|  |
| --- |
| [Täytä tekijä]  [Täytä organisaatio]  [Täytä päivämäärä] |

|  |
| --- |
| [Täytä hankkeen nimi] |
| Käyttöönottosuunnitelma |
| Versio: [Täytä versionumero] |

[Versiohistoria 2](#_Toc25237484)

[Dokumentin käyttöohje 3](#_Toc25237485)

[1 Johdanto 4](#_Toc25237486)

[1.1 Yleiskatsaus järjestelmään/palveluun 4](#_Toc25237487)

[1.2 Järjestelmän ja/tai palvelun kuvaus 4](#_Toc25237488)

[1.3 Sanasto/termistö 4](#_Toc25237489)

[2 Käyttöönottovaiheen yleiskatsaus 4](#_Toc25237490)

[2.1 Käyttöönottovaiheen kuvaus 4](#_Toc25237491)

[2.2 Kehitys- ja ylläpito-organisaatio sekä vastuut 5](#_Toc25237492)

[2.2.1 Ennen käyttöönottoa 5](#_Toc25237493)

[2.2.2 Käyttöönoton aikana 5](#_Toc25237494)

[2.2.3 Käyttöönoton jälkeen 5](#_Toc25237495)

[2.3 Yhteyshenkilöt 5](#_Toc25237496)

[2.4 Tärkeimmät tehtävät ja vastuut käyttöönoton aikana 5](#_Toc25237497)

[2.5 Käyttöönoton henkilöstö 6](#_Toc25237498)

[2.6 Henkilöstön perehdytys 6](#_Toc25237499)

[2.7 Käyttöönoton aikataulu 7](#_Toc25237500)

[2.8 Vaikutusten arviointi 7](#_Toc25237501)

[3 Tiedottaminen 7](#_Toc25237502)

[3.1 Tiedottamisen aikataulu 7](#_Toc25237503)

[3.2 Tiedotettavat aiheet 7](#_Toc25237504)

[3.3 Tiedotteiden jakeluryhmät 7](#_Toc25237505)

[4 Järjestelmätuki 8](#_Toc25237506)

[4.1 Järjestelmätuki käyttöönoton aikana 8](#_Toc25237507)

[4.2 Järjestelmätuki käyttöönoton jälkeen 8](#_Toc25237508)

[4.2.1 Palvelualusta 8](#_Toc25237509)

[4.2.2 Työkaluohjelmistot/hallintapalvelut 8](#_Toc25237510)

[4.2.3 Ympäristö/fyysinen sijainti 9](#_Toc25237511)

[4.2.4 Lisädokumentaatio 9](#_Toc25237512)

[5 Hyväksymiskriteerit käyttöönotolle 9](#_Toc25237513)

[5.1 Käyttöönoton hyväksymiskriteerit 9](#_Toc25237514)

[5.1.1 Hyväksymistestaus 9](#_Toc25237515)

[5.1.2 Käyttöönoton hyväksyjä 9](#_Toc25237516)

[5.2 Paluusuunnitelma 10](#_Toc25237517)

[5.3 Dokumentointi 10](#_Toc25237518)

Versiohistoria

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Päivä** | **Versio** | **Kuvaus** | **Tekijä** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Dokumentin käyttöohje

Tämä dokumentti on käyttöönottosuunnitelmamalli. Malli sisältää ohjeet jokaisen kohdan täyttämiseksi ja antaa suuntaa antavia ohjeita tekstin sisällöstä.

* Sinisellä kirjoitetut kursivoidut tekstit antavat ohjeita kyseisen kappaleen sisällöstä.
* Sinisellä kirjoitetut kursivoidut tekstit, jotka ovat harmaan laatikon sisällä, tarkoittaa että niihin kuvataan kyseisen projektin tietoja.
* Tekstit ja taulukot jotka on kirjoitettu mustalla, on tarkoitettu antamaan viitteitä ja esimerkkejä tekstin sisällöstä kyseisessä projektissa. Nämä ovat ainoastaan ehdotuksia ja ne pitää muuttaa projektia vastaavaan muotoon. Nämä kentät eivät ole pakollisia ja ne voi tarvittaessa poistaa.

Suositellut toimenpiteet ennen mallin käyttöä:

1. Korvaa suluissa olevat tekstit oikeilla tiedoilla (esim. <Projektin nimi>). Suluissa olevat tekstit näkyvät dokumentin ominaisuuksissa. Muuttaaksesi harmaalla pohjalla olevat kentät mene Tiedosto > Tiedot -> Ominaisuudet ja täytä tiedot.

