



11.3.2022

Pasi Aho

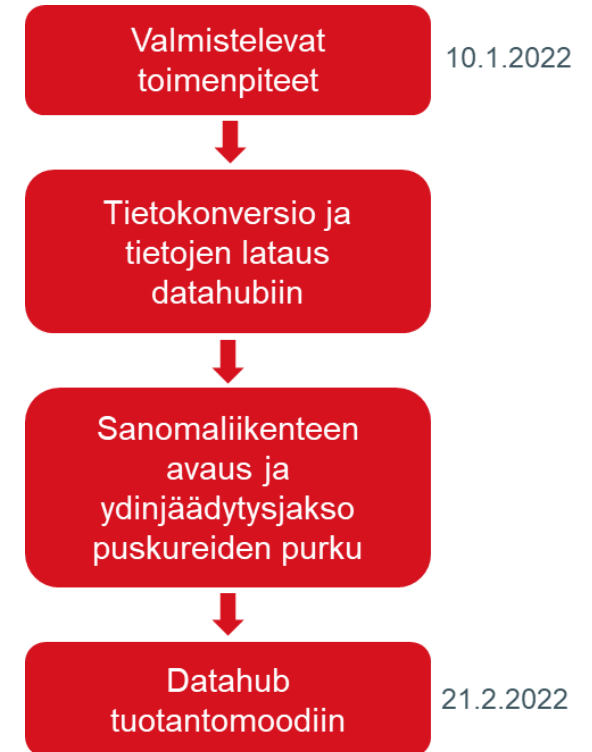
Datahub käyttöönotto

Sähkömarkkinatoimikunnan kokous 18.3.2022

FINGRID
Datahub

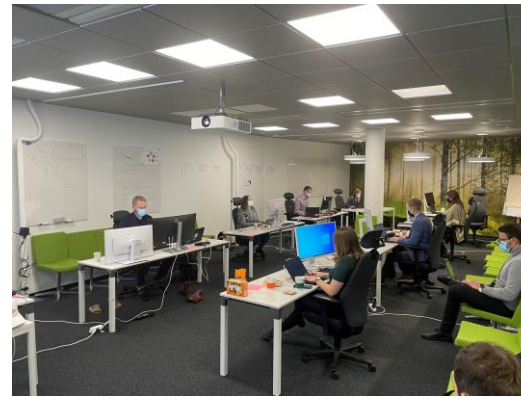
Datahub Go-Live

- Datahub otettiin käyttöön suunnitelman mukaisesti 21.2.2022. Normaali tuotantomoodi ja tukipalvelu on käytössä.
- Käyttöönottoprosessi kesti noin 1,5 kk
- Valmistelevat toimenpiteet sekä rakenteellisten- ja historiatietojen lataus onnistuivat täydellisesti ja valmistuivat etuajassa
- Ydinjäädytysjakson (10.-17.2) markkinatapahtumien purku toimialalta datahubiin meni myös hyvin. Muutamilla yhtiöillä oli isompia haasteita, jotka saatiin viikonlopun aikana ratkaistua
- Ydinjäädytysjakson mittaustietojen lähetyksissä oli haasteita useampaan otteeseen. Ongelmat kyettiin ratkaisemaan käyttöönoton aikana.
- Yhteistyö kaikkien osapuolten kanssa oli erinomaista!



Go-Live lukuina ja kuvina

- Yli 70 000 suoritettavaa tehtävää
- Osapuolia lähes 200 kpl
- Mukana yhteensä yli 1000 henkilöä
- Yksi Suomen suurimmista IT käyttöönotoista viimeisen vuoden aikana
- Tietolatauksessa 3,8 milj. käyttöpaikan tiedot ja 6 vuoden mittaustiedon historia. Yli 150 miljardia arvoa
- Käyttöönoton aikana (pe - ma) datahubissa 1,3 milj. tapahtumaa ja ydinjäädytysjaksolta 1673 uutta käyttöpaikka. Asiakaspalveluun yli 300kpl palvelupyyntöä.



