

Asia: VN/15672/2022

Lausuntopyyntö luonnoksesta valtioneuvoston asetukseksi valtion yhteisten tieto- ja viestintätekniisten palvelujen järjestämisestä annetun valtioneuvoston asetuksen muuttamisesta

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Valtiovarainministeriö Viite

Lausuntopyyntönne diaarinumerolla VN/15672/2022

(lausuntopalvelu.fi)

Liikenne- ja viestintäviraston lausunto valtioneuvoston asetuksen 132/2014 muuttamista koskevasta asetusluonnoksesta

Valtiovarainministeriö on pyytänyt lausuntoa yhteisten tieto- ja viestintätekniisten palvelujen järjestämisestä annetun valtioneuvoston asetuksen (132/2014) muuttamista koskevasta asetusluonnoksesta. Liikenne- ja viestintävirasto Traficom (jäljempänä myös virasto ja Traficom) kiittää mahdollisuudesta esittää näkemyksensä asiasta ja lausuu seuraavaa:

Asetusta koskevassa perustelumuistioloannoksessa on kuvattu havaintoja Valtorin palvelujen laatuun ja kustannustehokkuuteen liittyvistä ongelmista ja tarpeesta kehittää asiakasohjausta ja

asiakasohjautuvuutta (hallintovaliokunnan mietintö, HaVM 3/2020). Traficom kannattaa esitettyjä kehittämistoimia ja nostaa niitä koskien esiin vielä seuraavat seikat:

- Viraston näkemyksen mukaan on keskeistä, että Valtorilla on riittävä investointi- ja resursointikyky organisaatiokyvykkyksiensä ja palvelujensa kehittämiseen, jotta Valtorin palvelut ovat kilpailukykyisiä ja kustannustehokkaita suhteessa yksityisen sektorin tuottamiin vastaaviin palveluihin.
- Jatkuvan kilpailukyvyn varmistamisen lisäksi Valtorin on tärkeää huolehtia palvelujensa elinkaaren aikaisesta hallinnasta, kehittämisestä ja vaatimustenmukaisuuden ajantasaisuuden varmistamisesta. Tämä korostuu erityisesti pitkissä palvelusopimuksissa, kuten käyttö- ja kapasiteettipalveluissa.
- Traficomien näkemyksen mukaan Valtorin palvelujen tulee vastata asiakasorganisaatioiden erilaisiin tarpeisiin ja siten kustannustehokkuutta ei tulisi hakea yksipuolisesti palveluiden yhtenäistämisen kautta.
- Varautumisen käytännöt täytyy varmistaa myös uusissa palveluntuotantomalleissa, esimerkiksi pilvituotantomalleissa sekä monipaikkaista työtä tukevilla palveluilla.

Asetusta koskevassa perustelumuioluonnoksessa tuodaan esiin yhteisten palvelujen laadun ja kustannustehokkuuden varmistaminen huolehtimalla palvelujen riittävästä yhtenäistämisen tasosta. Traficomien näkemyksen mukaan näiden lisäksi on toisaalta myös keskeistä huolehtia asiakasryhmien tarpeiden mukaisesta vaatimustenmukaisuudesta (ml. tietoturva, tietosuojat, varautuminen). Valtorin asiakasryhmittelystä riippuen tulisi siis viraston näkemyksen mukaan myös harkita, voidaanko samalla palvelutarjoamalla huolehtia kaikista asiakasryhmistä niin, että vaatimustenmukaisuus täyttyy esimerkiksi tietoturvan osalta. Puutteet vaatimustenmukaisuudessa ovat osaltaan johtaneet tarpeeseen kehittää asiakaskohtaisia palveluita. Vaatimustenmukaisuuden hallinta palvelutuotteistuksen ja palvelujen elinkaarenhallinnan kaikissa vaiheissa tukisi osaltaan tavoitetta palvelujen yhtenäistämisestä ja Valtorin toiminnan harmonisoinnista.

Traficom puoltaa vahvasti perustelumuioluonnoksessa esitettyä tavoitetta asiakkailta veloittavien kustannusten alentamisesta ja erityisesti laskutuksen oikea-aikaisuuden, raportoinnin ja myös laskutusennusteiden parantamisesta.

Traficom tukee perustelumuioluonnoksessa esitettyä jaottelua uudesta palveluryhmittelystä ja kiinnittää erityistä huomiota seuraaville näkökohdille:

- Päätele- ja käyttäjätukipalvelujen osalta erityisesti puutteet asiakasorganisaatioiden vaatimustenmukaisuuden täyttämässä ovat johtaneet asiakaskohtaisiin toteutuksiin. Päätelepalvelujen painopisteenä olleen kustannustehokkuuden tavoittelun rinnalle tulisi tuoda asiakastarpeisiin ja vaatimuksiin perustuva kokonaistarkastelu, joka ottaa huomioon myös erityisympäristöihin liittyvät tarpeet sekä niitä koskevat tietoturva- ja tietosuoja-vaatimukset.
- Tieto- ja viestintätekniisten työympäristöpalvelujen (monipaikkaista työtä tukevien palvelujen) osalta on viraston näkemyksen mukaan tärkeää huolehtia erityisesti asiakasorganisaatioiden tarpeiden mukaisesta riittävän tietoturvan ja tietosuojan määrittämisestä ja toteuttamisesta. Riittävä tietoturvan taso voi edellyttää sekä kansallisten että kansainvälisten tietoturvakriteeristöjen jalkauttamista.

- Käyttö- ja kapasiteettipalvelujen osalta vaatimustenmukaisuuden lisäksi korostuu tarve huolehtia varautumisen käytännöistä ja toteutuksesta.
- Tietoturva- ja valvontapalvelujen osalta määrittely Valtorin vastuusta suhteessa asiakasorganisaatioiden (kuten virastojen) kokonaisvastuuseen vaatisi tarkennuksia. Valtorin tietoturva- ja valvontapalveluiden olisi tuettava asiakasorganisaatioiden kokonaisvastuuta omasta tietoturvastaan ja tältä osin Valtorin olisi tarpeellista määritellä tarkemmin oma palvelutarjontansa, rajapinnat ja yhteistoimintamallit suhteessa asiakasorganisaatioiden kokonaisvastuuseen omasta tietoturvastaan. Valtorin palvelutarjonnan vaatimustenmukaisuus tulisi kuvata ja hyväksyttää kansallisten ja kansainvälisten tietoturvakriteeristöjen pohjalta.

Traficom tukee perustelumuistioluonnoksessa esitettyä asiakasneuvottelukunnan toimikauden muutosta kahteen vuoteen. Asiakasneuvottelukunnan roolia olisi tarpeellista täsmentää samalla esimerkiksi koskien strategisen ohjauksen suhdetta palvelu- ja sopimusmuutoksiin.

Traficom tukee myös perustelumuistioluonnoksessa esitettyä kokonaisjärjestelyä. Kokonaisjärjestelyn osalta olisi selkiyttävää tarkentaa, koskeeko se kaikkia Valtorin tarjoamia palveluja vai vain vakioituja palveluja, jolloin vastuut asiakaskohtaisista palveluista ja niiden hallinnasta täytyisi käsitellä erikseen. Traficom esittää, että kokonaisjärjestelyn määritelmässä sekä asetuksen 14 §:ssä kuvattaisiin myös vaatimustenmukaisuuden määrittely ja siitä huolehtiminen palvelujen koko elinkaaren aikana.

Kirsi Karlamaa

Kirsi Karlamaa

Pääjohtaja

Kalle Luukkainen

Kalle Luukkainen

Ylijohtaja

Neuvonen Ari-Pekka
Traficom