikköjen tietotarpeiden läpi meneviin tietoihin. Ydintieto liittyy yleensä asiakkaan, toimittajan, tuotteen tai vaikka henkilöstön kaltaisiin perustietoihin.
Ydintiedon hallinta	Ydintietojen hallinta (MDM) on konsepti, joka tähtää ydintietojen systemaattisen hallintaan. Osana kokonaisuutta on usein työkalu-ulottuvuus, mutta MDM:ää voidaan harjoittaa myös ilman uutta työkalua, aikaisempien järjestelmien puitteissa.

2.2 Palveluluokan ylläpito osana palvelutiedon ylläpitoa

Tampereen pilotissa palveluluokitus otettiin käyttöön osana Tampereen omaa palvelutiedon (=tuotetiedon) ylläpitoa ja hallintaa. Tampereen kaupungin ydintietojen hallinnan kehittämisessä palvelutieto oli tunnistettu kehittämiskohteeksi jo aiemmin osana laajempaa ydintietojenhallinnan kehittämissuunnitelmaa. Näin ollen oli perusteltua, että palveluluokka otettiin ylläpitoon ensisijaisesti tuotetiedon pakolliseksi attribuuttitiedoksi. Lisäksi niiden palveluiden osalta, joissa ei oltu tehty kaupungin omaa tuotteistusta, luotiin nimikkeet SAP:iin palveluluokkaa vastaavalla nimellä. Näin toteutettiin koko palveluluokittelun käyttöä ja jatkosoveltamista edellyttävä ylläpito. Tuotteistamattomien palvelujen ylläpito tuoteylläpidon kautta palveluluokitusta vastaavilla tuotenimillä tukee esimerkiksi kustannusten kohdistamista jatkossa, kun palveluluokkia vastaavat nimikkeet eli laskentakohteet on jo luotu järjestelmään.

Palveluluokittelun käyttöönotto osana Tampereen palvelutiedon (tuotetiedon) hallintaa edellytti palveluluokan määrittämistä Tampereen tuotteille. Tarkemmin Tampereen tuotteiden kohdistumisesta palveluluokitukseen ja palveluluokituksen soveltamisen käyttökokemuksia on kuvattu erillisessä dokumentissa "Palveluluokittelun soveltaminen - kustannuslaskenta ja raportointi".





Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

3 Organisaatiotaso

Tampereen kaupungilla on muodostettu edellytykset ydintiedon hallinnan kehittämiseksi. Ydintiedon hallinnan vision ja strategian määrittelyn kautta saatiin toiminnalle pitkän tähtäimen suunta. Tampereen kaupungille on määritelty organisaatiotasoinen omistajuus, roolit ja vastuut sekä tietojoukkotasoiset omistajuudet ja vastuut, jotka tullaan jalkauttamaan vaiheistettuna tehdyn kehittämissuunnitelman. Yhteisen terminologian määrittely etenee myös vaiheittain kun kehittämishankkeissa määritellään organisaation yhteinen sanasto kuhunkin tietojoukkoon liittyen.

3.1 Tampereen Kaupungin palvelutiedon hallinnan visio ja strategia

Visio luo pitkän aikavälin tavoitteet ydintietojen hallinnalle ja toimii näin mahdollistajana ydintiedon hallinnan hankkeille. Strategia keskittyy siihen miten tämä visio toteutetaan. Tampereen kaupungin ydintiedon hallinnan visiossa ja strategiassa on tunnistettu keskeiset kehittämiskohteet ydintietojen hallinnan osalta ja kehittämiskohteet on vaiheistettu. Tampereen kaupungilla ydintiedon hallinnan kehittäminen on edennyt vaiheistuksen mukaisesti ja ensimmäisen tietojoukon toteutus tehtiin vuosina 2014 - 2015. Valittu tietojoukko oli organisaatiotieto.

Ensimmäisessä vaiheessa myös määriteltiin ja toteutettiin laajennettavissa oleva järjestelmäarkkitehtuuri eli tiedonhallintaympäristö organisaatiotiedolle. Samoin määriteltiin organisaatiotiedon hallintamalli sekä organisaatiotietoon liittyvät tiedon luonti ja ylläpitoprosessit. Ydintietojen hallinnan kehittämisen toisessa vaiheessa, Palveluluokittelun käyttöönottoprojektissa, keskityttiin palvelutietoon, jonka Tampereen kaupunki oli tunnistanut strategiseksi kehittämiskohteeksi.

Ensimmäisessä vaiheessa käyttöönotettua Tampereen kaupungin tiedonhallintaympäristöä laajennettiin tässä projektissa käsittämään palvelutiedon hallinta ja ylläpito. Samoin palvelutiedon sisältöä laajennettiin kattamaan talouden, toimintojen sekä kuntalaisten tietotarpeet sekä keskityttiin tämän tiedon jakamiseen ja yhteensovittamiseen uusiin tiedolla johtamisen järjestelmiin kuten kärkitiedot sekä kustannuslaskenta.

Palvelutieto on tunnistettu Tampereen kaupungilla strategiseksi kehittämiskohteeksi, koska siihen kohdistuu kasvavia niin kansallisen tason, kuin Tampereen kaupunginkin, tietotarvevaatimuksia eri tasoilta:

- Kuntalaiset
 - Kuntalainen tarvitsee tietoa palvelutuotteista ja niiden saatavuudesta. Tämä tieto tulee tarjota kuntalaiselle usealla eri tavoin
- Talous
 - Talous tarvitsee palvelutiedon osalta tietoa hyöty-kustannussuhteista, tuottavuudesta, taloudellisuudesta sekä toiminnan määrästä tehdäksään kustannuslaskentaa joka myös raportoidaan kansalliselle tasolle.
- Toiminnot
 - Tampereen kaupungin eri yksiköt tarvitsevat palvelutiedon osalta tietoa sen vaikuttavuudesta, laadusta, palvelutarpeesta kyetäkseen suunnittelemaan kapasiteettiaan, voimavarojaan sekä palvelukykyään.





Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

Tampereen kaupunki tulee laajentamaan palvelutietoja Palveluluokittelun käyttöönottoprojektin jälkeenkin. Laajentaminen tulee käsittämään palvelutiedon harmonisoinnin eri yksiköiden kesken, uusien tietotarpeiden määrittäminen ja käyttöönotto sekä palvelutietoa tullaan jakamaan uusiin palvelutietoa tarvitsemiin järjestelmiin. Lisäksi palvelutiedon kehittäminen jatkuu mm. PTV:n suuntaan.

3.2 Tampereen kaupungin palvelutiedon hallinnan periaatteet

Hallinnan periaatteilla tarkoitetaan miten ydintietoa hallitaan. Palvelutiedon osalta periaatteet ovat samat kuin muiden ydintietojen periaatteet. Näihin periaatteisiin kuuluvat:

- Arkaluontoisten tietojen lainmukainen käsittely ja suojaaminen
- Salassa pidettäviksi säädettyjen tietojen suojaaminen (mm. henkilötiedot)
- Tietojen käyttötarkoituksia koskevien rajoitusten (henkilötietolain käyttötarkoitussidonnaisuuden vaatimus, muut vaatimukset) noudattaminen
- Tietojen suojaaminen, niiden saannin ja käytettävyyden turvaaminen
- Tiedon ylläpitäminen, niin että eri prosesseissa tarvittava yhteinen tieto tallennetaan yhteen paikkaan, josta eri prosessit hyödyntävät tietoa
- Tietojen eheyden varmistaminen eri järjestelmien välillä
- Tietojen laadun ja oikeellisuuden varmistaminen

3.3 Tampereen kaupungin ydintiedon ja palvelutiedon hallinnan organisaatio

Ydintiedon hallinnan organisaatio jakautuu eri tasolle seuraavasti:

