



Hallinnon kehittämisosasto

Max Hamberg

25.11.2010

Valtion yhteisen työasemaratkaisun toteuttamisen organisointia ja henkilöstöratkaisua valmisteleva projektiryhmä

Valtioneuvoston periaatepäättös valtionhallinnon IT-toiminnan kehittämisestä (15.6.2006) sisältää valtioneuvoston linjaukset ja tavoitteet valtion yhteisen IT-toiminnan kehittämiseksi vuosina 2006–2011. Periaatepäättöksessä esitettyjen tavoitteiden saavuttamiseksi on käynnistetty viisi kehittämisohjelmaa: Asiakaslähtöiset sähköiset palvelut, Yhteentoimivuus, Yhteiset tietojärjestelmät, Yhtenäiset perustietotekniikkapalvelut ja Tietoturvallisuus ja varautuminen.

Yhtenäisiin perustietotekniikkapalveluihin luetaan periaatepäättöksessä kuuluvaksi mm. tieto- ja puhelinliikenne, työasemat toimisto- ja perusohjelmistoinen, turvallinen sähköposti sekä palvelinten käyttö- ja hallintapalvelut. Valtioneuvoston periaatepäättöksen mukaisesti perustietotekniikkapalveluiden määrittäminen, hankinta, ohjaus ja laadunvalvonta tuotetaan valtion hallinnon sisällä keskitetysti ja ne hankintaan pääsääntöisesti kaupallisilta markkinoilta. Yhtenäisen työasemaympäristön tukemiseen valtion hallinnolla on tavoitetilassa keskitetty Helpdesk-toiminto, jossa tarvittava lähituki on hajautettu, mutta keskitetysti johdettu.

Valtion yhteisen työasemaratkaisun ja käyttäjätuen esiselvityksessä (VM 114:04/2006) on muodostettu ehdotus mallista, jolla työasemapalvelut järjestetään valtion hallinnolle sekä ehdotus mallin toteuttamiseksi tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

Valtiovarainministeriö on määräyskirjeellään (VM/2071/02.02.03.09/2010) 13.10.2010 määrännyt Valtiokonttorissa sijaitsevan Valtion IT palvelukeskuksen tehtäväksi määrittelyä 10.6.2011 mennessä valtion yhteisen työasemaratkaisun teknisen ratkaisun. Määrittelytyön jälkeen valtiovarainministeriö tekee erillisen päätöksen työasemaratkaisun hankintatoimiin ryhtymisestä ja palvelutuotannon käynnistämisen aikataulusta.

Teknisen määrittelytyön lisäksi valtiovarainministeriö asettaa työryhmän määrittelemään yhteisen työasemaratkaisun käyttöönottoon liittyvää toiminnan organisointia ja henkilöstöpoliittisia periaatteita sekä tukemaan ratkaisun johdosta virastoissa mahdollisesti tehtäviä toimenpiteitä henkilöstön aseman järjestämiseksi



Jakelussa mainittuja pyydetään nimeämään sekä nais- että miesehdokas edustajakseen työryhmään. Ehdokkaiden nimet ja yhteystiedot pyydetään toimittamaan sähköpostilla sekä valtiovarainministeriön kirjaamoon valtiovarainministerio@vm.fi että Max Hambergille etunimi.sukunimi@vm.fi viimeistään 9.12.2010.

Osastopäällikkö, ylijohtaja



Silja Hiironiemi

Neuvotteleva virkamies



Max Hamberg

Liitteet

Johdon yhteenvedo työasemaratkaisun esitutkimusraportista

Jakelu

Oikeusministeriö
Sisäasiainministeriö
Valtiovarainministeriö
Maa- ja metsätalousministeriö
Työ- ja elinkeinoministeriö
Sosiaali- ja Terveysministeriö
Ympäristöministeriö
Valtion IT palvelukeskus
Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL
Julkisalan koulutettujen neuvottelujärjestö Juko
Palkansaajajärjestö Pardia



Valtionhallinnon yhteisen työasemaratkaisun ja käyttäjätuen esiselvitys

Johdon yhteenveto ja tiivistelmä esitutkimusraportista



1 Johdon yhteenveto

Valtiovarainministeriössä käynnissä olevalla Yhtenäiset perustietotekniikkapalvelut -kehittämishjelmalla vapautetaan IT-resursseja tukemaan ydintoiminnan tietojärjestelmien kehittämistä keskittämällä kaikille yhteisten perustietotekniikkapalveluiden hankintaa ja ylläpitoa valtionhallinnossa. Tämä mahdollistaa nopeiden ja joustavien muutosten tekemisen kustannustehokkaasti.

