



24.8.2010

SMDno2010/1278

Valtiovarainministeriö
Kirjaamo
PL 28
00023 VALTIONEUVOSTO

Lausuntopyyntö 8.6.2010 nro VM 114:04/2006

**LAUSUNTO VALTION YHTEISEN TYÖASEMARATKAISUN JA KÄYTTÄJÄTUEN
ESISELVITYSRAPORTISTA**

Valtiovarainministeriö on viiteasiakirjalla pyytänyt sisäasiainministeriön lausuntoa valtion yhteisen työasemaratkaisun esiselvitysraportista.

Tässä lausunnossa on otettu huomioon myös ministeriön hallinnonalan organisaatioiden esittämät kannanotot ja sisäasiainministeriö esittää hallinnonalan yhteisenä lausuntona esiselvitysraportista seuraavaa.

Esiselvitysraportti on kohtuullisen kattava kuvaus työasema- ja käyttäjätukipalveluista. Raportissa esitetyt tavoitteet ovat pääosin kannatettavia ja hyviä. Valtionhallinnossa työasema- ja käyttäjätukiratkaisut ovat hyvin eritasoisia. Esiselvitysraportin mukaiset toimenpiteet voivat yhdenmukaistaa ja tehostaa merkittävästi valtion työasema- ja käyttäjätukipalveluita varsinkin virastojen osalta, joilla ei vielä ole käytössä vastaavia palveluita.

Sisäasiainministeriö on jo yhdenmukaistanut hallinnonalallaan työasema- ja käyttäjätukiratkaisut kustannustehokkaalla tavalla. Hallinnonalan tietotekniikkakeskus (Haltik) vastaa keskitetysti mm. koko hallinnonalan työasema- ja käyttäjätuesta. Turvallisuussektorin tarpeet ja vaatimukset työasema- ja käyttäjätuelle poikkeavat perinteisten virastojen tarpeista ja vaatimuksista. Poikkeavia vaatimuksia ovat mm. turvallisuuteen ja 24/7 toimintaan liittyvät tarpeet. Myös sisäasiainhallinnon eri sektoreiden operatiivisen toiminnan asettamat tekniset vaatimukset poikkeavat merkittävästi perinteisten hallinnonalojen vaatimuksista. Haltik on toiminnassaan ottanut hallinnonalan tarpeet huomioon.

Tehtyjen strategisten linjausten ja näköpiirissä olevan teknologisen kehityksen perusteella sisäasiainhallinnon siirtyminen kokonaisuudessa Valtion yhteisen työasemaratkaisun ja käyttäjätuen piiriin voinee tulla kysymykseen aikaisintaan 5-10 vuoden sisällä, mikäli sisäasiainhallinnon turvallisuusnäkökohdat (TUVE) sekä virka-ajan ulkopuolelle jäävä 24/7

m:\omat\vip\työasema\lausunnot\sm lausunto valtion yhteinen työasemaratkaisu.doc

keskitetty tuki ja alueellinen kattavuus on voitu huomioida ja toteuttaa ko. palvelussa.

Hallinnon turvallisuusverkkohanke (TUVE) on kuitenkin rajattu tehdyn esiselvityksen ulkopuolelle. Tuve-hanke on mittava ja sen piirissä on 30 000-40 000 käyttäjää mm. kaikki sisäasiainhallinnon ja puolustushallinnon käyttäjät. Tuve-palveluita tulevat olemaan mm. vakioitu työasemaratkaisu. VM:n työryhmän tekemän linjauksen mukaisesti valtion yhteinen työasemaratkaisu ja käyttäjätuki ei siis koskisi lainkaan esim. SM:n hallinnonalaa.

Valtionhallinnon kustannustehokkuuden kannalta on keskeistä, että erilaiset työasemaratkaisut ovat keskenään tarvittavilta osin yhteentoimivia. Tämä asia on otettava huomioon kun valtion yhteistä ratkaisua suunnitellaan.

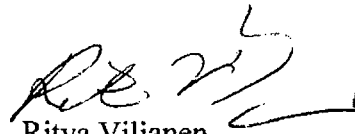
Sisäasiainministeriö liittää tähän lausuntoon mukaan oman hallinnonalansa erillislausunnot, koska niissä on kokemukseen perustuen esitetty merkittäviä näkökohtia, joita toivomme otettavan huomioon valtion yhteistä työasemaratkaisua ja käyttäjätukea luotaessa. Erityisesti pyydämme tutustumaan SM:n hallinnonalan yhteisistä työasemaratkaisuihin vastaavan Haltikin lausuntoon, sekä suurimpia käyttäjiä edustavien Poliisihallituksen sekä Pelastusosaston / Pelastustoimen lausuntoihin.

Toiminnan kustannustehokkuuden kannalta on kuitenkin järkevää kehittää valtion yhteisiä työasema- ja tukipalveluita siten, että eri organisaatiot voivat hankkia tarvitsemiaan osäpalveluita. Palvelut tulee suunnitella ja toteuttaa siten, että niiden hankinta on mahdollista pienempinä kokonaisuuksina. Esimerkiksi työaseman elinkaari palvelu, jossa palvelun tuottaja toimittaa laitteen käyttäjälle ja sovitun käyttöajan jälkeen hakee työaseman ja huolehtii työaseman turvallisesta käsittelystä tulisi voida hankkia erillisenä palveluna. Palveluun voidaan yhdistää myös laitteiden rahoituspalvelu.

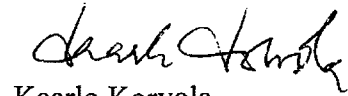
Valtionhallinnossa yleisesti käytössä olevat ohjelmistot ja niiden lisenssienhallinta on mahdollista keskittää konsernitasolle. Työasemat ja ohjelmistot ovat vain työkaluja, joiden hajautettu hankinta tuottaa lisäkustannuksia. Keskitetty hankinta mahdollistaa kustannustehokkaamman toiminnan.

