



**Valtiovarainministeriön ja Valtion tieto- ja
viestintäteknikkakeskus Valtorin
välinen tulossopimus
vuodelle 2017
sekä
ennakolliset tavoitteet
vuosille 2018 – 2020**

Dnro 689/00.00/2016
v 25.10.2016

460641 0.3

Valtiovarainministeriö
Snellmaninkatu 1 A, Helsinki
PL 28, 00023 Valtioneuvosto
www.vm.fi

Puh 0295 16001 (vaihe)
Faksi 09 160 33123
valtiovarainministerio@vm.fi
Y-tunnus 0245439-9



15.12.2016

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 Aikaansaavuus	5
3.1.3 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	8
6 RAHOITUS	9
7 SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO JA SEURANTA	10
8 ALLEKIRJOITUKSET	11

15.12.2016

1 Strategiset tavoitteet ja toimintaympäristö

Valtiovarainministeriön ja Valtorin välinen tulossopimus vuodelle 2017 pohjautuu pääministeri Juha Sipilän hallitusohjelmaan, Valtorin strategiaan sekä vuoden 2017 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, kokeillen ja ketterästi*
- *kehittää toimintaansa, valmiutta ja varautumista kyberuhkilta suojautumisessa 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 vuosina 2017-18 on valtionhallinnon perustietotekniikan yhtenäistäminen. Yhtenäistämisen tuloksena ympäristön ylläpito on huomattavasti nykyistä helpompaa, ja se mahdollistaa sekä kustannustason alenemisen että paremman asiakastyytyvyyden.

Selvyyden vuoksi todettakoon, että tässä tulossopimuksessa käsitellään Valtoria pääsääntöisesti ilman 1.6.2016 mukaan liitettyä TUVE-yksikköä. TUVE-yksikköön liittyvät tavoitteet on esitetty erikseen liitteessä 2.

2 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Hallinnonalan tavoitteet

Valtiontalous

- *Hallituksen talouspolitiikkaa tukemalla valtiontalous vahvistuu, kestävyysvaje pienenee ja velkaantumisaste pienenee.*

Hallinnon sisäiset palvelut:

- *Valtionhallinnon keskitettyjen palveluiden kustannukset alenevat ja tuottavuus paranee toimitilahallinnon, tietotekniikkapalveluiden sekä talous- ja henkilöstöhallintopalveluiden osalta.*

15.12.2016

Valtorin tavoitteet

Valtorin tavoitteena on mahdollistaa sen asiakkaiden johtamisen ja toiminnan kehittäminen. Tavoitteena on tuottaa asiakkaille laadukkaita, asiakastarpeet täyttäviä ja tietoturvallisia palveluja kustannustehokkaasti.

Toimialariippumattomien ICT-palveluiden tuottamisessa pyritään aikaansaamaan säästöjä ja parantamaan tuottavuutta. Tavoiteltu säästö on 47 milj. euroa vuoteen 2018 mennessä. Vuoden 2016 loppuun mennessä on saavutettu jo 37,7 milj. euron vuotuinen säästö v. 2012 lähtötasoon verrattuna. Säästö koostuu seuraavista osa-alueista:

	Kertyneet säästöt (Meur/v)
Puhepalvelut	15,0
Työasemahankinnat	8,0
Konesalipalvelut	5,0
Lisenssit	3,0
Toimipisteyhteydet	2,0
Konsultointi	2,0
Tulostimet	1,3
Lähiverkot	1,0
Virustorjunta	0,4

Valtori mittaa vaikuttavuuttaan kustannussäästöjen, yksikköhintojen ja asiakastytyväisyyden avulla.

	Ennuste 2016	Tavoite 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
Tyytyväisyys Valtorin toimintaan (1-5)	3,31	3,5	3,7	3,8	3,9
Kumulatiivinen kustannussäästö (M€)	37,7	42	47	47	47

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 yli 80 % koostuu ulkoisista palveluista, joten Valtorin keskeinen tavoite on ammattimaisen toimittajahallinnan ja suuruuden ekonomian hyödyntäminen kilpailutuksissa ja toimittajasopimuksissa. Valtori suunnittelee kriittisten palveluiden tuottamisen niin, että palvelutuotannossa huomioidaan erilaiset turvallisuusolosuhteet (ml. poikkeusolot).

15.12.2016

Valtori mittaa taloudellisuuttaan kolmella keskeisellä mittarilla:

- *tuntihintojen (kolme kategorialla) markkinahintaisuus*
- *tuotteistettujen palveluiden yksikkökustannusten vuotuinen aleneminen*
- *ei-tuotteistettujen palveluiden kokonaiskustannusten aleneminen*

Vuonna 2017 tavoitteena on säilyttää tuntihinnat nykytasolla. Tuotteistettujen palveluiden käyttöönottoa tehostetaan ja vuodesta 2018 tavoitellaan 5% vuotuista alenemaa kasvavien volyymien sekä toiminnan tehostamisen kautta.

