

Valtion IT-palvelukeskuksen perustaminen Tavoitetila ja alustava toimeenpanosuunnitelma

Raportti

Lausunnoille lähtevä versio, jota on käsitelty 13.3.2007 pidetyssä keskustelutilaisuudessa.

Versio 1.0 16.3.2007

Sisällysluettelo

| | | |
|--------|---|----|
| 1 | JOHDON YHTEENVETO..... | 4 |
| 2 | Valtion IT-palvelukeskuksen tavoitetilan määrittely..... | 7 |
| 2.1 | IT-palvelukeskuksen toiminta-ajatus..... | 7 |
| 2.2 | IT-strategian antamat lähtökohdat IT-palvelukeskukselle..... | 8 |
| 2.3 | IT-palvelukeskuksen palvelumalli..... | 9 |
| 2.3.1. | Tehtävät ja rooli..... | 9 |
| 2.3.2. | Asiakkaat ja yhteistyöprosessit asiakkaiden kanssa | 10 |
| 2.3.3. | Palvelulupaus | 10 |
| 2.3.4. | Palvelutarjoaman tuotteistaminen ja vaiheittainen kehittäminen | 11 |
| 2.3.5. | Hahmotelma palvelukartasta | 12 |
| 2.3.6. | Palveluihin liittyvät kehittämis- ja tuotantoprosessit..... | 13 |
| 2.3.7. | Periaatteet ostettaville palveluille ja omalle työlle | 14 |
| 2.3.8. | Palvelutoiminnan ja sen laadun arvioinnin periaatteet | 14 |
| 2.4 | IT-palvelukeskuksen asema ja ohjaus | 14 |
| 2.4.1. | Valtion IT-toiminnan johtamis- ja organisaatiomalli | 14 |
| 2.4.2. | IT-palvelukeskuksen ohjaus | 15 |
| 2.4.3. | Toiminnan rahoitusperiaatteet | 18 |
| 2.5 | Valtion IT-palvelukeskuksen rooli valtionhallinnon yhteisten IT-palvelujen tuottamisessa..... | 18 |
| 2.5.1. | IT-palvelukeskuksen ja muiden IT-palveluyksiköiden perustietotekniikkapalveluiden yhteistyön organisointi | 19 |
| 2.6 | IT-palvelukeskuksen sisäinen organisoituminen..... | 20 |
| 2.6.1. | Tuotannon aikainen toiminta | 21 |
| 2.6.2. | Henkilöstö ja osaamisvaatimukset..... | 22 |
| 2.6.3. | Yleinen IT-osaaminen (välineet, menetelmät, sopimusperiaatteet..... | 24 |
| 3 | Toimeenpanosuunnitelma..... | 25 |
| 3.1 | Hyötyjen varmistaminen..... | 25 |
| 3.2 | Valtion IT-palvelukeskuksen perustaminen ja vaiheittainen laajentuminen ... | 26 |
| 3.3 | Valtion IT-palvelukeskuksen organisointi..... | 28 |
| 3.3.1. | Henkilöstönäkökulma | 29 |
| 3.3.2. | Sopimus pohjainen toiminta asiakkaisiin päin | 29 |
| 3.3.3. | VNTHY:n rooli valtion yhteisissä IT-palveluissa | 30 |
| 3.4 | Suunnitelma toiminnan aloittamiseksi..... | 30 |
| 3.5 | Riskianalyysi | 31 |
| 3.6 | Jatkoeteneminen | 32 |
| 4 | Liite 1: Kärkihankkeiden alustavat palvelukuvaukset..... | 33 |
| 4.1 | Sähköiset palvelut..... | 33 |
| 4.1.1. | Sähköisen asioinnin alusta..... | 33 |
| 4.1.2. | Kansalaisten tunnistaminen | 34 |
| 4.2 | Yhteentoimivuus..... | 34 |
| 4.2.1. | Valtionhallinnon arkkitehtuuri | 34 |
| 4.3 | Yhteiset tietojärjestelmät | 35 |
| 4.3.1. | Virkamiehen tunnistaminen ja käyttöoikeuksien hallinta..... | 35 |
| 4.3.2. | Dokumentinhallinta ja arkistointi (VALDA) | 35 |
| 4.3.3. | Talous- ja henkilöstöhallinnon tietojärjestelmä..... | 36 |

| | | |
|--------|--|----|
| 4.3.4. | Valtiokonttorin tarjoamat muut talous- ja henkilöstöhallinnon tietojärjestelmäpalvelut | 36 |
| 4.4 | Perustietotekniikka..... | 37 |
| 4.4.1. | Työasemapalvelut | 37 |
| 4.4.2. | Sähköposti- ja kalenteripalvelut..... | 37 |
| 4.4.3. | Käyttöpalvelut..... | 38 |
| 4.4.4. | Turvallinen tietoliikennetkaisu | 38 |

1 JOHDON YHTEENVETO

Valtion IT-strategiassa (Valtioneuvoston periaatepäätös valtionhallinnon IT-toiminnan kehittämiseksi 15.6.2006) linjataan, että valittujen kehittämisohjelmien yleisten toimintaedellytysten tukemiseksi tullaan käynnistämään Valtion IT-palveluyksikkö, johon viitataan tässä raportissa jatkossa nimellä **Valtion IT-palvelukeskus**.

Valtion IT-toiminnan johtamisyksikkö (valtion IT-johtamisyksikkö) käynnisti hankkeen Valtion IT-palvelukeskuksen tavoitetilan ja toimeenpanosuunnitelman aikaansaamiseksi aikavälillä 9/2006 - 1/2007. Suunnitelma työstettiin työryhmässä (nimet ohessa), ja työryhmän työn tukena oli konsulttina TalentPublicHaus Oy (TalentHaus).

Valtion IT-palvelukeskuksen tavoitetila ja toimeenpanosuunnitelma määriteltiin tässä työssä sellaiselle tarkkuustasolle, jonka perusteella voidaan tehdä tarvittavat käynnistyspäätökset vuonna 2007 ja jatkaa tarkempaa toiminnan suunnittelua ja käynnistämistä.

Valtion IT-palvelukeskuksen tavoitetila:

- 1 Valtion IT-palveluyksikkö tarjoaa omakustannushintaisia kaikille asiakkaille yhteisiä IT-palveluja valtiokonsernin asiakkaille (hallinnonalat, virastot ja ministeriöt).
- 2 Palveluita kehitetään ja laajennetaan suunnitelmallisesti palvelukokonaisuuksiksi IT-strategian kärkihankkeiden etenemisen ja niiden tulosten perusteella. Kehitystyö rahoitetaan keskitetysti.
- 3 Palvelukeskus toimii VM:n hallinnonalalla virastona tai viraston osana.
- 4 IT-palvelukeskus toimii Valtion IT-johtamisyksikön suorassa ohjauksessa. Lisäksi ohjausmalli sisältää asiakkaiden ja hallinnonalojen vahvat vaikutuskanavat palveluiden tuotantoon, laatuun ja kehittämiseen liittyvissä asioissa.
- 5 IT-palvelukeskukseen kootaan sen ydintoimintaan tarvittavaa osaamista sekä valtiohallinnosta että sen ulkopuolelta.

Tavoitteena ei ole rakentaa Valtion IT-palvelukeskuksesta suurta tuotantoyksikköä. IT-palvelukeskus on tavoitetilassa pieni ja ketterä inhouse-yksikkö, jonka tehtävänä on yhteisten IT-palveluiden kehittäminen, ostaminen ja järjestäminen.

Valtion IT-palvelukeskus tekee yhteistyötä oman alueensa hankkeissa Hanselin kanssa.

Tässä raportissa IT-palvelukeskuksen toimeenpanosuunnitelma on kuvattu karkealla tasolla vuosille 2007-2011. Toimeenpanon yksityiskohdat tulevat merkittävästi tarkentumaan meneillään olevien kärkihankkeiden esiselvitys- ja määrittelyosioiden valmistuessa ja jatkohankkeistuksen myötä jo vuosien 2007 ja 2008 aikana.

Suunnitelman mukaan IT-palvelukeskuksen toiminnan tarkempi suunnittelu jatkuu Valtion IT-johtamisyksikössä 2007-2008, toiminta virastomuotoisena, ensimmäisiä valittuja IT-palveluita tuotavana IT-palvelukeskuksena käynnistyy 2008 ja toimintaa laajennetaan v. 2009-2011 kärkihankkeiden tulosten myötä. IT-palvelukeskuksen ydintoimintaan liittyvän osaamisen edellyttämä henkilömäärä on tässä vaiheessa arvioitu kasvavan noin 40 henkilöön vuoteen 2011 mennessä.

Valtion IT-palvelukeskuksen perustietotekniikkapalveluiden tarjontaa kehitetään esitutkimusten ja hallinnonalayhteistyön pohjalta ja markkinoiden palvelutarjontaa hyödyntäen. Valittavasta perustietotekniikkapalveluiden tuotantomallista riippuen palvelukeskukseen tarvittavan henkilöstön määrä lähtee suunnitellusti kasvuun vuosina 2010-2011 peruspalveluiden tuottamiseen tarvittavan henkilöstön osalta.

Valtion IT-palvelukeskuksen toimeenpanosuunnitelma 2007-2011:

- 1 Suunnitelman täydennykset ja IT-johtoryhmän hyväksyntä
- 2 Käynnistyspäätös ja sijoittuminen VM:n organisaatiossa: kevät 2007
- 3 Varautuminen toiminnan vaatimiin resursseihin 2008-2011: VM:n TTS-ehdotus (12/2006)
- 4 Palveluyksikön toiminnan, rakenteen ja tehtävien tarkempi suunnittelu 2007-2008
- 5 Yhteistyö valtion eri IT-palvelukeskusten kanssa perustietotekniikan palvelutoiminnan kehittämisessä Valtion IT-johtamisyksikön vetämänä käynnistyy 2007
- 6 Kärkihankepainotteinen palvelutoiminta käynnistyy Valtion IT-johtamisyksikön sisällä 2007-2008
- 7 Valtion IT-palvelukeskuksen perustaminen valmis 9/2008
- 8 Toiminta käynnistyy Valtion IT-palvelukeskuksena 2008/2009 vaihteessa (n. 30 henkilöä)

Tavoitetila- ja toimeenpanosuunnitelmassa on tunnistettu yhtymäkohtia uuden palvelukeskuksen ja valtioneuvoston tietohallintoyksikön (VNTHY) tehtäväkentässä, mutta tässä ei oteta kantaa valtioneuvoston tietohallintoyksikön asemaan ja rooliin suhteessa Valtion IT-palvelukeskukseen.

Riskien hallinta IT-palvelukeskustoiminnan kehittämisessä

Tämän työn kiinteä osa on konkretisoida tavoitetilaa riittävästi myös riskien tunnistamiseksi ja niihin varautumiseksi.

Valtion IT-palvelukeskuksen menestyksenkäs toiminta tulevaisuudessa:

- 1 Päätöksentekokyky – toiminnan käynnistäminen edellyttää riittävää resursointia, vaikka mitattavia tuloksia saadaan vasta 2-3 vuoden päästä. *Erityisesti VM:n haaste.*
- 2 Yhteinen tahtotila – yhteisen IT-palvelutoiminnan kehittäminen perustuu valtion yhteiseen IT-strategiaan, joka edellyttää hallinnonalojen sitoutumista yhtenä rintamana yhteisten palvelujen hyödyntämiseen. *Kunkin hallinnonalan sisäisen koordinaation ja yhteisen tietohallinnon haaste.*
- 3 Asiakasohjauksen varmistaminen – Ohjausmallissa kuvattujen palvelu-, asiakas- ja koordinoitiryhmien toiminta on suunniteltava ja niiden toimintaa ohjattava. *Myös Valtion IT-johtamisyksikön haaste.*
- 4 Riittävä etenemistahti ja palvelukokonaisuudet – Kärkihankkeet muodostavat etenemisen suunnan, ajoituksen ja osaltaan näkemystä yhteisistä IT-palveluista. *Valtion IT-johtamisyksikön, sitä ohjaavien ja kehitystä koordinoivien tahojen kuten valtion IT-koordinoitiryhmä (VITKO) sekä kärkihankkeisiin osallistuvien hallinnonalojen edustajien haaste.*
- 5 Kustannustehokkuus – Hinnoittelun tulee olla läpinäkyvää (OKA) ja palvelukokonaisuuksien tasolla kustannustehokkaita. Kehitys- ja tuotantotoiminnan kulmakivi on joka vaiheessa todentaa lisäarvo myös kaupallisesti saataviin ja kilpailutettuihin palveluihin nähden.
- 6 Johtaminen ja ohjaus - Suoraa ja epäsuoraa ohjausta sisältävän, monitahoisen ohjausmallin toimivaksi saaminen.

Raportin työstämiseen osallistuneeseen hankeryhmään kuuluvat seuraavat henkilöt:

- Leena Honka (pj), valtiovarainministeriö
- Tapio Aaltonen, sisäasiainministeriö
- Heikki Heikkilä, ympäristöministeriö
- Heikki Joustie, valtiovarainministeriö
- Mikko Kangaspunta, Valtiokonttori
- Kari Kekki, valtiovarainministeriö, VNTHY
- Lea Krohns, sisäministeriö, VRK
- Kari Kujanen, oikeusministeriö
- Tarmo Maunu, maa- ja metsätalousministeriö
- Heikki Riippa, sisäministeriö, PTHK
- Olli-Pekka Rissanen, valtiovarainministeriö
- Hannu Taipale, valtiovarainministeriö
- Helena Tarkka, valtiovarainministeriö
- Arja Terho, valtiovarainministeriö

Ryhmään kuuluivat myös seuraavat henkilöstön edustajat:

- Eija Pekkarinen, Pardia
- Rauno Selenius, JUKO
- Heikki Sipiläinen, JHL

Konsultteina hankeryhmän tukena toimivat TalentHausin konsultit:

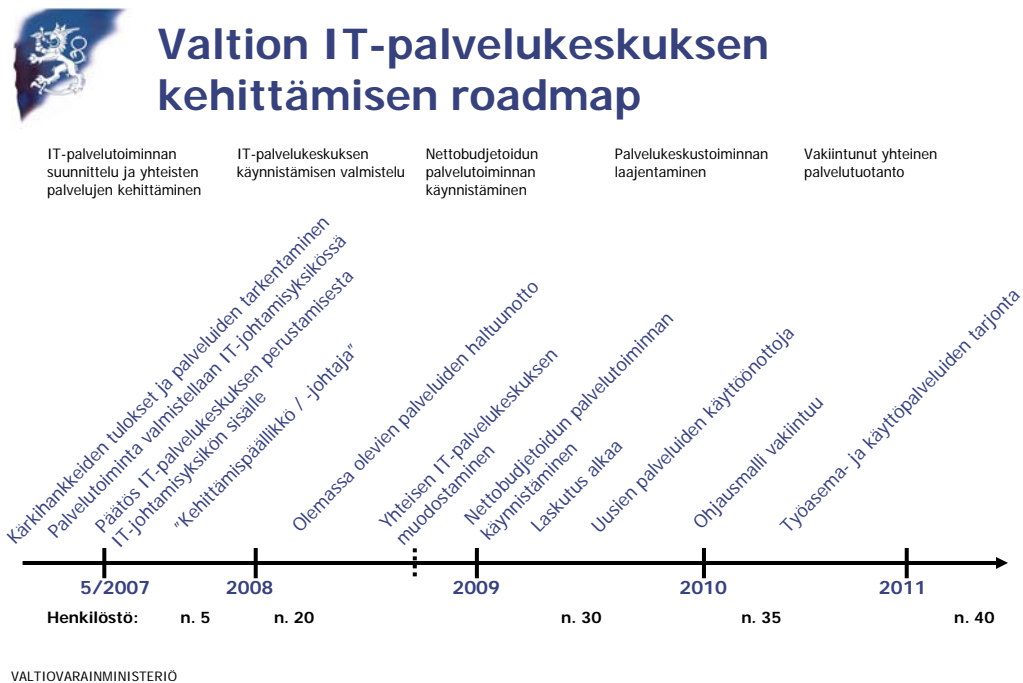
- Tapio Huomo
- Jari Kinnunen
- Leena Silvennoinen
- Katriina Pallas

2 VALTION IT-PALVELUKESKUKSEN TAVOITETILAN MÄÄRITTELY

Valtion IT-toiminnassa kokonaisuutena pyritään yhtenäistämään ja tehostamaan toimintaa useilla eri keinoilla ja osa-alueilla:

- Käytetään yhtenäisiä arkkitehtuureja ja menetelmiä sekä toteutetaan yhtenäisesti määritelty perustietoturvasato.
- Yhtenäistetään kaikkien tietojärjestelmien teknistä ja sisällöllistä yhteentoimivuutta.
- Yhtenäistetään koko valtionhallinnon IT-infrastruktuuria ja tukitoimintojen tietojärjestelmiä

Kaavio: IT-palvelukeskuksen kehittämisen vaiheistus 2007-2011



2.1 IT-palvelukeskuksen toiminta-ajatus

Valtion IT-palvelukeskus toteuttaa osaltaan valtion IT-strategiaa Valtion IT-toiminnan johtamisyksikön (Valtion IT-johtamisyksikkö) ohjauksessa. Valtion IT-palvelukeskus vastaa valtion IT-strategian mukaisten yhteisten tai yhtenäistettyjen IT-palvelujen tuotannon järjestämisestä. Palvelukeskus osallistuu palvelujen esitutkimuksiin ja ottaa vastuun hankkeiden toteuttamisesta ja palvelutuotannosta siten kuin kehittämis-, palvelu- ja tulossopimuksissa on sovittu.

