



**Valtiovarainministeriön ja Valtion tieto- ja
viestintäteknikkakeskus Valtorin
välinen tulossopimus
vuodelle 2019
sekä
ennakolliset tavoitteet
vuosille 2020 – 2022**

529207 0.2



Sisältö

1 STRATEGISET TAVOITTEET JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ	3
2 YHTEISKUNNALLINEN VAIKUTTAVUUS	3
3 TOIMINNALLINEN TULOKSELLISUUS	4
3.1 Toiminnallinen tehokkuus	4
3.1.1 Taloudellisuus	4
3.1.2 Tuottavuus	5
3.2 Tuotokset ja laadunhallinta	6
3.2.1 Palvelukyky ja laatu	6
4 HENKILÖSTÖVOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN	7
5 TAVOITTEIDEN SAAVUTTAMISEEN LIITTYVÄT HANKKEET	9
6 RAHOITUS	10
7 SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO JA SEURANTA	13
8 ALLEKIRJOITUKSET	13

1 Strategiset tavoitteet ja toimintaympäristö

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

Valtiovarainministeriön ja Valtorin välinen tulossopimus vuodelle 2019 pohjautuu pääministeri Juha Sipilän hallitusohjelmaan, Valtorin strategiaan sekä vuoden 2019 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 suojautumisessa sekä palvelutuotannon häiriötilanteiden hallinnassa
- tukee SOTE- ja maakuntaudistuksen toimeenpanoa Valtorin vastuulla olevien palveluiden osalta

Valtori seuraa toimintaympäristön muutoksia ja pyrkii mukautumaan niihin yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Toiminnan pysyvinä periaatteina ovat

- Palvelujen laatu ja häiriöttömyys
 - o Tavoitteena on tuottaa asiakkaille laadukkaita, asiakastarpeet täyttäviä ja tietoturvallisia palveluja kustannustehokkaasti
- Turvallisuusvaatimusten täytyminen ja toiminnan jatkuvuus
 - o Varmistamme asiakkaidemme toiminnalle ja palveluillemme asetettujen vaatimusten toteutumisen hyödyntäen riskienhallinnan menettelyjä ja varmistamme kaikessa toiminnassamme, että määritellyt turvallisuuskriteerit täyttyvät.
- Yhtenäisyys organisaatorajojen yli
 - o Tuemme digitaalisten palveluiden, tietoteknisten ratkaisujen ja teknologia-arkkitehtuurin yhteentoimivuutta sekä sujuvaa yhteistyötä virastorajojen yli.

2 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Valtorin tärkein tavoite on asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden varmistaminen. 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 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 2019 yhtenäistämisen eteneminen, asiakastyytyväisyys ja palvelutuotannon laatu. Pidemmällä tähtäimellä tavoitteena on alentaa tuotteistettujen palvelujen ja välitystuotteiden yksikköhintoja keskitetyn hankinnan ja keskitetyn tuotannon palvelujen volyymihyödyn kautta.

Valtorin strategiset painopisteet ja niihin liittyvät avaintemat ovat

Strateginen painopiste	Avaintema
Ensiluokkainen asiakaskokemus ja -ymmärrys	Palvelujen toimivuus
	Luotettu kumppani
	Tiivis yhteistyö asiakkaan kanssa
	Selkeä ja avoin viestintä
	Kaikki palvelut helposti yhdeltä taholta
	Kokonaiskuvan ymmärrys
Luotettavat, turvalliset ja joustavat palvelut	Toimintavarmuus ja tietoturvallisuus
	Vakioidut palveluvaihtoehdot
	Asiakaskohtaisten ratkaisujen minimointi
	Tietoturvahkien torjunta yhteistyöllä
	Kriittiset palvelut kaikissa tilanteissa 24/7
Virtaviivainen toiminta ja johtaminen	Prosessien tehostaminen ja automatisointi
	Selkeät mittarit (mallina Statens IT / Tanska)
	Valtionhallinnon kustannustehokkuus
	Uusien projektien priorisointi
	Läpimenoaikojen lyhentäminen
	Laskutuksen kuntoonlaittaminen
Erinomainen työntekijäkokemus ja osaaminen	Osaava ja työstään ylpeä henkilöstö
	Houkutteleva työnantajamielikuva
	Osaamisen aktiivinen kehittäminen
	Monipuolisen kumppaniverkoston hallinta
	Integraattorin rooli

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. Laskutuksen oikea-aikaisuuden ja läpinäkyvyyden kehittäminen on keskeinen tavoite vuonna 2019.