	Ennuste 2016	Tavoite 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
Palvelutuotannon kustannustehokkuus					
Markkinahintaisuus (tuntihinta)	60/ 72/ 85	60/ 72/ 90	60/ 72/ 90	60/ 72/ 90	60/ 72/ 90
Yksikkökustannukset (indeksi)					
Valtti	100	100	95	90	85
Mobiili	100	100	95	90	85
Vaka	100	100	95	90	85

3.1.2 Aikaansaavuus

Valtorin sisäisellä organisoinnilla varmistetaan edellytykset aikaansaavalle toiminnalle. Aikaansaannoskyky kuvaa organisaation, työyhteisön ja henkilöstön kykyä saada aikaan tuloksellisuutta. Aikaansaannoskykyä mitataan henkilöstökyselyllä.

3.1.3 Tuottavuus

Siirtyminen tuotteistettuihin palveluihin ja yhtenäisiin toimintatapoihin parantaa merkittävästi Valtorin ja sen asiakkaiden tuottavuutta. Palveluiden käyttöönotot toteutetaan asiakkaiden kanssa yhdessä laadittujen suunnitelmien mukaisesti. Valtorin tavoitteiden saavuttaminen edellyttää asiakasorganisaatioiden palveluiden yhtenäistämistä.

Valtorin tärkein tuottavuustavoite vuodelle 2017 on käytössä olevien asiakasratkaisujen yhtenäistäminen ja harmonisointi. Sitä mitataan keskeisten volyymituotteiden käyttäjämäärän nousulla.

	Ennuste 2016	Tavoite 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
Palvelujen yhtenäistäminen					
Valtti (käyttäjiä)	2 000	18 500	40 000	55 000	55 000
Mobiilipalvelu (käyttäjiä)	600	15 000	30 000	41 000	46 000
Avain IDM (käyttäjiä)	5 000	15 000	25 000	32 000	42 000
Julkaisualusta YJA (asiakkaita)	10	20	35	45	55
Alasajetut konesalit (kpl)	15	35	50	58	62
Palveluväylän liityntäpalvelin- palvelu (asiakkaita)	30	60	90	120	150

15.12.2016

Lisäksi mitataan käyttöönotettujen palvelujen käyttöastetta. Vuonna 2017 pyritään edelleen lisäämään Valtorin asiakkaiden verkkokokousten määrää, koska niillä on suora vaikutus matkakuluihin sekä matkustamiseen käytettyyn työaikaan.

	Ennuste 2016	Tavoite 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
Palvelujen käyttöaste					
Verkkokokoukset kpl / kk	100 000	120 000	130 000	140 000	150 000

3.2 Tuotokset ja laadunhallinta

3.2.1 Palvelukyky ja laatu

Valtori toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyn kaksi kertaa vuodessa. Taktisella yhteistyötasolla asiakastyytyväisyyden tilannetta seurataan ns. pulssimittauksilla vähintään neljä kertaa vuodessa. Operatiivisella tasolla tehdään jatkuvana toimintana käyttäjätuen ns. kohtaamiskyselyitä. Lisäksi mitataan erikseen asiakkaiden tyytyväisyyttä tapauskohtaisesti mm. projekteihin ja asiakastilaisuuksiin liittyen.

Uuden asiakasvetoisen organisaatiomallin myötä asiakastyytyväisyyttä seurataan sekä hallinnonaloitain että asiakkaittain. Siten toimintaa pystytään kehittämään kohdennetusti kunkin asiakkaan palautteen mukaisesti.

	Ennuste 2016	Tavoite 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
Asiakaskokemus (asteikko 1-5)					
Kokonaistyytyväisyys palveluihin	2,57	2,80	3,20	3,60	4,00
Tyytyväisyys projekti- ja asiantuntijapalveluihin	2,70	2,80	3,00	3,30	3,60
Valtori on tehokas	1,98	2,40	2,80	3,20	3,60
Valtori on innovatiivinen	2,32	2,60	3,00	3,30	3,60

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

Palveluiden palvelutasoja ja häiriötöntä toimintaa seurataan erikseen asiakkaiden palvelusopimuksissa sovituille tavoille.

Kullekin palvelulle laaditaan selkeät ja seurattavat laatumittarit. Kaikissa asiakkaan käyttöönottamissa tuotteistetuissa palveluissa tavoitellaan sopimuksen mukaista

15.12.2016

palvelutasoa (SLA). Valtori julkaisee ja raportoi mittarit toteutumineen kuukausittain myös asiakkaille.