Valtion IT-palvelukeskuksen toiminnan käynnistäminen on yksi merkittävä keino aiempaa yhtenäisemmän IT-toiminnan aikaansaamisessa koko valtionhallinnossa. Samalla tämä antaa lisää edellytyksiä muille hallinnon IT-palvelukeskuksille keskittyä omien substanssipalveluidensa tuotantoon.

2.2 IT-strategian antamat lähtökohdat IT-palvelukeskukselle

Valtion IT-strategian mukaisesti IT-palvelukeskus tarjoaa omakustannushintaisia IT-palveluja valtiokonsernin asiakkaille siltä osin, kun palvelut ovat kaikille asiakkaille yhteisiä. IT-palvelukeskus toimii valtiovarainministeriön alaisuudessa. IT-palvelukeskuksen palveluita kehitetään ja laajennetaan suunnitelmallisesti IT-strategian kärkihankkeiden etenemisen ja niiden tulosten perusteella. IT-palvelukeskukseen kootaan sen ydintoimintaan tarvittavaa osaamista sekä valtiohallinnosta että sen ulkopuolelta.

Asiakkaat

IT-palvelukeskuksen asiakkaita ovat kaikki ministeriöt hallinnonaloineen, valtion virastot ja laitokset. Yhteiset ja yhtenäiset IT-palvelut tukevat asiakkaiden toiminnan kehittämistä ja vapauttavat heidän resurssiaan ydintoimintaa tukeviin palveluihin ja järjestelmiin.

Palvelut

Valtion IT-palvelukeskus vastaa valtion IT-strategian mukaisten yhteisten tai yhtenäistettyjen IT-palvelujen kehittämisestä ja tuotannon järjestämisestä.

Asema

IT-palvelukeskus on VM:n alainen nettobudjetoitu virasto tai osa olemassa olevaa virastoa.

Rahoitus

IT-palvelukeskus järjestää tai tuottaa itse maksullisia omakustannushintaisia IT-palveluja sopimusperusteisesti. Palvelukeskuksen palveluista perimät maksut kattavat palvelujen tuottamisesta aiheutuneet kustannukset (ml. poistot). Kehittäminen ja investoinnit rahoitetaan erillisellä määrärahalta.

Läpinäkyvyys

IT-palvelujen hinta-laatusuhdetta seurataan vuosittain asiakkaiden kanssa yhteistyössä. IT-palvelukokonaisuuksien kilpailukyky, kustannusrakenne ja kustannukset tunnetaan ja pidetään läpinäkyvinä. Kilpailukyvyistä huolehditaan myös jatkuvalla markkinaseurannalla.

Kehittyminen

Palvelukeskuksen palveluvalikoima laajenee suunnitellusti, IT-strategian mukaisesti ja IT-johtamisyksikön ohjauksessa.

Osaaminen

Palvelukeskukseen tarvitaan sen ydinalueisiin liittyvää korkeatasoista osaamista. Se keskittyy ydinosaamisen kehittämiseen ja hankkii lisäksi tarvittavaa asiantuntemusta ulkoa.

Henkilöstö

IT-palvelujen toteuttamiseksi tarvittavaa osaamista kootaan palvelukeskukseen hallinnonaloilta ja mahdollisesti myös valtionhallinnon ulkopuolelta. Toiminnan alkuvaiheessa vuosina 2007 – 2009 palvelukeskus työllistää noin 35 henkilöä. Palvelujen laajentamisvaiheessa 2010 alkaen voi henkilöstömäärä kasvaa tästä merkittävästi, mikäli palvelukeskus ottaa vastuulleen perustietotekniikkapalveluiden (käyttö- ja työasemapalvelut) tuottamisen. Tähän liittyvää henkilöstötarvetta ei ole sisällytetty tässä raportissa käsiteltyihin lukuihin. Mikäli palvelukeskuksen kehittämiseen liittyy sisäisiä siirtoja tai henkilöstön sopeuttamista, ne toteutetaan hyvää henkilöstöpolitiikka noudattaen VN 23.3.2006 periaatepäätöstä ”henkilöstön aseman järjestäminen organisaation muutostilanteissa”.

Turvallisuuskysymykset

Kunkin IT-palvelun tuottamistapa arvioidaan aina myös Valtion toimintojen turvaamisen ja varautumisen näkökulmasta, eritoten niitä markkinoilta hankittaessa tai ulkoistettaessa.

Tavoitetila

IT-palvelukeskus kehittää, tuotteistaa ja hinnoittelee järjestämänsä ja hankkimansa palvelut siten, että ne ovat pidemmällä tähtäimellä kilpailukykyisiä markkinoilla tarjottaviin vastaaviin palveluihin.

IT-palvelukeskuksen visio 2011

Vuoteen 2011 mennessä IT-palvelukeskus on kehittänyt ja siirtänyt tuotantoon nykyisten kärkihankkeiden palvelut. Tähän asti palvelukeskuksen tehtävät ovat edellyttäneet omaa henkilöstöä noin 40 henkilöä.

Valtion IT-palvelukeskuksen perustietotekniikkapalveluiden tarjontaa kehitetään esitutkimusten ja hallinnonalayhteistyön pohjalta ja markkinoiden palvelutarjontaa hyödyntäen. Valittavasta perustietotekniikkapalveluiden tuotantomallista riippuen palvelukeskukseen tarvittavan henkilöstön määrä lähtee 2010-2011 suunnitellusti kasvuun peruspalveluiden tuottamiseen tarvittavan henkilöstön osalta.

2.3 IT-palvelukeskuksen palvelumalli

IT-palvelukeskus toimii asiakkaisiinsa päin IT-palvelukokonaisuuksia tarjoavana organisaationa. IT-palvelukeskuksen palvelut ovat valtionhallinnon yhteisiä tuotteistettuja IT-palveluita, joita palveluyksikkö kehittää asiakastarvelähtöisesti Valtion IT-johtamisyksikön (ohjaaja) strategisessa ohjauksessa. Tavoite on saada aikaan asiakkaille selkeä ja houkutteleva palvelumalli, johon asiakkaat haluavat tulla mukaan.

2.3.1. Tehtävät ja rooli

Valtion IT-palvelukeskus vastaa valtionhallinnon yhteisten IT-palveluiden järjestämisestä, palveluiden kehittämishankkeista (määritys, mahdollinen kilpailutus, suunnittelu), palveluiden toteuttamisesta, käyttöönotosta, ylläpidosta ja jatkokehityksestä, palvelutuotannosta ja sen laadusta, asiakasyhteistyöstä ja palvelujen laskutuksesta sekä käyttäjätuesta.

Valtion IT-palvelukeskuksen vastuu koskee sekä ulkoa ostettuja ja itse tuotettuja palveluita että jo olemassa olevia palveluita, jotka palvelukeskus saa vastuulleen muilta valtiorhallinnon tahoilta. Tehtävät ryhmitellään tässä vaiheessa Valtioneuvoston periaatepäätöksen 15.6.2006 kärkihankkeiden ryhmittelyä soveltaen viiteen tasoon

- Asiakaslähtöiset sähköiset palvelut
- Yhteentoimivuuden kehittäminen
- Yhteiset tietojärjestelmät
- Tietoturvallisuus ja varautuminen
- Perustietotekniikkapalvelut

Tavoitteena ei ole rakentaa Valtion IT-palvelukeskuksesta suurta tuotantoyksikköä. IT-palvelukeskus on tavoitetilassa pieni ja ketterä inhouse-yksikkö, jonka tehtävänä on yhteisten IT-palveluiden kehittäminen, ostaminen ja järjestäminen.

2.3.2. Asiakkaat ja yhteistyöprosessit asiakkaiden kanssa

Valtion IT-palvelukeskuksen **asiakkaita ovat** valtiokonsernin ministeriöt, laitokset ja virastot, näiden johto ja tietohallinto. Lisäksi asiakkaita ovat hallinnonalat (hallinnonalan sisäisten yhteisten it-ratkaisujen osalta) ja hallinnonalojen IT-palvelukeskukset. Myös valtion IT-johtamisyksikkö on IT-palvelukeskuksen maksava asiakas palvelujen kehittämissivaiheessa.

Asiakkuudet voivat muuttua ja kehittyä laajemmiksi tai kapea-alaisemmiksi ajan ja tarjottavien palvelujen kehittymisen myötä. Asiakasyhteistyöprosessit perustuvat ohjaajan antamien reunaehtojen puitteissa asiakkaiden kanssa tehtäviin sopimuksiin. Yhteistoimintaa ohjataan mm. seuraavien elementtien avulla:

- Johtamisyksikön ohjaus / tilaaminen / asiakastytyvyyden seuranta
- Palvelutasosopimukset asiakkaille (SLA, Service Level Agreement = palvelutasosopimus)
- Asiakasraportointi
- Kustannuseuranta ja sen mahdolliset vaikutukset hinnoitteluun
- Laatusuranta, seurantaryhmät

2.3.3. Palvelulupaus

Valtion IT-palvelukeskus vakioi ja tuotteistaa tarjoamansa palvelut, mutta tarjoaa asiakkaiden tarpeiden pohjalta räätälöityjä palvelupaketteja ja palvelutasoja. IT-palvelukeskus kilpailuttaa palvelukokonaisuudet asiakkaidensa puolesta ja vastaa niiden laadukkaasta tuottamisesta parhaiden käytäntöjen mukaisesti. Palvelutoiminnan kehittäminen tapahtuu yhteistyössä asiakkaitten kanssa. Tavoitteena on, että valtionhallinnon yhteisiä IT-palveluita tuotetaan ainoastaan yhdessä IT-palvelukeskuksessa, jolla voi tarvittaessa olla useampia toimipaikkoja.

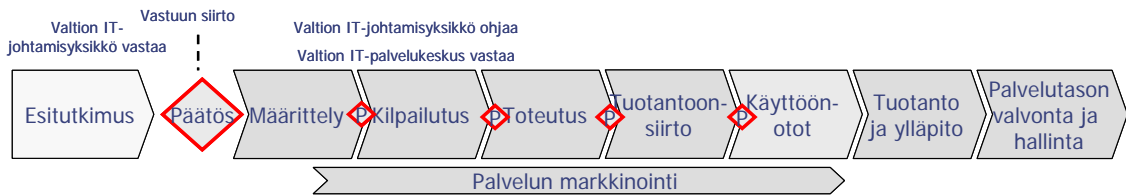
Taulukko: IT-palvelukeskuksen palvelulupaus

| IT-palvelukeskuksen toimintatapa | IT-palvelukeskuksen palvelulupaus |
|--|--|
| IT-palvelukeskus ottaa vastuun koko palveluketjusta | Asiakas saa palvelulle yhden palvelun toimitus- ja laatusopimuksen |
| Omaa palvelutuotantoa ei kasvateta ydinosaamisen ulkopuolelle | Tarjotaan parasta palvelua kilpailuttamalla ja hankkimalla ostopalveluja markkinoilta tai tekemällä yhteistyötä valtiotuhallinnon muiden IT-palvelukeskusten kanssa tai siirtämällä niiltä resursseja yhteiseen IT-palvelukeskukseen |
| Palvelukeskuksen palvelut tuotteistetaan ja kuvataan asiakassegmenteittäin (esim. tukipalveluiden tarjoaminen klo 8-16 tai ympärivuorokautisesti 24/7) | Tarjotaan tarvelähtöiset ja kysyntää täyttävät palvelut ja selkeät palvelusopimukset |
| IT-palvelukeskus ylläpitää korkealuokkaista asiantuntemusta valituilla avainalueilla oman ja asiantuntijaverkoston avulla | Tarjotaan hallinnon keskeisille kehittämisalueille korkeatasoista IT-kehittämisen asiantuntemusta |
| Palveluiden ja palvelukokonaisuuksien hinnoittelu perustuu omakustannus- (oka-) hintaan sisältäen kilpailutuksen, sopimustekniikan ja volyymin tuomat edut | Tavoitteena kilpailukykyiset hinnat Inhouse-tilaamisen helppous, ei kilpailutuksia Ennakoitava kustannuskehitys koko sopimuskauden ajaksi |

2.3.4. Palvelutarjoaman tuotteistaminen ja vaiheittainen kehittäminen

Valtion IT-palvelukeskuksen palvelutarjoaman kehittäminen tapahtuu aluksi kärkihankkeiden puitteissa. Palveluiden tuotteistamisessa noudatetaan yhtenäistä, vaiheittaista kehitysprosessia, jonka aikana arvioidaan eri vaiheissa useaan kertaan palvelun kehityskelpoisuus, asiakastarve ja tuotteistamisen hyödyllisyys, minkä perusteella tehdään päätökset seuraavaan vaiheeseen siirtymisestä tai hankkeen mahdollisesta keskeyttämisestä.

Kaavio: Palveluiden tuotteistamisprosessi

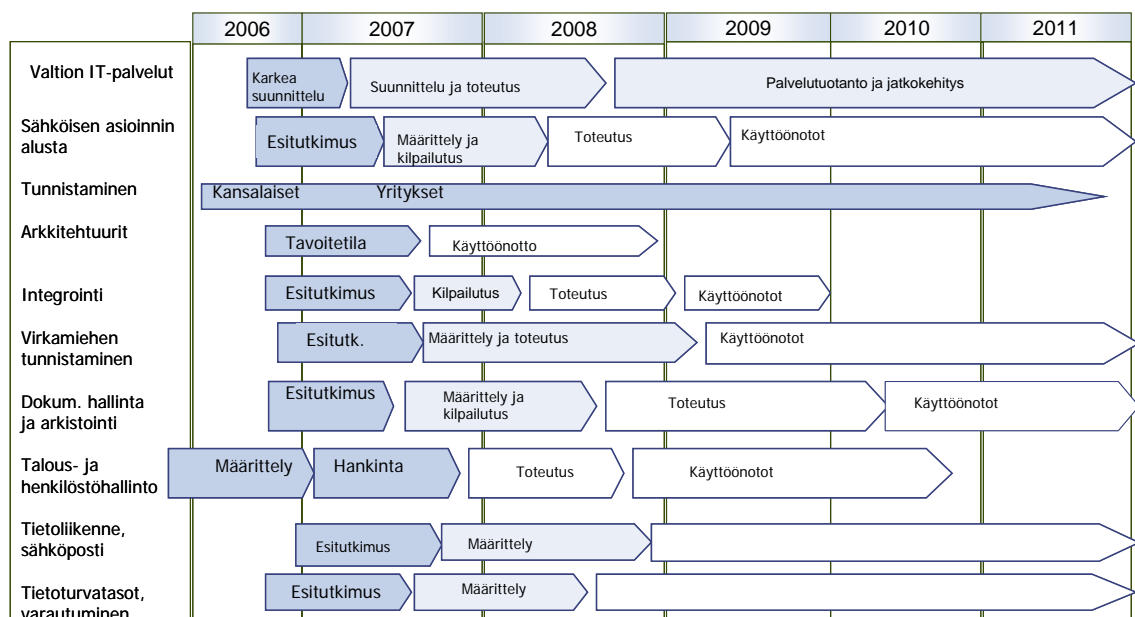


IT-palvelukeskuksen toiminnan lähtökohtana ovat valtiokonsernin etu (toiminnan tehostaminen, palveluiden tuottamisen taloudellisuus), asiakaskysyntä ja asiakasohjaus sekä maksavat asiakkaat.

Toiminnan aluksi painopiste on kärkihankkeisiin liittyvissä kehityspalveluissa omistajalle sekä olemassa olevien yhteisten palveluiden siirtämisessä vaiheittain IT-palvelukeskuksen vastuulle (esim. VETUMA / suomi.fi -palvelu).

Kärkihankkeiden edetessä ja tarkentuessa niihin liittyvien palveluiden tuotteistaminen ja halluunotto tapahtuu hanke- ja palvelukohtaisesti. Kärkihankkeiden yhteydessä kehittyvät myös jatkossa tarjottavat asiantuntijapalvelut. Seuraavassa kuviossa on esitetty palveluiden tuotteistamiseen liittyvien kärkihankkeiden tilanne tammikuussa 2007.

Kaavio: Kärkihankkeiden roadmap sisältäen IT-palvelukeskuksen käynnistämisen



Nykyiset kärkihankkeet etenevät aikavälillä 2006-2011 ja niiden lisäksi voi syntyä uusia hankkeita.

2.3.5. Hahmotelma palvelukartasta

IT-palvelukeskuksen palvelutarjonta kehittyi vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa sen vastuulle siirretään muiden valtiohallinnon yksiköiden alla olevia valtiohallinnon yhteisiä IT-palveluja. Tämän rinnalla tuoteistetaan kärkihankkeisiin liittyviä palveluja, joiden kehittäminen muodostaa alkuvaiheessa merkittävimmän osan IT-palvelukeskuksen tehtävistä. Toisessa vaiheessa palvelutarjonta laajenee merkittävästi, kun volyymipalvelut on saatu tuoteistetuiksi ja otetuksi käyttöön.

Tämän selvitystyön aikana on hahmoteltu IT-palvelukeskuksen tulevia palveluita eri kärkihankkeisiin liittyen. Kärkihankkeet ovat kuitenkin vielä esitutkimusvaiheessa ja niihin liittyviä tuloksia saadaan kevään 2007 aikana. Koska palvelusisällöt muodostuvat kärkihankkeiden tuloksina, ei tässä vaiheessa ole mahdollisuuksia lähteä tekemään yksityiskohtaisia, pitäviä kuvauksia yksittäisistä palveluista.

