

signaali

Viestintäviraston asiakaslehti 1/2011

TUOMAS ENBUSKE:
**PILVITALOUS
ON 200 VUOTTA
VANHAA**

17

TUULA HAATAINEN:
**VIESTINTÄ-
TEKNOLOGIA
AUTTAA
JAKSAMAAN
TYÖSSÄ**

9

**VALTION-
HALLINNON
TIETOTURVAA
KESKITTÄMÄSSÄ**

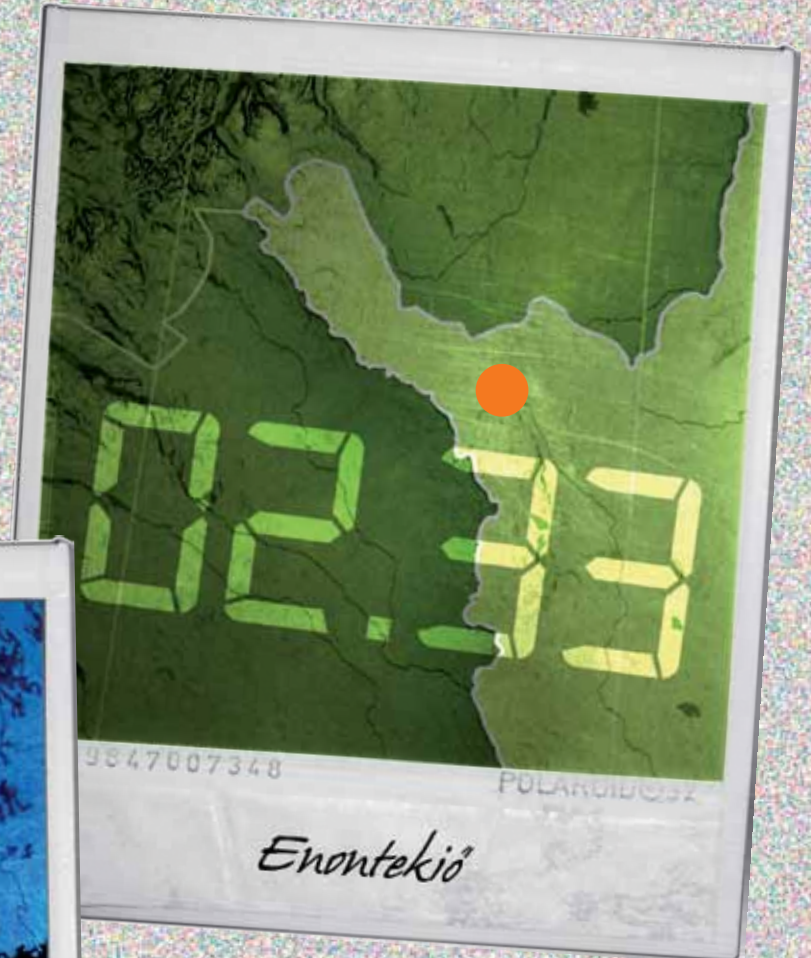
10

Vika
viestintä-
verkossa?

Tulevaisuudessa tilannekuva tiedottaa häiriöstä. 2



**Käyttäjät
kaipaavat
ennen kaikkea
tietoa siitä,
kuinka kauan
häiriö kestää.**



Kiiks!

Tilannekuvaprojekti selvittää keinoja oikean ja ajantasaisen tiedon välittämiseen vika- ja häiriötilanteissa.

Teksti: Kati Knuutila

Kuvitus: Jaska Poikonen

Liikenne- ja viestintäministeriö asetti Viestintävirastolle vuoden 2010 tulostavoitteeksi selvittää, miten käyttäjille kyetään luomaan lähes ajantasainen kuva viestintäverkkojen vika- ja häiriötilanteista. Viestintäverkot ja -palvelut ovat osa yhteiskunnan huoltovarmuuskriittistä infrastruktuuria, jonka toimintavarmuus ja elpymiskyky vikatilanteissa ovat olennaisia kuluttajien lisäksi elinkeinotoiminnalle ja julkishallinnolle. Kun Tilannekuvaprojekti käynnistettiin, ensialkuun selvitettiin, mitä tilannekuva-termillä tarkoitettiin.

– Tulimme siihen tulokseen, että tässä yhteydessä tilannekuva tarkoittaa tietoisuutta viestintäverkkojen ja -palvelujen tilanteesta. Tämä tietoisuus voi koskea verkkojen ja -palvelujen toimivuutta, saatavuutta, kyvykkyyttä tai kehitystä ja muutosta. Lisäksi tilannekuvalla voi olla monta aikatasoa: ennakoiva, reaaliaikainen tai jälkikäteinen, kertoo tietoliikenneasiantuntija **Heidi Kivekäs** Viestintävirastosta.

Työryhmä on keskittynyt erityisesti siihen, mitkä ovat tarpeet ja edellytykset toimivuuden tilannekuvalle. Aikatasolla on painotettu reaaliaikaisen tiedon merkitystä. Tavoitteena on, että kaikki ne, jotka tilannetietoa tarvitsevat, saavat sen oikeaan aikaan, helposti ja käyttökelpoisessa muodossa.

– Ensialkuun olemme kiinnittäneet huomiota matkapuhelinverkkoihin. Jatkossa

tilannekuvaa tehdään myös muista viestintäverkoista, kuten tv- ja radioverkoista sekä laajakaistaverkoista, Kivekäs sanoo.

SUUNNITTELUASTEITA

Keskeiseksi osa-alueeksi nostettu toimivuuden tilannekuva on selvityksessä jakautunut kolmeen palveluosioon, joista ensimmäinen palvelu on julkinen, toinen suunnattu rajatulle käyttäjäryhmälle ja kolmas sisältää viraston omia tilannekatsauksia, tutkimuksia sekä ohjeistuksia.

– Kaikille käyttäjille tarkoitetun julkisen sivuston on kaavailtu pitävän sisällään häiriökartan, joka on yksinkertaisin ja tehokain tapa jakaa toimivuuden tilannetietoa internetissä. Tämä kuitenkin edellyttää sitä, että vika- ja häiriötietojen esittämisen tulisi olla yhdenmukaista, jotta tiedonsaanti olisi helppoa, Heidi Kivekäs linjaa.

Rajatuille käyttäjäryhmille suunnattu palvelu puolestaan olisi perusrakenne, jonka päälle olisi mahdollista lisätä käyttäjiä ja toimintoja.

– Järjestelmän käyttö voitaisiin aloittaa ensin isoimpien teleyritysten ja Viestintäviraston välisesti siirtämällä aluksi nykyiset Viestintävirastolle tehtävät vika- ja häiriöilmoitukset uuteen järjestelmään. Myöhemmin siihen voitaisiin liittää esimerkiksi sähköyhtiöt, jolloin teleyritysten ja sähköyhtiöiden välinen yhteistyö poikkeustilanteissa, kuten myrskytuhojen korjaamisessa, tehostuisi, Heidi Kivekäs toteaa.





NOPEAA HÄIRIÖTIEDOTUSTA

Pian Tilannekuvaprojektin käynnistyttyä havaittiin, että Viestintävirastoon tulee jatkuvasti paljon tietoa eri toimijoilta, mutta viraston ulkopuoliset tahot eivät pääse tätä tietoa hyödyntämään. Lisäksi kävi ilmi, että suomalaisilla teleyrityksillä on käytössään kehittyneet, reaaliaikaiset verkkohallinta- ja valvontajärjestelmät, joiden avulla teleyritys tuntee varsin hyvin hallinnassaan olevien viestintäverkkojen ja -palvelujen toimintatilaa sekä meneillään olevat huollot ja korjaustyöt – toisin sanoen toimivuuden tilannekuvan.

– Viestintäverkon tai -palvelun vikatilanteessa käyttäjät kaipaavat ennen kaikkea tietoa siitä, kuinka kauan häiriö kestää. Joskus käyttäjälle riittää jo pelkkä tieto siitä, että teleyritys on tietoinen viasta ja korjaa sitä parhaillaan. Kuitenkin esimerkiksi yritysasiakkaalle lyhytkin yhteyskatkos voi aiheuttaa normaalin liiketoiminta- ja tuotantoprosessin katkeamisen ja sitä kautta usein suoria tulomenetyksiä, Kivekäs kuvailee.

Projektin edetessä yhteisiä nimittäjiä ja kehitystarpeita löytyi niin tilannetiedon keräämisen kuin sen jakamisen osalta. Tulevaisuudessa tiedon keräämistä pyritään yksinkertaistamaan, automatisoimaan ja keskitämään. Tiedon jakamista on puolestaan tarve laajentaa ja fokuksoida.

Yksi esiin noussut ongelma Heidi Kivekkään mukaan on se, mistä tieto saadaan silloin, jos pääsyä internetiin ei ole.

