



Valtiovarainministeriö

Lausunto

24.08.2010

TEM/1732/00.06.01/2010

VM 114:04/2006

VY työasemaratkaisun esiselvityksen lausuntopyyntö

Valtiovarainministeriön 8.6.2010 päivätyn lausuntopyynnön mukaisesti työ- ja elinkeinoministeriö on koordinoanut hallinnonalansa virastoilta ja laitoksilta lausunnot Valtion yhteisen työasemaratkaisun esiselvitysraportista.

Työryhmä on raportissaan käsitellyt laaja-alaisesti ja syvällisesti työasemaratkaisuiden nykytilaa ja tulevia vaihtoehtoisia toimintamalleja sekä muutoksien mahdollisia seuraamusvaikutuksia. Työryhmän välituloksiakin on hallinnonalan tietohallinnoissa käsitelty aktiivisesti useampaan otteeseen.

Ministeriön toimijoiden monimuotoisuus ilmenee oheisista lausunnoista. Tähän lausuntoon on koottu muutama keskeinen havainto:

Periaate organisaatioiden IT-työn painopisteen siirtämisestä perustietotekniikan tuottamisesta substanssitoiminnan tukemiseen on erittäin kannatettava. Samoin myös yhtenäistämällä ja vakioinneilla saavutettavia kokonaishyötyjä, koskevat ne sitten laitteita, ohjelmistoja, palveluita tai prosesseja, pidetään tarpeellisina toimenpiteinä. Periaatteiden siirtäminen käytäntöön heterogeenisessä ympäristössä tuo omat ongelmat. Asiaan liittyvät henkilöstöpoliittiset ulottuvuudet mutkistavat kokonaisuutta entisestään.

Raportissa esitettyjen laskelmien eräs lähtökohta on yhteisen työasemaratkaisun ulottaminen valtiohallinnon koko työasemakantaan. Tavoite on sinällään perusteltu ja kannatettava, mutta kuinka realistinen se on laskelmien pohjaksi?

Organisaatiossa itse tuotettujen tukipalveluiden jaottelu perustietotekniikan ja substanssiasioiden välillä on saatujen lausuntojen perusteella myös hankalaa. Voidaanko prosentuaalisia työkuormia todellisuudessa jakaa uudelleen henkilöiden kesken? Suuremmissa organisaatioissa tähän on paremmat mahdollisuudet kuin pienissä tai usean toimipaikan laitoksissa ja virastoissa.

Yhteistä Hakemisto-palvelua voidaan pitää eräänä tämän ja monen tulevan hankkeen kannalta kriittisenä komponenttina. Palvelun suunnitteluun, toteuttamiseen ja varsinkin asiakasorganisaatioissa tapahtuviin käyttöönottoihin ja hakemistojen välisiin synkronointi-

57680

toimintoihin tulee varata riittävästi aikaa ja resursseja. Hakemisto-
palvelun riskit koko hankkeen kannalta tulisi kartoittaa.

Käyttäjätuen organisoimiseen ja käyttäjien kokomaan palvelulaatuun
tulee kiinnittää erityistä huomiota. Lähituen tarpeen voidaan yleisesti
arvioida pienenevän, mutta sen saatavuus ja kohtuullinen toimitusaika
on turvattava kaikissa toimipisteissä. Eräässä mallivaihtoehdossa
esitettyä tapaa tukihenkilöstön toimimisesta kahden työnjohdon
ohjauksessa, voitaneen pitää täysin toimimattomana.



Raimo Porttikivi
tietohallintojohtaja



Petteri Ohvo
kehittämispäällikkö

LIITTEET

TEM:n hallinnonalaltaan saamat lausunnot

TIEDOKSI

HITKO

19.8.2010

E/305/012/2010

TEM lausuntopyyntö dno TEM/1732/00.06.01/2010

GTK:n lausunto TEM:lle ministeriön 18.6.2010 päiväämään lausuntopyyntöön koskien Valtion yhteinen työasemaratkaisu-esiselvitysraporttiluonnosta

Valtioneuvoston tekemän periaatepäätöksen (15.6.2006) valtionhallinnon IT-toiminnan kehittämisestä mukaisesti toimija- ja prosessiriippumattomat tietotekniset palvelut ja ratkaisut pyritään valtionhallinnossa keskittämään. Virastojen tulisi keskittyä toimialueensa substanssiratkaisuiden kehittämiseen ja kyseisen alueen palveluiden järjestämiseen sekä tuottamiseen.

Geologian tutkimuskeskus on alansa johtava tutkimuslaitos ja tietotekniset ratkaisut ovat pääosin suunnitelmallisesti rakennettu tukemaan geologista ja geofysikaalista tutkimusta, geotiedonhallintaa ja tiedonkeruuta. Käytössä olevat työasemaratkaisut ja laitoksen kokonaisarkkitehtuuri on rakennettu palvelemaan laitoksen perustoimintaa. Toimijaryhmä I:n tietoteknisten toteutuksen tilanne oli esillä vuosi sitten ja tällöin ryhmän laitospohjainen ratkaisumalli todettiin järkeväksi ja konsernin tasolla mielekkääksi. Esiselvityksen kohteena olevaa työasemaratkaisu koskee suoraan GTK:n työasemista ainoastaan alle 20 %. GTK:n liittyminen laajasti käytössä olevien vakioitujen palvelukomponenttien kuten toimisto-ohjelmien osalta yhteisesti annettuihin palveluihin voi olla ennen pitkään hyvinkin suotavaa.

GTK on ollut mukana raportin valmisteluvaiheessa osallistuen valtionhallinnon työasemakustannusten nykytilan analyysiin.

Seuraavassa GTK:n huomioidut tietoteknisen ratkaisun vaikutuksista ja siihen liittyvistä seikoista sekä käyttäjätuen organisoinnista vaikutuksista ja GTK:n nykyisen ratkaisun henkilöresursoinnista.

Kommentit kokonaisuudesta "Tietotekninen ratkaisu"

Valtion yhteinen työasemaratkaisu-esiselvitysraportissa esitetään mallia, jossa valtion työasemapalvelut siirtyvät ainakin pääosin VIP:n palveluiksi ensin perinteisen työasemapalvelun mallin (PTAP) mukaisesti ja myöhemmin virtualisoituun (VTAP) malliin. Periaate, jossa yhteisten ja yhtenäisten järjestelmien palvelut siirretään yhdelle palveluntarjoajalle (tässä VIP) on kannatettava.

Tekniseltä kannalta virtualisoitu ratkaisu on raportinkin mukaan tällä hetkellä voimakkaasti kehittyvä ala ja siten muutaman vuoden päässä olevaa tilannetta on vaikea arvioida. Yksittäisten sovellusten virtualisointi lienee yksikertaisempi ratkaista kuin kokonaisen työpöydän virtualisointi. Sovellusten virtualisointi onkin erittäin mielenkiintoinen kehityspolku ja toivottavasti tätä tullaan tarjoamaan omana kokonaisuutenaan.



19.8.2010

Tilanne GTK:ssa

Perustoimistosovellukset ovat GTK:ssa Microsoftin Office ohjelmistoja. Näiden ja muiden yleisesti käytössä olevien toimisto-/apuohjelmistojen sovellusvirtualisoinnilla valtionlaajuisesti voitaisiin saavuttaa merkittäviä hyötyjä myös GTK:n kannalta. GTK:n näkökulmasta sovellusvirtualisointia VTAP-mallin rinnalla olisikin syytä harkita omana palvelunaan.