Sisäasiainministeriön arvion mukaan valtion yhteisen työasemaratkaisun ja käyttäjätuen käyttöönotto kokonaisuutena olisi mahdollista vasta perusteellisten selvitysten ja kustannus-hyöty analyysien jälkeen. Haltik tuottaa työasema- ja käyttäjätukipalvelut tälläkin hetkellä selkeästi raportissa mainittuja valtionhallinnon kustannuksia edullisemmin, joten välittömiä kustannusetuja ei ole mahdollista saavuttaa ainakaan SM:n hallinnonalalle. Sisäasiainministeriön mielestä Haltikin tulee kuitenkin rakentaa tuottamansa työasema- ja käyttäjätukipalvelut tiiviissä yhteistyössä valtion yhteisen ratkaisun kanssa yhteensopivuuden varmistamiseksi.

Kansliapäällikkö


Ritva Viljanen

Tietohallintojohtaja


Kaarlo Korvola

LIITTEET

Hallinnonalan lausunnot

JAKELU

Valtiovarainministeriö

TIEDOKSI

Ministeriön osastot ja erillisyksiköt
Haltik
Hätäkeskuslaitos
Poliisihallitus
Maahanmuuttovirasto
Tihryn jäsenet

9.8.2010

15/010/2010

HALTIKIN LAUSUNTO VALTIONHALLINNON YHTEISEN TYÖASEMARATKAISUN JA KÄYTTÄJÄTUEN ESISELVITYSRAPORTTIIN

Sisäasiainministeriö on kirjeellään 15.6.2010 SMDno/201011278 pyytänyt hallinnonaloilta ja Hallinnon tietotekniikkakeskukselta lausuntoa VM:n johdolla laaditusta Valtionhallinnon yhteisen työasemaratkaisun ja käyttäjätuen esiselvitys -raportista.

Lausunnoissa on pyydetty kiinnittämään erityistä huomiota tietoteknisen ratkaisun ohessa ajatuksiin käyttäjätuen organisoinnista, henkilövaikutuksista sekä palveluun liittyvästä tarvittavista teknisestä sovittamistyöstä. Lisäksi on pyydetty alustavaa arviota ajankohdasta, jolloin valtion yhteiseen työasemapalvelun piiriin siirtyminen olisi ajankohtaista.

Lausunnot on pyydetty toimittamaan viimeistään 11.8.2010 mennessä sisäasiainministeriön tietohallinnolle, joka kokoaa lausuntojen pohjalta sisäasiainministeriön lausunnon.

HALTIKIn tehtävä ja tuleva strategia 2010-2015

Sisäasiainministeriö perusti HALTIKIn 1.3.2008 vastaamaan asiakaslähtöisesti ja kustannustehokkaasti tietohallinnon palvelujen avulla sisäisen turvallisuuden ja maahanmuuton toimintaympäristön muutoksen haasteisiin. Valtioneuvoston asetuksessa (810/2007) viraston tehtäviksi säädetään tieto- ja viestintätekniikan kehittämis-, asiantuntija-, tietoturva-, tuotanto-, hankinta-, raportointi-, koulutus-, puhelinvälitys- ja tukipalvelujen tuottaminen sisäasiainministeriölle ja hallinnonalan muille virastoille ja laitoksille sekä muille valtion virastoille ja laitoksille siten kuin palvelujen tuottamisesta on palvelusopimuksissa sovittu kyseessä olevien virastojen ja laitosten kanssa. Sisäasiainministeriö ja sen hallinnonala käyttävät lähtökohtaisesti HALTIKIn tuottamia yhteisiä ICT -palveluita.

Hallinnon tietotekniikkakeskus HALTIKIn strategiaa vuosille 2010 - 2015 on käsitelty valmisteluvaiheessa HALTIKIn johtoryhmien kokouksissa ja henkilöstön kanssa sekä hallinnonalan tietohallinnon ohjausryhmä TIHRYssä. Strategia on työstetty valmiiksi yhteistyössä sisäasiainministeriön johdon ja erityisesti sisäministeriön hallintojohtajan kanssa. Strategiassa on otettu huomioon HALTIKille säädetyt tehtävät, valtionhallinnon ICT -toiminnassa ja ohjauksessa sekä toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset, valtion turvallisuusverkkohankkeen (TUVE) vaikutuksia HALTIKIn tehtäviin sekä sisäasiainministeriön HALTIKIn toiminnalle asettamat painopisteet ja kehittämistavoitteet.



Tieto- ja viestintäteknologian kehitys on nopeaa. Strategiassa on kysymys myös jatkuvasta prosessista, jossa sekä visiota että strategiaa tullaan tarkentamaan toimintaympäristön muutosten edellyttämällä tavalla. Nyt vahvistetulla strategialla vastataan toimintaympäristön muutoksista aiheutuviin haasteisiin ja kyetään suuntaamaan HALTIKin resurssit asiakkaiden odotusten edellyttämällä tavalla. Strategiassa valmisteltaessa hallinnon turvallisuusverkkohanke (TUVE) on toteutusvaiheessa. Hankkeeseen pohjautuvan palvelutuotannon on tarkoitus käynnistyä vuonna 2012. Hankkeella on mahdollisesti vaikutuksia HALTIKin ja sen asiakkaiden toimintaan ja palvelutuotantoon. Tästä syystä strategiaa on tarkasteltava uudelleen TUVE:n tuotantoon siirron yhteydessä.

Sisäasiainministeriön strategian mukaisesti koko hallinnonalan yhtenä keskeisenä tavoitteena on HALTIKin toiminnan vakiinnuttaminen sekä tilaaja-tuottajamallin pohjalta tapahtuva koko hallinnonalatasoinen toimintaprosessien kehittäminen. Keskeisenä tehtävänä HALTIKille asetetaan sisäiseen turvallisuuteen liittyvien tietojärjestelmien häiriöttömän toiminnan turvaaminen sekä hallinnonalan keskeisten kehityshankkeiden menestyksellinen toteuttaminen.

Lausunto esiselvitykseen

Esiselvityksen sivulla 10 turvallisuus ja puolustussektori on rajattu esiselvityksen ulkopuolelle. Vaateet palveluiden käytettävyydelle ja eheydelle myös normaalista tuotantotilasta poikkeavassa tilanteessa on sisäasiainhallinnossa merkittävä. Tästä syystä on tärkeää, että sisäasiainhallinnon erityistarpeet huomioidaan kokonaispalvelun tuottamisen kannalta, ja otetaan erityisesti huomioon aikakriittiset palvelut, kuten hätäkeskustoiminta, meripelastustoiminta, rajavalvonta ja -tarkastustoiminta, poliisi operatiivinen kenttäjohtaminen ja kriisinhallintatehtävät.