Valtionhallinnossa työasemapalvelut tuotetaan nykyisin useimmiten valtion omana toimintana. Hallinnon oman työpanoksen työasemapalveluihin arvioidaan olevan yli 1100 henkilötyövuotta vuodessa, josta käyttäjätukeen arvioidaan käytettävän nykyään 700 kokopäiväisen henkilön työpanos vuosittain. Tämän lisäksi markkinoilta ostetaan työasemien tukipalveluita noin 250-300 henkilötyövuoden verran vuodessa. Yleinen taso tukihenkilöstön määrälle tämän kokoisessa, hyvin hallitussa työasemaympäristössä on noin 400-500 henkilötyövuoden verran vuodessa. Arvioitu kokonaiskustannus työasemaa kohden valtion hallinnossa on noin 1300 euroa vuodessa, vertailuryhmien kustannustasojen ollessa noin 950 – 1150 euroa vuodessa.

Valtionhallinnon työasemapalveluiden voidaankin todeta olevan merkittävästi vertailuaineistoja tehottomammin toteutettuja.

Valtion yhteisellä työasemaratkaisulla tavoitellaan laadukkaan käyttäjäkokemuksen myötä sekä suoria, että välillisiä kustannussäästöjä. Välillisiä kustannussäästöjä saadaan työasemaympäristön vakioituessa: virastojen henkilökunnan arkityö sujuu vähin tietoteknisin ongelmin, kun työasemaratkaisu on ammattimaisesti ja laadukkaasti tuotettu. Suoria kustannussäästöjä saavutetaan sekä suurempien hankintavolyymien ja tehostuneiden prosessien kautta että tarvittavan käyttäjätukityön määrän vähetessä.

Loppukäyttäjien tuki organisoidaan palveluun liittyneissä virastoissa uudelleen. Työasemapalvelu hankitaan VIP:n lähtökohtien mukaisesti markkinoilta, jolloin henkilöstöä virastoissa voidaan vapauttaa muihin tehtäviin. Jossain määrin voi olla tarpeen siirtää henkilökuntaa työasemapalvelun tuotantoon liittyviin tehtäviin myös VIP:een. Palvelua käyttönottavissa virastoissa on varauduttava sovittautumaan yhteiseen työasemaratkaisuun, mikä edellyttää tapauskohtaisesti arvioitavaa investointia.

Siirtymällä valtionhallinnonlaajuisesti nykyisestä mallista keskitettyyn työasemapalvelumalliin arvioidaan säästettävän valtionhallinnon tasolla 24 miljoonaa euroa vuodessa. Kehittämällä palvelua myöhemmin teknisesti edistyskellisemmäksi arvioidaan voitavan säästää vielä edellä kuvatun lisäksi noin 11 miljoonaa euroa vuodessa. Käyttäjätuen uudelleen organisoinnilla voidaan vapauttaa merkittävä hallinnon oma työpanos muihin tehtäviin.

Raportin johtopäätöksenä esitetään, että VIP ryhtyisi valmistelemaan valtion yhteisen työasemapalvelun hankintaa siten, että työasemapalvelu olisi käytettävissä VIP:sta vuoden 2011 loppuun mennessä.

2 Tiivistelmä esitutkimusraportista

Valtioneuvoston periaatepäättös valtionhallinnon IT-toiminnan kehittämisestä (15.6.2006) sisältää valtioneuvoston linjaukset ja tavoitteet valtion yhteisen IT-toiminnan kehittämiseksi vuosina 2006–2011.

Periaatepäättöksen mukaisesti toimija- ja prosessiriippumattomat tietotekniset palvelut ja ratkaisut pyritään valtionhallinnossa keskittämään ja virastot ja hallinnonalojen palvelukeskukset keskittyvät kyseisen toimialueen substanssiratkaisuiden kehittämiseen ja kyseisen alueen palveluiden järjestämiseen sekä tuottamiseen.

Valtiovarainministeriössä käynnissä olevalla Yhtenäiset perustietotekniikkapalvelut -kehittämishjelmalla vapautetaan IT-resursseja tukemaan ydintoiminnan tietojärjestelmien kehittämistä keskittämällä kaikille yhteisten perustietotekniikkapalveluiden hankintaa ja ylläpitoa valtionhallinnossa. Tämä mahdollistaa nopeiden ja joustavien muutosten tekemisen kustannustehokkaasti.

Esiselvityksen tavoitteena on ollut tuottaa realistinen ja perusteltu ehdotus ratkaisumallista, jolla valtionhallinnon työasemapalvelut voitaisiin järjestää ja toteuttaa. Esiselvitysraportti sisältää myös aihion tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

Valtionhallinnossa työasemapalvelut tuotetaan nykyisin useimmiten valtion omana toimintana, joko itse tai esimerkiksi hallinnonalan palvelukeskuksen toimesta. Hallinnon oman työpanoksen työasemapalveluihin arvioidaan olevan yli 1100 henkilötyövuotta vuodessa, josta käyttäjätukeen arvioidaan käytettävän nykyään 700 kokopäiväisen henkilön työpanos vuosittain. Tämän lisäksi markkinoilta ostetaan työasemien tukipalveluita noin 250-300 henkilötyövuoden verran vuodessa. Yleinen taso tukihenkilöstön määrälle tämän kokoisessa, hyvin hallitussa työasemaympäristössä on noin 400-500 henkilötyövuoden verran vuodessa.