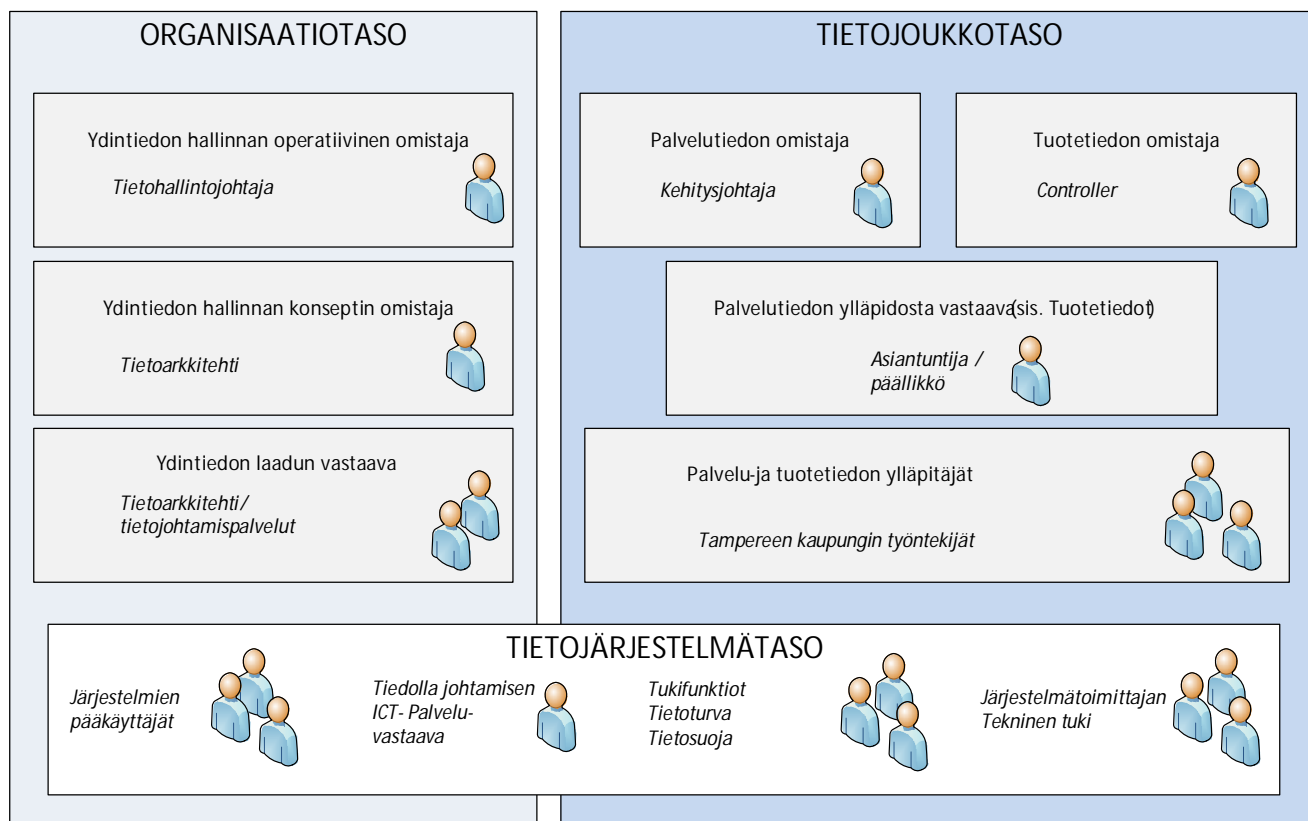
- Organisaatiotaso
Organisaatiotason roolit ovat Tampereen kaupungin laajuiset roolit, joihin nimetty yksi henkilö. Nämä organisaatiotason roolit ovat samat kaikille tietojoukoille.
- Tietojoukkotaso
Tietojoukkotasoiset roolien nimet ovat samat eri tietojoukoissa, mutta roolin taso voi vaihdella eri yksiköiden kesken.
- Tietojärjestelmä- ja tukifunktioitaso

Tietojärjestelmätason roolit ovat voivat vaihdella sen mukaan missä teknisessä ratkaisussa tietojoukkotasoa ylläpidetään ja hallitaan.



Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun käyttöönottoprojekti



Kuva 2: Ydintiedon hallinnan organisaatio

Alla olevassa taulukossa on kuvattu tarkemmalla tasolla eri tasojen roolit sekä tehtävät.

Roolin nimi	Roolin taso	Tehtävät
Organisaatiotaso		
Ydintiedon hallinnan operatiivinen omistaja	Operatiivinen johtaja	Toimii sponsorin roolissa, jonka tehtävä on määrittää tavoitteet ydintietojen hallinnan kehittämiseksi. Varmistaa tuen johtajistolta.
Konseptin omistaja	Tietoarkkitehti	Vastaa ydintietojen kehittämisestä kokonaisvaltaisesti ja koordinoi eri kyvykkyksiä sekä tietojoukkokohtaisia asioita. Varmistaa viestinnän ja koulutuksen avulla tietoisuuden lisääntymisen organisaation eri tasoilla. Määrittää ja rakentaa keskitetyt kyvykkyudet yhdessä muiden tukitoimintoihin osallistuvien tahojen kanssa. Huolehtii roolien tehtävien jalkautumisesta ja jatkuvuudesta.
Ydintiedon laadun vastaava	Jaettu rooli: osa vastuusta on tietojohdampalveluilla sekä osa tietoarkkitehdillä	Vastaa yhteistyössä konseptin omistajan kanssa keskitettyjen kyvykkyuksien rakentamisesta tiedon laatuun ja määrittelyyn liittyen. Toimii tietosisällön kehityksen, seurannan sekä mittaristojen rakentamisessa yhdessä muun organisaation sekä tietojoukkokohtaisten ylläpito-organisaatioiden tukena. Suorittaa säännöllistä tiedon laadun valvontaa ja



Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

		suunnittelee laadun kehittämistoimet yhdessä muun organisaation kanssa. Vastaa käyttäjäpalautteen hyödyntämisestä datan laadun parantamiseksi.
Tietojoukkotaso		
Palvelutiedon omistaja	Kehittämisjohtaja	Palvelutiedon omistaja omistaa tiedon sisällön ja vastaa oman ydintietoalueen ylläpitoprosessin toimivuudesta sekä tiedon laadusta. Toimii yhteistyössä tietoaarkkitehdin, tiedon ylläpidosta vastaavien sekä muiden tukitoimintoja suorittavien tahojen kanssa.
Tuotetiedon omistaja	Controller	Tuotetiedon omistaja omistaa tiedon sisällön ja vastaa oman ydintietoalueen ylläpitoprosessin toimivuudesta sekä tiedon laadusta. Toimii yhteistyössä tietoaarkkitehdin, tiedon ylläpidosta vastaavien sekä muiden tukitoimintoja suorittavien tahojen kanssa.
Palvelutiedon ylläpidosta vastaava	Asiantuntija Talouksyksikön nimittämä vastuuhenkilö/cont- roller	Palvelutiedon ylläpidosta vastaava henkilö vastaa ylläpidon käytännön toteutumisesta ja prosessin mukaisen toiminnan jalkauttamisesta tietojen ylläpitäjille.
Palvelu- ja tuotetiedon ylläpitäjä	Tampereen kaupungin työntekijät (sihteeri, taloussuunnittelija tai asiantuntija)	Tiedon ylläpitäjä vastaa palvelutiedon käytännön ylläpidosta. Ylläpitäjät noudattavat niitä prosesseja ja toimintaohjeita, joita tietojoukkokohtaisesti on luotu prosessein sekä tiedon sisältöön ja laatuun liittyen. Tiedon ylläpitäjät raportoivat palvelutiedon omistajalle.
Tietojärjestelmätaso		
Pääkäyttäjä	Asiantuntija	Toimii käyttäjien tukihenkilönä. Osallistuu käyttöön liittyvien ominaisuuksien ylläpitoon ja kehittämiseen. Kouluttaa tiedonylläpitäjiä tarvittaessa.
Järjestelmätöimittajan tekninen tuki	Asiantuntija	Huolehtii Tietojärjestelmän toiminnasta ja teknisistä asetuksista. Vastaa ohjelmien päivityksistä.
Tiedolla johtamisen palveluvastaava	ICT-palveluvastaava	Vastaa mm. ydintiedon hallinnan järjestelmästä järjestelmätöimittajan suuntaan.





Hallinto- ja talousryhmä

 Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

4 Tietojoukkotaso

Tietojoukkotasolla määritellään Tampereen Kaupungin kunkin tietojoukon tietojen hallintaan ja ylläpitoon liittyvät asiat. Tietojoukkotason määryksistä on vastuussa tietojoukon omistaja, joka jalkauttaa käytännön toimenpiteet tietojoukon ylläpidosta vastaavalle taholle. Tietojoukon ylläpitäjät vastaavat palvelutiedon eri elinkaaren vaiheista eli tiedon luomisesta, sen päivittämisestä sekä sen lakkauttamisesta järjestelmässä.


4.1 Palvelutiedon tietosisältö

Palvelutiedon tietosisältöjä määriteltäessä tuli huomioida Tampereen kaupungin eri palvelutiedon tasot ja kunkin sidosryhmän tietotarpeet.

- 1) Yhteiset tiedot, joita tarvitaan useissa toiminnoissa ja tietojärjestelmät tarvitsevat, kuten yksilöivä tunniste, tuotteen nimi ja kuvaus sekä palveluluokka
- 2) Talouden tiedot, joita taloushallinto tarvitsee suunnittelussa ja seurannassa
- 3) Kuntalaisille suunnatut tiedot, joilla kuvataan mitä palveluita tarjotaan millekin asiakasryhmälle
- 4) Toiminnan tiedot, joita Tampereen kaupungin yksiköt tarvitsevat palveluja suunniteluun, toteutukseen ja hankintaan.

Nämä eri tietotason tarpeet määriteltiin yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa sekä toteutettiin lomakkeelle, kuva alla. Palvelutiedon tietokentät on tarkemmin kuvattu seuraavassa kappaleessa.

