



**Valtiovarainministeriön ja Valtion tieto- ja
viestintäteknikkakeskus Valtorin
välinen tulossopimus
vuodelle 2018
sekä
ennakolliset tavoitteet
vuosille 2019 – 2021**

529207 0.2



13.12.2017

Sisältö

1 STRATEGISET TAVOITTEET JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ	3
2 YHTEISKUNNALLINEN VAIKUTTAVUUS	5
3 TOIMINNALLINEN TULOKSELLISUUS	6
3.1 Toiminnallinen tehokkuus	6
3.1.1 Taloudellisuus	6
3.1.2 Tuottavuus	7
3.2 Tuotokset ja laadunhallinta	7
3.2.1 Palvelukyky ja laatu	7
4 HENKILÖSTÖVOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN	9
5 RAHOITUS	10
6 SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO JA SEURANTA	11
7 ALLEKIRJOITUKSET	11

13.12.2017

1 Strategiset tavoitteet ja toimintaympäristö

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori tuottaa valtionhallinnon toimialariippumattomat ict-palvelut.

Valtiovarainministeriön ja Valtorin välinen tulossopimus vuodelle 2018 pohjautuu pääministeri Juha Sipilän hallitusohjelmaan, Valtorin strategiaan sekä vuoden 2018 talousarvioesityksessä esitettyihin tavoitteisiin.

Valtori edistää hallitusohjelmasta johdettuja tavoitteita muun muassa seuraavissa asiakokonaisuuksissa:

- vahvistaa julkista taloutta keskittämällä ja harmonisoimalla ICT-palveluita
- edistää digitalisaatiota mahdollistamalla asiakkailleen toiminnan ja johtamisen kehittämisen sekä tuottavuutta parantavat käyttäjälähtöiset sähköiset palvelut
- uudistaa yhteistyössä asiakkaiden kanssa ennakkoluulottomasti, suunnitelmallisesti kokeillen ja ketterästi
- kehittää toimintaansa, valmiutta ja varautumista kyberuhkilta suojaumisessa sekä palvelutuotannon häiriötilanteiden hallinnassa
- tukee SOTE- ja maakuntauudistuksen toimeenpanoa Valtorin vastuulla olevien palveluiden osalta

Valtori seuraa toimintaympäristön muutoksia ja pyrkii mukautumaan niihin yhteistyössä asiakkaiden kanssa.

Valtorin keskeisin tavoite on valtionhallinnon perustietotekniikan yhtenäistäminen. Yhtenäistämisen tuloksena asiakasympäristöjen ylläpito on huomattavasti nykyistä helpompaa ja se mahdollistaa kustannustason alenemisen, järjestelmien varmemman toimivuuden, hallitumman varautumisen kyberuhkiin sekä paremman asiakastyytyvyyden.

Valtorin kahden yksikön (TORI ja TUVE) integraation edistäminen on erityinen tuottavuuden ja asiakastyytyvyyden parantamiseen liittyvä kehittämisaalue. Integraation toteutumista voidaan arvioida sekä asiakasratkaisujen, toimintamallien että organisaatorakenteen yhtenäisyyden kautta.

Selvyyden vuoksi todettakoon, että tässä tulossopimuksessa käsitellään Valtoria pääsääntöisesti ilman TUVE-yksikköä. TUVE-yksikköön liittyvät tavoitteet on esitetty erikseen liitteessä 1. Henkilöstön ja rahoituksen tarkastelu on tehty kuitenkin Valtori-tasoisesti, kattaen sekä perustoiminnan että TUVE-toiminnan.

13.12.2017

Nykytila



Kohti yhtä Valtoria



13.12.2017

2 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Hallinnonalan tavoitteet

- Hallinnon sisäiset palvelut: Valtionhallinnon keskitettyjen palveluiden kustannukset alenevat ja tuottavuus paranee toimitilahallinnon, tietotekniikka-palveluiden sekä talous- ja henkilöstöhallintopalveluiden osalta.

Valtorin tavoitteet

Valtorin tärkein tavoite on asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden varmistaminen. Tavoitteena on tuottaa asiakkaille laadukkaita, asiakastarpeet täyttäviä ja tietoturvallisia palveluja kustannustehokkaasti. Jatkuvuuden kannalta kyberuhkiin varautuminen on entistä tärkeämpää. Tavoitteiden saavuttamiseksi valtionhallinnon perustietotekniikan ratkaisuja pyritään yhtenäistämään mahdollisimman kattavasti.