Taulukko: Alustavasti tunnistettuja IT-palvelukeskuksen keskeisiä palveluita

| Ohjelma | Liikkeelle lähtö 2007 - 2008 | Laajentuminen 2009 - 2011 |
|-----------------------------------|---|--|
| Sähköiset palvelut | <ul style="list-style-type: none"> ■Asiointialustan kehittämisen asiantuntijapalvelut ■Suomi.fi, Yritys-Suomi.fi (PKT-Säätiö) tuotanto ja jatkokehitys ■Asiakkaiden tunnistaminen VETUMA: kansalaiset, KATSO: yritykset | <ul style="list-style-type: none"> ■Sähköisen asiointiin asiointialustan jatkokehitys ja käyttöönöt ■Asiakas- ja palvelutuki sähköisten palveluiden osalta |
| Yhteentoimivuus ja menetelmät | <ul style="list-style-type: none"> ■Yhteentoimivuus / arkkitehtuurit: asiantuntijatuki kärkihankkeessa ■Integraatioalustan asiantuntijatuki ■Hankehallinnan asiantuntijapalveluiden kehittäminen ■Hankintojen ja sopimusaamisen asiantuntijapalveluiden kehittäminen yhteistyössä Hanselin kanssa | <ul style="list-style-type: none"> ■IT-infrastruktuuripalveluna tarjotaan rajatusti integraatioalustapalvelua ■Yhtenäisen arkkitehtuurin ja rajapintojen soveltamisen tuki ■Hanke- ja projektihallinnan asiantuntijapalveluja |
| Yhteiset tietojärjestelmät | <ul style="list-style-type: none"> ■Talous- ja henkilöstöhallinnan järjestelmäratkaisun kehittäminen ■Oman henkilöstön tunnistaminen ■Dokumenttienhallinnan ja arkistoinnin kehittäminen | <ul style="list-style-type: none"> ■Dokumenttien hallinnan / arkistointialustan tarjoaminen palveluna ■Henkilöstön tunnistaminen ja käyttöoikeuksien hallinta |
| Perustietotekniikka | <ul style="list-style-type: none"> ■Sähköposti / kalenteri – käynnistäminen ■Tietoliikenne - käynnistäminen ■Perustietotekniikan prosessien yhtenäistäminen ■IT-palvelukeskusyhteistyö | <ul style="list-style-type: none"> ■Sähköposti- / kalenteripalvelut (kommunikointi) – tuottaminen valituilta osin ■Turvallinen tietoliikennepalvelu – tuottaminen / koordinointi (ml. VALTU / Secnet) ■Yhtenäisen IT-infrastruktuurin kehittäminen ja tuki ■Käyttöpalvelut, Työasemapalvelut |
| Tietoturvallisuus ja varautuminen | <ul style="list-style-type: none"> ■Tietoturvan asiantuntijapalveluiden tuoteistaminen ■Varautumisen kehittäminen | <ul style="list-style-type: none"> ■Tietoturva-auditointien ohjeistaminen ja järjestäminen |

Kärkihankkeiden esitutkimusten tämän hetkisen (2/2007) näkemyksen pohjalta Valtion IT-palvelukeskus tulee tarjoamaan mm. seuraavan tyyppisiä palveluita:

- Osaamiskeskuspalveluita, työkaluja ja menetelmiä virastojen IT-toiminnan kehittämiseen ja arviointiin, arkkitehtuurikehitykseen, prosessikehittämiseen, hankkeistamiseen, sähköisiin palveluihin, tietoturvallisuuteen ja varautumiseen
- Käyttöpalveluita ja ns. ASP-palveluita, palvelualustoja, palvelukomponentteja ja käyttöpalvelupaketteja poikkihallinnollisten IT-ratkaisujen ja sähköisten palveluiden pohjaksi sekä yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamiseksi
- Ammattitaitoisia projektipäälliköitä vetämään Valtionhallinnon yhteisiä IT-hankkeita
- Työasemapalveluita kokonaispakettina, mahdollisuuksien mukaan kilpailuilta markkinoilta hankittuna
- Tietoliikennepalveluita, jotka muodostavat valtiohallinnon turvallisen runkoverkon
- Valtiohallinnolle yhteinen sähköposti ja kalenteripalvelu

Liitteenä on esitetty kärkihankkekohtaiset tilannekatsaukset. Tulevien palveluiden sisältö tarkentuu esitutkimusten valmistumisen jälkeen.

2.3.6. Palveluihin liittyvät kehittämis- ja tuotantoprosessit

IT-palvelukeskuksen toiminta rakennetaan pohjautuvaksi parhaiden palvelukeskuskäytäntöjen soveltamiseen. Erityistä huomiota kiinnitetään asiakasrajapinnan hoitamiseen, koko oman toiminnan prosessilähtöisyyteen, palvelukehityksen hallintaan ja palvelutuotantotoimintaan mm. yleistä ITIL-mallia ja muita laatu- / kehittämismalleja soveltaen.

Toiminnan alkuvaiheessa keskeisimpiä prosesseja ovat kehittämiseen, hankintaan ja johtamiseen liittyvät prosessit. Toiminnan käynnistyessä asiakkuus-, toimitus-, palvelutuotanto- ja tukipalveluprosessien merkitys tulee korostumaan.

IT-palvelukeskuksen toimintaa jäsentävä prosessikartta tulee olemaan erittäin laaja. Tunnistetut keskeiset prosessit tavoitetilassa ovat:

- Asiakkuusprosessit: Myynnin ja markkinoinnin ja asiakkuuksienhallinnan prosessit, Asiakstarpeen hallinta (mm. oman kehitys- ja hankesalkun hallinta, kehitystarpeiden hallinta, uusien palveluiden kehitys)
- Toimitusprosessi (mm. käyttöönottojen suunnittelu, käyttöönotot, muutoksen hallinta)
- Palvelujen hankinta: Hankinnassa tehdään yhteistyötä Hanselin kanssa
- Palveluiden tuotantoprosessi ja laatu
- Asiakkaalle toimitettavien palveluiden tukiprosessit (mm. (asiakaspalvelu-, lähituki-, etätukiprosessit)
- Kehittämisen hallinta (mm. projektointi, resurssihallinta, hankehallinta, palveluiden tuotteistaminen, palvelukuvausten laatiminen) ja palvelukehittäminen, Palvelu/tuotekehitysprosessi (mm. esitutkimukset, kärkihankkeet), Hankkeistamis- / projektimallin hallinta (vaiheittain etenevä, päätös-porttimalli), Kehittämisen tukipalvelut (mm. arkkitehtuurin hallinta), Hankejohtamisprosessi (pohjautuen hanke- ja projektimalliin)
- Sovellusten ja infrastruktuurin hallinta
- Toimittajien ja ulkoisen hankinnan hallintaprosessi (mm. hankintatuki, toimittajat / vendor management, muiden palvelukeskusten kanssa tapahtuva yhteistyö)
- Tietoturvan hallinta (mm. palvelut, sovellukset, infrastruktuuri, asiakastukipalvelut)
- Johtamis- ja johtamisen tukiprosessi (mm. toiminnan suunnittelu, budjetointi, kustannuseuranta, palvelujen hinnoittelu, ohjaus, resursointi, laatu, talous)

Aluksi pääprosessit kuvataan karkealla tasolla ja varsinainen kuvaaminen tehdään tarkemman suunnittelun vaiheessa ja jatkossa valmisteltaessa laajempaa IT-palvelutoimintaa. Prosessien kuvaamisessa hyödynnetään muissa IT-palveluyksiköissä tehtyjä prosessikuvauksia.

IT-palvelukeskuksen pääprosessien ja tehtäväkuvausten määrittely käynnistetään IT-palvelukeskuksen toiminnan käynnistystehtävänä. Tässä työssä on mukana IT-palvelukeskukselle valittu vetäjä. Prosesseille määritellään vastuulliset omistajat sitten kun toiminta ko. prosessin osalta käynnistetään. Asiakkuusprosessin määrittelyyn panostetaan. Kukin prosessi mietitään tarkoituksenmukaisesti, aluksi keskeisten osa-alueiden vastuullisille (esim. kehitys, toimitus, tuotanto/palvelu).

Palvelutuotannon ITIL-malli (IT Infrastructure Library) sisältää yleisesti käytettävän, prosessilähtöisen IT-palvelutuotannon viitekehikon. Esimerkiksi VNTHY:n, oikeusministeriön ja sisäministeriön IT-palvelukeskustoimintaa kehitetään ITIL-viitekehikon pohjalta. Lisäksi tarvitaan muita malleja prosessien kehittämiseen.

2.3.7. Periaatteet ostettaville palveluille ja omalle työlle

IT-palvelukeskus vastaa kaikista palveluista asiakkailleen riippumatta siitä ostetaanko palvelut kaupallisilta toimijoilta, tuotetaanko ne itse, siirretäänkö ne muista olemassa olevista valtionhallinnon IT-palvelukeskuksista vai tuotetaanko yhteistyössä näiden kanssa.

IT-palvelukeskus hankkii tuotettavat palvelut ensisijaisesti ostamalla silloin, kun itse tekemisellä ei saavuteta lisäarvoa ja vertailukelpoinen palvelu on saatavissa edullisemmin kilpailuilta markkinoilta. Valtion IT-palvelukeskus kokoaa ja tuotteistaa hankkimiaan palveluita edelleen tarjottaviksi palvelukokonaisuuksiksi.

IT-palvelukeskus vastaa tarjoamiensa palveluiden kehittämistä ja koordinoinnista ja prosessien yhtenäistämistä. IT-palvelukeskus tekee asiakkaiden kanssa palvelukokonaisuuskohtaiset SLA-sopimukset. Jotta IT-palvelukeskus pystyy vastaamaan asiakkaille annettuun SLA-lupaukseen, se laatii tarvittavat SLA-sopimukset myös toimittajien kanssa ja vaatii sen todentamista myös toimittajien alihankkijoilta.

2.3.8. Palvelutoiminnan ja sen laadun arvioinnin periaatteet

Palvelutoimintaa, palveluvalikoiman toteutumista ja palveluiden laatua arvioidaan eri näkökulmista: strateginen ohjaus ja asiakkuus.

Ohjausnäkökulman varmistamiseksi IT-palvelukeskukselle tehdään laatujärjestelmä ja tulokortti (prosessi-, tehokkuus-, henkilöstö- ja asiakasnäkökulmat) / mittarit yleisen IT-palvelujen tuottamisen hyvien käytäntöjen mukaisesti. Toiminnan tuloksista, suunnitelmista, kustannuksista, tuotoista yms. raportoidaan säännöllisesti vähintään 3 kertaa vuodessa.

Asiakasnäkökulmasta laaditaan palvelu- ja asiakaskohtaisesti palvelutasosopimukset (SLA) ja mittarit, joiden pohjalta toteutetaan normaalit sopimuksiin liittyvät seurannat, katselmukset yms.

Palautetta hankitaan asiakkailta sopimuseurannan lisäksi asiakkaista koottavien pienryhmien avulla.

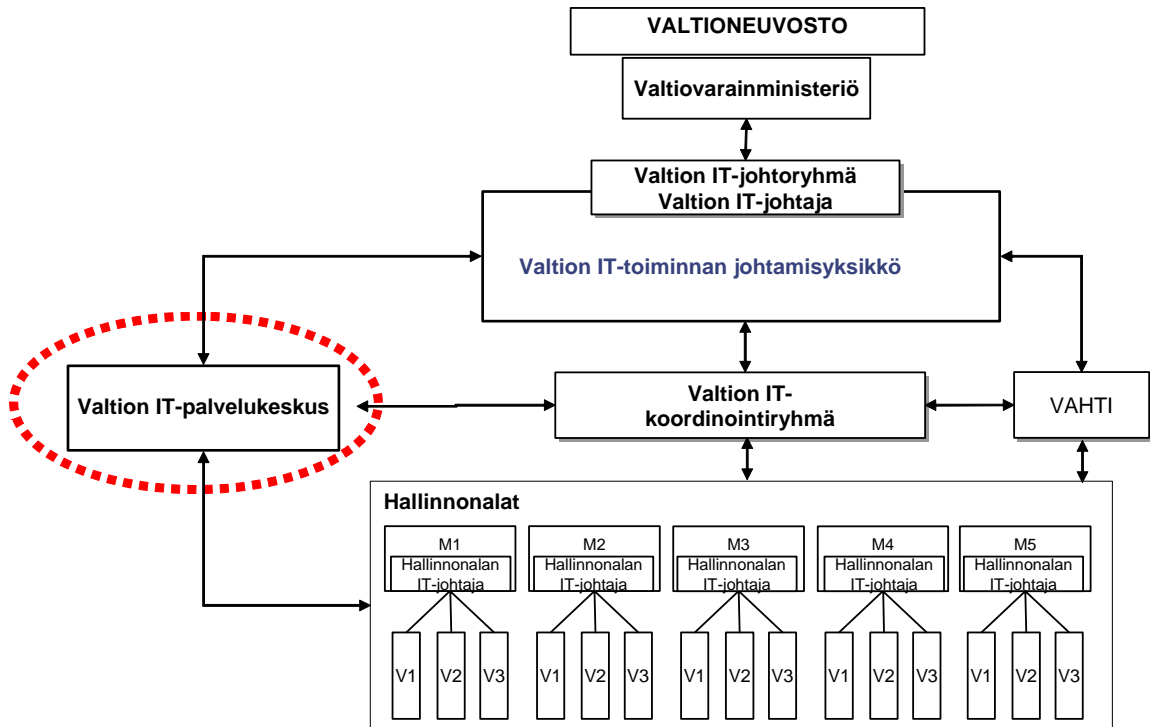
2.4 IT-palvelukeskuksen asema ja ohjaus

Valtion IT-palvelukeskuksen asema ja ohjausmalli on hyväksytyn valtion IT-strategian mukainen. Koska yksikkö sijaitsee valtiovarainministeriön alaisuudessa, sen asema ja ohjaus määritellään valtiovarainministeriön päätöksillä.

2.4.1. Valtion IT-toiminnan johtamis- ja organisaatiomalli

Valtion IT-toimintaa johdetaan valtioneuvoston ja valtiovarainministeriön toimesta. Käytännön johtaminen tapahtuu Valtion IT-johtoryhmän ja Valtion IT-toiminnan johtamisyksikön toimesta. Valtion IT-koordinoitiryhmässä koordinoidaan valtiohallinnon yhteisiä IT-asioita hyödynnettäväksi myös IT-palveluyksikön toiminnassa ja toiminnan kehittämisessä. IT-koordinoitiryhmän rooli hallinnonalojen palvelutarpeiden priorisoinnissa, IT-palvelutoiminnan kehittämisessä ja arvioinnissa on merkittävä.

Kaavio: Valtion IT-toiminnan johtaminen



2.4.2. IT-palvelukeskuksen ohjaus

Valtion IT-palvelukeskus toimii valtiovarainministeriön hallinnonalalla Valtion IT-johtamisyksikön ohjauksessa. Tulosohtauksen lisäksi IT-palvelukeskusta ohjataan suoran ja epäsuoran asiakasohjauksen avulla (palveluiden käyttäjäasiakkaat ja mm. asiakas-/palveluseurantarhymät ja valtion IT-koordinointi).

Yleiset valtion palvelukeskusperiaatteet (Palvelukeskuksen perustamisen periaatelinjaukset, VM:n työryhmämuistio, Helsingissä 29 päivänä lokakuuta 2004):

Valtion palvelukeskus on järjestely / toimintamalli, jossa tilaaja-, tuottaja- sekä ohjausrooli on erotettu toisistaan. Palvelukeskus on ohjaavan ministeriön tulosohtauksessa. Ohjaava ministeriö rahoittaa toiminnan käynnistämistä edeltävät investoinnit. Toiminta käynnistetään palvelukeskuksen nettobudjetoidun määrärahan puitteissa tai ministeriön määrärahan puitteissa. Toiminnan aloitusvaiheessa palvelukeskuksella on oma tase (aloittava tase) ja sen toiminnasta tehdään oma tuloslaskelma.

Palvelukeskuksen sovellettavat hinnoitteluperiaatteet määritellään palvelukeskuksen hallintoasetuksessa. Siltä osin kun palvelukeskuksella ei ole omaa hallintoasetusta käynnistämävaiheessa, määritellään hinnoitteluperiaatteet palvelusopimuksessa.

Ohjaava ministeriö vastaa tuottavuustavoitteiden saavuttamisesta ja tuottavuuskehityksen todentamisesta sekä saavutettujen hyötyjen seurannasta niin asiakasvirastoissa kuin palvelukeskuksessa. Tämä edellyttää, että palvelukeskuksen ja asiakasorganisaation kustannusrakenne ja kustannukset tunnetaan.

Ohjaus perustuu tulosohtauksen lisäksi asiakasohjaukseen, mikä tulee näkyä tulosohtauksen toteutuksessa.

IT-palvelukeskukselle perustetaan pysyviä neuvottelukuntatyypisiä organisaatioita, joihin nimetään asiakasvirastojen edustajia sekä tarvittaessa substanssitoiminnan asiantuntijoita.