Tampereen kaupungin uusi JHS-tuote (TILTU-tuote)


Tampereen k

SAP-yritys:	<input type="text" value="1310 Varhaiskasvatus ja peruso"/>
SAP-tulosyksikköryhmä:	<input type="text" value="13106 - Haulitorni"/>
SAP-tulosyksikkö:	<input type="text" value="131062 - Nahkatehdas"/>
Tuoteryhmä:	<input type="text" value="Päiväkotihoido"/>
Tuotteen nimi:	<input type="text" value="tuote1"/>
Tuotteen kuvaus:	<input type="text" value="tuote2"/>
Suoriteyksikkö:	<input type="text" value="asiakas"/>
Onko tarvetasoseurantatuote (väriseuranta)? ?	<input checked="" type="radio"/> Kyllä <input type="radio"/> Ei
Tuotteen tarvetaso:	<input type="text" value="Vihreä"/>
Tehtäväryhmä: ?	<input type="text" value="VARHAISKASVATUS"/>
JHS-palveluluokka: ?	<input type="text" value="12008 - Päiväkotihoido"/>
Asiakasryhmä: ?	<input type="text" value="Kansalainen"/>
Tuotetaanko tuotetta seudullisesti? ?	<input type="radio"/> Kyllä <input checked="" type="radio"/> Ei
Palvelun toteutustapa: ?	<input type="text" value="Oma tuotanto"/>
Lisätietoja: ?	<input type="text" value="Kirjoita lisätietoja (max. 100 merkkiä)"/>

Kuva 3: Palvelutiedon ylläpitolomake



Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

4.1.1 Palvelutiedon tietokentät

Palvelutiedon tietokenttien osalta on kuvattu myös miksi kukin tieto valittiin mukaan, mitä tieto tarkoittaa, mihin tietoa käytetään ja kuka tietoa tarvitsee. Samoin kunkin tiedon laatu pyritään varmistamaan jatkossa hyvänä, joten jokaisen tiedon osalta on kuvattu käytettävät datastandardit.

4.1.1.1 SAP Yritys

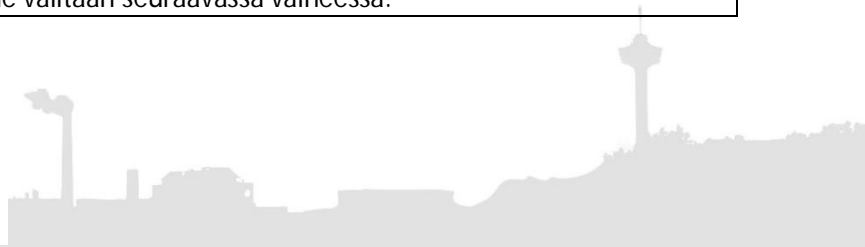
Tampereella SAP yritystunnus tarkoittaa organisaatioyksikön ylintä tasoa. Tampereen kaupungin SAP yrityksiä ovat liikelaitokset sekä hyvinvointipalveluiden yksiköt. SAP yrityksiä on tällä hetkellä 20 kappaletta.

Tietokenttä	SAP Yritys
Kentän tietosisältö	SAP yritystunnus ja yritysnimi Esim. 1210 Hyvinvointipalveluj. Kehit
Miksi tieto on otettu mukaan lomakkeelle ja mitä tieto tarkoittaa.	<ul style="list-style-type: none"> • Yritys kertoo minkä yksikön tuotteesta on kyse. • Tuote kuuluu vähintään yhteen SAP yritykseen ja SAP-järjestelmässä jokainen tuote tulee olla avattuna vähintään yhdelle yritykselle.
Mihin tietoa käytetään	Yritystunnuksen perusteella voidaan näyttää siihen kuuluvat tuotteet. Samoin lomakkeella yritystunnuksilla rajataan tulosityksikköryhmät, jotka tuotteelle valitaan seuraavassa vaiheessa.
Miten tiedon laatu varmistetaan	SAP yritystunnukset valitaan lomakkeella valintalistalta ja lomakkeella näkyvät vain ne yritystunnukset joihin palvelutietoa voidaan avata. SAP yritystunnukset ylläpidetään SAP:ssa ja lomakkeella näkyvät vain käytössä olevat ja aktiiviset yritystunnukset.
Ketä tietoa tarvitsee	Talous ja toiminnot

4.1.1.2 SAP Tulosityksikköryhmä

Tulosityksikköryhmä on talouden organisaation toiseksi alin taso. Tulosityksikköryhmää käytetään taloushallinnon raportoinnissa.

Tietokenttä	SAP tulosityksikköryhmä
Kentän tietosisältö	Tulosityksikköryhmän numero ja lyhyt nimi. Esim. 12656 Kuntoutusosastot
Miksi tieto on otettu mukaan lomakkeelle ja mitä tieto tarkoittaa	Tuotteelle valitaan tulosityksikköryhmä, johon tuote kohdistetaan. Samoin lomakkeella tulosityksikköryhmällä rajataan tulosityksiköt, jotka tuotteelle valitaan seuraavassa vaiheessa.





Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

Mihin tietoa käytetään	Tietoa tarvitaan taloushallinnon raportoinnissa.
Miten tiedon laatu varmistetaan	Tulosityksiköryhmät valitaan lomakkeella valintalistalta ja lomakkeella näkyvät vain ne tulosityksiköryhmät joita tehdyn SAP yritystunnusvalinnan perusteella voidaan käyttää. Tulosityksiköryhmät ylläpidetään SAP:ssa ja lomakkeella näkyvät vain käytössä olevat ja aktiiviset tulosityksiköryhmät.
Ketä tietoa tarvitsee	Talous

4.1.1.3 SAP Tulosityksikkö

Tulosityksikkö on talouden organisaation alin taso. Tulosityksikköä käytetään taloushallinnon raportoinnissa.

Tietokenttä	SAP tulosityksikkö
Kentän tietosisältö	Tulosityksikön numero ja lyhyt nimi Esim. 126380 Kuntoutusos.yhteiset
Miksi tieto on otettu mukaan lomakkeelle ja mitä tieto tarkoittaa?	Kullakin tuotteella on tuotteeseen liittyvä vastuullinen tulosityksikkö.
Mihin tietoa käytetään	Tulosityksiköille kirjataan tuotteeseen kohdistuvat tulot ja sille ohjautuvat muille aidoille tunnistelle kirjatut kustannukset
Miten tiedon laatu varmistetaan	Tulosityksikkö valitaan lomakkeella valintalistalta ja lomakkeella näkyvät vain ne tulosityksiköt joita tehdyn SAP tulosityksiköryhmän perusteella voidaan käyttää. Tulosityksiköt ylläpidetään SAP:ssa ja lomakkeella näkyvät vain käytössä olevat ja aktiiviset tulosityksiköt.
Ketä tietoa tarvitsee	Talous

4.1.1.4 Tuoteryhmä

Tuoteryhmä kertoo mihin ylempään luokittelun tasoon tuote kuuluu. Tuoteryhmää käytetään tuotekohtaisessa kustannuslaskennassa.

Tietokenttä	Tuoteryhmä
--------------------	------------





Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

Kentän tietosisältö	Tuoteryhmän nimi Esim. Esiopetus
Miksi tieto on otettu mukaan lomakkeelle ja mitä tieto tarkoittaa?	Jokainen tuote kuuluu johonkin tuoteryhmään, ylempään luokittelutasoon.
Mihin tietoa käytetään	Tuoteryhmää tarvitaan tuotekohtaiseen kustannuslaskentaan.
Miten tiedon laatu varmistetaan	Tuoteryhmä valitaan lomakkeella valintalistalta ja lomakkeella näkyvät vain aktiiviset tuoteryhmät. Tuoteryhmät ylläpidetään SAP:ssa ja lomakkeella näkyvät vain käytössä olevat ja aktiiviset tuoteryhmät.
Ketä tietoa tarvitsee	Talous

4.1.1.5 Tuotteen nimi

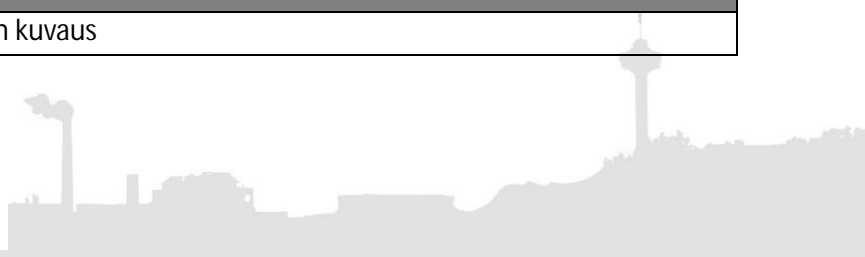
Tuotteen nimi kuvaa minkälaisesta palvelusta on kyse. Tiedon ylläpitäjä nimeää tuotteen Tampereen kaupungin nimeämiskäytäntöjen mukaisesti.

Tietokenttä	Tuotteen nimi
Kentän tietosisältö	Tuotteen nimi Esim. ALLE 3 V. KOKOPÄIVÄHOITO/ HAIHARA
Miksi tieto on otettu mukaan lomakkeelle ja mitä tieto tarkoittaa?	Tuotteen yksilöivä nimi, joka kuvaa tarjottavaa palvelua.
Mihin tietoa käytetään	Tämä tieto on yhteistä tietoa ja käytetään kaikissa järjestelmissä mihin tämä tieto menee.
Miten tiedon laatu varmistetaan	Lomakkeella tämä on vapaa tekstikenttä. Tampereen kaupungilla on ohjeistus nimeämisestä.
Ketä tietoa tarvitsee	Ydintietoa, jota kaikki palvelutietoa käyttävät järjestelmät ja prosessit tarvitsevat.

4.1.1.6 Tuotteen kuvaus

Tuotteen kuvaus kertoo mitä palvelu sisältää ja tarjottavan palvelun kohderyhmä.