Valtori pyrkii myös mahdollistamaan joustavan työnteon osana Työ 2.0 -viitekehystä. Tavoitteena on tarjota asiakkaille yhtenäiset valtiotasoiset palvelut, joiden avulla työtä voidaan tehdä joustavasti eri virastojen toimitiloissa eri puolilla Suomea ja lisäksi mobiilisti omien toimitilojen ulkopuolella. Yhtenäisillä palveluilla mahdollistetaan myös joustavat organisaatiomuutokset valtion eri virastojen välillä.

Valtorin olennaisimmat vaikuttavuusmittarit ovat vuonna 2018 yhtenäistämisen eteneminen, asiakastytyväisyys ja palvelutuotannon laatu. Pidemmällä tähtäimellä tavoitteena on alentaa tuotteistettujen palvelujen yksikköhintoja keskitettyjen palvelujen volyyymiäydyn kautta.

Tavoitteet	Toimenpiteet vuodelle 2018
Yksi Valtori (TORI- ja TUVE -toimintojen mahdollisimman kattava yhtenäistäminen)	<ul style="list-style-type: none"> - Parhaiden käytäntöjen käyttöönotto Valtori-tasoisesti - Asiakkaalle palvelut yhdestä kanavasta - Ratkaisujen integrointi (esim. yhdellä työasemalla sekä TORI- että TUVE -palveluihin) - Organisaatorakenteen selkeyttäminen
Asiakastytyväisyyden parantaminen	<ul style="list-style-type: none"> - SLA – raportoinnin käynnistäminen ja kehittäminen - toiminnanohjausjärjestelmän (TOP) kattava käyttöönotto - Läpimenoaikojen lyhentäminen - Asiakastytyväisyyden monipuolisempi mittaaminen - Asiakaskohtaisten tiimien vahvistaminen - Tarjouskysely- ja ratkaisusuunnitteluprosessin käyttöönotto - Projektitoiminnan kehittäminen - Laskituksen yksinkertaistaminen - Palveluasenteen vahvistaminen ("kuuluu mulle")

13.12.2017

Jatkuvuuden varmistaminen ja kyberuhkiin liittyvän suojaus- ja hallintakyvyn parantaminen	<ul style="list-style-type: none"> - TUVE-palveluiden 24/7-valmiuksien laajentaminen myös TORI-palveluiden käyttöön - SOC-toiminnon vahvistaminen - Uuden lokienhallinta-, SIEM- ja kybertilannekuvaratkaisun käyttöönotto - yhteistyön tiivistäminen muiden toimijoiden (erityisesti Viestintäviraston Kyberturvallisuuskeskus) kanssa
Yhtenäistäminen	Palvelujen yhtenäistäminen (kumulatiivinen) <ul style="list-style-type: none"> - Valtti – 2017: 7.000 kpl, 2018: 17.000 kpl - Mobiili – 2017: 6.000 kpl, 2018: 15.000 kpl - Reitti (lähiverkko) – 2017: 140 kpl, 2018: 275 kpl - Reitti (liityntä) – 2017: 200 kpl, 2018: 450 kpl - Suljetut konesalit – 2017: 23 kpl. 2018: 35 kpl
Konserniyhteistyön lisääminen	Palkeet: <ul style="list-style-type: none"> - Handin pilottikäyttöönotto, tavoite 5/2018 Senaatti: <ul style="list-style-type: none"> - Yhteistyön vahvistaminen siten, että Senaatti voi toimia aidosti "yhtenä luukkuna" asiakkailleen

3 Toiminnallinen tuloksellisuus

3.1 Toiminnallinen tehokkuus

3.1.1 Taloudellisuus

Valtori on nettobudjetoitu erityisvirasto, jonka tulee kattaa kaikki kulunsa asiakastuotoillaan. Valtori tuottaa toimialariippumattomat ICT-palvelut asiakkailleen kustannustehokkaasti tehokkaiden ja yhtenäisten prosessiensa sekä palvelujensa ansiosta.

Valtorin kustannuksista selvästi yli puolet koostuu ulkoisista palveluista, joten Valtorin keskeinen tavoite on ammattimaisen toimittajahallinnan ja suuruuden ekonomian hyödyntäminen kilpailutuksissa ja toimittajasopimuksissa. Lisäksi arvioidaan palveluittain oman tuotannon ja ostopalvelujen keskinäistä kustannustehokkuutta ja tarkoituksenmukaisuutta.