Kullekin KaPA-palvelulle on sovittu kriittisyyden mukaiset SLA-vasteajat. Palveluiden toimivuus ympärivuorokautisesti on keskeistä. Valtori vastaa Väestörekisterikeskukselle keskitetysti palvelualustojen toimivuudesta, mukaan lukien kumppanien tuottamat palvelut.

Palvelu	Tietoturvasaso	ICT-varautumisen taso	SLA
Palveluväylä	Perus	Perus	Tärkeä
Palveluväylä+	Korotettu	Korotettu	Tärkeä
Tunnistaminen	Perus	Perus	Erittäin tärkeä
Asiointivaltuudet	Perus	Perus	Erittäin tärkeä
Palvelunäkymät	Perus	Perus	Tärkeä
PTV	Perus	Perus	Tärkeä
SLA-tasot			
Erittäin tärkeä	24/7	99,5% (99,9%)	Reagointiaika: 30 min, Ratkaisuaika: 4 h
Tärkeä	arkisin 7-21, la-su 9-18	99% (99,5%)	Reagointiaika: 2 h Ratkaisuaika: 1 tp

Viestinvälityspalvelun tulee olla valmis, testattu ja tehty sekä Asiointitilin migraation tehty 31.3.2017 mennessä. Viestinvälityspalvelun tulee olla viety tuotantokäyttöön 30.4.2017 mennessä.

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

	Ennuste 2016	Tavoite 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
Palvelutuotannon laatu (asteikko 1-5)					
Käyttöpalvelut	2,74	3,00	3,20	3,40	3,60
Päätelaittepalvelut	2,95	3,20	3,40	3,60	3,80
Käyttäjätuki	3,35	3,40	3,45	3,50	3,50
Häiriöviestintä	3,08	3,20	3,40	3,60	3,80

Valtori varautuu kyberuhkiin tiiviillä viranomaisyhteistyöllä, harjoittelulla ja huomioimalla häiriötilanteiden hallinta palveluissa sekä palvelusopimuksissa.

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

15.12.2016

baro -tutkimuksen avulla sekä kvartaaleittain toteutettavan pulssi-henkilöstötyytyväisyysmittauksen avulla.

Valtori tunnistaa sellaiset keskeiset palvelut, joissa osaaminen tulee varmistaa. Valtori osallistuu järjestettäviin harjoituksiin.

Johtamisen ja esimiestyön kehittämistä jatketaan ja kehitystä seurataan VM baro - tutkimuksen johtajuusindeksin avulla.

	Ennuste 2016	Tavoite 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
Henkilöstövoimavarojen hallinta					
Henkilötyövuodet	950	1030	950	950	950
Työtyytyväisyys (VMBaro)	3,2	3,4	3,6	3,6	3,6
Sairauspoissaolot (pv / htv)	9	8	7	7	7
Johtajuusindeksi (VMBaro)	3,1	3,3	3,5	3,5	3,6
Koulutuspäivät / htv	1	3	5	5	5

Henkilötyövuosien nousu vuodesta 2016 vuoteen 2017 selittyy sillä, että TUVE-yksikkö liittyi osaksi Valtoria 1.6.2016, eikä se ehtinyt siten vaikuttaa täysipainoisesti v. 2016 henkilötyövuosikertymään.

5 Tavoitteiden saavuttamiseen liittyvät hankkeet

Valtorilla on neljä päähanketta vuodelle 2017:

- *Siirtyminen asiakasvetoiseen toimintamalliin*
 - *uusi toimintamalli otetaan käyttöön 1.1.2017 lähtien ja sillä pyritään ensisijaisesti asiakastyytyväisyyden parantamiseen*
- *Tuotteistettujen palveluiden tehokas levittäminen asiakkaille*
 - *palveluiden hankintaa helpotetaan*
 - *käyttöönottosuunnitelmat laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja niiden avulla varmistetaan yhteinen näkemys käyttöönottojen aikataulusta ja palvelusisällöstä*
 - *monipuolistetaan palvelutarjontaa*
 - *"one size does not fit all"*
- *Asiakasympäristöjen yhtenäistäminen*
 - *asiaksratkaisujen yhtenäistäminen parantaa palvelujen käytettävyyttä ja tuo samalla merkittäviä kustannussäästöjä*
 - *jatketaan tuotteistuksia tiiviissä yhteistyössä asiakkaiden kanssa*
- *Talouden tervehtyttäminen ja säästöjen saavuttaminen*
 - *hankkeen avulla varmistetaan, että asiakastuotot kattavat Valtorin toiminnasta aiheutuvat kulut 1.1.2017 alkaen*
 - *laskutus ja talouden seuranta*

Kehityshankkeet on eritelty liitteessä 1 kohdealueittain.