Datahubin tilannekeskus perjantaina 19.2



Tiedonvaihdon "grand old man" Heikki Sivonen avasi datahubin sanoilla "Hyvästi prodatt-Tervetuloa Datahub"



Maanantaina 21.2 klo 00.01



Lasi kuplivaa maanantaina



Datahubin tekninen tilanne 9.3.2022

- Havainnot
 - Datahubissa vieläkin aikakatkaisuja (Timeout).
- Datahubiin tulee noin 150 000 sanomaa päivässä
 - 40% hylätään
 - Paljon päivityksiä eri tietoihin
- Tällä hetkellä tilanne datahubissa vakaa



Mittaustiedot & Taselaskenta

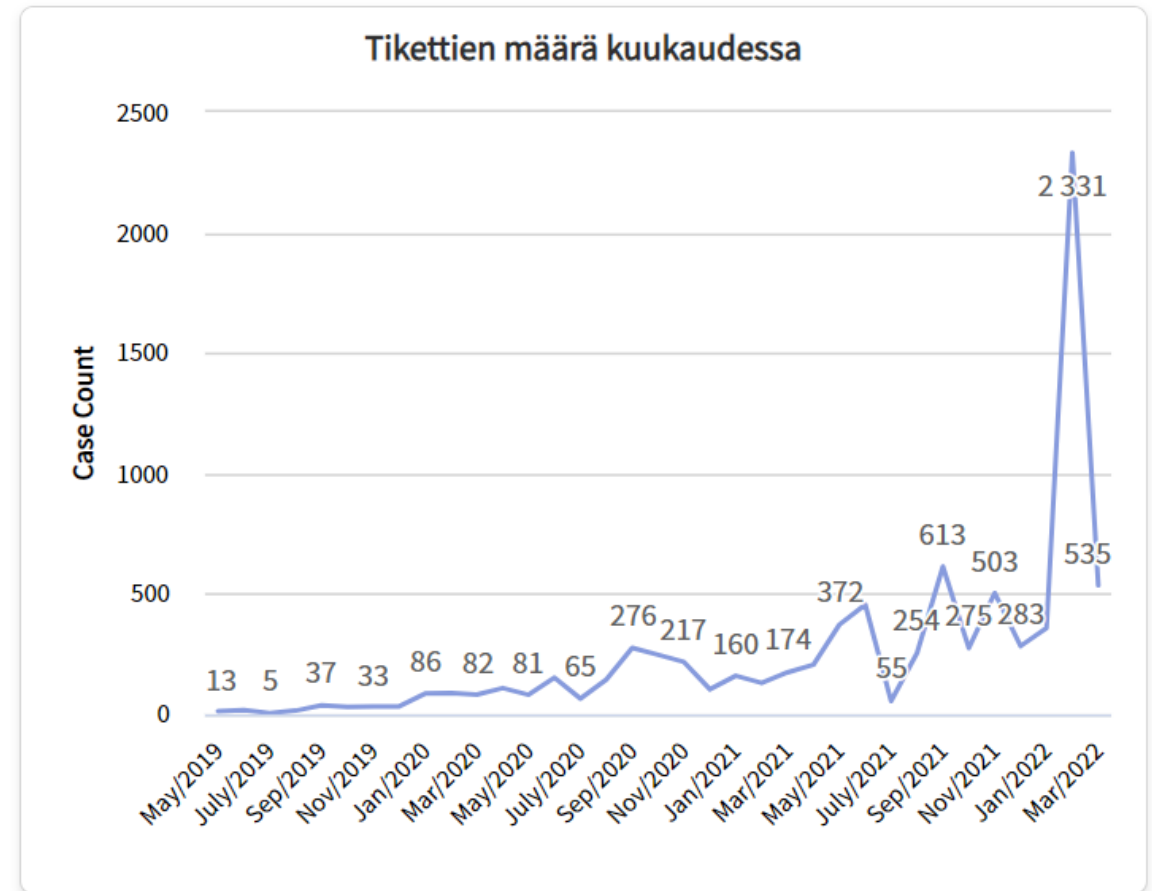
- Mittaustietojen toimitus on ollut pääosin hyvällä tasolla
 - Muutamilla mittausalueilla suurempia puutteita mittaustiedoissa
 - Yksittäiset verkot lähettävät päivittäin suuria määriä muuttumattomia mittaustietoja
- Taseselvityslaskennat ja tiedonvaihto eSett:lle on toiminut hyvin
 - Osassa eSett:n lähettämissä rajapistesummasanomissa virheellisesti kansalliset tunnukset (NFI)
- Pääosa tasesopimus puutteista on korjattu 23.2. päivän taseista alkaen
 - Yksittäisiä korjauksia tehdään vielä manuaalisesti
 - Sulkeutuneiden päivien "tasevirheiden" korjaamisesta päätetään kun tilanne on stabiloitu

