



Computer Associates®

Innovaatiivinen hallinta Saimaan ja Atlantin rannalla

Case: I-SSHP & Walter Reed Army Medical Center



Computer Associates®

Vain sitä voi hallita,
mitä voi mitata

Mitä yhteistä?



- Walter Reed Army Medical Center, Washington DC, U.S.A.
 - 1 500 000 potilastakäyntiä vuodessa
 - Yhdysvaltain armeijan perussairaanhoidon palveluntarjoaja – toimintaa 60 klinikassa 22 osavaltiossa
 - Oma sisäinen IT:
 - 70 IT työntekijää
 - Omassa ylläpidossa
 - 4 500 työasemaa
 - 250 palvelinta
 - yhdeksän tietoliikenneverkkoa
 - 7500 työaseman ja roll-out



I-SSHP, Savonlinna, Suomi

- 56 000 potilastakäyntiä vuodessa
- Itä-Savon sairaanhoitopiiri tuottaa ja/tai järjestää alueensa väestölle riittävät keskussairaالاتasoiset erikoissairaanhoidon palvelut
- Oma sisäinen IT:
 - 15 IT työntekijää
- Ulkoistettu 3 osapuolille verkot, työasemat ja palvelimet:
 - 640 työasemaa
 - 27 palvelinta (joista 15 virtuaalista)

Yhteisiä kysymyksiä:

- Kuinka monta ohjelmistoa ja laitetta?
- Kenellä on ja mitä käyttöoikeuksia on mihinkin järjestelmään?
- Kuinka otamme käyttöön uudet järjestelmät tehokkaasti?
- Mitä lisenssejä on liikaa ja mitä liian vähän? Käytetäänkö niitä?
- Mistä tietokannoista ei ole otettu varmuuskopioita?
- Onko palveluntarjoaja toiminut palvelusopimuksen mukaisesti?
- Paljonko on vapaata levytilaa?
- Mitä voi konsolidoida?
- Paljonko rahaa pitää budjetoida laitteiden huoltosopimuksiin?
- Missä laitteissa on haavoittuvuuksia?
- Mitä riskejä liittyy mihinkin liiketoimintaprosessia tukevaan ICT ratkaisuun?
- Mistä järjestelmistä tulee eniten vikailmoituksia?
- Mistä laitteista tulee eniten vikailmoituksia?

ja monia muita...



Computer Associates®

Case Walter Reed Army Medical Center



Haasteet / Tavoitteet

- Haavoittuvuuksien hallinta puolustuministeriön säännösten mukaisesti:
 - ilmoitus keskushallinnolle 48 h sisällä niistä järjestelmistä, jotka eivät vastaa uutta politiikkaa
 - korjaukset ajettava 10 vuorokaudessa ilmoituksesta
- Maantieteellisesti hajautussa ympäristössä vikatilanteiden vaikutusten havainnointi eri järjestelmiin ja toimipisteisiin
 - toimenpiteiden priorisointi
- Vanhan räätälöidyn service desk –järjestelmän ylläpidon ja kehittämisen vaatimat resurssit ja skaalautuvuus
- Käyttöympäristöjen tietojen hyödyntäminen service desk:ssä
- Muutosten vaikutusten arviointi ennakoivasta esim. käyttökatkosten suunnittelussa

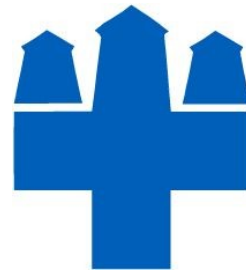
Saavutukset

- Proaktiivinen laitteiden ja ohjelmistojen hallinta
- Automatisoidulla ohjelmistojen jakelulla
\$600,000 säästöt vuodessa
- Säännösten mukainen tietoturva
 - automatisoidut patch:ien jakelut
- Ennakoivan suunnittelun onnistuminen
 - 80% vähemmän tukisoittoja



Computer Associates®

Case I-SSHP



Haasteet/tavoitteet

- Savonlinnan keskussairaalan ympäristö
 - Tukipalvelu oman toiminnan tehostamiseen
 - IT-tuki on toiminut palokuntana
 - Mahdollisuus ennakoida puutteet
 - Mahdolliset lisenssi- ja tietoturvaongelmat
 - Palveluntarjoajien toiminnan monitorointi ja ohjaaminen

