



JulkICT-osasto
Kansallisen palveluarkkitehtuurin toteuttamisohjelma

Kansallisen palveluarkkitehtuurin toteuttamisohjelma

Loppuraportti

Digitaaliset asiointipalvelut

Tulli, VM/2207/02.02.03.09/2016

Versio 1.0

3.8.2017

Valtiovarainministeriö	Digitaaliset asiointipalvelut Tulli, VM/2207/02.02.03.09/2016	2 (10)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	30.9.2017

Sisällys

Sisällys	2
Dokumentin versiohistoria	2
1. Yhteenveto	3
1.1. Hankkeen tiedot.....	3
1.2. Käytetyt Suomi.fi-palvelut.....	4
1.3. Yhteenveto hyödyistä ja opituista asioista	4
1.4. Suositukset jatkotoimenpiteistä	5
2. Hankkeen toteutuminen	5
2.1. Tuotokset	5
2.2. Hankkeen rahoitus ja kustannukset	6
3. Hankkeen ohjauksen arviointi	7
3.1. Hanke- ja ohjelmanhallinta	7
3.2. Hankintakäytännöt.....	7
3.3. Riskienhallinta.....	7
4. Hankkeen päättäminen	8
4.1. Dokumenttien hallinta	8
4.2. Ylläpitovaiheeseen siirtyminen	8
5. Liitteet	8
5.1. Kustannus-hyöty analyysin toteutumisen arvio	8

Dokumentin versiohistoria

<i>Versio</i>	<i>Päiväys</i>	<i>Laatija</i>	<i>Muutoksen kuvaus</i>
0.1	7.7.2017	Helena Perhonen	Ensimmäinen versio
0.2	3.8.2017	Juha H. Lempiäinen	Täydennetty
1.0	30.9.2017	József Pap	Toimitettu VM:lle

Valtiovarainministeriö	Digitaaliset asiointipalvelut Tulli, VM/2207/02.02.03.09/2016	3 (10)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	30.9.2017

--	--	--	--

1. Yhteenveto

Tämä dokumentti on kansallisen palveluarkkitehtuuriohjelman (KaPA) Digitaaliset asiointipalvelut hankkeen loppuraportti.

1.1. Hankkeen tiedot

Digitaaliset asiointipalvelut on osa Tullin AIDA-hanketta (Asiakaslähtöiset digitaaliset asiointipalvelut). AIDA hankesuunnitelmasta nostettiin esille ne osuudet, jotka sopivat VM:n rahoitushakemukseen. AIDA hanke jatkuu vuoteen 2020 ja tämän rahoituskauden ulkopuolelle jääneiden asioiden toteutus jatkuu AIDA-hankkeen ohjauksessa.

Hanke painottuu nettiasioinnin kehittämiseen. Tavoitteena on tarjota asiakkaille helppo ja yhtenäinen asiointikokemus sekä kokonaisnäkyvä omaan tulliasiointiin. Tavoitetilassa asiakas myös löytää ja pystyy hoitamaan kertakirjautumisella yhdestä paikasta kaikki Tullin asiointiin liittyvät asiat.

Hanke huolehtii, että KAPA-lain velvoitteet täyttyvät ja osallistuu KAPA-hankkeen työhön varmistaen, että Tullin asiakkaiden tarpeet tulevat huomioon otetuiksi. Uusi Nettiasiointikanava tulee hyödyntämään ja tarjoamaan muille Tullin järjestelmille Kansallisen palveluarkkitehtuurin tarjoamat sähköisen asioinnin tukipalvelut.

Hanke huolehtii, että Tulli pystyy hyödyntämään mahdollisimman laajasti kansallista palveluväylää.

Uudet liittynät viranomaisjärjestelmien kanssa tehdään palveluväylän kautta. Nykyiset ftp/email siirroilla toteutetut viranomaisten väliset tiedonsiirtotavat korvataan vaiheittain palveluväylän kautta rakennetulla liittynällä.

Hankkeessa kartoitetaan Tullin avoimia tietovarantoja ja sähköisen asioinnin tukipalveluita, joita voitaisiin avata julkiseen käyttöön samoin kuin niiden avoimet rajapinnat.