Tietokenttä	Tuotteen kuvaus
--------------------	-----------------





Hallinto- ja talousryhmä

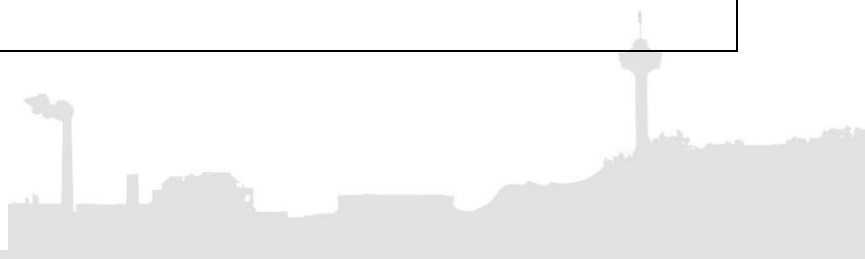
Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

Kentän tietosisältö	Esim. Perhepalvelut Perhepalveluja tarjotaan niille sosiaalihuoltolain piirissä oleville lapsille, nuorille ja perheille, jotka tarvitsevat varhaisen vaiheen tukea lapsen tai nuoren tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin turvaamiseksi. Kaikki perhepalveluiden yksiköt tarjoavat ohjaus- ja neuvontapalveluja niitä tarvitseville. Perhepalveluihin kuuluvat lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö, perheneuvolan palvelut, perheoikeudelliset palvelut sekä etsivä työ 13-29 – vuotiaille.
Miksi tieto on otettu mukaan lomakkeelle ja mitä tieto tarkoittaa?	Tuotteen kuvaus on palvelun sisällön kuvaus, joka kertoo mitä palvelu sisältää ja mikä on kohderyhmä
Mihin tietoa käytetään	Palvelun kuvausta käytetään mm. Tampereen Kaupungin palvelukatalogissa. http://www.e-julkaisu.fi/tampereen_kaupunki/palvelukatalogi/2015/
Miten tiedon laatu varmistetaan	Lomakkeella tämä on vapaa tekstikenttä. Tuotteen kuvaus määritellään yksikössä ohjeistuksen mukaan ennen kuvauksen tallentamista järjestelmään.
Ketä tietoa tarvitsee	Ydintietoa, jota kaikki palvelutietoa käyttävät järjestelmät ja prosessit tarvitsevat.

4.1.1.7 Suoriteyksikkö

Suoriteyksikkö on palvelutuotannon määrää mittaava yksikkö, jota käytetään tuoteraportoinnissa eurotiedon lisäksi. Samoin tuotteen á-hinnan määrittämisessä käytetään suoriteyksikköä.

Tietokenttä	Suoriteyksikkö
Kentän tietosisältö	Esim. Hoitopäivä
Miksi tieto on otettu mukaan lomakkeelle ja mitä tieto tarkoittaa?	Suoriteyksikkö määrittelee tuotteen laskutusyksikön ja yksikköhinnan.
Mihin tietoa käytetään	Suoriteyksikkötietoa käytetään raportoinnissa.
Miten tiedon laatu varmistetaan	Suoriteyksikkö valitaan lomakkeella valintalistalta ja lomakkeella näkyvät vain ne suoriteyksiköt joita tuotteelle voidaan käyttää. Suoriteyksiköt ylläpidetään SAP:ssa ja lomakkeella näkyvät vain käytössä olevat ja aktiiviset suoriteyksiköt.
Ketä tietoa tarvitsee	Talous





Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

4.1.1.8 Onko tarvetasoseuratantatuote?

Tampereella on lasten ja nuorten palveluissa pilotoitu tarvetason luokittelua, jossa tuotteet kohdistetaan asiakastarpeen perusteella joko ennaltaehkäiseviin peruspalveluihin, kevyisiin satunnaispalveluihin, kohdennettuihin palveluihin tai erityisen tuen palveluun. Tarvetasoluokittelua hyödynnetään tuoteraportoinnissa. Tämän avulla voidaan seurata eurotiedon kohdentumista eri tarvetasojen palveluihin.

Tietokenttä	Onko tarvetasoseurantatuote (väriseuranta)?
Kentän tietosisältö	Vaihtoehdot kyllä tai ei.
Miksi tieto on otettu mukaan lomakkeelle ja mitä tieto tarkoittaa?	Tieto määrittelee seuraanko tuotteen tarvetasoa.
Mihin tietoa käytetään	Tarvetason seurantaa käytetään raportoinnissa
Miten tiedon laatu varmistetaan	Valintoja on määritelty kaksi ja ohjeistus ohjaa valitsemaan oikean valinnan.
Ketä tietoa tarvitsee	Toiminnot, useat yksiköt tarvitsevat tätä tietoa.

4.1.1.9 Tuotteen tarvetaso

Tietokenttä	Tuotteen tarvetaso
Kentän tietosisältö	Lomakkeella valittavat tarvetasot ovat: - Ennaltaehkäisevät palvelut (vihreä) - Kevyet satunnaispalvelut (sininen) - Tilapäiset ja/tai kohdennetut palvelut (keltainen) - Jatkuvat ja/tai ympärivuorokautiset palvelut (punainen)
Miksi tieto on otettu mukaan lomakkeelle ja mitä tieto tarkoittaa?	Tieto määrittelee seuraanko tuotteen tarvetasoa ja mikä valittu tarvetaso on.
Mihin tietoa käytetään	Tarvetason seurantaa käytetään raportoinnissa
Miten tiedon laatu varmistetaan	Lomakkeella voi valita vain yhden tarvetason alasetalukosta. Tarvetason valinta on pakollinen kenttä, mikäli edellisessä kentässä on valittu että tuote on tarvetasoseurattava eli tehty valinta on kyllä. Tarvetasot ylläpidetään SQL Serverissä ja lomake hakee tiedot sieltä.





Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

Ketä tietoa tarvitsee	Toiminnot, useat yksiköt tarvitsevat tätä tietoa.
------------------------------	---

4.1.1.10 Tehtäväryhmä

Tehtäväryhmää käytetään palveluluokkien määrän rajaamisessa ja jokainen tuote kuuluu johonkin tehtäväryhmään.

Tietokenttä	Tehtäväryhmä
Kentän tietosisältö	Esim. Varhaiskasvatus ja tehtäväryhmään varhaiskasvatus kuuluvat esim. palveluluokat perhepäivähoito ja kotihoidontuki
Miksi tieto on otettu mukaan lomakkeelle ja mitä tieto tarkoittaa?	Tehtäväryhmä on apukenttä, joka toimii palveluluokan valintalistan rajauksena. Tätä tietoa tarvitaan palveluluokkien valintavaihtoehtojen määrän vähentämiseen lomakkeella
Mihin tietoa käytetään	Tehtäväryhmä on apukenttä, jonka mukaan lomakkeella rajataan palveluluokka, johon tuote kohdistetaan.
Miten tiedon laatu varmistetaan	Tehtäväryhmät ylläpidetään SQL Serverissä ja lomakkeella voi tehdä valinnan vain olemassa olevista tehtäväryhmistä.
Ketä tietoa tarvitsee	Toiminnot, useat yksiköt tarvitsevat tätä tietoa.

4.1.1.11 JHS palveluluokka

JHS tehtävä ja palveluluokituksen palveluluokka, johon kohdistetaan eurotieto. Jokainen tuote kuuluu johonkin palveluluokkaan.

Tietokenttä	JHS palveluluokka
Kentän tietosisältö	Kullekin palvelulle on luotu oma tunnus, lyhyt nimi ja pitkä nimi (JHS luokituksen mukainen Palvelu -nimi). Lomakkeella näytetään palvelun tunnus ja palvelun pitkänimi Esim. 12008 Päiväkotihoido
Miksi tieto on otettu mukaan lomakkeelle ja mitä tieto tarkoittaa?	Palveluluokka tietoa tarvitaan valtakunnallisessa raportoinnissa ja palveluluokka kertoo mitä palveluita kunta tarjoaa.
Mihin tietoa käytetään	Tuotteeseen kohdistetaan JHS tehtävä- ja palveluluokittelun mukainen palveluluokka, jota käytetään valtakunnallisessa raportoinnissa.





Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

Miten tiedon laatu varmistetaan	Palveluluokat ylläpidetään SQL Serverissä ja lomakkeella voi tehdä valinnan vain olemassa olevista palveluluokista.
Ketä tietoa tarvitsee	Tämä on yhteistä ydintietoa, jota kaikki palvelutietoa käyttävät järjestelmät ja prosessit tarvitsevat.

4.1.1.12 Asiakasryhmä

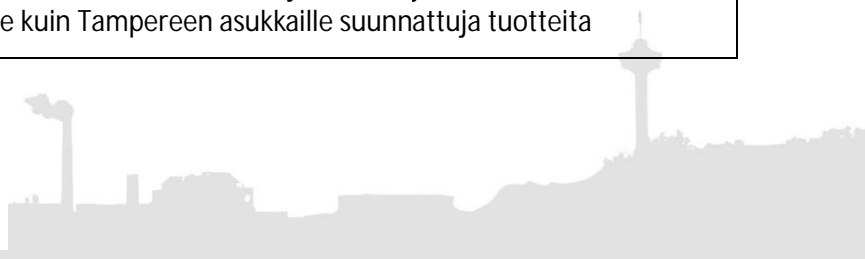
Asiakasryhmä määrittelee ylätasoin asiakkaiden luokittelun. Jokaiselle tuotteelle määritellään asiakasryhmä, joka on kansalliseen palveluun liittyvä luokittelu.