Saavutukset

- Saadaan tieto siitä, mitä laitteita pitäisi esim. uusia ja missä järjestyksessä
- Saadaan ajantasaisena tietona ohjelmistojen ja laitteiden status
 - päivitystasot pystytään pitämään samoina
- Palveluntarjoajien tekemien muutosten seuranta
 - sopimusten toteutumisen seuranta status-palavereissa

Tältä se näyttää



Tämä on koko kuva



Yläpuolella liiketoiminnan ohjaus



- Tehtävänä on palvella tulosityksiköiden tarpeita sovitun palvelutason mukaisesti:
 - käytettävyys
 - joustavuus
 - muutoksen hallinta

Alapuolella on liiketoimintaa tukeva tietotekniikka

Palvelut toteutetaan sovitun palvelutason mukaisesti:

- keinot
- työkalut



Näitä palveluja tuotetaan

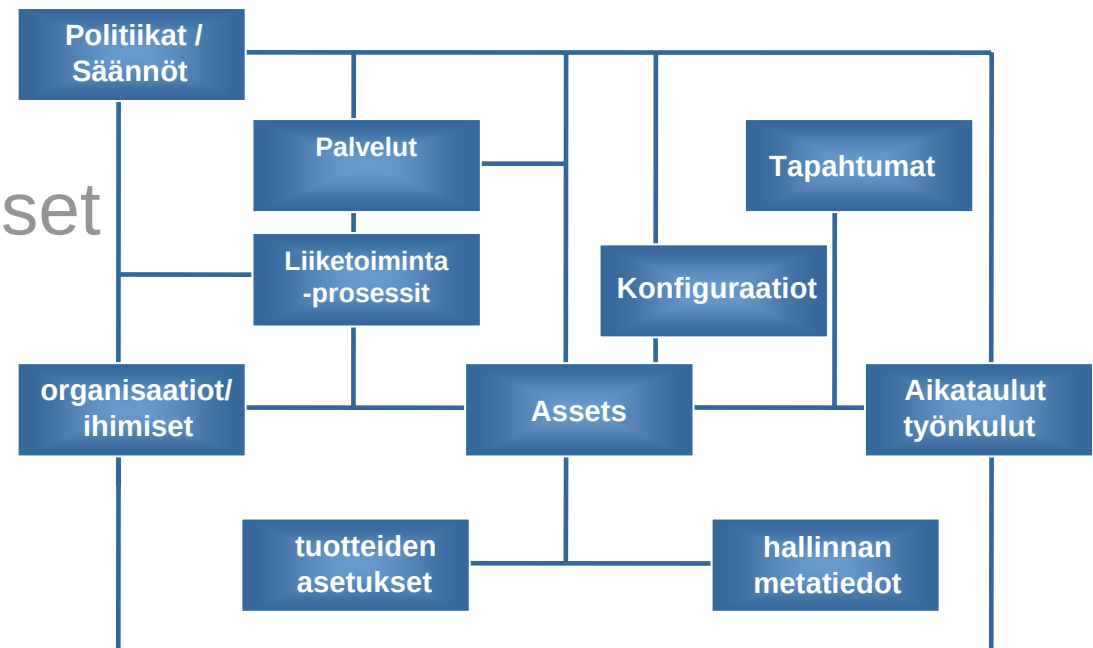


Integroidut IT-toiminnot

- Puutteen havaitsemisesta haavoittuvuuden paikkaukseen
 - Vikailmoituksesta korjaukseen
 - Muutostarpeesta toteutukseen
 - Suunnitelmasta seurantaan
- ✓ *potilastietojärjestelmän käyttöönotto tai version vaihto*
 - ✓ *loppukäyttäjän laitteen konfiguraation korjaus*
 - ✓ *tietoliikenneyhteyden korjaus*
 - ✓ *käyttökatkosta tiedottaminen*
 - ✓ *tallennuskapasiteetin lisäys*
 - ✓ *palvelinten konsolidointi*
 - ✓ *disaster recovery –testaus*
 - ✓ *käyttöoikeuksien päivittäminen työtehtävän muuttuessa*
 - ✓ *leasing laitteiden kierrätys*
 - ✓ *.....*

