

LapIT:n toimintakertomus 2024





Sisältö

- Toimitusjohtajan terveiset.....3
- Strategia 2024-2027..... 4
- LapIT Oy organisaationa ja palvelutuottajana.....5
- Hallituksen puheenjohtajan katsaus.....6
- Organisaatio ja hallinto.....7
- Organisaatiokaavio 2024..... 8
- Sotepalvelut..... 9
- Kuntapalvelut.....10
- Toimialariippumattomat palvelut.....11
- Asiakaspalvelu.....12
- Turvallisuus ja tietosuoja.....13
- HR-vuosi 2024.....14
- Tase ja tuloslaskelma.....15
- Jäsenyydet 2024.....16

Toimitusjohtajan terveiset

Vuoden 2024 painopisteenä oli jatkuva palvelutuotanto ja sen kehittäminen sekä lukuisat asiakkaillemme toteutetut muutosprojektit. Käsittelimme kuukausittain keskimäärin 8 000 työpyyntöä, mahdollistaen sujuvan ICT-arjen Pohjois-Suomen kunnille, kuntayhtymille ja hyvinvointialueille. Omistaja-asiakkaidemme yhtiönä tavoitteemme on onnistua tehtävässämme mahdollisimman hyvin. Mittaamme onnistumistamme jokaisessa palvelukohtaamisessa vertaamalla tuloksia sovittuihin palvelutasoihin ja keräämällä tietoa käyttäjätyytyväisyydestä. Vuonna 2024 palveluidemme käyttäjiltä saatu NPS-luku oli 90, mikä on erinomainen tulos.

Päivittäisen palvelutuotannon rinnalla etenivät useat asiakasprojektit ja omaa toimintaamme kehittävät hankkeet. Merkittävimpiä projekteja olivat yhden konesalin siirto uusiin tiloihin, Oulunkaaren kuntien palvelutuotannon siirtyminen LapIT:n tuotantoprosessien piiriin, Lapin hyvinvointialueen uuden toimialueen suunnittelu ja siirron käynnistyminen sekä Rovaniemen kaupungin käyttäjien siirto Microsoft-palveluihin. Kunta-asiakkaillemme toteutimme uuden henkilöstö- ja palkkahallinnon ratkaisun kilpailutuksen, jonka käyttöönotot jatkuvat vuonna 2025. Lisäksi edistimme useita tietojärjestelmien versiopäivityksiä ja käyttöönottoja sekä toteutimme elinkaaren mukaisia palvelutuotantoteknologioiden päivityksiä.

Kehitimme toimintojamme ottamalla ensiaskeleet toimittajahallinnan integroimiseksi osaksi toiminnanohjausjärjestelmäämme. Toimimme hankintayksikkönä useissa julkisissa kilpailutuksissa, tavoitteena palvelun laadun ja kustannustehokkuuden parantaminen. Haluamme osaltamme tukea omistaja-asiakkaitamme julkisen sektorin vaativassa taloustilanteessa, mahdollistamalla laadukkaita ja kustannustehokkaita ICT-palveluita. Keväällä 2024 ulkopuolinen asiantuntija arvioi LapIT:n palveluiden hintakilpailukykyä vertaamalla palvelusisältöjä ja yksikköhintoja markkinatietoon. Tulokset käsiteltiin osakokouksessa ja omistajakohtaisissa tapaamisissa. Selvitys osoitti LapIT:n palvelujen olevan kilpailukykyisiä markkinahintoihin nähden ja antoi suuntaa palveluhallinnan ja kilpailukyvyn jatkokehitykselle.



Pohjoissuomalaisena yhtiönä tunnistamme alueellisen sidosyksikköyhteistyön merkityksen palveluiden mahdollistajana. Seuraamme aktiivisesti sidosyksiköitä eli inhouse-yhtiöitä koskevaa lainvalmistelua ja siihen liittyvää kansallista keskustelua. Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) kesäkuussa 2024 julkaisema selvitys hallitusohjelman vaikutuksista inhouse-yhtiöihin korosti alueellisten toimijoiden roolia erityisesti harvaan asutuilla alueilla sekä pienten ja keskisuurten kuntien ja hyvinvointialueiden palveluiden turvaamisessa. Tämä merkitys tunnistetaan myös LapIT:n omistajien keskuudessa, ja haluamme tuoda alueellisten yhtiöiden näkökulmia kansalliseen hankintalain valmisteluun.

LapIT:n omistajat osallistuivat alkuvuonna 2025 aktiivisesti lakiluonnoksen lausuntokierrokseen. Lausunnoissa tuotiin vahvasti esiin Pohjois-Suomen näkökulma siitä, että ehdotettu 10 prosentin vähimmäisomistusvaade sidosyksiköille ei ole toteuttamiskelpoinen eikä tarkoituksenmukainen. LapIT:n lausunnossa korostettiin, ettei esitetty sääntely tue hallituksen tavoitetta sidosyksiköiden tarkoituksenmukaisesta hyödyntämisestä, ei lisää kilpailua eikä siirrä liikevaihtoa markkinoille esitetyllä tavalla. Lisäksi sääntely heikentäisi julkisen sektorin kustannustehokkuutta ja aiheuttaisi merkittäviä, osin peruuttamattomia taloudellisia ja toiminnallisia vahinkoja – erityisesti pienille kunnille, jotka menettäisivät sidosyksiköiden tarjoamat alueelliset yhteistyöedut ja tehokkuushyödyt.

Vuoden 2025 edetessä seuraamme lainvalmistelun etenemistä tiiviissä yhteistyössä omistajiemme kanssa ja arvioimme muutosten mahdollisia vaikutuksia LapIT:n toimintaan ja kriittisten ICT-infrastruktuuripalveluiden tuottamiseen Pohjois-Suomen harvaan asutulla alueella.

Klaus Kianen, toimitusjohtaja

” **Pohjoissuomalaisena yhtiönä tunnistamme alueellisen sidosyksikköyhteistyön merkityksen palveluiden mahdollistajana.**

Strategia 2024-2027

LapIT:n uusi strategia valmistui kevään 2024 aikana tarkastellen tavoitteita yhtiön kehitymiselle 2024-2027 aikana. Strategian mukaisesti ensisijainen tehtävämme on tuottaa laadukkaita, kustannustehokkaita ja turvallisia ICT-palveluita omistajiemme tarpeisiin. Keskitymme maantieteellisesti Pohjois-Suomeen palvelen alueen hyvinvointialueita, kuntia ja kuntayhtymiä. Näin mahdollistamme keskitettyjen palvelumallien tarjoamat hyödyt harvaanasutulla toiminta-alueellamme, jossa omistajien välinen yhteistyön merkitys korostuu.