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. Vuoden 2019 keväällä tuotteistetaan uusi puhepalvelu ja asiakaskohtaiset operaattorisopimukset siirretään samassa yhteydessä keskitetysti Valtorille. Uusi sopimus alentaa valtionhallinnon puhelukulua n. 10 Meur vuodessa. Muita volyympohjaisia yksikköhintoja pyritään alentamaan vuosittain keskimäärin 5% vuodesta 2020 alkaen laajentuvan käytön ja toiminnan tehostamisen kautta.

Valtorin suorassa hallinnassa olevien käyttöoikeuksien hallintaa ja välitystuotteina myytävien käyttöoikeuksien hankintaa parannetaan siten, että käyttöoikeuksien yksikköhinta tai viraston maksama kokonaishinta suhteessa aiempaan hintaan alenee vuoden 2018 tilanteesta vähintään 5% vuoteen 2022 mennessä.

3.1.2 Tuottavuus

Valtorin asiakkailta on käytössä kolmentyyppisiä palveluita:

1. Yhtenäistetyt palvelut
 - usealle eri asiakkaalle samanlaisena tarjottava palvelu
 - Valtti, Mobiili, Reitti, Vyvi, Video, Puhe, AV, Tulostus, VY-verkko, Kauko, Vaka, YJA, Vahva, Oppiva, Avain, Toimi, Tiimeri, Kontakti (CC), SOC, Virtu, Via, Lipa, IBM- ja MS-lisenssit sekä TUVE-palvelut
2. Tavoitteenmukainen asiakaskohtainen palvelu
 - asiakaskohtainen palvelu, jonka yhtenäistäminen ei tuota merkittäviä kustannussäästöjä eikä toiminnallisia hyötyjä asiakasvirastolle tai valtionhallinnon tasolla
 - palvelun asiakaskohtaisuus vastaa sekä asiakasviraston että Valtorin tahtotilaa
3. Ei-tavoitteenmukainen asiakaskohtainen palvelu
 - asiakaskohtainen palvelu, jonka yhtenäistäminen tai ajanmukaistaminen on vielä tekemättä
 - tämä palvelukokonaisuus pyritään minimoimaan

Valtorin tuottavuuden kasvun edellytyksien kehittymistä mitataan alla olevilla mittareilla.

	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020	Tavoite 2021	Tavoite 2022	Tavoite 2023
Yhtenäistetyt palvelut (%-osuus laskutuksesta)	65	70	73	75	78	79
Tavoitteenmukaiset asiakaskohtaiset palvelut (%-osuus laskutuksesta)	9	11	12	13	14	15
Ei-tavoitteenmukaiset asiakaskohtaiset palvelut(%)	26	19	15	12	8	6

3.2 Tuotokset ja laadunhallinta

3.2.1 Palvelukyky ja laatu

Palvelukykyä ja laatua mitataan vuosittain tehtävällä asiakastytyväisyyskyselyllä. Asiakastytyväisyyttä seurataan sekä hallinnonaloittain että asiakkaittain. Siten toimintaa pystytään kehittämään kunkin asiakkaan palautteen mukaisesti.

Yksittäisten käyttäjien tyytyväisyyttä mitataan palvelutapahtumiin liittyvien kohtamiskyselyjen avulla.

Asiakaskokemus	Toteuma 2017	Toteuma 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020	Tavoite 2021
Käyttäjätytyväisyys (1-10)		9,05	9,05	9,05	9,05
Kokonaistyytyväisyys Valtoriin - päättäjät, yhteyshenkilöt (1-5)	2,54	2,58	3,00	3,20	3,40
Kokonaistyytyväisyys palveluihin - päättäjät, yhteyshenkilöt (1-5)	2,59	2,81	3,00	3,20	3,40
Tyytyväisyys TUVE-palveluiden toimintaan (1-5)	2,43	2,85	3,00	3,20	3,40

Kullekin tuotteistetulle palvelulle laaditaan selkeät laatumittarit. Kaikissa asiakkaan käyttöönottamissa tuotteistetuihin palveluihin tavoitellaan sopimuksen mukaista palvelutasoa (SLA). Valtori julkaisee ja raportoi mittarit toteutumiseen kuukausittain asiakkaille.