Arvioitu kokonaiskustannus työasemaa kohden valtion hallinnossa on noin 1300 euroa vuodessa, vertailuryhmien kustannustasojen ollessa noin 950 – 1150 euroa vuodessa. Kaikkiaan valtionhallinnon työasemapalveluiden voidaan todeta olevan merkittävästi vertailuaineistoja tehottomammin toteutettuja.

Esiselvityksen mukaisesti suuri osa valtionhallinnon organisaatioista näkee oman palvelutuotannon osuuden työasemapalveluissa tulevaisuudessa laskevan. Noin kolmasosa vastanneista organisaatioista on jo varautunut järjestämään työasemapalvelunsa jatkossa Valtion IT palvelukeskuksen (VIP) kautta. Virastojen tarpeissa korostuvat loppukäyttäjän näkökulmasta sujuva palvelu sekä virastojen ja laitosten erityispiirteiden huomioinnin tarve. Yksittäiset toimijat eivät näe työasemapalveluidensa olevan kriisissä, vaikka valtionhallinnon tasolla palvelutuotanto onkin kalliisti organisoitu.

Seuraavien vuosien aikana arvioidaan työasemapalveluiden alueella tapahtuvan suuria teknologisia ja toiminnallisia muutoksia. Markkinat keskittyvät yhä, ympäristötekijöiden merkitys korostuu ja itsepalvelun sekä sähköisen asioinnin rooli käyttäjätuessa kasvattaa merkitystään. Työasemateknologioissa arvioidaan tapahtuvan suuri murros sekä käyttöjärjestelmäsukupolven vaihtuessa että niin sanottujen pilvipalveluiden ja työasemien virtualisoinnin myötä. Näiden arvioidut vaikutukset on huomioitava valtion yhteisessä työasemaratkaisussa. Kansallisen ikärakenteen kehitys ja runsas eläköityminen tapahtuu kuitenkin vääjäämättä ja edellyttää julkishallinnon toimintojen sopeuttamista uuteen ti-

lanteeseen. Valtionhallinnon työasemapalveluiden uudelleenjärjestäminen nähdään merkittävänä mahdollistajana tässä sopeuttamisessa.

Valtion yhteisellä työasemaratkaisulla tavoitellaan laadukkaan käyttäjäkokemuksen myötä sekä suoria, että välillisiä kustannussäästöjä. Välillisiä kustannussäästöjä saadaan työasemaympäristön vakioituessa – virastojen henkilökunnan arkityö sujuu vähin tietoteknisin ongelmin, kun työasemaratkaisu on ammattimaisesti ja laadukkaasti tuotettu. Suoria kustannussäästöjä saavutetaan sekä suurempien hankintavolyymien, tehostuneiden prosessien ja laajemman etätuen myötä tarvittavan käyttäjätukityön määrän vähetessä.

Työasemaratkaisun tavoitetilaksi suunnitellaan ja toteutetaan valtionhallinnon yhteinen, integroitu työasemapalvelukokonaisuus, joka sisältää kaikki keskeiset työasemapalvelun osat sekä loppukäyttäjän palvelunäkökulmasta että joustavan ja hallittavan päätelaittealustan teknologianäkökulmasta.

Palvelua tarjotaan VIP:sta virastoille hankkeen määrittelyvaiheen aikana tarkemmin määriteltävinä kokonaisuuksina. VIP:n lisäarvo palvelun tuottajana sekä hankinta- ja palveluntuotantomallit kuvataan määrittelyvaiheessa täsmällisemmin; samoin palvelun kustannus- ja hyötylaskelmat tarkistetaan määrittelyvaiheessa. Tavoitteena on, että palvelua voidaan ottaa rajoitetusti käyttöön vuoden 2011 lopulla ja laajalti käyttöön vuonna 2012.

Palvelun kehittämisessä huomioidaan käyttäjien tarpeet ja helppokäyttöisyys. Erityistä kiinnitetään huomiota virastojen ja laitosten sovellusympäristöjen asettamiin vaatimuksiin. Vanhempien sovellusten sovittaminen yhteiseen työasemaratkaisuun voi niissä käytetyistä teknologioista riippuen vaatia huomattavankin sovitustyöpanoksen, jonka arviointi täytyy tehdä tapauskohtaisesti.