Hankkeen tehtävänä on myös turvata Tullin yritysasiakkaiden tarpeiden huomiointaminen suomi.fi -palveluiden kehittämisessä. Hanke on varautunut ja kiinnostunut osallistumaan palveluiden kehittämiseen kansallisella ohjelmata-solla Tullin asiakkaiden tarpeiden huomioimisen näkökulmasta.

Hankkeella on ohjausryhmä ja hankepääällikkö. Hankkeen tärkein projekti on Nettiasiointikanavan uudistaminen (NAKKI-projekti).

Varsinkin suomi.fi -palveluihin liittyvää työtä tehdään muissa hankkeen ulkopuolella olevissa projekteissa ja linjatyönä. Hanke pyrkii kuitenkin koordinoimaan KaPA käyttöönottoon liittyvät Tullin kehittämistoimet kokonaisuutena.

Hankkeen tyyppi

Valtiovarainministeriö	Digitaaliset asiointipalvelut Tulli, VM/2207/02.02.03.09/2016	4 (10)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	30.9.2017

Suunnittelu/määrittely	x
Toteutus	x
Käyttöönotto	x

1.2. Käytetyt Suomi.fi-palvelut

Merkitse mitä palveluita hankkeessa on käytetty. Suunnitteluvaiheen tai -hankkeen osalta merkitse mitä palveluita suunnitteluvaiheessa ajateltiin hyödynnettävän.

Suomi.fi -palvelu	On käytetty	Ei ole käytetty	Huomioitiin suunnitteluvaiheessa
Suomi.fi-kartat			
Suomi.fi-maksut			x
Suomi.fi-palvelutietovaranto	x		
Suomi.fi -palveluväylä			x
Suomi.fi-tunnistus	x		
Suomi.fi-valtuudet			x
Suomi.fi-viestit			x
Suomi.fi-verkkopalvelu		x	

1.3. Yhteenveto hyödyistä ja opituista asioista

Hankkeen tuottaman ratkaisun tärkeimmät hyödyt ovat, että KaPA on tuonut julkishallintotasaisen digitalisaation mahdollisuuksien hyödyntämisen Tulliin ja edesauttanut uusien asiointia helpottavien konseptien, ratkaisujen ja kehitysehdotusten tekemistä. KaPA on ollut konkreettinen ja pakollinen tapa myydä ja jalkauttaa kansallista digitalisaatiostrategiaa omassa organisaatiossa.

1	KaPa-hankkeen näkökulmasta yksityisten ja yritysten sähköisen asiointiin tukipalvelujen ratkaisua olisi pitänyt kehittää yhtä aikaa. Nyt on riskinä, että kansantaloudellisesti merkittävät yritysasiakkaat jäävät liian pienelle huomiolle eikä heidän tarvitsemiaan palveluita saada käyttöön. Esim. viestinvälitykseen liittyviä kansallisia yritysasiakkaille tarkoitettuja ratkaisuja on odoteltu niin kauan, että alkuperäiset aikataulut eivät voineet toteutua.
----------	---

Valtiovarainministeriö	Digitaaliset asiointipalvelut Tulli, VM/2207/02.02.03.09/2016	5 (10)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	30.9.2017

2	Valtiotasoisien hankkeiden tehtävät ja aikataulut pitää olla realistinen ja siinä pitää olla riittävästi joustoja ja liikkumavaraa. Matka suunnittelusta toteutukseen on yllättävän pitkä, vaikka ketteriä menetelmiä pyritäänkin hyödyntämään. Mikään hanke ei voi täysin edetä oman aikataulunsa mukaan. Monimutkaiset riippuvuudet, priorisoinnit ja resurssien rajallisuus hidastavat toetusta.
3	Lakisidonnaisuus kannustaa julkishallinnon toimijat yli organisaatorajat ylittävään yhteistyöhön sähköisten tukipalvelujen kehittämisessä, tuottamisessa sekä käyttöönotoissa.

1.4. Suositukset jatkotoimenpiteistä

AIDA-hanke jatkuu vuoteen 2020. Nyt toteuttamatta jääneet osuudet toteutetaan hankkeen tiekartan mukaisesti.