Asiakasryhmä	
Tietokenttä	Asiakasryhmä
Kentän tietosisältö	Lomakkeen valintalistalla käytetään PTV:n kohderyhmän mukaista luokittelua: Kansalainen, Yritys tai Viranomainen.
Miksi tieto on otettu mukaan lomakkeelle ja mitä tieto tarkoittaa?	Asiakasryhmä on se ryhmä, joka käyttää palvelua (= asiakkaiden pääluokat).
Mihin tietoa käytetään	Tuotteeseen kohdistetaan PTV:n mukainen asiakasryhmä, jota käytetään valtakunnallisessa raportoinnissa.
Miten tiedon laatu varmistetaan	Asiakasryhmät ylläpidetään SQL Serverissä ja lomakkeella voi valita vain olemassa olevista asiakasryhmistä.
Ketä tietoa tarvitsee	Tämä tieto kuuluu kuntalaisille suunnattuihin tietoihin.

4.1.1.13 Tuotetaanko tuotetta seudullisesti?

Tämä määrittää tuotetaanko palvelua yhteistoiminta-alueella ja onko se kohdennettu muille kuin oman kunnan asukkaille.

Tietokenttä	Tuotetaanko tuotetta seudullisesti?
Kentän tietosisältö	Valitaan Kyllä/Ei. Jos valitaan Kyllä, tuotteelle määritellään kunta mikä palvelua tuottaa.
Miksi tieto on otettu mukaan lomakkeelle ja mitä tieto tarkoittaa?	Yhteistoiminta-alueella palvelun järjestäjä voi olla joku muu kunta kuin Tampere.
Mihin tietoa käytetään	Tämä tieto erittelee ne tuotteet, jotka ovat jonkin muun kunnan asukkaille kuin Tampereen asukkaille suunnattuja tuotteita





Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

Miten tiedon laatu varmistetaan	Lomakkeella valitaan kyllä tai ei –vaihtoehto. Ohjeistus ohjaa tekemään oikean valinnan.
Ketä tietoa tarvitsee	Toiminnot, useat yksiköt tarvitsevat tätä tietoa.

4.1.1.14 Kunta, jonka asukkaisiin tuote pääosin kohdistuu

Tämä tarkoittaa yhteistoiminta-alueen kuntaa, jonka asukkaalle palvelua tuotetaan.

Tietokenttä	Kunta, jonka asukkaisiin tuote pääosin kohdistuu.
Kentän tietosisältö	Määritellyt kunnat lomakkeella ovat: - Orivesi - Ylöjärvi
Miksi tieto on otettu mukaan lomakkeelle ja mitä tieto tarkoittaa?	Yhteistoiminta-alueella palvelun järjestäjä voi olla joku muu kunta kuin Tampere.
Mihin tietoa käytetään	Yhteistoiminta-alueella tiedon erittely, missä kunnissa palvelua järjestetään
Miten tiedon laatu varmistetaan	Lomakkeella voi valita joko Orivesi tai Ylöjärvi. Ohjeistus ohjaa tekemään oikean valinnan.
Ketä tietoa tarvitsee	Tämä tieto kuuluu kuntalaisille suunnattuihin tietoihin.

4.1.1.15 Palveluun toteutustapa

Palvelun toteutustapa on kansallinen palvelutietovarantoon liittyvä hierarkkinen luokittelu. Palvelun toteutustapaa tullaan hyödyntämään PTV:ssä myöhemmin.

Tietokenttä	Palvelun toteutustapa
Kentän tietosisältö	Vaihtoehdot: Oma tuotanto tai Muu tuotanto
Miksi tieto on otettu mukaan lomakkeelle ja mitä tieto tarkoittaa?	Tämä tieto erittelee onko kyseessä Oman tuotanto vai Muu tuotanto
Mihin tietoa käytetään	Tämä tiedon avulla eritellään Oman tuotannon ja ulkoa ostettavan palvelun tuotteet





Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

Miten tiedon laatu varmistetaan	Lomakkeella on kaksi valintavaihtoehtoa: oma tuotanto vai muu tuotanto. Ohjeistus ohjaa tekemään oikean valinnan.
Ketä tietoa tarvitsee	Toiminnot, useat yksiköt tarvitsevat tätä tietoa.

4.1.1.16 Palvelun muoto

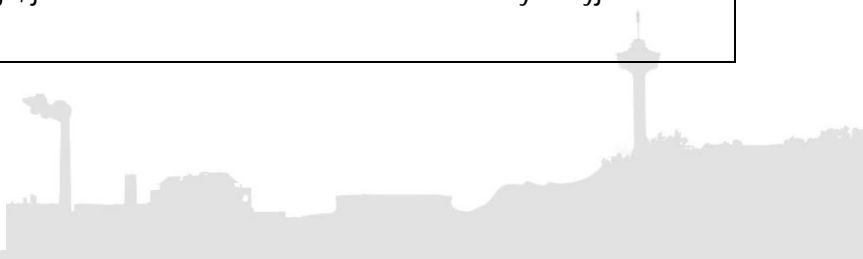
Palvelun muoto on Kansallinen palvelutietoon liittyvä hierarkkinen luokittelu jota tullaan hyödyntämään PTV:ssä myöhemmin.

Tietokenttä	Palvelun muoto
Kentän tietosisältö	Muun tuotannon palvelun muodot: - Ostopalvelu - Palvelusetelillä maksettavat palvelut - Tuetut palvelut
Miksi tieto on otettu mukaan lomakkeelle ja mitä tieto tarkoittaa?	Jos palvelun toteutustapa on Muu tuotanto, tarkennetaan palvelun muoto ja tällöin valitaan ostopalvelu, palvelusetelillä maksettavat palvelut tai tuotetut palvelut lomakkeella.
Mihin tietoa käytetään	Tämä tieto tarkoittaa minkälainen muun tuotannon palvelun muoto on kyseessä.
Miten tiedon laatu varmistetaan	Lomakkeella on kolme vaihtoehtoa: ostopalvelu, palvelusetelillä maksettavat palvelut tai tuotetut palvelut. Ohjeistus ohjaa tekemään oikean valinnan.
Ketä tietoa tarvitsee	Toiminnot, useat yksiköt tarvitsevat tätä tietoa.

4.1.1.17 Lisätietoja

Lisätietokenttä on sisältää tuotteeseen liittyvää tietoa, jota tarvitaan hyväksyntäprosessissa.

Tietokenttä	Lisätietoja
Kentän tietosisältö	Tuotteeseen liittyvä lisätieto
Miksi tieto on otettu mukaan lomakkeelle ja mitä tieto tarkoittaa?	Ilmoitusluonteinen tieto joka on tarpeellinen tieto lomakkeen hyväksyjälle.
Mihin tietoa käytetään	Lisätietoja, jotka halutaan välitettäväksi lomakkeen hyväksyjälle.





Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

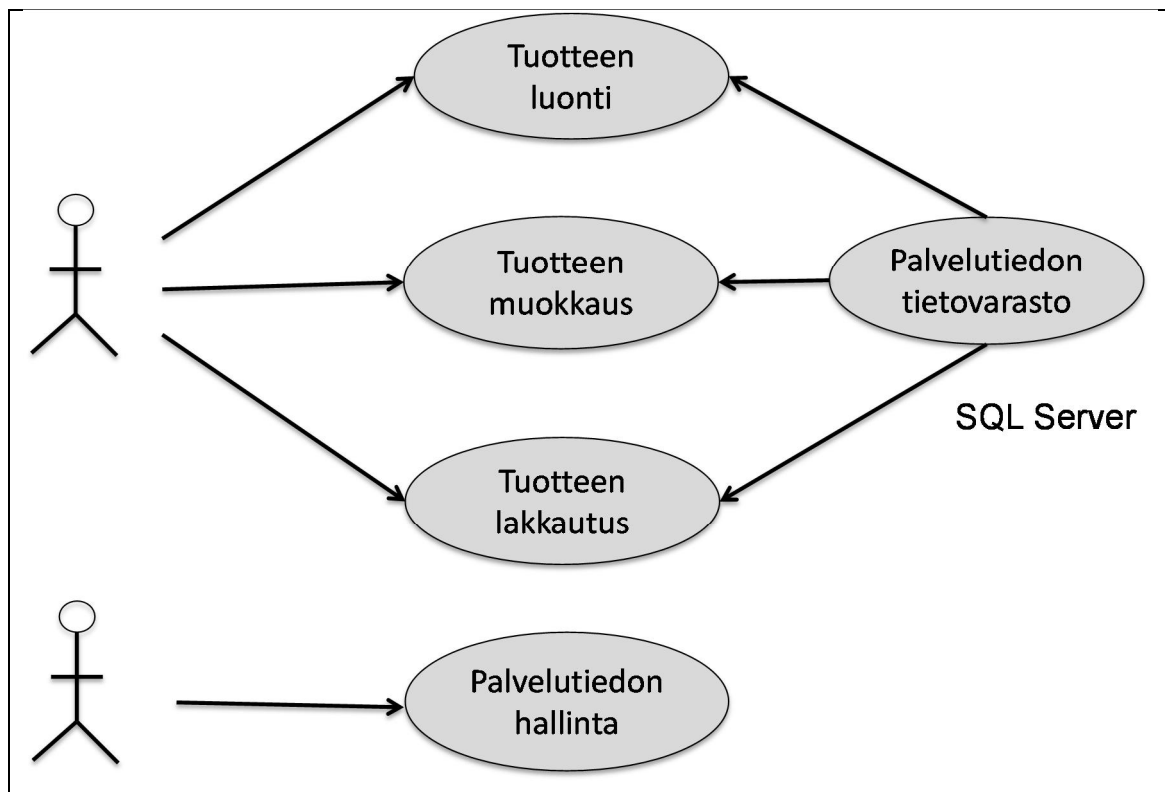
Miten tiedon laatu varmistetaan	Tämä on vapaa tekstikenttä. Ohjeistus ohjaa täyttämään kentän oikein.
Ketä tietoa tarvitsee	Toiminnot, useat yksiköt tarvitsevat tätä tietoa.