GTK:n kannalta työasemien kokonaisvirtualisointi ei tällä hetkellä ole realistinen vaihtoehto, koska GTK:ssa käytetään tutkimusalaan ja paikkatietoon liittyviä tutkimus- ja analyysiohjelmistoja (GIS-, geologinen ja geofysikaalinen mallinnus- yms. vastaavat ohjelmistot) valtaosassa työasemia. Raportin mukaan graafista prosessointia vaativat ohjelmat tarvitsevat jatkossakin perinteistä työasemaratkaisua. Nämä sovellukset asettavat myös työasemien teholle aivan toisenlaiset vaatimukset kuin perustoimisto-ohjelmistot. Raportin mukaan virtualisoidun työasemapalvelun keskeisimmät haasteet liittyvät tietoliikennekapasiteetin riittävyys, sovellusten virtualisoituvuuteen sekä erityisesti liikkuvien työntekijöiden palvelujen tarpeeseen. Tutkimustyössä yhdessä työasemassa kerrallaan voi olla usean Gigatavun verran aineistoa eikä sitä nykyisellään ole tehokasta prosessoida verkkoympäristössä. GTK:ssa on käytössä kymmeniä erikoissovelluksia joista osassa ei Suomessa löydy GTK:n ulkopuolisia käyttäjiä. GTK:ssa matkatyö on hyvin yleistä myös seuduilla, joissa tietoliikenneyhteyksiä ei ole tai ne ovat rajalliset. Näillä perusteilla on hyvin vaikea nähdä GTK:ssa siirryttävän kokonaisvaltaiseen virtualisoituun työympäristöratkaisuun ainakaan lyhyellä tai keskipitkällä aikavälillä.

Kommentit kokonaisuuksiin "Käyttäjätuen organisointi" sekä "Henkilöstövaikutukset"

Raportissa esitetään keskitettyä palvelupistettä (SPOC) kaikkiin asiakkaiden tukipyyntöihin. Pisteessä joko ratkaistaan ongelma suoraan tai ohjataan edelleen esimerkiksi lähituolle. Osa ongelmatilanteista esitetään ratkaistavaksi itsepalveluperiaatteella.

Käyttäjätuki GTK:ssa

GTK:n käyttäjätuki on järjestetty keskitetyn helpdesk-järjestelmän mallin (SPOC) mukaisesti siten, että käyttäjät pystyvät ottamaan yhteyttä helpdeskiin joko puhelimella, itsepalveluna www-lomakkeella tai sähköpostitse. Kaikki tukipyynnöt kirjataan tikettijärjestelmään, johon asiakkaatkin pääsevät (tukipyynnön tilanteen seuranta, pääsy vanhoihin tukipyyntöihin jne.). Käyttäjäkyselyiden perusteella asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä samaansa palveluun. Vuoden 2010 palautteessa tyytyväisyyden keskiarvo on selvästi yli 3,5 (asteikolla 1-4). Helpdesk on vastaanottanut vuoden 2010 aikana tähän mennessä noin 2500 tukipyyntöä.

GTK oli mukana käsiteltävän raportin esiselvitysvaiheen kustannusanalyysissä. Analyysin tunnuslukujen perusteella GTK:n käyttäjätuki on järjestetty kokonaan omalla henkilöstöllä kustannustehokkaasti myös ulkoisiin vertailuryhmiin nähden (kulut 942€/ työsema/vuosi, 125 ylläpidettävää työasemaa/ylläpitoon käytetty htv).



19.8.2010

Perustietotekniikkaan käytetään VM:n määrittelemien kriteerein laskettuna GTK:ssa vuonna 2009 yhteensä noin 7 htv. Tuki on jakautunut viidelle paikkakunnalle, joista kahdessa tuesta vastaa ydintoiminnan järjestelmien tuen lisäksi paikallisesti ainoastaan yksi henkilö. GTK:n IT-henkilöstö tuntee tieteellisen tutkimuksen vaateet työasemille ja osaa hoitaa sen ohjelmistojen vaatiman tuen sekä ydintoimintojen tietohallinnolliset vaateet perustietotekniikan tuen lisäksi. GTK:ssa ei ole yhtään tukihenkilöä, joka olisi keskittynyt pelkästään perustietotekniikan tukeen. Nähdäksemme malli, jossa joku hoitaa perustietotekniikan ja joku toinen muut sovellukset ei voi GTK:n tyyppisessä tutkimuslaitoksessa olla toimiva. GTK:ssa ydintoiminnan IT-tuki hoidetaan Espoota lukuun ottamatta erittäin pienillä henkilöresursseilla. On oletettavaa, että IT-perustuen ulkoistaminen vähentäisi näitä henkilöresursseja ja siten sivutuotteena tulisi vähentämään myös ydintoiminnan tuen resursseja päinvastaisesta tavoitteesta huolimatta. IT-tuen henkilömäärän vähentäminen näillä paikkakunnilla, joissa toimii 1-3 tukihenkilöä, johtaisi samalla vaikeaan avainhenkilöriippuvuuteen.

Vaikutukset

Valtiontasoisesti IT-perustuen ratkaisu, jota voitaisiin hyödyntää tuomaan lisäarvoa omalle, pääsääntöisesti substanssia tukevalle IT-tuelle, olisi GTK:n kannalta ihanteellinen ratkaisu. Esim. perustoimisto-ohjelmistotuki (virtualisoituine sovelluksineen) voitaisiin tuottaa yhteisen ratkaisun kautta, mutta substanssilähtöinen lähituki olisi edelleen omassa hallinnassa.

Keskitetty valtiotason tukipalvelu kokonaisratkaisuna ei em. perusteilla toisi GTK:n osalta säästöjä, mikäli palvelun käyttöönotto johtaisi GTK:n oman IT-henkilöstön vähentämiseen. Päinvastoin asiakkaiden näkökulmasta palvelutaso heikkenisi merkittävästi erityisesti ydintoiminnan tarvitseman IT-tuen osalta saavuttamatta rahallista säästöä.

Yhteenveto

GTK seuraa tilannetta ja ottaa tarvittaessa VIP:n palveluja tukemaan omaa ydin- ja tukitoimintaansa. Erityisesti perussovellusten virtualisointi voi tarjota houkuttelevan vaihtoehdon kehittää GTK:n työasemaympäristöä. Koko työasemaympäristön virtualisointi ei GTK:n tietoteknisen infrastruktuurin huomioonottaen ole realistinen vaihtoehto ainakaan vielä. GTK:n työasemaylläpitoon järjestetty myös kustannusanalyysin perusteella kustannustehokkaasti ja valtionhallinnon keskitettyyn palveluun siirtymisellä ei saavutettaisi GTK:n osalta niitä etuja, joita sillä tavoitellaan.