Tehtyjen strategisten linjausten ja näköpiirissä olevan teknologisen kehityksen perusteella sisäasiainhallinnon siirtyminen kokonaisuudessa Valtion yhteisen työasemaratkaisun ja käyttäjätuen piiriin voineen tulla kysymykseen aikaisintaan 5-10 vuoden sisällä, mikäli sisäasiainhallinnon turvallisuusnäkökohdat (TUVE) sekä virka-ajan ulkopuolelle jäävä 24/7 keskitetty tuki ja alueellinen kattavuus on voitu huomioida ja toteuttaa ko. palvelussa.

HALTIKin kokemuksen perusteella keskitetty käyttäjätuki koko valtionhallinnolle yhdestä pisteestä ei ole mahdollista ja järkevää, koska vain vähäinen osa tukitehtävistä kohdistuu laitealustaan ja peruskomponentteihin. Tukea tarvitaan varsinaisesti substanssitehtävissä käytettyihin sovelluksiin ja niiden oheislaitteisiin, jolloin tukihenkilöstöllä tulee olla vahva sovellus- ja liityntäosaaminen jokaisen hallinnonalan ympäristöstä. Näin ollen itse laitteen elinkaareen liittyvä tuki on vähäistä. Lisäksi asiakkailta ja loppukäyttäjiltä saadun palautteen perusteella keskitetyn tuen lisäksi halutaan riittävää paikallista tukea, joka kykenee myös konsultoimaan asiakkaiden tarpeita ja suorittamaan tuen ulkopuolisia sovittuja tehtäviä. Mikäli tällaista osaamista ei ole, niin osa tehtävistä ja palvelunhallintaan liittyvät tehtävät siirtyvät takaisin asiakkaan tehtäväksi.

Lisäksi selvityksessä ei ole huomioitu keskitetyn tuen edellyttämiä laajoja tietoliikenneyhteysavauksia toimittajalta asiakasverkkoihin ja niissä oleviin laitteisiin.

Esiselvityksen perustana henkilöstön osalta on, että jokainen virasto huolehtii henkilöstönsä mahdollisesta uudelleen koulutuksesta tai hänen kohdistamisesta muihin tehtäviin. Sisäasiainhallinnossa käyttäjätuki tehtävät on annettu HALTIKin tehtäväksi, joten näiden henkilöiden uudelleenjärjestelyt ovat HALTIKin vastuulla. HALTIKilla ei ole mahdollisuutta kohdistaa kokonaisuudessaan ko. henkilöstöä muihin HALTIKin tehtäviin, joten henkilöjärjestelyt tulevat olemaan mittavia.

Esiselvityksessä todetaan palvelun olevan hierarkkinen, jossa asiakasvirasto voi ottaa osakokonaisuuden koko palvelusta käyttöön. Tätä käytäntöä noudattaen, kustannustehokkaan lisenssinhallinta ja päätelaitteiden elinkaari palvelun perinteisen osan (laitelogistiikkapalvelun) toteuttaminen yhteisen palvelun kautta voisi olla järkevä sisäasiainhallinnon näkökulmasta.

Keskitetyn työasemapalvelun toteuttamisella on suuri vaikutus asiakasympäristöjen tietojärjestelmäarkkitehtuurien rakenteeseen. Ratkaisulla on yhtenäistävä vaikutus, mutta se samalla vaikuttaa voimakkaasti toimialakohtaisten sovellusten kehitystyöhön.

Esiselvityksessä todetaan perinteisen päätelaitekonseptin hämärtyvän ja päätelaitekirjon kasvavan. Tällöin mobiililaitteet kuten esim. mobiilisähköpostipalveluissa ja liikkuvassa työssä (autot, moottoripyörät, moottorikelkat, junat, laivat, lentokoneet, helikopterit) käytettävät päätelaitteet tulevat jatkossa osaksi kokonaispalvelua. Tämä saattaa muodostua hankalaksi.

Valtionhallinnon palveluiden sähköistäminen muodostaa sisäasiainhallinnossa selkeän tarpeen laajamittaisesti käyttää erilaisia fyysisiä laitteita kansalaisille tuotettavien palveluiden prosessien aikana (sormenjälkilaitteet, skannerit, tarkkuuslaserimet, sirunlukijat, puhelinintegraatiot, kamerat, GPS- ja VIRVE -laitteet). Käytettävät laitteet ovat usein käyttötarkoituksensa räätälöityjä oheislaitteita, jotka ovat pitkälle integroitu tietojärjestelmiin sekä puheenvälityspalveluihin. Kokonaisuuden toteuttaminen kustannustehokkaasti keskitetyn ThinClient -tyyppisen ratkaisun kautta ei ole todennäköistä. Sisäasiainhallinnossa yli puolet laitteista on varustettu jollakin sähköisessä prosessissa käytettävällä oheislaitteella.

Sisäasiainhallinnon nykyisen työasemapalvelun tuottamisessa käytettävä organisointimalli sekä lisenssihallintamalli ovat esiselvityksessä esitetyn tavoitteen kustannustasoon nähden jo nyt huomattavasti tehokkaampi. Sisäasiainhallinnon nykyisen palvelun kustannusrakenteessa on huomioitu turvallisuusviranomaisen lisävaateet työasemapalvelun turvallisuudesta, joka lisää lisenssikuluja sekä henkilötyöpanosta vasteaikojen ja työmenetelmien kautta jo nykytilanteessa.

Sisäasiainhallinnon työasemapalvelun kustannuksiin on myöskin lisätty sähköpostin, pikaviestinnän ja työryhmyöskentelyyn tarvittavat lisenssit, jotka nostavat osittain työasemapalveluun kohdistuvia kustannuksia. Lisäksi lähitukihenkilöt tekevät sellaista työtä, joka ei kuulu VIP:n käyttäjätukipalveluun, kuten tulostuspalveluiden ja operatiivisten sovellusten ylläpitoa,

jonka kustannukset sisäasiainhallinnossa kohdistuvat työasemapalveluun, mutta silti kustannustaso on alle selvityksessä esitetyn tason.