Palvelutuotannon tärkein laadun mittari on asiakkaiden luottamus palveluihin ja palveluntuottajaan. Luottamusta mitataan erityisesti häiriötilanteiden hallinnan, muutoshallinnan sekä kyberuhkien hallinnan kyvykkyydellä.

Alla olevassa taulukossa on tavoitearvot keskeisille laatua kuvaaville mittareille.

Palvelutuotannon laatu	Toteuma 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020	Tavoite 2021
Puhelinpalvelun vastausaika (s)	85	50	40	30
Ensikontaktilla ratkaistut palvelupyynnöt (%)	72,0	74,0	77,0	79,0
Laajat häiriötilanteet kpl / kk	24	16	12	8
Laajojen häiriöiden ratkaisuaika (h)	26,6	12,0	9,0	6,0

Laajaksi häiriöksi tulkitaan allaolevat häiriötilanteet:

- kansalaisille tarjottavan palvelun käytön estävä häiriö
- valtion työntekijöiden perustyökalun (Vyvi, VN-posti, turvaposti, Kauko, Valtti, Mobiili) käytön estävä häiriö
- tietoliikennevika tai muu laajan työntekijäjoukon (>10 henkilöä) työskentelyn estävä häiriö
- kriittisen valtion toiminnan tai kriittisten järjestelmien käytön estävä häiriö
- henkeä vaarantavat häiriöt

Valtori suunnittelee kriittisten palveluiden tuottamisen niin, että palvelutuotannossa huomioidaan erilaiset turvallisuusolosuhteet (ml. poikkeusolot).

4 Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Valtori kehittää henkilöstörakennettaan ja organisointiaan siten, että se mahdollistaa jatkuvan kehittymisen kohti asiakaskeskeistä tavoitetilaa. Lisäksi jatketaan yhtenäisen toimintakulttuurin ja toimintatapojen jalkauttamista sekä uusiin palveluihin liittyvän osaamisen kehittämistä. Kehittämisessä huomioidaan valtionhallinnon yhteiset tavoitteet osaamiseen, liikkuvuuteen ja työnantajakuvaan liittyen. Tavoitteiden toteutumista seurataan vuosittain tehtävän VM baro - tutkimuksen avulla sekä pulssi-henkilöstötyytyväisyysmittauksen avulla.

Nopeasti uudistuvalla ICT-alalla osaamisen jatkuva kehittäminen ja päivittäminen on välttämätöntä. Osaamisen kehittäminen on Valtorin henkilöstövoimavarojen hallinnan ja kehittämisen tulosalueen tärkein tavoite.

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

Osaamista kehitetään:

- jatkamalla erittäin hyvän vastaanoton saanutta Valtori akatemia -konseptia koko kehyskauden (tavoitteena 10 uutta pysyvää työsuhdetta)
- toimeenpanemalla erilaisia sisäisiä koulutusohjelmia, esim. Asiantuntijasta arkkitehdiksi (tavoitteena 10-20 uutta arkkitehtiä)
- syventämällä yhteistyötä HAUSin kanssa
- laajentamalla eOppivan käyttöä
- lisäämällä henkilöstön liikkuvuutta Valtorin sisällä (erityisesti TORI <-> TUVE)

Suunnittelukaudella pyritään myös lisäämään Valtorin tunnettuutta ICT-asiantuntijoiden keskuudessa mm. panostamalla aktiiviseen some-viestintään.

Henkilöstövoimavarojen hallinta	Toteuma 2017	Ennuste 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020	Tavoite 2021
Henkilötyövuodet	1087	1200	1260	1200	1180
Työtyytyväisyys (VMBaro)	3,6	3,6	3,7	3,7	3,7
Sairauspoissaolot (pv / htv)	7,4	6,5	7,0	7,0	7,0
Koulutuspäivät / htv	3	3	4	5	5

Syksyllä 2018 on rekrytoitu uutta henkilöstöä erilaisella osaamisprofiililla (korkeampi koulutus ja laajempi osaaminen), ja näiden lisäysten vaikutus henkilötyövuosiin näkyy vasta vuonna 2019. Resursointia on tarkoitus vahvistaa edelleen vuonna 2019. Samalla pystytään vähentämään ulkopuolisten konsulttien käyttöä.

Asiakasympäristöjen yhtenäistämiseen liittyviin käyttöönottoihin tarvittavaa lisähenkilöstöä on palkattu määräaikaisilla työsopimuksilla. Tämä mahdollistaa henkilömäärän joustavan alentamisen käyttöönottojen jälkeen.