Päivittäisen palvelutuotannon rinnalla, strategiakauden aikana tulemme LapIT:lla keskittymään Lapin hyvinvointialueen kanssa hyvinvointialueen laajuisen ICT-infran yhdenmukaistamiseen, Oulunkaaren kuntien palvelutuotannon siirtoihin LapIT:n prosesseihin, sekä alueellisten tietojärjestelmäkilpailutusten toteuttamiseen alueen kuntien järjestelmäarkkitehtuurin muutostarpeisiin vastataksemme. Nämä tavoitteet onnistuvat hyvinvoivan ja osaavan henkilöstön, kumppaneidemme sekä asiakkaidemme hyvässä yhteistyössä.

Arvot

Lappilaisuus

Rehelliisyys, oikeudenmukaisuus, paikallisuus.

Kumppanuus

Molemminpuolinen hyöty asiakas- ja kumppanuussuhteissa, sisäisesti yhteisiin tavoitteisiin sitoutunut.

Erinomaisuus

Olemme lähellä asiakasta ollen yhteistyöverkostossa esimerkillinen osapuoli. Kehitämme johdonmukaisesti osaamistamme sekä arvioimme ja parannamme toimintaamme.

Visio

Olemme Pohjois-Suomen julkisen sektorin halutuin tiedonhallintakumppani.

Missio

Rakennamme digitaalista siltaa asiakkaamme määränpään. Panemme itsemme likoon asiakkaamme onnellisen ja huolettoman IT-arjen puolesta.



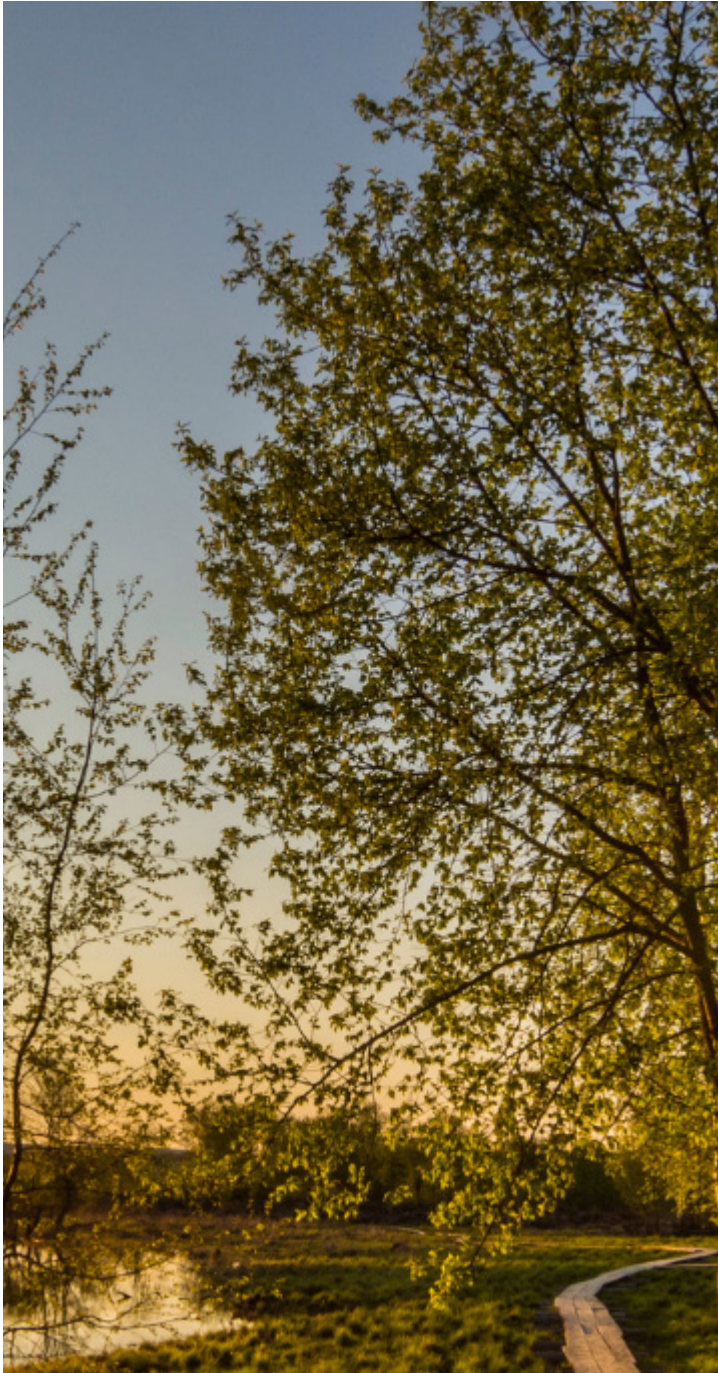
LapIT Oy organisaationa ja palveluntuottajana

- LapIT:n omistajiin kuuluu
- 23 kuntaa
 - 2 hyvinvointialuetta
 - 3 kunta- tai hyvinvointialue-yhtymää
 - 6 kuntaomisteista osakeyhtiötä.

Yhtiön omistajat ja heidän omistuksensa löytyvät kuvattuna taulukossa.



Organisaatio	Osakkeiden lkm	Omistus %
Rovaniemen kaupunki	49	30,6
Kuusamon kaupunki	16	10,0
Lapin hyvinvointialue	16	10,0
Kemijärven kaupunki	13	8,1
Inarin kunta	5	3,1
Kittilän kunta	5	3,1
LapIT Oy	5	3,1
Ranuan kunta	5	3,1
Sallan kunta	5	3,1
Kolarin kunta	3	1,9
Pellon kunta	3	1,9
Posion kunta	3	1,9
Savukosken kunta	3	1,9
Taivalkosken kunta	3	1,9
Ylitornion kunta	3	1,9
Enontekiön kunta	2	1,3
Muonion kunta	2	1,3
Pelkosenniemen kunta	2	1,3
Esko Systems Oy	1	0,6
Iin kunta	1	0,6
Istekki Oy	1	0,6
Lapin ammattikorkeakoulu Oy	1	0,6
Lapin liitto	1	0,6
NordLab	1	0,6
Numera Palvelut Oy	1	0,6
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue	1	0,6
PPP-Köökki Oy	1	0,6
Pudasjärven kaupunki	1	0,6
Rovaniemen koulutuskuntayhtymä	1	0,6
Simon kunta	1	0,6
Tervolan kunta	1	0,6
UNA Oy	1	0,6
Utsjoen kunta	1	0,6
Utajärven kunta	1	0,6
Vaalan kunta	1	0,6
Yhteensä	160	100



Hallituksen puheenjohtajan katsaus

LapIT:n rooli Pohjois-Suomen julkisen sektorin omistamana kriittisten ICT-infrastruktuuripalveluiden tuottajana on edelleen vahvistunut. Yhtiö on onnistunut vastaamaan toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin, ja toteuttanut sitoutuneesti yhdessä asiakkaidemme kanssa useita muutosprojekteja. ICT:llä on keskeinen rooli kuntien, kuntayhtymien ja hyvinvointialueiden päivittäisen toiminnan mahdollistamisessa, ja muutosprojektien kautta tuetaan usein myös asiakkaiden toiminnan kehittämistä ja uudistamista.