Hallintatietojen koko kirjo

- Laitteiden ja ohjelmistojen inventointi
- Prosessikuvaukset
- Tapahtumat
- Organisaatiot & ihmiset
- Poliitikat ja säännöt
- Aikataulut/työnkulut
- Palvelut
- Konfiguraatiot
- Sisäisen hallinnan tiedot:
 - hallinnan metatiedot
 - asetukset

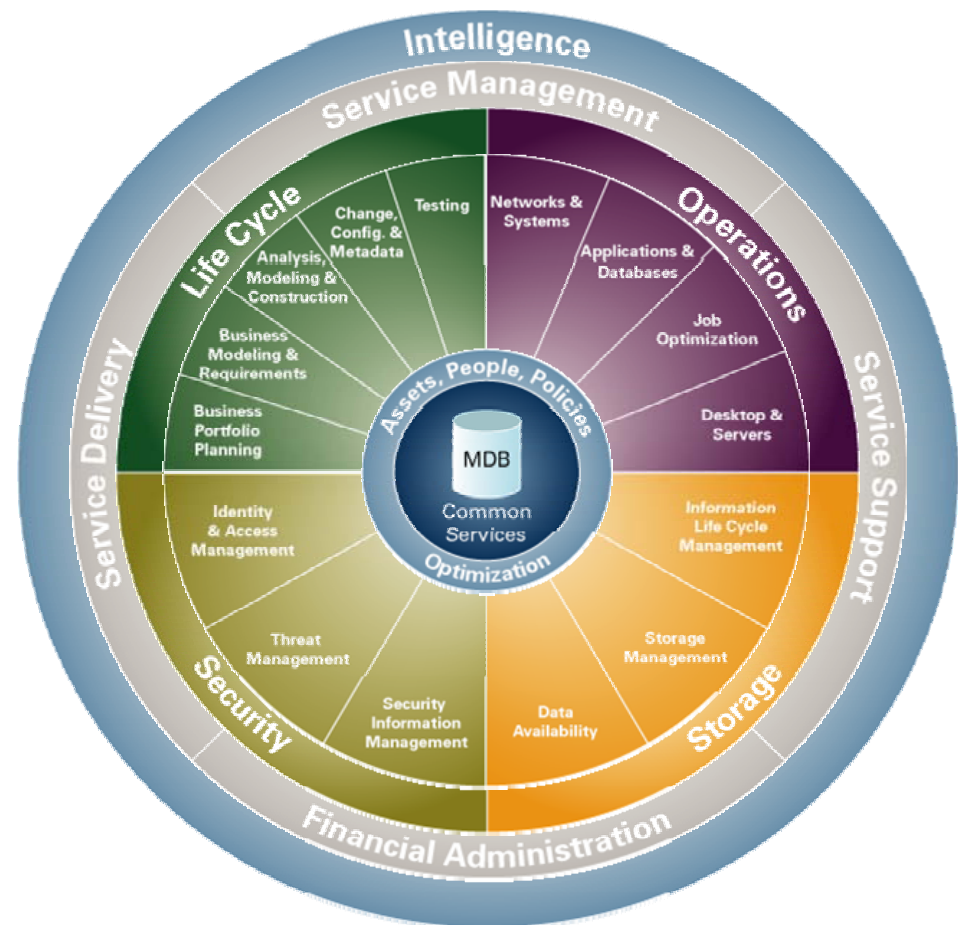


Temppu ja miten se tehdään – 1/3

- Sovelletaan alan parhaita käytäntöjä:
 - ITIL = The Information Technology Infrastructure Library
 - ITIL is a repository of information cataloguing leading practices in IT Service Management, with a focus on operational service delivery.
 - COBIT® = Control Objectives for Information Technology and related Technology
 - COBIT® is an open standard for control over information technology, developed and promoted by the IT Governance Institute
 - ISO-standardit
 - Esim. tietoturva ISO 17799 / BS 7799

Temppu ja miten se tehdään – 2/3

- Noudatetaan integroitua tuotestrategiaa
 - evoluutio – ei revoluutio
 - jokainen ratkaisu vie kohti kokonaisuutta



Temppu ja miten se tehdään – 3/3

- Toteutetaan
 - I-SSHP
 - Walter Reed Army Medical Center



Computer **Associates**®