– Tämä on ongelmallista, mutta aina voi syntyä tilanne, jossa jokin yhteys on poikki. Kuitenkin koko ajan yhä suuremmalla osalla ihmisistä on käytössään mobiililaajakaista ja siten pääsy internetiin. Olemme myös harkinneet tekstiviestien tai paikallisradioiden käyttämistä tiedotuskanavina. Tällä hetkellä pääsy internetiin on joka tapauksessa melko hyvä, joten siksi tietoa aiotaan koota sinne, hän toteaa. ✕



Sisällys

- 2** Tilannekuvaprojekti tähtää ajantasaiseen vikatiedottamiseen
- 5** Pääkirjoitus: Asta Sihvonen-Punkka
- 6** Ajankohtaista
- 8** Linkkivinkit
- 9** Vaihtopenkillä Tuula Haatainen
- 10** Valtionhallinnon tietoturvallisuus yhden toimijan vastuulle
- 13** Mitä pilvi saa aikaan?
- 14** Kuluttajan oikeudet paranevat
- 15** Tilaaajayhteysmarkkinat analyysissa
- 16** Uusi postilaki ja sen vaikutukset
- 17** Kolumni: Tuomas Enbuske
- 18** Svensk resumé
- 19** English summary



Pääkirjoitus



Kirjoitan tätä juttua, kun takanani on kuukauden verran palvelusta Viestintäviraston pääjohtajan pestissä. Päivät ovat olleet mielenkiintoisia ja vauhdikkaita – täynnä uusia asioita ja ihmisiä.

Siirryin Viestintävirastoon energia-alan vastaavasta valvontaviranomaisesta, Energiamarkkinavirastosta. Energiamarkkinaviraston johdossa työskentelin runsaat 12 vuotta. Sinä aikana virasto kasvoi kuusinkertaisesti – lähtötaso oli kylläkin alle kymmenen henkilöä – sähkömarkkinaviranomaisesta maakaasu- ja päästökauppaviranomaiseksi. Samalla tavoin nytkin maaginen luku on kuusi, sillä Viestintävirasto on nykyisellään noin kuusi kertaa suurempi kuin Energiamarkkinavirasto henkilöstömäärällä mitattuna.

Jo lyhyen kokemuksen perusteella on ilo havaita, että monet asiat ovat melko samanlaisia energia- ja viestintäalalla: kilpailulle avattujen ja osin kilpailun ulkopuolella olevien markkinoiden haasteet, valvonta ja sääntely, EU:n taholta tuleva säädösohjaus sekä viranomaisyhteistyö ja yleensäkin työskentely yhteiskunnan kannalta kriittisten infrastruktuurien parissa. Myös monet sidosryhmätahot ovat näillä aloilla samoja ja pisteenä i:n päällä viras-

tojen välillä on ollut jo vuosia säännöllistä yhteistyötä ja hyvien käytäntöjen vaihtoa.

Ajankohta uusien tehtävien aloittamiselle on suorastaan kutkuttava. Vaalit ovat ovella ja uuden muodostettavan hallituksen hallitusohjelma varmaankin tuottaa viestintäalaa koskevia linjauksia, jotka vaikuttavat myös Viestintäviraston tehtäviin.

Itse ala on dynaaminen ja mielenkiintoinen. Viestintäala kehittyy nopeasti ja tekniset innovaatiot siivittävät tarjottavien palveluiden kehittymistä ja kasvua. Uudet tekniikat ja niihin liittyvät palvelut ovat lisänneet taajuuksien kysyntää. Verkkojen turvallisuuden ja tietoturvan haasteet ovat samanaikaisesti kasvaneet merkittävästi.

Tähän saumaan Viestintävirasto on lähtenyt uudistamaan strategiaansa. Nykyinen strategia on peräisin kolmen vuoden takaa ja ulottuu vuoteen 2015. Strategian valmistelussa on tärkeää löytää oikeat painotukset ja kristallisoida päätavoitteet.

Viestintävirasto on laaja-alainen asiantuntijaorganisaatio. Vaikka taloon tullessani luulin tietäväni melko hyvin sen tehtävät, on tehtävien kirjo yllättänyt minut – näin paljon ja niin korkeatasoista asiantuntemusta vaativia viranomaistehtäviä tehdään niinkin pienellä porukalla. Jotta pystymme valtiontalouden tiukoissa raameissa tekemään meiltä odotetut asiat ja myös viestimään tehtävämme ja toiminnan keihäänkärjet, on strategiaharjoitus välttämätön.

Hyvää yhteistyön alkua ja kevättä toivottaen

Asta Sihvonen-Punkka
Pääjohtaja

Kauppätieteiden lisensiaatti Asta Sihvonen-Punkka aloitti Viestintäviraston pääjohtajana 1.3.2011. Tätä ennen hän toimi ylijohtajana Energiamarkkinavirastossa. Hän on työskennellyt myös muun muassa Kilpailuviraston apulaisjohtajana.

Julkaisija

Viestintävirasto
PL 313
00181 HELSINKI
Puhelin 09 69 66 61
Faksi 09 6966 410
www.ficora.fi

Päätoimittaja

Anna Lauttamus-Kauppi

Toimituspäälliköt

Heli Tarkiainen
Marko Ronkainen

Viestintätoimisto

Mediafocus

Taitto

Jaska Poikonen

Kannen kuva

Jari Härkönen

Painopaikka

Juvenes Print,
Tampere

Toimitusneuvosto

Viestintävirasto: Tiina Aaltonen,
Martin Andersson, Paula Jokinen,
Kari Kangas, Anna Lauttamus-Kauppi,
Jarkko Saarimäki, Pekka Sillanmäki,
Heli Tarkiainen
FiCom Ry: Nora Elers
Mediafocus Oy: Tiia Soininen

Palautteet, tilaukset ja
osoitteenmuutokset
Ira Markkaselle:
ira.markkanen@ficora.fi

Seuraava numero
Kesäkuu 2011

ISSN 1458-5715



Viestintäviraston asiakkaat kiittävät yhteistyökyyvystä

Viestintäviraston ulkoisessa asiakaskyselyssä kiitosta annettiin erityisesti henkilöstön ammattitaidosta ja yhteistyökyyvystä. Myös viestintä ja verkkosivustot saivat hyvää palautetta. Kriittikkiä sen sijaan saimme sidosryhmien tarpeiden liian vähäisestä huomioon ottamisesta sekä ennakoivuuden ja nopeuden vähentymisestä.

Yleinen mielikuva Viestintävirastosta on edelleen myönteinen. Eniten arvostetaan henkilöstön asiantuntevuutta, joka sai nyt erinomaisen arvosanan 4,2. Myös yhteistyökyykyisyyden katsottiin entisestään parantuneen: numeerinen arvio oli nyt liki 4. Myönteisiä arvioita saivat niin ikään viraston toiminnan herättämä luottamus, verkkosivustojen ja viestintäkanavien palvelevuus sekä vuorovaikutuksen aktiivisuus.

Parannettavaa virastolla on ennakoivuudessa, sidosryhmien tarpeiden huomioon ottamisessa sekä, edellisvuosien tapaan, maksuvelvollisuuden tasapuolisuudessa jakautumisessa.

Myös avoimissa vastauksissa sidosryhmien edustajat antoivat tunnustusta virastolaisten ammattitaidolle, yhteistyökyykyisyydelle sekä henkilöstön ystävällisyydelle. Lisäksi CERT-FI ja radiotaajuudet saivat paljon kiitosta toimintansa laadusta. Sen sijaan tyytyväisyys Viestintäviraston nopeuteen on vähentynyt edellisvuodesta. Edelleen toivottiin myös sähköisten palvelujen vahvempaa kehittämistä.



Asteikolla 1–5 henkilöstön asiantuntevuus sai arvosanan 4,2.

Mobiilipalveluiden vahvistusviesti parantaa kuluttajien asemaa

Mobiilipalveluiden käyttäjien asemaa on parannettu ottamalla käyttöön uusi vahvistusviestikäytäntö. Uuden vahvistusviestikäytännön mukaan mobiilipalveluiden tilaaja saa puhelimeensa viestin, joka kehottaa häntä vahvistamaan tilauksen OK-viestillä.

Uuden käytännön johdosta palvelun tilaus ei tule voimaan ennen kuin kuluttaja vahvistaa sen. Vahvistusviestin tavoit-

teena on vähentää vahingossa tehtyjen kestotilauksien määrää.

Tilauksen hyväksymispyynnön lisäksi vahvistusviestissä kerrotaan kuluttajalle palvelun hinta kuukaudessa. Kestotilaukseksi katsotaan myös sellaiset palvelut, joissa kuluttaja tilaa vain yhden palvelun, mutta vastaanottaa siihen liittyen useampia maksullisia tekstiviestejä.

Vahvistusviesti on Kuluttajaviraston,

DNA:n, Elisan, TeliaSoneran, Viestintäviraston ja Maksullisten puhelinpalveluiden eettisen lautakunnan (MAPEL) yhdessä kehittämä keino kuluttajien aseman parantamiseksi mobiilipalveluiden tilaajina. Kuluttajat voivat tarkistaa mobiilipalvelun tilauksen vaiheet ja vahvistusviestin tarkan sisällön Kuluttajaviraston verkkosivuilta.

Fi-verkkotunnuspalvelu uudistuu

Viestintäviraston fi-verkkotunnuspalvelu uudistuu vuoden 2011 aikana. Uudistettu palvelu tarjoaa kuluttajille aiempaa vaivattomamman tavan fi-verkkotunnuksen hankkimiseen. Uuteen palveluun siirtymisen yhteydessä poistuu myös aiemmin käytössä ollut fi-verkkotunnuksen siirtomaksu.

