Valtorin asiakasneuvottelukunta
Tietohallintojohtaja Ari Uusikartano

Eduskunnan hallintovaliokunnalle 14.2.2020

Asia: HE 84/2019 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi valtion yhteisten tieto- ja viestintäteknisten palvelujen järjestämisestä annetun lain muuttamisesta

Yleistä

Valtorin asiakasneuvottelukunnan tehtävänä on ollut voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti käsitellä ja seurata erityisesti seuraavia palvelukeskuksen toimintaan liittyviä asiakokonaisuuksia:

- palvelukeskuksen toiminnan kehittämissuunnat ja toimintalinjat
- palvelujen kehittämissuunnitelmat ja muut palvelujen kehittämiseen liittyviä asiat
- palvelujen laatu ja asiakastyytyväisyys
- palveluista perittävät hinnat ja hinnoittelumallit
- hintojen muodostumisen perustana oleva kustannusrakenne ja sen kehittyminen
- palveluiden käyttöön liittyvät asiat, sekä
- muut vastaavat palvelukeskuksen toimintaan liittyviä asiat, joilla on yksittäistä asiakasta laajempaa merkitystä palvelujen tuottamiseen, kehittämiseen tai käyttöön.

Asiakasneuvottelukunta laatii toimintaansa varten tavoitteet ja suunnitelman. Se tekee tehtäviinsä liittyviä aloitteita valtiovarainministeriölle ja palvelukeskukselle. Asiakasneuvottelukunnalla ei ole suoranaista ohjausvaltaa palvelukeskuksen toimintaan.

Lisäselvitys Valtorin ja Tuve-turvallisuusverkon toiminnasta

Hallintovaliokunta on pyytänyt tarkempaa selvitystä palvelukeskuksen ja sen tuottamien, välittämien ja ylläpitämien järjestelmien ja palveluiden ongelmista. Todettakoon edelleen, että asiakasneuvottelukunnan kokouksissa on käsitelty Valtorin palveluissa ilmenneitä ongelmia ainoastaan niissä tapauksissa joissa ne ovat olleet vaikutuksiltaan laajoja ja haittavaikutukset ovat kohdentuneet useampiin asiakkaisiin. Neuvottelukunnalla ei ole kattavaa näkymää Valtorille kohdennettuihin palvelupyytöihin ja reklamaatioihin. Tältä osin kattavin tieto tilanteesta on virastolla itsellään sekä valtiovarainministeriöllä, joka laajempien palvelutuotannon ongelmien johdosta perusti erityisen valtiovarainministeriön JulkICT-johtajan puheenjohtaman Valtorin toiminnan kehittämisen koordinaatioryhmän.

Asiakasneuvottelukunnalle näkyvällä tavalla asiakaskunnan kokemat ongelmat voidaan jaotella teematasolla seuraavasti:

Kustannuksiin liittyvät

- Valtorin laskutuskäytäntö on epäselvä ja erittelemätön; esimerkiksi läpilaskutustapauksessa Valtori poistaa joissakin tapauksissa laskutuksesta erittelyt, jotka ovat tarpeen esimerkiksi haettaessa jälkikäteen korvausta hankkeen toteutuksesta (esimerkkinä EU-rakennerahastokäytännöt)
- Valtorin laskutus laahaa jäljessä, jolloin laskut eivät kohdennu asiakaskunnalle oikein tilivuosittain
- Valtorin toimiessa palvelussa läpilaskuttajana se ei tuota palveluun lisäarvoa, jolloin palvelukeskuksen laskuun lisäämä yleiskustannuslisä kasvattaa asiakkaan kustannuksia.