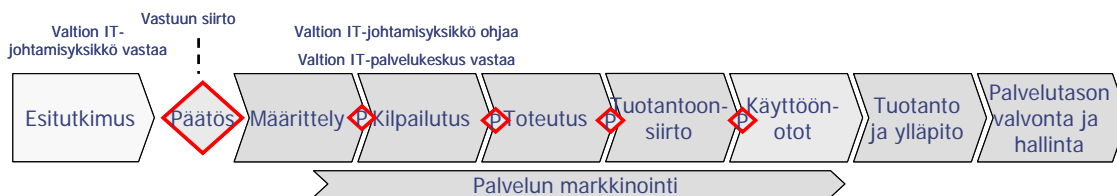
Olemassa olevien IT-palvelukeskusten toiminnan yhteistyön kehittäminen edellyttää myös koordinoitua jatkokehitystä kohti valtion yleistä ja yhteistä palvelukeskusmallia yhteisten ja yhtenäistettyjen palveluiden osalta. *Ohjausrooli on jatkossa luonnostaan Valtion IT-johtamisyksikön tehtävä.*

Taulukko: Valtion IT-palvelukeskuksen välillisen ja välittömän ohjauksen keskeiset roolit

| | Valtion IT-strategia | TTS / TAE | Tulos-ohjaus | Esitutkimus | Hanke (määrittely, kilpailutus, toteutus, testaus, käyttöönotot) | Palvelutuotanto | Asiakasyhteistyö |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|---|---------------------------------|---|
| Valtioneuvosto | Paättää | Paättää (kehys ja TAE) | | | | | |
| VM | Valmisteleo ja esittelee | Paättää (TTS) Valmisteleo ja esittelee (kehys ja TAE) | Paättää | Paättää | Paättää | Strateginen ohjaus | |
| Valtion IT-johtoryhmä | Ohjaa | | | Esittää päätettäväksi | Esittää päätettäväksi | | Keskeiset linjaukset |
| Valtion IT-koordinointiryhmä | Valmisteleo | | | Valmisteleo Valitsee esitutkimuskohteet | Seuraa ja priorisoi / valitsee hankkeet Osallistuu ohjaukseen | Seuraa Osallistuu ohjaukseen | Seuraa kokonaisuutta Vastaa yhteisten palveluiden koordinoinnista hallinnonalojen asiakkaiden näkökulmasta (IT-palvelunäkökulma) |
| ValtIT-johtamisyksikkö | Vastaa | Valmisteleo ja käsittelee ehdotukset (TTS/TAE) | Valmisteleo ja esittelee | Ohjaa, Vastaa/ vetää projektia | Ohjaa | Ohjaa | Ohjaa |
| Valtion IT-palvelukeskus | | Valmisteleo ja tekee ehdotuksen (TTS/TAE) | | Osallistuu | Vastaa: Määrittely, kilpailutus, toteutus Käyttöönotot (yhdessä asiakkaiden kanssa) | Vastaa | Vastaa |
| Palvelukokonaisuuskohtaiset yhteistyöryhmät | | | | Osallistuu | Osallistuu | Seuraa ja osallistuu ohjaukseen | Substanssien edustajat keskeisimpien palveluiden osalta (Asiakasnäkökulma) Seuraa: laatu, asiakastytyväisyys, kustannukset Palvelukehitysehdotukset |
| Asiakas (hallinnonala, virasto) | | | | Määrittelee asiakkaan tarpeet | Määrittelee asiakkaan tarpeet, seuraa ja ohjaa | Ostaa / hankkii palveluita | Vaikuttaa suoraan, yhteistyöryhmien ja IT-koordinointiryhmän kautta |

Valtion IT-johtamisyksikön ja IT-palvelukeskuksen välinen yhteistoiminta

Valtion IT-palvelukeskuksen ja Valtion IT-johtamisyksikön välinen yhteistoiminta on tiivistä ja laaja-alaista IT-toiminnan kehittämisen eri alueilla. Yleisellä tasolla johtamisyksikön rooli on *ohjaava* ja IT-palvelukeskuksen *toteuttava*.



Esitutkimukset: Johtamisyksikkö tilaa ja johtaa esitutkimuksia ja IT-palvelukeskus toimii esitutkimusten resurssina ja hankejohtotehtävissä.

Menetelmäkehitys: Johtamisyksikkö ohjaa menetelmäkehitystä kaikissa kehitysvaiheissa ml. käyttöönotot. IT-palvelukeskus osallistuu menetelmäkehityshankkeisiin ja tukee menetelmien käyttöönottoja virastoissa.

Yhtenäistämisen- ja kehityshankkeet: Johtamisyksikkö johtaa valtion yhtenäisen tietoteknisen ympäristön ja IT-palveluiden yhtenäistämistä. IT-palvelukeskus toteuttaa johtamisyksikön asettamia yhtenäistämistavoitteita palvelukehityksessään, asiantuntijapalveluissaan ja palvelutuotannossaan. Johtamisyksikkö tilaa palvelukehityshankkeita, joita IT-palvelukeskus toteuttaa ns. porttimallin mukaisesti vaiheittain ja saa etenemisluvan sovituissa päätöspisteissä johtamisyksiköltä. Johtamisyksikkö ohjaa ja valvoo kilpailutusvaihetta sekä palveluiden tuotteistamista. Johtamisyksikkö linjaa, edistää ja ohjeistaa yhteisten palveluiden virastoissa tapahtuvia käyttöönottoja. IT-palvelukeskus tukee ja on

resurssina virastojen käyttöönotoissa.

Tietoturvallisuus: Johtamisyksikkö johtaa tietoturvallisuuden tavoitteiden määrittelyä. IT-palvelukeskus vastaa tietoturvallisuuden toteutumisesta palveluissaan ja antaa asiantuntijatukea virastoille tietoturvallisuuden toteuttamiseen.

Hinnoittelu: Johtamisyksikkö ohjaa palvelukokonaisuuksien hinnoittelua ja IT-palvelukeskus vastaa oka-hinnoittelun toteutumisesta ja seurannasta palveluidensa osalta.

IT-palvelukeskuksen toiminnan suunnittelu ja raportointi: IT-palvelukeskus tuottaa johtamisyksikön antamien linjausten pohjalta oman toiminta- ja taloussuunnitelmansa. IT-palvelukeskus raportoi johtamisyksikölle toiminnastaan ja taloudestaan sekä tarjoamiensa palvelukokonaisuuksien tuotannon laadusta, tietoturvallisuudesta ym.

2.4.2.1. Asiakasohjaus

Palvelukeskuksen palveluja hyödyntävä asiakas (ministeriö, virasto, laitos ym.) osallistuu asiakasohjaukseen kolmella tasolla: 1. Operatiivinen, päivittäinen palveluiden käytön ja käytettävyyden seuranta ja ohjaus (ns. SLA-taso); 2. Taktinen ohjaus, jota asiakas tekee osallistumalla palveluiden seuranta- ja kehittämissyihin; 3. Strategisen tason ohjaus, jota asiakas tekee osallistumalla palvelukokonaisuuksien priorisointiin, kehittämiseen ja koordinointiin.

Operatiivinen ohjaus on suoraa – asiakas seuraa sopimuksen mukaisten palvelujen toteutumista. Seurannan pohjana ovat aina palvelusopimukset, joissa on määritelty palvelutasot, sanktiot, ym. Palvelukeskus nimeää omalta puoleltaan asiakasyhteyshenkilön (ns. account manager) ja asiakas puolestaan nimeää palvelusta vastaavan yhteyshenkilön (ns. vendor manager), joiden välisen yhteistyön avulla huolehditaan operatiivisesta ohjauksesta.

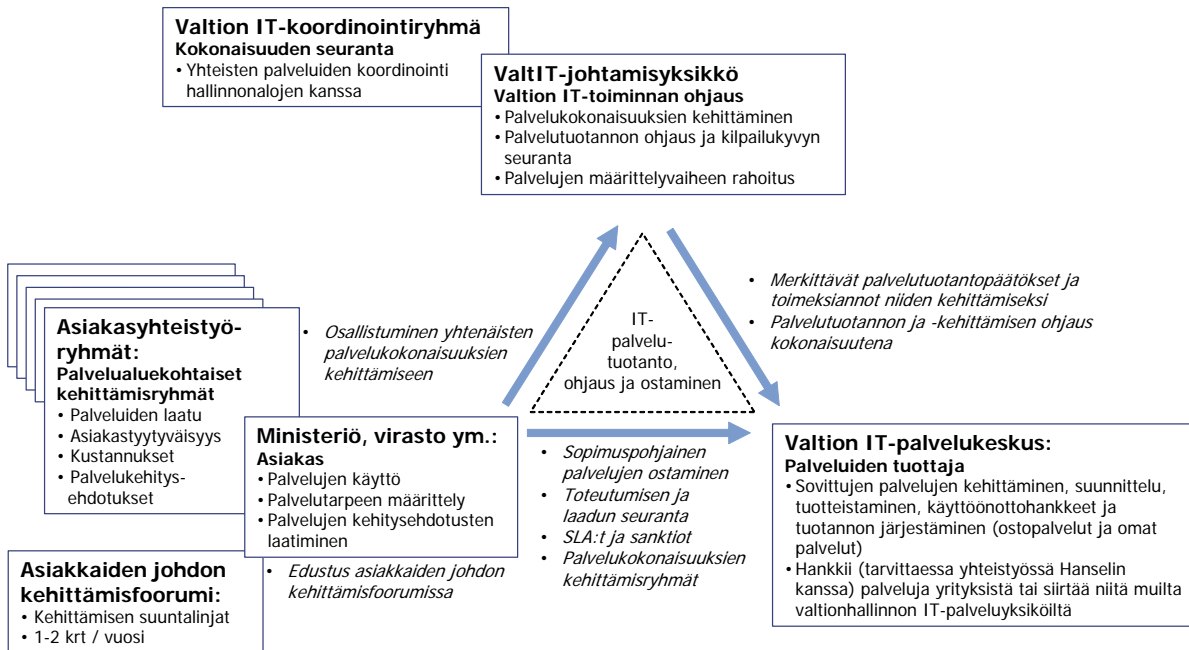
Taktinen ohjaus tapahtuu palvelukeskuksen tuottamien palvelukokonaisuuksien kehittämissyissä, joiden tehtävänä on palvelujen toteutumisen, asiakastytyväisyyden ja palvelutyytyväisyyden seuranta ja kehittäminen valmistelu. Palvelukokonaisuudet muodostetaan kärkihankkeitten ja ohjelmien tulosten tasolla eli ryhmiä tulee olemaan muutamia. Ryhmät kokoontuvat säännöllisesti. Lisäksi IT-koordinoitiryhmän kautta suodatetaan yhteisiä tarpeita palvelutuotannon kehittämiseen.

Strategiseen ohjaukseen sisältyy käyttäjäasiakkaan ja asiakkaiksi tulevien edustus ja osallistuminen kärkihankkeiden ja ohjelmien ohjausryhmätyöskentelyyn, esitutkimuksiin ja määrittelyihin. Palvelukeskuksen toimintaa ohjaavat myös IT-koordinoitiryhmän viestittämät tarpeet palvelutuotannon ja palveluiden edelleen kehittämiseksi ja uusien palveluiden aikaan saamiseksi. Valtion IT-johtamisyksikön tekemä IT-palvelukeskuksen tulosohtaus on keskeinen osa strategista ohjausta.

Muita tunnistettuja ohjaajia ovat esimerkiksi asiakkaiden johdon yhteinen palvelujen tilannearvio- ja kehittämissuorumi (kokoontuu 1-2 kertaa vuodessa), Valtion IT-koordinaatioryhmä ja myös Valtion IT-johtoryhmä.

Asiakasohjauksen menestyksellä toteutuminen edellyttää konsernimaaisesti ohjattua hallinnonalojen tietohallintoa. Eri ryhmien edustajat edustavat kunkin palvelukokonaisuuden osalta koko hallinnon alaa.

Kaavio: Yhteenveto - IT-palvelukeskuksen palvelutuotanto, ohjaus ja ostaminen



2.4.3. Toiminnan rahoitusperiaatteet

Valtion IT-palvelukeskuksesta tehdään kustannusrakenteensa osalta läpinäkyvä talousyksikkö. Toiminta on nettobudjetoitua ja palvelut veloitetaan asiakkailta sopimusperusteisesti.

Yksikön toiminnan käynnistämisen alkuinvestoinnit rahoitetaan koko valtionhallinnolle yhteisesti, ja kehitystoiminnan osalta jatkossakin Valtion IT-johtamisyksikön budjetin kautta. Palvelut tuoteistetaan ja ne hinnoitellaan oka-periaatteella (oka = omakustannusperiaate, sisältäen poistot). Kaikista palveluista veloitetaan asiakasta ml. osallistuminen eri hallinnonalojen työryhmiin.

Oka-hinnoittelumallissa jokaiselle palvelukomponentille ei erikseen lasketa oka-hintaa, vaan hinnoittelulla haetaan kustannusvastaavuus määritellyille, riittävän laajoille palvelukokonaisuuksille.

Oka-hinnoittelumalli tuottaa poistoina palvelukeskukselle ylijäämää, joka tuloutetaan valtion budjettiin. Tämän vuoksi palvelun tuottajan on myös seurattava tehtyjen investointien tuloutumista.

IT-palvelukeskuksen kehittämisen aikataulut huomioiden kyseessä on haastava määrittely- ja resursointitehtävä, jossa on otettava huomioon valtionhallinnon resursointisuunnittelun hidas sykli kehys- ja TAE-menettelyineen.

2.5 Valtion IT-palvelukeskuksen rooli valtionhallinnon yhteisten IT-palvelujen tuottamisessa

Valtion IT-palvelukeskuksen tehtävänä on koko valtiohallinnolle yhteisten IT-palvelujen tuottaminen. Hallinnonalojen sisäisten tai yksittäisille virastoille kuuluvien IT-palveluiden tuotanto säilyy jatkossakin näiden omassa hoidossa.

Valtionhallinnon IT-palveluja tuottavat nykyisin mm. hallinnonalojen keskitetyt IT-palveluyksiköt (OM, YM, SM, PLM), virastojen sisäiset keskitetyt IT-yksiköt ja valtion omistamat yhtiöt: Suomen Erillisverkot, CSC sekä taloushallinnon ja henkilöstöhallinnon palvelukeskukset. Lisäksi esim. VRK, TK, MML, PRH, Verohallinto ja VNTHY tuottavat palveluita ja tuoteistettuja palveluita koko valtiohallinnolle.

Valtion IT-palvelukeskus tekee yhteistyötä valtion yhteisten IT-palveluiden kehittämisessä ja palvelutuotannossa muiden IT-palvelukeskusten kanssa jatkossa tarkemmin määriteltävällä tavalla. Tavoitteena on, että yhteisiä IT-palveluita tuotetaan ainoastaan yhdessä IT-palvelukeskuksessa.

Valtion IT-palvelukeskus tekee yhteistyötä oman alueensa hankkeiden kilpailutuksen osalta Hanselin kanssa.

Tässä suunnitelmassa ei käsitellä suhdetta muihin kuin IT-palvelukeskuksiin.

2.5.1. IT-palvelukeskuksen ja muiden IT-palveluyksiköiden perustietotekniikkapalveluiden yhteistyön organisointi

Lähtökohtana palvelukeskusyhteistyölle on IT-palvelukeskuksen toiminta-ajatus: Valtion IT-palvelukeskus toteuttaa osaltaan valtion IT-strategiaa IT-johtamisyksikön ohjauksessa. Valtion IT-palvelukeskus vastaa valtion IT-strategian mukaisten yhteisten tai yhtenäistettyjen IT-palvelujen tuotannon järjestämisestä. Palvelukeskus osallistuu palvelujen esitutkimuksiin ja ottaa vastuun hankkeiden toteuttamisesta ja palvelutuotannosta siten kuin kehittämis-, palvelu- ja tu-lossopimuksissa on sovittu.

Valtion IT-strategian yhtenä tavoitteena on hallinnonalojen IT-palvelukeskusten keskittyminen omiin substanssialueisiinsa. Valtion IT-palvelukeskuksen palveluvalikoiman kehittymisen myötä hallinnonalojen virastot ja myös IT-palveluyksiköt ryhtyvät käyttämään sen tarjoamia yhteisiä palveluja, kuten IT-perustietotekniikkapalveluita. Tällä korvataan niiden omaa tuotantoa tai ulkopuolelta ostettavia palveluita. Käytännössä tämä tarkoittaa hallinnonalojen oman vastaavan tuotannon lopettamista ja ulkoistamista yhteisten palveluiden osalta.

Mikäli yksittäisen IT-palvelukeskuksen tietty palvelu havaitaan soveltuvan tarjottavaksi koko valtiorhallinnolle, tulee palvelu ja siihen liittyvät resurssit eriyttää valtion IT-palvelukeskuksen alaisuuteen. Näin pyritään selkiyttämään palvelukeskustoiminnan vastuuta valtiorhallinnossa.

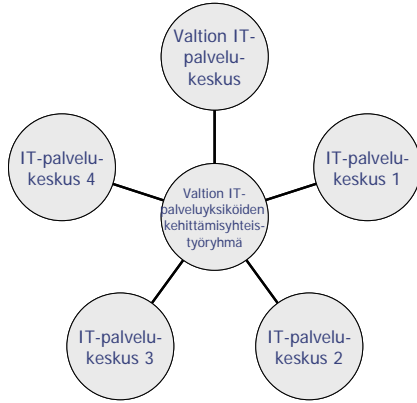
Tuotantopalvelujen lisäksi Valtion IT-palvelukeskus tarjoaa yhteistyössä kehitettyjä parhaita käytäntöjä hallinnonalojen IT-palveluyksiköille (esimerkiksi asiantuntijapalveluina).

Hallinnonalan omien ydintoiminnan IT-palveluiden tuotantoa jatketaan normaalisti ja hallinnonalojen IT-palveluyksiköt keskittyvät yhä voimakkaammin ydintoiminnan IT-järjestelmien ylläpitoon ja kehittämiseen.

Mahdollinen henkilöresurssien siirto Valtion IT-palvelukeskukseen tai yhteistyö IT-palvelukeskusten kanssa selvitetään ja sovitaan palvelu- ja tapauskohtaisesti ja valtion IT-palvelukeskus hyväksyy mahdolliset siirrettävät resurssit. Valtion IT-palvelukeskus voi toimia useilla toimipaikoilla palvelun luonteesta tai tarpeesta riippuen. Kärkihankkeiden vaikutus ei alkuvuosina ole vielä kovin suuri palvelukeskusten henkilöstöön.

Kehittämissyhteistyö

Valtio IT-johtamisyksikön toimesta muodostetaan valtion IT-palveluyksiköiden johdon yhteistoimintafoorumi, jossa suunnitellaan ja jatkokehitetään yhteistyötä. Eri IT-palvelukeskusten ja –yksiköiden palvelujen yhtenäistäminen on edellytyksenä tulevien vuosien yhteisille työasemapalveluille, tukipalveluille ja käyttöpalveluille.



