

Istekin ICT-palvelujen markkinahintavertailu 2024



Deloitte Consulting Oy
10/2024

Istekin kustannustehokkuuden tilannekuva



Istekki Oy:n palvelut ovat pääosin markkinahintaisia tai jopa markkinahinnan alapuolella, ja kokonaispalveluntarjoajana Istekkiä voidaan pitää hintakilpailukykyisenä vaihtoehtona. Erityisesti suorassa referenssiluokassa Istekki Oy on hintakilpailukykyinen toimija.

Vuoteen 2023 verrattuna Istekki on onnistunut laskemaan hintojaan erityisesti kapasiteetti- ja lähiverkkopalveluissa. Hintojen alennusten lisäksi Istekki on palauttanut ostohyvityksinä tuotannon tehostumisen myötä säästettyjä kustannuksia. Vuonna 2023 edellisen vuoden tehostamistoimista kertyi palautuksia yhteensä 4,5 MEUR ja vuonna 2024 yhteensä 4,1 MEUR.

Tänä vuonna Istekki toteuttaa lukuisia ICMT-palvelujen kustannustehokkuustoimenpiteitä, jotka tuottavat asiakkaille arvioidusti 5,5 miljoonan euron säästöt. Tämän lisäksi Istekki tukee asiakasomistajiensa toiminnan tehostamisen kehitystoimenpiteitä 3 miljoonan euron kiihdytysrahalla.



Istekin kilpailukykyä parantavat:

- **Oma runkoverkkopalvelu** ja mahdollisuus **korkeatasoiseen tietoturvaan**, joka vastaa asiakkaiden odotuksia
- Laaja palveluvalikoima ja asiakkaille tyyppillisesti tarjottava **laaja palvelukokonaisuus**
- **Suuret volyymit ja käyttäjämäärä**, jotka mahdollistavat kustannustehokkaan toteutuksen
- Yksinkertainen palveluiden rakenne ja **lisälaskutettavien palvelun osien välttäminen**, selkeyttäen asiakkaan budjetointia
- **Laadukkaat ja standardoidut laitteistot**
- Useiden vuosien **kokemus yhteistyöstä** kunta-, hyvinvointi- ja muiden julkissektorin toimijoiden kanssa
- **Synergiaedut** samankaltaisten asiakkaiden palvelemisesta, esimerkiksi **palveluintegraation ja palvelunhallinnan osalta** HVA:ille samat asiat voidaan toteuttaa samoilla prosesseilla ja kyvykkyyksillä. Alueellinen painotus mahdollistaa riittävän skaalan myös lähituessa.



- Joissakin tapauksissa yksittäisen palvelun hankkiminen muilta markkinatoimijoilta voi olla edullisempaa asiakkaalle, ja esimerkiksi erityisesti kansainvälisten palveluntarjoajien ja pilvipohjaisten palvelujen hyödyntäminen voi tuoda kustannussäästöjä.
- Kokonaisuuden hallintaan tarvittavat resurssit saattavat kuitenkin usein syödä tästä saatavat kustannushyödyt. Istekin asiakkailla on toimialoista johtuen usein myös vaatimuksia palveluiden laadulle ja turvallisuustasolle, eivätkä kaikki näin ollen tavoittelevat välttämättä halvinta mahdollista ratkaisua.
- Koska vertailu sisältää ainoastaan osajoukon asiakkaille tarjotuista palveluista, johtopäätöksiä koko palveluportfolion asiakkaan kokonaishinnasta ei voida tehdä.

Hintavertailun toteutus 09/2024 – Vertailut palvelut IsteKin kokonaispalveluportfoliossa

- Mukana vertailussa
- Vertailun ulkopuolella
- * Mukana ainoastaan mobiilipalvelut