4.1.1.18 Sijainti

Sijainti (toimipaikka) missä palvelu tarjotaan, ylläpidetään erillisessä prosessissa. Toiminnan näkökulmasta toimipaikkatiedon ylläpito haluttiin eriyttää palvelutiedosta erikseen. Toimipaikkoja voidaan tarkastella osana toimipaikkatietoa sekä samoin osana palvelutietoa.

4.2 Palvelutiedon ylläpito-ohjeet

Ylläpito ohjeistus on tehty käyttäjille käyttötapauksien perusteella. Käyttötapaukset on kuvattu alla olevassa kuvassa:



Kuva 4: Palvelutiedon käyttötapaukset

Ylläpito ohjeistus ovat tämän asiakirjan liitteenä.





Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

4.3 Ylläpitoprosessit

Ylläpitoprosessit kuvattiin määriteltujen käyttötapauksien mukaisesti, joita ovat tuotteen perustaminen, tuotteen muokkaus tai tuotteen laajentaminen. Ylläpitoprosessit määriteltiin tuotteelle sekä tehtävä- ja palveluluokittelulle ja nämä prosessit on kuvattu seuraavissa kappaleissa.

4.3.1.1 Tuotteen ylläpitoprosessi

Tuotteen ylläpito prosessi alkaa tarpeesta luoda uusi tuote tai päivittää olemassa olevan tuotteen tietoja järjestelmässä. Tämä tarve voi tulla suoraan tiedon ylläpitäjältä, Tampereen kaupungin yksiköstä, tai pääkäyttäjä huomaa tuotteen tiedoissa virheen ja pyytää sen perusteella tuotetiedon päivittämistä. Prosessi loppuu kun tuote on luotu järjestelmään tai sen tietoja on muokattu järjestelmässä tiedon ylläpitäjän tekemän lomakkeen perusteella ja järjestelmä lähettää tiedon ylläpidosta automaattisesti tiedon ylläpitäjälle.

Tuotteen ylläpitoprosessiin osallistuvat seuraavat toimijat:

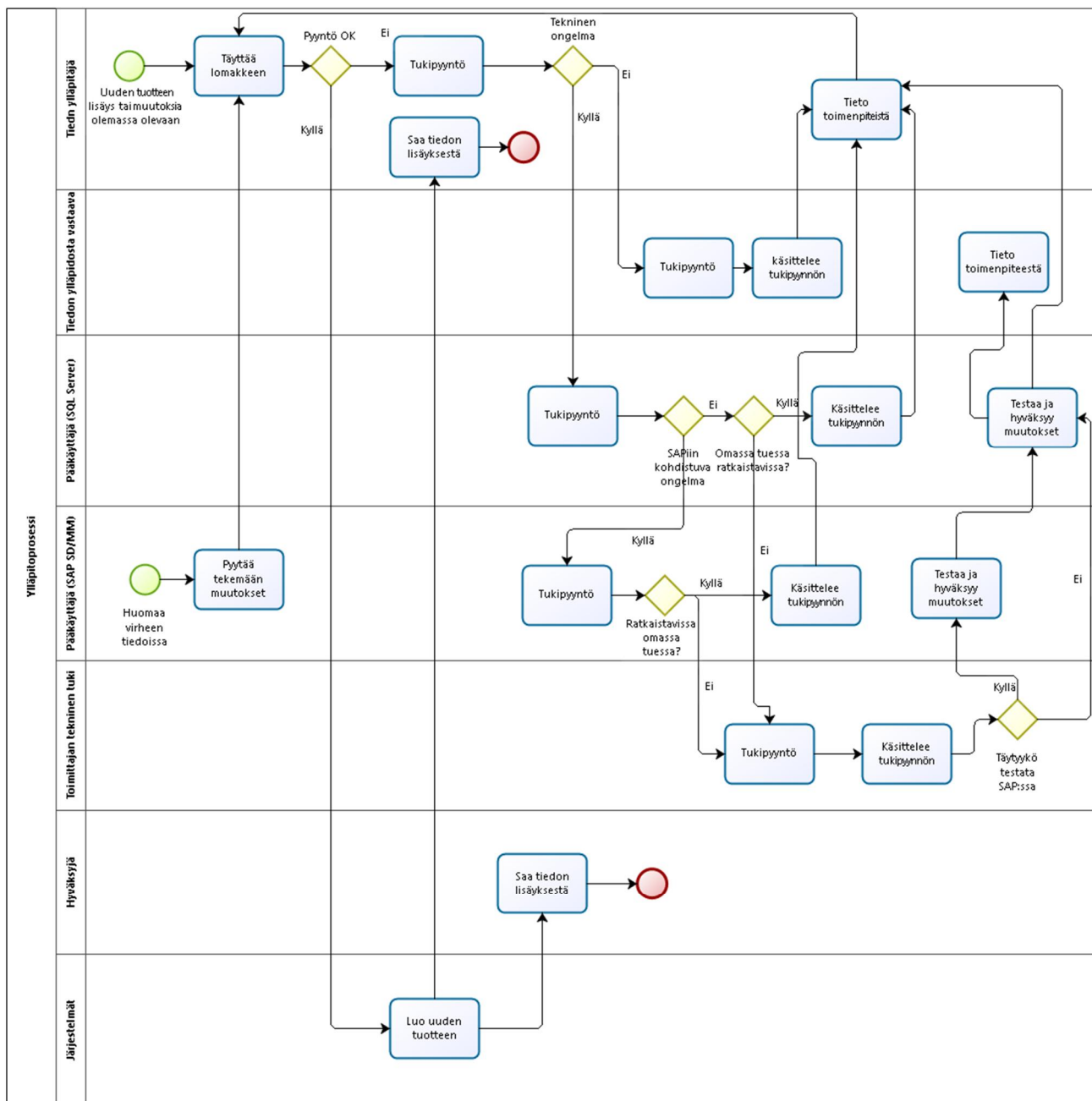
- Tiedon ylläpitäjä, joka ylläpitää tuotteita lomakkeen kautta ja raportoi mahdollisista virhetilanteista eteenpäin
- Tiedon ylläpidosta vastaava, joka tukee tiedon ylläpitäjiä sisällöllisissä tukipyynnöissä
- Pääkäyttäjä (SQL Server), joka vastaa järjestelmän teknisestä toimivuudesta
- Pääkäyttäjä (SAP), joka vastaa järjestelmän teknisestä toimivuudesta sekä laadun tarkkailusta
- Toimittajan tekninen tuki, joka vastaa teknisestä tuesta
- Hyväksyjä, joka hyväksyy tuotteiden ylläpitolomakkeet
- Järjestelmistä, jotka luovat tuotteen automaattisesti järjestelmään tehtyjen lomakkeiden perusteella





Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun käyttöönottoprojekti



Kuva 5: Tuotteen ylläpitoprosessi

4.3.1.2 Tehtävä- ja palveluluokkien ylläpitoprosessi

Tehtävä- ja palveluluokkien ylläpito prosessi alkaa tarpeesta luoda uusi tehtävä- tai palveluluokka tai päivittää näiden luokkien olemassa olevan tietoja järjestelmässä. Tämä tarve tulee valtiovarainministeriöltä Tampereen kaupungin palvelutiedon omistajalle, joka pyytää tiedon päivittämistä. Prosessi loppuu kun tehtävä- ja/tai palveluluokka on luotu järjestelmään tai sen tietoja on muokattu järjestelmässä tiedon ylläpitäjän tekemän





Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

pyynnön perusteella ja tarvittavat muutokset palvelutietoihin on tehty, ohjeita on muutettu ja mahdolliset muutokset toimintatapoihin on tehty.