Antti Kahra
Tietohallintopäällikkö



Heikki Olander
IT-päällikkö

**GTK**

Sarvas-Seppanen Helena TEM

Lähettiläjä: Ekman Markus [Markus.Ekman@vtt.fi]
Lähetetty: 20. elokuuta 2010 10:59
Vastaanottaja: kirjaamo@tem.fi; Kirjaamo; Sarvas-Seppanen Helena TEM
Kopio: Viinikainen Seppo; Kivimaa Harri
Aihe: VTT Lausunto - Lausuntopyyntö Hitkolta valtion yhteisten työasemaratkaisun esiselvitysraportista - TEM/1732/00.06.01/2010

Seurantamerkintä: Seuranta
Merkinnän tila: Purppura

VTT DNRO
TEM/1732/00.06.01/2010

VTT ilmoittaa lausuntonaan, että sen työasemaratkaisut ja käyttäjätuki on konsolidoitu ja ulkoistettu vuosien 2005 - 2010 aikana ja ympäristöille on sovittu esiselvitysraportin kustannusvertailuaineistoon viitaten kilpailukykyinen palvelusopimus vuoteen 2014 asti. VTT katsoo, että tutkimuslaitosten erityiset liiketoiminnan vaatimukset tulisi ottaa huomioon, joihin ns puhdas työasemavakiointi tai ehdotettu virtualisoitu työasemapalvelu soveltuu vain osin.

VTT:n toiminta on lähes täysin yhteistoimintaa yritysten kanssa näiden teknologioiden ja liiketoiminnan kehittämiseksi. VTT:n liiketoiminta/tutkimussalkussa on mm. ICT & elektroniikka - tutkimus-/innovaatiotoimintaa, jossa käytetään olennaisena osana tutkimusympäristöjä tietoteknisine erityistarpeineen. Laboratorioita muokataan projektimuotoisen liiketoiminnan tarpeisiin normaalina toimintana, joten jonkinasteinen lähituki ja sen hyvä asiakaskohtaisen operaatioiden tuntemus ovat keskeinen menestystekijä. Tämä koskee työasemien ohella myös VTT:n verkkoympäristöä.

Lisätietoja: Tietohallintojohtaja Markus Ekman, markus.ekman@vtt.fi Palvelupäällikkö Harri Kivimaa, harri.kivimaa@vtt.fi Ystävällisin terveisin,

Markus Ekman
CIO, VTT

-----Original Message-----

From: TEMasianhallinta@tem.fi [mailto:TEMasianhallinta@tem.fi]
Sent: 18. kesäkuuta 2010 12:05
To: Ekman Markus
Subject: Lausuntopyyntö Hitkolta valtion yhteisten työasemaratkaisun esiselvitysraportista

Asia/Ärende: Valtiovarainministeriön lausuntopyyntö valtion yhteisten työasemaratkaisun esiselvitysraportista
Asianumero/Ärendenummer: TEM/1732/00.06.01/2010
Käsittelijä/Handläggare: Sarvas-Seppänen Helena Käsittelijän puhelinnumero/Handläggarens telefonnummer: +358 10 60 63282

Ohessa tiedoksi/För kännedom bifogas:

Hei, oheisena lausuntopyyntö koskien valtion yhteisen työasemaratkaisun esiselvitysraporttia.

Ystävällisesti,
Helena Sarvas-Seppänen
TEM/KOY/TIJO

Tämä viesti on lähetetty työ- ja elinkeinoministeriön asiankäsittelyjärjestelmästä, tähän viestiin ei voi vastata sähköpostilla.
Detta meddelande har skickats från arbets- och näringsministeriets ärendehanteringssystem, det är inte möjligt att svara på meddelandet per e-post.

- Yleiset kommentit etenemistavasta ja suunnitellusta palvelusta:

- PRH pitää hyvänä valtion yhtenäisen työasemapalvelun ja käyttäjätuen tavoitetta. Vaiheittainen eteneminen ja onnistuneet käyttöönotot auttavat suunniteltujen tavoitteiden saavuttamisessa, jolloin riittävä peittävyys palvelulle voidaan saavuttaa ilman lainsäädäntöpohjaista ohjausta.

- Erityiset kysymykset:

- Henkilöstömalli:

PRH on järjestänyt (PTAP) työasemapalvelun ja käyttäjätuen oman keskitetyn palvelupisteen kautta, jota ohjataan Efecte toiminnanohjausjärjestelmällä. Työasemien käyttäjätuessa työskentelee vakinaisessa työsuhteessa 2 henkilöä, joita muutos koskisi. Viraston osalta henkilöstöasia on ratkaistavissa eikä sitä nähdä esteenä suunnitellun toimintamallin käyttöönotolle.

- Käyttäjätuen organisointi:

Valtion yhtenäisen työasemamallin (PTAP, VTAP) ja valtion yhteisten sovellusten osalta keskitetty käyttäjätuki on perusteltu ja selkeä parannus nykytilanteeseen.

PRH tuotansovellusten käyttäjätuki on tällä hetkellä eriytynyt toiminnoittain: rekisteritoiminnot (kaupparekisteri ja yhdistysasiat) ja teollisoikeudet (tavaramerkki ja patentit), koska niiden toiminnot ja järjestelmä- / sovellusteknologiat ovat hyvin erilaisia. PRH:n tuotantosovellukset uusiutuvat lähivuosina ja tavoitteena on tiivistää tuotantosovellusten käyttäjätukea virastossa teknologisen yhdentymisen mahdollistamana.

Esimerkiksi patenttialueella PRH käyttää Euroopan Patenttiorganisaation (EPO – 37 jäsenvaltiota) tuotantosovelluksia (sähköinen asiointi, hakemuskäsittelyjärjestelmä, dokumenttiarkisto, julkaisujärjestelmä, asiakkaan informaatiojärjestelmät, patenttitutkimusjärjestelmä), joiden käyttäjätuki sijaitsee Hollannissa. Näiden tuotantosovellusten tukityöpyyntöjen / palvelupyyntöjen (bug, incident, change) kierrättäminen VIP tiketöintijärjestelmän ei tunnu perustellulta, koska tänään käyttäjät tekevät tukityöpyyntöjä suoraan keskitettyyn EPO tiketöintijärjestelmään ja asiakassuhde on vakiintunut pitkän yhteistyön myötä.

PRH tarvitsee myös jatkossa oman tiketöintijärjestelmän, jolloin reititys voidaan tehdä myös PRH tiketöintijärjestelmästä valtio yhteiseen tiketöintijärjestelmään. Tämän menettelyn etuna on asiakkaan tekemä suodatus, mikä keventää valtion yhteisen tukipisteen kuormaa.

- PRH arvio sovittautumistyön määrästä: Viraston sovelluskanta soveltuu 2012 lähtien hyvin suunniteltuun ratkaisuun, jolloin sovittautumistyön määrä ei ole esteenä palveluun liittymiselle.
- Viraston arvio palvelun käyttöönottoaikataulusta virastossa: PRH on järjestänyt (PTAP) työasemapalvelun ja käyttäjätuen oman keskiteyn palvelupisteen kautta. PRH:n työasemakanta on ajantasainen tällä hetkellä ja laskentatehon arvioidaan riittävän vuosille 2011-2012 nykytasoisena. PRH arvioi liittyvänsä valtion yhteiseen työasemapalveluun työasemien virtualisoinnin ja valtion uusien yhteisten palveluiden käyttöönoton myötä vuodesta 2012 eteenpäin.