Esiselvityksessä tulisi huomioida virastojen sopimusten elinkaaret niin laitteistojen kun lisenssien suhteen. Myös alihankinta ja tukisopimusten huomioiminen on tärkeää. Sopimusten voimassaolo sekä sanktioit voivat tuottaa päällekkäisiä kustannuksia valtionhallinnolle. Täten liittyminen palveluun pitää olla porrastettua. Porrastaminen tuo haasteita uusien asiakkaiden liittyessä esim. lisenssipalveluiden piiriin.

Valtionhallinnossa käytettävien laitteiden ja käyttöjärjestelmien elinkaari on viimeisen 15 vuoden aikana ollut noin viisi (5) vuotta. Viiden vuoden elinkaaren aikana toiminnallisiin tietojärjestelmiin tehtävät muutokset ovat saavuttaneet takaisinmaksuaikansa. Työasemakonseptin uudistamisessa suurin kustannuspaine tulee tietojärjestelmien uudistamisesta, ei niinkään työasemakäyttöjärjestelmän uudistamisesta. Uudistaminen on itsessään tuottanut tukitarpeen vähenemistä ja kustannusrakenteen pienenemistä sekä osaltaan mahdollistanut palveluiden teknisen kehityksen esim. matkustusasiakirjojen anomiseen käytettävän prosessin sähköistämisen.

Virtualisointi, kuten muutkin työasemapalvelun kehitykseen liittyvät uudet paradigmat, eivät sinänsä itsessään tuota lisä säästöjä keskitetysti johdettussa mallissa. Sama säästöpotentiaali on saavutettavissa toimialakohtaisesti räätälöidyllä palvelukokonaisuudella.

Tavoitetilassa työasemapalvelu on toteutettu konesalikeskeisellä ratkaisulla, joka tuotetaan palveluntarjoajan toimesta. Tulevan TUVE verkkoarkkitehtuurin kannalta toteutusmalli ei ole mahdollinen. Suurin osa TUVE - palveluina toteutettavista sovellusrajapinnosta käytetään päätelaitteympäristön kautta. Tällöin käytettävyys ja turvallisuusvaatimukset TUVE - verkossa päätelaitteelle tulevat olemaan samat kuin TUVEn muilla palveluilla. Tarjottava SLA sisältää myös päätelaitteesta olevan sovellukseen pääsyn.

Sisäasiainhallinnossa käytetään järjestelmiä, jotka perustuvat reaaliaikaiseen seurantaan (POKE, RVT, TrackNet, ELS). Konesali keskeinen tiedon käsittely on näissä järjestelmissä liian hidasta suhteessa työasemassa käytettävään sovelluskokonaisuuteen. Ratkaisu, jossa valtionkonttori tarjoaisi valtionhallinnon yhteisten sovellusten (RONGO, M2, ESS, Meritt) osalta terminoidun käyttöliittymän nykyiseen ympäristöön olisi kiinnostava vaihtoehto.

Työasemapalvelun hallinnassa keskeisenä komponenttina toimivan hakemistopalvelun siirtäminen keskitettyyn hallintaan johtaa sähköposti, pikaviestintä sekä työryhmätilapalvelun uudelleen rakentamiseen sisäasiainhallinnossa sekä tulee vaatimaan laajamittaisia tietoliikenneavauksia yhteistä palvelua vasten.

Virkavarmenneratkaisun käyttöönoton yhteydessä sisäasiainhallinnossa poliisihallinnon käyttäjät jätettiin julkisesta varmennehakemistopalvelusta pois, koska tunnuksia ei saanut julkaista yhteisessä palvelussa. Yhteisessä hakemistopalvelussa sama problematiikka tulee käsiteltäväksi.

Raportissa todetaan päätelaitepalveluita tuottavien organisaatioiden tarpeesta kansainvälistyä ja siirtää osan tuotannosta ulkomaille. Toteutettavan palveluun liitettävä laitemäärä on niin iso, että palveluntarjoajan tulee laajentaa organisaatiotaan merkittävästi, jotta palvelu saadaan toteutettua. Laajentaminen saadaan kustannustehokkaaksi siirtämällä suurimman osan toteutettavista tehtävistä halvemman työvoiman maihin. Täten keskeiset tukipalvelut toteutettaisiin Suomen rajojen ulkopuolelta ja mahdollisesti jopa vieraalla kielellä. HALTIKin näkemyksen mukaan ko. trendi ei ole mahdollinen turvallisuusviranomaisen sektorilla.

TUVE -ratkaisussa suunnitellaan myös tukipalvelut kuten ServiceDesk palvelut. Tehtävien reitittäminen ja tehtävien osoittaminen tulisi esiselvityksessä miettiä uudestaan. Suurin osa tukitehtävistä liittyy toimialakohtaisiin ratkaisuihin, jotka kuitenkin ohjautuvat alas toimialakohtaisten ServiceDesk ratkaisujen toteutettavaksi. ServiceDesk -järjestelmän tulee näkemyksemme mukaan tukea kaikkia ITIL3 -prosessin mukaisia osakomponentteja ja käsityksemme mukaan on perustamiskustannuksiltaan huomattavasti kalliimpaa, kuin selvityksen esitys.

Lähitukipalvelulla on vahva kytkentä toimialatuntemukseen. Keskeisenä menestystekijänä työssä on henkilöstön pysyvyys tehtävässään. Sisäasiainhallinnossa vaade vasteajalle tukitehtävässä on tiukka. Jos samat tukiresurssit jaetaan usean organisaation kesken, tehtävien priorisointi suhteutettuna tukipanoksen määrään on kriittinen menestystekijä. Näin ollen sisäasiainhallinnon operatiivinen toiminta määrittää etusijan tukitehtävien priorisoinnille.

Esiselvityksessä on esitetty mallia, jossa sovellukset yhteensovitetaan toteutettavan työasemapalvelun kanssa. Tämä ratkaisumalli tulee tuottamaan hallinnonalakohtaisille sovelluksille mittavan yhteensovittamisprojektin, joka kasvattaa palvelun välillisiä kustannuksia voimakkaasti. Esiselvityksessä esitetty projekti aikataulu ei riitä sovellusten yhteensovittamiseen tarvittavan ajan kanssa.