Kuva. IT-palvelukeskusten yhteistyöverkoston kaavailtu malli

2.6 IT-palvelukeskuksen sisäinen organisoituminen

IT-palvelukeskus toimii nettobudjetoituna yksikkönä. IT-palvelukeskuksella on oma johto ja se vastaa omasta palvelutuotannostaan. Se toimii asiakasorganisaatioihin tukeutuvana palvelukeskuksena. Organisoituminen pohjautuu asiakaslähtöiseen toimintaan lähtökohtana tuotteistetut palvelut ja prosessipohjainen toimintamalli. Toiminta pohjautuu vahvaan asiakkuuksien ja asiakasyhteyksien hoitamisen malliin.

Palvelukeskuksen toimintamallia kehitetään pohjautuen toiminnan tarpeisiin ja henkilöstön osaamisen jatkuvalla kehittämisellä yhteistyössä asiakasvirastojen, valtion palvelukeskusverkoston sekä sitä ohjaavien viranomaisten kanssa. Kyseessä on myös merkittävä toimintakulttuurin muutosprosessi valtionhallinnossa yli sektori- ja toimialarajojen.

Tavoitteena on, että toisena toimintavuotena palvelukeskus on ministeriön ohjaama nettobudjetoitu virasto tai olemassa olevan viraston osa.

Jos IT-palvelukeskus toimii omana virastona, sillä on oma hallintoasetukseen perustuva työjärjestys ja muut palvelukeskuskohtaiset määräykset. Vaihtoehtoisesti osana toista virastoa se muodostaa (nettobudjetoitun) oman sisäisen linjaorganisaation tai osaston.

Palvelukeskuksen sisäinen organisoituminen kehittyy vaiheittain ja käynnistyy kehityspainotteisella miehityksellä.

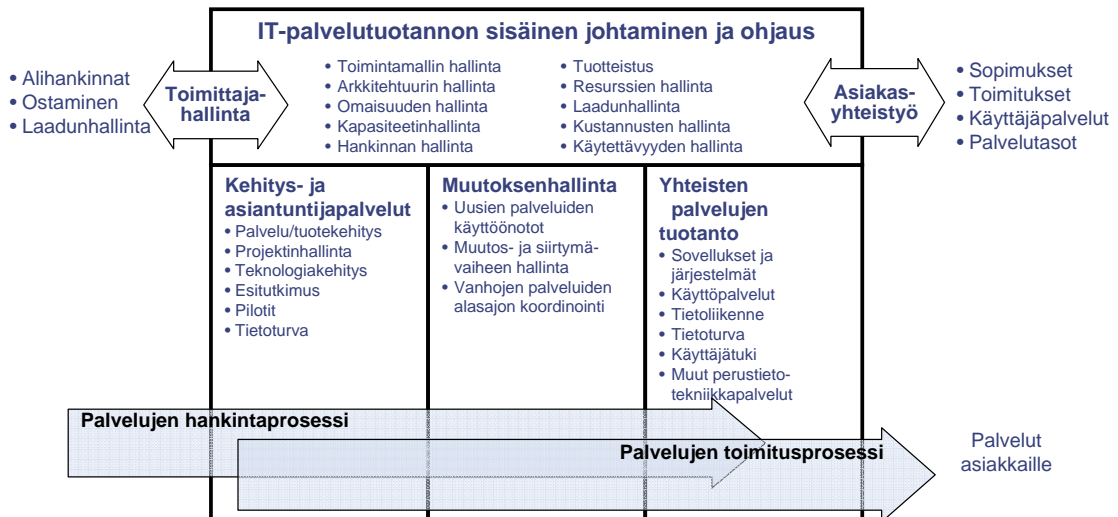
Käynnistämävaiheen palveluvalikoima on suppea. Palveluvalikoima laajenee ja uusia palveluja kehitetään voimallisesti myös tuotantovaiheen aikana Valtion IT-johtamisyksikön ja sovittujen asiakaskoordinaatielinten vahvassa ohjauksessa.

Palveluvalikoimaa ja myös organisoitumista tarkistetaan toiminnan laajenemisen myötä.

Palvelukeskukseen luodaan myös asiakasrajapintaa hoitava organisaatio. Palvelukeskus vastaa asiakkaalle omasta palvelutuotannostaan, raportoi tilaajalle palvelusopimuksen mukaisesti sekä hyödyntää omassa kehitystyössään säännöllisesti kerättyä asiakaspalautetta.

IT-palvelukeskuksen sisäinen rakenne

IT-palvelukeskus sisältää kehitys- ja tuotantotoiminnot sekä tarvittavat asiakaspalvelu-, tuki-, toimitajahallinta-/hankinta- ja johtamistoiminnot. Resurssit pyritään hankkimaan hallinnonaloilta sisäisellä rekrytoinnilla ja ulkopuolisilta markkinoilta.



Kuva. IT-palvelukeskuksen organisoitumisen näkökulmat: johtaminen, kehittäminen, palveluiden käyttöönottojen hallinta ja tukeminen sekä tuotanto ja palveluiden ostaminen.

2.6.1. Tuotannon aikainen toiminta

Palvelukeskus vastaa valtion IT-strategian mukaisten yhteisten tai yhtenäistettyjen IT-palvelujen tuotannon järjestämisestä. Ennen yksittäisen palvelun tuotantovaihetta palvelukeskus osallistuu palvelun kehittämiseen Valtion IT-johtamisyksikön ohjauksessa ja ottaa vastuun palvelun toteuttamisesta. Tuotannon aikainen toiminta perustuu vahvasti tuotteistettujen palvelujen tarjontaan asiakkaille ja samalla kokonaisvaltaiseen vastuunottoon alihankkija- ja toimittajaverkostoista.

Tuotannon aikainen toiminta rakennetaan prosessipohjaiseksi, jolla mallilla lähdetään kehittämään palvelusopimuksiin (ns. SLA, Service Level Agreement) pohjautuvia IT-palveluita.

Tuotannon aikainen toiminta ja eri palvelukokonaisuudet tulevat koostumaan useista palvelukomponenteista. Osakokonaisuuksia (ja samalla myös tuotannon osaprosesseja) pyritään hankkimaan mielekkäästi hallittavina kokonaisuuksina. Tämän mahdollistamiseksi palvelukeskuksen prosessit määritellään standardiprosessien (ITIL, IT Infrastructure Library) mukaisesti. ITIL-standardi ja -prosessit ovat sovellettavissa sekä IT-palveluja tuottaville että niitä ostaville organisaatioille.

Tuotantoprosessin osia hankitaan kaupallisilta palvelutoimittajilta. Tuotannon pääprosessit ja prosessikokonaisuuksien hallinta ja koostaminen säilyvät palvelukeskuksen tehtävänä ja ydinsaamisena.

Tuotantoprosesseihin liittyviä yksittäisiä osa-alueita ovat mm.

- Asiakaspalvelut, yhteisten sovellusten käyttäjätuki, lähituki, HelpDesk, koulutus
- Tuotantosovellukset, sovellusten pääkäyttäjät
- Ylläpito, ennakoiva ylläpito ja pienkehittäminen
- Seuranta ja raportointi
- Käyttöpalvelut, järjestelmät, tuotantoalustat, tietoliikenne
- Tietoturva

2.6.2. Henkilöstö ja osaamisvaatimukset

Palvelukeskuksen toiminta laajenee kahdessa vaiheessa (ensin kehityspainoteinen liikkeelleläh-tövaihe, sitten laajentuminen tuotantoon), joita edeltää käynnistyksen suunnittelu ja valmistelu. Kehitysvaiheessa henkilöstöä siirtyy Valtion IT-johtamisyksiköstä ja lisäksi korkean osaamista-son kehittäjiä rekrytoidaan hallinnon sisäisesti ja markkinoilta. Uuden rekrytoitavan henkilöstön määrä (ml. johto ja tuki) on alle 30 henkilöä vuoteen 2010 mennessä.

Noin vuosina 2009-2010 käynnistyvässä ja sen jälkeen nopeasti laajentuvassa IT-palvelutuotan-tovaiheessa kärkihankkeitten tuloksia aletaan vaiheittain ja hallittujen käyttöönottoprojektien jäl-keen tarjota palveluna eri käyttäjäryhmille. Myös mm. koko valtiorhallinnolle yhteisesti tarjotta-vien perustietotekniikkapalvelujen mahdolliset siirrot muista IT-palvelukeskuksista tai yhteistyö IT-palvelukeskusten kanssa näiden osalta ovat jo käynnistyneet. Valtion IT-palvelukeskuksen henkilöstötarve lisääntyy tässä vaiheessa valitusta tuotantomallista riippuen.

Ensimmäisessä n. 2 vuotta kestävässä kehitysvaiheessa painopiste on nykyisten kärkihankkeiden suuntaamisessa ja läpiviennissä, joka luo puitteet tuotettaville palveluille. Perustietotekniikkapalve-luiden tarjoaminen asiakkaille laajenee edellisten vuosien palvelukehityksen ja niihin liittyvien, markkinoilta kilpailutettujen palvelujen pohjalta.

IT-palvelukeskuksen vastuisiin kuuluu jatkossa (arviolta v. 2010-2011 alkaen) myös yhteisten henkilövaltaisten perustietotekniikkapalveluiden tuottaminen. Perustietotekniikkapalveluiden osalta IT-palvelukeskuksen henkilöstötarve lisääntyy. Kasvun voimakkuus riippuu valitusta palvelutuotan-tomallista. Päätökset IT-palvelukeskuksen henkilövaltaisesta perustietotekniikkapalvelujen tuotan-tomallista (oman tuotannon laajuus vs. siirrot valtiorhallinnon nykyisistä IT-palvelukeskuksista vs. kaupalliset ostopalvelut) ja tarvittavasta henkilöstöstä tehdään myöhemmin (suunnittelu tämän osalta on käynnistettävä v. 2008 yhdessä hallinnonalojen kanssa).

Mahdollisille siirroille muista palvelukeskuksista luodaan edellytyksiä tukemalla eri IT-palvelukeskuksissa jo nyt (2007) käynnistynyttä oman perustietotekniikkapalvelutuotannon yhtenäis-tämistä ja palveluiden eriyttämistä ydintoiminnasta. Tätä kehitystä tulevat aktiivisesti tukemaan sekä Valtion IT-johtamisyksikkö että uusi IT-palvelukeskus. Toimintamuotoina ovat mm. tämän näkö-kulman kehittäminen kärkihankkeissa ja esim. tukemalla palvelukeskusten kehitysryhmän toimintaa.

Käynnistysvaihe

Toiminnan valmisteluvaiheessa ja käynnistyessä tarvitaan vähintään IT-palvelukeskuksen vetä-jä (jo toiminnan käynnistämisen valmistelussa mukana), kehittämis- / asiakasvastaava, sopimus- / toimittaja-hankintavastaava ja kärkihankkeiden edellyttämää keskeisiä asiantuntijoita, joita henkilöitä mm. siirretään johtamisyksiköstä ja hankitaan uusrekrytoinnein:

- IT-palvelukeskuksen vetäjä (toiminnan käynnistäminen)
- Kärkihankkeiden edellyttämät asiantuntijat (siirto johtamisyksiköstä / uusia rekrytoin-teja)
- Kunkin siirrettävän, jo olemassa olevan palvelun pääkäyttäjä/kehittäjä
- Asiakasvastaava (ns. account manager, laaja tehtäväkenttä)
- Toimittaja-hankintavastaava (ns. vendor manager, laaja tehtäväkenttä)
- Käynnistysvaiheen tuotanto- ja tukipalveluiden edellyttämät resurssit

IT-palvelutoiminnan johtamista tukevia rooleja heti käynnistysvaiheesta lähtien ovat

- Kehitystoiminnan ohjaus, kehittäminen ja valitut erityisasiantuntemusalueet
- Palvelukehityshankkeiden johtaminen ja läpivienti
- Muutoshallinnan johtaminen ja tukeminen (käyttöönotot / -viennit)
- Henkilöstöjohtaminen (HRM) vahvan ydinosaamisen aikaan saamiseksi palveluyksi-kössä

Palvelutuotanto- ja tukioorganisaatio muodostetaan myöhemmin:

- Voi koskettaa suurempaa henkilöstömäärää
- Määritellään tarkemmin toiminnan käynnistysvaiheessa kärkihankkeiden esitutkimusten valmistuttua
- Malli otetaan käyttöön vaiheittain toiminnan laajenemisen myötä

Taulukko: Kaavailtu henkilöstötarve 2007-2011

| | 2007 Valmistelu | 2008 Perustaminen | 2009 Käynnistäminen | 2010 -2011 Palvelutoiminta |
|--|--------------------|----------------------|------------------------|-------------------------------|
| Valtion IT-johtamisyksikössä sijaitsevat, palvelukeskuksen toimintaan liittyvät henkilöt | ■2 | ■30 | ■0 | |
| Valtion IT-palvelukeskuksen johto ja hallinto | ■0 | ■0 | ■8 | |
| Valtion IT-palvelukeskuksen kehityshenkilöt | ■0 | ■0 | ■16 | |
| Valtion IT-palvelukeskuksen tuotantohenkilöt | ■0 | ■0 | ■11 | |
| Yhteensä Valtion IT-palvelukeskustoiminnassa | ■ 2 | ■ noin 30 | ■ noin 35 | ■ noin 40 henkilöä |

| | |
|--|------------------|
| Valtion IT-johtamisyksikön pysyvä henkilöstö | 15 - 20 henkilöä |
|--|------------------|

Taulukon henkilömääriin ei ole sisällytetty tulevien yhteisten työasema- ja tukipalveluiden henkilöstöä eikä IT-palvelukeskuksen yhteyteen mahdollisesti liitettävien muiden organisaatioiden henkilöstöä. Näiden osalta tavoitteelliset henkilömäärät selvitetään vuosien 2007-2008 aikana.

Erityisesti tuotantohenkilöiden määrä riippuu voimakkaasti valitusta palvelutuotantomallista vuodesta 2010 lähtien.

Osaamisvaatimukset

IT-palvelukeskuksen osaamisvaatimukset ovat nykyisen IT-strategian toteutumisen myötä jatkossa varsin laaja-alaisia - nykyisiin kehityssuunnitelmiin pohjautuen palvelukeskuksen kehitys- ja tuotantotoiminta muodostuu laaja-alaiseksi. Palvelukeskuksen omaan toimintaa varten hankitaan ja kasvatetaan pitkäkestoista, korkeatasoista ydinosaamista. Osaaminen painottuu kehittämisen ja palvelutuotannon johtamiseen ja valittuihin erityisasiantuntemusalueisiin, joita vahvistetaan mm. kärkihankkeiden myötä..

Palvelukeskuksen toiminnan alkuvaiheessa tarvitaan erityisesti kehittämisosaamista ja jatkossa enenevässä määrin myös tuotanto-osaamista. Kehittämisen vaiheen henkilöitä voi myös siirtyä tuotantotehtäviin.

Palvelukeskuksen muu kuin pysyvä ydinosaaminen hankitaan hankekohtaisesti ja hyödyntäen hallinnon eri yksiköiden asiantuntijoita ja toimittajia. Näin varmistetaan hallinnon eri yksiköissä olevan asiantuntemuksen hyödyntäminen.

Kehitettäviä ydinosaamisia ovat mm.

- Kehitystoiminnan johtaminen
- Prosessikehittäminen
- Hankejohtaminen
- Laatutoiminta
- Palveluiden hankinnan osaaminen (ml. hankintalain mukainen hankintatoiminta)

- Tuotantotoiminnan johtaminen
- Talousohjaus (budjetointi, kustannuslaskenta, hinnoittelu, laskutus, raportointi yms.)
- Asiakkuuksien hoitaminen (account management)

Yksilötason ydinosaamisissa varmistetaan kehittämisosaaminen ja kehittämisen johtamisosaaminen, mutta valikoidusti myös kehitettävien palveluiden ja niitä tukevien kärkihankkeitten sisällöllinen erityisosaaminen, koskien mm. sähköisiä palveluita ja asiointia, arkkitehtuureja, it-infrastruktuuria, tietoturvaa ja dokumentin- ja asianhallintaa.

2.6.3. Yleinen IT-osaaminen (välineet, menetelmät, sopimusperiaatteet

IT-palvelukeskuksen kehitys- ja palvelutoiminta on asiakkaille sopimusperusteista. Asiakkaiden kanssa tehdään palveluiden toimittamista koskevat palvelusopimukset (laatukriteereineen ja sanktioineen, eli ns. SLA-laatumalli). Myös toimittajien ja hallinnon palvelukeskusten kanssa tehtäviin hankintasopimuksiin on vaadittava / sisällytettävä ostetuista palvelukomponenteista lopputuotetta tai palvelua vastaavat SLA-palvelusopimukset. Sopimukset yhtenäistetään mahdollisimman hyvin, joka luonnollisesti pohjautuu palveluiden hyvään tuotteistamiseen riittävän laajoille kohderyhmille.

IT-palvelukeskuksella on erityyppisiä sopimuksia:

- Asiakkaiden kanssa tehtävät palvelusopimukset, jotka koskevat tarjottavia palveluja ja niiden toimittamista. Nämä ovat luonteeltaan valtion ”in house” –sopimuksia. Asiakas tekee sopimuksen ilman kilpailutusta.
- Sopimukset Valtion IT-johtamisyksikön kanssa koskien kehittämistoimeksiantoja
- Kilpailutetut ostosopimukset ulkoisten IT-toimittajien kanssa

Palvelutasosopimuksien sisältö ja rakenteet yhtenäistetään sekä ostettavien että myytävien palvelujen osalta. Tämän suunnittelemisesta vastaa IT-palvelukeskus IT-johtamisyksikön antamien periaatteiden mukaisesti, joka tekee sopimusten perusteella vastaavat palvelutasosopimukset omien asiakkaidensa kanssa.