Tuntihintojen osalta tavoitteena on säilyttää yksikköhinnat kaikissa vaativuusluokissa nykytasolla koko kehyskauden ajan. Tuotteistettujen palvelujen osalta volyympohjaisia yksikköhintoja pyritään alentamaan vuosittain keskimäärin 5% vuodesta 2019 alkaen laajentuvan käytön ja toiminnan tehostamisen kautta.

13.12.2017

3.1.2 Tuottavuus

Valtorin tärkein tuottavuustavoite vuodelle 2018 on käytössä olevien asiakasratkaisujen yhtenäistäminen ja harmonisointi. Tavoitteen saavuttaminen edellyttää asiakasorganisaatioiden saaminen yhteisten palveluiden käyttäjiksi. Siirtyminen tuotteistettuihin palveluihin ja yhtenäisiin toimintatapoihin parantaa merkittävästi Valtorin tuottavuutta.

Sitä mitataan alla olevilla mittareilla, jotka kuvaavat tuottavuuden kasvun edellytyksien kehittymistä.

	Ennuste 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020	Tavoite 2021
Tavoitetilan mukaiset palvelut (%)	46	56	66	75	83
Tavoitetilan mukaiset asiakkuudet (kpl)	21 / 80	40 / 77	67 / 74	69 / 71	69 / 71

Tavoitetilan mukaiset palvelut mittarilla seurataan Valtorin tuotteistettuja palveluita ja näihin palveluihin liittyvän asiakaslaskutuksen suhdetta jatkuvien palvelujen kokonaislaskutukseen (ilman kertaluonteisia projekteja). Tavoitetilan mukaisiksi palveluiksi luetaan myös sellaiset asiakasratkaisut, joiden ylläpito on hallittua eikä niihin kohdistu Valtorin tai asiakkaan taholta muutospaineita.

Yksittäisten tuotteiden käyttöönotoille on asetettu operatiiviset tavoitteet ja näiden tavoitteiden toteutumista seurataan kuukausittain.

Tavoitetilan mukaisilla asiakkuuksilla mitataan yhtenäistämisen kehittymistä asiakasnäkökulmasta. Mikäli asiakkaan palveluista yli 75% on tavoitetilan mukaisia, se lasketaan mukaan toteumaan. Mittaria verrataan käyttövelvoitteen piirissä olevien asiakkuuksien kokonaismäärään ja siinä huomioidaan asiakasmäärän pieneneminen virastomuutosten seurauksena. Kappalemääräisellä mittarilla pyritään kannustamaan myös pienten virastojen palvelujen siirtämistä Valtorin keskitettyihin palveluihin. Nämä hajanaiset pienet asiakasympäristöt ovat usein työläitä ylläpitää ja samalla niiden tietoturvasta huolehtiminen on haastavaa.

Kaksi merkittävintä yhtenäistämishanketta vuonna 2018 ovat Valtioneuvoston kanslian VNPUU sekä Oikeushallinnon OHTIEKE.

3.2 Tuotokset ja laadunhallinta

3.2.1 Palvelukyky ja laatu

Palvelukykyä ja laatua mitataan vuosittain tehtävällä asiakastytyväisyyskyselyllä. Vuoden 2017 alusta käyttöönotetun asiakasvetoisen organisaatiomallin myötä asiakastytyväisyyttä seurataan sekä hallinnonaloittain että asiakkaittain. Siten toimintaa pystytään kehittämään kunkin asiakkaan palautteen mukaisesti.

13.12.2017

	Toteuma 2016	Toteuma 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
Asiakaskokemus (asteikko 1-5)					
Kokonaistyytyväisyys palveluihin	2,57	2,59	2,80	3,00	3,20
Tyytyväisyys projekti- ja asiantuntijapalveluihin	2,70	2,75	3,00	3,20	3,40
Valtori on tehokas	1,98	1,98	2,20	2,40	2,60
Valtori on innovatiivinen	2,32	2,10	2,30	2,50	2,70

Kullekin tuotteistetulle palvelulle laaditaan selkeät laatumittarit. Kaikissa asiakkaan käyttöönottamissa tuotteistetuihin palveluihin tavoitellaan sopimuksen mukaista palvelutasoa (SLA). Valtori julkaisee ja raportoi mittarit toteutumiseen kuukausittain asiakkaille. Raportoinnin lähtökohtana on, että sekä asiakkuus että raportoitavat palvelut ovat toiminnanohjausjärjestelmän (TOP) piirissä.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä arvioidaan laatuun liittyvää asiakaskokemusta palveluittain (asteikko 1-5). Olennaisimmat mittarit liittyvät käyttöpalveluihin, käyttäjätukeen sekä häiriötilanteiden hallintaan.