Henkilömäärä kääntyy laskuun vuodesta 2020 alkaen seuraavista syistä:

- pääosa tuotteistettujen palvelujen käyttöönotoista on saatu tehtyä
- maakuntaudistuksen myötä osa Valtorin tehtävistä siirtyy maakuntien hoidettavaksi
- automatisoinnin avulla vähennetään manuaalisen henkilötyön tarvetta

Lisäksi tavoitteena on alentaa asiakkaan tiloissa toimivan asiakaskohtaisen tukihenkilöstön määrää tuotteistettujen vakiopalvelujen käyttöönoton myötä. Tämä edellyttää asiakkaiden valmiutta uuteen toimintamalliin.

5 Tavoitteiden saavuttamiseen liittyvät hankkeet

Valtorin strategiaa kirkastettiin syksyllä 2018. Strategian painopisteet ovat

- ensiluokkainen asiakaskokemus ja -ymmärrys
- luotettavat, turvalliset ja joustavat palvelut
- virtaviivainen toiminta ja johtaminen
- erinomainen työntekijäkokemus ja osaaminen

Strategiatyön pohjalta on laadittu toimeenpanosuunnitelma. Alla on esitetty osittokotasolla keskeiset toimenpiteet.

Strateginen painopiste	Toimenpide	Mittari
Ensiluokkainen asiakaskokemus ja -ymmärrys	Asiakastiimien vahvistaminen – TORI-palvelutuotannon uusi organisaatio 1.1.2019	Asiakkailla nimetyt asiantuntijat: 20 -> 100
Ensiluokkainen asiakaskokemus ja -ymmärrys	Uusien asiakkuuksien liittäminen TUVE-palveluiden piiriin	Yhteinen arviointi VM/Valtori
Ensiluokkainen asiakaskokemus ja -ymmärrys	Valtorin (Tori / Tuve) näkyminen asiakkaille yhtenäisenä - palvelut ja tukipalvelut	Yhteinen arviointi VM/Valtori
Ensiluokkainen asiakaskokemus ja -ymmärrys	Viestinnän vahvistaminen (uuden viestintäyksikön käynnistäminen)	Q1/2019
Luotettavat, turvalliset ja joustavat palvelut	Laadun parantaminen (TORI kapasiteetti- ja tietoliikennepalvelut)	MIM-häiriöt (tavoitearvot edellä taulukoituna)
Luotettavat, turvalliset ja joustavat palvelut	EU-puheenjohtajakauden sujuvuuden varmistaminen	0 kpl yli 2 tunnin laajaa kriittistä häiriötä
Luotettavat, turvalliset ja joustavat palvelut	Yhtenäistämisen määrätietoinen jatkaminen (kärkihankkeena OHTIEKE)	Yhtenäistämisaste 70% laskutuksesta
Luotettavat, turvalliset ja joustavat palvelut	Valikoiman hallittu laajentaminen yhdessä asiakkaiden kanssa	Valtilla tuotteistettu vaihtoehtoja (2 kpl)
Luotettavat, turvalliset ja joustavat palvelut	Arkkitehtuurin selkeyttäminen (TORI)	AD-topologia määritelty
Luotettavat, turvalliset ja joustavat palvelut	TUVE:n kokonaisarkkitehtuurin kehittäminen	VM:n määräysten toteutuminen
Virtaviivainen toiminta ja johtaminen	Projektitoiminnan kehittäminen	Valtori-tasoinen PMO käytössä
Virtaviivainen toiminta ja johtaminen	TUVE: suunnittelu-, projekti- ja tuotantotyön läpivirtauksen nopeuttaminen	Läpimenoaikojen lyheneminen
Virtaviivainen toiminta ja johtaminen	Handin käyttöönotto	Tehty Q2/2019
Virtaviivainen toiminta ja johtaminen	Tekoälyratkaisun käyttöönotto (kyvykkyyden rakentaminen, kehityskohteiden toteuttaminen)	Kolmen kehityskohteen toteutuminen
Virtaviivainen toiminta ja johtaminen	Laskituksen selkeyttäminen (kuukausilaskutus, kuluerittelyt automaattisesti työtilaan)	Asiakkailla kyky kk-tasoiseen seurantaan