2. Hankkeen toteutuminen

2.1. Tuotokset

Kuvaus tuotoksesta/palvelusta	Suunniteltu aikataulu	Toteutunut aikataulu	Huomioita
Esiselvitys viestinvälityspalvelun käyttöönotosta	31.8.2017		Jotain tehty, mutta työajankirjauksia ei ole.
Liityntäpalvelimen kahdennus	31.8.2017	Loppuvuosi 2017	Palvelimia ei ole kahdennettu. Kahdennus korvataan mahdollisesti palvelun ostolla Valtorista.
Liityntäpalvelin 1. vuoden kustannukset	1.1.2017	1.1.2017	Haaste erotella kustannukset Valtorin laskuista.
Sovitinpalvelu palveluväylään toteutettu	31.8.2017	Kesä tai loppuvuosi 2017.	Suunniteltu, mutta toteutustyön aloitus viivästynyt käyttöpalvelutoimittajan (CAP) muilla kiireillä
6 kpl integraatioita toteutettu palveluväylään	31.8.2017	Loppuvuosi 2017	Suunnittelutyö edennyt. Toteutus syksy 2017.
KATSO on korvattu suomi.fi palveluilla (testiympäristö)	31.8.2017	209	Suunnittelutyötä VRK:n kanssa yhteistyössä.
suomi.fi verkkomaksamisen palvelut on toteutettu nykyjärjestelmiin (integraatiotesti)	31.8.2017	Q4/2017	Työt aloitettu. Vain osa työstä ehtii rahoituskaudelle. Toteutus Q4/2017

Valtiovarainministeriö	Digitaaliset asiointipalvelut Tulli, VM/2207/02.02.03.09/2016	6 (10)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	30.9.2017

ARVIO koska riittäviä teknisiä ratkaisukuvauksia ei vielä ole.			
Yritysasiakkaiden suomi.fi viestinvälityksen palvelu on otettu käyttöön. ARVIO koska riittäviä teknisiä ratkaisukuvauksia ei vielä ole.	31.8.2017	2018	Suunnittelutyötä.
Suunnitelma, missä aikataulussa loput viranomaisten välisestä tiedonsiirrosta viedään palveluväylään	31.8.2017	2018	Ei työajankirjauksia.
Tunnistautuneella Tullin yritysasiakkaalla näkymä oman yrityksen tietoihin.	31.8.2017	2018-2019	Ei toteutusta rahoituskaudella.
Tullin sähköisen asiointin tukipalvelujen julkaisu palveluväylässä.	31.8.2017	2017-2019	Suunnittelutyötä. Toteutus syksy 2017 tai vuosi 2018.
Projektihallinta	31.8.2017	31.8.2017	Useita projektipäälliköitä, koska tehtävät jakaantuneet eri projekteille

Hankkeen rahoituspäätöksen mukaiset tulokset ovat osin valmistuneet, työn toteutuneet kustannukset on raportoitu ja kirjanpidon raportit on toimitettu VM:n kirjaamoon (valtionhallinnon organisaatioiden osalta myös kirjattu hankesalkkuun). (Kustannukset raportoidaan yhtä aikaa loppuraportin kanssa)

Kyllä X Ei

Listaus toteutumatta jääneistä tuloksista:

Liityntäpalvelimen kahdennus, KATSO-palvelun korvaaminen suomi.fi palveluilla, suomi.fi viestinvälityksen palvelun käyttöönotto, tunnistautuneen Tullin yritysasiakkaan näkymä oman yrityksen tietoihin, sähköisen asiointin tukipalvelujen julkaisu palveluväylässä.

2.2. Hankkeen rahoitus ja kustannukset

Ei muuta rahoitusta.

Valtionvarainministeriö on myöntänyt hankkeelle rahoitusta KaPA-ohjelmasta.

Hankkeen suunnitellut ja toteutuneet vaiheet ja kustannukset eriteltynä ovat seuraavat.