Mittaustietojen toimituksen tilanne

10. helmikuuta 2022	99,8 %
11. helmikuuta 2022	99,8 %
12. helmikuuta 2022	99,8 %
13. helmikuuta 2022	99,8 %
14. helmikuuta 2022	99,9 %
15. helmikuuta 2022	99,9 %
16. helmikuuta 2022	99,9 %
17. helmikuuta 2022	99,9 %
18. helmikuuta 2022	99,9 %
19. helmikuuta 2022	99,9 %
20. helmikuuta 2022	99,9 %
21. helmikuuta 2022	99,9 %
22. helmikuuta 2022	99,9 %
23. helmikuuta 2022	99,9 %
24. helmikuuta 2022	99,9 %
25. helmikuuta 2022	99,9 %
26. helmikuuta 2022	99,9 %
27. helmikuuta 2022	99,9 %
28. helmikuuta 2022	99,9 %
1. maaliskuuta 2022	99,9 %
2. maaliskuuta 2022	99,8 %
3. maaliskuuta 2022	97,7 %
4. maaliskuuta 2022	96,7 %
5. maaliskuuta 2022	96,7 %
6. maaliskuuta 2022	96,5 %
7. maaliskuuta 2022	95,6 %

Asiakaspalvelu

- Palvelupyynnöitä on vastaanotettu pääkonversion (10.2.) jälkeen 2759 kpl (luku 5.3.)
- Palvelupyynnöihin vastaamista on priorisoitu. Mikäli palvelupyynnöiden määrä jatkaa laskua, ruuhka saadaan purettua maaliskuun puoliväliin mennessä.
- Datahubin puhelinpalvelu palvelee arkisin klo 7 -19 numerossa 030 636 4646.
- Puhelinpalveluun olemme saaneet kahden ensimmäisen viikon aikana 50 puhelua.
- Puheluiden aihe oli useimmiten ”Neuvonta ja opastus”



Palaute käyttöönotosta

- Palautekysely lähetettiin 3.3. ”Datahub tuotantokäytön seurantapalaverit 21.2. - 4.3.2022” osallistujaluettelolla (231 henkilölle, vastaus% n. 30%)
- **Yleisarvosana käyttöönotolle 3,7** (asteikolla 1-5)



Viestintä

- Sain riittävästi tietoa käyttöönoton etenemisestä 4,2
- Viestintä oli laadukasta ja yksiselitteistä 3,7
- Käyttöönoton viestintä tavoitti minut hyvin 4,1

Asiakaspalvelu

- Asiakaspalvelu on ollut ystävällistä ja palveluasenne hyvä 4,3
- Palvelu on ollut asiantuntevaa 4,1
- Olen saanut sujuvasti vastaukset kysymyksiini/palvelupyyntöihin 3,4

Ongelmanratkaisukyky

- Datahubin teknisiin ongelmiin esim. mittaustietojen käsittelyyn ja hakemiseen liittyneet ongelmat, reagoitiin nopeasti 3.39
- Sain riittävästi tietoa virheenkorjauksen etenemisestä 3.1
- Datahub-tiimi pystyi ratkaisemaan ongelmat riittävän nopeasti 3.28

Datahubpalvelut ovat tuotantomoodissa

Palvelumalli

1. tason tuki:

Palveluneuvojalla/asiantuntijalla on kysymys koskien datahubia → yhteys ko. yhtiön datahub pääkäyttäjään

2. tason tuki: Pääkäyttäjä tarvitsee datahubin tukea, hän ottaa yhteyttä datahubin asiakaspalveluun

3.tason tuki: Datahubin asiakaspalvelu ohjaa selvityksen eteenpäin esim. Kehitystiimiin tai CGI:n tukeen

Palvelukanavat

- Datahubin Tukipalvelu (tikettipalvelu)
- Puhelinpalvelu
- Oma Fingrid - Datahub Palvelut (dokumentaatio, koulutus- ja webinaariaineistot, viestintäkanava)
- Loppuasiakasportaali

Saatavuustasot

- Datahub-järjestelmän saavutettavuustaso palvelusopimuksen mukaisesti 99,9 %
- Häiriöiden selvitys vakavuusluokittain palveluaikojen sisällä
 1. **Kriittinen**, vasteaika 1 h, ratkaisuehdotus 5 h
 2. **Korkea**, vasteaika 2 h, ratkaisuehdotus 45 h
 3. **Häiritsevä**, vasteaika 1 arkipäivä, ratkaisuehdotus 1 kk
 4. **Matala**, vasteaika 3 arkipäivää, ratkaisuehdotus 3 kk

ASIAKASPALVELUMME PALVELEE
ARKISIN KLO 7 – 19.

Kiitos!

Fingrid Datahub Oy

c/o Fingrid Oy Läkkipäntie 21

00620 Helsinki

PL 530, 00101 Helsinki

Puh. 030 395 5000

Y-tunnus: 2745543-5

www.fingrid.fi



FINGRID
Datahub