Kaikkien IT-palvelukeskukselle palveluja tuottavien ulkoisten toimittajien ja muiden IT-palveluyksiköiden kanssa tehdään palvelutasosopimukset (SLA), joissa kuvataan vaatimukset ostettaville palveluille.

Palvelusopimusten laadun seurantamittareita kehitetään eri kärkihankkeiden kehityksen yhteydessä ja yleisesti IT-strategian kehittämistyön yhteydessä.

3 TOIMEENPANOSUUNNITELMA

Toimeenpanosuunnitelman tärkeitä haasteita ovat asiakkaiden tarpeiden kannalta kilpailukykyisen palvelutarjonnan rakentaminen vaiheittain, osaavan avainhenkilöstön hankkiminen ja IT-palveluyksikön sijoittaminen siten, että sen ohjaus on vaikutukseltaan terävää Valtion IT:n strategisen johtamisen näkökulmasta, palveluiden käyttäjäasiakkaiden näkökulmasta ja palvelukonaisuuksia koordinoivien ryhmien näkökulmasta.

Palvelutoiminnan kehittämisen kannalta haasteena on luoda ja säilyttää käyttäjäorganisaatioiden usko palveluyksikköön osaavana ja kilpailukykyisenä toimijana, vaikka lähivuodet tulevat painottumaan ns. tulevaisuuden yhteisten palveluiden kehittämiseen, pilotointiin ja vaiheittaiseen, vuosiakin kestävään palvelujen käyttöönottoihin.

Varsinaisten perustietotekniikkapalveluiden yhtenäistämistyön painopiste on lähivuodet hallinnonalojen sisäistä, joka työ ja organisoituminen tulee nähdä esivaiheena ja pohjana yhteisille IT-palveluille.

3.1 Hyötyjen varmistaminen

Yhteisten IT-palveluiden tuottamisen hyötyjä on tunnistettu saavutettavan mm. palvelutuotannon keskittämisen, keskitetyn hankinnan, kilpailutusten, tuotantovolyymien, tuotannon tukiprosessien yhtenäistämisen ja henkilöstön osaamisen sekä poikkihallinnollisten prosessien tehtävien uudelleen ryhmittelyn kautta sekä hallinnon sisäisten prosessien sähköistämisen ja hallinnon asiakaisiin kohdentuvien sähköisten palveluiden myötä.

Hyötyjen varmistamiseksi joudutaan käyttämään erilaisia keinoja, kuten palvelujen kehityksen rahoittaminen yhteisesti niiden aikaansaamiseksi, tietyt ”konsernin yhteiset”, mahdollisesti ilmaiset perustietotekniikkapalvelut ja yhteisiksi päätetyt palvelut, joita kaikkien on hankittava IT-palveluyksiköstä. Keskeisin näkökulma hyötyjen varmistamiseen on kuitenkin palveluiden riittävä laatu (oikea hinta-laatusuhde) ja niiden vastaavuus asiakastarpeeseen.

Näkökulmia hyötyjen varmistamiseen ovat:

- **Selkeä palvelujen tuotteistus**
- **Yhteisiksi päätetyt IT-palvelut:** Säästöjä tavoitellaan yli yksittäisten organisaatio- ja hallinnonalarajojen tuotantoprosessien yhtenäistämisestä, yhteishankinnoissa ja keskitämällä tuotantoon ja palveluihin hajautetusti sidottua tuotantohenkilöstöä
- **Yhteiset perustietotekniikkapalvelut:** volyymihyödyt, kilpailutushyödyt, tuotteistaminen, keskittämisen hyödyt henkilöresurssien käytössä
- **Yhteiset IT-ratkaisut:** prosessien uudistamisen näkökulmasta saavutettavat hyödyt, korkeatasoisen osaamisen varmistaminen, menetelmätuki, arkkitehtuurien yhtenäistämisen säästöt
- **Yhteiset asiantuntijapalvelut:** välilliset hyödyt hankkeiden tehokkaassa läpiviennissä, lopputulosten laadussa ja kustannustehokkuudessa, johtamis- ja asiantuntijaosaaminen
- **Vahva johtajuus ja ohjausmenettelyt:** yhteisen etenemisen varmistaminen kehitettävissä palveluissa ja niiden saamiseksi laajaan käyttöön

Riittävän laajaa olemassa olevaa kysyntää (ja tulevaisuuden arvioitua kysyntää) vastaavien palveluiden tuotteistaminen ja markkinointi on keskeinen osa hyötyjen varmistamista. IT-palveluyksikön on nopeasti saavutettava käyttäjien luottamus tuottamiensa IT-tuotantopalveluiden laatuun ja hintakilpailukykyyn. Tuotettavien IT-palvelujen ajanmukaisuus ja uudistuvuus tulee olemaan myös merkittävä kilpailukykytekijä.

Keinoja, joilla virastot saadaan käyttämään Valtion IT-palvelukeskuksen palveluja:

- tuotetaan riittävän laadukkaita palveluja
- palvelut myydään kilpailukykyisin hinnoin (kustannustehokkuus)
- päätetään tarvittaessa, että yhtenäisyyden vuoksi kaikki käyttävät tiettyä yhteistä palvelua
- palvelun tuottamisen budjetointi IT-palvelukeskuksen kautta

Keinoja, joilla virastoja kannustetaan siirtämään omia toimintojaan ja resurssejaan Valtion IT-palvelukeskukseen:

- yhtenäisyystavoitteiden saavuttaminen; jotta valtionhallinto voisi toimia yhdessä
- time to market: ennakoitua palveluille syntyvä kysyntä ja tarve
- asiakkaiden (virastojen) pääsy pois kilpailutusprosessista

3.2 Valtion IT-palvelukeskuksen perustaminen ja vaiheittainen laajentuminen

Valtion IT-palvelukeskus tulee toimimaan virastomallisena valtiovarainministeriön hallinnonalalla. Valtiovarainministeriö budjetoit perustamisen ja toiminnan käynnistämisen kustannukset. Jatkossa valtion IT-johtamisyksikkö budjetoit IT-strategian mukaiset kehityshankkeet, ja osaa niiden toteutuksen IT-palvelukeskukselta.

Toiminnallisesti IT-palvelukeskuksen käynnistäminen tehdään selkeästi IT-johtamisyksikön ohjauksessa.

VM tekee vuonna 2007 päätöksen, perustetaanko IT-palvelukeskus osaksi olemassa olevaa virastoa (Valtiokonttori) vai perustetaanko uusi virasto. Jos perustetaan uusi virasto, virastomallisissa on muodostettava oma hallintofunktio. Henkilöstö- ja taloushallinnon palvelut voidaan hankkia palveluina.

Valtion IT-palveluyksikön toiminnan käynnistymisvaiheessa sen tuottamat yhteiset IT-palvelut ovat yksittäisiä palveluita ja niiden osuus yksikön koko toiminnasta on vähäinen. Valtion IT-johtamisyksiköstä siirtyvien nykyisten kärkihankkeiden arvioidaan tuovan tarjolle uusia palveluita vaiheittain aikavälillä 2008 - 2010.

IT-palveluyksikön toiminta käynnistyy osana IT-johtamisyksikköä. Kehitystoiminnan osalta IT-johtamisyksikkö tekee jo nykyisten kärkihankkeiden osalta IT-palveluyksikköön siirtyvää toimintaa. Toiminta siirretään jatkossa IT-palveluyksikköön kunkin kärkihankkeen osalta erikseen sovitussa palvelun kehitysvaiheessa, ns. esitutkimusvaiheen jälkeen.

Hallinnonalojen nykyiset IT-palvelukeskukset tulevat kehittämään lähivuodet omaa perustietotekniikkapalveluiden tuotantotoimintaansa varsinaisen perustoimintansa ohella. Palvelukeskusyhteistyötä aktivoimalla valtion IT-palvelukeskus tulee edistämään ja tukemaan perustietotekniikan tuotannon yhtenäistämistä.

Valtion IT-palvelukeskuksen tarkempi vaiheistus vuositasolla

IT-palvelukeskuksen käynnistämisen valmistelu tehdään vuosina 2007-2008. Käynnistämisvaiheessa palvelutuotannon kehittämistä ja rekrytointeja tapahtuu Valtion IT-johtamisyksikössä ja myös muissa olemassa olevissa yksiköissä kuten valtiokonttorissa ja VNTHY:ssä. Varsinainen IT-palveluyksikön toiminta käynnistyy kehityspainotteisena vuonna 2009. Palvelutuotantotoimintaa laajennetaan vuonna 2010. Vuodesta 2009 lähtien IT-palveluyksikkö alkaa toimia nettobudjetoituna ja palvelutuotanto asiakkaille on maksullista.

IT-palvelukeskuksen toiminta 2007-2011

1. Käynnistämisen valmistelu 2007-2008

- Valtion IT-johtamisyksikkö jatkaa yhteisen IT-palvelukeskuksen käynnistämisen valmistelua
- Kärkihankkeissa kehitetään ja valmistellaan IT-palvelukeskukseen siirtyviä uusia palveluita, joka valmistelu sisältää myös IT-strategian mukaisia ensimmäisiä perustietotekniikan tuotantopalveluita
- Rekrytoidaan keskeiset palveluyksikön avainhenkilöt (2-5 henkilöä)
- Valtiokonttori jatkaa talous- ja henkilöstöhallinnon IT-palvelutuotannon yhtenäistämistä
- Muut valtion IT-palvelukeskukset kehittävät ja yhtenäistävät omia perustietotekniikka-palveluitaan omille asiakkailleen

2. IT-palvelukeskuksen perustaminen 2008

- Kärkihankkeiden edellyttämät keskeiset avainhenkilöt siirtyvät IT-palvelukeskukseen (yhteensä n. 30 henkilöä)

3. IT-palvelukeskuksen nettobudjetoidun toiminnan käynnistäminen 2009

- Uusien maksullisten palveluiden tuottaminen asiakkaille alkaa

4. Palvelukeskusyhteistyön laajentaminen ja vakiintuminen 2010-2011

- Perustietotekniikkapalveluiden (infra-palveluiden) tarjonta käynnistyy
- Yhteisten perustietotekniikkapalveluiden siirrot muista IT-palvelukeskuksista tai yhteistyö näiden kanssa käynnistyy

5. Palvelutuotantotoiminnan vakiintuminen 2011

- IT-palvelukeskuksessa oma ydinhenkilöstö palvelutuotannon ohjaukseen, palveluiden ja hankintojen hallintaan ja asiakasyhteisöjen hoitamiseen
- Ostot kaupallisilta toimijoilta

Taulukko: IT-palvelukeskuksen toiminta 2007-2010

| Viraston perustaminen | 2007 Valmistelu | 2008 Perustaminen | 2009 Käynnistäminen | 2010- 2011 Palvelutoiminta |
|--|---|---|--|--|
| Valtion IT-johtamisyksikön rooli | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kärkihankkeet ■ Palvelutoiminnan suunnittelun käynnistäminen | <ul style="list-style-type: none"> ■ Palvelutoiminnan laajentaminen ensimmäisten kärkihankkeiden pohjalta ■ IT-strategian päivittäminen | <ul style="list-style-type: none"> ■ Keskittyminen strategiaan ja ohjaustehtäviin | <ul style="list-style-type: none"> ■ Uuden IT-strategian mukainen toiminta |
| Valtion IT-palvelukeskus | <ul style="list-style-type: none"> ■ Toiminnan käynnistämisen osana johtamisyksikköä ■ Tiedottaminen, TTS 2009-2012, TAE 2008, hinnoitteluperiaatteet | <ul style="list-style-type: none"> ■ Siirtyminen osaksi IT-palveluvirastoa ■ Hallinto ja ohjaus ■ Valmiiden palveluiden haltuunotto ■ Uusien palveluiden kehittäminen | <ul style="list-style-type: none"> ■ Toiminnan laajempi käynnistäminen ■ Maksulliset palvelut ■ Palveluiden käyttöönotto ■ Uusien palveluiden kehittäminen | <ul style="list-style-type: none"> ■ Laajamittainen valtionhallinnon palvelutuotanto ■ Palveluiden ostaminen markkinoilta |
| VNTHY | <ul style="list-style-type: none"> ■ Ministeriöiden palveluiden kehittäminen ■ Palveluiden tuoteistaminen ■ Yhteistyön tiivistäminen | <ul style="list-style-type: none"> ■ Palveluiden integrointi ja laajentamisen valmistelu ■ VN-yhteiskäyttöisten järjestelmien ja infrapalvelujen OKA-rahoitteisuus | <ul style="list-style-type: none"> ■ Yhteistyö hallinnonalojen palvelukeskusten kanssa | |
| Hallinnonalojen ja yhteiset palvelukeskukset | | <ul style="list-style-type: none"> ■ Palvelukeskustoiminnan yhteistoiminnan käynnistys | <ul style="list-style-type: none"> ■ Palvelukeskustoiminnan prosessien yhtenäistäminen | <ul style="list-style-type: none"> ■ Yhteistyön tiivistäminen, osana valtionhallinnon IT-palvelutoimintaa ■ Menestyneiden ja laajassa käytössä olevien ratkaisujen laajentaminen koko valtiohallinnossa. |
| Tuotantopalvelut | <ul style="list-style-type: none"> ■ Palvelutoiminnan ja prosessien suunnittelu ■ Ei palveluita | <ul style="list-style-type: none"> ■ Olemassa olevia yhteisiä palveluita ■ Kärkihankkeista käynnistyvät palvelut / alustat | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kärkihankkeiden mukaiset palvelut: mm. tunnistaminen, sähköposti | <ul style="list-style-type: none"> ■ Työasemapalvelut alkaa ■ Käyttöpalvelut |
| Henkilöstönäkökulma | <ul style="list-style-type: none"> ■ Toiminnan käynnistäminen, 2 henkilöä | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kärkihankkeiden vaatimat resurssit, noin 30 henkilöä | <ul style="list-style-type: none"> ■ noin 35 henkilöä | <ul style="list-style-type: none"> ■ noin 40 henkilöä |

Yhteisten IT-palveluiden tuottamiseen valmistautuminen on aloitettava hyvissä ajoin jo virastojen sisäisessä toiminnassa ja henkilöstön kehittämisessä. Kunkin palvelun osalta käyttöönoton suunnittelussa on tarkistettava ja huomioitava olemassa olevien palvelusopimusten aikajänteet.

Vuodesta 2010 lähtien henkilöstön määrä on voimakkaasti sidoksissa valittuun perustietotekniikkapalveluiden tuotantomalliin.

3.3 Valtion IT-palvelukeskuksen organisointi

Valtion yhteinen IT-palvelukeskus käynnistetään VM:n päätöksen pohjalta, vaihtoehtoina lähinnä valtiokonttori tai erillinen uusi virasto. Molemmissa vaihtoehdoissa on ratkaistava ja suunniteltava huolellisesti käynnistämiseen, palvelutuotantoon ja ohjaukseen liittyvät tunnistetut haasteet.

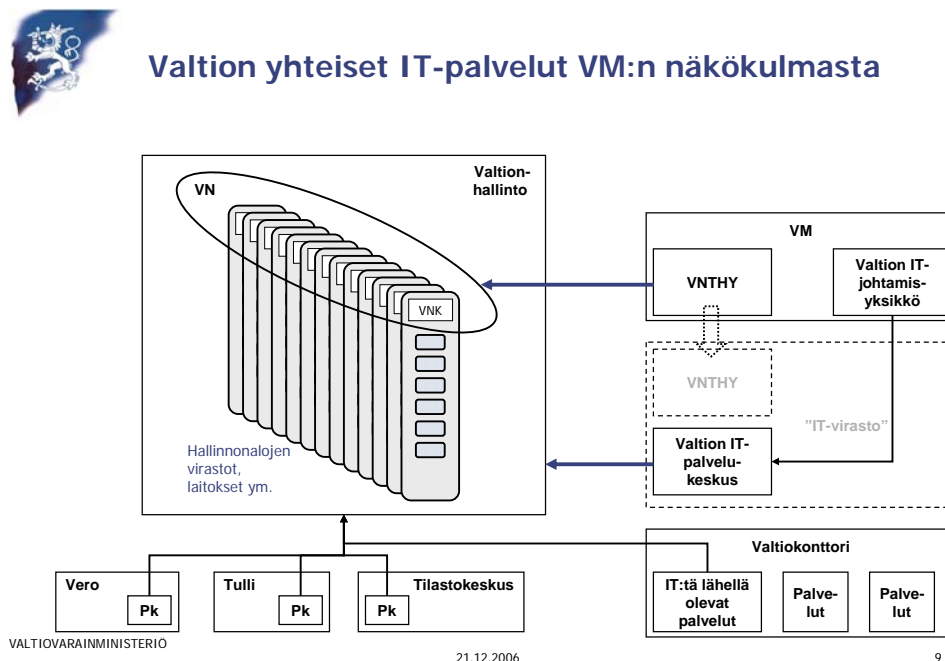
Erillisvirastomallissa haasteena on käynnistämiseen kuluva aika. Valmisteluvaihe vie aikaa vuodet 2007-2008. Käynnistämistyötä joudutaan resursoimaan ja tekemään Valtion IT-johtamisyksikön sisällä.

Olemassa olevaan virastoon käynnistettävässä IT-tuotantotoiminnassa on varmistettava tuotannon organisoinnin ja ohjausmekanismien avulla valtion yhteisen IT-strategian mukaisen palvelutuotantotoiminnan tavoitteiden toteutuminen (ohjaus), ja erityisesti tuotannon asiakasnäkökulma ja tuotettavien maksullisten palveluiden omakustannushinnan määräytymisen selkeät perusteet.