	Suunniteltu €	Toteutunut €	VM rahoitus €
Yhteensä	148 000	54634,41	43707,53

Valtiovarainministeriö	Digitaaliset asiointipalvelut Tulli, VM/2207/02.02.03.09/2016	7 (10)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	30.9.2017

Hankkeen kustannusten alitus johtuu pääosin seuraavista tekijöistä:

- ohjausresursseja ei ollut tarpeeksi, jotta suunniteltuja töitä olisi voitu tehdä nopeammalla aikataululla
- tietohallinnon priorisointi painotti perusrekisterien ja keskeisten tietojärjestelmien kehitystyötä asettaen asiointiratkaisujen kehittämisen vasta niiden jälkeen

3. Hankkeen ohjauksen arviointi

3.1. Hanke- ja ohjelmanhallinta

Hankkeella on ohjausryhmä, joka on kokoontunut säännöllisesti ja ohjannut työtä. Ohjausryhmässä on ollut edustettuina sekä tietohallinnon keskeiset yksiköt ja ryhmät että liiketoiminnan ja viestinnän yksiköt.

Asiointiratkaisujen kehittämisen kannalta hankkeen keskeisin projekti on NAKKI-projekti (Nettiasiointikanavan uudistus), jolla on oma ohjausryhmänsä (osa hankkeen ohjasta).

Hanke kuuluu Tullin kehitysohjelmaan ja sen ohjauksen alaisuuteen ja seurantaan.

3.2. Hankintakäytännöt

Tullin asiointipalvelut kokonaisuutta toteuttaa ulkoiset konsultit, jotka on hankittu Hanselin kilpailuttamien alihankkijoiden joukosta (Codemen) sekä Tullin oman sovellustoimittajan (HiQ) kautta.

3.3. Riskienhallinta

Rahoitushakemuksen liitteenä olleessa hankesuunnitelmassa nostettiin esille seuraavat riskit

suomi.fi -palvelut ole ajoissa määriteltä, suunniteltu ja viety tuotantoon siten, että ne palvelevat Tullin asiakaskunnan tarpeita. Tarvittavien muutosten vieminen Tullin omiin järjestelmiin vie aikansa ja riskinä nähdään, että nykyiset palvelut ajetaan liian aikaisin alas.	Vetuman korvaavien ratkaisujen viivästyminen aiheutti huolta, mutta saatiin kuitenkin ajoissa toteutusta varten. Kansallista ratkaisua viestinvälityspalveluiden tarjoamiseksi yritysasiakkaille on odotettu pitkään. Kansallisen asiointivaltuuspalvelun puutteet Tullin asiakkaiden kannalta odottavat vielä ratkaisuaan.
Tullin Nettiasiointikanavaa toteutetaan uudella teknologialla, jolloin riskinä nähdään hyvien asiantuntijoiden mahdollinen vaihtuvuus. Kilpailuttamalla digitaaliseen asiointiratkaisuihin Tullin oma koritoimittaja pyritään	Riski on osin toteutunut, mutta on ollut kuitenkin hallinnassa. Kilpailutusta ei edistetä ennen kuin valitun teknologian yhdistettävyyden todennettu ulkopuolisen arvioinnin ja toteutettavan POCin avulla. Mahdol-

Valtiovarainministeriö	Digitaaliset asiointipalvelut Tulli, VM/2207/02.02.03.09/2016	8 (10)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	30.9.2017

vähentämään riskin todennäköisyyttä.	linen uusi toimija valitaan hankkeeseen tämän vuoksi todennäköisesti vuonna 2019 eli hankkeen loppupuolella.
Palveluväyläintegraatioissa riskinä nähdään se, ettei vastapuoli ole saanut valmiiksi omia liityntöjään palveluväylään (Evira).	Ei ajankohtainen. Edistetään tarpeiden mukaisesti.

VM kiinnitti myös AIDA hankearvioinnissaan huomiota siihen, että asiantuntijaresurssien pitäminen hankkeessa on tärkeää. Valitettavasti tässä on onnistuttu vain osittain ja joistakin osaavista resursseista on jouduttu luopumaan.

4. Hankkeen päättäminen

4.1. Dokumenttien hallinta

Hanke on tuottanut osana lopputuotosta dokumenttiluettelon, johon on eritelty hankkeen aikainen ja ylläpitoon siirrettävä dokumentaatio.

Hankkeessa syntyvää dokumentaatiota on tallennettu sharepoint -työtiloihin Tullissa sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

NAKKI projektin dokumentaatiota on tuotettu liitteen *Nakki dokumentaatio-as-is* mukaisesti.

Linjatyössä toteutettujen tehtävien osalta on noudatettu tietohallinnon dokumentointiperiaatteita.