Uudessa fi-verkkotunnuspalvelussa järjestelmän tekniseen kehittämiseen on kiinnitetty paljon huomiota, jotta tietoturvasuus on mahdollisimman hyvin taattu. Uusi fi-verkkotunnuspalvelu on ensimmäinen Viestintäviraston palvelu, johon voi liikenöidä myös IPv6-verkosta.

Järjestelmän kehittämisen lisäksi uudistuneeseen verkkotunnuspalveluun on myös koottu aiempaa selkeämmin fi-verkkotunnuksiin liittyviä tietoja ja ohjeita niin kuluttajien kuin palveluntarjoajienkin käyttöön. Lisäksi fi-verkkotunnuspalvelun visuaalista ilmettä on kohennettu: uusi sivusto noudattaa yhdenmukaista linjaa keväällä 2010 julkaistun Viestintäviraston kuluttajasivuston kanssa.

Tekstitysvelvoite laajenee kesällä 2011

Näkö- ja kuulovammaisille tarkoitettut ääni- ja tekstityspalvelut laajenevat televisiossa ensi kesästä alkaen. Nykyisin ääni- ja tekstityspalveluja tarjoaa vain Yleisradio. Kaupallisilla kanavilla ei vastaava velvoite ole ollut. Uuden lain mukaan ääni- ja tekstityspalvelu on kuitenkin liitettävä kaikkiin tv-kanaviin, joiden toimiluvassa on velvollisuus lähettää uutis- ja ajankohtaisohjelmia.

Ääni- ja tekstityspalvelujen osuus määritellään valtioneuvoston asetuksessa, jonka antamista valmistellaan parhaillaan. Lausunnolla olevan asetusluonnoksen mukaan ääni- ja tekstityspalvelujen osuus nousisi asteittain siten, että vuoteen 2016 mennessä palvelu liitettäisiin 50 prosenttiin kaupallisten kanavien ohjelmista. Yleisradion on liitettävä tekstitys vuoteen 2016 mennessä kaikkiin ohjelmiinsa, pois lukien musiikkiesitykset sekä lasten- ja urheiluohjelmat.

Yleisradio otti tammikuun lopussa käyttöön kotimaisten tekstitettyjen tv-ohjelmien alussa näytettävän T-merkin. Myös ohjelmatiedoissa käytetään T-merkkiä osoituksena tekstityksestä. Merkin avulla tekstitetyt ohjelmat on helpompi havaita ohjelmavirrassa.

Ohjelmatekstityksellä tarkoitetaan kotimaisten ohjelmien tekstitystä suomeksi tai ruotsiksi. Tekstitys palvelee paitsi kuulorajoitteisia katsojia, myös suomen kieltä opiskelevia ja suomea huonosti taitavia.



Määräys internet-yhteyspalvelujen tietoturvasta uusittu

Viestintävirasto on uusinnut määräyksen, joka koskee internet-yhteyspalvelujen tietoturvaa. Määräys 13B/2011 M korvaa vanhan määräyksen internet-yhteyspalvelujen tietoturvasta ja toimivuudesta (Viestintävirasto 13 A/2008 M).

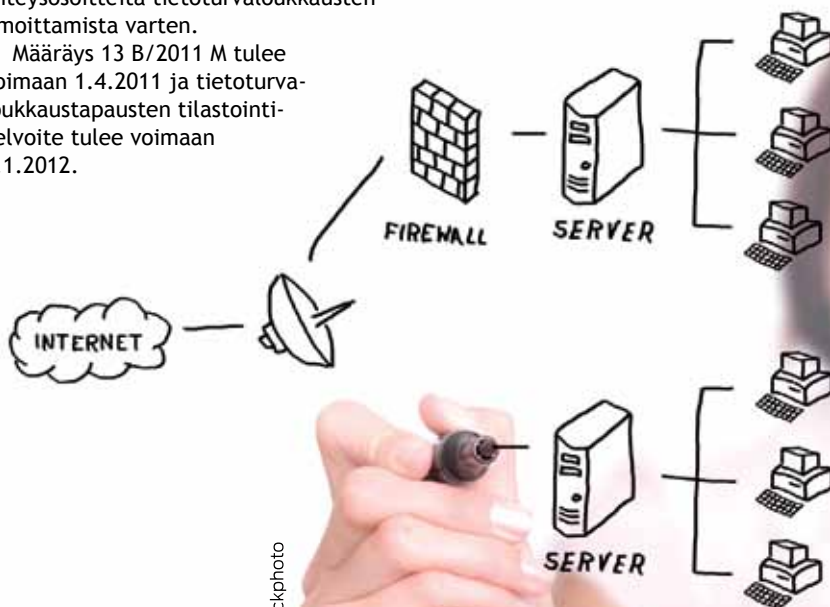
Uusitusta määräyksestä on siirretty kaikki IP-verkkoihin ja IP-yhdysliikenteeseen liittyvät velvoitteet ja suositukset määräykseen 28 H/2010 M. Internet-yhteyspalvelujen ja laadun seurantaan liittyvät velvoitteet on niin ikään poistettu ja siirretty määräykseen 58/2009 M. Kuluttajaliittymään suuntautuvan SMTP-liikenteen estämiseen liittyvät säädökset on poistettu kokonaan.

Määräyksen ja suosituksen rakenne on ryhmitelty osittain uudestaan. Velvoitteisiin on lisätty teleyrityksen viestintäverkkoja koskeva havainnointikyky viestintäverkon ja palvelun tietoturvalle aiheutuvan liikenteen havaitsemiseksi ja virheellisiä lähdeosoitteita sisältävän liikenteen jäljittämiseksi.

Määräyksessä on täsmennetty tietoturvaloukkautapausten käsittely- ja

rekisteröintivelvoitetta. Uutena velvoitteena on teleyritysten käsittelemien tietoturvaloukkautapausten tilastointi. Lisäksi määräyksessä velvoitetaan teleyrityksiä ylläpitämään asianmukaisia yhteysosoitteita tietoturvaloukkautapausten ilmoittamista varten.

Määräys 13 B/2011 M tulee voimaan 1.4.2011 ja tietoturvaloukkautapausten tilastointivelvoite tulee voimaan 1.1.2012.



iStockphoto

CEPTin kansainvälisen televiestintäliiton komitea kokoontui Helsingissä

European Conference of Postal and Telecommunications Administrations (CEPT) ITU-komitean kokous pidettiin Viestintäviraston tiloissa 13.–14. joulukuuta 2010. Kokoukseen osallistui yli 40 viestintäviranomaisen ja ministeriön edustajaa ympäri Eurooppaa keskustelemaan kansainvälisen televiestintäliiton, International Telecommunication Unionin (ITU) asioista.

Viime lokakuussa pidetyssä ITUn yleiskokouksessa päätettiin muun muassa järjestää maailmanlaajuinen konferenssi telesääntelystä (WCIT-12). Konferenssi pidetään marraskuussa 2012 ja tarkoituksena on uudistaa vuodelta 1988 peräisin oleva ITR-säädöstö. CEPT-maat valmistelevat kannanottoja ITU:ssa käytäviin neuvotteluihin, jotka koskevat muun muassa televerkkojen ja -palvelujen yhteenliittämistä ja hinnoittelua, hätäliikennettä, roskapostia ja tietoturvaa.



Kokoukseen osallistui yli 40 viestintäviranomaisen ja ministeriön edustajaa ympäri Eurooppaa.



LINKKIVINKIT

Äänestä paras kiitosfilmi!

Tv-maksujen Kiitosfilmi-kampanjassa on alkuvuoden 2011 aikana etsitty uusia ideoita tv-filmeiksi, joiden aiheena on ”Mistä sinä haluaisit kiittää?”.

Filmi-ideoita saatiin maaliskuun alkuun mennessä yli 70. Voittajaehdokkaat julkistettiin 1.4.2011 ja samalla alkoi jännittävä yleisöäänestys. Tuomariston valitsema voittaja ja yleisön suosikki

julkaistaan 4.5.2011. Parhaan idean pohjalta tehdään filmi, joka esitetään Ylen kanavilla vuoden 2011 aikana. Voittaja saa lisäksi 1 000 euron palkinnon. Yleisöäänestyksen suosikki palkitaan iPhone-puhelimella.

Äänestä sinäkin suosikkiasi osoitteessa www.kiitosfilmi.fi!

Voittajaehdokkaat äänestäneet osallistuvat Radion Sinfonia-orkesterin konserttilippujen ja elokuvalippusarjojen arvontaan. www.kiitosfilmi.fi



Toimialan luettelot ja rekisterit kootusti Viestintäviraston sivuilla

Viestintävirasto ylläpitää useita rekistereitä ja luetteloita toimialan organisaatioista ja niiden tarjoamista palveluista. Kaikki ylläpidetyt rekisterit on koottu yhdelle verkkosivulle osoitteeseen www.ficora.fi > **Palvelut** > **Palvelut aiheittain** > Toimialan rekisterit ja organisaatioluettelot.

Sivulle on linkitetty muun muassa seuraavat rekisterit ja luettelot:

- vahvaa sähköistä tunnistamista tarjoavat palveluntarjoajat
- yleisölle laatuvarmenteita tarjoavat varmentajat
- teletoimintailmoituksen tehneet yritykset
- kaapelitelevisiotoiminnan harjoittajat
- lyhytaikaisten tv- ja radiotoimilupien haltijat.