Keskeisiä onnistumistekijöitä viime vuosien muutostarpeisiin vastaamisessa ovat olleet LapIT:n ammattimainen projektihallinta ja -johtaminen, jotka ovat mahdollistaneet resurssien tehokkaan käytön. Lisäksi yhtiön oman asiantuntemuksen ja laajan kumppaniverkoston tiivis yhteistyö on mahdollistanut kysyntäpiikkeihin vastaamisen joustavasti ja laadukkaasti.

Yhtiön strateginen toimintaympäristö on parhaillaan merkittävässä murroksessa. Asiakkaidemme haastava taloustilanne ohjaa yhteistyöhön ja kustannussäästöjen hakemiseen, mikä puolestaan edellyttää jatkuvaa kehitystyötä palveluiden kustannusrakenteissa. Tätä on edistetty muun muassa useiden palvelukomponenttien kilpailutuksilla sekä toimintaprosessien kehittämisellä.

Toinen merkittävä toimintaympäristön epävarmuutta lisäävä muutos liittyy valmisteilla olevaan hankintalain uudistukseen, jossa sidosyksiöille eli inhouse -yhtiöille esitetään kymmenen prosentin vähimmäisomistusvaadetta. Esitys on herättänyt Pohjois-Suomessa voimakasta vastustusta, eikä sitä nähdä hallituksen tavoitteita tukevana. Pohjoisen ICT-markkina on osin toimimaton – pienet kunnat eivät yksittäisinä toimijoina ole riittävän houkuttelevia kumppaneita kaupallisille ICT-toimittajille. Mikäli pienet kunnat eivät voi osallistua sidosyksiöiden mahdollistamaan yhteistyöhön, heikentyvät niiden mahdollisuudet hyödyntää alueellisesti koottujen palveluiden tehokkuus- ja laatuhyödyt.

Kun kyse on kriittisestä ICT-infrastruktuurista, aiheuttaisi esitys myös merkittävää heikennystä erityisesti pienten kuntien tieto- ja kyberturvallisuuteen sekä varautumiseen kyberuhkiin ja hybridivaikuttamiseen. Kun tämä lakimuutosesitys tuli julki, kävi hyvin pian selväksi, kuinka suuresta ja merkittävästi toimintaa haittaavasta hankkeesta on kyse. Väistämättä tulee mieleen, että kyse on hankkeesta, jonka vaikutuksia toimintaympäristöön ei ole ymmärretty tai haluttu miettiä – eikä myöskään ole hahmotettu, kuinka merkittäviä ovat jo pelkästään muutuskustannukset, saati lopulliset kustannukset.

Seuraamme yhtiön johdossa, hallituksessa ja omistajien kanssa tiiviisti lainvalmistelun etenemistä. Olemme pyrkineet aktiivisesti vaikuttamaan keskusteluun tuomalla esiin Pohjois-Suomen erityispiirteitä ja näkemyksiä kriittisten ICT-palveluiden järjestämisestä harvaan asutulla alueella. Kiitämme alueellisia kansanedustajia siitä, että olemme päässeet viemään näkemyksiämme myös vastuullisten ministereiden tietoon. Toivomme, että lainvalmistelussa otetaan huomioon Suomen alueellinen monimuotoisuus sekä toimialakohtaiset erityispiirteet.

Ari Karvo, hallituksen puheenjohtaja

” Yhtiö on onnistunut vastaamaan toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin, ja toteuttanut sitoutuneesti yhdessä asiakkaidemme kanssa useita muutosprojekteja.

Organisaatio ja hallinto

Hallitus

Yhtiön hallituksen tehtävänä on vastata toiminnan tarkemmista linjauksista koskien yhtiön strategiaa, taloutta, toimintaorganisaatiota, tuotekehitystoimintaa ja toimintapolitiikkoja, sekä valvoa toimintaa. Hallituksen jäsenten nimittäminen valmistellaan keväällä järjestettävässä osakaskokouksessa, ja nimittämiset päätetään varsinaisessa yhtiökokouksessa.

Puheenjohtaja

Karvo Ari

Varapuheenjohtaja

Peisa Timo

Jäsenet

Aska Tanja
Niemelä Veikko
Niinimäki Jaakko (17.6. alkaen)
Kangas Kirsi
Lång Tuija (17.6. saakka)
Pätsi Henri
Saniola Nina (17.6. alkaen)

Johtoryhmä

Johtoryhmän tehtävänä on hankkeiden koordinointi ja ohjaus, toiminnan kehittäminen ja seuranta, strategian laadinta ja ylläpito, resurssien hallinta, ympäristön seuranta (kilpailijat, toimittajat, asiakkaat), tuloskortin suunnittelu ja seuranta.

Jäsenet

Haikka Merja, liiketoimintajohtaja, Kuntapalvelut
Honkala-Hyvärinen Päivi, hallintopäällikkö, Hallinto
Kianen Klaus, toimitusjohtaja, Hallinto
Niva Johanna, liiketoimintajohtaja, Sotepalvelut, varatoimitusjohtaja
Perälä Janne, johtaja, Toimialariippumattomat palvelut
Vilmilä Merja, asiakaspalvelujohtaja, Asiakaspalvelu