Sisäinen palvelukeskusmalli: Toiminta käynnistetään olemassa olevan viraston (lähinnä valtiokonttori) sisäisenä palvelukeskuksena, joka tukeutuu isäntäviraston hallintopalveluihin. Sisäisenä palvelukeskuksena toimiminen edellyttää selkeän rakenteen (toimiala, linja tai osasto) isäntävirastoon, jotta Valtion IT-johtamisyksikön ohjausfunktio ja asiakasohjaus toteutuvat täysmääräisenä. Tässä mallissa voidaan hyödyntää VM:n olemassa olevaa Valtiokonttorin toimialakohtaista ohjausmallia.

Erillisvirastomalli: IT-palvelukeskus ei käytä julkista valtaa, joten erillisvirastoksi se voidaan perustaa valtioneuvoston asetuksella. Valtiovarainministeriön budjetissa on oltava rahoitus ja kuvaus viraston perustamisesta. Viraston perustamisesta tähdätään syksyyn 2008. Asetuksen valmisteleminen aloitetaan keväällä 2007. Mahdolliset budjettikorjaukset tulisi huolehtia vuoden 2008 varsinaiseen budjettiin.

Kaavio: Periaatekuva yhteisen IT-toiminnan organisoinnista "IT-virastoksi"



3.3.1. Henkilöstönäkökulma

Yhteiseen IT-palvelukeskukseen rekrytoidaan tehtävien hoitamiseksi tarvittavat henkilöstövoimavarat sisäisin siirroin, hallinnon sisäisin rekrytoinnein ja vapailta markkinoilta.

Valtion IT-palvelukeskus selvittää tuottamiensa palveluiden osalta palvelukohtaisesti, mikä on IT-palvelukeskuksen henkilöstön tarve, minkä pohjalta sovitaan yhteistyöstä, henkilöstön mahdollisesta siirtymisestä muista valtion IT-palvelukeskuksista ja rekrytoinneista vapailta markkinoilta.

Valtionhallinnon eri hallinnonalojen IT-palvelukeskusten kanssa muodostetaan verkosto, joka kehittää yhteistyössä omia toimintatapojaan, prosessejaan ja palveluitaan yhtenäisempään suuntaan. Yleistavoite on, että eri hallinnonalojen IT-palvelukeskuksiin siirtyy enenevästi hallinnonalakohtaisesti virastojen omien IT-peruspalveluiden tuotantoa.

Kun virastosta tulee yhteisen IT-palvelukeskuksen tuottaman palvelun asiakas, se saattaa joutua siirtyneen toiminnan osalta sopeuttamaan omaa henkilöstöään. Vastuu henkilöstötarpeen sopeuttamisesta tehostuneeseen toimintaan on asiakasvirastolla ja asiakasta ohjaavalla ministeriöllä.

Osaamisen kehittämiseen tulisi panostaa niin IT-palveluyksiköissä kuin virastojen omissa IT-yksiköissäkin, jolloin olemassa olevia IT- henkilöstövoimavaroja voidaan helpommin kohdentaa virastojen muihin ydintehtäviin siltä osin kun perustietotekniikkapalveluita siirretään IT-palvelukeskuksen hoidettavaksi.

Henkilöstövoimavarojen kohdentamisen ja osaamisen kehittämisen kannalta virastoja kannustetaan myös vakioimaan IT-ympäristöään kehitettävien arkkitehtuurimääritysten mukaisesti ja menemään mukaan hallinnonalojen yhteisiin perustietotekniikkapalveluiden yhtenäistämishankkeisiin.

Kärkihankkeitten tuotantoon viennin ja niihin liittyvän henkilöstön osalta hallinnonalat osallistuvat ko. kärkihankkeeseen ja vastaavat ja organisoivat käyttöönoton ja palvelualueiden tuotannonaikaiset asiakasyhteyshenkilöt omalla hallinnonalallaan.

3.3.2. Sopimus pohjainen toiminta asiakkaisiin päin

IT-palvelukeskuksen tuotteistettu palvelutoiminta perustuu palvelukeskuksen määrittelemiін yhtenäisiin IT-palvelusopimuksiin, joissa määritellään palveluiden sisällön lisäksi mm. palvelutasot, laatu ja sanktiot. IT-palvelukeskus ottaa vastuun alihankkijoistaan ja tulee vaatimaan niiltä vastaavan tasoiset sopimukset.

Valtion IT-palvelukeskus on osa valtiokonsernia. Valtion kaksi osapuolta voivat tehdä sitovia palvelusopimuksia keskenään. Näitä ns. inhouse-palveluhankintoja ostajan ei tarvitse kilpailuttaa.

IT-palvelukeskus tuotteistaa palvelunsa ja tekee niille yhtenäiset, kaikille tarjottavat sopimukset. Eri palvelutasojen avulla määritellään mm. asiakkaan vaatiman palvelun laatu, kriittisyys ja palveluun liitettävät sanktiot.

Sopimus pohjaisessa toiminnassa osapuolet määrittelevät tarkasti osapuolten oikeudet ja velvoitteet selkeän palvelukuvauksen ja vastuunjaon avulla. Asiakas asettaa palvelutasoa koskevia laatu-ym. vaatimuksia ja seurantamittareita sekä sanktioita niiden toteutumatta jäämisestä. Sanktioita voivat olla esim. tietynsuuriset hyvitykset, alennukset tai muut korvaukset tilaajalle siitä, että tilattu palvelu ei vastaa asetettuja tavoitearvoja.

Palvelutasovaatimusten täyttymisen valvonta ja sanktioiden periminen jää tilaajan tehtäväksi. Tähän nimetään toimielin / yhteistyölautakunta (esim. Valtion IT-koordinoitiryhmä), jonka tehtävänä on jatkuvasti seurata palvelun laatua ja ratkaista erimielisyydet siltä osin kun tilaajan ja toimittajan välisiä erimielisyyksiä ei pystytä ratkaisemaan neuvottelemalla.

3.3.3. VNTHY:n rooli valtion yhteisissä IT-palveluissa

Virastomallissa käynnistämässä mahdollisena mallina olisi, että VNTHY muutettaisiin virastoksi, koska sillä on jo organisaatio ja rahoitus tai että VNTHY siirretään uuden viraston osaksi. Erikseen on tällöin sovittava yhteisiksi siirtyvistä tehtävistä ja yksittäisille valtioneuvoston asiakkaille tarjottavista palveluista ja myös vahvistettava asiakkaitten omaa tietohallintoroolia. Myös rahoituksen siirron on todettu vaativan sopimista erityisesti VNK:n ja VM:n kanssa.

VNTHY toimii jo nykyisellään kehitys- ja tuotantoyksikkönä vastaten valtioneuvoston erityisjärjestelmien hallinnoinnista ja sisäisenä IT-yksikkönä VM:lle ja VNK:lle sekä kansalaispalveluja hoitavana yksikkönä (suomi.fi). Sen rahoitus on sidottu näihin palveluihin ja palveluja koskevat erittäin kriittiset toimintavarmuus- ja palvelutasovaatimukset. Palvelut on kyettävä takaamaan kaikissa mahdollisissa kriisi-, varautumis- ja valmiustilanteissa. VNTHY:n toiminnan mahdollinen yhdistäminen Valtion IT-palvelukeskukseen antaisi uudelle IT-palvelukeskukselle tuotantoon ja kehittämisen liittyviä toimintamalleja. Mahdollisessa yhdistymisessä tulee ottaa huomioon VNTHY:n velvoitteet valtioneuvostolle, VNK:lle ja VM:lle.

IT-palvelukeskuksen kaavailluissa henkilöstömäärissä ei ole otettu mukaan nykyisen VNTHY:n henkilöitä, koska päätöstä VNTHY:n sijainnista ja muodosta ei ole tehty. IT-palvelukeskuksen toiminnan pohjaksi VNTHY:ssä ei ole vapaita resursseja.

3.4 Suunnitelma toiminnan aloittamiseksi

Valtion yhteinen IT-palvelukeskus käynnistetään VM:n olemassa olevien TTS-suunnitelmien ja niihin sisältyvien budjettien avulla. Valtion IT-johtamisyksikkö on omassa budjetissaan sisällyttänyt jatkossa omat palvelukeskukselta tilattavat kehityspalvelut (2007-2011). Myös henkilömäärät on alustavasti arvioitu ja otettu huomioon Valtion IT-johtamisyksikön budjetissa.

Taulukko. Budjetti 2007-2011

| | 2007 Valmistelu osana IT-johtamisyksikköä | 2008 Perustaminen, toiminnan siirtoa IT-johtamisyksiköstä | 2009 Maksullisen toiminnan käynnistäminen, investoinnit | 2010 Palvelutoiminta laajenee |
|---|--|--|--|----------------------------------|
| Valtion IT-palvelukeskuksen valmistelu, johto ja hallinto | ■0,15 M€ | ■0,4 M€ | ■0,5 M€ | ■0,6 M€ |
| Valtion IT-palvelukeskuksen omat resurssit | ■0,06 M€ | ■0,6 M€ | ■2,2 M€ | ■2,5 M€ |
| Valtion IT-palvelukeskuksen ostamat palvelut, (laskutetaan asiakkailta) | ■0 | ■0,5M€ | ■14,9 M€ | ■15,3 M€ |
| YHTEENSÄ (Arvio, kulut) | ■0,2 M€ | ■1,5 M€ | ■17,6 M€ | ■18,4 M€ |
| Myytävät tuotantopalvelut (tavoite) | ■0 | ■0 | ■5 M€ | ■10 M€ |
| Myytävät kehityspalvelut (lähinnä ValtIT-kärkihankkeet) | ■0 | ■0 | ■5,6 M€ | ■5,7 M€ |
| YHTEENSÄ (Tavoite, tuotot) | ■0 | ■0 | ■5-10 M€ | ■10-15 M€ |

Taulukossa esitetyn alustavan ”budjetin” tulopuolta ei vielä tässä vaiheessa ole tarkennettu koska kaavailujen palveluiden kehitys on varsin alkuvaiheessa (2/2007). Kun investointeja ei oteta huomioon, on tavoitteena päästä nollabudjettiin vuoden 2010 jälkeen.

3.5 Riskianalyysi

IT-palvelukeskuksen kaavailtuun toimintamalliin sisältyy paljon piirteitä, jotka muuttavat olemassa olevaa valtion IT-palveluiden tuotantomalleja. Näitä ovat erityisesti kehittämisen/tuotannon/palvelujen yhtenäistäminen, tuotteistaminen, suunnittelusyklien hitaus, keskitetty palveluiden tarjonta, korkeatasoisen osaamisen varmistaminen, päätökset hankinnoista, kilpailukykyisyys ja rahoituksen järjestelyt. Myös asiakkaiden tulee toimia yhteisen palvelukehityksen edistäjinä.

Uuden toiminnan varmistamisen kannalta hallittavia riskejä ovat mm. seuraavat:

- johdon sitoutumisen kannalta

- vastustus - toimintamallin käyttöönotto saattaa muuttaa olemassa olevia valtarakenteita hallinnon eri tasoilla
- käynnistyspanostus jää vajaaksi, jos Valtion IT-palvelukeskukseen ei saada riittävästi resursseja ja ylimmän johdon tukea
- kehityshankkeissa ei saada aikaan kaikkien osapuolten riittävää sitoutumista tavoitellaan
- palvelukehitys ei kohtaa kysyntää - ei saada riittävän laajaa hyväksyntää hallinnonalojen johdossa
- palvelukartasta rajataan pois olennaisia osia mm. organisaatorakenteiden vuoksi
- tietoturva vaatimusten asettaminen niin korkeiksi, että niillä estetään yhtenäisten palvelukokonaisuuksien aikaan saaminen

- varsinaisen toiminnan käynnistämisen riskeinä

- perustamispäätöksen viivästyminen (aika ajaa ohi)
- valtionhallinnon resursointisuunnittelun hidas sykli kehys- ja TAE-menettelyineen
- keskeisten kärkihankkeiden epäonnistuminen, suunniteltujen palvelujen sisällön epätasällisyys tai niiden tuottamien tulosten vaikea toimeenpano
- palvelusuunnitelmien epärealistisuus ja palveluja koskevien määrittelyjen tekemisen hankaluus siten, että tyydyttäisivät asiakastarpeita (aika ajaa ohi)
- asiakaslähtöisyyden puutteellisuus tarjottavissa palveluissa
- kehittämisohjelman toteuttamiseksi ei saada tarvittavia resursseja
- tuotantotoiminnan toteuttamiseksi ei saada tarvittavia resursseja
- palveluiden käynnistymisen viivästyminen: kilpailuttamis- ja toteuttamisaikataulut vanhenevat ennen kuin niitä saadaan pystyyn
- rahoitukseen ja henkilöstöresursointiin ei löydy tarpeellisia panostuksia

Kokonaisuutena riski palvelutuotannon kehittymisen kannalta on, että toiminta painottuu käynnistysvaiheen jälkeenkin liiaksi kehittämiseen, mikä syö resursseja varsinaiselta palvelutuotannolta ja sen varmistamiselta.

3.6 Jatkoeteneminen

Tämän työn tavoitteena on ollut IT-palvelukeskuksen tavoitetilamallin ja karkean tason etene-
missuunnitelman laatiminen. Työn aikana on tunnistettu, että yksityiskohtaisen etenemissuunni-
telman tekeminen ajoittuu vuodelle 2007, ja samalla sen tueksi ensimmäiset kärkihankkeet alka-
vat tuottaa konkreettisia kehittämissuunnitelmia ja aikatauluja palveluiden aikaan saamiseksi.
Myös hallinnonalojen omat palvelukeskukset kehittyvät rinnalla, mikä luo edellytyksiä yhteiselle
IT-palvelutoiminnalle
Etenemisen varmistamiseksi on tehtävä tarvittavat päätökset toukokuun 2007 loppuun mennessä

Etenemisen seuraavat askeleet:

VM:n TTS-ehdotuksessa vuosille 2008-2011 ja vuoden 2007 budjetissa on varauduttu toimin-
nan vaatimiin resursseihin.

Tämän suunnitelman loppuunsaattaminen (2007)

- Suunnitelman esittely tuleville asiakkaille valtionhallinnossa
- Lausuntokierros toukokuun 2007 alkupuoleen mennessä
- Tarkennukset

Tämän suunnitelman hyväksyminen IT-johtoryhmässä ja tarvittavissa elimissä

Päätökset perustamisesta ja organisoinnista (2007)

- Päätös perustamisesta VM:ssä (tehtävä viimeistään 5/2007)
- Viraston sijoittuminen VM:n alaisessa hallinnossa (tehtävä viimeistään 5/2007)
- Päätökset rahoituksesta (TAE, TTS tehtävä viimeistään 2007) ja henkilöistä
- Valtiokonttorin rooli
- VNTHY:n rooli
- Asetus toiminnasta tai olemassa olevien asetusten muuttaminen

Suunnittelun tarkentaminen (2007-2008)

- Kaavaillun toiminnan tarkempi suunnittelu (esim. organisaatio, prosessit, henkilöstö, tehtäväkuvaukset, palveluiden tuotteistaminen ja palvelukuvaukset, palvelusopimukset, budjetointi ja kustannus seuranta sekä muuta arviointi ja seurantamenetelmät)
- Vastuuhenkilön rekrytointi
- Muun henkilöstön rekrytointi
- Kärkihankkeiden sisällöt ja aikataulut
- Mahdolliset säädösmuutokset

Perustaminen valmis (syyskuu 2008)

4 LIITE 1: KÄRKIHANKKEIDEN ALUSTAVAT PALVELUKUVAUKSET

4.1 Sähköiset palvelut

4.1.1. Sähköisen asioinnin alusta

| |
|---|
| <p>Palvelu: Sähköisen asioinnin yhteisratkaisut sisältäen vireillepanosovellukset, asiakkaan asiointitili(t), viestinvälitysratkaisut ja tukipalvelut</p> |
| <p>Sähköisen asioinnin yhteisratkaisut/-komponentit sisältävät:</p> <p>1) Vireillepanosovellukset</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ lomakkeet/ohjaavat sovellukset(luvat, hakemukset, ilmoitukset jne.) ▪ esitäyttötiedot (perusrekisterit, vanhat tiedot) ▪ liitteiden kokoaminen (useista eri lähteistä: omassa hallussa ja asiointitilillä olevat, viranomaisten järjestelmissä olevat) ▪ yhteiset valmistelutoimet, kuulemiset, lausunnot ▪ allekirjoitus, tallennus, lähetys <p>2) Asiakkaan asiointitili(t)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ omien asiointitapahtumien seuranta ▪ viranomaisen tiedotteet ja vastaukset, päätösten ja muun aineiston välitys ▪ aineistojen arkistointi ▪ sijainti ja tapahtumista ”signalointi” tavoitettavuustietojen mukaan, asiakaskohtaiset tavoitettavuustiedot keskitetyssä paikassa (kts. tukipalvelut) <p>3) Viestinvälitysratkaisut</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ viestien keskitetty vastaanotto kansalaisilta (esim. vireillepanosovellusten kautta) ja organisaatioilta hallinnolle, viestin ohjaus vastaanottavalle virastolle ▪ hallinnon viestien lähettäminen kansalaisille ja organisaatioille, viestin ohjaus tavoitettavuustietojen mukaan <p>4) Tukipalvelut (nykyisten VETUMA:n ja KATSO:n lisäksi)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tavoitettavuustiedot, tietojen kysely ja hallinta ▪ kertakirjautuminen ▪ suostumusten ja valtuutusten (kansalainen) hallinta <p>Kehitettäviin kokonaisuuksiin liittyy yhteisratkaisujen/-komponenttien tarjonta julkishallinnon toimijoille palveluna sisältäen sekä kehittämisen että tuotantokäytön aikaisen tuen ja hallinnan palvelut</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tarjonnan kehittämistarpeiden tunnistaminen ja koordinointi, jatkuvasti kehittyvä kysyntää vastaava kokonaisuus ▪ sähköisten asiointipalveluiden kehittämisen tuki - mitä yhteisratkaisuja/-komponentteja on tarjolla, miten niitä voidaan hyödyntää ▪ tuotannonaikaiset palvelut sisältäen käyttö- ja asiantuntijatukipalvelut |
| <p>Aikataulu: Esitutkimus valmis: 04/2007, Määrittelyt (mainituille neljälle kokonaisuudelle) ja kilpailutuksen valmistelu: 8/2007-12/2007 (kilpailutus 01/2008-03/2008), Kehitys- ja toteutusaika: 03/2008-03/2009, Ensimmäinen käyttöönotto: 09/2008</p> |
| <p>Vaikutukset:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ julkishallinnon toimijoiden ei tarvitse rakentaa omaa sähköisen asioinnin ympäristöä ▪ toimijat, jotka ovat investoineet omaan sähköisen asioinnin ympäristöön, voivat hyödyntää yhteisratkaisuja valituilla osa-alueilla ▪ sähköisten asiointipalveluiden kehittäminen nykyistä nopeampaa |