Strateginen painopiste	Toimenpide	Mittari
Virtaviivainen toiminta ja johtaminen	Statens IT:n (Tanska) mittarien käyttöönotto	Kustannusmittarit käyttöön otettu
Erinomainen työntekijäkokemus ja osaaminen	Toisen Valtori Akatemian toteuttaminen	Vakinaistetut harjoittelijat (10 kpl)
Erinomainen työntekijäkokemus ja osaaminen	Asiantuntijasta arkkitehdiksi - koulutuspolun toteuttaminen	Arkkitehdit (min 10 kpl)

Alla on listattuna vuoden 2019 merkittävimmät kehityshankkeet:

Asiakaskeskeisen toimialuearkkitehtuurin kehittäminen

- tarkoituksena on suunnitella nykyisen perinteisten palvelujen tuottamiseen toteutetun palvelualustan muutos vastaamaan modernien pilvipalvelujen hyödyntämistä

TUVE:n kokonaisarkkitehtuurin kehittäminen

- varmistetaan turvallisuusverkkotoiminnan toimintaympäristön tulevaisuuden toimintaedellytykset ja palvelutuotannon kyvykkyys vastata muuttuviin asiakastarpeisiin
- kehitetään edelleen suojaustoimenpiteitä ja -menetelmiä lisääntyviin kyberuhkiin liittyen
- arkkitehtuurin kehittämisessä huomioidaan koko valtionhallinto eikä rajoituta pelkästään TUVE-käyttäjiin

Käyttöpalveluiden ja kapasiteetin modernisointi

- sopimuskauden mukaisten kilpailutusten valmistelu
- pilvipalvelujen kilpailutus ja tuotteistaminen
- konosalien automaation kehittäminen

Päätelaitepalveluiden tarjoaman kehittäminen

- vaihtoehtoisia tuotteistuksia Valtin rinnalle
- mobiilipäätelaitteiden ja -palveluiden kilpailutus

Lisenssienhallintatyökalun hankinta ja käyttöönotto

6 Rahoitus

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 siirtomääräraha-kauden aikana. Määräraha tulee käytettäväksi vain, jos asiakasmaksutulot eivät yksittäisenä varainhoitovuonna riitä kattamaan toiminnasta aiheutuvia menoja. Toimintamenomomentin tarkoitus on lähtökohtaisesti tasata vuodenvaihteen laskutusta. Käytetty määräraha tulee

laskuttaa takaisin asiakkailta seuraavana vuotena. Valtori hakee kehyskehittämisen määrärahan nostoa 5,0 milj. euroon vuonna 2020.

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

Valtorin toimintamenot, siirtomääräraha 2 v.

28.20.09 t€	Toteuma 2017	Tavoite 2018	Ennuste 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
Menot	299 550	285 824	322 123	330 870	336 640
Tulot	299 346	283 324	319 462	330 285	331 640

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 2017	Tavoite 2018	Ennuste 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
Menot	5 100	10 000	10 640	14 000	10 000

Alla on esitetty investointien jakautuminen osa-alueittain.

Investoinnit, 1000 euroa	ENN 2018	TAE 2019	Kehys 2020	Kehys 2021	Kehys 2022
Tuotteistetut palvelut	3 950	9 934	5 000	5 500	6 000
Asiakasprojektit	1 312	1 502	1 500	1 250	1 000
Sisäiset projektit	2 057	1 009	2 010	2 000	2 000
Asiakaskohtaiset jatkuvat palvelut	2 287	1 556	1 490	1 250	1 000
Tukitoimintojen investoinnit	1 198	-	-	-	-
Yhteensä	10 805	14 000	10 000	10 000	10 000

Vuonna 2019 pääosa investoinneista kohdistuu tuotteistettujen palvelujen kehittämiseen. Konesalipalveluihin on budjetoitu n. 5,5 miljoonaa euroa ja tietoliikennepalveluihin n. 2,5 miljoonaa euroa.

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 2017	Tavoite 2018	Ennuste 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
Tulot	3 889	10 341	7 521	9 501	11 500

7 Sopimuksen voimassaolo ja seuranta

Sopimus on voimassa vuoden 2019 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 2019 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 tulosohtauskokouksissa 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.

8 Allekirjoitukset

Helsingissä 20. päivänä joulukuuta 2018

VALTIOVARAINMINISTERIÖ

VALTORI

Anu Vehviläinen
Kunta- ja uudistusministeri

Pekka Ruuhonen
Hallituksen puheenjohtaja

Päivi Nerg
Alivaltiosihteeri

Pasi Lehmus
Toimitusjohtaja