Laajennettu johtoryhmä

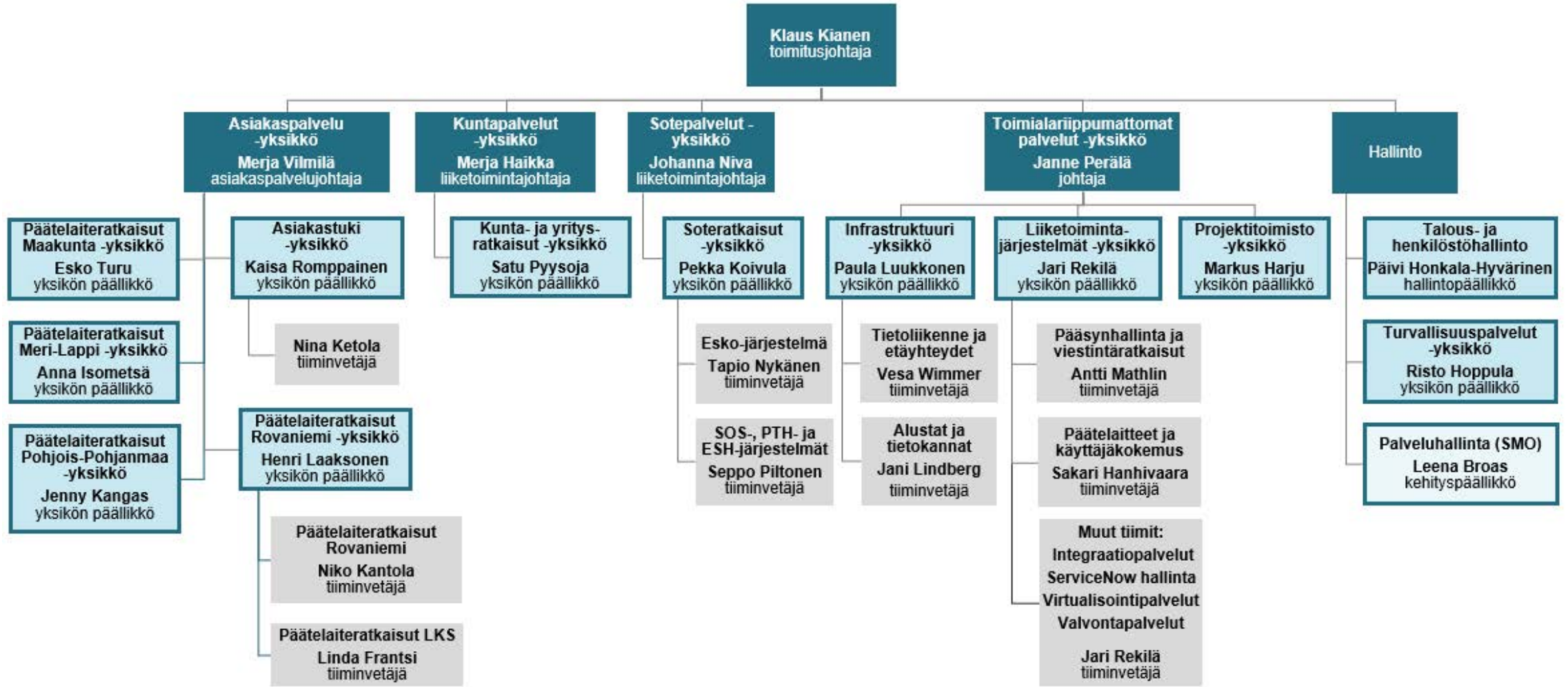
Laajennetun johtoryhmä käsittelee henkilöstöltä nousevia aiheita, seuraa HR-asioita, sopii yhteisistä toimintamalleista ja tarkastee yksiköiden toiminnan tilannetta, muutoksia sekä kehitystä. Laajennettu johtoryhmä myös raportoi keskeisimmistä tietoturvariskeistä ja niihin liittyvistä toimenpiteistä.

Jäsenet

Haikka Merja, liiketoimintajohtaja, Kuntapalvelut
Harju Markus, yksikön päällikkö, Projektitoimisto
Honkala-Hyvärinen Päivi, hallintopäällikkö, Hallinto
Hoppula Risto, yksikön päällikkö, Turvallisuuspalvelut
Isometsä Anna, yksikön päällikkö, Päätelaiteratkaisut Meri-Lappi (1.9.2024 alkaen)
Kangas Jenny, yksikön päällikkö, Päätelaiteratkaisut Pohjois-Pohjanmaa
Kianen Klaus, toimitusjohtaja, Hallinto
Koivula Pekka, yksikön päällikkö, Soteratkaisut
Laaksonen Henri, yksikön päällikkö, Päätelaiteratkaisut Rovaniemi (1.9.2024 alkaen)
Luukkonen Paula, yksikön päällikkö, Infrastruktuuri
Niva Johanna, liiketoimintajohtaja, Sotepalvelut, varatoimitusjohtaja
Perälä Janne, johtaja, Toimialariippumattomat palvelut
Pyysoja Satu, yksikön päällikkö, Kunta- ja yritysratkaisut
Rekilä Jari, yksikön päällikkö, Liiketoimintajärjestelmät
Romppainen Kaisa, yksikön päällikkö, Asiakastuki
Turu Esko, yksikön päällikkö, Päätelaiteratkaisut Maakunta
Vilmilä Merja, asiakaspalvelujohtaja, Asiakaspalvelu

Henkilöstön edustaja

Nina Ketola, luottamusmies 13.12.2022-12.12.2024 sekä 13.12.2024-12.12.2026



Organisaatiokaavio 2024

Tuotamme palveluitamme omistaja-asiakkaiden tarpeisiin neljän palvelualueen tiiviissä yhteistyössä (Asiakaspalvelu, Toimialariippumattomat palvelut, Kuntapalvelut, Sotepalvelut). Asiakkuuden hallintamme on organisoitunut kunta-asiakkaita tukevaan Kuntapalveluihin ja hyvinvointialueita tukevaan Sotepalveluihin, tarjoten kyvykkyyden kohdata asiakassegmenteille ominaiset tarpeet. Kullakin palvelualueelta löytyy palveluntuotannon yksiköitä vastaten tuotantomme toteutumisesta LapIT:n asiantuntijoiden ja kumppaiden kanssa.

Sotepalvelut

Sotepalvelut -yksikkö vastaa LapIT:n sote-asiakkuuksista ja heille tuotettavista palveluista. Yksikköön kuuluu asiakkuudenhallinnan tehtävien lisäksi vastuu Sote-tietojärjestelmäpalveluiden sekä tiedolla johtamisen palveluhallinnasta ja palvelutuotannosta.

LapIT:n asiakkuudenhallinnan tavoitteena on ylläpitää ja kehittää pitkäaikaisia asiakassuhteita omistaja-asiakkaiden kanssa. Tämä on erityisen tärkeää inhouse-toiminnassa, jossa palveluntuottajan ainoa tavoite on tuottaa palveluita ja lisäarvoa omistajilleen. Toimivan asiakkuudenhallinnan avulla varmistetaan, että yhtiön palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja tuottavat halutun lopputuloksen. Kaikkia asiakkaiden tarpeita ei voida toteuttaa heti, mutta yhtiö pyrkii tunnistamaan yhteiset tarpeet ja suunnittelemaan palvelut yhteistyössä asiakkaiden kanssa.

