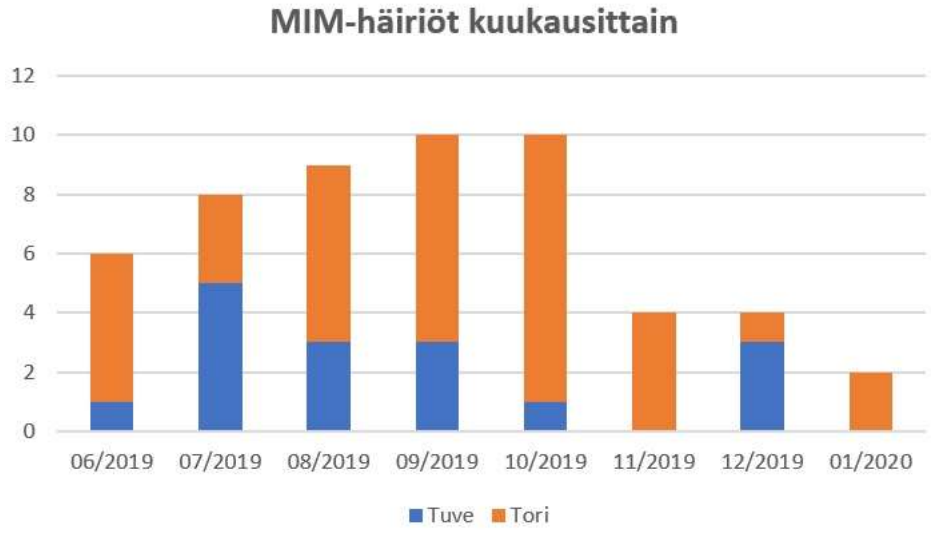
Hallintovaliokunnalle

Toimenpiteet Valtorin laadun parantamiseksi

Laajavaikutteisten häiriöiden määrän vähentyminen

Alkusyksyn 2019 häiriöiden pohjalta käynnistettiin toimenpiteet palvelujen laadun vakauttamiseksi. Laajavaikutteisia häiriöitä oli ajanjaksolla 8-10/2019 yhteensä 29 kpl, kun niitä oli ajanjaksolla 11/2019 – 1/2020 enää 10 kpl.



Muutos- ja häiriönhallinta

Valtorin palveluiden muutoshallinnan prosessi on suunniteltu uudelleen. Järjestelmiin on tehty tarvittavat muutokset ja puuttuneet muutoskomiteat (CAB) on käynnistetty. Laajavaikutteisia muutoksia koordinoi erillinen työryhmä. Muutossuunnitelmien laatua parannetaan tarkistamalla ohjeita ja lisäämällä koulutusta.

Myös häiriönhallinnan valmiuksia on kehitetty suunnittelemalla prosessi uudelleen ja palkkaamalla häiriötilanteiden johtamiseen keskittyviä henkilöitä. Hallintaprosessia tehostetaan myös koulutuksilla ja häiriönhallinnan ja tietoturvavalvomon yhteistyötä tiivistetään. Muutos- ja häiriönhallintaa jatkokehitetään yhtenäistämällä TUVE- ja TORI-liiketoimintojen toimintatapoja ja parhaita käytäntöjä hyödyntämällä. Samalla häiriönhallintaan sisältyvää häiriötiedotusta kehitetään ja yhtenäistetään.

Ympärivuorokautisia valmiuksia viedään eteenpäin. 24/7-asiantuntijapäivystys on käynnistetty tietoliikennepalveluissa ja Valtorin itse tuottamassa VAKA-kapasiteettipalvelussa. Kyseiset palvelut ovat Valtorin oman tuotannon osalta ympärivuorokautisen valvonnan piirissä.

Kapasiteetin-, konfiguraation- ja toimittajahallinta

Valtori kehittää myös kapasiteetin- ja konfiguraatiohallinnan käytäntöjä. Prosesseja parannetaan ja niiden käyttöä laajennetaan nykyisestä. Konfiguraationhallintaa tehostetaan nopeuttamalla CMDB:n (Configuration Management Database) käyttöönottoa ja kapasiteetinhallinnassa tavoite on saada keskeiset tietoliikenne- ja kapasiteettipalveluiden komponentit yhtenäisen toimintatavan piiriin. Tuotannon prosessikehitystä varten on perustettu ryhmä, johon on keskitetty prosessityön kehitys ja sen johtaminen. Toimittajahallinnan käytännöt uusitaan, sopimusten sisällöt tarkistetaan, vastuita ja rooleja tarkennetaan ja sopimuksenmukaisuutta seurataan ja raportoidaan tarkemmin. Tarkistusten avulla uusia palveluita suunniteltaessa pystytään kumppaniyhteistyössä huomioimaan entistä paremmin palveluiden käytettävyys.