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Etelä-Savo/ELY-keskusten tietohallintoyksikkö

<Asiakirjatyyppi>

pp.kk.vvvv

Dnro

<kirjoita dnro tähän>

<Julkisuus>

20.8.2010

Viite

Lausunto VM:n raporttiin "Valtionhallinnon yhteisen työasemaratkaisun
ja käyttäjätuen esiselvitys"

ELYjen tietohallintoyksikkö toteaa työryhmän työn olleen hyvää ja tarpeellista. Vähenevien resurssien aikana julkishallinnossa pelkkään omaan hallinnonalaan keskittyvä tekeminen ei ole järkevää, vaan julkisessa hallinnossa on päästävä avoimeen yhdessä tekemiseen, yhteentoimivuuteen ja viranomaisten väliseen tietoaaineistojen mahdollisimman joustavaan ja käyttöön.

Tämänkin ehdotuksen yhtenä tausta-ajatuksena on kustannusten säästö. Kustannuksia voidaan säästää oman työn osuuden vähentämisellä niissä toiminnoissa, joissa voidaan käyttää yhteisesti kehitettyjä toimintamalleja, järjestelmiä ja aineistoja. Välillistä säästöä saadaan parantamalla mm. työasemaympäristön ja järjestelmien toimivuutta helppokäyttöisiksi ja toimintavarmuiksi.

Raportissa esitetty säästö valtionhallinnolle on huomattava.

Raportissa todetaan, että tällä hetkellä valtionhallinnossa työasemaympäristön ylläpito on selvästi kalliimpaa kuin vertailuaineiston. Näin vasrmasti monessa tapauksessa on, mutta todennäköisesti vaihtelu on melko suurta virastojen välillä. Lisäksi on mahdollista, että valtionhallinnossa työaikamääriin on monissa virastoissa saatettu laskea perustietotekniikkatuen lisäksi myös siitä monissa tapauksissa vaikeasti erotettava substanssijärjestelmien tuki.

Tavoite päästä valtionhallinnossa yhtenäiseen työasemaympäristöön on sinänsä kannatettava. Tulevina vuosina teknologian kehittyessä ja järjestelmien yhteiskäytön lisääntyessä yhtenäinen työasemaympäristö on todennäköisesti mahdollinen. Koko valtionhallinnolle yhteistä työasemaympäristön tukea suunniteltaessa pitää kuitenkin muistaa, että vielä pitkään substanssijärjestelmät ovat työntekijälle se tärkein osa työasemaa ja näiden tekninen hallinta saattaa olla ulkopuoliselle tuen tarjoajalle aikamoinen. Tulevina vuosina yhteiset tekniset ratkaisut virtualisointeineen tosin vähentävät tätä ongelmaa.

Raportissa mainitaan, että työasemaympäristön käyttötuen keskittämisen myötä vapautuu virastoissa resursseja muuhun toimintaan. Näin on, olettaen, että säästötoimet ja ulkoistetun palvelun käyttökustannukset syö tätä etua virastoilta. Luontevaa olisi, että tämä virastoissa vapautuva resurssi voitaisiin käyttää substanssituen kehittämiseen sekä ennen kaikkea viraston/toimialan prosessien sähköistämiseen.

Raportissa kerrottuun elinkaarimalliin, työasemavakiointiin esiasennuksiin, työasemien jälkihoitoon, tietoturvaan jne. ei ole sen enempää huomauttamista kuin, että kokonaisuuden suunnittelu ja rakentaminen vaatii laajaa sekä teknistä että valtionhallinnon asiantuntemusta.

Suurena etuna on ehdottomasti se, että näin ehkä parhaiten taataan yhteensopivuus valtion yhteisten palvelujen kanssa.

Raportissa mainittuihin uusiin laajeneviin työtapoihin, kuten etätyö, mobiililaitteet jne. pitää suhtautua samalla vakavuudella kuin perinteisiin työasemiin.

Keskitetty lisenssienhallinta tuo varmasti helpotusta monesti hankalaa lisenssien hallintaan; varsinkin pienissä virastoissa monimutkaisten lisenssien hallinta voi olla puolin tai toisin myös juridisesti haastavaa.

Pienenä yksityiskohtana tuli mieleen aikamoisen käyttäjähakemiston hallinta ja toimintavarmuus. Käytännössä kaavailu siitä, että se koostuu sekä yhteisestä osiosta että viraston omasta, on varmaan järkevä.

Käyttäjätuki on jo vähän monitahoisempi asia. Periaatteessa keskitetty ServiceDesk itsepalveluvälineineen toimivat perustietotekniikkatuessa riittävästi. Ongelmatilanteissa lähituen paikalle saaminen nopeasti on monesti erittäin tärkeää. Onko lähituki ulkoistettu vai onko se virastossa?

Hyvin monissa tapauksissa lähituen ulkoistamisen on koettu heikentäneen palvelutasoa huomattavasti. Tämä pitää huomioida mietittäessä ulkoistamismallia.

Suurena kysymyksenä tulee mieleen, mitä tulee pitkässä juoksussa tapahtumaan nykyisille palveluyksiköille, joiden tehtäväkentästä aika suuri osa on edelleen perustietotekniikkaa, joskin joka tapauksessa vähenevissä määrin.

Jäävätkö ne elämään osana tulevaa kokonaisuutta vai sulautetaanko ne johonkin muuhun yksikköön vai suunnataanko niiden tehtäviä enemmän substanssiin?

Ainakin valtion aluehallinnossa palveluksikön (AHTI) toimintaa on suunniteltu suunnattavan siten, että perustietotekniikkatuen osuus vähenee huomattavasti ja resurssit tullaan suuntaamaan aluehallinnon ydintoimintojen kehittämiseen ja sähköistämiseen.

ELY-tietohallinnon kannalta AHTI-yksikön roolia aluehallinnossa tulee vahvistaa, perustietotekniikan osuutta vähentämällä ja resursseja suuntaamalla laajan substanssikentän kehittämiseen.

Henkilöstöratkaisuissa on syytä noudattaa hyvää työnantajapolitiikkaa, eikä henkilöstön pakkosiirtoja tehdä.

Kokonaisuuden koon kannalta ohjausmallin toimivuuteen (ei siis pelkkään edustuksellisuuteen), mutta myös ohjauksen ketteryyteen ja ammattitaitoon on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Mika Koskinen

ELYjen tietohallintoyksikön johtaja

Liitteet

Jakelu

Tiedoksi

Tietotekniikkapalvelut
HAE

Julkinen
19.8.2010

690695
18/713/2010

Työ- ja elinkeinoministeriö
Kirjaamo

Asia: TEM/1732/00.06.01/2010

Tekesin lausunto yhteisen työasemahallinnan ja käyttäjätuen esiselvitysraportista

Työ- ja elinkeinoministeriö on pyytänyt hallinnonalansa virastoilta ja laitoksista lausuntoa Valtiovarainministeriön esiselvitysraportista, joka on luettavissa valtiovarainministeriön internet-sivuilla osoitteessa http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20100607Tyoease/n_ame.jsp.

Tekes – teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus pyytää ministeriötä lausunnossaan ottamaan huomioon seuraavat havainnoidut seikat.

Raportin lähtökohta on vähintäänkin haastava ("luotava koko valtion kattava työasema- ja käyttäjätuki") ja siihen nähden lopputulos on hyvä ja ottaa monipuolisesti huomioon eri näkökantoja, myös tulevan asiakkaan.