	Toteuma 2016	Toteuma 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
Palvelutuotannon laatu (asteikko 1-5)					
Käyttöpalvelut	2,74	2,86	3,00	3,20	3,40
Päätelaitepalvelut	2,95	2,93	3,10	3,30	3,50
Käyttäjätuki	3,35	3,05	3,20	3,40	3,60
Häiriöviestintä	3,08	3,16	3,40	3,60	3,70

Palvelutuotannon tärkein laadun mittari on asiakkaiden luottamus palveluihin ja palveluntuottajaan. Luottamusta mitataan erityisesti häiriötilanteiden hallinnan, muutoshallinnan sekä kyberuhkien hallinnan kyvykkyydellä. Lisäksi luottamus muodostuu siitä, että palveluille luvatut palvelutasot voidaan täyttää. Valtori suunnittelee kriittisten palveluiden tuottamisen niin, että palvelutuotannossa huomioidaan erilaiset turvallisuusolosuhteet (ml. poikkeusolot).

13.12.2017

4 Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Valtori kehittää henkilöstörakennettaan ja organisointiaan siten, että se vastaa asiakaslähtöisten tuotteistettujen palveluiden tarpeita. Lisäksi jatketaan yhtenäisen toimintakulttuurin ja toimintatapojen jalkauttamista sekä uusiin palveluihin liittyvän osaamisen kehittämistä. Tavoitteiden toteutumista seurataan vuosittain tehtävän VM baro -tutkimuksen avulla sekä pulssi-henkilöstötyytyväisyysmittauksen avulla.

Valtorin osaamisen kehittämisen painopisteet ovat

- Hyötyjen ja ratkaisujen tuottaminen asiakastarpeisiin
 - laaja-alaisuus, kokonaisuuksien tunteminen, syvälinen asiakastuntemus
- Aikaansaamisen kyvykkyys / lupauksen pitäminen
 - yhtenäiset prosessit ja palvelut, laatu, kokonaistaloudellisuus
- Kyky uudistua ja hyödyntää uusia teknologioita (analytiikka, robotiikka, ...)
- Palveluorganisaation ja sen verkostojen johtaminen ja asiakaspalvelutaidot
- Tietoisuus tietoturvallisuudesta, kyberturvallisuus

Erityisenä osa-alueena arvioidaan TUVE-yksikössä olevien osaamisten ja toimintamallien laajentamista kattamaan koko Valtorin toimintaa. Tämä koskee muun muassa 24/7 toiminnan laajentamista sekä häiriö- ja poikkeusolojen hallintaa.

Johtamisen ja esimiestyön kehittämistä jatketaan ja kehitystä seurataan VM baro -tutkimuksen johtajuusindeksin avulla. Tunnusluvut on kuvattu allaolevassa taulukossa Valtori-tasoisina (sisältäen myös TUVE-yksikön).

	Toteuma 2016	Ennuste 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
Henkilöstövoimavarojen hallinta					
Henkilötyövuodet	950	1082	1170	1170	1170
Työtyytyväisyys (VMBaro)	3,2	3,2	3,4	3,5	3,5
Sairauspoissaolot (pv / htv)	9	9	8	7	7
Johtajuusindeksi (VMBaro)	3,1	3,1	3,3	3,5	3,5
Koulutuspäivät / htv	1	1	3	5	5

Henkilötyövuosien kasvu 2016 -> 2017 johtuu siitä, että TUVE-palvelut siirtyi osaksi Valtoria 1.6.2016 ja sen vaikutus näkyy siksi täysimääräisesti vasta vuonna 2017.

Syksyllä 2017 on rekrytoitu uutta henkilöstöä erilaisella osaamisprofiililla (korkeampi koulutus ja laajempi osaaminen), ja näiden lisäysten vaikutus henkilötyövuosiin näkyy vasta vuonna 2018. Resurssointia on tarkoitus vahvistaa edelleen vuonna 2018. Samalla pystytään vähentämään ulkopuolisten konsulttien käyttöä.

TUVE-palveluiden henkilömäärän lisäys vuonna 2017 on noin 50 henkilöä. Rekrytoinnit vaikuttavat htv-kertymään täysimääräisesti vasta vuonna 2018. Kasvu perustuu lisääntyneisiin asiakastarpeisiin. Lisäksi laajennetaan 24/7 -valmiuksia myös TUVE:n ulkopuolisiin asiakastarpeisiin (kuten Valtioneuvoston kanslia).

