

Kokonaisarkkitehtuuriperiaatteet Digitaalisen Helsingin kehittämisen tueksi

Periaatteet hyväksytyt
Digitaalinen johtoryhmä
28.10.2020

Helsinki

Periaatteet

- **Asiakaslähtöisyys**
- **Omistajuus**
- **Joustavuus**
- **Vaatimuksenmukaisuus & riskienhallinta**
- **Yhteentoimivuus**
- **Avoimuus**

Asiakaslähtöisyys

- Palvelujen kehittämisen arvo asiakkaille; kehitettävillä ominaisuuksilla **parannetaan palvelujen saavutettavuutta, käytettävyyttä ja hyvää asiakaskokemusta kokonaisuudessaan.**
- **Palvelukehittämisellä pyritään ennakoimaan asiakkaiden palvelutarpeita.** Helpotetaan palvelutarpeiden ja –tarjonnan kohtaamista personointia ja digitalisaatiota hyödyntäen.
- Palveluja tuotetaan ja kehitetään **jatkuvan kehittämisen toimintamallilla**, lakisääntely huomioiden, asiakkaita osallistaen ja palvelut selkeästi kuvaten. Asiakkaita ovat sekä organisaation sisäiset, että ulkoiset toimijat.

Omistajuus

- **Palvelun omistajalla on tärkeä rooli** palvelun kehittämisen ohjaamisessa, valta ja vastuu palvelun tavoitteidenmukaisessa kehittämisessä tulee olla omistajalla. Omistajalla on velvollisuus huolehtia palvelunsa taloudellisista resursseista ja kehittämisen pysymisestä “linjassa” sekä huomioida riskit kaupungin näkökulmasta katsottuna (**kokonaisoptimointi, tiedolla johtaminen**).
- **Omistajuutta ei luovuteta tiedostamatta, vaan se sovitaan.**
- Digitaalisella palvelulla on **tuoteomistajarooli**. Tuoteomistajalla on esisijainen rooli tuotteen vision muodostamisessa, palvelun sidosryhmiltä saatavien vaatimusten priorisoinnissa, kehittämisessä, käyttöönoton tuen suunnittelussa ja ylläpidon järjestämisessä.

Joustavuus

- Palvelut rakennetaan **monikanavaisiksi**, kestäväällä tavalla olemassa olevaa hyödyntäen, mahdollisimman modulaarisesti, toimintatapoja, tietoja, parhaita käytänteitä ja rajapintoja käyttäen, kaupungin ja sidosryhmien **palvelukokonaisuudet asiakkaiden näkökulmista huomioiden**.
- Uudelleenkäytettävien ja yhteisten osien käytössä on huomioitava kaikkien osapuolten vaatimukset, sovitettava ne yhteen ja huomioitava **verkostoituneiden ratkaisujen vaikutukset** kuhunkin palveluun ja niiden riskeihin.
- **Palvelut muodostavat joustavan kokonaisuuden**, jossa on sekä ostopalveluina hankitut että omat palvelut täydentävät toinen toisiaan.

Vaatimustenmukaisuus & riskienhallinta

- Palvelut kehitetään lainsäädännön ja hyvän hallinnon puitteissa sekä strategisia linjauksia noudattaen. Palvelujen kehittämisessä on huomioitava **vaatimustenmukaisuus ja riskit** toiminnan, tietoturvan ja –suojan, jatkuvuuden sekä **koko kaupungin palvelutarjoaman kannalta**. Häiriötilanteisiin on varauduttu.
- Kehittämisessä tulee **arvioida muutosten vaikutus** kaupunkikokonaisuuteen, palvelujen jatkuvuuteen ja luotettavuuteen. Kokonaisarkkitehtuuri ja tiedonhallintalain toimeenpano täydentävät toisiaan muutosten hallinnassa.
- Palveluita tulee seurata ja valvoa sekä **kehittää seurantatiedon pohjalta**.

Yhteentoimivuus

- Kaupungin palvelukehittämisessä ja ratkaisuvaihtoehtoisissa tulee huomioida **palvelujen, prosessien, tiedon, tietojärjestelmien ja teknologioiden yhteentoimivuus**, joilla varmistamme tietojen hallinnan ja siirrettävyyden sekä mahdollistamme palvelujen asiakaslähtöisyyden.
- Tiedonhallinnassa, datanhallinnassa ja tietoarkkitehtuurissa tulee tunnistaa tiedot, tietojen käsittelyoikeudet, hallinnan vastuut ja vaatimukset **yhteentoimivien kokonaispalveluiden toteuttamiseksi**.
- **Omadata ja siirrettävyys** - Takaamme asiakkaalle oikeuden omien tietojensa katseluun, hallintaan ja siirtämiseen.

Avoimuus

- Palvelujen kehittämistä tehdään lainsäädännön puitteissa **mahdollisimman avoimesti** ja viestintään käytetään julkisia kanavia aina, kun muutokset tulevat koskemaan asiakkaiden palveluja.
- Käytämme mahdollisimman paljon **sovittuja, avoimia, yleisiä standardeja, metodeja ja malleja** ja perustelemme erityisratkaisumme selkeästi.
- **Jaamme** avoimesti omia ratkaisujamme ja tietoja myös muille sekä osallistumme yhteisölliseen tekemiseen.
- Verkostoitumisella ja laadukkaalla dokumentaatiolla tuetaan yhdessä oppimista, hiljaisen tiedon ja **osaamisen kertymistä**.

Lisätietoja

Ohjeistus

- Kokonaisarkkitehtuuriperiaatteita täydentäviä digikehittämisen toimintaohjeita löytyy ja viedään kehittämismenetelmiin kuten KEHMET linkki <https://kehmet.hel.fi/>
- Digitaalinen Helsinki – Tuki – Digitalisaation oppaat <https://digi.hel.fi/projektit/digitalisaation-tyokalut/>