



Julkisen hallinnon ICT -toiminto
Kauhanen-Simanainen Anne

23.12.2011

Valtion IT-johtoryhmä

Asialista

Aika: 20.12.2011 klo 12-14

Paikka: Valtiokonttori Sörnäisten rantatie 13, kokoushuone Meteori, 3. krs

Osallistujat:

Valli Timo	ICT-johtaja	valtiovarainministeriö	puheenjohtaja
Aho Matti	osastopäällikkö	maa- ja metsätalousministeriö	jäsen
Mikael Kiviniemi	valtion IT-johtaja	valtiovarainministeriö	jäsen
Kujala Arto	apulaisosastopäällikkö	oikeusministeriö	jäsen
Damski Juhani	johtaja	ilmätieteen laitos	jäsen
Jalonen Aino	hallintojohtaja	ympäristöministeriö	jäsen
Kerkelä Janne	hallintojohtaja	sisäasiainministeriö	jäsen
Markku Wallin	alivaltiosihteeri	työ- ja elinkeinoministeriö	jäsen
Ikonen Raimo	osastopäällikkö	sosiaali- ja terveysministeriö	jäsen
Laitinen Timo	pääjohtaja	Valtiokonttori	jäsen
Mattlin Håkan	ylivohtaja	opetus- ja kulttuuriministeriö	jäsen
Siponen Aki	tietohallintojohtaja	puolustusministeriö	jäsen
Vilavaara Auni-Marja	osastopäällikkö	valtioneuvoston kanslia	jäsen
Kauhanen-Simanainen Anne	neuvotteleva virkamies	valtiovarainministeriö	sihteeri

Asiantuntijat:

Ahonen Ville-Veikko	kuntaIT- johtaja	valtiovarainministeriö
Wilkman Juha (kohta 3)	Valtiokonttori	apulaisjohtaja

Poissa:

Uusikartano Ari	tietohallintojohtaja	ulkoasiainministeriö
-----------------	----------------------	----------------------

1 Kokouksen avaus

Puheenjohtaja toivotti osallistujat tervetulleiksi valtion IT-johtoryhmän viimeiseen kokoukseen. Työryhmä asetettu vuoden loppuun. Tehtävän taus-



tana on ollut IT-strategia 2006-2011. Myös uuden strategian tueksi tullaan asettamaan yhteistyöryhmiä.

2 Edellisen kokouksen pöytäkirja

Hyväksyttiin edellisen kokouksen pöytäkirja, johon ei ollut huomautuksia.

3 Käyttöpalveluhäiriöiden raportti (selvitys loppukesän/alkusyksyn ICT-käytettävyysoongelmista)

Kyseessä oli VN-verkon palveluhäiriö 18.8.2011. PJ. totesi, että kaikkien käytettävissä tulisi olla hälytysjärjestelmä siitä, mitä on tapahtunut, mitkä palvelut eivät toimi, miten toimitaan kun häiriö on päällä.

Apulaisjohtaja Juha Wilkman/VIP kertoi

- mitä tapahtui VIPin näkökulmasta
- miten viankorjaus eteni
- mitä on opittu ja
- mitä toimenpiteitä on tehty syksyn aikana. (liitteenä Juha Wilkamin esitysaineisto).

Keskustelu:

- Kiitettiin esityksen selkeyttä ja sitä, että on jo ryhdytty toimenpiteisiin.
- Pj korosti tärkeimpänä seikkana, että ministeriöiden ylin johto saa tietoa tällaisissa tilanteissa. Kysymys on siitä, ketkä ovat tiedotettavien listalla. On tarkistettava, ovatko nämä henkilöt oikeita.
- On selvennettävä, kenelle virastossa kuuluu vastuu. VIPin rooli on yhteisten järjestelmien vuoksi toinen kuin aiemmin. On oltava selvää, kuka ottaa vastuun iltaisin, kuka viikonloppuisin ja kuka on tilanteen yleisjohtaja. Jos häiriö tulee viikonloppuna, on oltava laajempi rinki, jolle soitetaan. On kyettävä luomaan tilannekuva.
- On tärkeää olla yksi kontaktipiste VIPissä ja tällä varahenkilö. Tällä hetkellä keskeinen yhteyshenkilö on Juha.
- On selvitettävä: 1) Kuka maksaa, kun järjestelmät eivät toimi (työajan ym. menetykset). 2) Tarvitaan ratkaisuja myös niihin ongelmiin, kun ihmiset eivät toimi kuten on oletettu. Työasemapalveluihin tarvitaan vastaavat menettelyt kuin laitepuolelle
- Juha Wilkmanin mukaan nykyisen sopimuksen perusteella saadaan hyvin vaatimaton summa korvauksia. Pienetkin sanktiot ovat kuitenkin tarpeellisia. Nykyisellään ei osteta kokonaisvastuuta, vaan yksittäisten laitteiden valvontaa. TUVE- ja ERVE-selvityksissä on mietittävä myös näitä asioita.
- Tämä ei ollut ensimmäinen eikä viimeinen häiriö. Taskupostijärjestelmä ollut torstaista asti toimimatta. Näissä tilanteissa on tarvittu tekstiviestitystä. Eniten on VNK:n puolella häirinnyt verkkosivujen kaatuminen kesken hallituksen istunnon tai tiedottamisen. VNK:n kokeneet virkamiehet ovat kuitenkin kyenneet viemään läpi hallituksen istunnot. Alihankkijasopimukset

ja niissä määritellyt vastuut ovat tärkeitä, jotta tiedetään ketä näissä tilanteissa laskutetaan.

- Puheenjohtajan mukaan kannattaisi pyrkiä luotettavalle toimittajalle annettavaan sopimuksenmukaiseen kokonaisvastuuseen. Riski tulisi mielellään siirtää taholle, joka päivittäin jopa globaalilla tasolla pohtii, onko päivitykset ajettu jne.
- Kun tilanne tulee päälle, ei pystytä erittelmään mistä on kyse. On oltava etukäteen analysoitu poikkeustilanteen prosessi, jonka mukaan toimitaan. Hyvää VIPin toimenpiteissä on eri vakavuustason asioiden luokittelu. Tärkeää että löytyy päätöksentekovaltuudet ja että päivystävä henkilö tietää, mihin asti hänellä on valtuudet tehdä päätöksiä. Valtionhallinnossa on yhä vähemmän varaa pitää teknistä korkean tason asiantuntemusta. Tekstiviestit ovat toimivia rajallisessa kontekstissa. Oppiminen käynnissä ja siihen liittyy myös laajempi ICT-varautumisen haaste.
- Prosessitarkastelujen pohjalta tulisi valita, mitä välineitä käytetään ja mitä tehdään sitten, jos tämä väline ei olekaan käytettävissä.
- On mahdollista tehdä sopimus, jonka mukaan korvata välilliset vahingot. Jos sopimuksessa on vain sanktiot, se on huono sopimus. Pitää olla myös bonuksia.
- Tulee selventää, mitä valtion keskushallinnolta ja sen tietoturvalta edellytetään esim. suhteessa toisiin valtioihin. Ehdotettiin asian esille ottamista jatkossa.
- Keskusteltiin tiedotuslistoista: mistä voi tarkistaa, ketä listalla on ja missä tilanteissa ja miten kehenkin otetaan yhteyttä.
- Juha Wilkaman kertoi, että listat tehty yhdessä tietohallintopäälliköiden kanssa.

Päätettiin, että VIP lähettää tammikuun loppuun mennessä tietohallintojohtajille tarkistettavaksi nykyisen listan, jossa on koottuna kaikilta hallinnonaloilta ne henkilöt, jotka saavat hälytyksen poikkeustilanteesta: henkilöiden nimi, sähköposti, puhelinnumero. Tätä listaa päivitetään muutaman kerran vuodessa. Jatkossa mietitään listan ylläpidon teknistä toteutusta esim. työryhmätilassa.

4 JulkICT-strategia ja säästöt

Timo Valli esitteli ICT-säästötavoitteita (Esitys liitteenä). Hallitusohjelmassa on kirjaus -110 m€ säästöistä vuoteen 2015 mennessä (teknisen kehyksen taso, 03/2011). Vuodelle 2012 säästöjä on tällä hetkellä löytynyt VM:n ja TEM:in hallinnonaloilta. Haettavana on kuitenkin vielä 3,85 m€ säästöt vuodelle 2012. Timo kävi tarkemmin ajatuksia läpi siitä, mistä säästöt vuoden 2012 osalta syntyvät: mm. yhteisten sähköisten palveluiden käyttöönottoa, Hanselin kilpailutusten hyödyntämistä sekä toimintamallien kehittämistä. Vuosien 2013 – 2015 osalta säästöt edellyttävät rakenteellisia uudistuksia.

Keskustelu:

Keskusteltiin puheratkaisusta ja sen sisällymisestä ICT-säästöihin. Puheratkaisu saattaa sisältyä myös Hanseliin kohdistuviin säästöihin, joten sitä ei ole automaattisesti kirjattu ICT-säästöiksi. Toisaalta perustelu sille, että pu-

heratkaisu kuuluisi ICT-säästöihin on se, että Gartner laskee sen toimialariippumattomien ICT-säästöjen puolelle.