13.12.2017

5 Rahoitus

Tässä osiossa tarkastellaan Valtoria kokonaisuutena, ml. TUVE-yksikkö.

Valtorille on myönnetty määrärahaa momentille 28.20.09 yhteensä 3,0 M€. Määräraha mahdollistaa palvelukeskuksen hinnoittelukäytännön edellyttämän liikkumavaran. Palvelukeskuksen toiminnan tavoitteena on, että toiminnan kustannusvastaavuus toteutuu siirtomäärärahakauden aikana. Määräraha tulee käytettäväksi vain, jos asiakasmaksutulot eivät yksittäisenä varainhoitovuonna riitä kattamaan toiminnasta aiheutuvia menoja.

Valtorin toiminta rahoitetaan pääsääntöisesti asiakkailta perittävillä palvelumaksuilla ja palveluiden hinnoittelu perustuu omakustannushinnoitteluun.

Valtorin toimintamenot, siirtomääräraha 2 v.

28.20.09 t€	Toteuma 2016	Tavoite 2017	Ennuste 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019
Menot	273 123	275 738	290 641	285 824	280 557
Tulot	272 378	275 872	290 439	283 324	279 553

Valtorille on myönnetty erillistä määrärahaa momentille 28.20.10 yhteensä 10,0 M€ käytettäväksi palvelukeskuksen ja sen tuottamien palvelujen kehittämis- ja laajennusinvestoinneista aiheutuviin menoihin sekä palvelutuotannon korvausinvestointeihin kuten laite- ja lisenssihankintoihin. Palvelukeskus sisällyttää momentin määrärahan käyttöä vastaavat kustannukset asiakashintoihin. Palvelukeskus tulouttaa määrärahan käyttöä vastaavan määrän useammalle vuodelle jaksotettuna.

Valtorin investointimomentti, siirtomääräraha 2 v.

28.20.10 t€	Toteuma 2016	Tavoite 2017	Ennuste 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019
Menot	11 700	14 600	8 600	10 000	10 000

Valtori sisällyttää erillisellä investointimomentilla hankittujen palvelujen kehittämis- ja laajennusinvestointien vuotuiset poistot asiakashintoihin ja tulouttaa poistojen osuuden Eräät tulot -momentille.

Valtorin eräät tulot momentti, arviomääräraha

12.28.20 t€	Toteuma 2016	Tavoite 2017	Ennuste 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019
Tulot	706	4 500	3 200	10 341	11 969

13.12.2017

6 Sopimuksen voimassaolo ja seuranta

Sopimus on voimassa vuoden 2018 loppuun. Sopimusta voidaan tarkistaa, jos olosuhteiden muutoksista aiheutuu tarkistustarpeita, joita ei tätä sopimusta tehtäessä ole voitu ottaa huomioon.

Valtori laatii toimintasuunnitelman keskeisten kehittämishankkeiden toteuttamisesta ja esittelee sen Valtiovarainministeriölle ja asiakkaille vuoden 2018 ensimmäisen vuosineljänneksen aikana.

Valtori toimittaa vuosittain toteumaraportin ensimmäiseltä vuosipuoliskolta valtiovarainministeriölle elokuun loppuun mennessä. Koko vuoden raporttina toimiva tilinpäätösasiakirja, joka sisältää toimintakertomuksen, toimitetaan valtiovarainministeriölle välittömästi sen valmistuttua. Tilinpäätösten tulee valmistua viimeistään 28.2.

Tavoitteiden toteutumista tarkastellaan erikseen sovittavissa tulosohjauskokouksissa eli ministeriön ja Valtorin välisissä neuvotteluissa, jotka pidetään kaksi kertaa vuodessa ministeriön koolle kutsumina hallinnonalan suunnittelun ja seurannan aikataulujen mukaisesti.

Valtori vie tulostavoite- ja toteumatiedot valtion raportointipalvelu Netraan. Tavoitteiden toteutumista pitää arvioida Netran asteikon 1-5 mukaisesti.