Asiakkuudenhallinta tapahtuu kolmella tasolla: strategisella, taktisella ja operatiivisella. Strategisella tasolla keskitytään pitkän aikavälin suunnitteluun, kuten asiakassegmenttien määrittämiseen ja liiketoimintastrategian kehittämiseen. Taktisella tasolla keskitytään keskipitkän aikavälin toimenpiteisiin, kuten palvelukehityksen suunnitteluun ja asiakastytyvyyden seurantaan. Operatiivisella tasolla keskitytään päivittäiseen toimintaan, kuten tilausten käsittelyyn, asiakaspalveluun ja reklamaatioiden hallintaan. LapIT:lla on suurimman sote-asiakkaan Lapin hyvinvointialueen kanssa kolmen tason yhteistyöpalavereita, joiden avulla varmistetaan, että asiakas saa inhouse-yhtiöltä tarvitsemansa palvelut ja toiminta sekä kustannukset ovat asiakkaalle läpinäkyviä.

Vuonna 2024 suurimmat projektit Lapin hyvinvointialueen (Lapha) kanssa toteutettiin "Lapha 2030 tavoitetila" ohjelman puitteissa. Tavoitetila -ohjelmassa siirretään Laphan käyttäjät, tietokoneet ja järjestelmät erilliselle toimialueelle. Muutos helpottaa käyttäjien arkea ja tehostaa mm. tulevaisuudessa AI-työkalujen käyttöä, kun kaikki tiedot ja käyttäjät ovat samassa yksityisessä pilvessä (M365 tenant). Ohjelmaan liittyy useita aliprojekteja, ja sen rahoittamiseksi käytetään valtion ICT-muutosrahaa.

Elokuussa käynnistettiin päätelaitteiden migraatio uudelle toimialueelle, sekä asiakkaan uuden sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän käyttöönotto. Käynnissä on myös useita erillisprojekteja, joissa asennetaan asiakkaan sote-järjestelmiä uudelle toimialueelle tai päivitetään järjes-



telmien palvelimia. Tavoitteena on keskittää koko Lapin hyvinvointialueen ICT-tuotanto samaan toimialueeseen, yhtenäisten ja yhdenvertaisten tukipalveluiden piiriin. Tiedolla johtamisen palveluissa toteutimme Laphan verkkosivuille palvelubotin. LapIT tukee myös Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen sote-palveluita, kunnes ne siirtyvät Pohteen vastuulle.

Johanna Niva, liiketoimintajohtaja, Sotepalvelut

” Toimivan asiakkuudenhallinnan avulla varmistetaan, että yhtiön palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja tuottavat halutun lopputuloksen.



Kuntapalvelut

Liiketoimintayksikköön kuuluu omana yksikkönään Kunta- ja yritysratkaisut-yksikkö. Vuosi 2024 oli monipuolinen kokoelma erilaisia toimia, joita olemme tehneet yhteistyössä asiakkaidemme kanssa hakiessamme toimintamalleja sote-uudistuksen jälkeiseen kuntakenttään.

Lainsäädännölliset vaatimukset ovat edelleen merkittävä osa tehtäväkenttäämme, ja niinpä pilotistamme neljän asiakkaan ja kumppanimme kanssa muodostui uusi palvelu: Tietojärjestelmien tilannekuva, joka tukee asiakkaitamme osana kokonaisarkkitehtuuria sekä tiedonhallintamallia.

Vuosi oli merkittävien asiakasprojektien täyteinen, sillä mm. lin, Pudasjärven, Simon, Utajärven ja Vaalan käyttöönottoprojekti, Rovaniemen kaupungin siirtyminen Googlesta Microsoftin palveluihin, sekä työajanseurantapalvelun käyttöönotot olivat mittavia ponnistuksia. Asiakkaiden kanssa teimme myös palkka- ja henkilöstöhallinnon järjestelmäkilpailutuksen.

Säilön käyttö laajeni edelleen ja sen toimintaympäristön kehittäminen ja toimittajayhteistyön sujuvoittaminen oli myös työllistävää. Loppuvuodesta Posion kunta tilasi ICT-kokonaispalvelun ja käyttöönotto on tarkoitus aloittaa vuonna 2025. Näiden lisäksi oli tavanomaisia palvelusopimusten uusimisia palvelujen päivittymisen myötä.

Henkilöstön kehitystyönä yksikön asiantuntijoita koulutettiin tarpeiden mukaan, ja myös asiakkuudenhallinnassa oli suunnitelmallisia kehitystoimenpiteitä. Näistä merkittävämpänä säännöllisen asiakasyhteistyön korostaminen, koska elämme kaikki toimintaympäristön muutosten keskellä. Kesäkuussa pidimme asiakkaillemme strategiapäivän, ja yhteistyössä kumppaneidemme ja LapIT:n Turvallisuushallinto-yksikkömme kanssa tietoturva- ja tietosuojapäivän. Marraskuussa olimme koollekutsujana Digi- ja väestötietovirasto DVV:n järjestämässä tilaisuudessa, jossa mukana olivat myös Kuntaliitto ja Kyberturvallisuuskeskus. Asiakastapahtumat herättivät keskusteluja ja asiakkaidemme palautteiden perusteella yhteiset tapaamiset ovat erittäin arvokkaita asiakkaillemme myös verkostoitumisen näkökulmasta.

Vuoden 2025 edetessä seuraamme inhouse-yhtiöitä koskevan lainvalmistelun etenemistä tiiviissä yhteistyössä omistajiemme kanssa. Arvioimme muutosten mahdollisia vaikutuksia LapIT:n toimintaan ja kriittisten ICT-infrastruktuuripalveluiden tuottamiseen Pohjois-Suomen harvaan asutulla alueella.

Merja Haikka, liiketoimintajohtaja, Kuntapalvelut

Toimialariippumattomat palvelut

Toimialariippumattomat palvelut -liiketoimintayksikön osalta toteutimme vuoden mittaan strategiatiekartassamme asettamamme tavoitteet. Pidimme toukokuussa 2024 koko palvelualueemme laajuiset TORI-päivät, jossa tapasimme yhteisen kehityspäivän ja illallisen merkeissä. Eri puolilla Suomea työskentelevät kollegamme saivat näin mahdollisuuden tavata toistensa lisäksi tärkeimpiä kumppaneitamme ja peilata ajan kanssa vuoden tapahtumia ja onnistumisiamme.

Kokonaisarkkitehtuurityön osalta aloimme tarjota asiakkaillemme kokonaisarkkitehtuuriin ja tiedonhallintamalliin liittyvää Arkkitehtuuripalvelua. Kunta-asiakkaidemme käytössä olevien tietojärjestelmien kuvaamiseksi tuotteistimme yhdessä Kuntapalveluiden kanssa Tietojärjestelmien tilannekuvapalvelun. Näihin saatiin kuusi uutta asiakasta ja määrä lisääntyy.