Keskusteltiin siitä, miksi julkisen hallinnon ATK-säästöt eivät tarkoita nimensä mukaisesti säästöjä myös kunnissa ja välillisessä valtionhallinnossa.

Rakenteellisiin uudistuksiin liittyen toivottiin foorumia, jossa asiaa voitaisiin käydä läpi. Esimerkiksi kansliapäällikkökokous ei voi toimia välttämättä kyseisenä foorumina, koska heillä ei ole aikaa perehtyä asiaan.

Säästöjen tavoiteaikatauluun liittyen kyseenalaistettiin se, että säästöjä kyettäisiin aikaansaamaan vuoteen 2015 mennessä.

Säästöihin ja TUVE:n ylläpitokustannuksiin liittyen todettiin, että TUVE:n ylläpitokustannukset eivät ole vielä tiedossa ja tämä hankaloittaa asiaa.

Toivottiin, että VM / ICT-toiminto tekisi listauksen siitä, mitä tarkoitetaan toimialariippumattomilla tehtävillä ja virastoilla.

Huomautettiin, että TUVE ei kuulu hallinnonalojen välisen yhteistyön lisäämiseen vaan kyse on rakenteellisesta uudistuksesta.

Keskusteltiin tulevan toimialariippumattoman palvelukeskuksen organisaatiomuodosta. Todettiin, että tästä ei olla viemässä päätösesitystä talouspoliittiseen ministerivaliokuntaan. vaan selvitys toimintaa parhaiten palvelevasta organisaatiomuutoksesta tehdään huolellisesti TalPolin jälkeen.

Toivottiin, että toimialariippumattomien palvelukeskusten kokoamisesta voitaisiin keskustella huolellisesti jollain foorumilla. Toivottiin myös, että asiaa voitaisiin käsitellä erikseen myös tulevan ICT-strategian yhteydessä.

Puheenjohtaja totesi, että toimialariippumattomien tehtävien kokoamiseen liittyvät ensimmäiset linjaukset pyritään viemään talouspoliittiseen ministerivaliokuntaan alkuvuonna 2012.

5 Muut asiat: Ulkopuolisen arvioinnin tekeminen valtion IT-strategiasta 2006-2011

Ahonen esitti, että Valtion IT-strategiasta laadittaisiin riippumaton arviointi.

Keskustelu:

Toivottiin, että riippumattoman arvioinnin lisäksi myös sisäisesti arvioitaisiin kuinka aiemmissa strategioissa onnistuttiin.

Keskusteltiin lyhyesti Valtion IT-johtoryhmän jatkosta. Todettiin, että asiaa selvitetään.

Ehdotettiin, että valtion IT-johtoryhmää jatkettaisiin ministeriön päätöksellä tietyn aikaa eteenpäin.

6 Kokouksen päättäminen

Puheenjohtaja päätti kokouksen hyvän joulun toivotuksin.

Kauhanen-Simanainen Anne

Liitteet

Jakelu

Tiedoksi



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

ICT-säästötavoitteet valtionhallinnossa 2012-2015

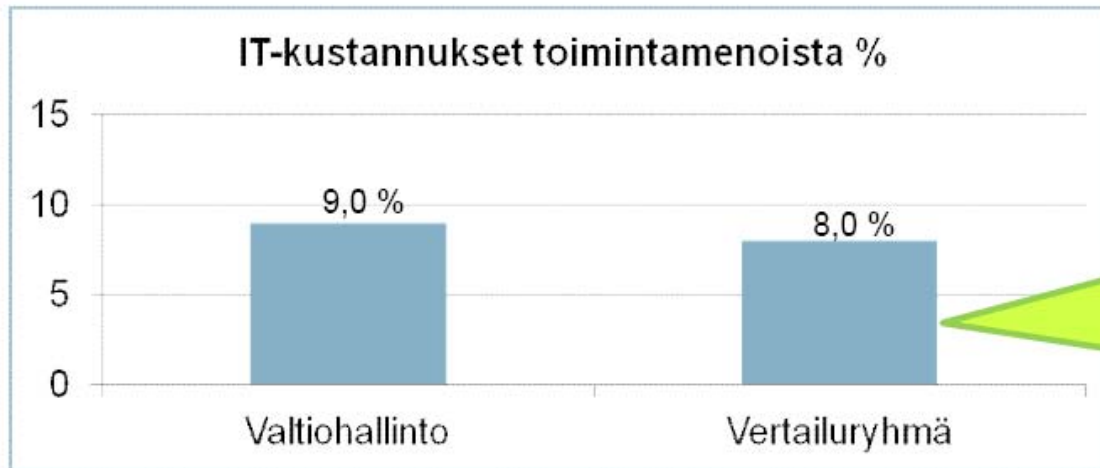




ICT-säästötavoitteet 2012-2015

- ❖ Hallitusohjelmassa 110 M€ euron ICT-säästöt viimeistään vuonna 2015
- ❖ Vertailulähtökohta Valtioneuvoston tekninen kehys maaliskuu v. 2011
- ❖ Säästötavoitteiden jakautuminen eri vuosille (suluissa alkuperäinen summa ennen VM:ltä vähennettyjä kehittämisrahoja 5 M€/vuosi)
 - v. 2012: 5 M€ (10 M€)
 - v. 2013: 25 M€ (30 M€)
 - v. 2014: 65 M€ (70 M€)
 - v. 2015: 105 M€ (110 M€)
- ❖ Momentti 28.99.27 ”Julkisen hallinnon atk-uudistus”
- ❖ Vuodelle 2012 löydetty VM:n osalta jo 0,5 M€ säästöt ja TEM:n osalta 0,65 M€ säästöt – haettavana vielä 3,85 M€ säästöt!

Suomen valtiohallinnon IT-kustannukset toimintamenoista % (vuonna 2010)



Vertailuryhmä on keskitetyn valtiohallinnon organisaatiot, joiden toimintomenot ovat yli 7 miljardia euroa vuodessa (lähde Gartner 2011)

- Valtiohallinnon IT-kustannukset olivat vuonna 2010 9,0 % koko valtiohallinnon toimintamenoista.
- Vertailuryhmässä (keskushallinto) keskimääräiset IT-kustannukset ovat 8,0 % vuotuisista toimintamenoista.
- Tämän vertailun mukaan n. 100 miljoonan euron vuotuinen säästö valtiohallinnon IT-kustannuksista pitäisi olla realistinen.
- Tämän jälkeen valtiohallinnon IT-kustannukset ovat lähellä vertailuryhmän keskitasoa.



Mistä säästöt kertyvät vuonna 2012?

- ❖ Yhteisten sähköisten palvelujen käyttöönotto
- ❖ Uusien (Hansel) kilpailutuksien hyödyntäminen
→ Huom! Vanhat sopimukset käytävä läpi
- ❖ Tietotekniikan lisääntyvä hyötykäyttö organisaation (palvelu-) prosessien ja toimintatapojen muutosten yhteydessä
- ❖ Julkisen hallinnon kokonaisarkkitehtuurin ja yhteentoimivuuden huomioiminen



Mistä säästöt vuonna 2013-2015?

- ❖ Edellyttää rakenteellisia uudistuksia
- ❖ Uuden palvelukeskuksen perustaminen toimialariippumattomille palveluille
 - päällekkäisyyksien purkaminen
 - tasejatkuvuus investoinneille
- ❖ Hallinnonalojen välisen yhteistyön lisääminen (esim. TUVE)
- ❖ Uudenlaiset hankintamenettelyt
- ❖ Ketterä ratkaisukehitys

Ensimmäiset oletukset tehostamispotentiaalista – Gartnerin uuden tutkimuksen mukaan nämä kymmenen toimenpidettä ovat parhaita perustietotekniikan palveluiden tehostamisessa

Tavoite	Tehostus-potentiaali
Infra-hankkeiden lykkääminen (emme arvio tästä mitään koska vaikutukset lyhyitä)	0 %
Verkkopalvelukustannusten optimointi (data ja puhe)	15 %
Infra-palveluiden keskittäminen	10 %
Infra-palveluiden virtualisointi	10 %
Palvelinkeskusten modernisointi, sähkö- ja jäähdytyskulujen vähentäminen	5 %
Tietovarastopalveluiden optimointi	5 %
IT-tukipalvelumallin optimointi	2 %
IT-toimintamallien uudistaminen	10 %
Omaisuuksien / lisenssien hallinnan kehittäminen	3 %
Sopimusten uudelleen neuvottelu / kilpailuttaminen (valikoiva ulkoistaminen muutamalle laadukkaalle toimittajalle)	5 %