7 Allekirjoitukset

Helsingissä 19 päivänä joulukuuta 2017

VALTIOVARAINMINISTERIÖ

VALTORI



Anu Vehviläinen
Kunta- ja uudistusministeri



Markus Sovala
Hallituksen varapuheenjohtaja



Tuomas Pöysti
Alivaltiosihteeri



Pasi Lehmus
Toimitusjohtaja

13.12.2017

Liite 1

Hallinnon turvallisuusverkkotoiminnan (TUVE) tavoitteet



Liite 1: Hallinnon turvallisuusverkkotoiminnan (TUVE-toiminnan) Valtorin tulossopimusta täydentävät tavoitteet vuodelle 2018

1 Strategiset tavoitteet ja toimintaympäristö

Valtorin turvallisuusverkkopalvelutuotannon (TUVE-palvelut) tavoitteena on varmistaa, osana turvallisuusverkkotoimintaa, valtion ylimmän johdon ja yhteiskunnan turvallisuuden kannalta tärkeiden viranomaisten ja muiden toimijoiden yhteistoiminnan edellyttämän viestinnän häiriöttömyys ja jatkuvuus sekä turvata päätöksenteossa ja johtamisessa tarvittavan tiedon käytettävyys, eheys ja luottamuksellisuus.

Hallitusohjelmasta Valtorille johdettujen tavoitteiden lisäksi TUVE-palveluiden tulee:

- tukea sote- ja maakuntauudistuksen toimeenpanoa erityisesti ensihoidon ja pelastustoiminnan uudelleenorganisointiin liittyen
- mahdollistaa sisäisen turvallisuuden ja oikeudenhoidon palvelutason parantaminen digitalisaation ja uusien teknologioiden avulla, asiakaslähtöisyyttä ja alueellista yhdenvertaisuutta edistäen
- tukea kansalaisten nopeaa avun saamista hätätilanteissa mahdollistamalla nykyisen ja vuonna 2018 käyttöön otettavan uuden hätäkeskustietojärjestelmän häiriötön toiminta

TUVE-palveluiden keskeiset toiminnan kehittämistä ohjaavat kriteerit ovat varautuminen toiminnan ja toimintaympäristön muutoksiin sekä valmius tukea turvallisuusverkon käyttäjiä muuttuvissa tilanteissa. TUVE-yksikön resurssit tulee pitää sellaisella tasolla, että TUVE-palvelut kyetään tuottamaan vuonna 2018 laadullisesti vähintään samalla tasolla kuin vuonna 2017. Lisäksi on varmistettava, että Valtori kykenee tukemaan viranomaisten toimintaa muuttuvissa olosuhteissa ja erilaisissa yhteiskunnan turvallisuustilanteissa.

2 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

TUVE-toiminnan tavoitteena on turvata TUVE-palveluiden käytettävyys kaikissa tilanteissa. TUVE-palveluiden käyttövelvoitteen piirissä olevien viranomaisten tulee voida järjestää toimintansa kustannustehokkaasti TUVE-palveluiden laatuun ja toimivuuteen luottaen.



13.12.2017

3 Toiminnallinen tuloksellisuus

3.1 Toiminnallinen tehokkuus

3.1.1 Taloudellisuus

TUVE-palvelut tuotetaan korkean varautumisen, valmiuden ja turvallisuuden vaatimuksia vastaavasti. Palveluiden kustannusrakenne tulee olla asiakkaille läpinäkyvä.

Hinnoitteluperiaatteet ja palveluhinnasto tuotetaan yhdessä asiakkaiden kanssa niin, että asiakkaat saavat riittävän ajoissa perusteet omalle budjetoinnille. TUVE-palveluluettelo ja palveluiden hinnoittelua kehitetään siten, että palvelumaksut kohdistuvat asiakkaille entistä selkeämmin sen mukaan kuinka paljon he kutakin palvelua käyttävät.

	Toteuma 2016	Tavoite 2017	Ennuste 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019
Laskutettava tuntihinta €	60/70/80	60/70/80	60/70/80	60/70/80	60/70/82
Hallinnon kustannusten osuus kokonaiskustannuksista % *	8,3	7,0	6,8	6,5	6,0

*) Sisältää koko TUVE-henkilöstön päätelaitteet ja niiden tietoliikennekustannukset, toimistotilojen kiinteistökulut sekä hallinnon ja johdon kulut

3.1.2 Tuottavuus

TUVE-palveluiden tuottavuutta parantavat käyttäjäkunnan laajeneminen, palveluiden kapasiteetin ja käytettävyyden pitäminen asiakkaiden tarpeita vastaavalla tasolla sekä palvelutuotantoympäristön ja palveluiden vaatimusten mukaisuudesta huolehtiminen.

Tuottavuutta mitataan palvelujen käyttövolyymin kehittämisellä sekä palveluiden vaatimusten mukaisuudella.