Sisäisessä arkkitehtuurityössä keskityimme vuoden 2024 aikana toiminnan määrämuotoisuuden kehittämiseen, arkkitehtuuridokumentaation laatuun ja yhteistyön kehittämiseen erityisesti projektitoimiston kanssa. Jatkamme yhteistyömallien muodostamista erityisesti palvelunhallintatoimisto SMO:n sekä asiakkuuspäälliköidemme kanssa.

Muutoshallinnan saralla toteutimme yhdessä Laphan kanssa muutoshallinnan integraation suunnitteluprojektin. Veimme LapIT Akatemiaan koulutusmateriaalin muutoshallinnasta. Ongelmanhallintaprosessin käyttö lisääntyi osana toimintaamme. Tämä osoittaa toimintamme kypsyyttä häiriöhallinnan ja ongelmanhallinnan saralla.

Projektitoimiston vuosi 2024 oli työntäyteinen. Tuona aikana valmistui 84 projektia ja 187 eri henkilöä on kirjannut projekteihin töitä. Tämä osoittaa, että projektimainen toimintapa on jalkautunut kattavasti toimintaamme. 36 % projektityöstä tehtiin sisäisiin projekteihin, 64 % asiakasprojekteihin. Pienprojektit jalkautettiin toimintaamme vakiintuneeksi osaksi. Vuoden aikana koulutettiin yhteensä 42 LapIT:n asiantuntijaa toimimaan omien projektiansa vetäjinä. Projektitoiminnan kehityksessä painotus oli tasalaatuisuuden varmistamisessa sekä parhaiden käytäntöjen jakamisessa. Näiden myötä päivitimme projektikäytäntöjämme.

Infrastruktuuri-yksikön osalta valmistui tietoliikenteen operattoriyhteyksien ja tietoliikenteen keskuspalvelut -kilpailutus.

Käynnistimme LapIT toimipisteverkon uusinta L2 --> L3 -projektin, joka valmistuu suunnitelmamme mukaan joulukuussa 2026. Tietoliikennepalveluiden rakenne uudistetaan: muutoksessa suoritetaan laaja hinnoittelurakennemuutos ja se valmistuu arviolta vuodelle 2026. Aloitimme markkinavuoropuhelulla ja neuvottelukutsulla tietoliikennepalveluiden ja laitteiden kilpailutuksen. Virtualisointiympäristön lisensointi kilpailutettiin onnistuneesti. Suoritimme konesalimuuton Lapin keskussairaalassa ja oitimme käyttöön uuden Oracle-tuotantoympäristön.

Liiketoimintajärjestelmät-yksikössä suoritettiin integraatioalustan, keskitetyn jakelunhallintaohjelmiston sekä salatun sähköpostin kilpailutus. Jalkautimme uusia palveluita tuotantoon integraatioon, M365-kokonaisuuteen, virtualisointiin ja valvontaan liittyen. Toteutimme Rovaniemen kaupungin Google-M365-migraatioprojektin. Oulunkaaren asiakkaiden tuotanto siirrettiin osaksi LapIT muuta palvelutuotantoa. Käynnistimme Laphan omien tuotantoympäristöjen (toimialue ja tenant) rakennusprojektit.

Janne Perälä, johtaja, Toimialariippumattomat palvelut



Asiakaspalvelu

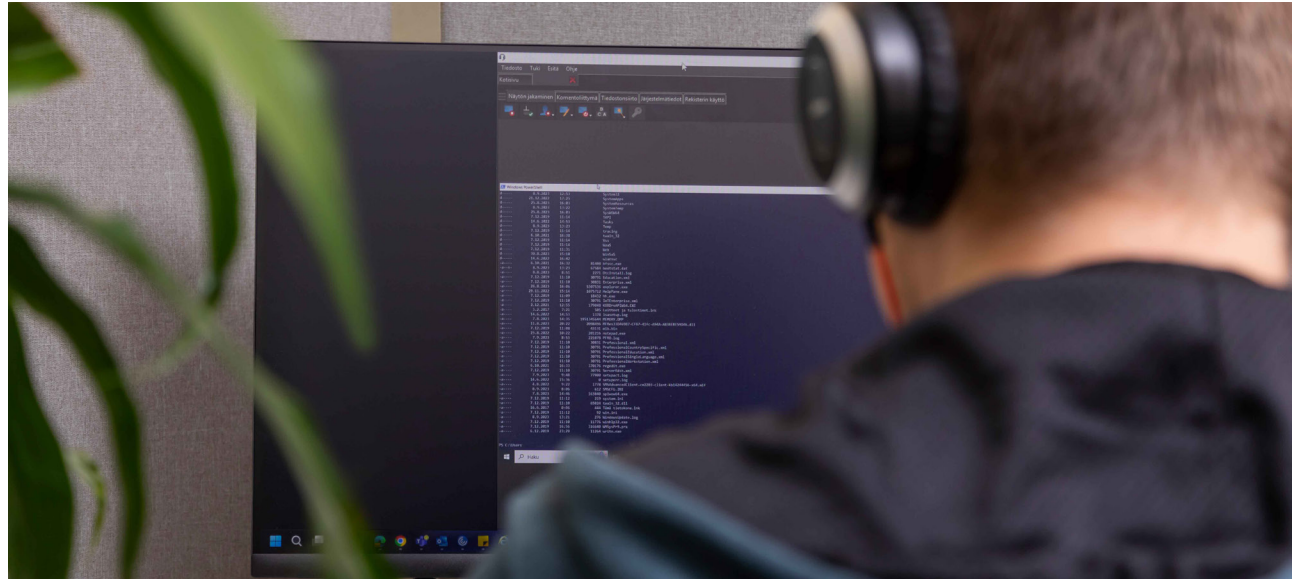
Asiakaspalvelu -liiketoimintayksikön toiminnantäyteinen vuosi 2024 sujui kaikesta tehtävien paljoudesta huolimatta suunnitellusti ja onnistuneesti. Liiketoimintayksikkö muodostuu Asiakastuesta ja Päätelaiteratkaisut yksiköistä, jotka on jaoteltu maantieteellisesti omiin yksiköihinsä Rovaniemi, Maakunta, Pohjois-Pohjanmaa ja 1.9.2024 lähtien Meri-Lappi. Asiakastuki hoitaa ensivaiheen yhteydenotot, vikatilanteet, puhelinpalvelun ja mahdollisen työpyyntöjen eteenpäin ohjauksen. Päätelaiteratkaisut huolehtivat mittavan laite-elinkaarenhallinnan ja siihen liittyvien prosessien hoitamisen lisäksi myös asiakkaan luona annettavasta lähituesta. Päätelaiteratkaisuiden asiantuntijat ovat mukana lähes kaikissa projekteissa asennus-, kartoitus- tai muissa asiantuntijatehtävissä paikkakunnillaan.