Keskeinen periaate siitä, että virastojen ja laitosten IT-painopistettä siirretään perustietotekniikan palveluista substanssin tukemiseen, on erittäin kannatettava. Siihen sisältyy ajatus siitä, että keskittämisestä ja yhtenäistämisestä saadaan säästöjä nimenomaan konseptin tehokkuudella, ei työvoimaa vähentämällä – vapautuva henkilötö siirtyy substanssipalveluiden kehittämiseen ja ylläpitoon ja tuottaa vaikuttavuushyötyjä sitä kautta. On kuitenkin muistettava, että perustietotekniikkaa nyt hoitava henkilöstö ei automaattisesti ole siirrettävissä/koulutettavissa uudenslaisiin tehtäviin eikä tuo henkilöstö sitä välttämättä myöskään halua. Henkilöstön osaamisen kehittämisen sekä uudelleen sijoittamisen kokonaisuus on otettava huomioon tässä muutostilanteessa ja suunniteltava yhdessä uuden palvelun konseptoinnin kanssa. Kohdassa 10.4 kyllä jo hahmotellaankin henkilöstöpolitiikkaa. Siinä esitettyjen skenaarioiden analyysi osoittaa, ettei yksiselitteisesti parasta ratkaisua ole olemassa – ehkei edes hyvää ratkaisua. Kun uusi keskitetty palvelu otetaan käyttöön, tulee myös pitää mielessä nyt tavallaan annettava lupaus siitä, että asiakasorganisaatioilla on jatkossa käytössään lähes nykyinen määrä IT-henkilöstöä, se on vain suunnattavissa uusiin tehtäviin (osan siirtyessä työasematuen tehtäviin joko VIPiin tai palveluntarjoajalle).

Tietotekniikkapalvelut
HAE

Julkinen
19.8.2010

690695
18/713/2010

Kohdassa 8 on lähtötilanteen haasteeksi todettu, että *"Tulevan keskitetyn työasemapalvelun tulee huomioida virastojen erityistarpeet ja olla erityisesti loppukäyttäjien näkökulmasta sujuva ja ketterä"*. Yksittäisen viraston ja sen käyttäjien näkökulmasta voi todeta tämän ansiokkaan lauseen olevan keskeisellä sijalla palvelun onnistumisen ja muutoksen hyväksynnän kannalta.

Tavoitetilä (virtualisoitu työasema, "VTAP") on erittäin kunnianhimoinen mutta sellaisenaan tavoittelemisen arvoinen. Raportissa on tehty eroa perinteisen mallin (PTAP) ja VTAP-mallin välillä mutta onko luotu selvää käsitystä, millä tavoin oikeasti lähdetään liikkeelle? Työasemavirtualisoinnin varaan on suunnitelmissa laskettu tulevaisuutta melkoisesti. Onko jo tiedossa onnistuneita esimerkkejä kokonaisvirtualisoinnista - koko Suomen valtion ei soisi olevan laajamittaisen soveltamisen koekaniini, edes suunnitelmamielessä.

Muita keskeisiä arkkitehtuuriperiaatteita on kuvattu kohdassa 9.1.1. Periaatteet ovat kannatettavia, nyt olisi tärkeä pikaisesti testata niiden toteutettavuus käytännössä. Asiakkaille on luotava uskottavuutta tulevan palvelun toteutettavuuteen.

Perustietotekniikan palveluiden hoitamisen kokonaisuus ja sen eri ratkaisumallit nousevat keskeiseksi haasteeksi. Raportissa keskitytään työasema- ja käyttäjätuen hallintaan. Vaarana on, että yhtä palvelualueutta osaoptimoimalla luodaan mutkikkaita eskalointiketjuja, jotka kokemuksen mukaan ovat hankalia aina. Tämä kommentti ei tarkoita, etteikö työasematukea kannattaisi yhtenäistää ja rationalisoida mutta se pitää integroida palvelutukeen kokonaisuudessaan. Jossain tapauksissa voi olla järkevämpää käyttää muita malleja. Esim. keskitetysti kilpailutetaan palveluntarjoajat työasema-käyttäjä ja palvelintukeen ja sitten loppukäyttäjävirasto voisi tehdä sopimukset jonkun kilpailutetun kanssa itselleen sopivasta/sopivan kokoisesta toimittajasta kaikkien tai yhden palvelun osalta. Viraston kannalta tietotekniikan peruspalvelut (työasemat, verkko, palvelinten rauta- ja käyttöjärjestelmätaso) ovat yksi kokonaisuus, joka kannattaa antaa saman kumppanin hoidettavaksi. Näin ainakin nykytilanteessa kun pilvipalvelut eivät ole kaiken kattavia eikä työasemavirtualisointi ole arkipäivää. Mutkikkaat/toimimattomat eskalointiketjut hankaloittavat palvelua ja heikentävät palvelutasoa, mm. antamalla toimittajille mahdollisuuden piiloutua toisten palveluntarjoajien tekemisen taakse.

Palveluun siirtyminen kaavaillaan tehtäväksi tiukasti säädellysti ja palvelun tuottajan ehdoilla. Se on toki perusteltua yhtenäisen toimintatavan saavuttamiseksi ja laadun varmistamiseksi. Tällaiseen malliin kuitenkin sisältyy ajatus, että tuo vakioitu palvelu on minimipalvelutaso ja että asiakasorganisaatio sopeuttaa omat nykypalvelunsa siihen. "Sovittautumisessa vakiopalveluun" voi tulla ainakin seuraavia ongelmia:

- siirtymävaiheessa kuluu huomattava määrä viraston IT-henkilöstön työaikaa, jolloin ylläpidon laatu ja muu kehittäminen kärsii
- mahdollinen palvelutason lasku (jota tunnetusti käyttäjät kokevat aina tällaisessa muutostilanteessa) voi saada hylkimään uusia palveluita.

Siirtymävaiheen tulee siksi jäädä mahdollisimman lyhyeksi ja piloitointien sekä PoC:ien rooli tulee tärkeäksi. Asiakaslähtöisyyteen tulee jo siirtymässä kiinnittää huomiota esim. asiakaskohtaisiin palvelupäälliköihin panostamalla.

Tietotekniikkapalvelut
HAE

Julkinen
19.8.2010

690695
18/713/2010

Uusi palvelu tulee olemaan VIPille erittäin suuri haaste ja voi olettaa sen tarkoittavan VIPin siirtymistä uudelle palveluiden vaativuuden tasolle. VIPistä tulee sen kautta valtionhallinnon palveluiden toimivuuden kannalta nykyistä kriittisempi komponentti ja suuremmassa määrin kuin muut tukipalveluita tuottavat talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskukset. VIPin resursseja ja toiminnan tulevaa organisointia pitää suunnitella huolella ja hyvin ja tarvittavat henkilöstölisäykset ja koulutukset tulee tehdä etupainotteisesti. Niiden tarve pitää olla päättäjien tiedossa mieluiten työryhmän raportin käsittelyvaiheessa.