Työkalut työhyvinvointiin

Rutiineja vähentämällä voidaan keskittyä uusien toimintatapojen kehittämiseen.

Teksti: Kati Knuuttila Kuva: Jyrki Komulainen



– **Viestintäteknologia** voi osaltaan edesauttaa työssä jaksamista ja henkilöstön hyvinvointia, toteaa Helsingin kaupungin sivistys- ja henkilöstötoimen apulaiskaupunginjohtaja **Tuula Haatainen**.

Haataisen mukaan viestintäteknologiasta puhuttaessa usein oletetaan, että se lisää kiirettä ja työtehtäviä.

– Meneillään olevassa viestintäteknologian murrosvaiheessa kuormitus kasvaa, mutta pidemmällä aikavälillä tietotekniikka helpottaa elämää todella paljon. Se mahdollistaa joustavammat työtehtävät ja toisaalta tietotekniikan avulla pysytään poistamaan useita moninkertaisia rutiineja, jotka syntyvät papereiden pyörittämisestä yhdeltä taholta toiselle, Haatainen sanoo.

Tiedon saatavuus helpottuu

Helsingin kaupunki siirtyi toukokuussa sähköiseen asiakirjahallintoon ja syksystä lähtien kaupunginvaltuusto ottaa käyttöön sähköiset kokoukstyökalut.

– Tämä muutos on valtava, sillä nykyään jokaiselle valtuutetulle kopioidaan yhtä kokousta kohden vähintään seitsemän sentin nippu paperia. Vaikka aistittavissa on ollut pientä muutosvastarintaa, uudistusta odotetaan työntekijöiden piirissä myönteisin ajatuksin, Haatainen kertoo.

Työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että käyttöönotettava järjestelmä on työntekijöille tuttu, jotta työhön liittyvät pelot sekä epävarmuus saataisiin minimoitua. Tästä syystä uuden työskentelytavan oppimiseen on Haataisen mukaan tarjottava riittävä määrä koulutusta ja harjoittelumahdollisuuksia.

– Viestintäteknologiaa hyödyntämällä voidaan vaikuttaa työhyvinvointiin, sillä kun sitä käytetään hyvin ja järjestelmällisesti, helpottaa se tiedon saatavuutta sekä kommunikointia, hän muistuttaa.

Avainasiana työajan organisointi

Kun tekninen ympäristö antaa entistä paremmat mahdollisuudet tiedon hankkimiseen, se samaan aikaan pursuaa informaatiota ja yhteydenottoihin odotetaan vastausta aikaisempaa pikaisemmin.

– On syntynyt uudenlaisia vaatimuksia. Työntekijöille suunnatuissa koulutuksissa on korostettava entistä enemmän oman ajan hallintaa, selkeää ajankäytön suunnittelua sekä työajan organisointia. Työssä on oltava tietty rytmitti. Toisaalta viestintäteknologia tuo myös joustoa, sillä työpaikalta voi poistua aikaisemmin ja jatkaa töitä kotona sopivan hetken tullen, Haatainen toteaa.

Tuula Haatainen on toiminut Helsingin kaupungin sivistys- ja henkilöstötoimen apulaiskaupunginjohtajana vuodesta 2007. Helsingin kaupunki on Suomen suurin työnantaja, sen palveluksessa työskentelee noin 40 000 ihmistä.

KIERTÄVÄ KYSYMYS

Edellinen vaihtopenkkivieras Helsingin taidemuseon johtaja **Janne Gallen-Kallela-Sirén** esitti Helsingin kaupungin sivistys- ja henkilöstötoimen apulaiskaupunginjohtaja **Tuula Haataiselle** kysymyksen: **Miten viestintäteknologia edesauttaa työssäjaksamista ja henkilöstön hyvinvointia?**

Tuula Haatainen haluaa haastaa seuraavaksi vaihtopenkkiläiseksi STTK:n pääsihteeri **Leila Kostiaisen**. Hän on koulutukseltaan juristi ja vastaa yhteiskuntapolitiikasta, elinkeino- ja koulutusasioista, kansainvälisistä asioista sekä globalisaatioon liittyvistä asioista. Kysymys kuuluu:

Tarvitaanko sosiaalisen median käyttöön työelämässä pelisääntöjä?

Valtionhallinnon tietoturvaa keskittämässä

Vuosia käyty keskustelu on johtamassa valtionhallinnon tietoturvallisuuden keskittämiseen yhden toimijan vastuulle. Viestintäministeri ehdottaa Viestintävirastoa valtion tietoturvavastaavaksi.

Teksti: Minna Kalajoki **Kuva:** Jyrki Komulainen

Ajatus valtionhallinnon tietoturvatyön keskittämisestä ei ole uusi: selvityksiä asiasta on laadittu yli vuosikymmenen ajan, ja useita hankkeita pantu vireille. Helmikuussa viestintäministeri **Suvi Lindén** esitti valtionhallinnon tietoturvallisuuden keskittämistä Viestintäviraston vastuulle.

– Asia on noussut esiin usein, mutta valtionhallinnon tietoturvallisuuden hallinta on edelleen monen eri ministeriön vastuulla ja aivan liian hajallaan, Huoltovarmuuskeskuksen toimitusjohtaja **Ilkka Kananen** vahvistaa.

Hajautettu toimintamalli ei enää vastaa ajan vaatimuksia. Tietoverkoissa ei voi vetää rajaa eri hallinnonalojen toimijoiden välille.

– Julkishallinnon tietojärjestelmät muodostavat yhden ison kokonaisuuden, joka vaatii kokonaisvaltaista, verkostomaista koordinaointia sekä julkisen ja yksityisen sektorin välistä tiivistä yhteistyötä. Olisi tarkoituksenmukaista, että tietoverkkojen ja -järjestelmien turvallisuutta valvottaisiin keskitetysti siellä, missä osaamista jo on, Kananen linjaa.

PAPERILTA KÄYTÄNTÖÖN

Valtionhallinnon tietoturvaan liittyvää ohjeistusta, lainsäädäntöä ja strategioita päivitetään jatkuvasti. Valtiovarainministeriön antamat Vahti-tietoturvaohjeet koskevat kaikkia valtionhallinnon toimijoita, ja tietoturva-asetus astui voimaan viime vuonna. Ajankohtaisia hankkeita ovat muun muassa toimintavarmojen televerkkojen

Telve-hanke ja valtionhallinnon ICT-varautumisen kehittämishanke eVARE.

– Julkishallinnon tietoturvavaiheissa on tukuittain ohjeita ja strategioita, mutta ei välttämättä mahdollisuuksia niiden noudattamiseen. Hankkeet ovat hyviä, mutta hajallaan. Järkiperäistämistä hyötyisivät kaikki, ja samalla valtion virastojen ja laistosten tietoturvakulttuuri voitaisiin nostaa aivan uudelle tasolle, Kananen hahmottelee.

Kananen uskoo tietoturvan keskittämiseen vapautuvan merkittäviä resursseja

pelkästään toiminnan tehostamisella ja säästöillä, vaikka budjettilinjatkin tarvitaan. Lisäksi julkishallinnon asianmukaisesta tietoturvallisuudesta hyötyisivät kaikki.

– Se palvelisi myös yksityistä sektoria ja laajemmin ajatellen koko tietoyhteiskunnan huoltovarmuutta. Myös elinkeinoelämä pitäisi saada kumppanuuteen mukaan, koska

Pienessä maassa pienin resurssein olisi erityisen järkevää perustaa keskitetty osaamispiste.

kaikki toisistaan riippuvaiset ja keskenään verkottuneet toimijat hyötyisivät, Kananen huomauttaa.

UUSIA TIETOTURVAPALVELUITA JULKISHALLINNOLLE

Tietoturvallisuuden keskittämisen lisäksi viestintäministeri Lindén esitti, että valtionhallinnolle perustettaisiin ympärivuorokautinen tietotekninen valvomo. Näin tietoturvauhkiin ja -loukkauksiin voitaisiin reagoida nopeasti.

Yrityksille vastaavaa palvelua tarjoaa Viestintäviraston CERT-FI-yksikkö. Huoltovarmuuskeskus tukee CERT-toimintaa osana

Huoltovarmuuskeskuksen toimitusjohtaja Ilkka Kananen uskoo, että tietoturvan keskittämiseen vapautuu merkittäviä resursseja toiminnan tehostamisella ja säästöillä, vaikka budjettivarojakin tarvitaan.



kriittisen infrastruktuurin turvaamistyötään. Keskus rahoittaa tietoturvapalvelun tuottamista huoltovarmuuskriittisille yrityksille, joita ovat esimerkiksi energia- ja rahoitusalan yritykset.

Ilkka Kananen näkisi mielellään CERT-toimintaa laajennettavan valtionhallinnon toimijoihin. Monivuotista yhteistyösopimusta Huoltovarmuuskeskuksen ja Viestintäviraston välillä ollaan joka tapauksessa uusimassa, ja CERT-toimintaa muutenkin kehittämässä. Tällä hetkellä suunnittelupöydällä on havainnointijärjestelmä tietoverkkojen tietoliikennesolmujen valvonnan parantamiseksi.