Palveluvalikoimaan ja toimintaprosesseihin liittyvät

- Valtori reagoi hitaasti tai ei reagoi (ilman asiakasreklamaatiota) lainkaan asiakkaan kokemiin ongelmiin; tukipalvelutikettejä suljetaan ilman että ongelmaa on varsinaisesti ratkaistu
- Valtorilla ei ole asiakkaan tarvetta vastaavaa tuotetta tai palvelua; asiakkaan kehityshanke viivästyy tai lykkääntyy
- Valtori optimoi palvelujaan omaa tehokkuuttaan parantaakseen, mutta ei huomioi asiakaskunnan palvelutarpeiden muutosta
- Valtorin ja asiakkaan välisiin sopimuksiin ei liity palvelutasomäärityksiä ja niihin sidottuja sanktioita palvelun mahdollisesti häiriintyessä.

Palvelutuotantoon liittyvät

- palvelutuotannossa ilmenee häiriöitä ja katkoksia; liiallinen palvelujen keskittäminen ja varmentamatta jättäminen on johtanut useammassa tapauksessa asiakkaille välittyviin ongelmiin
- palvelutuotannossa on myös suunniteltuja katkoja, joista ei useissa tapauksissa ole ilmoitettu asiakkaalle tai selvitetty asiakkaalta onko ajankohta katkokselle soveltuva
- yksittäisessä tapauksessa tehtäessä tietoverkkoon liittyviä päivitystöitä Valtori ei noudattanut omaa sisäistä toimintaohjeistustaan, jonka mukaan tehtävät muutokset tarkistaa myös toinen henkilö muutoksen tekijän lisäksi ennen niiden toimeenpanoa. Tässä tapauksessa tarkistusta ei tehty ja tämä johti laajaan häiriötilanteeseen ja palvelukatkokseen hallinnon verkkopalveluissa
- Valtori pyrkii tuottamaan omatoimisesti palveluja, joita olisi toimivampaa ja kustannustehokkaampaa hankkia markkinoilta (kuten lähituki-, tuotanto-, hallinta- ja valvontapalvelut). Esimerkkinä kehitettävä Valtioneuvoston yhteinen sähköpostijärjestelmähanke (ratkaisun toteuttaminen on myöhässä jo yli vuoden) ja valtionhallinnon yhteisen asianhallintajärjestelmän tuotantoalusta – oman osaamisen ja resurssien riittämättömyys
- Valtorilla ei ole kaikki tuotetut ja välitetyt palvelut kattavaa palvelukäsikirjaa, jonka perusteella asiakas voisi arvioida palvelujen soveltuvuutta tarpeisiinsa.

Turvallisuuteen ja varautumiseen liittyvät

- TUVE-ympäristöllä ei ole auditoitua turvallisuustasoa
- Valtorin tuottamia palveluja ei ole systemaattisesti arvioitu tieto- ja kyberturvallisuuden näkökulmasta; turvallisuuden läpinäkyvyys asiakkaalle puuttuu
- Valtorin varautumistoimenpiteet koskevat ainoastaan heidän itsensä tuotteistamia palveluita, eivät sopimuskumppaneilta hankittuja.

Lopuksi

Valtorin asiakasneuvottelukunnassa ei käsitellä TUVE-turvallisuusverkkoon liittyviä palveluja. TUVE-asioita sivutaan ainoastaan niiltä osin, kuin ne kytkeytyvät Valtorin toiminnan ja organisaation kehittämiseen. TUVE-toiminnan hallinnointi tapahtuu valtiovarainministeriön johtamassa TUVE-neuvottelukunnassa.

Edellä kuvattuihin ongelmiin liittyen todettakoon, että Valtorissa on tehty kehittämistoimenpiteitä, mutta asiakasneuvottelukunnan näkökulmasta edistyminen laadun, toiminnallisuuden sekä turvallisuuden parantumisen suhteen on ollut hidasta.

Tämän lausunnon laatimiseen ovat osallistuneet asiakasneuvottelukunnan puheenjohtajan ohella neuvottelukunnan varapuheenjohtajat Tapio Aaltonen sisäministeriöstä ja Kalervo Koskimies opetus- ja kulttuuriministeriöstä.