Kohdassa 9.6.1 käsitellään hakemistoratkaisua, joka on eräs keskitetyn työasemapalvelun tärkeimmistä yksittäisistä haasteista. On hyvä, että raportissa on tunnistettu tarve myös virastokohtaisiin käyttövaltuushakemistoihin ja tarve hakemistojen synkronointeihin. Hakemistojen yhteiskäyttöä on alettava suunnittelemaan ja testaamaan pikaisesti ja se on pidettävä korkealla prioriteetilla.

Kohdassa 10.1. puhutaan "valinnaisista palvelukomponenteista", joskin vain maininnan omaisesti. On hyvä, että tässä kohtaa tuodaan esiin mahdollisuus palveluiden differointiin ja korkean palvelutason palveluihin, tätä voisi korostaa enemmänkin. Sen sijaan ei välttämättä pidä paikkaansa, että nykyisten palvelutuottajien kanssa ei pienemmässä mittakaavassa voi saada erityisluokiteltuja palveluita, jopa kohtuullisin kustannuksin. Keskikokoisten, joustavasti toimivien palveluntarjoajien kanssa niitä on ollut mahdollista toteuttaa, joskin suuret palveluntarjoajat eivät niihin ole olleet niin halukkaita – nähtäväksi jää, ovatko keskitetyn palvelutarjonnan ohessa?

Kohdassa 10.2. käsitellään hallinnonalojen (ja suluissa mainiten virastojen sisäisten) IT-palvelukeskusten roolia. Siinä todetaan, että "Valtion IT-strategia esittää varsin yksiselitteisesti, että hallinnonalan IT-palvelukeskusten tulee keskittyä suoraan hallinnonalan ydintoimintojen sähköistämiseen liittyviin IT-palveluihin. Tämän strategisen periaatteen mukaisesti palvelut tuotetaan pääasiassa VIPin toimesta ja hallinnonalojen IT-palvelukeskukset keskittyvät jatkossa rooliin B". Eri palvelukeskusten roolit eivät kuitenkaan nyt ole yksiselitteisesti selviä ja jatkotyön yhteydessä tulisi selkeyttää roolit ja tulevat tekemiset. Ei myöskään ole toivottavaa, että esim. asetuksella jouduttaisiin määräämään, mitä palveluita kukin saa tuottaa vaan tämä pitäisi pystyä yhteisesti sopimaan kokonaisuuden ja asiakkaiden kannalta järkevällä tavalla.

Kohdassa 10.3 (Henkilöstönäkökulma) korostetaan kovasti lähitukinäkökulmaa vaikka keskitetyn SPOCin ja tehokkaan etähallinnan tarkoituksena on merkittävästi vähentää lähituen roolia ja tarvetta.

Tekes, teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus

Harri Eskola
tietohallintojohtaja
(allekirjoitus sähköisesti)



TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ
ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET
MINISTRY OF EMPLOYMENT AND THE ECONOMY

TEM/KEHY/TIE/Jaakko Jokela

LAUSUNTO
19.8.2010

TEM/1732/00.06.01/2010

Lausunto TEM/1732/00.06.01/2010

VM /Esiselvitysraportti: Valtiohallinnon yhteisen työasemaratkaisun ja käyttäjätuen esiselvitys.

Raportti on erittäin laaja ja kattava. Raportissa pyritään ratkaisemaan erittäin nopealla aikataululla ongelmia, joita esim. vip/työasemakehitys ja office2007 ei ole kyennyt osaltaan ratkaisemaan tai ottamaan edes käsitteeseen pitkäaikaisesta työskentelystä huolimatta. Kattavan lausunnon antaminen tai tulevaisuuden varma ennustaminen on vaikeata. Kuluttajamarkkinoilla ns.hype on Applen tuotteissa ja eri päätelaitteissa. On oletettavaa ja osin jo nähtävää, että tämän vaikutukset on siirtymässä yrittäjämaailmaan ja sitä kautta myös valtionhallintoon, mikäli ei erikseen linjata mallia, jossa pidättäydytään tietyissä teknisissä alustoissa.

Työasemapalveluiden tehottomuuden vaikutelma syntyy siitä, että ministeriön tason toimijan perustietotekniikkahenkilöstö osallistuu laajasti eri ICT-töihin ja eri kehittämishankkeisiin. Perustekniikkatuki ei ole toiminnon toistoa mahdollisimman nopeasti, vaan yksittäisiin ongelmatapauksiin ja käyttäjätukeen annetaan aikaa huomattavasti sekä saatua kokemusta hyödynnetään palvelun kehittämiseen. Voidaan siis todeta, että mahdollinen tehokkuuden nosto tulee näkymään loppukäyttäjälle yleisesti palvelun huonontumisena, sillä tehokkuus perustuu toistoon ja jatkuvaan työjonoon, jossa työtapauksia täytyy olla jatkuvasti ja vikapyyntöjen kuvaus/korjaus on oltava tiketti-järjestelmässä valmiina, jotta ns. tyhjäkäyntiä ei synny tai vian korjaaminen ketjuunnu toiselle vastuutaholle, esim. ns. substanssiohjelmiston kehittäjälle. Nykyisin työjonon ollessa lyhyt ministeriön perustietotekniikka voi keskittyä seuraaviin hankkeisiin tai suoritettaviin päivityksiin.

Yrityksen tuottamana perustekniikkatehtävien tehokkuus perustuu nopeasti hoidettuun yksittäiseen tehtävään sekä ns. luppoajan vähyyteen. Lyhyt luppoaika tarkoittaa käytännössä sitä, että tehtäviä on riittävästi jonossa, mikä taas tarkoittaa tuen tarvitseville odotusaikaa.

Nykyinen malli on mahdollistanut joustavuuden perustekniikassa; ns. käyttäjien toiveita on voitu kuunnella. Työasemavakion laajentaminen valtiotasolle tai mahdollisimman kattavaksi kaventaa asiakaskohtaista joustavuutta, tai toisaalta yksittäinen jousto joudutaan hinnoittelemaan siten, että kustannus muodostuu kehittämiselle esteeksi.

Ehdottaisin harkittavaksi eri valtiohallinnon työasemakokonaisuuksia, joiden tarjoaminen tapahtuisi palvelukeskuksesta, palvelukeskuksen tu-

ella tai suoraan lopulliselta toimittajalta. Eri työasemakokonaisuudet voisi koota eri perustein ja palvelukeskuksia voisi olla useita:

-maantieteellisesti,

-tehtävänmukaisesti (asiakas-, virasto-, ministeriötason työasema)

Palvelukeskuksia voisi olla alkuvaiheessa useita (3-6 kpl), ja niiden tehokkuutta ja asiakaspalvelukykyä mitattaisiin ja vertailtaisiin. Parhaat paljauttaisiin mahdollisilla kehittämisrahoilla. Vuosien kuluessa mahdollisesti huonosti toimiva palvelukeskus voitaisiin lakkauttaa tai yhdistää paremmin toimivaan yksikköön.

Ison IT-tukiyrityksen tehtävänä on tuottaa omistajalleen voittoa, ja voidaan todeta, että sen intressissä on oman tuottavuuden parantaminen – ei valtion.

Raportissa luodaan henkilöstöjärjestelyiden suhteen kuvaa, että vapautetaan IT-resursseja kehittämään ydintoiminnan tietojärjestelmiä ja lasketaan säästettyjä kustannuksia. Toisaalla sitten todetaan, että henkilöstöjärjestelyt ovat viraston vastuulla. Henkilöstölle ei kuitenkaan taata siirtymistä ydintoiminnan kehitykseen.