Tehtävä- ja palveluluokkien ylläpitoprosessiin osallistuvat seuraavat toimijat:

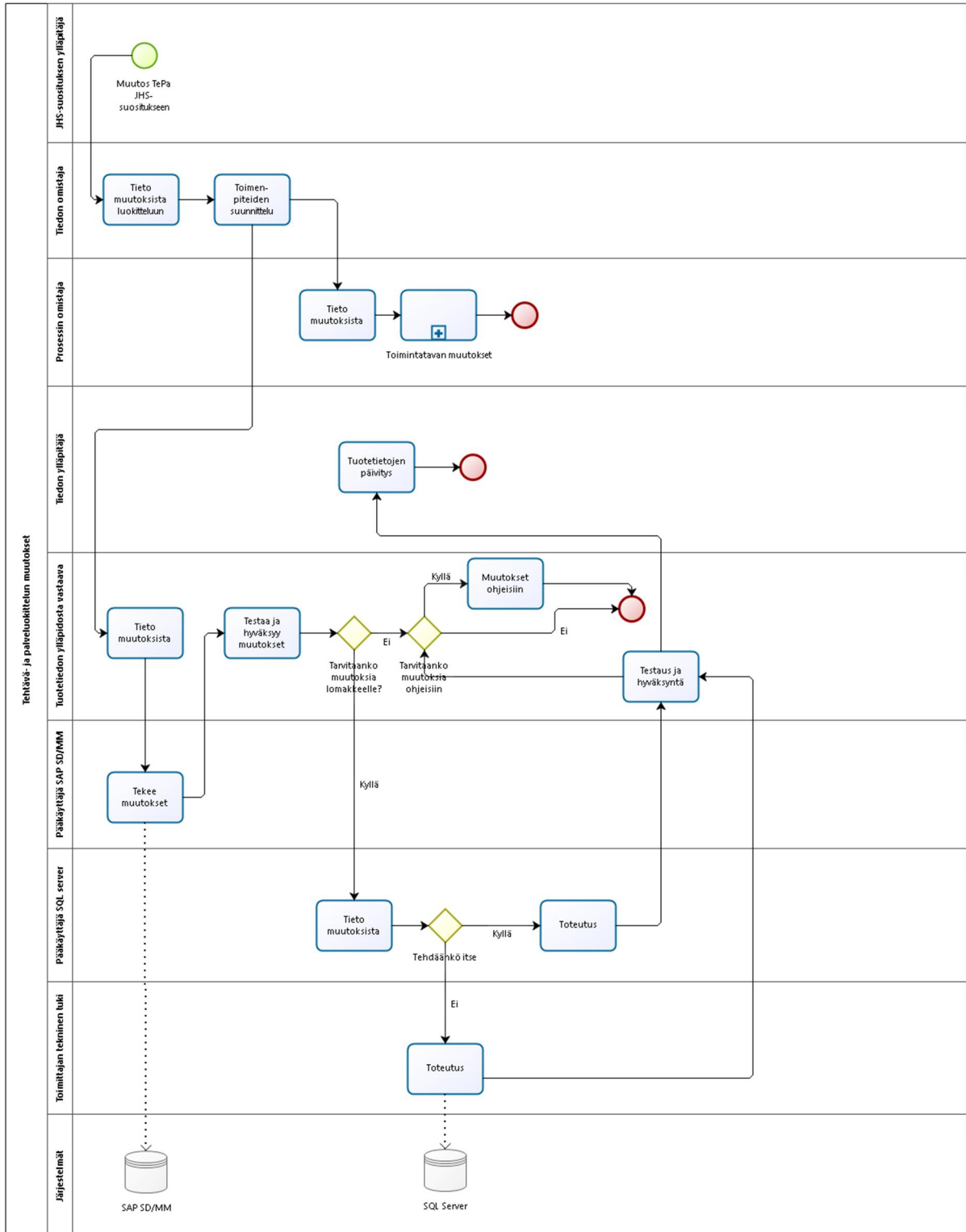
- JHS-suosituksen ylläpidosta vastaava kansallinen taho, joka ilmoittaa myös palveluluokitukseen tulevista muutoksista.
- Tiedon omistaja, joka vastaanottaa tiedon muutoksesta, suunnittelee mahdolliset muutoksen aiheuttamat toimenpiteet
- Prosessin omistaja, joka saa tiedon mahdollista toimenpiteistä ja jalkauttaa mahdolliset toimintatavan muutokset käytäntöön
- Tiedon ylläpitäjä, joka päivittää tehtävä- ja palveluluokkamutokset tuotteille.
- Tiedon ylläpidosta vastaava, joka tukee vastaa, että muutokset tehdään järjestelmiin sekä testaa tehdyt muutokset
- Pääkäyttäjä (SQL Server), joka tekee mahdolliset muutokset lomakkeelle
- Pääkäyttäjä (SAP), joka vastaa tehtävä- ja palveluluokkamutoksien tekemisestä SAP:n
- Toimittajan tekninen tuki, joka vastaa teknisestä tuesta
- Järjestelmistä, jotka ylläpitävät tehtävä- ja palveluluokkatietoa.





Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun käyttöönottoprojekti



Kuva 6: Tehtävä- ja palveluluokkien ylläpitoprosessi





Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

4.3.1.2.1 Huomioita palveluluokittelun ylläpitoprosessiin

Palveluluokittelun päivityksen tulee Tampereen näkökulmasta istua kunnan tuotepäivitysten vuosikelloon. Tampereella tilaaja-tuottajamallissa tuotteet päivitetään tilaaja ja tuottajan välisten sopimusten sisällön valmistuttua loppuvuodesta. Käytännössä tuotelista päivitetään siis vuosittain ja uusi tuotelista astuu voimaan vuoden alusta. Toiminnassa tapahtuneiden muutosten määrä ja laajuus vaikuttavat siihen miten paljon muutoksia tuotteisiin tehdään. Tampereen tulevassa toimintamallissa tuotepäivitysten vuosikello ei ole tarkalla tasolla vielä määritelty, mutta todennäköistä on, että tuotteet päivitetään samaan tapaan vuositasolla jatkossakin.

Muutokset palveluluokkiin tulee olla tiedossa kunnan tuotteiden vuosittaisen päivitystyön yhteydessä. Lisäksi tulee varata aika tuotteiden kohdistamiselle palveluluokkiin tai näihin tehtävien päivitystarpeiden läpikäyntiin. Päivityksen yhteydessä tulee kunnassa päivittää myös palveluluokkia koskevat laskentamallit. Päivitysten vaatima työmäärä kunnassa riippuu osin palvelutiedon ylläpidon ja palvelukohtaisen kustannuslaskennan toteutustavasta. Tampereen kannalta tieto palveluluokkia koskevista seuraavan vuoden muutoksista tarvitaan hyvissä ajoin ennen vuodenvaihdetta. Raportoinnin johdonmukaisuuden ja vertailukelpoisuuden vuoksi palveluluokkiin ei tule tehdä muutoksia kesken vuoden.

Raportointifrekvenssi voi kustannuslaskennan toteutuksesta riippuen olla kerran vuodessa tai useammin. Tampereen toteutuksen perusteella ei nähdä suurta haastetta vaikka raportointi tehtäisiin neljännesvuosittain.

5 Tietojärjestelmätaso

Tietojärjestelmätaso kuvaa miten ydintiedon hallinta teknisesti toteutettiin Tampereen kaupungille. Tampereen kaupungin ydintiedon hallinnan järjestelmä otettiin ensimmäisessä vaiheessa käyttöön organisaatitiedoille ja tässä toisessa vaiheessa laajennettiin kattamaan palvelutiedot. Palvelutiedon osalta huomioitiin myös erilaiset raportointitarpeet palvelutiedolle sisältäen eri palvelutiedon hierarkiatasot.

5.1 Keskitetty ydintiedon hallinnan arkkitehtuuri

Tampereen kaupungin ydintiedon hallinnan arkkitehtuuri on palvelutiedon osalta keskitettyä. Keskitetyssä mallissa palvelutietoa luodaan, päivitetään ja ylläpidetään yhdessä keskitetyssä järjestelmässä, josta muut palvelutietoa tarvitsevat järjestelmät saavat tarvitsemat tiedot.

Keskitetyn hallinnan etuja ovat:

- + yksi versio palvelutiedosta, ei useita erilaisia paikallisia variaatioita eri järjestelmissä
- + hyöty raportoinnille ja käytettävän tiedon yhtenäisyydelle
- + palvelutiedon osalta minimimäärä integraatioita, kun tieto on saatavilla muihin järjestelmiin yhdestä keskitetystä järjestelmästä
- + arkkitehtuuri helppo hallita ja se on selkeä
- + palvelutiedon hallinta on yksinkertaisinta ja suoraviivaisinta

Tampereen kaupungilla tuotetiedon on jo aiemmin hallittu SAP:ssa, mutta muiden sidosryhmien tietotarpeita ei aikaisemmin ollut tässä laajuudessa ylläpidetty järjestelmissä ja tietoja oli hallittu mm. excelissä. Palvelutiedot





Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

haluttiin keskittää yhteen järjestelmään, jossa on myös mahdollista ylläpitää erilaisia tietotarpeita ja jonka käytön laajentaminen on jatkossa joustavaa.