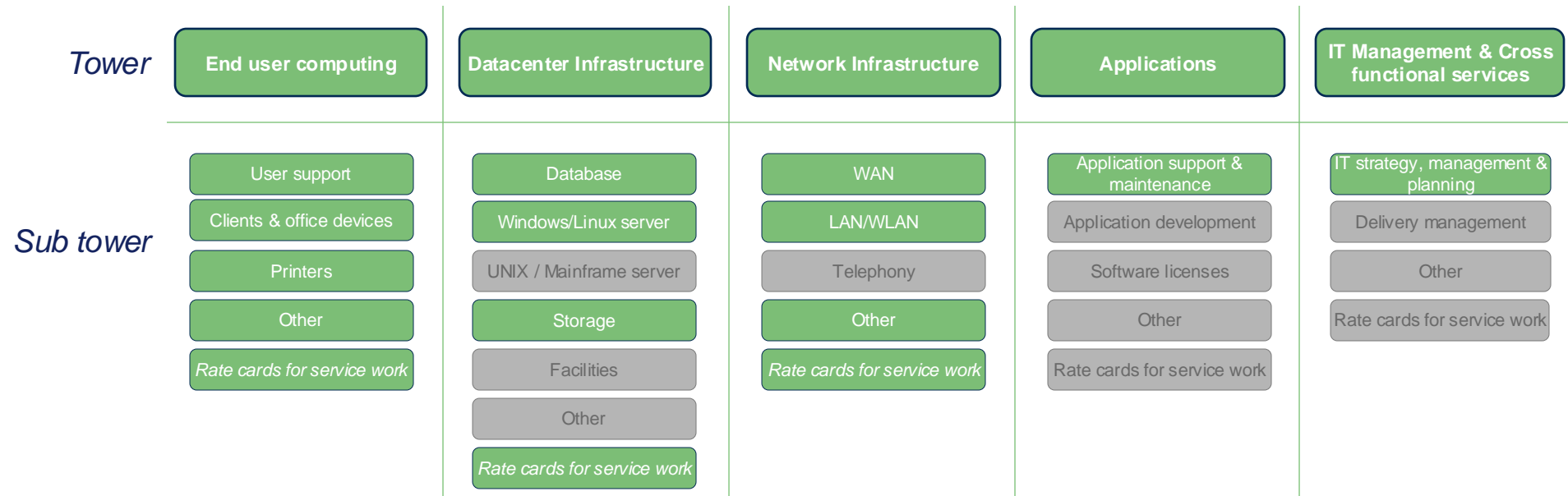
Hintavertailut palvelut sisältävät ns. perustietotekniikkapalvelut sisältäen alla olevassa taulukossa palveluluokat ja niiden alaiset palvelutuotteet. Kyseisten palvelujen kokonaisuus muodostaa kuitenkin ison osan IsteKin asiakkaille tarjottavan palvelukokonaisuuden kustannuksista. Vertailu sisältää palveluihin liittyvän operatiivisen palvelunhallinnan.

Vertailtava IT-Tower	End user computing	Datacenter Infrastructure	Network Infrastructure	Applications			IT Management & Cross functional services
<i>IsteKin</i> Palveluluokka	Loppukäyttäjän laitepalvelut	Kapasiteettipalvelut	Tietoliikennepalvelut	Asianhallinnan palvelut	Asiakkaan asiointipalvelut	Arkistoinnin ja digitoinnin palvelut	Data ja analytiikka
	Loppukäyttäjän tukipalvelut			Hallinnon palvelut	Hyvinvointialueen peruspalvelut	Kiinteistönhallinta-palvelut	Digikehittäminen
	Toimialuepalvelut			Lisenssienhallinta	Modernin tietotyön ratkaisut	Muut toimialasidonnaiset järjestelmäpalvelut	Palvelunhallinnan palvelut
	Viestintäpalvelut*			Sairaala-apteekin ja kuvantamisen palvelut	Palvelunhallinta-ratkaisut	Sairaaloiminnan palvelut	Tietoturva-konsultointi
	AV-palvelut			Sähköisen asiointin palvelut	Turvatekniikan palvelut	Turvallisuuspalvelut	
	Palvelujen asiantuntijahinnat						

Hintavertailun toteutus 09/2024 - Käytetty vertailudatapankki

Tarkastelu on tehty vertailemalla Istekin palveluja ja hintoja Deloitte Suomen datapankin vertailupisteisiin. Datapankki perustuu Deloitte kokoamaan anonymisoituun markkinadataan, joka on kerätty viimeisen 10 vuoden ajalta suomalaisille organisaatiolle tehtyjen tarjousten ja solmittujen sopimusten perusteella. Vertailussa on painotettu uudempia vertailupisteitä 2020 luvulta. Vertailudata sisältää toteutuneita toimittajien tuottamien IT-palvelujen yksikköhintoja.