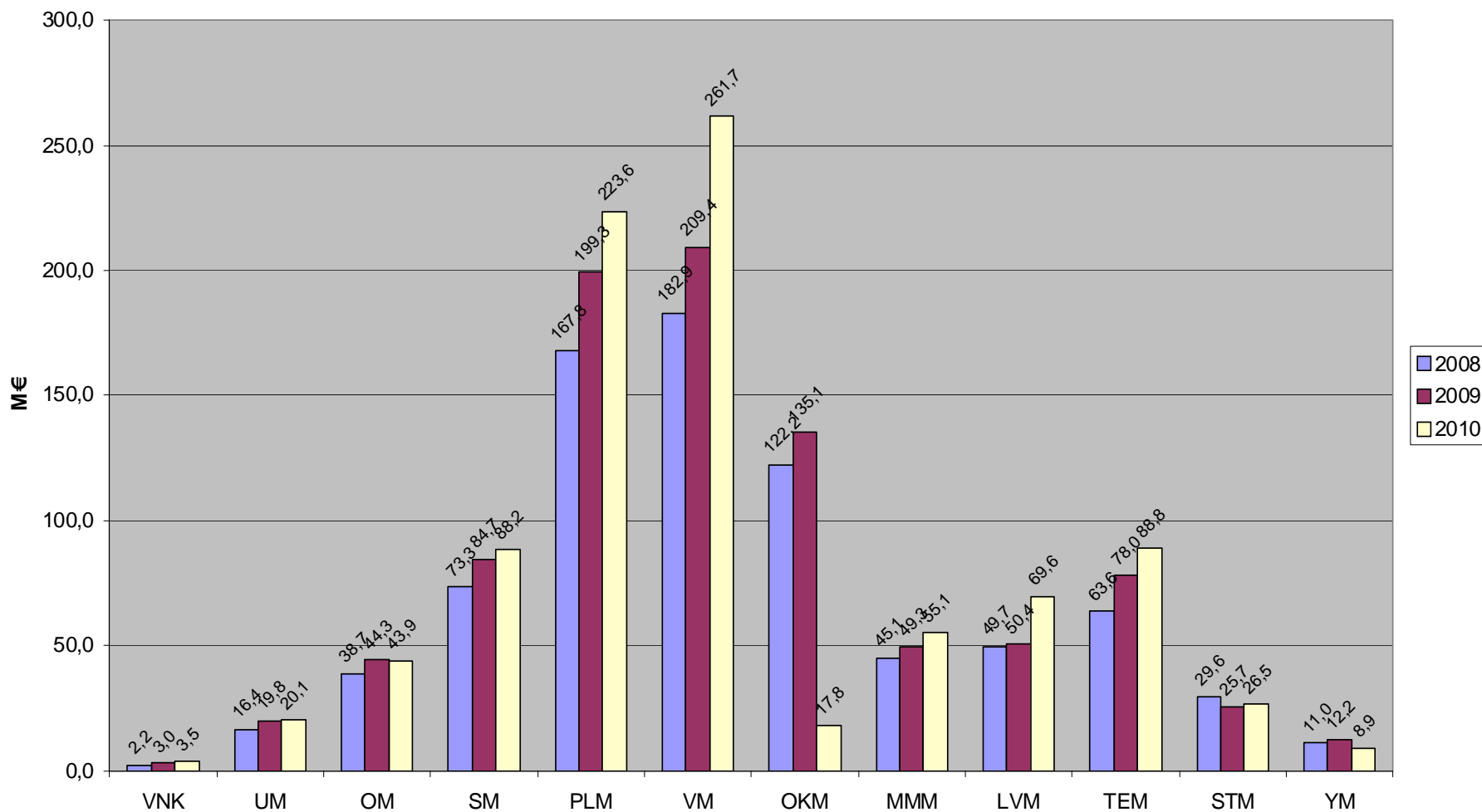
Keskimääräiset organisaatiot pystyvät säästämään näillä toimenpiteillä vielä 25 % kolmen vuoden aikana (nettosäästöt), tämä vaatii kattavaa keskittämistä

- Hajanaisesta lähtötilanteesta johtuen Valtiohallinnon säästöpotentiaali on vähintään keskimääräisten organisaatioiden tasolla.
- Tästä syystä johtuen 15 %:n nettosäästöt kolmen vuoden kuluessa pitäisi olla realistisia. Tämä tulee lähinnä keskittämisestä ja ”suuruuden ekonomiasta” kehittämistoimenpiteiden tekemisessä (keskittäminen mahdollistaa kehitystoimenpiteiden toteuttamisen tehokkaasti mahdollisimman suurelle palvelukonaisuudelle)



Tietohallintomenot hallinnonaloittain 2008-2010

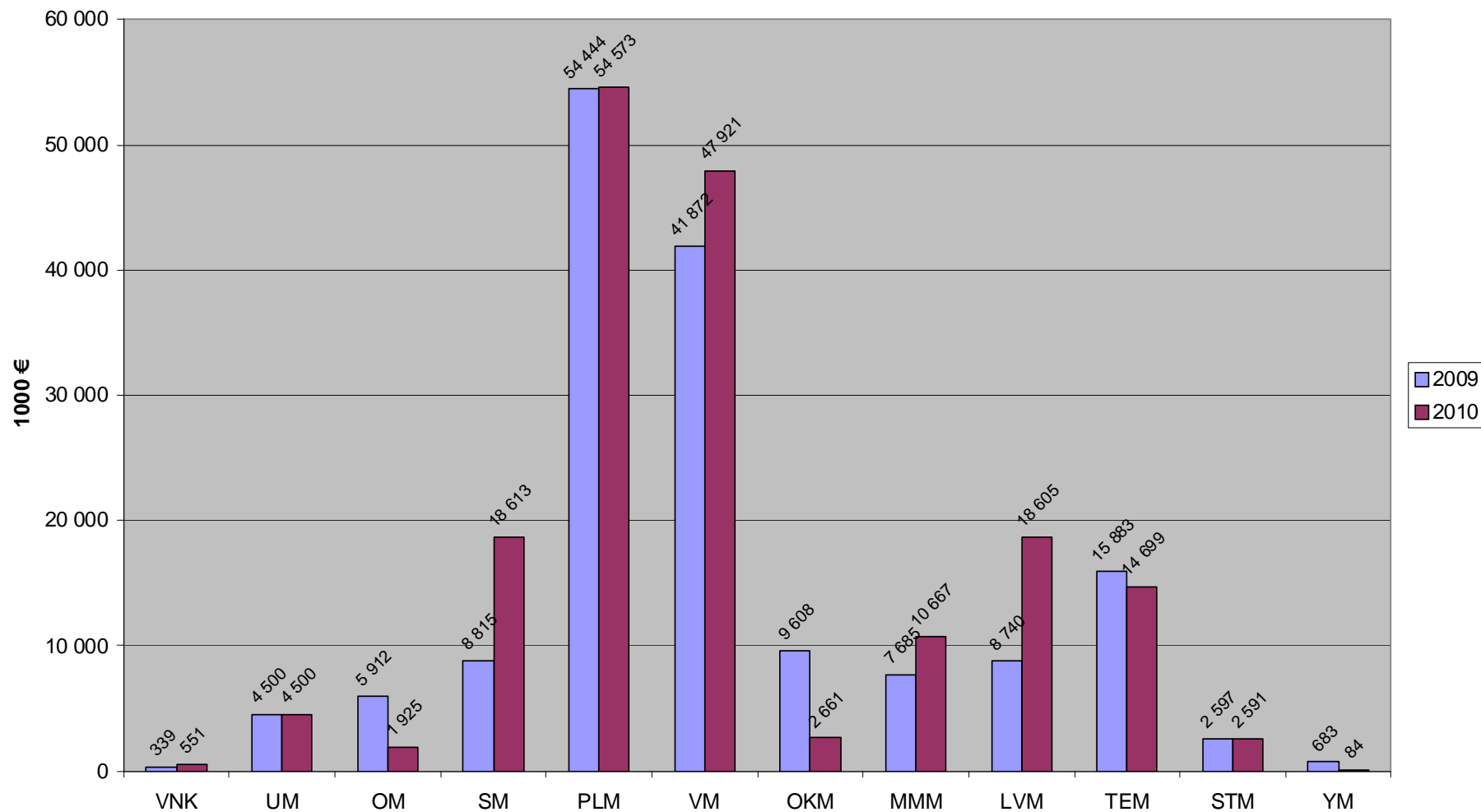
(Lähde: Tietoja valtion tietohallinnosta 2010, VM:n julkaisu 32a/2011)