Asiakastuki hoiti vuoden 2024 aikana 50 070 yhteydenottoa aukioloaikanaan. Lukema ei sisällä Varallaolopalveluumme aukioloaikamme ulkopuolella tulleita yhteydenottoja. Puheluita tuosta joukosta oli 19210 kpl, ja jonotusaikamme keskimäärin 30 sekuntia. Siinä missä Asiakastuki toimi mallikkaasti omissa tehtävissään, Päätelaiteryksiköt urakoivat erilaisten migraatioiden, laitevaihtoruuhkan purkamisen ja projektien kanssa. Lapin hyvinvointialueen teknisten muutosten lisäksi organisaatiossa oli paljon sisäisiä muuttoja hyvinvointialueen järjestellessä toimintojaan.

Päätelaitetilpailutusten valmistuttua systemaattinen laitevaihtovelan kuoletus pääsi hyvään vauhtiin. Vuoden 2024 alussa laitteita oli vaihtamatta n. 4500 kpl, ja vaihtojen on arvioitu vievän vuoden 2025 loppuun saakka. Puolivälin tarkastelussa olemme aikataulussa edellä. Palvelunhallinnan saralla otettiin merkittävä askel kohti parempaa tiedolla johtamista luomalla kokonaan uusia raportointikyvykkyksiä sekä edellytyksiä tiedon paremmalle jatkokäytölle tuottamalla ajantasaista tietoa sitä tarvitseville. Tehtyä työtä voidaan jatkossa hyödyntää esimerkiksi palvelutuotannon ohjaamisessa, palveluiden laskutuksessa sekä asiakkuudenhoitotyössä.

Ensimmäinen täysi vuosi 2023 kilpailutetusta tietokoneiden ja oheislaitteiden hankintasopimuksesta on täytynyt ja kokemukset tähän saakka ovat olleet hyviä. Keskustelu-yhteys kumppanimme kanssa on jatkuvaa ja eteen tulevia haasteita ratkomme hyvässä yhteistyössä. Vuonna 2024 Asiakaspalveluyksikkö kilpailutti asiakkailleen mobiililaitteet ja osallistui keskitetyn jakelunhallinnan sovelluksen kilpailutukseen yhdessä Liiketoimintajärjestelmät -yksikön kanssa.

Merja Vilnilä, asiakaspalvelujohtaja



Turvallisuus ja tietosuoja

Vuoden 2024 aikana kehitimme tietoturvanhallintajärjestelmää sisäisten auditointien, seuranta-auditointien sekä käyttötapauksen pohjalta. Auditoinneissa ei havaittu poikkeamia, mikä osoittaa hallintajärjestelmän toimivan luotettavasti ja suunnitellusti.

Paransimme LapIT:n palvelutuotannon teknistä tietoturvaa useiden sisäisten kehitysprojektien avulla. Projektit perustuivat riskienhallintaprosessin tuottamiin havaintoihin ja tarpeisiin, mikä varmisti kehitystoimenpiteiden kohdentumisen olennaisiin riskeihin. Kehitimme tietoturvan tilannekuvapalvelua edelleen asiakasvaatimusten ja käyttötapauksen mukaisesti. Kehitystyön tavoitteena oli parantaa palvelun ajantasaisuutta ja asiakkaiden saamaa näkyvyyttä tietoturvatilanteeseen.

Marraskuussa LapIT osallistui kansalliseen teknillistoiminnalliseen kyberharjoitukseen. Harjoituksessa testattiin toimintakykyämme merkittävien kyberpoikkeamien varalta yhdessä asiakkaamme kanssa, lähes aidossa palvelutuotantoympäristössä. Harjoitus vahvisti valmiuksiamme vastata todellisiin uhkatilanteisiin tehokkaasti ja yhteistyössä asiakkaidemme kanssa.

Risto Hoppula, turvallisuuspäällikkö

Tietosuojan hallintamallin kehittäminen jatkui edelleen. Henkilöstölle tarjosimme koulutusta DPIA tietosuojan vaikutustenarvioinnista sekä metatietomerkinnoista liittyen hankintasopimusten tietosuojaliitteisiin. Dokumenttien vastuuhenkilöt saivat tehtäväkseen päivittää M-fileisiin metatietomerkinnoja hankintasopimuksiin omien vastuudokumenttinsa osalta.

Tietosuojaryhmässä kartoitimme sisäisen tietosuojavalvonnan toteutuksen mahdollisuuksia, sekä käsiteltiin asiakaspalvelun tarkennettuja ohjeistuksia sekä sisäiseen käyttöön että asiakkaidemme ohjeistamiseksi.

Tarjosimme asiakkaillemme yhteistyökumppanimme avulla toteutettavia tietosuojapalveluita, ja saimme asiakkailtamme hyvää palautetta yhteistyökumppanimme vahvasta asiantuntemuksesta.

Siru Särkelä, tietosuojapäällikkö



HR-vuosi 2024

LapIT:lla työskenteli vuonna 2024 keskimäärin 186 asiantuntijaa. Alla olevasta taulukosta näet henkilöstömäärämme kehityksen viimeisen 10 vuoden aikana. Vuonna 2024 henkilöstöstämme oli 78 % miehiä ja 22 % naisia. Esihenkilötehtävissä toimivista oli 56 % naisia.

Työsuhteiden keston jakauma:

alle 1 vuotta	11 %
1 – 5 vuotta	54 %
6 – 10 vuotta	22 %
11 –15 vuotta	8 %
16 –25 vuotta	5 %

Henkilöstömme ikäjakauma oli:

20 – 29 vuotta	13,8 %
30 – 39 vuotta	27,7 %
40 – 49 vuotta	29,8 %
50 – 59 vuotta	19,7 %
60 – vuotta	9 %

Henkilöstömme kehitti ammattitaitoaan osallistumalla 598 työpäivää erilaisiin kursseihin ja koulutuksiin. Koulutuksista ulkoisten koulutusten osuus oli 92 % ja sisäisten koulutusten osuus 8 %.

Vuoden 2024 työyhteisökyselyn kokonaistulos oli 4,04 asteikolla 1-5. Kyselyn tulosten perusteella valitsimme vuoden 2025 teemavuodeksi ”kohtaamisia työarjessa”.