4.2. Ylläpitovaiheeseen siirtyminen

Hanketta ei ole päätetty. NAKKI-projekti julkaisee ensimmäisen tuotantoversionsa lokakuun 2017 aikana, jossa on tarjolla sisäkaupan tilastoilmoittamisen palvelut. Sen ylläpito on vielä toistaiseksi hankkeella.

5. Liitteet

5.1. Kustannus-hyöty analyysin toteutumisen arvio

Valtiovarainministeriö	Digitaaliset asiointipalvelut Tulli, VM/2207/02.02.03.09/2016	9 (10)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	30.9.2017

Hankkeen kustannukset	Ohjelman ajalla 2014 - 2017	Arvio elinkaa- ren ajalla (9v) 2014 – 2022
	€	€
Ennustetut kustannukset yhteensä	183.185,00	183.185,00
Toteutuneet kustannukset yhteensä	19.362,83	183.185,00
Erotus	163.822,17	0

Hankkeen kustannusten ylitys/alitus johtuu pääosin seuraavista tekijöistä:

- Tullin perusrekisterien uudistamisesta, integraatioiden hallinnasta sekä KaPA-hankkeen sähköisten asioiden tukipalvelujen viivytyksistä johtuen rahaa ei ehditty käyttää suunnittelun mukaisesti ja täysimääräisesti rahoitus-ajanjaksolla.

Hankkeen tuottamat taloudelliset hyödyt	Ohjelman ajalla 2014 - 2017	Arvio elinkaa- ren ajalla (9v) 2014 – 2022
	€	€
Suorat taloudelliset hyödyt	257.200,00	1.470.200,00
Epäsuorat taloudelliset hyödyt	5.400,00	331.400,00
Taloudelliset hyödyt yhteensä	262.600,00	1.801.600,00

Hankkeen keskeisimmät taloudelliset hyödyt ovat:

- yhteiskäyttöisten palveluiden käyttöönotto tuo kustannussäästöjä
- Palvelunäkymät parantaa palveluunohjausta ja vähentää asiakaskontaktien määrää
- PTV-lukurajapinnan saaminen tuotantoon
- Tietoturva paranee kun tiedonsiirto tapahtuu kansallisen palveluväylän kautta
- Asiointiratkaisujen tekeminen yhteiskäyttöisiksi ja kansalliseen palveluarkkitehtuurin pohjautuviksi parantaa kehitystyön tuottavuutta, turvallisuutta ja järjestelmien ylläpidettävyyttä

Hankkeen kustannukset vs. hyödyt	Ohjelman ajalla 2014 - 2017	Arvio elinkaa- ren ajalla (9v) 2014 – 2022
	€	€
Taloudelliset hyödyt yhteensä	262.600,00	1.801.600,00

Valtiovarainministeriö	Digitaaliset asiointipalvelut Tulli, VM/2207/02.02.03.09/2016	10 (10)
KaPA	Hankkeen loppuraportti	30.9.2017

Toteutuneet kustannukset yhteensä	19.362,83	183.185,00
Hyödyt – kustannukset	243.237,17	1.618.415,00

Hanke on Tullille ja sen asiakkaille taloudellisesti kannattava KaPA-lain tavoitteiden ja vaatimusten noudattamisen sekä sähköisen asioinnin tukipalvelujen käyttöönoton mahdollistamien tehokkuus- ja laadullisten hyötyjen kannalta arvioituna.

Hankkeen keskeisimpiä hyötyjä ovat:

- KaPAn sähköisen asioinnin yhteiskäyttöisten tukipalveluiden käyttöönotto tuo kustannussäästöjä (tunnistus-, valtuutus- ja maksamisen palvelut)
- Kansallisen palveluarkkitehtuurin ja palveluväylän käyttöönotto tuo kustannus- ja tietoturvahyötyjä

Hankkeen tuottaman ratkaisun tärkein hyöty on, että Tullissa tehdään kansalliseen palveluarkkitehtuurin yhteensopivat arkkitehtuuriratkaisut, otetaan käyttöön yhdenmukaiset sähköisen asioinnin tukipalvelut sekä tehdään asiakkaalle koordinoitu ja yhteensopiva nettiasiointiratkaisu suomi.fi palvelunäkymien kanssa.