Sovellusten yhteentoimivuuteen pitää panostaa (ei selain- / MS Office -yhteensopivuusehtoja) ja etsiä keinoja, miten virtuaalisoinnilla ratkaistaan sovelluspuolen ongelmia. Ongelma ei siis välttämättä ole työasema, vaan työasemaan asennettavat substanssisovellukset ja niiden riittävät asennusvaatimukset.

Tulevaisuuden näkymissä todetaan laitekirjon kasvavan merkittävästi, mikä vähentää perinteisen työasemaratkaisun ja vakiointimallien merkitystä. Useassa kohtaa korostetaan kuitenkin yhtenäistä työasemaratkaisua, joka johtaa vääjäämättä tiukaankin vakiointikulttuuriin, mikä taas pitää laitekirjon muutamassa mallissa ja konseptissa. Virtuaalisoidun työasemamallin periaatteena pitäisi olla karkeasti sanottuna "tulkaa mistä ja millä laitteella vaan, kunhan tietoturva on kunnossa". Näin voidaan panostaa enemmän ytimen toimintaan kuin pitää työasemissa tiukkoja laite- ja käyttöjärjestelmävakiointeja, jotka vievät resursseja merkittävässä määrin. Käytännössä on kuitenkin opittu, että mitä enemmän ja tiukemmin työasema ja sen ohjelmistot on vakioitu, sitä vaikeampi niihin on saada muutoksia ja päivityksiä vain yhden substanssisovelluksen vaatimuksesta. Julkiset sähköiset palvelut lisääntyvät merkittävästi ja niiden kääntä käyttölle emme anna tiukkoja laite ja ohjelmistovaatimuksia. Tiedot joita käsitellään ovat kuitenkin vähintään yhtä tietoturvallisia kuin julkishallinnon "sisäverkon sovellukset".

9.1.1 Tavoitetilan keskeiset arkkitehtuuri- ja palveluperiaatteet

- "Asiakas vastaa itse oman palveluympäristönsä sovittamisesta yhteiseen palveluun."

- "Virtuaalisoituja työasemaympäristöjä ei ryhdytä kehittämään organisaatiokohtaisesti, vaan pyritään rakentamaan valtiolle yksi yhtenäinen virtuaalityöasemaympäristö. Mahdolliset virastojen työasemien virtuaalisointipilotit tulee tehdä VIP kanssa yhteistyössä."

Yllä poimintoja arkkitehtuuriperiaatteesta, joka kuvastaa VIP:n palveluiden perusongelmaa, jossa pyritään liikaa määrittelemään asiakasvirastojen tarpeita välillä yksityiskohtaisestikin eikä niinkään ohjaamaan palvelua. Toisaalta määritellään tarkasti palvelu, mutta kuitenkin sitten toisalta asiakasvirasto jätetään yksin ongelmien kanssa. Tämä sama ajattelumallin henki toistuu useaankin otteeseen raportissa. Virastolla on siis oltava resurssia ja osaamista vastata itse mahdollisiin ongelmiin.

9.2.2 Virtuaalisoitu työasemapalvelu (VTAP)

Virtuaalisoidulla työasemapalvelulla koetetaan ratkaista kiinteän työaseman ongelmaa. Tällainen työasema alkaa käytännössä olla jo vähemmistönä, ja viiden vuoden sisällä sen osuus pienenee edelleen merkittävästi. Kannettavalle työasemalle ei ole nähtävissä teknisesti toimivaa "thin client" -ratkaisua. Se taas ajaa kannettavia merkittävässä määrin PTAP:n suuntaan. Monessa kohtaa raportissa perustellaan kuitenkin "thin client" -ratkaisun etuja, vaikka se ei edes edusta kuin vähemmistöä työasemakannasta.

VTAP-ympäristöillä saavutettaisiin monesti myös sellaisia etuja, että sovelluksia voidaan käyttää tietoturvallisesti millä laitteella tahansa eli myös kotikoneilla, jotka ovat lisääntyneet ja lisääntyvät merkittävästi tulevaisuudessa. Peruseriaatteena tietenkin on, että työnantaja antaa työnteon välineet, mutta sovelluksien käyttöä ei pidä sitoa vain työnantajan välineisiin. Sovellusten luokittelu pitäisi suorittaa tietoturvallisuustasoajattelulla.

Käyttäjätuen SPOC-toiminnassa pitää erityisesti korostaa sitä, että yhteyden oton yhteydessä vika pystytään korjaamaan. Tämä vaatii melkoisen ammattitaitoista henkilöstä Service Deskissä ja vaatii käytännössä joidenkin asiakaspalvelijoiden erikoistumista pääasiassa tiettyä virastoa varten. Tämä voi olla ristiriidassa "parhaiden käytäntöjen, ITIL ym. – mallien" peruseriaatteiden kanssa, mutta tuottanee varmasti parhaan lopputuloksen. Kokemusta toisen tyyppisistä helpdesk-ratkaisuista on esim. puhelinoperaattoreiden kohdalla.

Työasemaratkaisulla ei pidä ensisijaisesti lähteä ratkaisemaan sovelluspuolen ongelmia, vaan sovelluksissa on pyrittävä myös yhtenäisiin käytäntöihin. Tähän on vaikea päästä, mutta tässä tarvitaan vahvaa apua asiakasvirastoille, jotta tietohallinto voi ohjata sovelluksen omistajan tekemään tarvittavat toimenpiteet. Sovelluksen omistajalla ei yleensä ole motivaatiota muuttaa sovellusta mihinkään suuntaan, jos se toteuttaa sille asetetut tuotannolliset tarpeet. Sovelluksen omistajan motivointiin tarvitaan panostusta myös VIP:ltä, eli määräykset pitää tulla ns. "ylemmältä taholta". Valtiokonttorin sovellukset ovat osoittautuneet usein vaikeasti muutettaviksi, ja VIP:n pitää hoitaa myös "oma pesä puhtaaksi" ja tukea yhteistä työasema-arkkitehtuuria.

Palvelumallin periaatteissa toistuu uudestaan VIP:n puute eli koetetaan "suojata" varsinainen palveluntoimittaja suorasta asiakaskontaktista. Asiakasorganisaation, VIP:n ja IT-palveluntuottajan yhdessä muodostama palvelu luo parhaat edellytykset toiminnalle.

Laitteiden elinkaarta olisi saatava kasvatettua, mutta valitettavasti yleinen suuntaus kannettaviin ja mobiileihin laitteisiin ei tue tätä. Pöytätieto-

koneiden elinkaarta voisi helposti pidentää, mutta jo pitkään on ollut suuntaus, että pöytätietokoneet väistyvät kannettavien tieltä. Kannettavat lisäävät työnteon joustoa ja mahdollistavat etätönn, mutta laitteiden elinkaari ja tukitarve on suurempi. Kannettavien lukumäärä ja elinkaari vaikuttavat merkittävästi kustannustasoon.

Tulostuskustannukset ovat käyttömenoista n. 20-30 % - tasoltaan se vastaa jopa työasemalisenssien kustannusta. Perustekniikan kustannustason kannalta laitteiden ja tulosteiden määrää pitäisi saada vähennettyä, ja virkamiehille pitäisi olla vain yksi laite käytössä. Kallein mahdollinen, IT-teknisesti tuettava virkamies on sellainen, jolla on älypuhelin, pöytäpuhelin, pöytätyöasema, kannettava tietokone ja oma tulostin sekä useita vain hänen käyttöönsä asennettuja ohjelmistoja käytössä.