– CERT-FI tekee erinomaista, kansainvälisestäikin tunnustettua työtä, ja vain sillä on tässä asiassa kokonaisvaltaista näkemystä ja osaamista, Kananen alleviivaa.

Viestintäviraston verkot ja turvallisuus-tulosalueen johtaja **Timo Lehtimäen** mukaan CERT-palvelu voitaisiin helposti avata

julkishallinnon käyttöön. Useimmissa muissa maissa CERT-yksikkö vastaa valtionhallinnon tietoturvaluudesta.

– On ristiriitaista, että Suomi kulkee tässä asiassa jälkijunassa. Pienessä maassa pienin resursein olisi erityisen järkevää perustaa keskitetty osaamispiste, Lehtimäki perustelee.

CERT-FI on myös ainoa taho, jolla on kattavat kansainväliset yhteydet reagoida nykyään yhä useammin muista maista tuleviin tietoturvaloukkauksiin. Tarvittaessa valtionhallinnolle voitaisiin avata muitakin Viestintäviraston palveluja.

– Viraston NCSA-FI-yksikkö toimii kansallisena tietoturvaviranomaisena vastaten kansainvälisen turvaluokittelun aineiston tiedonsiirtoon ja -käsittelyyn liittyvistä turvallisuusasioista. Olisi suotavaa, että palvelu ulotettaisiin koskemaan myös valtionhallinnon tärkeimpiä tietojärjestelmiä ja verkko-

ympäristöjä, Lehtimäki sanoo.

Hän korostaa, että jokainen valtionhallinnon organisaatio vastaisi jatkossakin omasta toiminnastaan itse, vaikka yhteisistä palveluista ja toimintatavoista sovittaisiin. Tarkoitus ei myöskään ole viedä liiketoimintamahdollisuuksia yksityiseltä sektorilta.

Toistaiseksi mistään konkreettisesta ei vielä ole sovittu. Sekä Kananen että Lehtimäki ovat kuitenkin optimistisia.

– Odotamme ministeritason päätöksiä ja linjauksia siitä, miten valtionhallinnon tietoturvaa lähdetään kehittämään. Varsinaisen ympärivuorokautisen tietoturvalavomon perustaminen vaatisi kuitenkin moninkertaisia resursseja nykyiseen verrattuna. Tämän mittakaavan asia käsiteltäisiin luontevimmin uuden hallitusohjelman yhteydessä, Lehtimäki täsmentää. ✘

VERKKORIKOLLISUUS AMMATTIMAISTUU

Julkisia palveluja tarjotaan yhä enemmän verkossa, ja samaan aikaan palveluiden ja verkkojen kriittisyys lisääntyy. Haittaohjelmilla, palvelunestohyökkäyksillä ja muilla verkko-terrorismin muodoilla voidaan saada paljon vahinkoa aikaan.

Viestintäviraston verkot ja turvallisuus-tulosalueen johtaja Timo Lehtimäki havainnollistaa, että .fi-juuren korruptoituminen jumiuttaisi 240 miljoonaa kyselyä päivässä käyttäjien pyrkiessä .fi-loppuisille verkkosivuille tai sähköpostiosoitteisiin.

– Vahingonteko on nykyään suunnitelmallista, ammattimaista ja tehokasta. Teollisuusautomaatioon kohdistuneen Stuxnet-haittaohjelman kaltaisilla virtuaalisilla täsmäohjuksilla voidaan lamauttaa myös kriittisen infrastruktuurin verkostoja. Verkkosivujen kaataminen voi aiheuttaa poliittista imagohaittaa, mutta verkkohyökkäys vesilaitokseen saattaa vaarantaa ihmishenkiä, Huoltovarmuuskeskuksen toimitusjohtaja Ilkka Kananen selvittää.

Useimmiten verkkorikollisuuden motiivina on taloudellinen hyöty – varkauden kohteeksi sopivat vaikkapa päästöoikeudet.

Useimmiten rikosten motiivina on taloudellinen hyöty. Tammikuussa useista Euroopan maista – ei kuitenkaan Suomesta – varastettiin 29 miljoonan euron arvosta päästöoikeuksia tietoverkon heikkoa suojausta hyväksi käyttäen.

Uutena ajan ilmiönä Kananen mainitsee sosiaalisen median.

– Sosiaalinen media on toki suuri mahdollisuus avoimen tiedonvälityksen edistäjänä, mutta jotkut anonyymit yhteisöt ovat osoittaneet pystyvänsä tunkeutumaan melkein mihin tahansa. Voidaan esimerkiksi vuotaa salaiseksi luokiteltuja tietoja, kuten Wikileaks osoitti, mikä joissakin tapauksissa saattaa vaarantaa kansallista turvallisuutta.



iStockphoto

Mitä pilvessä tapahtuu ja mitä pilvipalveluiden käyttäjissä?

Näitä ja muita aiheeseen liittyviä kysymyksiä pohtivat **Alf Rehn** sekä **Saara Taalas** Viestintäviraston tammikuuisessa seminaarissa.

Viestintävirasto järjesti 18. tammikuuta 2011 Post-pilvi-seminaarin. Teknisen näkökulman sijaan pilvipalveluja käsiteltiin tällä kertaa toisin: Åbo Akademin johtamisen ja organisaation professori **Alf Rehn** sekä Turun kauppakorkeakoulun tutkimusprofessori **Saara Taalas** pitivät tilaisuudessa filosofisen yhteisesityksen siitä, mitä pilven sisällä tapahtuu ja ennen kaikkea mitä pilvipalveluiden sisällöllisestä käytöstä seuraa yrityksille ja yhteiskunnille.

KULUTTAJIA EI ENÄÄ OLE, ON YLEISÖJÄ

Rehn ja Taalas keskittyivät esityksissään nettiyleisön käyttäytymisen muutokseen. Erityisesti nuoret elävät verkostoissa ja käyttävät palveluita pohtimatta, kuka ne tarjoaa tai omistaa. Internet on joka paikassa ja nykyajan tuotantovälineiden – tietotekniikan, tietoliikenteen ja ohjelmistojen – käyttö on halpaa ja helppoa. Kuluttaja ei enää ole pelkkä palvelun käyttäjä, kuluttaja, vaan hän on itse tuottaja ja osa yleisöä, joka arvioi aktiivisesti yritysten, poliittisten päättäjien ja organisaatioiden toimintaa.

Saara Taalas puhui faniudesta samaan äänensävyyn, kuin Subin kanavajohtaja **Marketta Tukiainen** FiCom ry:n viime marraskuuisessa Cable Days -seminaarissa. Fani on aktiivisen yleisön yksikkö, joka hakee fanittamistaan asioista tietoa eri lähteistä, yhdistelee tietoa uudella tavalla ja markkinoi ”huvikseen” fanittamaansa asiaa muille yleisön vanhoille ja uusille jäsenille.

HALLINTA KATOAA

Yritys ei enää voi kontrolloida tuotteitaan tai palveluitaan. Media ei enää voi kontrolloida sisältöjensä käyttöä. Koko vanha idea kontrollin merkityksestä on katomassa. Aktiivinen yleisö muodostaa markkinoita tai pirstaloi niitä. Markkinat saattavat sulkeutua toisiltaan tai kytkeytyä toisiinsa täysin uudella tavalla.

Monopolistiset markkinoiden piirteet ovat yleistymässä. Google tai Facebook ovat omilla markkinoillaan vahvoja itsevaltiaita, ja tässä piilee vaara. Yleisöt antavat yksittäisille jättiyrityksille vallan määrittellä sosiaalisuuden muodot. Ilmiöillä on kuitenkin vastareaktion. Avointen järjestelmien vastapainoksi on alkanut syntyä suljettuja järjestelmiä, jotka valikoivat jäsenensä tarkasti. Tämä saattaa olla yksi post-pilvi-ilmiö.

MILLAINEN ON POST-PILVI-TULEVAISUUS?

Aliarvioimme aina tulevaisuutta ja sitä kehitystä, joka tästä vie eteenpäin. Pilvipalveluiden osalta se tarkoittaa Alf Rehnin mukaan sitä, ettei pidä tuudittautua siihen,

että tämä on nyt tulevaisuus. Hänen näkemyksensä oli, että jo hyvin pian tulemme näkemään jotain uutta, joka taas mullistaa markkinoita. Ketterät, muutosvalmiit organisaatiot saattavat pysyä muutoksessa mukana. ✘



Tuomas Enbuske (selin oikealla) johti keskustelua, jossa Alf Rehn ja Saara Taalas pohtivat pilvipalveluita myös yritysten ja yhteiskuntien näkökulmasta.



Avointen järjestelmien vastapainoksi on alkanut syntyä suljettuja järjestelmiä, jotka valikoivat jäsenensä tarkasti.

post-

Viestintävirasto

Kuluttajan oikeudet paranevat

Teksti:
Maarit Seeling

Euroopan unionin telepalveluita koskeva direktiivipaketti etenee Suomessa kohti kansallista lainsäädäntöä. Muutokset astuvat näillä näkymin voimaan toukokuun lopussa. Hallituksen esitykseen on kirjattu muutoksia viestintämarkkinoista, radiotaajuuksista ja telelaitteista, sähköisen viestinnän tietosuojasta ja eräiden markkinaoikeudellisten asioiden käsittelystä annettuihin lakeihin.