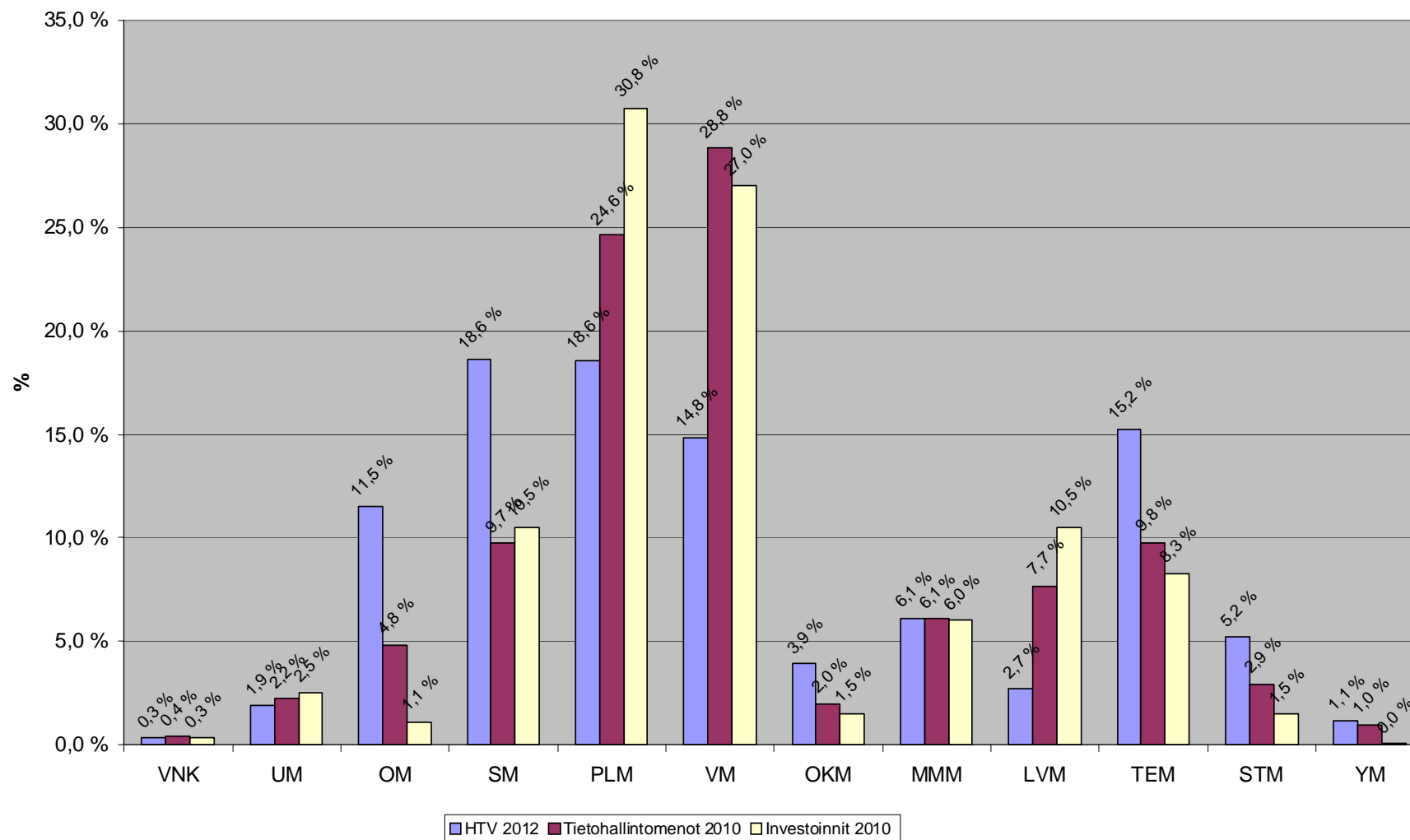
IT-investoinnit hallinnonaloittain vuonna 2009 ja 2010

(Lähde: Tietoja valtion tietohallinnosta 2010, VM:n julkaisu 32a/2011)



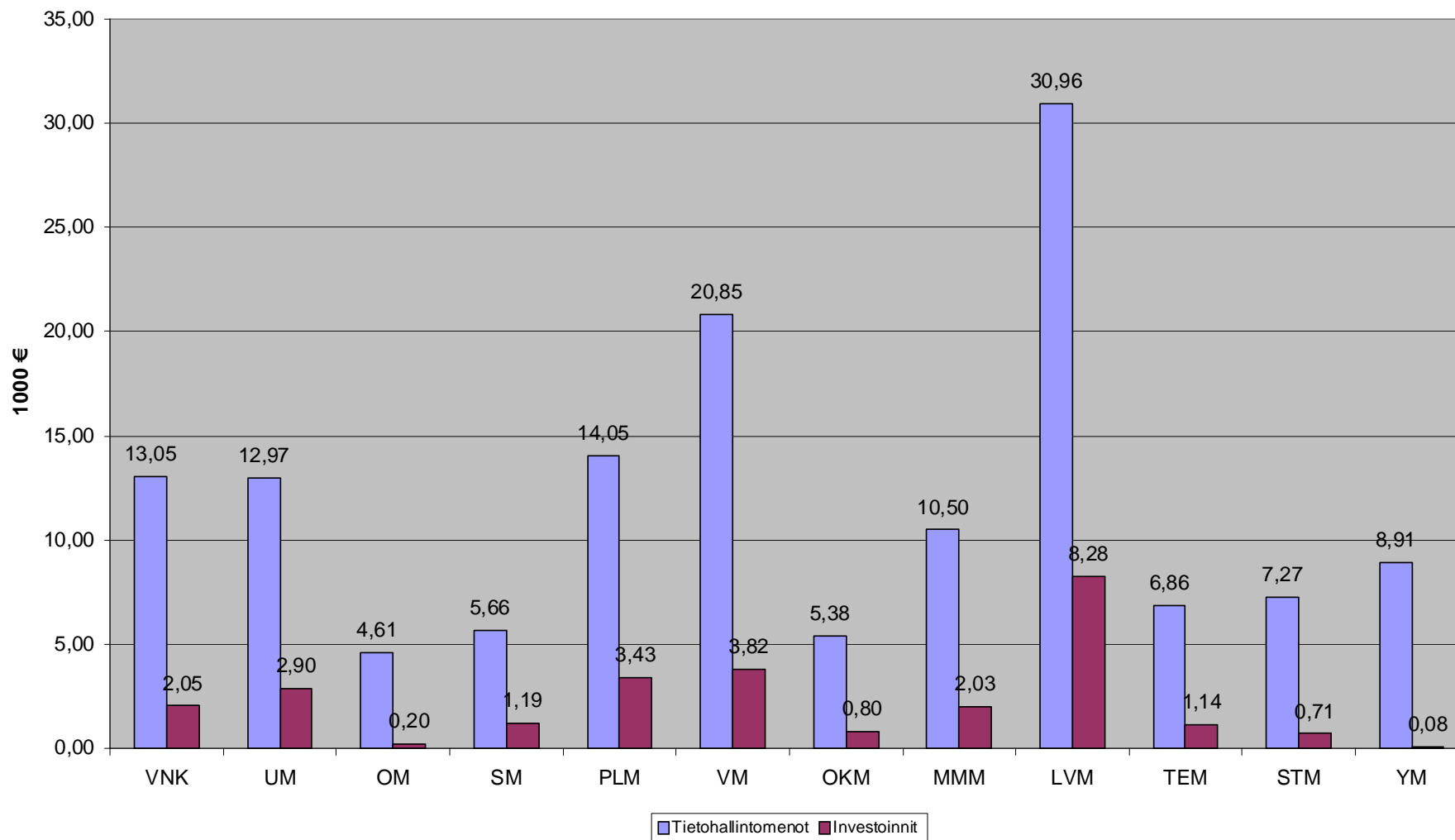


Suhteellinen jakauma HTV 2012 arviosta (VM/BO), tietohallintomenoista 2010 sekä investoinneista 2010



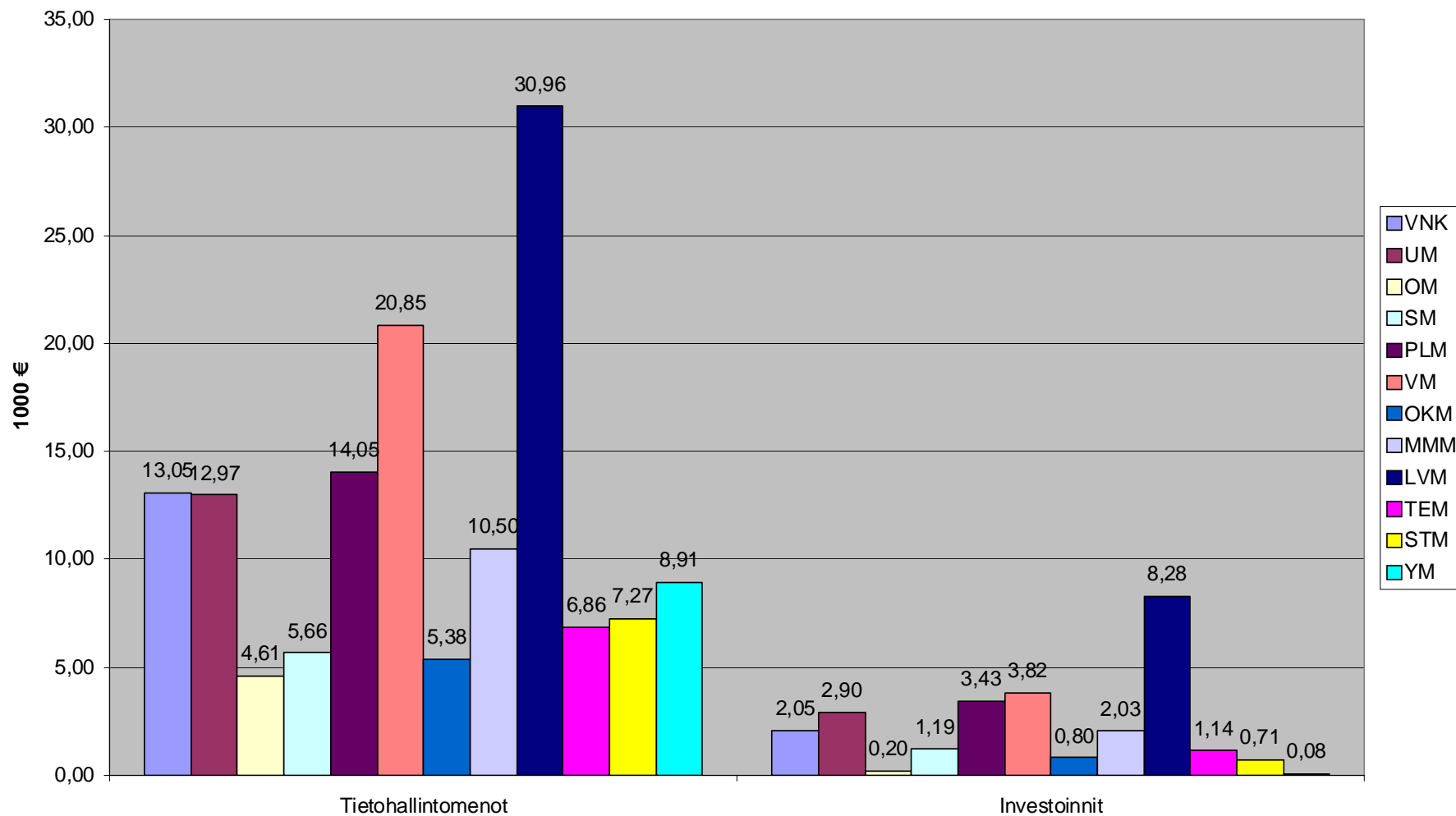


Tietohallintomenot ja investoinnit v. 2010 (1000 €htv)