Tilannekatsaus palveluiden laadun kehittämiseen

<u>Palvelunestohyökkäysten torjunta</u>

- elo-syyskuussa 2018 julkishallinnon asiointipalveluihin kohdistui useita palvelunestohyökkäyksiä
    - Valtori tuottaa asiointipalveluihin keskitetyn suomi.fi -tunnistautumisen (10 miljoonaa kpl/kk)
- hyökkäysten torjuntapalvelu otettiin käyttöön vuoden 2019 alussa
    - tilanne saatiin vakautettua, torjunnan avulla on saatu estettyä 31 hyökkäystä
    - yksikään hyökkäys ei ole päässyt torjuntapalvelun läpi

<u>Videoneuvottelupalvelu</u>

Videoneuvottelupalveluiden kysyntä valtiolla on kasvanut voimakkaasti. Vuotuinen kasvu 2019 aikana kasvu oli yli 25%. Erityisen voimakasta kasvu oli TORI-liiketoiminnassa alkuvuonna 2019. 2019 vuoden aikana soitettiin hiukan yli 670.000 videoneuvottelupuhelua. Kysynnän kasvun vuoksi videosiltakapasiteetti on ollut kriittisellä tasolla voimakkaan kasvun vuoksi. Kapasiteettia on lisätty koko vuoden ajan. Videoneuvottelu käyttää tietoliikenneyhteyttä äänen ja kuvan siirtämiseen. Siten se on herkkä viiveille tai muille häiriöille siirtotiessä. Syksyn tietoliikenneongelmat ovat siten näkyneet myös videoneuvottelupalvelun laatuvaikeuksina. Videoneuvottelupalvelun ongelmat keskittyivät TORI-liiketoimintaan.

Videoneuvottelupalvelussa ajoittain esiintyneitä laatu- ja yhteysongelmia on korjattu uusimalla TORI-videoneuvottelupalvelun kokonaisuudessaan laitteisto, lisäämällä kapasiteettia ja päivittämällä ohjelmisto. Palvelun muutoksenhallintaa tehostetaan jatkossa. Lisäksi videoneuvottelupalvelun keskusjärjestelmä kahdennetaan, millä lisätään toimintavarmuutta entisestään.

Valtion yhteinen tietoliikenteen runkoverkko (VY-verkko)

- Valtion yhteisessä runkoverkossa on ollut joitakin laajoja häiriöitä. Verkon toimintavarmuutta on parannettu teknisillä ja toimintatapojen tarkentamiseen tähtäävillä toimenpiteillä.
  VY-verkon palomuurilaitteistoa on uudistettu kestämään kuormaa paremmin. Viimeisin palomuurivaihto 7.–8.12.2019 onnistui hyvin, eikä yhtään häiriöhavaintoa tehty muutostyön jälkeen. Palomuurit on nyt vaihdettu uusiin ja liikenne siirretty onnistuneesti uusille palomuurialustoille.
- Toimintatapoja ja käytäntöjä on kehitetty ja harmonisoitu yhdessä palvelutoimittajan kanssa ja työ jatkuu tilaus- ja toimenpidekohtaisten käytäntöjen kehittämisellä.
- Teknisiä parannuksia jatketaan: tärkeimmät palvelun ja kytkentäytimen komponentit käydään läpi ja varmistetaan niiden kapasiteetin riittävyys.

Kauko-etäkäyttöpalvelu

Valtorin TORI-palveluiden etäkäyttöratkaisussa on ilmennyt jo pitkään katkoksia ja viiveitä.

- Ongelmia aiheuttaneet ohjelmistovirheet on nyt paikannettu ja laitetaan kuntoon, valmistaja julkaisee korjaukset. Ajankohdat ovat 16.12.2019 ja 2.3.2020.
- Etäkäyttöpalvelun kapasiteettia lisätään. Rinnakkainen etäkäyttölaitteisto on saatu testausvalmiuteen ja testauksia aloitellaan juuri.
- Ohjelmistojakelut ovat laukaisseet ohjelmistovirheitä, minkä vuoksi Valtori pilotoi niiden reitittämistä etäkäytön ohi.