	Toteuma 2016	Tavoite 2017	Ennuste 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019
TUVE työasemamäärä	31 966	30 500	30 800	32 000	35 000
Etähallinnassa olevien mobiililaitteiden määrä	4 385	7 000	7 500	8 500	10 000
Käyttäjämäärä (käyttäjätunnukset)	36 986	45 000	36 900	40 000	45 000
Työasemamäärä/lähitukihenkilö	265	268	270	272	272

13.12.2017

3.2 Tuotokset ja laadunhallinta

3.2.1 Palvelukyky ja laatu

TUVE-palveluiden keskeiset laatuvaatimukset liittyvät palveluiden käytettävyyteen ja häiriöttömyyteen. Lisäksi palveluiden tietoturvan tulee olla todennetusti asiakkaiden käyttötarvetta vastaavalla tasolla.

TUVE-palvelutuotannon tärkein laadun mittari on asiakkaiden luottamus palveluihin ja palveluntuottajaan. Luottamusta mitataan erityisesti häiriötilanteiden hallintakyvyllä sekä muutoshallintakyvyllä. Lisäksi luottamus muodostuu siitä, että palveluille luvatut palvelutasot voidaan täyttää.

TUVE-palveluiden palvelutasoja ja häiriötöntä toimintaa seurataan erikseen asiakkaiden palvelusopimuksissa sovitulla tavoilla ja osana TUVE-toiminnan ohjausta.

	Toteuma 2016	Tavoite 2017	Toteuma 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019
Asiakastyytyväisyys/ kokonaisarvio	2,17	3,2	2,43	3,2	3,3
Asiakastyytyväisyys/ palveluiden käytettävyys	2,37	2,9	2,29	2,9	3,1
Asiakastyytyväisyys/ palveluiden laatuun	2,72	3,0	2,63	3,0	3,1
Asiakastyytyväisyys/ häiriötilanteiden hallinta	2,46	3,1	2,54	3,1	3,2
Asiakastyytyväisyys/ Helpdesk	3,22	3,6	3,33	3,6	3,7
Asiakastyytyväisyys/ työasemapalvelu	2,92	3,4	2,93	3,4	3,5
Vastaanotetut tiketit/ käyttäjätunnus	6	5		5	5

Toiminnan tuloksellisuuden varmistamiseksi Valtori parantaa palveluiden integroimiskyvykkyyttä. Tämä tarkoittaa kyvykkyyttä tarjota palveluita ja vaihtoehtoisia ratkaisuja nykyisten ja tulevien TUVE-käyttäjien tarpeisiin. Ratkaisuisa hyödynnetään TUVE -palveluita, muita julkisen hallinnon palvelukokonaisuuksia, kaupallisia palvelutuottajia tai näiden yhdistelmiä. Asiakaskohtaiset kokonaisratkaisut suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa asiakastarpeet ja TUVE-ympäristön vaatimukset huomioiden.

Integraatiotoiminnalla varmistetaan myös TUVE-vaatimusten mukainen asiakkaiden TOSI-tietojärjestelmien liittäminen TUVE-ympäristöön. Vuonna 2018 seurataan ja tuetaan erityisesti KEJO-, ERICA- ja VITJA -hankkeiden etenemistä.

13.12.2017

3.2.2 Varautuminen, valmius ja turvallisuus

Valtori toimii VaVaTu-kriteeristön mukaisesti ja korjaa VaVaTu-tarkastuksessa havaitut puutteet.

Valtori osallistuu viranomaisten yhteisiin harjoituksiin, joissa kehitetään ja harjoitellaan normaaliolojen häiriötilanteiden sekä poikkeusolojen johtamistoimintaa, ICT-palvelutuotannon häiriötilanteiden hallintaa sekä kyberturvallisuuden kehittämistä.

Valtiovarainministeriö antaa vuoden 2018 aikana määräyksen varautumisen vaatimusten soveltamisesta TUVE-toiminnassa.

4 Henkilöstövoimavarojen hallinta

Valtorin TUVE-palvelut tuotetaan korkean varautumisen, valmiuden ja turvallisuuden vaatimusten mukaisesti. Näiden vaatimusten toteuttaminen edellyttää toiminnan ja henkilöstön osaamisen pitkäjänteistä kehittämistä.

TUVE-palveluiden henkilöstöresurssit mitoitetaan ja henkilöstön osaamisesta huolehditaan siten, että TUVE-palvelutuotannossa alihankinnan määrä voidaan rajoittaa vain välttämättömään.

TUVE-henkilöstön työtyytyväisyyden ja työhyvinvoinnin mittaamisessa noudatetaan Valtorin yleisiä menettelyjä.