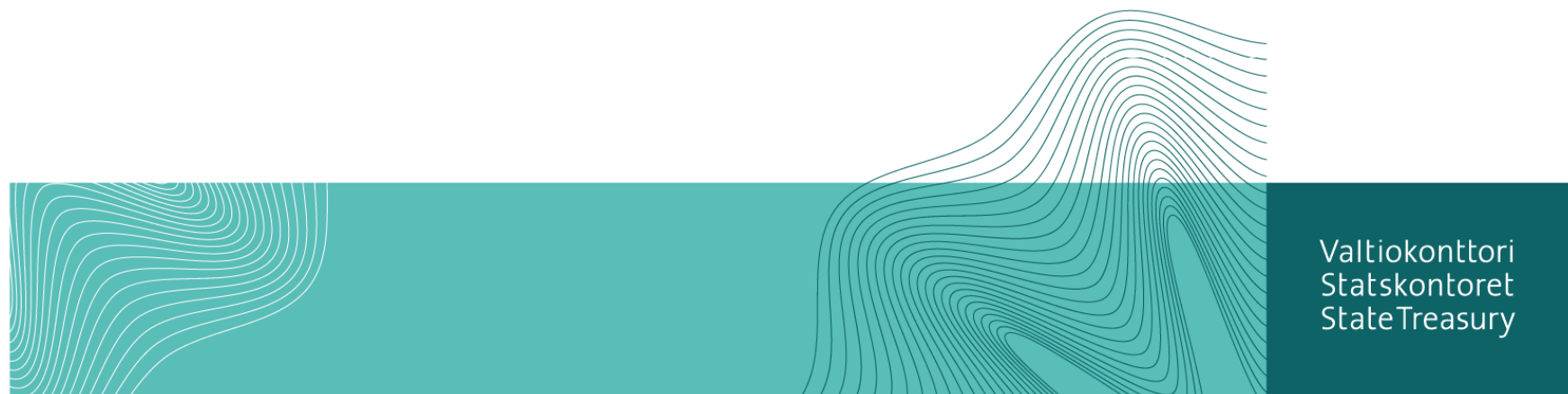
Tietohallintomenot ja investoinnit (1000 €htv)



VN verkon palveluhäiriö

18.8.2011

Juha Wilkman



Mitä tapahtui?

- 17.8. noin klo 23 VN-verkossa alkoi vakava tietoliikennehäiriö, joka esti seuraavien palveluiden käytön
 - VN-asiakkaiden sähköpostijärjestelmä
 - Mahti
 - Eutori
 - PTJ
- Palvelut olivat poissa käytössä lähes vuorokauden.
 - Palvelut saatiin takaisin 18.8. klo 22:15.

Miten viankorjaus eteni? 00.09-9.00

- - (17.8 23.00 VIP:n lokeista jälkikäteen havaittu exchangemurheen nurin meno).
- - 17.8 00.09 Exchange palvelinongelma havaitaan CG palvelinpäivystäjän toimin.
- - 17.8 2.00 CG:n palvelinpäivystäjä nostaa häiriön Major Incidentiksi
- - 17.8 3.45 CG:n tietoliikennepäivystäjä selvittää CG:n hallinnassa olevien blade kehikoiden yhteyksiä.
- - 17.8 5.24 Tekstiviesti CG:n palvelinpäivystäjältä Jarmo Myllärille
- - 17.8 5.30 CG:n palvelinpäivystäjältä soitto CG:n palvelupäällikön sijaiselle Kari Lahtiselle
- - 17.8 7.00 CG:n palvelinryhmä laajenee ja selvittää palvelimia, jotka ovat häiriön piirissä.
- - 17.8 7.30 Seppo Riihimäelle ilmoitetaan ongelmasta, Elisalle tieto ongelmasta
- - 17.8 8.00 vian rajaus CG:llä VLAN507- verkkoon.
- - 17.8 8.00-9.00 vian rajaus Elisalla

Miten vian korjaus eteni? 9-13:30

- - 17.8 11.10 CG - Seppo Riihimäki sopii tilannetiedottamisesta(Elisa vastaa tiedottamisesta).
- - 17.8 11.32 SOC Major Elisalle, Kari Laine - Seppo Riihimäki
- - 17.8 11.42 Elisa rajannt vikaa vanhojen tikettien perusteella
- - 17.8 12.00 Elisa ja VIP sopivat tiedotuksesta. Tiedotuslista tuli Seppo Riihimäeltä. Valmis tiedotuslista puuttuu
- - 17.8 12.45 SOC lähettää 1. tilannetiedotuksen. Vian rajus henkilöstön resurssointi Elisalla
- - 17.8 13.00 Elisa käynnistää uudelleen runkokytkimen.
- - 17.8 13.30 Elisalle toinen asiantuntija selvittämisen avuksi. VIP-Elisa välistä vian selvitystä

Miten vian korjaus eteni?

- - 17.8 15.00 Elisa - Cisco yhteistyössä. Vikaa paikannettu ACE moduuliin. Mattila mukaan vian selvitykseen.
- - 17.8 15.00 Elisan asiantuntijan vaihtuminen, Terho Pekkarinen palaa vian selvitykseen 18.00
- - 17.8 16.01 YLE julkaisee tiedon asiasta. YLE - Wilkman.
- - 17.8 15.30 - 16.00 Virtalähde ajetaan alas, 70-80 palvelinta alas
- - 17.8 16.00 ACE moduulin irrotus (VIP), ei auta.
- - 17.8 16.00 Elisalla vaihtuu häiriön hallinnan johtaja (Sami Komulainen)
- - 17.8 18.00 Elisa laittaa Ciscolle 1.prio tehtävän häiriö tilanteesta.

Miten vian korjaus eteni? 18-21.44

- - 17.8 18.15 1. puhelinpalaveri VIP - Elisa. Jatkossa tunnin välein.
- - 17.8 19.00 Ciscon asiantuntija etäyhteydellä kiinni VIP:n ympäristössä
- - 17.8 19.15 Capgemini mukaan puhelinpalavereihin. Plan B valmistelu (laitteiden vaihto). Vianselvitys Jaetaan kahteen tiimiin
- - 17.8 19.15 Epäily bladekehikoiden suuntaan. Cisco-Elisa-Capgemini selvittivät
- - 17.8 20.15 3. puhelinpalaveri
- - 17.8 20.15 Vain rajausta etenee. Toinen Ciscon asiantuntija mukaan (kuormanjako asiantuntija)
- - 17.8 20.30 CG kasvattaa vian selvittäjät kolmeen asiantuntijaan
- - 17.8 21.44 Ciscon asiantuntija löytää softabogin, jota epäilee aiheuttajaksi. Elisa pyytää lupaa bootille

Miten vian korjaus eteni?

- - 17.8 21.50 Bootti toimi vian korjaavana toimenpiteenä
- - 17.8 22.00 CG:lle tieto, että vika on korjattu
- - 17.8 22.15 CG alkaa käymään läpi hälyjä ja palvelimia.
- - 17.8 22.20 CG palauttaa exchange järjestelmän toimintaan
- - 17.8 22.42 SOC viesti, että vika on korjattu
- - 17.- 18.8 23.00 - 00.15 CG käy hälyjä ja palvelimia läpi. VIP:n asiantuntijat testaavat Mahdin, PTJ:n, Eutorin ja Exchangen toiminnan.
- - 18.8 8.00 CG käy kaikki vikaantuneet palvelimet läpi ja on yhteydessä sovellustoimittajiin. VMbukettidb1 ainoa jolle jouduttiin tekemään toimenpiteitä (bootti).

Vian aiheuttaja

- Vian aiheuttaja oli ohjelmistovirhe Ciscon kahdennetussa reitittimessä.
 - Vika ei pysäyttänyt koko verkkoliikennettä, vaan liikennettä kulki myös kokoajan reitittimen kautta.
 - Reititin on Elisan valvonnassa, mutta ei antanut valvontahälytystä.
- Vian paikantaminen oli poikkeuksellisen vaikeaa sen luonteen vuoksi, ja onnistui VIP:n, Capgeminin, Elisan ja Ciscon asiantuntijoiden avulla.
- Vika oli ns. kumuloituva vika, eli se tuli esiin kun reititin oli ollut yhtäjaksoisesti päällä n. 450 vuorokautta. Kahdennetun reitittimen molemmat puolet oli uudelleenkäynnistetty samaan aikaan, joten vika tuli esiin samanaikaisesti molemmissa.