Työasemaratkaisun teknologianäkökulmassa huomioidaan mahdollinen työasemien virtualisoituminen; palvelunäkökulmasta ratkaisua kehitetään siten, että teknologia voidaan tilanteen muuttuessa saumattomasti päivittää. Valtionhallinnon tasolla hallittu siirtymä virtualiseen työasemaratkaisuun edellyttää, että valtionhallintoon syntyy yksi yhteinen virtualisoitu työasemaympäristöarkkitehtuuri.

Tavoitetilassa työasemalaitteet hankitaan palveluun liittyneihin virastoihin Valtion IT palvelukeskuksesta vuokrapalveluna kuukausivuokraperiaatteella. Työasemapalvelusta maksetaan kaikkiaan VIP:lle kuukausittaista OKA hintaa VIP toimintamallin mukaisesti.

Loppukäyttäjien tuki organisoidaan palveluun liittyneissä virastoissa uudelleen. Palvelu sisältää yhteisen keskitetyn käyttäjätuen ja yhden palvelupisteen jota kautta käyttäjät saavat avun kaikkiin ICT-tarpeisiinsa. Palvelupiste pyrkii ratkaisemaan valtaosan tilanteista itse ja reitittää esimerkiksi virastokohtaisten sovellusten ongelmien ratkonnan, siltä osin kuin ne eivät ratkea palvelupisteessä, virastojen sovellusasiantuntijapalvelupisteisiin.

Työasemapalvelu hankitaan VIP:n lähtökohtien mukaisesti markkinoilta, jolloin henkilöstöä virastoissa voidaan vapauttaa muihin tehtäviin. Jossain määrin voi olla tarpeen siirtää henkilökuntaa työasemapalvelun tuotantoon liittyviin tehtäviin myös VIP:een. Kaikki muutokset työ- ja virkasuhteissa ja työn ohjauskäytännöissä käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi valtion virkamieslain, työsopimuslain, valtion henkilöstöpoliittis-

ten linjausten ja normaalien YT-käytäntöjen mukaisesti. Vastuu henkilöstöjärjestelyistä on aina virastolla itsellään.

Säästöpotentiaali työasemapalveluiden uudistamisessa on merkittävä. Tehdyn kustannus-hyötyanalyysin perusteella laajamittainen siirtyminen yhteisesti tuotettuun työasemapalveluun toisi mukanaan huomattavia toiminnan tehostamismahdollisuuksia ja sitä kautta merkittäviä henkilötyö- ja kustannussäästöjä. Siirtymällä valtionhallinnonlaajuisesti nykyisestä mallista keskitettyyn työasemapalvelumalliin voidaan arvioida säästettävän valtionhallinnontasolla 24 miljoonaa euroa vuodessa. Siirtymällä tulevaisuudessa edelleen virtualisoituun työasemaratkaisuun arvioidaan myöhemmin voitavan säästää vielä edellä kuvatun lisäksi noin 11 miljoonaa euroa vuodessa. Käyttäjätuen uudelleen organisoinnilla voidaan vapauttaa merkittävä hallinnon oma työpanos muihin tehtäviin.

Esitutkimuksen johtopäätöksenä esitetään, että VIP ryhtyisi valmistelemaan valtion yhteisen työasemapalvelun hankintaa siten, että työasemapalvelu olisi käytettävissä VIP:sta vuoden 2011 loppuun mennessä. Palvelun määrittely- ja hankintavaiheeseen arvioidaan tarvittavan vuoden 2010 syksystä lähtien 4-5 oman henkilön sekä 3-4 konsultin työpanosta. Palvelun levittämiseen sekä jatkuvan palvelun tuottamiseen arvioidaan VIP:ssa tarvittavan noin 10 – 17 hengen työpanosta vuoden 2011 lopulta lähtien.

VIP palveluiden lähtökohtana on perustua kysyntään ja hyvään laatuun. Näistä lähtökohdista ei ole perusteltua velvoittaa valtion organisaatioita ottamaan käyttöön valtion yhteistä työasemaratkaisua. Palvelun on tuotettava asiakasvirastoille riittävää lisäarvoa, jotta asiakasvirastot omista lähtökohdistaan haluavat ottaa palvelun käyttöönsä.

Yhteisen ratkaisun arvo kuitenkin realisoituu kun riittävä kriittinen massa ryhtyy palvelua käyttämään. Näin ollen, vaikka palvelun levittämisperiaatteen tulee perustua vapaaehtoisuuteen, on perusteltua, että tulevassa konserniohjauslainsäädännössä annetaan mandaatti tarvittaessa määrätä kyseessä olevan palvelun käyttöveloitteesta. Tätä määräysvaltaa on kuitenkin käytettävä hyvin harkiten, eikä missään nimessä ensisijaisena palvelun levittämismenetelmänä.