Työasemaympäristössä pitää olla myös mahdollista käyttää eri ohjelmistojen testaus, kehitys tai koulutusversioita. Näille on tyypillistä, että käytössä oleva versio vaihtuu usein.

OKA-hinta on markkinahinta, ja se voi heilahdella eri syistä.

Windows AD ja sen eri osa-alueet ovat merkittävä osa työasemapalvelua ja sen toimivuutta. Tämän tehostaminen ja kehittäminen on yksi iso osa-alue, joka raportista puuttuu.

Käyttöönoton investoinnit

Palvelun käyttöönotto vaatii investointeja sekä laitteisiin, että lisensseihin. Raportista ei ole nähtävissä, että säästöjen saavuttamiseksi ensin on investoitava esim. käyttäjäkohtaisesti tietty summa.

Riskitaulukoissa riskit vaativat parempia perusteluja etenkin ratkaisun osalta

Lisensioinnissa valtion on pyrittävä ns. valtion site-lisenssimalliin, jossa käyttäjiä/koneita ei lasketa. Tämä koskee niin virtuaalisointia kuin perusohjelmistoja. Raportissa esitetyillä malleilla lisenssikustannukset kasvavat merkittävässä määrin. Suomen kansantaloudenkin kannalta voi olla hyvä miettiä että mikä on edullisinta; muutama henkilö enemmän töissä valtionhallinnossa vai suuremmat lisenssikustannukset.

Valtioneuvostojen MS EA:n käyttäjiä on 90 %. Voittaisiin siis todeta, että jos valtio pidättäytyy Windows 7 / Office 10 -tasolla esim. seitsemän vuotta ja ilman EA-sopimusta (Windows XP -ympäristössä on oltu vapaaehtoisesti melkein 10 vuotta), niin rahastäästö olisi useita miljoonia. Säästö olisi suurempi ja todellisempi kuin mitä työasematuen tehostamisella on arvioitu saatavan, vaikka seitsemän vuoden aikana jouduttaisiin joidenkin ohjelmisto-oikeuksien ostamiseen valtiotasolla. Huom. en tarkoita open-source-ohjelmistojen käyttöönottoa, vaan tietoisista versiojäädyistä, joka on jo muutenkin vapaaehtoisesti tehty menneinä vuosina.

Henkilöstöjärjestelyt.

Vahvaa työasemaosaamista on jäätävä myös virastoon. Ainakin ministeriötason toimijalla on vastuullaan useita räätälöityjä ohjelmistoja, joiden kehittäminen, testaaminen ja kouluttaminen on ministeriön vastuulla. Ohjelmistojen kehittäminen vaatii osaamista, jossa käyttöliittymään tai työasemaan liittyviä teknisiä määrityksiä annettaessa on osattava ohjata ohjelmistotaloa sekä työasematuen toimittajaa. Eteen tulee tilanteita, jossa substanssisovelluksen muutoksien hallinta ja jakeluongelmat on käsiteltävä etukäteen yhdessä usean eri osapuolen kanssa (VIP, VIP-toimittaja, substanssiomistaja, ohjelmistotoimittaja) – kuka tässä yhteydessä määrää toimintatavan?

Valmiusasioiden hoito.

Ministeriön vastuulla on oman valmiustehtävän hoito, joka ulottuu työasemapalveluihin. Voidaanko tämä valmiustehtävään liittyvä työasematehtävä antaa eri pörssiyhtiöiden hoidettavaksi aina kilpailutuksen päätöksen mukaisesti vaihtuen?

Siirtohalukkuus.

Käymieni kehityskeskustelujen pohjalta voin todeta, että ministeriön ICT-henkilöstöllä ei ole halukkuutta siirtyä palvelutuottajayrityksen henkilöstöksi, mutta halua siirtyä valtion omaan/omiin palvelukeskuksiin on.

Malli3: rivien välistä lukemalla voi havaita väitteen, että yksityiselle puolelle siirtyessä virkamies muuttuu tehokkaammaksi, koska työnjohto ja johtaminen tulevat yksityiseltä yritykseltä.

Raportin sisällöstä on ehkä turhaa käydä ns."juupas-eipäs" tason keskustelua, mutta käytännössä vain historiaa analysoimalla voi todistaa esim. mahdollisten säästöjen syntymisen sekä todeta mahdolliset muutokset palveluun ja tehokkuuteen. Tärkeää olisi, että mikäli havaitaan palvelussa tai valitussa teknisessä ratkaisussa ongelmia niin ollaan valmiita tunnistamaan ne ja tekemään tarvittavat korjaavat muutospäätökset ripeästi vaikka niillä olisi kilpailutus tai kustannusvaikutuksia laajasti. yo. on mahdollista vain jos valtiorahallinnon työasemamalli ja palvelu ei ole ns."yhdessä korissa".

tietohallintopäällikkö Jaakko Jokela

Sarvas-Seppanen Helena TEM

Lähettäjä: Jani Rämö [Jani.Ramo@teollisuussijoitus.fi]
Lähetetty: 24. kesäkuuta 2010 12:56
Vastaanottaja: kirjaamo@tem.fi
Kopio: Sarvas-Seppanen Helena TEM; Marko Häikiö; Ulla Lalin
Aihe: Lausunto valtion yhteisen työasemaratkaisun esiselvitysraportista
Seurantamerkintä: Seuranta
Merkinnän tila: Purppura

Viitaten 18.6.2010 päivättyyn lausuntopyyntöön valtion yhteisen työasemaratkaisun esiselvitysraportista toteamme, että emme katso tarpeelliseksi antaa lausuntoa aiheesta, koska käsityksemme mukaan Suomen Teollisuussijoitus Oy ei voi hankkia työasemapalveluita valtionhallinnolta.

Jani Rämö

Taluspäällikkö - Financial Manager
Suomen Teollisuussijoitus Oy - Finnish Industry Investment Ltd

Kalevankatu 9 A, P.O. Box 685, FI-00101 HELSINKI
Direct +358 9 680 36820
Mobile +358 50 527 8379
Fax +358 9 612 1680
jani.ramo@teollisuussijoitus.fi

Suomen Teollisuussijoitus Oy on valtion pääomasijoitusyhtiö. Se sijoittaa valtion omaisuuden myynnistä kertyneitä varoja suomalaisen yritystoiminnan kasvuun ja kansainvälistymiseen. Teollisuussijoitus sijoittaa pääomasijoitusrahastoihin ja suoraan kasvuyrityksiin, yhdessä yksityisten sijoittajien kanssa. Yhtiön sijoitusten kokonaismäärä on noin 650 miljoonaa euroa. www.teollisuussijoitus.fi

Finnish Industry Investment Ltd is a government-owned investment company. It invests the proceeds accrued from the privatisation of state-owned companies in stimulating the growth and internationalisation of Finnish businesses. Finnish Industry Investment invests in venture capital funds and directly in growth companies, together with private co-investors. The investments of Finnish Industry Investment amount to about EUR 650 million. www.industryinvestment.com