

24.09.2013

STM:N KOMMENTIT KONESALI- JA KAPASITEETTIPALVELUSTRATEGIASTA

VIITE: VM032:00/2013, VALTION KONESALI- JA KAPASITEETTIPALVELUSTRATEGIA

Valtiovarainministeriö on 6.9.2013 päivätyllä kirjeellään pyytänyt STM:n ja hallinnonalan kommentteja valtion konesali- ja kapasiteettipalvelustrategian luonnoksesta.

STM sekä hallinnonalan virastot ja laitokset toteavat yhteisesti, että valtion yhteinen konesali- ja kapasiteettipalvelustrategia sisältää kannatettavan kehityssuunnan konesaliympäristöjen keskittämistä. Strategialuonnoksen mukaan yhteiset palvelut tuotetaan jatkossa toimialariippumattomista palveluista vastaavan palvelukeskuksen kautta. Tämä on STM:n näkemyksen mukaan hyvä ja kannatettava asia.

Konesalien kokonaismäärän pienentäminen, siirtyminen pienistä konesaliympäristöistä laajempiin sekä energiatehokkuuteen panostaminen ovat hyviä tavoitteita konesali- ja kapasiteettipalveluiden kehittämiseksi.

Yleistä

STM katsoo, että strategialuonnos on monin paikoin keskeneräinen ja luonnosvaiheessa. Sen merkittävin sisältö on kohdassa 1.2. kuvatut strategiset linjaukset. Konesali-strategian toimeenpano on vastuutettu TORI-hankkeelle ja perustettavalle palvelukeskukselle. Strategian seuranta ja ohjaus on osoitettu julkisen hallinnon tieto- ja viestintätekniikan toiminnon vastuulle.

Edellä mainittu vastuunjako edellyttää perustettavalta palvelukeskukselta vahvaa osaamista konesali- ja kapasiteettipalveluiden tuottamisessa, jotta palvelukokonaisuudelle asetetut tavoitteet saavutetaan suunnitellussa aikataulussa. Koska kyseessä on kaikkien toimijoiden kannalta hyvin keskeinen ja koko toimintaan vaikuttava palvelukokonaisuus, tulisi strategiassa määritellä, miten asiakkaat voivat vaikuttaa strategian kehittymiseen. Strategiaan tulisi siis kuvata, miten JulkICT-toiminto aikoo vastaanottaa ja huomioida asiakkailta tulevan palautteen.

Asiakasnäkökulma

Asiakkaan näkökulmasta konesali- ja kapasiteettipalvelujen hankinta, käyttöönotto sekä ylläpitotehtävät tulee suunnitella siten, että ne ovat mahdollisimman ketterästi ja kevyesti hallinnoitavissa. Perustoimintojen, kuten levytilan tai kapasiteetin lisäyksen, tulisi edetä kuvatun prosessin mukaisesti sovitun palveluajan puitteissa.

Asiakasnäkökulmasta tärkeimmät tavoitteet ovat kustannussäästöt sekä mahdollisuus hyödyntää uutta teknologiaa. Tavoitteisiin tulisi myös lisätä palveluprosessin laadukkuus, nopeus ja joustavuus.

Kyberturvallisuus

Konesali- ja kapasiteettipalvelustrategiassa tulisi huomioida kyberturvallisuuden edellyttämät varautumisen vaatimukset. Tarjottavista palveluista tulee olla jatkuvuussuunnitelmat poikkeustilanteiden osalta. Virransyötön ja tietoliikenteen häiriöihin tulisi olla varauduttu riittävällä tasolla. Kunkin palvelukokonaisuuden osalta tulisi olla määriteltynä toimintaprosessit poikkeus- ja kriisitilanteiden varalta sekä niitä tukevat varajärjestelyt. Näiden tulisi olla säännöllisesti



harjoiteltavia asioita, joita arvioidaan osana palvelun jatkuvaa kehittämistä. Lisäksi palvelun tuottamisen ympäristöt tulee auditoida säännöllisesti kolmannen osapuolen toimesta.

Niiden asiakkaiden osalta, jotka ovat aikaisemmin itse tuottaneet korotetun tason konesali- ja kapasiteettipalveluita, on tärkeää varmistaa tietoliikenneyhteysien ja palvelukapasiteetin riittävyys häiriötilanteissa. Lisäksi turvallisuusviranomaistoiminnan jatkuvuus tulee turvata myös tietoliikenneyhteysien ollessa poikki.

Palveluiden operointi

Strategiassa ei ole selvästi ilmaistu, miten varmistetaan julkista tietoa sisältävien pilvipalveluiden varmistuskäytännöt. Mikäli julkista tietoa (esim. organisaation verkkosivut) sisältäviä palveluita tarjotaan avoimen ympäristön kautta, tulee palvelusopimuksin ja toimittajahallinnan kautta varmistaa esimerkiksi sisälön varmistus- ja palautuskäytännöt. Lisäksi strategiaan tulee kirjata, millä edellytyksin palveluympäristöjen hallinnointia ja ylläpitoa voidaan tehdä ulkomailta.

Strategiassa todetaan, että perustettava palvelukeskus tuottaa itse korkeimman kriittisyystason konesali- ja kapasiteettipalvelut. Kriittisimpien palveluiden palveluajaksi on strategiassa mainittu 24/7. Tämä edellyttää, että perustettavalla palvelukeskuksella on riittävät resurssit hoitaa tätä ympärivuorokautista tehtävää.

Häiriöt palvelutuotannossa Häiriö- ja ongelmatilanteiden selvittelyn vastuiden tulee olla kuvattu selkeästi. Palvelutuotannosta vastaavan palvelukeskuksen tulee ottaa vastuu koko palveluketjusta, mikäli palvelutuotantoon osallistuu useita toimijoita. Tämä vastuu korostuu ongelmatilanteissa. Asiakkaalle on nimettävä vikatilanteita varten yksi selkeä kontaktipiste sekä vastuhenkilö, joka vastaa palvelun häiriöttömyydestä ja tarkkailee jatkuvasti asiakkaalle tarjotun palvelun laatua.

Palvelutuotannon sanktiot Palvelutuotannon palvelutasojen toteutumista tulee seurata aktiivisesti. Oletusarvoisesti kaikkiin palvelusopimuksiin tulee sisällyttää sanktiolausekkeet käytettävyyden tai palveluvasteen poikkeamista. Raportointikäytäntöjen ja menettelyjen tulee olla selkeästi kuvattu palvelukuvauksissa ja -sopimuksissa, ja sanktioiden määrän tulee vastata käytettävyyden poikkeaman suuruutta.

Hinnoittelu Palveluiden hinnoittelun tulee olla läpinäkyvää. Lisäksi palvelun hinnoittelun oikea taso tulee varmistaa säännöllisellä vertailulla markkinahintoihin.

Osastopäällikkö, ylijohtaja



Raimo Ikonen

Tietohallintopäällikkö



Anne Hintzell