Ulkoistamisen yhteydessä sisäasiainhallintoon jäisi palvelua seuraavat ja sovellusten testaamiseen sekä sovellusten kehittämiseen liittyvät tehtävät. Kyseisten tehtävien resurssointiin tulisi tässä vaihtoehdossa varata riittävästi henkilöstöä. Sovellusten testaamista erilaisten päivitysten levityksen yhteydessä ei voi ulkoistaa toimittajalle. Tietojärjestelmien käytön testaus tulee suorittaa henkilöstön toimesta, joka ymmärtää ja osaa kyseisen sovelluksen käytön. Tämä korostuu selainkäyttöliittymällä varustetuissa sovelluksissa, jotka käyttävät päätelaitteissa olevia komponentteja. Näiden määrä sisäasiainhallinnon sovellusarkkitehtuurissa on mittava.

Muutoshallinta yhteiseen palveluun siirtymisen aikana on tarkemmin otettava huomioon. Siirtymä yhteiseen palveluun koko valtionhallinnon osalta tulee olemaan mittava projekti. Käyttöönottoprojektin aikana ympäristöön tulee uusien sovellusten ja peruskomponenttien tuen ulkopuolelle siirtymisen johdosta tarpeita kehittää jo jakelussa olevaa järjestelmää. Palvelun tulee olla sellainen, että organisaatio, joka myöhemmässä vaiheessa ottaa palvelun käyttöön, ei joudu käyttämään elinkaarensa lopussa olevia komponentteja. Muutoshallinta ja jakelunhallinta on siksi dokumentoitava tarkoin ja samalla luotava muutoshallinta ja jakelunhallintakomiteat, jotka val-

vovat muutoksen toteuttamista. Kyseisissä työryhmissä tulee myös olla asiakkaiden edustus.

Open Source tuotteiden käyttöönoton yhteydessä keskeisten komponenttien osalta, haasteeksi muodostuu tukioorganisaation rakentaminen ja vastuutahojen löytäminen sovellusten tuotekehityksen suuntaamisesta valtionhallinnon arkkitehtuurivalintojen mukaisesti.

Tuija Kuusisto
johtaja

Kyösti Salonen
aluepalvelujohtaja

Johan Ekström
järjestelmäpäällikkö



28.7.2010

MAAHANMUUTTOVIRASTO

MIGRATIONSVÄRKET

FINNISH IMMIGRATION SERVICE

Sisäasiainministeriö
Tietohallinto

sähköposti: tietohallinto@intermin.fi

Viite: Lausuntopyyntö SMDno/2010/1278, päivätty 15.6.2010

**LAUSUNTO VM:N RAPORTISTA "VALTIONHALLINNON YHTEISEN TYÖASEMARATKAISUN
JA KÄYTTÄJÄTUEN ESISELVITYS"**

Yleisenä huomiona Maahanmuuttovirasto katsoo, että parhaiten ko. esiselvitykseen pystyy ottamaan kantaa ja lausuma Haltik vastaavan palvelun tuottajana. Haltikilla on myös tiedossa asiakaskunnan tarpeet ja vaatimukset sekä palveluun kohdistuva palaute.

Seuraavassa Maahanmuuttoviraston huomioita esiselvitysraportista:

- Työasemapalvelu rajaa palvelun ulkopuolelle mobiililaitteet (PDA, älypuhelimet). Tarkastelu olisi laajennettava työasema –näkökulmasta enemmän päätelaite – näkökulmaan. Tämä raja on mainittu esiselvityksessä.
- Valtion yhteinen työasemapalvelu sisältää myös ohjelmistokokonaisuuden ml. muutoksenhallinta ja julkaisuhallinta --> Koko valtionhallinnon ohjelmistokokonaisuus on todennäköisesti hyvin suuri, ja eri organisaatioilla on merkittäviä riippuvuussuhteita eri ohjelmistoihin sekä niiden versioihin, joten tämän kokonaisuuden hallinta tulee olemaan lähes mahdotonta. Tätä on käsitelty kappaleessa 9.5.
- Valtionhallinnossa työasemapalvelut on eri organisaatioissa järjestetty joko tehokkaammin tai tehottomammin. Tämä heijastuu myös työasemapalvelun kustannuksissa ja yksikkökustannuksissa. Jotta VIP työasemapalvelulle tavoittelema hyöty kustannusten pienemisestä toteutuu kaikille, täytyy kustannustaso saada alemmaksi kuin kustannustehokkaammalla organisaatiolla huomioiden vielä mahdolliset yhteiseen työasemavakioon siirtymiseen liittyvät investoinnit (erityisesti tietojärjestelmiin kohdistuvat muutokset).
- Vaikka työasemavirtualisointi ja pilviratkaisut ovat keskeisiä tulevaisuuden suuntauksia ja vähentävät työaseman sovellusalustan merkitystä ja riippuvuuksia, on huomioitava, että laajojen tietojärjestelmien elinkaaret ovat hyvin pitkiä, jopa 10-15 vuotta. Tämäkin on huomioitu esiselvitysraportissa, mutta onko tunnistettu elinkaaren kesto.
- Käyttäjätuki: keskitetty ja etäpalveluna mahdollisimman hyvin toteutettu käyttäjätuki on tehokas. Nopea ja laadukas lähituki on kuitenkin turvattava, jos halutaan tavoitella korkeaa käyttäjän kokemaan laatua. Samoin tehokas ja selkeä käyttäjälähtöinen ja –tasoinen viestintä ja ohjeistus tulee huomioida oleellisena osana laadukasta palvelua.
- Maahanmuuttovirastolla ei ole omaa henkilöstöä työasemapalvelun tuottamiseen liittyen eikä myöskään siihen liittyvään käyttäjätukeen liittyen.
- Maahanmuuttoviraston osalta liittymisajankohtaa VIP työasemapalveluun voidaan tarkastella, kun työasemaratkaisu on kuvattu ja mahdolliset sovellusalusta-, ohjel-

www.migri.fi

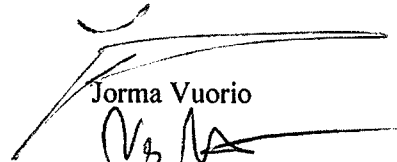
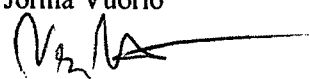


misto- ja ohjelmistoversioriippuvuudet on selvitetty, kustannusvaikutukset mahdollisille muutoksille laskettu, rahoitus näihin tarvittaviin muutoksiin on olemassa ja muutokset on lopulta toteutettu ja testattu.