Havainnot ja huomiotavia kohtia vianselvityksessä

- VIP:n alihankkijoiden tilannejohtaminen ja vastuut olivat selviä koko prosessin ajan. Selvitysvastuu siirtyi hallitusti Capgeminitä Elisalle, joka koordinoi vian selvitystä siirron jälkeen moitteetta.
- VIP:n sisäinen tiedotus tapahtuneesta ei toiminut. Tilannekuva VIP:n johdolla vasta 10:30.
- Asiakastiedotus oli heikoin lenkki vianselvityksen ajan. Elisan SoC välitti VIP:lle tilannetietoa tasatunnein, mutta sähköpostilla.
- Capgeminin tiedotus kohdistui VIP:n asiantuntijoihin ja Elisan asiantuntijoihin.
- VIP:n häiriötiedotusprosessia ei noudatettu koko ongelmatilanteen ajan, vaan tiedotusta lisättiin vaiheittain vikatilanteen jatkuessa.



Asioita joita olisi tullut tehdä ennen vian ilmaantumista.

- Ciscon reitittimessä ollut ohjelmistovika on ollut Ciscon tiedossa, siihen on ollut julkaistu ohjelmistokorjaus.
- Elisa ei ole kyseistä korjauspakettia pystynyt seulomaan esiin.
- Elisa ja Cisco käyvät asiaa keskenään läpi miten näin kriittiset (sikäli kun korjauspaketti on kriittiseksi ilmoitettu) korjauspaketit saadaan mahdollisimman nopeasti asennettua Elisan valvonnassa oleviin laitteisiin.
- Valtiokonttori reklamoinut sekä Elisalle että Ciscolle.
 - Molempien toimitusjohtajat osallistuivat Valtiokonttorin ja VIP:n tapaamiseen jossa vastineet käytiin läpi.

Syksyn aikana tehdyt toimenpiteet

- Häiriötilanteiden viestintäprosessi uudelleenkirjoitettu
 - Yhteistyökumppaneita hyödynnetään häiriötiedottamisessa.
 - Yhteyshenkilöt päivitetty Clientoon
- Häiriöviestintää harjoiteltu marraskuussa.
 - Laajempi, yhteistyökumppanit mukaan ottava harjoitus keväällä 2012.
- Elisa ja Capgemini tuoneet omat parannusehdotuksensa
 - Valvomoyhteistyöstä sovittu Elisan ja Capgeminin kanssa.
 - Ciscon laitteiden ohjelmistoversioiden skannauspalvelu
 - Huoltoikkunoista sovittu Elisan kanssa.
 - Sähköpostiliikenteen e2e mittaus 2012
 - Internet->IRHS->VN verkko -> VN Exchange -> VN verkko -> Internet
- Konsultointisopimus MarketVision ja Pöyryn kanssa VN-verkon single point of failure auditoinnista
 - Hankkeen käynnistys viivästynyt. Tulokset helmikuun alussa



VN-verkon auditointi

Projektin tavoitteet

- VN-verkon auditointiprojektin tavoitteena on
 - identifioida VN-verkossa olevat Single-Point-of-Failure (SPF) -rakenteet
 - arvioida SPF-rakenteiden vikaantumisien aiheuttamat palvelukatkot ja tietoturvaohat (uhkakuvat)
 - laatia suunnitelma SPF-kohteiden poistamiseksi ja arvio siitä kuinka paljon toimenpide poistaa riskiä
 - arvioida budjetäärinen hinta löydettyjen SPF-kohteiden poistamiseksi: tunnistaa kahdennuksista ja muista riskejä eliminoivista toimenpiteistä huolimatta verkkoon jäävät riskikohdat, huomioiden myös ns. toimittajariskit



VN-verkon auditointi

Projektin toteutus ja tulokset

- Projektin laajuuteen kuuluu
 - VN-verkko (kytkimet, reitittimet, kaapelit) asiakkaiden liityntälaitteisiin asti
 - konesaliverkot ja jatkuvuusratkaisut
 - LAN-verkkojen liittymäpisteet
- Projektin tietolähteinä toimivat
 - VN-verkon dokumentaatio
 - VN-verkon ja toimittajien asiantuntijat (Elisa ja mahdollisesti Cap Gemini)
- Projektin lopputuloksena syntyy
 - verkon kehityssuunnitelma ja budjetäärinen hinta-arvio SFP-kohteiden poistamisesta
 - kahdennuksista huolimatta verkkoon jäävien riskikohtien tiedottamiseksi (varautumissuunnitelmien ja ohjeiden päivittämiseksi)

VN-verkon auditointi

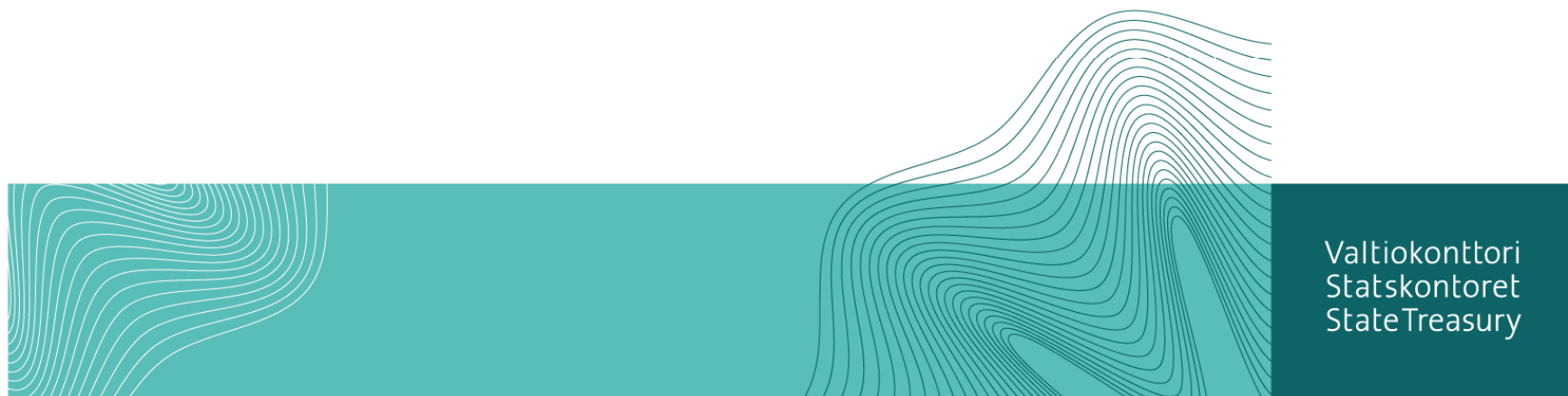
Projektin aikataulu

- Projekti alkoi 16.12.2011 ja loppuraportti luovutetaan viimeistään 17.2.2012

TEHTÄVÄT	alkaa	loppuu
Tehtävä 1: Järjestäytyminen, kick-off		16.12.2011
Tehtävä 2: Lähtöaineistoon tutustuminen, haastattelurunko	16.12.2011	2.1.2012
Tehtävä 3: Tiedonkeruu ja dokumentointi - haastattelut	2.1.2012	20.1.2012
Tehtävä 4: Yhteenveto, tarkentaminen ja analyysi	23.1.2012	27.1.2012
Tulosten läpikäynti		31.1.2012
Tehtävä 5: Suositukset ja raportti	31.1.2012	10.2.2012
Mahdolliset tarkentava tiedonkeruu ja haastattelut	31.1.2012	10.2.2012
Raportointi tarvittaessa	13.2.2012	17.2.2012
Koko projekti	16.12.2011	17.2.2012

Liite 1: Häiriötiedottaminen Valtiokonttorin Valtion IT-palvelukeskuksessa: Työasemapalvelut

12.12.2011





Häiriötilanteiden viestintävastuu ja viestinnän toteutusvastuu Valtion IT-palvelukeskuksessa

Viestintävastuu

- Kaikissa häiriötilanteissa viestintävastuu on Valtiokonttorissa Valtion IT-palvelukeskuksella, joka määrittelee viestipohjat, viestintäkanavat yms. yhteistyössä Viestintäpalvelujen kanssa.

Viestinnän toteutusvastuu

- Häiriöviestinnän toteutusvastuu voidaan eri tilanteissa tarpeen mukaan ulkoistaa tekniselle toimittajalle.