Palaa takaisin tekstiin ja valitse koko teksti näppäinyhdistelmällä CTRL-A ja paina F9. Tämä päivittää muutokset tekstin sisällä oleviin kenttiin. Vaihtoehtoisesti voit päivittää kentät yksitellen valitsemalla kentän ja painamalla F9.

1. Muokkaa sininen pohjateksti vastaamaan projektin sisältöä
2. Lisätäksesi uusia osioita dokumenttiin, sinun täytyy käyttää samoja otsikoita, jotta sisällysluettelo pysyy päivitettynä. Tässä dokumentissa on käytetty otsikoita Otsikko 1, Otsikko 2, Otsikko 3 ja tekstiosassa tyyliä Normaali.
3. Päivittääksesi sisällysluettelon klikkaa luettelon päällä hiiren kakkosnappia ja valitse “Päivitä kenttä” ja sen jälkeen valitse “Päivitä koko luettelo”
4. Ennen dokumentin luovutusta eteenpäin, poista tämä osio “Vinkkejä dokumentin kirjoittajalle” sekä muut ohjeistukset joita tässä dokumentissa on.

Johdanto

[Johdanto avaa lyhyesti tämän dokumentin tarkoitusta ja kertoo käyttöönotettavasta järjestelmästä/palveluista. Tämän otsikon alle voit täyttää projektin yleistiedot.]

* 1. Yleiskatsaus järjestelmään/palveluun

[Tämän otsikon alle kuvataan yleiskatsaus käyttöönotettavaan järjestelmään/palveluun ja organisaatio joka on mukana käyttöönotossa. Käyttöönottotiimi kuvataan osiossa 2. ja tähän kuvataan organisaatio joko yksikkö-, yhtiö- tai ketjutasolla]

* 1. Järjestelmän ja/tai palvelun kuvaus

[Tähän kenttään kuvataan lyhyesti prosessit, joita uusi järjestelmä tulee tukemaan. Tähän kenttään kuvataan myös vaikutukset muihin järjestelmiin tai prosesseihin. Kuvaa järjestelmää sillä tasolla kuin tulevien käyttäjien on tarpeen tietää.]

* 1. Sanasto/termistö

[Tähän kenttään kuvataan järjestelmän ja/tai palvelun mukanaan tuomat keskeiset termit ja sekä kokonaan uudet termit. Jos tästä osiosta tulee pitkä, tämän osion voi siirtää tämän dokumentin loppuun liitteeksi. Liite 3. sisältää taulukon johon sanaston voi sijoittaa.]

Käyttöönottovaiheen yleiskatsaus

[Tähän kenttään kuvataan käyttöönoton vaiheet ja tärkeimmät tehtävät sekä vastuut.]

* 1. Käyttöönottovaiheen kuvaus

[Tähän kenttään kuvataan käyttöönoton vaiheet esim. otetaanko järjestelmä kerralla käyttöön kaikille käyttäjille vai vaiheittain. Kuvaa tähän kenttään myös vaadittavat asennukset yleisellä tasolla. Tämän dokumentin lopusta löytyy liitteet 4. ja 5. johon lisätään asennetut laitteet sekä asennetut ohjelmat.]

* 1. Kehitys- ja ylläpito-organisaatio sekä vastuut

[Tähän kenttään kuvataan kehitysorganisaatio ja ylläpito-organisaatio ja niiden vastuut. Tärkeä on huomioida, että vastuiden siirrot tapahtuvat erivaiheissa suunnitellusti. Kuvaa tähän asiat yleisellä tasolla.]

* + 1. Ennen käyttöönottoa

[Tähän kenttään kuvataan ennen käyttöönottoa tehtävät valmistelutoimet ja vaiheet sekä vastuut. Esim. otetaanko järjestelmä kerralla käyttöön kaikille käyttäjille vai vaiheittain ja kuvaa myös vastuuhenkilöiden roolit.]

* + 1. Käyttöönoton aikana

[Tähän kenttään kuvataan käyttöönoton aikana suoritettavat tehtävät ja niiden vastuuhenkilöt.]

* + 1. Käyttöönoton jälkeen

[Tähän kenttään kuvataan käyttöönoton jälkeen suoritettava vaiheet. Kirjataan vastuiden siirtyminen organisaattorisesti. Kuka luovuttaa ja kuka vastaanottaa.]