– Viestintävirastolle tulee myös uusia toimivaltuuksia. Niiden perusteella se voi jatkossa muun muassa asettaa niin sanotun huomattavan markkinavoiman yritykselle uudenlaisia käyttöoikeuden luovutusveloituksia, jotka koskevat lähinnä viestintäpalveluiden tarjontaan liittyviä tukipalveluita, lakimies **Päivi-Maria Virta** Viestintävirastosta sanoo.

Luovutusvelvoitteilla säädelään teleyritysten välisiä suhteita, estetään markkina-aseman väärinkäyttöä ja edistetään kilpailua. Näin muutkin teleyritykset pääsevät tarjoamaan palveluitaan tietyn teleyrityksen hallinnoimalla alueella. Viime kädessä toimivista markkinoista hyötyy tietenkin asiakas.

EROON KETJUSOPIMUKSISTA

Esityksen mukaan määräaikaisia viestintäpalvelusopimuksia ei enää saa ketjuttaa. Päivi-Maria Virta huomauttaa, että tähän asti teleyritykset ovat saattaneet hyvinkin kyseenalaisin keinoin sitouttaa asiakkaat

pitkäkestoisin sopimuksiin.

– Kuluttaja ei aina ole edes tiennyt, milloin määräaikainen sopimus loppuu eikä näin ollen ole aina päässyt halutessaan vaihtamaan palvelutarjoajaa. Määräaikainen sopimus on automaattisesti jatkunut uudella määräaikaisella. Jatkossa tällaista ei voi enää tapahtua. Ketjuttaminen kielletään selkeästi, Virta sanoo.

Vastedes sopimuksen enimmäiskesto olisi 24 kuukautta, mutta kuluttajalla on oikeus vaatia myös 12 kuukauden sopimusta. Määräaikainen sopimus päättyy määräajan jälkeen, ellei erikseen sovita, että sopimus jatkuu määräajan umpeuduttua toistaiseksi voimassa olevana. Lähtökohtaisesti tehdään kuitenkin toistaiseksi voimassa olevia sopimuksia. Uusi määräaikainen sopimus on lisäksi aina tehtävä kirjallisesti. Tällä varmistetaan, että kuluttaja on oikeasti tietoinen siitä, mihin sitoutuu.

VAMMAISTEN TARPEET LAKIIN

EU-direktiivit edellyttävät peruspalveluiden tuottajilta sellaista liittymää, että myös vammaiset voivat soittaa ja ottaa vastaan puheluita, käyttää hätäpalveluita, asioida internetissä ja niin edelleen.

– Heille on tarjottava samat perusviestintäpalvelut kuin muillekin käyttäjille. Aikaisemmin vammaisten oikeuksia ei ole kirjattu lakiin yhtä selkeästi, Virta toteaa.

Eri käyttäjäryhmistä ja heidän erityistarpeistaan ehdotetaan säädettäväksi tarkemmin valtioneuvoston asetuksella. Ennen asetuksen antamista Viestintäviraston tulisi tarvittaessa laatia selvitys vammaisten erityistarpeista. Viestintävirasto on perustanut työryhmän selvittämään eri käyttäjäryhmien erityistarpeita yleispalveluissa. Työ on tarkoitus saada valmiiksi kesäkuun 2011 loppuun mennessä.

Lakiesitys lisäksi myös kuluttaja-asiamie-

hen valtaa puuttua epäkohtiin. Kuluttaja-asiamies voisi esimerkiksi määrätä teleyrityksen sulkemaan palvelutarjoajan numeron, jos palvelulla pyritään hyötymään harhaanjohtavan tiedon avulla. Nykyisin määräys on pitänyt hakea tuomioistuimelta, tosin operaattorit ovat usein vapaaehtoisesti puuttuneet epäilyttäviin numeropalveluihin.

Kuluttaja-asiamies voisi myös määrätä operaattorin hyvittämään kännykkälaskusta epärehellisen markkinoinnin johdosta tilatut kilpailut, soittoäänät, pelit ja muut palvelut. ✖

Uusi viestintämarkkinalaki astuu voimaan toukokuussa.





NUMERON SIIRRETTÄVYYS JOUSTAVAMMAKSI

Puhelinnumeroiden siirtoon on luvassa uudet, joustavammat pelisäännöt, kun lakimuutoksen jälkeen siirrettävyys koskee myös määräaikaisia liittymäsopimuksia. Tähän asti teleoperaattorit ovat tulkinneet, että numero ja liittymä ovat sidoksissa toisiinsa. Numeron on voinut siirtää vasta sopimuksen päätyttyä. Kesken sopimuskauden puhelinnumeroa ei ole voinut vaihtaa toiselle operaattorille.

Kuluttajan kannalta ongelmallista on ollut myös se, että teleoperaattorit eivät aina ole kertoneet asiakkaille riittävän selvästi määräaikaisen sopimuksen jatkumisesta automaattisesti vuoden kerrallaan, jos asiakas ei huomaa ajoissa irtisanoa sopimusta.

– Muutoksella pyritään nyt saamaan hiukan joustavuutta palveluntarjoajan vaihtamiseen erityisesti sopimuskauden loppupuolella. Numeron voi siirtää uudelle operaattorille vaikka pari viikkoa ennen sopimuskauden päättymistä. Asiakkaiden on voitava aidosti valita heille edullisin tarjous. Numeron siirtomahdollisuus parantaa kuluttajan mahdollisuuksia kilpailuttaa operaattoreita, Viestintäviraston lakimies **Sanna Hughes** arvioi.

Hughes muistuttaa, että sopimuksella ei ole kuitenkaan vaikutusta liittymäsopimuksen voimassaoloon. Vanhasta liittymästä on maksettava sopimuksen loppuun asti.

Teleoperaattoreiden kilpailusäätelystä hyötyy yksittäinen asiakas

Viestintävirasto selvittää tilaajayhteysmarkkinoiden tilan yli vuoden mittaisella analysointiprojektilla. Analysointi alkaa kuulemalla laajasti toimialaa.

Teksti: Kati Knuuttila

Viestintävirasto alkaa tänä keväänä analysoida tilaajayhteysmarkkinoiden kilpailun toimivuutta. Tilajayhteydellä tarkoitetaan sitä kiinteän verkon osaa, jota operaattorit vuokraavat toisilleen ja jota käytetään puhe- ja laajakaistaliittymien tarjoamiseksi yrityksille sekä yksityishenkilöille.

Viestintäviraston pyrkimyksensä on edistää kilpailua siten, että huomattavassa asemassa olevan operaattorin on vuokrattava omistamansa verkon osia kilpailijoilleen. Tilajayhteysmarkkinoilla vallitseva kilpailu on tärkeää, koska siten kaikille käyttäjille voidaan varmistaa mahdollisimman monipuoliset, edulliset ja toimivat viestintäyhteydet. Edellisen kerran vastaava analyysi on toteutettu vuosina 2008–2009, jonka jälkeen markkinoilla on tapahtunut muutoksia ja erityisesti alan teknisellä kehityksellä on ollut vaikutuksia tarjottaviin palveluihin. Analysoinnin lopputuloksena tehtävät päätökset on määrä antaa kesällä 2012.

Kilpailu varmistaa moni- puoliset, edulliset ja toimivat viestintä- yhteydet.

Markkinatietokysely teleoperaattoreille

Viestintäviraston tehtäviin kuuluu säännöllisin väliajoin määrittellä ja analysoida merkitykselliset viestintämarkkinat, määrätävä markkina-analyysin perusteella huomattavan markkinavoiman (HMV) yritykset sekä asetettava näille tarvittavat velvollisuudet kilpailuongelmien poistamiseksi.

Nyt käynnistettävän analysoinnin alkuvaiheessa Viestintävirasto kartoittaa teleoperaattoreiden näkemyksiä tilajayhteysmarkkinoiden toimivuudesta, kilpailutilanteesta sekä ongelmakohtista kevään aikana toteutettavalla markkinatietokyselyllä. Viestintäviraston analyysi perustuu pääosin yhtiöiden toimittamiin numeerisiin ja kirjallisiin tietoihin markkinoiden tämänhetkisestä tilasta, joten teleoperaattoreilla on kyselyyn vastaamalla erinomaiset mahdollisuudet vaikuttaa siihen, että Viestintävirastolla on käytössään ajantasalla olevaa tietoa.

Kilpailusääntely vaatii pitkäjännitteisyyttä, mutta lopulta hyötyjä on nimenomaan yksittäinen verkon käyttäjä.

Artikkelia varten haastateltiin Viestintäviraston Viestintämarkkinoiden valvonta -yksikön päällikkö Marja Lehtimäkeä sekä viestintämarkkina-asiantuntija Jenni Koskista.

Tavoitteena yhteiset hinnoittelukriteerit

Viestintävirasto valvoo postin yleispalvelun hinnoittelua koskevien säännösten noudattamista ja puuttuu tarvittaessa kohtuuttomaan hinnoitteluun. Kesällä 2011 voimaan astuva uusi postilaki laajentaa Viestintäviraston tehtäväkuvaa. **Teksti:** Kati Knuutila **Kuvat:** iStockphoto

Viestintäviraston tehtävänä on kansalaisten kohtuuhintaisten peruspalvelujen turvaaminen. Kesällä 2011 voimaan tulevan uuden postilain mukaisesti virasto jatkaa yleispalvelun hinnoittelun normaalia valvontaa, mutta samalla laki synnyttää uusia, merkittäviä valvontatehtäviä.