Tase

	31.12.2024	31.12.2023
VASTAAVA		
Pysyvät vastaavat		
Aineelliset hyödykkeet		
Koneet ja kalusto	21 619,62	3 826,15
Aineelliset hyödykkeet yhteensä	21 619,62	3 826,15
Sijoitukset		
Muut osakkeet ja osuudet	112 555,00	112 555,00
Sijoitukset yhteensä	112 555,00	112 555,00
Pysyvät vastaavat yhteensä	134 174,62	116 381,15
Vaihtuvat vastaavat		
Saamiset		
Lyhytaikaiset		
Myyntisaamiset	944 603,32	1 547 169,64
Siirtosaamiset	1 251 827,56	1 214 541,57
Lyhytaikaiset saamiset yhteensä	2 196 430,88	2 761 711,21
Saamiset yhteensä	2 196 430,88	2 761 711,21
Rahat ja pankkisaamiset	5 321 295,52	5 464 808,39
Vaihtuvat vastaavat yhteensä	7 517 726,40	8 226 519,60
Vastaavaa yhteensä	7 651 901,02	8 342 900,75
VASTATTAVAA		
Oma pääoma		
Osake-, osuus- tai muu vastaava pääoma	160 000,00	160 000,00
Muut rahastot	67 375,00	67 375,00
Sijoitetun vapaan oman pääoman rahasto	67 375,00	67 375,00
Edellisten tilikausien voitto (tappio)	1 674 469,81	1 438 560,32
Tilikauden tulos	28 961,27	235 909,49
Oma pääoma yhteensä	1 901 806,08	1 901 844,81
Vieras pääoma		
Lyhytaikainen vieras pääoma		
Ostovelat	1 283 721,34	1 458 206,94
Muut velat	1 030 497,76	773 959,56
Siirtovelat	3 406 875,84	4 208 889,44
Lyhytaikainen vieras pääoma yhteensä	5 721 094,94	6 441 055,94
Vieras pääoma yhteensä	5 721 094,94	6 441 055,94
VASTATTAVAA YHTEENSÄ	7 651 901,02	8 342 900,75

Tuloslaskelma

	01.01.2024 - 31.12.2024	01.01.2023 - 31.12.2023
Liikevaihto	27 328 334,53	26 141 055,61
Liiketoiminnan muut tuotot	37 106,25	45 395,85
Materiaalit ja palvelut		
Aineet, tarvikkeet ja tavarat		
Ostot tilikauden aikana	-203,10	302,64
Ulkopuoliset palvelut	-11 857 376,42	-11 495 137,06
Materiaalit ja palvelut yhteensä	-11 857 579,52	-11 495 137,06
Henkilöstökulut		
Palkat ja palkkiot	-9 343 296,32	-8 901 259,90
Henkilösivukulut		
Eläkekulut	-1 980 939,13	-2 001 361,55
Muut henkilösivukulut	-1 675 108,19	-1 646 163,01
Henkilöstökulut yhteensä	-305 830,94	-355 198,54
Poistot ja arvonalentumiset		
Suunnitelman mukaiset poistot	-11 324 235,45	-10 902 621,45
Poistot ja arvonalentumiset yhteensä	-7 206,53	-1 275,36
Liiketoiminnan muut kulut	-7 206,53	-1 275,36
Liikevoitto (-tappio)	-4 148 776,70	-3 493 912,82
Rahoitustuotot ja -kulut	27 642,58	294 407,41
Muilta	1 897,50	0,00
Muut korko- ja rahoitustuotot		
Muilta	1 502,54	149,35
Korkokulut ja muut rahoituskulut		
Muille	-12,28	-66,07
Rahoitustuotot ja -kulut yhteensä	3 387,76	83,28
Tulos ennen tilinpäätössiirtoja ja veroja	31 030,34	294 490,69
Tuloverot	-2 069,07	-58 581,20
Tilikauden voitto (tappio)	28 961,27	235 909,49

Jäsenyydet 2024

Olemme olleet vuoden 2024 aikana jäsenenä seuraavissa yhdistyksissä:

itSMF.fi



IT Service Management Forum Finland ry

Yhdistyksen tarkoituksena on kehittää parhaiden toimintatapojen käyttömahdollisuuksia ja edistää ammatillisen kehityksen ilmapiiriä tietotekniikkapalveluiden hallinnan alalla.

Henkilöstöjohdon ryhmä – Henry ry

Riippumaton, valtakunnallisesti tunnettu henkilöstöjohdon ja –ammattilaisten yhdistys.



Kunnallishallinnon alueellisten tukipalveluiden toimijoiden verkosto – Kustos ry

In house -yhtiöiden yhteinen vaikuttamisverkosto, jonka tavoitteena on turvata niiden liiketoimintamahdollisuudet myös tulevaisuudessa.

**LAPIN
KAUPPAKAMARI**

Lapin kauppakamari

Lapin kauppakamarin tehtävä on edistää elinkeinoelämän toimintamahdollisuuksia parantamalla Lapin rakenteellista toimivuutta ja vahvistamalla sen edellytyksiä yritystoiminnan kehittämiseksi.



Projektiammatilaiset ry

Projektialan osaajien oma yhdistys, jonka ytimessä on edistää ja vahvistaa projektiosaamista niin organisaatioissa kuin henkilötasolla.



Suomen Yrittäjät ry

Suomen Yrittäjät haluaa parantaa yrittäjien asemaa, yrittämisen edellytyksiä ja rakentaa parempaa yrittäjyyden yhteiskuntaa perusarvoinaan rohkeus, luotettavuus ja uusiutumiskyky.



Teknologiateollisuus

Teknologiateollisuus ry

Teknologiateollisuus ry:n tehtävänä on huolehtia siitä, että teknologiateollisuudella on menestymisen edellytykset maailmanlaajuisessa avoimessa taloudessa.



**Tietojohtamisen
VERKOSTO**

Tietojohtamisen Verkosto ry

Tietojohtamisen Verkosto ry on toimija ja vaikuttajaverkosto, joka järjestää mm. Tietojohtamisen verkostopäiviä sekä webinaareja.



TIVIA Tieto- ja viestintätekniikan ammattilaiset ry

Tieto- ja viestintätekniikan ammattilaiset ry on valtakunnallinen, puolueeton ICT-alan asiantuntija Suomessa. Sen tavoitteena on jäsenistön ammatillisen osaamisen ja arvostuksen kehittäminen.



Tietosuoja ry

Tietosuoja ry:n tavoitteena on kasvattaa tietosuojan merkityksen ymmärtämistä sekä edistää tietosuojaosaamisen laajamittaista hyödyntämistä yhteiskunnassa.



Wave asiakaspalveluverkosto

Wave tarjoaa asiakaspalvelun kehittämisen tueksi aktiivisen ja asiantuntevan verkoston sekä kilpailuja, koulutuksia, neuvontapalveluita, yritysvierailuja ja ammatilaistapahtumia.