Vertailtavat osa-alueet – datapankin kategorisointi



Yleisiä huomioita tuloksista

1

Istekin hinnat ovat markkinan tasolla suuressa osassa palvelualueista, mikä on Istekin asiakkaiden korkeat tietoturva- ja jatkuvuusvaatimukset huomioiden hyvä suoritus. Samalla Istekki huolehtii ostohyvityksillä siitä, että asiakkaat hyötyvät reaaliaikaisesti tuotannon yksikkökustannusten tehostumisesta.

2

Halvimpana vaihtoehtona, verrokkiaineisto mukaan lukien, Istekki näyttäytyi kategorioissa työaseman elinkaaripalvelu, loppukäyttäjän tukipalvelut (service desk 7-16) ja runkoverkko (100M toimipisteliittymä). Huom. tässä ei huomioitu palveluita, joille oli saatavilla vain yksi vertailuhinta.

3

Kalleimpana vaihtoehtona Istekki näyttäytyi vain yksittäisissä palveluissa (varmistus- ja tietokantapalvelut). Varmistukseen on tulossa parannusta uuden kilpailutuksen myötä, mikä mahdollistaa uuden teknologian ja parhaiden varmistuskäytänteiden päivittämisen, sekä kustannustehokkuuden paranemisen.

4

Tietoliikennepalveluissa Istekki on saanut hintaa vuodesta 2023 alaspäin – myös laitekilpailutus vuonna 2025 mahdollistaa lisäsäästöjä. Loppukäyttäjäpalveluissa on kasvaneen käyttäjämäärän myötä potentiaalia hinnanalennuksiin tulevaisuudessa.

5

Vertailun laajuudessa olevien palvelujen vertailuhinnoista erityisesti tietokantojen ylläpitopalvelun ja virtualisoidun kapasiteetin ylläpito olivat muuttuneet edullisempaan suuntaan vertailuaineistoon päivitettyjen uusien verrokkien perusteella.

Vertailtavuuden varmistaminen - mobiililaitepalvelut



Samalla nimikkeellä myytävät palvelut saattavat poiketa toisistaan merkittävästi



Palveluiden vertailtavuuden varmistamiseksi tarkasteltiin palveluiden palvelukuvauksia ja –sisältöä



Hintavertailussa tuotiin esiin samalla nimikkeellä myytävien palveluiden hinnan vaihteluväli ja joukosta nostettiin relevantin vertailuhinta palvelusta, joka palvelukuvaukseltaan vastasi mahdollisimman hyvin Istekin tarjoamaa palvelua.

Palvelukomponenttien listaus: Viestintäteknologian palvelut – Mobiilipalvelu

Tuki ja elinkaaripalvelu HW (peruspuhelimet)	Sisältyy palveluun
Palvelukomponentti	
Vakiolaitetilausten käsittely	X
Eσίαςennus	X
Vianselvitys	X
Ylläpito ja huolto	X
Poisto	X
Palvelupiste (etänä)	X
Lähituki	Käynnit erillismaksusta
Palvelutiski	Asiakkaalla käytössä, veloitus eri kautta
Mobiililaitteen hallinta (asiantuntijat 7-16)	
Valvomo (rajatusti 24/7)	
Ohjelmistojen jakelu	
Haittaohjelmien torjunta	
Palvelunhallinta *	

Mobiililaitehallinta (SW)	Sisältyy palveluun
Palvelukomponentti	
Vakiolaitetilausten käsittely	
Eσίαςennus	
Vianselvitys	
Ylläpito ja huolto	
Poisto	
Palvelupiste (etänä)	
Lähituki	
Palvelutiski	
Mobiililaitteen hallinta (asiantuntijat 7-16)	X
Valvomo (rajatusti 24/7)	X
Ohjelmistojen jakelu	X
Haittaohjelmien torjunta	X
Palvelunhallinta *	X

* Palvelunhallinnan kokonaisuus käsittää mm. palveluraportoinnin, ryhmäpäällikön, tuoteomistajan, ratkaisuarkkitehdin ja asiakaspäällikön työt palveluun liittyen