Viestintäviraston tehtäväksi tulee esimerkiksi liikenne- ja viestintäministeriön pyynnöstä tapahtuva yleispalvelun nettokus-tannusten laskenta, joka liittyy yleispalvelun rahoituksen turvaamiseen. Lisäksi Viestintävirasto valvoo jatkossa kilpailijoiden pääsyä osaan postiverkosta kustannussuuntautuneella hinnalla ja syrjimättömin ehdoin sekä ratkoo postiverkoston pääsyyn liittyviä, mahdollisia yritysten välisiä kiistoja.

KULUTTAJIEN KIRJE-PALVELUT TARKKAILUUN

Uusi postilaki kaventaa yleispalvelun alaa selvästi nykyisestä. Käytännössä yleispalvelun piiriin kuuluvat

lain tultua voimaan lähinnä kuluttajien käyttämät kirjepalvelut.

Yleispalveluun kuuluvat jatkossa enintään kahden kilon painoiset käteismaksulliset kirjelähetykset, jotka käyttäjällä on mahdollisuus jättää postiyhtiön kuljetettavaksi keräilypisteeseen. Samoin yleispalveluun kuuluvat enintään kymmenen kilon painoiset käteismaksulliset paketit, jotka käyttäjä voi joko jättää postitoimipisteeseen kuljetettavaksi tai noutaa postitoimipisteestä.

UUSILLA ARVIOINTIPERIAATTEILLA YHTENÄISET KRITTEERIT

Viestintävirasto kehittää vuoden 2011 aikana arviointiperiaatteet, joiden pohjalta se arvioi tapauskohtaisesti postiyhtiön

yleispalvelutuotteisiin soveltaman hinnoittelun lainmukaisuutta. Arviointiperiaatteissa otetaan huomioon uudistuvan postilainsäädännön valvontatyöhön tuomat muutokset sekä muiden säänneltyjen, viestintämarkkinalain alaisten tuotteiden hinnoittelussa sovellettavat periaatteet – sekä näiden kehittäminen vuoden 2011 aikana.

Arviointiperiaatteet toimivat myös yritykselle apuvälineenä lainmukaisia hintoja asetettaessa. Arviointiperiaatteiden avulla Viestintävirasto pyrkii yhtenäisten kriteerien soveltamiseen hinnoittelun lainmukaisuuden arvioinnissa ja valvonnassa. ✖

Artikkelia varten haastateltiin lakimies Mari Österbergiä Viestintäviraston Viestintämarkkinoiden valvonta -yksiköstä.



Kolumni

Tuomas Enbuske on toimittaja ja juontaja, joka on tunnettu asioiden provokatiivisesta käsittelystä.

Post pilvi

” **Pilvipalveluja** on hankala selittää tavalliselle tietokoneen käyttäjälle, niillä kun ei hänelle ole oikein mitään merkitystä. Kunhan hommat toimivat.

Pilvi tarkoittaa internetissä olevaa älytöntä laskentavoimaa. Käyttäjät ei tiedä missä pilvi sijaitsee, mutta silti hommat toimivat.

Mutta pilvitalous ei ole mitään uutta. Pilvitaloutta on ollut jo pari sataa vuotta. Kaikki lähti liikkeelle teollistumisesta ja 1800-luvun valtavasta globalisaatiosta.

Olemme joka päivä tekemisissä tavaroiden tai palveluiden kanssa, joiden tekijän nimestä meillä ei ole hajuakaan. Siis ihan ”oikeassa” konkreettisten tavaroiden maailmassa. Vai osaatko sinä kertoa kuka teki aamusämpyläsi päällä olleen kinkkuviipaleen, kuka puristi aamiaismehusi tai minkä niminen tyyppi valmisti telkkarisi kaukosäätimen?

Koska ihminen on nostalginen eläin, jotkut romantikot kaipaavat esiteolliseen aikaan, jolloin kaikki tehtiin itse. Se johtuu siitä, että nämä henkilöt ottavat historia-käsityksensä lähinnä satukirjoista. Aamulla herättiin kesäisessä onnelassa, käytiin hake-massa munat omasta kanalasta ja loppupäivä lepäiltiin auringonpaisteessa. Oikeasti elämä ennen teollista vallankumousta ja globaalia taloutta oli älytöntä raatamista ja päivittäistä kuolemanpelkoa.

Silti protektionismi otetaan aika usein esiin, kun esitetään ratkaisuja talousongelmiin. Näin tehdään Euroopassa ja Yhdysvalloissa. Jotkut haluavat protektionismia myös nettiin. Se, että se on niin avoin, tuntuu uhalta. Internet ei ole ihmisaivoilla ymmärrettävä.

On uskomatonta, miten hienosti globaali talous toimii. Jos nykyinen talousjärjestelmä olisi esitelty 1700-luvulla eläneelle ihmisel-

le, tämä olisi pitänyt sitä utopiana, joka ei voisi millään toimia. Tuo ihminen olisi epäilyt, että joku huijaa koko ajan toista, ei toimita sovittuja asioita perille ja varastaa vain toisen rahat. Niinhän ei todellisuudessa käy. Ihmiset huijaavat toisiaan paljon vähemmän kuin voisi luulla. Emme siis ole vain ahneita omaa etua ajattelevia urpoja, vaan ymmärrämme sen, että jos itse noudatamme sääntöjä, muutkin noudattavat.

Et tietenkään voi tietää onko aamiaismakkarasi tekijä pessyt käsiään ennen tuotteen pakkaamista, mutta jos jotain paljastuu, vaihdat aika pian valmistajaa.

Myös internet on yllättänyt toimivuudellaan monet talousteoreetikot. Miten ihmisessä ihmiset huijaavat netissä niin vähän? Miksi asiat toimivat? Jenkeissä on kirjoitettu useita kirjoja siitä, miksi niin harva huijaa esimerkiksi verkkohuutokauppa e-bayssä, vaikka huijaaminen olisi melko helppoa. Vanha vitsi talousteoreetikosta, joka valittaa, että ”toimiihan tuo käytännössä, mutta toimikohan se teoriassa”, tuntuu pitävän netin kohdalla paikkansa.

Suurin ongelma netissä on, että se tuntuu jostain syystä suosivan monopoleja vieläkin enemmän kuin ”oikea” talous. Aika helposti ihmiset siirtyvät käyttämään kaikki samaa hakukonetta tai samaa yhteisöä. Näistä selkeimmät esimerkit ovat Facebook ja Google. Mutta niiden monopoliasema ei kuitenkaan ole samanlainen kuin oikeassa maailmassa, jossa resurssit ovat nollasummapeliä. Aina joku voi kehittää entistä paremman Facebookin.

Kun **Douglas Adams** vuonna 1978 kirjoitti kuuluisaa science fiction -parodiaansa *Linnunradan käsikirjaa liftareille*, hän muun muassa ennusti siinä Wikipedian. Kirjassa kerrotaan fiktiivisestä Oppaasta, joka toimii niin että kuka tahansa siihen kirjoittavista voi päivittää sen hetkessä.

Vaikka yhteisöllisyys oli 70-luvulla muotia, moni varmasti olisi sanonut, ettei tuollainen voi toimia. Joku kirjoittaa sinne kuitenkin tahallaan jotain väärää. Silti englanninkielinen Wikipedia on tutkimuksen mukaan ihan yhtä tarkka kuin maailman arvostetuin tietosanakirja *Encyclopedia Britannica*.

Kuuluisa yhdysvaltalainen tietotekniikkafilosofi **Jaron Lanier** vertaa kirjassaan *Et ole koje* Wikipediaa *Raamattuun*. Hänen mukaansa Wikipedian tavoin *Raamatun* tekijyys oli yhteinen, pääosin nimetön ja kasautuva. Ja yksittäisten tekijöiden tuntemattomuus johti tunteeseen kirjan oraakkelimaisuudesta jonkinlaisena ”viimeisenä sanana”. Tosin Lanier myös kritisoi Wikipediaa siitä, että se saattaa muuttua *Raamatun* tavoin joksikin, mitä käytetään omien poliittisten tarkoitusten saavuttamiseen.

Netti siis noudattaa suunnilleen samaa logiikkaa kuin ihmisyyhteisö muutenkin. Vaikka se on meidän aivoillemme hankalasti hahmotettavissa, se ei tarkoita, etteikö se voisi toimia. Vaikka joku ei toimisi teoriassa, pääasia, että se toimii käytännössä.



Esiteolliseen aikaan kaipaavat romantikot ottavat historia-käsityksensä satukirjoista.

Konsumentens rättigheter blir bättre

Reformen av kommunikationsmarknadslagen för med sig många förändringar. I fortsättningen får teleoperatörerna inte längre sammanlänka avtal om abonnemang och övriga kommunikationstjänster, och nummerporteringen utvidgas till redan gällande tidsbegränsade abonnemangsavtal. Även de funktionshinderade rätt till tjänster förbättras.