Helsingissä 27.8.2010

Ylijohtaja

Tietohallintojohtaja


Jorma Vuorio

Vesa Hagström

10.8.2010

SM:n (Korvola Kaarlo) lausuntopyyntö 15.6.2010

**VALTIONHALLINNON YHTEISEN TYÖASEMARATKAISUN JA KÄYTTÄJÄTUEN ESIS-
VITYSRAPORTTI (versio 0.99)**

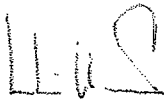
Rajavartiolaitos toteaa lausuntonaan seuraavaa:

Loppuraportti on hyvä ja siinä asetetut tavoitteet, mikäli ne saavutetaan, ovat saatavine hyötyineen erinomaiset. Työasemaratkaisuun liittyvä etenemispolku sekä tavoitetilä on kuitenkin viitoitettava pikaisella aikataululla, sillä tätä sivuavia hankkeita ja järjestelmäkehityshankkeita on käynnistymässä koko ajan ja mikäli muutoksia joudutaan tekemään kesken hankkeen tai jälkikäteen, niin kustannukset nousevat. Rajavartiolaitos ei voi sitoutua suunnitellun työasemavakion käyttöönottoon ennen kuin sen lakisääteisten tehtävien suorittamiseen liittyvät sovellukset on testattu ja saatu sovitettua kyseiseen alustaan.

Hallinnon turvallisuusverkkohanke on rajattu esiselvityksen ulkopuolelle. TUVE -hanke ja sen käyttäjien määrä tulee kuitenkin olemaan noin 30 000 – 40 000 käyttäjää, mikä on otettava huomioon, ml. turvallisuuskulmat, valtiohallinnon yhteisestä työasemaratkaisusta suunniteltaessa ja siitä päätettäessä. Yhtenä TUVE -palveluna tul- laan tuottamaan vakioitu työasemaratkaisu. Nämä kaksi ratkaisua tulee mahdollisuuksien mukaan yhteen sovittaa keskenään ja niiden perusteella laatia reunaehdot tietojärjestelmien sovittamiseksi yhte- neviin alustoihin. Tällä hetkellä esimerkiksi valtiohallinnon tuleva KIEKU ei näyttäisi oleva yhteensopiva tulevan SM:n hallinnonalan ja samalla TUVE- työasemaratkaisun kanssa.

Esiselvitysraportissa tuodaan esille, että olemassa olevien sovellus- ten sovittaminen yhteiseen alustaan vaatii virastolta panostusta. Vaa- dittu panostus tulee määritellä selkeämmin. Mikäli se on henkilötyötä tai määrärahaa, niin virastokohtainen resursointitarve tulee olla selvil- lä ja se on ratkaistava ennen päätöstä työasemaratkaisusta.

Rajavartiolaitoksen
apulaispäälikön sijainen
Lippueamiraali


Erkki Uitti

Teknillisen osaston
osastopäällikkö
kommodori


Jukka Jaakkola

JAKELU

Tietohallinto/Hallintoyksikkö/SM
Taltio



Sisäasiainministeriö
Hallintoyksikkö

Valtiovarainministeriön lausuntopyyntö (VM 114:04/2006) valtion yhteisen työasemaratkaisun ja käyttäjätuen selvityshankkeen esiselvitysraportista

Pelastusosaston lausunto esiselvitysraportista

Sisäasiainministeriön pelastusosasto esittää viitekohdassa mainitussa asiassa lausuntonaan seuraavaa:

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 ratkaisut pyritään keskittämään, jolloin virastot ja hallinnonalojen palvelukeskukset voivat keskittyä substanssiratkaisuihin ja alueiden palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen. Esiselvityshankkeen tavoitteena on ollut tuottaa realistinen ja perusteltu ehdotus ratkaisumallista, jolla työasemapalvelut voitaisiin järjestää ja toteuttaa keskitetysti valtionhallinnossa.

Sisäasiainministeriö on ollut valtionhallinnon tiennäyttäjänä yhteisen ja yhtenäisen työasemaratkaisun käyttöönotossa. Kokemukset hankintamenettelyistä ja työasema-arkkitehtuurin yhtenäistämisestä ovat olleet hyviä ja saatu taloudellinen hyöty on kyetty hyödyntämään laitehankinnoissa. Tässä suhteessa ei ole nähtävissä kovin merkittäviä lisäsäästöjä.

Vastaava ratkaisu on toteutettu myös käyttäjätuen osalta Hallinnon tietotekniikkakeskuksen perustamisen myötä. Ratkaisun hyvät ja huonot puolet ovat olleet nähtävissä hallinnonalallamme useiden vuosien ajan. Raportti korostaa ratkaisun hyviä puolia, joihin voi kokemuksemme perusteella yhtyä. Käyttäjätuen keskittäminen ja yhtenäistäminen sisältää kuitenkin muutamia epäkohtia, jotka eivät raportissa tule näkyviin.

Ulkoistetuissa palveluissa erityisesti työntekijöiden vaihtuvuus asettaa suuria haasteita henkilöiden turvallisuusselvitysten tekemisen, ylläpitämisen ja kulkulupajärjestelyjen suhteen. Toiseksi palveluiden tarjoaminen suurelle joukolle keskitetysti johtaa lähes väistämättä aikaisemman palvelutason alentumiseen palveluiden saatavuuden ja laadun heiketessä. Palveluita joudutaan esimerkiksi odottamaan aikaisempaa kauemmin (asiakkaiden määrän suhteellisesti suurempi kasvu verrattuna palveluiden tarjoajiin kasvattaa jonotusaikoja) tai niitä ei tarjota enää lainkaan (pienet, vähäisiksi arvioidut viat priorisoidaan viimeiseksi tai niitä ei korjata lainkaan, erityistarpeet tulevat aikaisempaa huonommin huomioon otetuksi, korjataan vain välttämätön, ei muuta). Keskittäminen myös alentaa toimintayksiköiden tietoaseman hallintaan liittyvää yleistä osaamistasoa, mikä saattaa johtaa



Pelastusosasto

9.8.2010

SMDno/2010/1278

lisääntyneeseen palvelutarpeeseen. Lisäksi joidenkin erityistoimintojen osaamista ei ole mahdollista laajentaa ulkoistetun palvelun jokaiselle toimijalle, mikä hidastaa palvelua entisestään erityisesti virka-ajan ulkopuolisissa tilanteissa.