* 1. Yhteyshenkilöt

[Tähän kenttään kuvataan tärkeimpien yhteyshenkilöiden tiedot käyttöönottovaiheessa, sekä käyttöönoton jälkeen. Alempana tässä dokumentissa on RACI-taulukko johon kuvataan vastuut käyttöönoton aikana. Lisää rivejä tarvittaessa. Mikäli yhteystietolista on olemassa jo esimerkiksi projektisuunnitelmassa, voit viitata kyseisen dokumentin osioon. Ota huomioon että käyttäjät eivät välttämättä pääse näkemään muita dokumentteja.]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rooli** | **Nimi** | **Yhteystiedot** |
| Hankejohtaja |  |  |
| Palvelunomistaja |  |  |
| Projektipäällikkö |  |  |
| Palvelupäällikkö |  |  |
| Asiantuntija |  |  |
| jne |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

* 1. Tärkeimmät tehtävät ja vastuut käyttöönoton aikana

[Tähän kenttään kuvataan tärkeimmät tehtävät käyttöönottovaiheessa. Tehtävät kuvataan yleisellä tasolla ja RACI -taulukkoon kuvataan vastuut. Tarvittaessa voit lisätä aliotsikoita.

Jos dokumenttiin kuvataan useampi eri lähestymistapa käyttöönottoon (esim. koko järjestelmä kerralla kaikille käyttöön, vaiheistus jne.), niin erottele ne otsikoilla ja kuvaa kunkin tavan hyödyt ja haitat, riskit, vaikutukset käyttöönottoaikatauluun ja vaikutukset tarvittaviin resursseihin käyttöönoton aikana.]

Esimerkkejä tärkeimmistä tehtävistä:

* Varmista tarvittavan koulutuksen järjestäminen
* Varmista että käyttöönoton aikana tarvittavat ohjeet on saatavilla
* Varmista teknisen tuen saatavuus käyttöönoton aikana
* Suorita järjestelmän ja/tai palvelun toimivuustestaus käyttöönoton jälkeen
* Varmista että kaikki asetetut tehtävät on suoritettu ennen käyttöönottopäivää

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tehtävä** | **Henkilö 1** | **Henkilö 2** | **Henkilö 3** | **Henkilö 4** |
| Tehtävä 1 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

* 1. Käyttöönoton henkilöstö

[Kuvaa tähän kenttään käyttöönoton vaatimat henkilöstöresurssit ja käyttöönottotiimi, mikäli sellainen on organisoitu käyttöönotto varten. Kuvaa tähän aika jonka käyttöönotto tarvitsee henkilöstöltä]

Avustavia kysymyksiä:

* Tarvitaanko loppukäyttäjiä hyväksymistestaukseen?
* Tarvitaanko liiketoiminnan edustajia hyväksymistestaukseen?
* Tarvitaanko päivittäistoimivuustiimistä henkilöitä käyttöönottoon?
* Pystytäänkö käyttöönotto hoitamaan toimistoaikojen puitteissa
* Tarvitaanko erityisvalvontaa käyttöönoton aikana/jälkeen?
  1. Henkilöstön perehdytys

[Kuvaa tähän kenttään henkilöstön koulutustarve ja kuka koulutuksesta vastaa. Kuvaa myös koulutuksen aikataulu ja koulutuksen laajuus ja jos mahdollista niin suoritettavien kurssien nimet]

Avustavia kysymyksiä:

* Mikä on koulutuksen muoto (itseopiskelu, järjestetty koulutus tms. ?
* Tarvitaanko ulkopuolisia kouluttajia?
* Milloin koulutus suoritetaan?
* Mihin ohjeet sijoitetaan?
  1. Käyttöönoton aikataulu

[Tähän kenttään kuvataan käyttöönottovaiheen aikataulu. Käyttöönottovaihetta voi kuvata päivätasolla sekä vielä tarkemmin tuntitasolla. Tähän voit liittää esim. Gantt-kaavion. Edellisessä vaiheessa kuvatut tehtävät lisätään tähän kronologisessa järjestyksessä. Kuvaa tarvittaessa myös tehtävät jotka ovat kriittisiä seuraavaan vaiheeseen siirtyessä.]