Europeiska unionens direktivpaket om teletjänster kommer att implementeras i den nationella lagstiftningen i Finland. Som det nu ser ut träder ändringarna i kraft i slutet av maj. I regeringens proposition ingår bl.a. ändringar av kommunikationsmarknadslagen och lagen om behandling av vissa marknadsrättsliga ärenden.

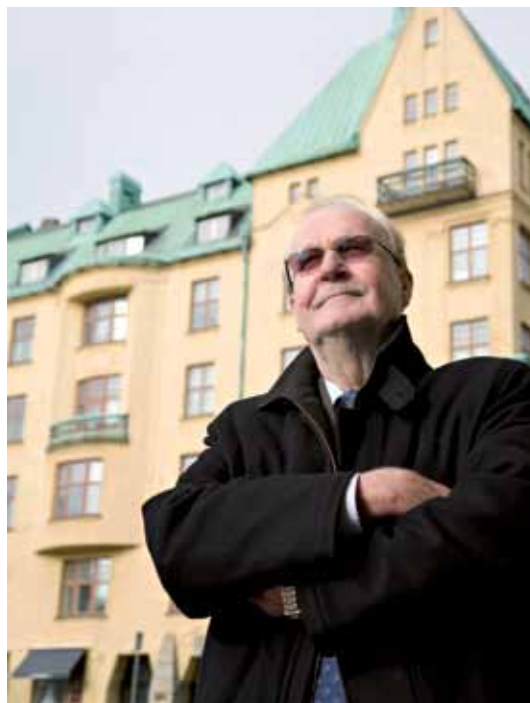
Enligt propositionen får avtal om tidsbegränsade kommunikationstjänster inte längre förlängas utan konsumentens samtycke. Så säkerställer man att konsumenten vet när ett tidsbegränsat avtal löper ut. Samtidigt utvidgar ändringen av lagen porteringen av nummer att gälla också tidsbegränsade abonnemangsavtal. Möjligheten till nummerportering förbättrar även konsumentens möjligheter att konkurransutsätta operatörerna.

Enligt EU-direktivet bestäms de funktionshinderade rättigheter i lagen tydligare än förut. Man förutsätter att leverantörer av samhällsomfattande tjänster erbjuder funktionshinderade samma grundläggande kommunikationstjänster som övriga användare.

Hanteringen av statsförvaltningens informationssäkerhet till Kommunikationsverket?

Den diskussion som pågått under flera år kan leda till att ansvaret för statsförvaltningens informationssäkerhet koncentreras till en aktör. Kommunikationsministern föreslår Kommunikationsverket till informationssäkerhetsansvarig.

Kommunikationsminister Suvi Lindén föreslog i februari att statsförvaltningens informationssäkerhet koncentreras till Kommunikationsverket. – Saken har varit aktuell flera gånger, men ansvaret för informationssäkerheten ligger fortfarande hos många ministrar och är alldeles för splittrad, säger verkställande direktören för Försörjningsberedskapscentralen **Ilkka Kananen**.



Lindén föreslår också en informationsteknisk övervakning dygnet runt inom statsförvaltningen. CERT-FI-enheten på Kommunikationsverket erbjuder tjänsten åt företag. Ilkka Kananen ser gärna att CERT-verksamheten utvidgas till statsförvaltningen. Det mångåriga samarbetet mellan Försörjningsberedskapscentralen och Kommunikationsverket förnyas, emellertid, och CERT-verksamheten utvecklas. Enligt direktören för resultatområdet nät och säkerhet på Kommunikationsverket, **Timo Lehtimäki**, är et enkelt att öppna CERT-tjänsten för statsförvaltningen. I de flesta övriga länder ansvarar CERT-enheterna för statsförvaltningens informationssäkerhet.

Lägesbild ger information om fel och störningar i nätet

Kommunikationsministeriet uppställde som resultatmål för Kommunikationsverket för år 2010 att utreda, hur man för användarna kunde skapa en aktuell bild av fel och störningar i kommunikationsnäten.

Kommunikationsverkets lägesbildsprojekt koncentrerar sig till en början på behovet för en lägesbild och på vilka förutsättningar lägesbilden för kommunikationsnätens och -tjänsternas funktion kan byggas. – Inledningsvis har vi fäst uppmärksamhet vid mobilnäten. I fortsättningen gör vi också en lägesbild av andra kommunikationsnät, såsom televisions- och radionät samt bredbandsnät, summerar telekommunikationsexpert **Heidi Kivekäs** på Kommunikationsverket.

Under projektets lopp har man hittat

gemensamma nämnare och utvecklingsbehov både för insamling och förmedling information. I framtiden försöker man förenkla, automatisera och koncentrera insamlingen av informationen. Däremot

finns det behov att fokusera på och utvidga förmedlingen av information. Syftet är att alla som behöver lägesinformation har tillgång till den vid rätt tidpunkt, samt i enkel och ändamålsenlig form.



Syftet är att alla som behöver lägesinformation har tillgång till den vid rätt tidpunkt.

Improved rights for consumers

The reform of the Finnish Communications Market Act contains several changes. One of them is that telecom operators may no longer chain subscription agreements or other communications service agreements. Another change is that number portability will apply to existing fixed-term subscription agreements. The Act will also improve the disabled end-users' rights to access services.

The European Union's telecommunications directive package will soon be implemented in Finland as the amendments are scheduled to enter into force at the end of May. The Government proposal includes amendments not only to the Communications Market Act but also to the Act on Certain Proceedings before the Market Court.

According to the proposal, fixed-term communications service agreements may no longer be continued without the consumer's consent. This ensures that the consumer is always aware of the expiration of his or her fixed-term agreement. The amendments will also enable number portability for fixed-term subscription agreements. Number portability improves the consumers' opportunities to change operators.

In accordance with the EU Directive, disabled users' rights are stated in the Act more clearly than before. Producers of basic services must provide the same basic communications services to disabled users as to other users.



The amendments will e.g. enable number portability for fixed-term subscription agreements.

Government information security management to Ficora?

Several years' discussions may result in government information security being concentrated under one actor. The Minister of Communications suggests that FICORA take responsibility of the government's information security.

Minister of Communications, Suvi Lindén, said in February that government information security could be concentrated at FICORA. — This has been a matter of discussion, but government information security management is still much too decentralized among several different ministries, says **Ilkka Kananen**, Chief Executive Officer of the National Emergency Supply Agency.

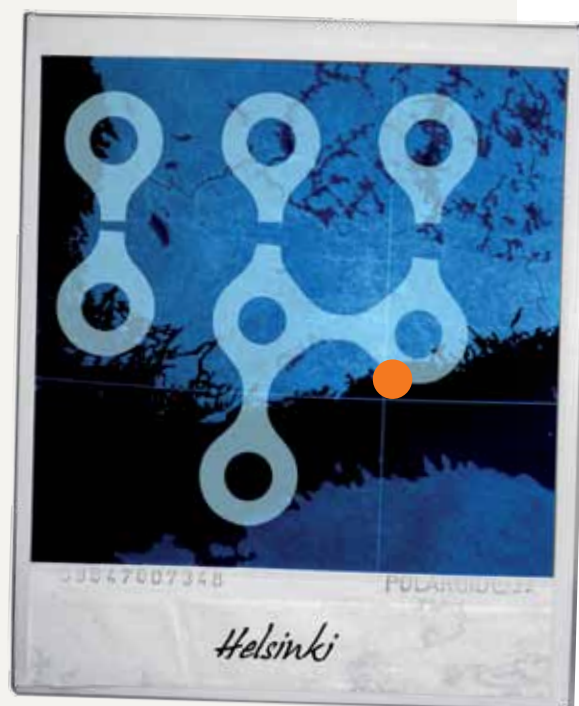
Lindén also suggested a 24-hour ICT monitoring room for the government. This kind of service is already provided for companies by FICORA's CERT-FI Unit. Kananen would welcome an extension of CERT activities to government actors. However, the long-term cooperation agreement between the National Emergency Supply Agency and FICORA will soon be renewed and CERT activities will be developed further. **Timo Lehtimäki**, Director of Networks and Security at FICORA, says it would be easy to open CERT services also for the government. National CERTs are responsible for government information security in many other countries.

Situation awareness provides information about faults and disturbances in networks

One of the goals the Ministry of Transport and Communications gave to FICORA for 2010 was to examine how almost real-time awareness of faults and disturbances in communications networks can be provided for users.

FICORA's situation awareness project concentrates first on the needs and prerequisites of situation awareness regarding communications networks and services. — At first we have paid attention to mobile networks. Later, awareness situation will also cover other communications networks, such as television and radio networks and broadband networks, says **Heidi Kivekäs**, Telecommunications Advisor at FICORA.

As the project progressed, several common development needs were identified as regards both information collection and information distribution. Collection of information will be simplified, automated and centralised in the future. Distribution of information, again, needs to be expanded and focused. The aim is that everyone who needs situation awareness information will have access to it timely, easily and in a usable form.





Äänestä kiitosfilmi-suosikkiasi!



Tv-maksujen "Ideoi oma kiitosfilmisi" -kilpailun voittajaehdokkaat on valittu. Äänestä suosikkiasi netissä ja voita Radion Sinfoniaorkesterin konserttilippuja tai elokuvalippusarjoja. Äänestysaika 1.4.–2.5.2011.



Viestintävirasto



Tv-maksu