Yleistä

- Häiriötasojen kriittisyysluokituksessa käytetään neliportaista asteikkoa: vihreä – keltainen – oranssi – punainen

Normaali tilanne, suunnitellut käyttökätkot	Suunnitellun palveluhäiriö, vaikutukset rajattuja tai vaikutuksia ei vielä tiedetä	Laaja poikkeama, alentunut palvelutaso	Kriittinen poikkeama, palvelujen käyttö estynyt, vaikutus laajaan asiakaskuntaan
--	---	---	---

- Häiriön/kriisin kriittisyystason arvioinnissa tulee ottaa huomioon:
 - vaikutusten suuruus - vaikutusten laaja-alaisuus asiakaskunnassa - vaikutusten kesto
- **Vihreällä ja keltaisella tasolla häiriötasosta päättää:** palveluvastaava
- **Oranssilla tasolla häiriötasosta päättää:**
 - **palvelut, jotka erittäin tärkeitä/elintärkeitä:** yksikön esimies / toimialajohtaja
 - **muut palvelut:** palvelupäällikkö / yksikön esimies
- **Punaisella tasolla häiriötasosta päättää:**
 - **palvelut, jotka erittäin tärkeitä/elintärkeitä:** toimialajohtaja (palv.pääl. ja VIRT-ryhmän tilanneanalyysin pohjalta)
 - **muut palvelut:** palvelupäällikkö / yksikön esimies

Häiriötilanteen viestinnän prosessikaavio Valtion IT-palvelukeskuksessa



Häiriötiedotteen tekeminen ja lähettäminen VIPissä

	Häiriö alkaa	Häiriö jatkuu	Häiriö ohi
VIP-palvelupiste	<p>Saa tiedon häiriöstä</p> <p>↓</p> <p>Varmistaa että palveluvastaava/ palveluvastaavan sijainen on tietoinen häiriöstä 1.</p>		<p>Saa tiedon, että häiriö on ohi</p> <p>↓</p> <p>Varmistaa että palveluvastaava/ palveluvastaavan sijainen on tietoinen asiasta 1.</p>
Palveluvastaava 1.	<p>Saa tiedon häiriöstä VIP- palvelupisteeltä, toimittajalta tai muulta taholta</p>		<p>Saa tiedon , että häiriö on ohi VIP-palvelupisteeltä, toimittajalta tai muulta taholta</p>
Palvelun häiriöviestinnästä vastaava eli palveluvastaava tms. 1.	<p>Laatii häiriötiedotteen VIPin häiriötiedote pohjilla 2.</p> <p>↓</p> <p>Lähetää tiedotteen sovituille tahoille 1.</p> <p>↓</p> <p>Lähetää tekstiviestin sovituille tahoille 1.</p> <p>↓</p> <p>Vie tiedotteen Nomis HelpDesk – sovelluksen ilmoitustaululle (näin tieto häiriöstä on jokaisen Vippiläisen luettavissa 3.</p>	<p>Häiriön jatkuessa: laatii häiriö jatkuu -tiedotteen VIPin häiriötiedote pohjilla 2.</p> <p>↓</p> <p>Lähetää tiedotteen sovituille tahoille 1.</p> <p>↓</p> <p>Lähetää tekstiviestin sovituille tahoille 1.</p> <p>↓</p> <p>Vie tiedotteen Nomis HelpDesk – sovelluksen ilmoitustaululle (näin tieto häiriöstä on jokaisen Vippiläisen luettavissa 3.</p>	<p>Laatii häiriö ohi -tiedotteen VIPin häiriötiedote pohjilla 2.</p> <p>↓</p> <p>Lähetää tiedotteen sovituille tahoille 1.</p> <p>↓</p> <p>Lähetää tekstiviestin sovituille tahoille 1.</p> <p>↓</p> <p>Vie tiedotteen Nomis HelpDesk – sovelluksen ilmoitustaululle (näin tieto häiriöstä on jokaisen Vippiläisen luettavissa 3.</p>
	<p>1. Tarvittavat yhteystiedot löytyvät häiriöviestintä-kansiosta: http://vkmooss:81/data/vip/Valtiokonttori/Viestinta/Häiriöviestintä/Palvelukohtaiset%20häiriötilanteiden%20viestintäsuunnitelmat</p>	<p>2. Häiriötiedote pohjat löytyvät Valtiokonttorin työasemien työpöydällä olevasta VK sovellukset -kansiosta: Häiriötiedote pohjat</p>	<p>3. Nomis HelpDesk –sovelluksen osoite: http://vkhd/vip/</p>
	<p>Ohje: Häiriötiedotteen tekeminen, vastaanottajien hakeminen Clientosta ja tiedotteen lähettäminen</p>		<p>Ohje: Häiriötiedotteen tekeminen Nomis HelpDesk –sovellukseen</p>

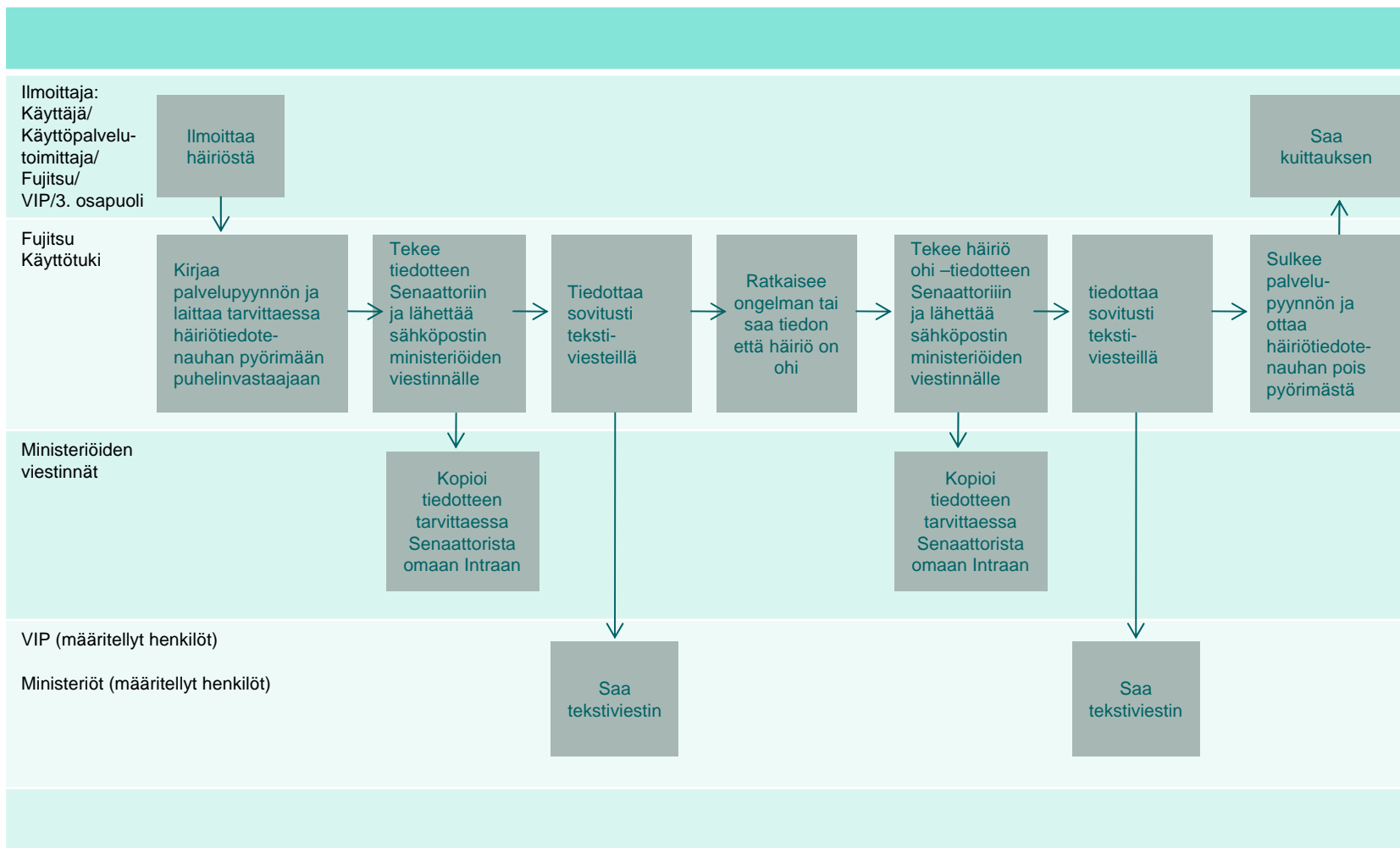


Häiriötiedottaminen VN-palveluissa

- VIPin ministeriöille tuottamiin työasemapalveluihin liittyvän häiriötiedottamisen toteutusvastuu on Fujitsulla
- Fujitsu tekee tiedotteen, kun
 - Fujitsulla havaitaan häiriö
 - 3. osapuoli ilmoittaa häiriöstä
 - VIP ilmoittaa häiriöstä ja pyytää tiedottamaan
- Fujitsu käyttää Valtiokonttorin mallipohjia sähköposteissa, tekstiviesteissä ja Senaattorissa