	Toteuma 2016	Tavoite 2017	Ennuste 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019
TUVE henkilömäärä	339	355	390	400	410*

* HTVn kehityksessä ei ole vielä voitu arvioida pelastustoimen liittämisen kokonaisvaikutusta henkilöstömäärään

5 Tavoitteiden saavuttamisen liittyvä kehittäminen

Uusien käyttäjien liittäminen TUVE-palveluiden piiriin

- Pelastustoimen liittämisen toimeenpano tavoitteena 500 työasemaa
- MilLogin liittämisen toimeenpano, tavoitteena 500 työasemaa
- Tullin liittämisen toimeenpano, tavoitteena 400 työasemaa
- Puolustushallinnon rakennuslaitoksen liittämisen toimeenpanon valmistelu

Palveluiden valvonta ja häiriötilanteiden hallintakyvyn parantaminen

- Kuvataan ja otetaan käyttöön muutos- ja häiriönhallintaprosessit integraattorin roolissa sekä parannetaan kykyä vastata käyttäjäorganisaatioiden muutostarpeisiin
- Kehitetään edelleen ympärivuorokautista (24/7) toimintaa palveluidenhallinnassa.

13.12.2017

TUVE-integraatiopalveluiden kehittäminen

- Parannetaan kykyä tukea asiakkaita TUVE-palveluiden liittämässä muihin palveluihin (TOSI, TORI ja KUNTA)
- Varmistetaan integraattoritehtävien edellyttämän resursoinnin huomioiden TUVE:n muun käytön laajentamistarpeet sekä sote- ja maakuntauudistukseen liittyvät ensihoidon ja pelastustoiminnan uudelleen organisoinnin vaatimukset
- Suunnitellaan ja tarjotaan asiakkaille palvelukokonaisuuksia, jotka vastaavat heidän vaihtelevia ja monipuolisia käyttötarpeita
- Tehdään palveluintergaatiot TUVE:n peruseräpäätösten (varautuminen ja tietoturva) – vaatimukset huomioiden

TUVE-palveluiden sisällön kehittäminen asiakastarpeiden ja vaatimusten mukaisiksi

- Tehdään TUVE-palveluista TUVE-kehittämissuunnitelmaan perustuvat palvelukehityssuunnitelmat
- Palvelukehityksen painopisteinä ovat kasvavaan mobiilipalveluiden tarpeeseen vastaaminen ja palveluiden käytettävyyden parantaminen eri tietosuojatasojen välillä
- Tehdään TUVE-palveluista käyttöönottopäätökset
- TUVE-palveluiden vaatimuksen mukaisuuden arvioinnissa noudatetaan TUVE arkkitehtuurihallinnan mallin mukaisia menettelyitä ja työryhmiä

TUVE-palveluiden tuloksellisuuden, kustannustehokkuuden sekä mittauksen ja raportoinnin kehittäminen

- jatketaan palveluiden asiakaskohtaisen raportoinnin ja kustannusten läpinäkyvyyden kehittämistä
- yhdenmukaistetaan TUVE-palveluiden taloudellisuuden ja tuottavuuden mittaamista Valtorin muiden palveluiden sekä STUVE Oy:n kanssa vertailukelpoisen tiedon saamiseksi

6 Rahoitus

Valtorin TUVE-palvelut rahoitetaan asiakkailta perittävillä palvelusopimusmaksuilla, jotka perustuvat volyymihinnoiteltuihin suoritteisiin.

Valtorin toimintamenot, siirtomääräraha 2 v.

28.20.09 t€	Toteuma 2016**	Tavoite 2017	Ennuste 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019
Toimintamenomomentti*	0	2 041	2 000	2 600	0
Menot	26 284	53 800	54 800	65 100	68 000
Tulot	28 325	51 759	57 400	62 500	68 000
Siirtyy seuraavalle vuodelle	2 041	0	2 600	0	0

*) Edelliseltä vuodelta siirtynyt määräraha

***) TUVE-toiminta siirtyi Valtoriin 1.6.2016

13.12.2017

Valtorin investointimomentti, siirtomääräraha 2 v.

28.20.10 t€	Toteuma 2016**	Tavoite 2017	Ennuste 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019
Investointimenomomentti	0	0	0	900	2 000

TUVE-palvelut käyttää Valtorin investointimomentilla olevaa määrärahaa 900.000 euroa ja laskuttaa toteumaa vastaavan summan tuotteistettujen palveluiden palvelumaksuina asiakkailta kolmen seuraavan vuoden (v. 2019–2021) aikana. Investointimenomomentin määräraha kohdistetaan WIN10 -päivityksen kuluihin.