Edellisessä kappaleessa mainitut palvelun saatavuus- ja laatuongelmat saattavat johtaa valtionhallinnon tuottavuuden yleiseen alentumiseen. Pidentyneet jonotusajat ovat poissa tehokkaasta työajasta ja korjaamatta jätetyt viat hidastavat työprosesseja. Tällaisia hankkeesta johtuvia epäsuoria kustannuksia on vaikea arvioida, mutta luultavaa on, että jo pienellä tuottavuuden laskulla olisi valtionhallinnon kokoisessa organisaatiossa euromääräisesti merkittävät vaikutukset.

Osa etäkäyttöratkaisuistamme ja operatiivisen toiminnan tietojärjestelmistämme on sellaisia, joiden tulee toimia aina ja kaikissa olosuhteissa myös ilman verkkoyhteyttä. Perinteinen työasemapalvelu on näissä tapauksissa ainoa käyttökelpoinen vaihtoehto, joten sitä ei voida pitää ainoastaan siirtymäkauden ratkaisuna. Virtuaalisen työasemapalvelun käyttö soveltuu kohtalaisen hyvin normaaliin virastotyöhön. Nykyisten tietoverkkojen vakaus on kuitenkin tällä hetkellä niin huono, että pelkästään esitettyyn työasemapalvelumalliin ei voida luottaa, jollei tietoverkkojen ja -palvelujen vakaus saavuta tulevaisuudessa riittävää tasoa.

Perustyöasemapalvelut ovat sellaisia toimija- ja prosessiriippumattomia palveluita, jotka on valtionhallinnossa pyrittävä keskittämään. Toimivana ratkaisuna voi olla niiden keskittäminen valtionhallinnon IT-palvelukeskukselle.

Pelastusylijohtaja Pentti Partanen

Ylitarkastaja Reijo Jormanainen

Tiedoksi

Tekninen johtaja Hannu Olamo
Valmiusjohtaja Janne Koivukoski
Tietoverkkojohtaja Pekka Tulokas
Lainsäädäntöneuvos Mika Kättö
Yli-insinööri Arto Lönnroth
Verkkopalvelusuunnittelija Perttu Vepsäläinen
Johdon sihteeri Anne-Mari Hyytiäinen



8.7.2010

POHADno/2010/2311

Jakelun mukaan

SM:n lausuntopyyntö 10.6.2010

VALTIONHALLINNON YHTEISEN TYÖASEMARATKAISUN JA KÄYTTÄJÄTUEN ESISELVITYS

Sisäasiainministeriö on viiteasiakirjalla pyytänyt Poliisihallituksen lausuntoa valtionhallinnon yhteisen työasemaratkaisun ja käyttäjätuen esiselvityksen raportista. Poliisihallitus toteaa lausuntonaan seuraavaa.

Perinteinen työasemapalvelu (PTAP)

Valtiohallinnossa eri hallinnonalojen työasema- ja käyttäjätukiratkaisut ovat hyvin eritasoisia. Osalla hallinnonaloista on omia ICT palvelukeskuksia ja nämä toiminnot on hyvin ja kustannustehokkaasti organisoitu. Osalla taas ei ole lainkaan keskitettyjä ratkaisuja.

Kustannustehokkuuden kannalta on järkevää suunnitella ja toteuttaa raportissa esitetty yhteinen palvelu. Olemassa olevista hyvin eritasoisista ratkaisuista johtuen palvelu tulisi ensisijaisesti suunnata niille organisaatioille, joilla ei ole vielä käytössään mitään keskitettyä ratkaisua. Raportissa todetaan, että palvelun käyttöönoton ei tulisi perustua paktoon, vaan organisaatioiden palvelusta saamaan lisäarvoon. Tätä tulee erityisesti korostaa, koska esimerkiksi SM:n hallinnonalalla työasema- ja lähitukiratkaisut tuotetaan jo tällä hetkellä kustannustehokkaasti.

Palvelun tulisi myös perustua komponentteihin siten, että myös palvelun osan käyttöönotto olisi mahdollista. Esimerkiksi työaseman elinkaaripalvelu, jossa alihankkija toimittaa uuden laitteen käyttäjälle ja vastaa huolloista sekä vanhan laitteiston tietoturvalisistä käsittelystä yhdistettynä rahoitusratkaisuun, olisi sellaisenaan käyttökelpoinen lähes kaikille organisaatioille. Ratkaisussa elinkaaren hallinta käsittää vain laitteet, organisaatio itse vastaa asennuksista ja ohjelmistojakelusta. Tämän tulisi olla periaate myös tulevaisuudessa ainakin poliisihallinnon osalta.

Peruskäyttäjien tarvitsemien lisenssien hallinta on myös kokonaisuus, joka kannattaa keskittää konsernitason ja sitä kautta saada suurin mahdollinen volyymihyöty. Keskitettyyn hallintaan kannattaa ottaa konsernitason lisenssipöytäkirjat. Organisaatioiden erityistarpeet kannattaa jatkossakin hoitaa omien ICT palvelukeskusten kautta.





Poliisihallitus ei tällä hetkellä näe mahdollisena tilannetta, jossa työasemat asennettaisiin ja sovellukset jaeltaisiin keskitetysti. Pelkästään poliisihallinnon työasemaympäristössä on useita versioita työasemavakioista, johtuen erittäin laajasta oheislaitte- ja apuohjelma tarpeesta. Vakiointi ei ulotu pelkästään sovelluksiin, vaan useissa tapauksissa käyttöjärjestelmätasolle ja jopa rautaan. Tässä ympäristössä ei VIP tasolle keskitetyllä asennuksella tai sovellusjakelulla saavuteta mitään hyötyjä. Pelkästään uuden työasemavakion testausprosessi poliisihallinnon ympäristöön on niin vaativa, että sen tulee säilyä Haltikissa, jotta taataan yhteensopivuus.