Häiriötiedottamisen prosessi

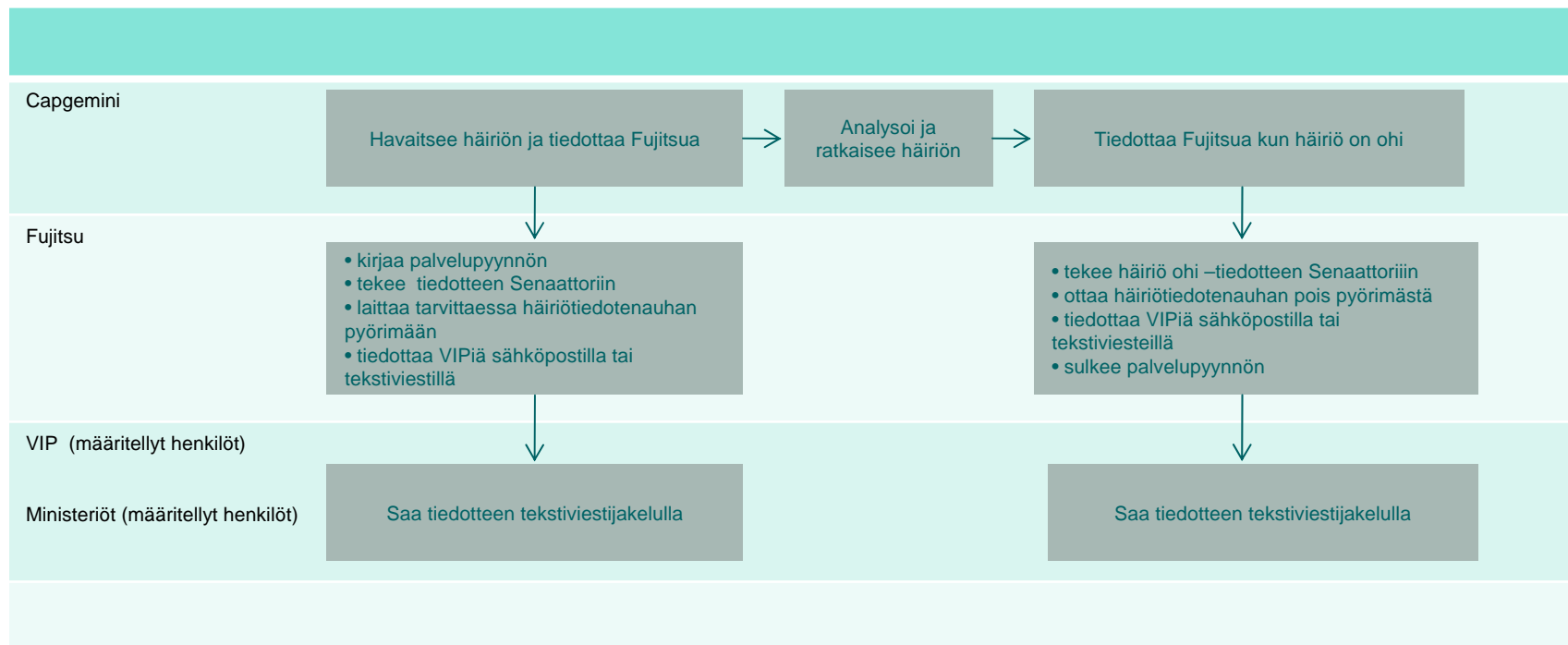
Fujitsu



Tekstiviestillä tiedotettavat

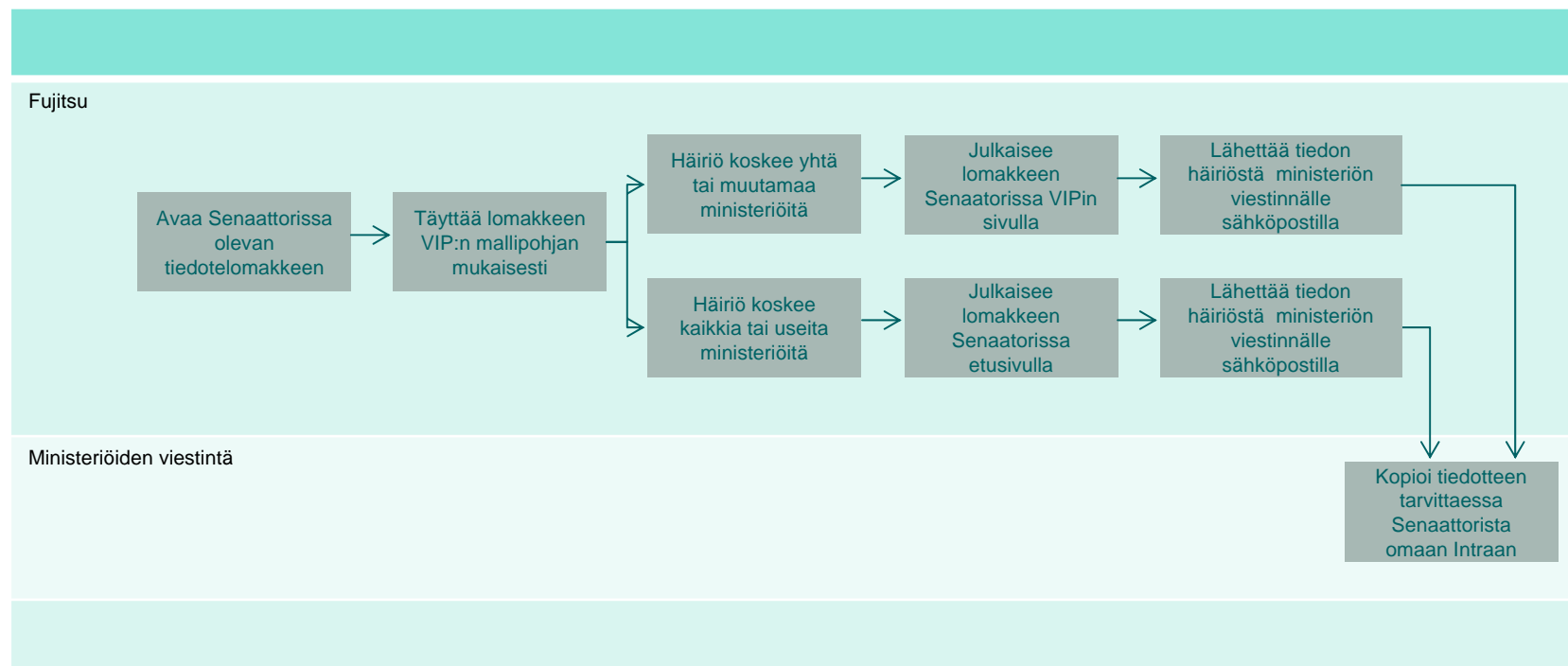
- VIP:n palvelupäällikkö
- VIP:n palvelupiste
- ministeriön tiedotusvastaava
- Capgeminin helpdesk
- ministeriön häiriötiedotettavien lista
(VM häiriötiedotettavien lista 2.xls tai VNK häiriötiedotettavien lista.xls)

Häiriötiedottamisen prosessi Cappgemini



Häiriötiedottamisen prosessi

Fujitsu, tiedotteen tekeminen Senaattoriin



Häiriötiedottaminen Senaattorissa

(eli ministeriöiden, oikeuskanslerin viraston ja tasavallan presidentin kanslian yhteisessä intranetissä)

Häiriötiedotteen sijainti Senaattorissa

- Rajattu häiriö: tiedote Senaattorin VIP-häiriötiedotteet sivulla
- Laaja häiriö: tiedote Senaattorin etusivulla

Senaattorin etusivulle saa nostaa ainoastaan laajoja (koko ministeriötä tai useampaa ministeriötä koskevia) ja laajasti käyttöä estäviä vikailmoituksia. Nosto etusivulle on perusteltua kun häiriö koskee useaa ministeriötä tai VN:n yhteisiä järjestelmiä (PTJ, Eutori, Mahti, Hare, Senaattori, jne). Tarvittaessa kysytään Senaattorin toimituksen kantaa: senaattori@vnk.fi

Senaattorissa tiedottamisella saavutettavia hyötyjä:

- Kaikki häiriötiedotteet ovat luettavissa aina samasta paikasta
- Häiriötiedotteet ovat kaikkien ministeriöiden luettavissa
- Häiriötilanteen selvityksen etenemisestä voi lukea Senaattorista, sillä tiedotetta päivitetään tarvittaessa

VIPin häiriötiedotepohja

Sähköpostiviesti

Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury

HÄIRIÖTIEDOTE

Valtiokonttori tiedottaa

Häiriötiedote: <Häiriö järjestelmässä/palvelussa X>

<Kerro, missä palvelussa / järjestelmässä on häiriö ja mihin häiriö vaikuttaa asiakkaalla.>

<Kerro, mitä asialle ollaan tekemässä (esim. vikaa selvitetään käyttöpalveluimittajalla tai olemme tehneet vikailmoituksen palveluntuottajalle).>

Häiriön arvioitu kesto

<Häiriön on arvioitu kestävän X minuuttia/tuntia.>

<Häiriön arvioidaan olevan ohi pvm klo XX.XX.>

<Tiedotamme, kun häiriö on korjattu. Häiriötilanteen jatkuessa tiedotamme asiasta seuraavan kerran viimeistään klo XX.XX sähköpostitse.>

Lisätietoja

Lisätietoja asiasta antaa: <Käyttötuki: >

Valtiokonttori, Valtion IT-palvelukeskus

www.valtiokonttori.fi



VIPin häiriötiedotepohja

Tekstiviesti

Tekstari häiriöstä Fujitsulta VIPiin:

<Järjestelmässä/palvelussa> on häiriö, joka vaikuttaa *<mihin asiakkaisiin>*. Lisätietoja *<keneltä/mistä>*.

Häiriö ohi

- *<Järjestelmässä/palvelussa>* ollut häiriö on ohi.