4.1.2. Kansalaisten tunnistaminen

| |
|--|
| <p>Palvelu: Kansalaisten verkkotunnistamis- ja maksamispalvelu (VETUMA)</p> |
| <p>Palvelun avulla kansalaisen on mahdollista tunnistautua ja maksaa julkishallinnon sähköisissä asiointipalveluissa.</p> <p>VETUMA mahdollistaa</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tunnistaminen sähköisellä kansalais-varmenteella ▪ tunnistaminen pankkien TUPAS –tunnuksilla ▪ tunnistaminen käyttäjätunnus-salasanayhdistelmällä ▪ tunnistaminen mobiililaitteella <p>Verkkomaksamista voidaan hyödyntää verkossa tapahtuvien maksutapahtumien hoitamisessa. Palvelu sisältää pankkien verkkopankkipalvelun ja luottokorttimaksamisen Luottokunnan palveluissa.</p> <p>Palvelu sisältää VETUMAN kehittämisen, ASP-palvelun ja asiantuntijatuen.</p> |
| <p>Aikataulu: Esitutkimus valmis: 2/2005, Kehitys- ja toteutusaika: 10/2005 – 12/2006, Ensimmäinen käyttöönotto: 7/2006</p> |
| <p>Vaikutukset: VETUMA auttaa osaltaan valtion virastojen ja laitosten palveluprosessien uudistamisessa. Se tarjoaa yhtenäisen ratkaisun, joka sisältää yleisimmät tunnistus- ja maksamisen menetelmät kansalaisille tarjottavissa julkishallinnon sähköisissä asiointipalveluissa.</p> |

4.2 Yhteentoimivuus

4.2.1. Valtionhallinnon arkkitehtuuri

| |
|--|
| <p>Palvelu: Valtionhallinnon toiminnan ja tietojärjestelmien suunnittelumenetelmän käyttöönoton tuki</p> |
| <p>Valtionhallinnon arkkitehtuurin suunnittelumenetelmän käyttöönottoa virastoissa ja laitoksissa tuetaan arkkitehtuurin asiantuntijatuella.</p> <p>Käyttöönoton tuki sisältää:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ arkkitehtuurin asiantuntijatuki ▪ virastoille konsultointipalveluja ja arkkitehtuurimenetelmän käyttöönottoprojektien hallintapalveluja ▪ valtion IT-toiminnan johtamisyksikölle arkkitehtuurimenetelmän levittämisen hanketoimistopalveluja ▪ valtion IT-toiminnan johtamisyksikölle ao. seurantapalveluja |
| <p>Aikataulu: Esitutkimus valmis: 6/2007, Kehitys- ja toteutusaika: 10/2007 – 6/2008, Ensimmäinen käyttöönotto: 9/2008</p> |
| <p>Vaikutukset:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ osaavien arkkitehtuuriresurssien saatavuus paranee ▪ virastotasoisten arkkitehtuurisuunnitelmien tuottaminen kokonaisuuden kannalta parhaalla tavalla ▪ poikkihallinnollisten prosessien ja palvelujen tunnistamiseen ja määrittelyyn paremmat mahdollisuudet |

4.3 Yhteiset tietojärjestelmät

4.3.1. Virkamiehen tunnistaminen ja käyttöoikeuksien hallinta

| | |
|--|--|
| Palvelu: | Valtionhallinnon virkamiehen tunnistamisen federaatio |
| <p>Palvelussa ylläpidetään virastorajat ylittävän tunnistamisen (federaation) vaatimaa infrastruktuuria sekä huolehditaan sen hallinnoimisesta.</p> <p>Palvelu sisältää:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ virastoille annettava asiantuntijatuki ▪ yhteinen hakemistopalvelu <p>Federaatioon liittyviltä virastoilta edellytetään tietyn tasoista käyttöoikeuksien hallintaa. Virastot valitsevat omaa toimintaansa parhaiten tukevan tunnistusmenettelyn. Palvelussa ei edellytetä siirtymistä virkakortteihin.</p> | |
| Aikataulu: Esitutkimus valmis: 5/2007, Kehitys- ja toteutusaika: 9/2007 – 12/2007, Ensimmäinen käyttöönotto: 1/2008 | |
| Vaikutukset: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ virastoille jää edelleen vastuu omien käyttäjiensä käyttöoikeuksien ylläpidosta. ▪ työmäärä ei juurikaan muutu, mutta valtion yhteisten palveluiden ja muille suunnattujen palveluiden käyttöoikeuksien ylläpidon työmäärä supistuu merkittävästi. | |

4.3.2. Dokumentinhallinta ja arkistointi (VALDA)

| | |
|--|---|
| Palvelu: | VALDA-asianhallintajärjestelmä, valtionhallinnon yhteisen ontologian ylläpito ja VALDA-palvelukomponenttien tarjonta |
| <p>Ratkaisut sisältävät</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ asianhallintajärjestelmän ASP-tyyppisenä palveluna ministeriöille, virastoille ja laitoksille, ▪ ontologioiden määrittely, kehittäminen ja ylläpito valtionhallinnossa yhteisesti käytettävään asianhallintaan (esim. asiasanastojen, koodistojen, käsitemallien, sanastojen, metatietojen, XML-skeemojen vast.) ja ▪ palvelukomponentteja asianhallintajärjestelmiin esim. käyttäjäorganisaatioiden väliseen ja ulkoiseen asianhallintaan liittyvien komponenttien määrittely, toteutus ja ylläpito tai esim. asiointitilipalveluihin integroituminen sähköisen asioinnin alustan kanssa. | |
| Aikataulu: | |
| Esitutkimus valmis: 4/2007, Kehitys- ja toteutusaika: 9/2007 – 4/2010 (ontologiaosuus 9/2007 – 12/2008), Ensimmäinen käyttöönotto: 5/2010 (1/2009 ontologiat) | |
| Vaikutukset: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ hallinnonalojen IT-palvelutuotannon kapasiteettia vapautuu kun yksikkö siirtyy VALDAan ▪ Niissä organisaatioissa, joilla ei ole tällä hetkellä asian- tai edes dokumentinhallintaa, VALDAn käyttöönoton vaikutukset omaan IT-palvelutuotantoon ovat vähäisiä; niissä organisaatioissa, joissa asian- tai dokumentinhallintajärjestelmä nyt on, vaikutus palvelutuotannon järjestämiseen on suurempi. ▪ Myös ontologioiden kehitys ja ylläpito hallinnonaloilla helpottuu ja yhtenäistyy. | |

4.3.3. Talous- ja henkilöstöhallinnon tietojärjestelmä

| | |
|--|--|
| Palvelu: | Valtion yhteinen talous- ja henkilöstöhallinnon tietojärjestelmäkokonaisuus |
| <p>Tarjotaan hallinnonalojen, virastojen sekä talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskusten käyttöön talous- ja henkilöstöhallinnon keskeiset toiminnallisuudet ja integraatoratkaisu, jonka avulla rakennetaan hallittava kokonaisuus ml. talous- ja henkilöstöhallinnon sisäiset ja ulkoiset liittymät sekä tarvittavat käyttöpalvelut, käytön tuki ja ylläpitopalvelut.</p> <p>Taloushallinnon toimintoja ovat tulojen käsitteleminen, menojen maksaminen, kirjanpito, käyttöomaisuuskirjanpito sekä sisäinen laskenta. Henkilöstöhallinnon toimintoja ovat osaamisen hallinta, palvelusuhteen hallinta (sisältäen työajan hallinnan) sekä palkkaus ja palkitseminen. Itsepalvelutoimintominaisuus liittyy kiinteästi edellä mainittujen osa-alueiden hoitamiseen.</p> <p>Erillisinä on liitettävissä ratkaisuihin toteutettujen laskujen sähköisen välityksen, kierrätyksen sekä arkistoinnin ratkaisun, matkahallinnan, rekrytoinnin, tilaustenhallinnan, maksuliikkeen sekä konserni-raportoinnin tulevat uudet ja korvaavat toteutukset samoin kuin talousohjaus-kärkihankkeen toteutus.</p> <p>Sisältöjen, toimintatapojen ja prosessien kehittäjänä ja niitä tukevan tietojärjestelmäkokonaisuuden tarjoajana toimii Valtiokonttori.</p> | |
| Aikataulu: Kehitys- ja toteutusaika: 6/2004 – 12/2008, Ensimmäinen käyttöönotto: 1/2009 | |
| Vaikutukset: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ valtion talous- ja henkilöstöhallinnon sisältöjen ja toimintatapojen kehittäminen ▪ prosessien yhtenäistäminen ▪ tuottavuuden parantaminen | |

4.3.4. Valtiokonttorin tarjoamat muut talous- ja henkilöstöhallinnon tietojärjestelmäpalvelut

| | |
|---|---|
| Palvelu: | Valtiokonttorin tarjoamat muut talous- ja henkilöstöhallinnon tietojärjestelmäpalvelut |
| <p>Valtion virastojen käytössä on Valtiokonttorin järjestämänä erilliset ratkaisut sähköisten laskujen välitykseen, kierrätykseen ja arkistointiin, matkahallintaan sekä henkilöstön rekrytointiin.</p> <p>Ratkaisut sisältävät</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ toimintatapojen ja prosessien kehittämistä ja yhtenäistämistä ▪ järjestelmäpalvelun ▪ käyttöpalvelun, käytön tuen ja ylläpidon ▪ jatkokehittämisen <p>Hanke tilaustenhallinnan palvelun hankkimiseksi ja käyttöönottamiseksi on käynnissä vuoden 2008 alusta lukien, hanke kassaennustejärjestelmän uudistamiseksi ja käyttöönottamiseksi vuoden 2009 alusta lukien sekä maksuliikepalvelujen ja sähköisten laskujen välityspalvelujen hankinta 2007 lopulla.</p> <p>Käynnistymässä on myös esiselvitys toiminnan ja talouden suunnittelun ja seurannan hankkeesta, joka vastaa talousohjaus-kärkihankkeen tarpeisiin.</p> | |
| Aikataulu: Ensimmäiset käyttöönotot 2008-2009 | |
| Vaikutukset: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ ratkaisut sisältävät toimintatapojen ja prosessien kehittämistä ja yhtenäistämistä | |

4.4 Perustietotekniikka

4.4.1. Työasemapalvelut

| Palvelu: | Työasemaympäristön kehittämis- ja ylläpitopalvelu |
|---|---|
| <p>Työasemapalvelu kattaa työasemaympäristön kehittämis- ja ylläpitopalvelun koko elinkaaren ajalta. Työasemaympäristöön kuuluvat työasemien lisäksi oheislaitteet ja ohjelmistot.</p> | |
| <p>Palvelu sisältää:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ työasemien hankinta ▪ ohjelmiston asennus ja konfigurointi (käyttöjärjestelmä, varusohjelmistot, toimistojärjestelmäratkaisut, sähköposti/kalenteripalvelu) ▪ työasemaympäristön ylläpito (ohjelmistojen päivitykset, yhteentoimivuuden varmistaminen ydintoinnin tietojärjestelmien ja tukitoimintojen tietojärjestelmien kanssa, huolto) ▪ työasemien hävittäminen uushankinnan yhteydessä ▪ häiriöiden selvitys sekä lähi- ja etätuki <p>Palvelu tarjotaan kokonaispakettina ja hankitaan mahdollisuuksien mukaan kilpailluilta markkinoilta.</p> | |
| <p>Aikataulu: Esitutkimus valmis: 6/2008, Kehitys- ja toteutusaika: 8/2008 – 12/2010, Ensimmäinen käyttöönotto: 1/2011</p> | |
| <p>Vaikutukset:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ virastojen ja hallinnonalojen työasemaylläpitopalvelu siirtyy valtion IT-palvelukeskukselle ▪ lähituki toimii hajautetusti, osana valtion IT-palvelukeskusta | |

4.4.2. Sähköposti- ja kalenteripalvelut

| Palvelu: | Valtionhallinnon sähköposti- ja kalenteripalvelut |
|--|---|
| <p>Palvelu sisältää koko valtionhallinnolle yhteisen sähköpostin ja kalenteri, jota voidaan käyttää verkko-työasemalta ja mobiilipalveluna.</p> | |
| <p>Palvelu sisältää</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ sähköpostilaatikot ▪ kalenterin ▪ sähköpostiliikenteen suojaamisen haittaohjelmilta ▪ sähköpostin salauksen ▪ sähköpostin välityksen ▪ hallinnoinnin ▪ sähköpostiratkaisun suunnittelu, kilpailutus, toteutus ▪ käyttöpalvelu ja helpdesk-tuki. | |
| <p>Aikataulu: Esitutkimus valmis: 8/2007, Kehitys- ja toteutusaika: 9/2007 – 6/2008, Ensimmäinen käyttöönotto: 6/2008</p> | |
| <p>Vaikutukset:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ hallinnonalojen työ vähenee ▪ hallinnonalat vastaavat käyttöönotosta | |

4.4.3. Käyttöpalvelut

| | |
|--|--|
| Palvelu: | Normaaliolojen tietojärjestelmien käyttöpalvelut luotettavasti tuotettuna |
| <p>Normaaliolojen tietojärjestelmien käyttöpalvelut tuotettuna virastoille ja hallinnonaloille siten, että on varauduttu normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.</p> <p>Käyttöpalveluun sisältyvät:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tarvittavat palvelinkapasiteetin hankinta tai vuokraus ja ylläpito asiakkaan kanssa sovittujen määritysten mukaisesti ▪ käyttöjärjestelmien ja varusohjelmistojen hankinta, asennus ja konfigurointi ▪ palvelinten hallinta- ja valvontapalvelut ▪ varmistukset ja varmistusten asianmukainen säilyttäminen ▪ turvallisuus- ja varautumisvaatimusten mukaiset konesalitilat ▪ sovellusvalvonta sopimusten mukaisesti <p>Palvelupaketteja valmisteltaessa huomioidaan tarve yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamiseksi tarvittavien tietojärjestelmien erityissuojaamisesta.</p> | |
| <p>Aikataulu: Esitutkimus valmis: 12/2008, Kehitys- ja toteutusaika: 1/2009 – 12/2010, Ensimmäinen käyttöönotto: 1/2011</p> | |
| <p>Vaikutukset:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Käyttöpalvelut järjestetään valtion IT-palvelukeskuksen toimesta. ▪ Palveluita hankitaan mahdollisuuksien mukaan kilpailuilta markkinoilta varmistuen hallinnon toimintavarmuus. ▪ Huoltovarmuuskeskuksen yhteydessä toimiva valtion tietotekniikan varakeskus on merkittävä yhteistyökumppani. | |

4.4.4. Turvallinen tietoliikennetarkaisu

| | |
|---|---|
| Palvelu: | Yhteinen turvallinen tietoliikennetarkaisu |
| <p>Luodaan koko valtionhallinnolle yhteinen tietoliikennetarkaisu ja -palvelu (WAN, runkoverkko), jolla yhdistetään toimipaikat keskenään ja joka luo valtionhallinnolle turvallisen sisäverkon keskinäiseen kommunikointiin. Verkkoratkaisussa huomioidaan Internet-yhteydet ja tietoturvallisuus- ja varautumisnäkökohdat. Lisäksi ratkaisussa suunnitellaan yhteystarpeet ja yhteistoiminta turvallisuusviranomaisten verkkoihin (ns. Secnet) ja mm. yliopistojen verkkoratkaisuun.</p> <p>Palvelu sisältää yhdessä hallinnonalojen kanssa</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ verkkoratkaisun suunnittelun ▪ kilpailuttamisen ▪ toteutuksen ▪ jatkuvana palveluna yhteyksien ylläpidon ja asiantuntijatuen hallinnonaloille ▪ toimipaikkojen välisen runkoverkon hallinnoinnin, valvonnan, palomuuripalvelun, asiantuntijatuen, ulkoiset yhteydet Internetiin ja etäyhteyspalvelut. | |
| <p>Aikataulu: Esitutkimus valmis: 12/2007, Kehitys- ja toteutusaika: 1/2008 – 6/2009, Ensimmäinen käyttöönotto: 6/2009</p> | |
| <p>Vaikutukset:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hallinnonalojen työ vähenee kun tietoliikennetarkaisun kehitys-, tuotanto- ja asiantuntijatyö keskittään asiantuntijoille ▪ Hallinnonalojen tietoliikennetyö keskittyy lähiverkkoihin ▪ Hallinnonaloilla tarvitaan yhteyshenkilö yhteisen tietoliikennetarkaisun toimintoihin | |