Keskitetyn hallinnan haittoja ovat:

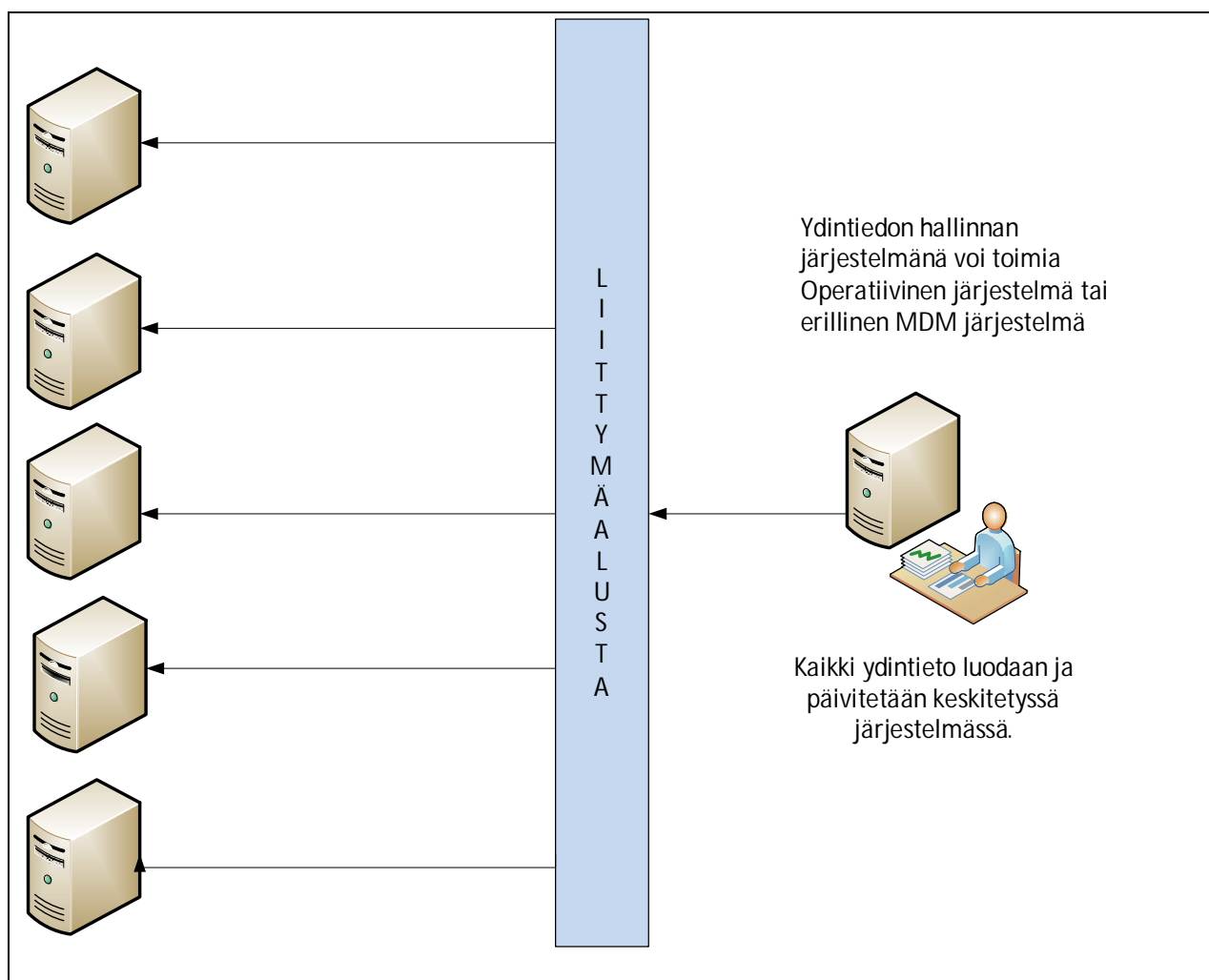
- Pienempi joustavuus luomisessa ja päivityksissä – paikallinen hallinta on estetty
- Toteuttaminen vaatii yleensä muutoksia olemassa oleviin järjestelmiin, tukiprosesseihin ja integraatioihin
- Järjestelmien roolit ja sitä kautta myös prosessit muuttuvat eniten ja tämä yleensä aiheuttaa muutosvastarintaa organisaatiossa
- vaatii keskitetyn liittymälustan tietojen jakamiseen muihin tietoa tarvitseviin järjestelmiin

Keskitetty järjestelmä Tampereen kaupungilla tarkoittaa muutosta olemassa oleviin prosesseihin ja toimintatapoihin. Erityisesti uusien tietotarpeiden lisääminen tulee aiheuttamaan alussa hitautta ja vastarintaa, mutta tätä tullaan helpottamaan kouluttamisella ja tiedottamisella.



Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti



Kuva 7: Keskitetty MDM arkkitehtuuri

5.2 Palvelutiedon ylläpitoympäristö

Palvelutiedon keskitetty ylläpitoympäristö, joka kuvattuna alla olevassa kuvassa, koostuu alla olevista osaluista:

- Lomake, joka on loppukäyttäjän käyttöliittymä
- SQL Server, joka on palvelu- ja tehtävuokittelun keskitetty ylläpidon järjestelmä
- SAP, joka on tuotetiedon keskitetty ylläpidon järjestelmä
- Raportointiympäristöstä, jossa palvelutiedot raportoidaan yhdistettynä SAP:n taloustietoihin





Hallinto- ja talousryhmä

Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

Kuva 8 Tampereen kaupungin keskitetty palvelutiedon ylläpitoympäristö

Tämän asiakirjan liitteenä ovat arkkitehtuurikuvaus, sekä muut tarkemman tason tekniset kuvaukset toteutusta ylläpitoympäristöstä.



Hallinto- ja talousryhmä

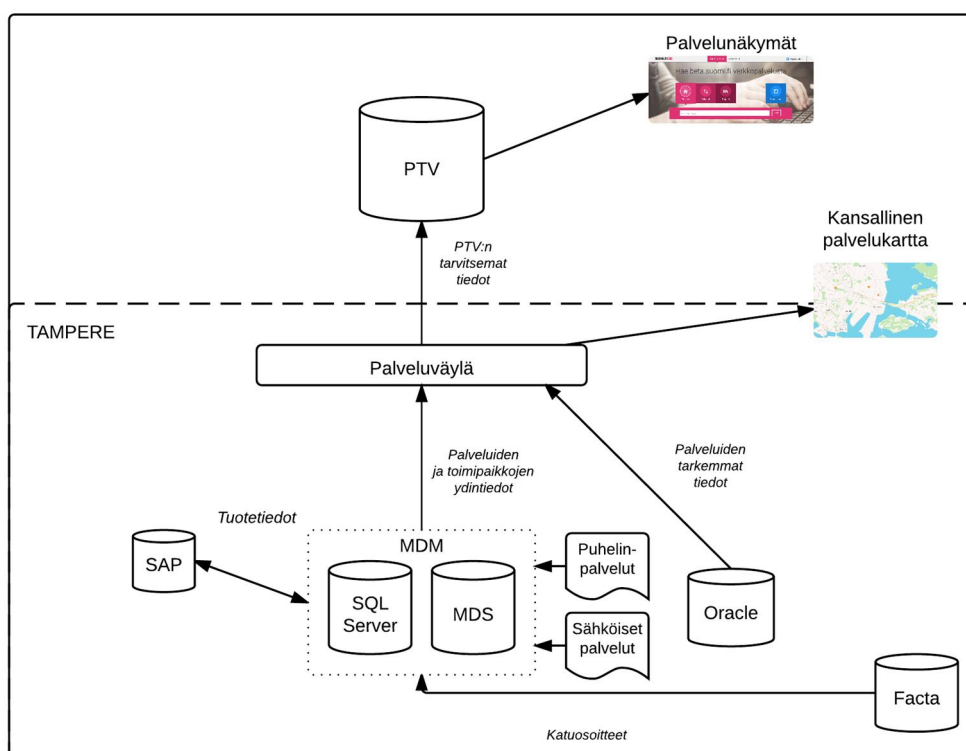
Tampereen kaupungin Palveluluokittelun
käyttöönottoprojekti

6 Palvelutietojen hyödyntäminen Kansallisessa Palvelutietovarannossa (PTV)

Palvelutiedon ydintietoa on tarkoitus hyödyntää jatkossa myös Kansallisessa Palvelutietovarannossa. Tämä on huomioitu jo kehittämisen aikana ja PTV:n tarve vastaa palvelutiedosta tunnistettua osuutta, joka kerätään erityisesti kuntalaisen tarvitseman tiedon näkökulmasta. PTV:n tarvitsemat tiedot on tunnistettu kenttätasolla dokumentissa "Tampereen kaupunki: Palvelutiedon vaatimusmäärittely".

Teknisen arkkitehtuurin näkökulmasta suurin osa PTV:n tarvitsemista tiedoista sijaitsee MDM-ratkaisussa SQL Serverin puolella. Palvelutiedon ydintieto ei ole yksinään riittävä kattamaan PTV:n tietomallia, joten tietoja täytyy rikastuttaa myös muista lähteistä. Teknisen arkkitehtuurin suunnittelussa täytyy arvioida viedäänkö myös puhelinpalveluiden ja sähköisten palveluiden listaukset samaan paikkaan. Tampereen kaupungin tulevaa integraatioalustaa tullaan hyödyntämään tietojen viemisessä. Osa erityisesti palvelukarttaan haluttavista tarkemman tason tiedoista, joita ensimmäisessä vaiheessa ei viedä PTV:hen on tällä hetkellä Oraclessa. Näiden osalta tietojen hyödyntäminen täytyy miettiä osana palvelukarttatoteutusta. Jatkossa tiedot voidaan tuoda edelleen Oraclesta, mutta vaikutukset on huomioitava ylläpitoprosesseissa.

Alla alustava arkkitehtuurikuva.



Kuva 9 Alustava arkkitehtuuri Palvelutietojen tuottamiseen PTV:hen