* 1. Vaikutusten arviointi

[Kuvaa tähän kenttään tarkemmalla tasolla uuden järjestelmän ja/tai palvelun vaikutusarvio muihin järjestelmiin, infrastruktuuriin, käyttötukeen tai käyttäjiin esim. vaikutus suorituskykyvaatimuksiin, järjestelmän ja/tai palvelun käytettävyyteen, turvallisuusvaatimuksiin, vasteaikoihin, järjestelmän ja/tai palvelun varmuuskopioihin, tarvittaviin tiedon varastointeihin ja sen odotettuun kasvuun]

Tiedottaminen

[Kuvaa tähän kenttään käyttöönottovaiheen tiedottamiseen liittyvä sisältö. Mieti projektiryhmän kanssa tiedottamisen aikataulu, aiheet ja jakeluryhmät]

* 1. Tiedottamisen aikataulu

[Tähän kenttään kuvataan tiedottamisen aikataulu käyttöönotossa.] Avustavia kysymyksiä:

* Milloin käyttöönotosta pitää tiedottaa loppukäyttäjiä?
  + Minkä vaiheiden jälkeen pitää tiedottaa käyttäjiä?
* Ilmoitetaanko käyttäjille käyttöönoton alkamisesta?
* Miten muutoksista tiedotetaan?
  1. Tiedotettavat aiheet

[Tähän kenttään kuvataan tiedottamisaiheet käyttöönotossa.] Avustavia kysymyksiä:

* Tarvitseeko loppukäyttäjä tarkan tiedon käyttöönotossa suoritettavista vaiheista?
* Miten järjestelmän ja/tai palvelun käyttöönotto tulee muuttamaan nykyisiä toimintamalleja?
* Minkälaisia uusia toimintamalleja järjestelmän ja/tai palvelun käyttöönotto tuo?
  1. Tiedotteiden jakeluryhmät

[Tähän kenttään kuvataan tiedottamisen jakeluryhmät käyttöönotossa.] Avustavia kysymyksiä:

* Tarvitseeko sidosryhmiä tai yhteistyökumppaneita tiedottaa käyttöönotosta?
* Pitääkö mediaa tiedottaa käyttöönotosta?
* Tarvitseeko loppukäyttäjiä tiedottaa tietohallinnon toimesta?
* Mitä erilaisia tiedotuskanavia tullaan käyttämään?

Järjestelmätuki

[Tähän kenttään kuvataan järjestelmätuen vastuut eri yksiköittäin esim. kuka on vastuussa kapasiteetista tai millaista kapasiteettiä tarvitaan esim. pilvestä, järjestelmän ja/tai palvelun teknisestä toimivuudesta, käyttäjille järjestettävästä järjestelmätuesta. Osioon voi lisätä alaotsikoita tarvittaessa]

* 1. Järjestelmätuki käyttöönoton aikana

[Tähän kenttään kuvataan järjestelmä-/palvelutuen vastuut käyttöönoton aikana. Esim. käyttötuki voi siirtyä käyttöönoton jälkeen tietohallinnosta tuoteomistajalla tai pääkäyttäjille tai kokonaan eri yksikölle tai organisaatiolla.]

* 1. Järjestelmätuki käyttöönoton jälkeen

[Tähän kenttään kuvataan järjestelmä-/palvelutuen vastuut käyttöönoton jälkeen. Esim. käyttötuki voi siirtyä käyttöönoton jälkeen tietohallinnosta pääkäyttäjille tai kokonaan eri yksikölle]

* + 1. Palvelualusta

[Kuvaa tähän kenttään palvelualusta, jota tarvitaan asennuksen yhteydessä ja testaamisessa tai tuotannossa. Palvelualusta voi sisältää esimerkiksi tietokoneita, servereitä, diagnostisia välineitä jne. Kuvauksen pitää sisältää tarkat mallit, versiot ja konfiguraatiot käytetyistä laitteistoista. Kuvaa myös valmistajan tuki ja lisensointi ja mahdolliset ylläpitosopimukset.]

[Jos nämä tiedot löytyvät jo jostain muusta dokumentista, voit viitata kyseiseen dokumenttiin. Muussa tapauksessa täytä tämän dokumentin lopusta löytyvä laitteiston inventaariolista.]