Virtuaalinen työasemapalvelu (VTAP)

Poliisihallinnossa ei ole selvitetty virtuaalisen työaseman käyttömahdollisuuksia eikä sen yhteensopivuutta käytössä olevien järjestelmien ja ennen kaikkea runsaan oheislaittekirjon kanssa. Ilman tätä selvitystä esitykseen virtuaalisesta työasemapalvelusta ei voida juurikaan ottaa kantaa. Voidaan kuitenkin todeta, että toteutusvaiheessa oleva poliisin tietojärjestelmien kokonaisuudistus perustuu nykyisentyöasemaympäristöön ja esimerkiksi offline käyttö on perusolettamus. Näillä perusteilla poliisihallinto ei ainakaan seuraavan viiden vuoden aikana ole siirtymässä virtuaaliseen työasemaratkaisuun.

Käyttäjätuki

Käyttäjätuen tärkein ominaisuus on, että loppukäyttäjä saa palvelua yhdestä pisteestä (SPOC). Haltikin nykyisen käyttäjätuen korvaaminen VIPin mahdollisella ratkaisulla tulisi perustua kustannus – hyöty analyysiin sekä toiminnalliseen että tietoturva tarkasteluun. Näitä ei ole tehty, joten keskitettyyn ratkaisuun ei voida juurikaan ottaa kantaa. Käyttäjätuen karkaaminen liian kauas loppukäyttäjältä on kuitenkin erittäin suuri riski. Tämän hetkisen tiedon valossa on kuitenkin vaikea nähdä, mitä lisäarvoa koko valtionhallinnon yhteinen ratkaisu poliisihallinnolle toisi. Poliisihallinnon näkökulmasta on myös erittäin tärkeää, että nykyinen HelpDesk kykenee poliisin tärkeimpien järjestelmien osalta 1. ja osittain jopa 2. tason ongelmanratkaisuun 24/7/365. Tämä on ehdoton vaatimus myös tulevaisuudessa.

Hakemistoratkaisu

Raportissa on esitetty, että yhteisten palveluiden tuottamiseen tarvitaan keskitetty hakemistoratkaisu, jonka primääri lähde olisi KIEKU hankkeen toteuttama SAP HCM. Poliisihallituksella on erityistarve ja velvoite henkilötietojensa suojaamiseen. Tästä syystä Poliisihallitus on asettanut esimerkiksi KIEKU hankkeelle korkeat tietoturvasuoritusvaatimukset, joiden toteuttaminen ja rahoitus on vieläkin osin kesken.

Poliisihallitus suhtautuu tietoturvasyistä erittäin kriittisesti valtionhallinnon keskitettyyn hakemistoratkaisuun ja edellyttää, että mahdollinen toteutus on poliisin erikseen auditoitavissa ja että poliisihallinnon mahdollinen käyttöönottopäätös tehdään vasta auditointia seuraavan hyväksynnän jälkeen. Poliisihallitus toteaa myös, että poliisihallinnon henkilötiedon siirtäminen valtionhallinnon keskitettyyn hakemistoon voi perustua vain Poliisihallituksen päätökseen.



Poliisihallitus katsoo, että VIRTUun perustuva käyttöoikeuksien federointi tulisi ensisijaisesti olla viranomaisyhteistyön käyttövaltuushallinnan perusta myös tulevaisuudessa.

Open source vaihtoehdot

Poliisihallituksen näkemyksen mukaan Open Source tuotteiden käyttö tulee tarkastella kokonaisarkkitehtuuryön ja siitä johdettavien teknologiavalintojen yhteydessä, eikä sitä tulisi tarkastella erillisenä kysymyksenä. Työasematuotteiden siirtyminen Open Source ratkaisuihin ei tällä hetkellä kuitenkaan Poliisihallituksen näkemyksen mukaan ole poliisihallinnossa mahdollista seuraavan viiden vuoden aikana.

Tavoitetilan työaseman palveluntuotantomalli

Palveluntuotantomalli on kuvattu hyvin ja se on Poliisihallituksen arvion mukaan käyttökelpoinen niille organisaatioille, joilla ei vielä ole käytössään mitään keskitettyä ratkaisua. Palveluntuotantomallista tulisi olla poimittavissa jo aiemmin lausunnossa mainittuja yksittäisiä komponentteja organisaatioiden nykyisiä ratkaisuja täydentämään tai korvaamaan.

Kustannus-hyöty analyysi

Poliisihallituksen näkemyksen mukaan raportin kustannus-hyöty analyysi mukaan lukien henkilöstövaikutukset on suppea ja vain olettamuksiin perustuva. Kustannussäästöjä tulee tarkastella huomattavasti tarkemmin ja jokaisen hallinnonalan on ennen päätöksentekoa voitava itse laskea tai vähintään riittävän tarkasti arvioida mahdollisesti saavutettavat säästöt. Tarkastelussa tulee huomioida myös muut, kuin kustannusvaikutukset. Erityisinä kohteina ovat ainakin tietoturvallisuus sekä toimialan asettamien toiminnallisten vaatimusten täyttyminen.

Poliisiylijohtajan sijainen
Poliisijohtaja

Jorma Toivanen

Teknisen johtajan sijainen
Tietohallintopäällikkö

Tapani Hämäläinen

JAKELU

SM/HY virkaposti

TIEDOKSI

Kaarlo Korvola SM
Tiina Ferm SM
Pertti Luukkonen SM
Sanna Heikinheimo SM
Jaakko Ritola RVLE



13.8.2010

Hallintoyksikkö

SM/Hallintoyksikön lausuntopyyntö 15.6.2010, VM:n lausuntopyyntö 114:04/2006 ja Poliisihallituksen lausunto 8.7.2010

Poliisiosaston lausunto valtionhallinnon yhteisen työasemaratkaisun ja käyttäjätuen esiselvityksestä

Poliisiosasto on pyytänyt Poliisihallitukselta lausuntoa VM:n johdolla laaditusta esiselvitysraportista koskien valtionhallinnon yhteisen työasemaratkaisun ja käyttäjätuen esiselvitystä.

Poliisiosastolla ei ole eriävää näkemystä Poliisihallituksen lausuntoon nähden vaan toteaa Poliisihallituksen lausunnon olevan kattava näkemys VM:n esiselvitysraportista ja tuovan hyvin esille VM:n esityksen ongelmakohdat poliisin osalta.

Poliisihallituksen lausunto on toimitettu suoraan hallintoyksikköön 8.7.2010.

Suunnittelujohtaja

Sanna Heikinheimo

Ylitarkastaja

Kaisa Turunen

Liitteet

Jakelu

Tiedoksi

SM/PO/yksiköt