* + 1. Työkaluohjelmistot/hallintapalvelut

[Kuvaa tähän kenttään työkaluohjelmisto/hallintapalvelu jota tarvitaan käyttöönoton ja asennusten aikana. Kuvaa tähän myös mahdolliset komponentit, jolla uutta järjestelmää voi monitoroida, sekä varsinaiset ohjelmistot joita asennetaan. Ohjelmistot tulee kuvata tarkalla nimellä, tunnistenumerolla, versionumerolla, julkaisunumerolla sekä konfiguraatiolla, joka jätetään käyttöönotossa. Kuvaa kenttään myös järjestelmätoimittajan tiedot, lisensoinnit, omistajuustiedot sekä ohjelmiston kriittisyystaso]

[Jos nämä tiedot on kuvattu jo jossain muussa dokumentissa, voit viitata kyseiseen dokumenttiin. Muussa tapauksessa täytä tämä dokumentin lopusta löytyvä ohjelmiston inventaariolista.]

* + 1. Ympäristö/fyysinen sijainti

[Kuvaa tähän kenttään järjestelmän ja/tai palvelun fyysinen sijainti tai sijainnit. Kuvaa kenttään mm. testauspaikka, lopullinen tuotantojärjestelmän ja/tai palvelun sijainti ja mahdolliset varajärjestelmien sijainnit. Kuvaa miten GDPR:ssa esitetyt vaatimukset tiedon sijainnille on täytetty.]

* + 1. Lisädokumentaatio

[Kuvaa tähän kenttään kaikki muu mahdollinen lisädokumentaatio mitä tarvitaan järjestelmän ja/tai palvelun tueksi. Listaa nimet, tunnistenumerot, versionumerot, julkaisunumerot ja omistaja yms.]

Hyväksymiskriteerit käyttöönotolle

[Kuvaa tähän kenttään hyväksymis-/hylkäyskriteerit, sekä paluusuunnitelma vanhaan järjestelmään.]

* 1. Käyttöönoton hyväksymiskriteerit

[Kuvaa tähän kenttään hyväksymiskriteerit järjestelmän ja/tai palvelun käyttöönotolle] Avustavia kysymyksiä:

* Onko järjestelmän ja/tai palvelun kaikki osat saatu siirrettyä tuotantoon?
* Onko järjestelmän ja/tai palvelun suorituskyky vaaditulla tasolla?
* Pääsevätkö loppukäyttäjät käyttämään järjestelmää?
* Onko havaitut virheet korjattu?
* Voidaanko ottaa vaiheittain?
  + 1. Hyväksymistestaus

[Kuvaa tähän kenttään hyväksymistestaukseen osallistuvat henkilöt. Tiedot voi sijoittaa myös RACI-taulukkoon.]

Avustavia kysymyksiä:

* Kuinka paljon testaajia tarvitaan toteamaan järjestelmän ja/tai palvelun toimivuus?
* Kuka on pääasiallinen testaaja vai onko niitä useampia?
* Onko palvelu tarpeeksi luotettava/laadukas?
* Onko mahdollista jättää virhe toistaiseksi? 🡪 Milloin hotfixit toimitetaan?
  + 1. Käyttöönoton hyväksyjä

[Kuvaa tähän kenttään käyttöönoton hyväksyjä. Hyväksyjänä voi toimia joko liiketoiminnan yksikkö tai henkilö tai sitten hyväksyjänä voi joissain tapauksissa toimia tietohallinto tai henkilö tietohallinnosta.] Avustavia kysymyksiä:

* Tuleeko järjestelmä ydintoiminnan käyttöön?
* Onko järjestelmän ja/tai palvelun käyttöönoton kannalta kriittistä, että loppukäyttäjät toteavat toimivuuden?
* Kuka on hyväksyjä/(t)?
  1. Paluusuunnitelma

[Kuvaa tähän kenttään paluusuunnitelma vanhaan järjestelmään tai edeltävään version.] Avustavia kysymyksiä:

* Tarvitaanko varmistuksia ennen käyttöönottoa?
* Missä vaiheessa paluusuunnitelma otetaan käyttöön?
  1. Dokumentointi

[Kuvaa tähän kenttään kaikki tarvittava dokumentointi jota tarvitaan toimitettavaan järjestelmään/palveluun. Sisällytä kenttään myös mahdolliset turvallisuus- ja yksityisyyslausekkeet joita järjestelmä mahdollisesti vaatii. Laadi palvelukuvaus ja siihen vasteaikataulukko ja viimeistele SLA/OLA.] Avustavia kysymyksiä:

* Mitkä dokumentit pitää vähintään löytyä, että järjestelmä voidaan viedä tuotantoon?
* Mihin dokumentit sijoitetaan?
* Onko dokumentit julkisia, salaisia vai luottamuksellisia?