15.12.2016

6 Rahoitus

Valtorin toiminnan kulut ilman TUVE-yksikköä nousevat vuoden 2016 ennustetusta tasosta 7,2 miljoonaa euroa. Kasvusta 1,1 miljoonaa euroa tulee kehityskulujen kasvusta, 2,2 miljoonaa euroa erikseen veloitettavien asiakasprojektien kasvusta ja 3,9 miljoonaa euroa Valtorin jatkuvien palvelujen kulujen kasvusta. Jatkuvien palvelujen kulujen kasvu johtuu Valtorin investointien poistojen kasvusta, joka on huomioitu Valtorin palvelujen hinnoissa.

Valtori esittää, että toimintamenomomentille 28.20.09 liiketoiminnan riskeihin varataan 3 miljoonaa euroa.

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen toimintamenot, siirtomääräraha 2 v Valtori ilman TUVE-yksikköä

28.20.09 t€	Toteuma 2015	Arvio 2016	Tavoite 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
Siirtynyt edelliseltä vuodelta	2 263	1 601	0	0	0	0
Talousarvio ja lisätalousarviot / kehyspäätös *	3 000	3 000	3 000	3 000	3 000	3 000
Käytettävissä oleva rahoitus	5 263	4 601	3 000	3 000	3 000	3 000
Menot	169 725	214 303	221 541	216 267	208 567	204 367
Tulot	166 063	209 702	221 541	216 267	208 567	204 367
Nettomenot	-3 662	-4 601	0	0	0	0
Siirtyy seuraavalle vuodelle	1 601	0	3 000	3 000	3 000	3 000

* vuosien n+1, n+2 ja n+3 osalta voimassa oleva kehyspäätös

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen toimintamenot, siirtomääräraha 2 v Valtori mukaan lukien TUVE-yksikkö

28.20.09 t€	Toteuma 2015	Arvio 2016	Tavoite 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
Siirtynyt edelliseltä vuodelta	2 263	1 601	2 041	3 000	0	0
Talousarvio ja lisätalousarviot / kehyspäätös *	3 000	3 000	3 000	3 000	3 000	3 000
Käytettävissä oleva rahoitus	5 263	4 601	5 041	3 000	3 000	3 000
Menot	169 725	240 587	275 341	270 267	262 567	258 367
Tulot	166 063	238 027	273 300	270 267	262 567	258 367
Nettomenot	-3 662	-2 560	-2 041	0	0	0
Siirtyy seuraavalle vuodelle	1 601	2 041	3 000	3 000	3 000	3 000

Investointimomentille 28.20.10 myönnettiin vuonna 2016 10 milj. euron määräraha. Lisäksi vuoden 2015 määrärahoista siirtyi 10 milj. euroa. Vuoden 2016 investointiennuste on 11,2 milj. euroa ja vuoden 2016 kolmannessa lisätalousarviossa ehdotetaan momentille 5 milj. euron vähennystä. Vuodelle 2017

15.12.2016

arvioidaan siten siirtyvän 3,8 milj. euroa. Vuodelle 2017 esitetään 10 milj. euron määrärahaa.

Vuoden 2017 investoinnit koostuvat asiakasprojekteista, palvelujen tuotteistuksista sekä Valtorin toiminnanohjausjärjestelmästä. Investointeihin arvioidaan käytettävän 13,8 milj. euroa, joten siirtyvää erää vuodelle 2018 ei jäisi.

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen investointimenot, siirtomääräraha 2 v

28.20.10 t€	Toteuma 2015	Arvio 2016	Tavoite 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
Siirtynyt edelliseltä vuodelta	5 886	10 000	5 800	1 240	1 240	1 240
Talousarvio ja lisätalousarviot / kehyspäätös *	10 000	10 000	10 000	10 000	10 000	10 000
Käytettävissä oleva rahoitus	15 886	20 000	15 800	11 240	11 240	11 240
Investointimenot	3 943	11 200	14 560	10 000	10 000	10 000
Bruttomenot	3 943	11 200	14 560	10 000	10 000	10 000
Siirtyy seuraavalle vuodelle	10 000	5 800	1 240	1 240	1 240	1 240

* vuosien n+1, n+2 ja n+3 osalta voimassa oleva kehyspäätös

Valtorin tekemien investointien (momentti 28.10.10) poistot, jotka Valtorin tulee sisällyttää asiakasveloituksiinsa, tuloutetaan asiakaslaskutuksesta momentille 28.20.20 eräät tulot. Valtorin investointien valmistumisten viiveistä johtuen Valtorin poistojen ja momentin 28.20.20 tulojen ennustetaan vuonna 2016 olevan 1,21 milj. euroa. Vuonna 2017 poistot nousevat 6,76 milj. euroon.

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen eräät tulot

28.20.20 t€	Toteuma 2015	Arvio 2016	Tavoite 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
Siirtynyt edelliseltä vuodelta		0	0	0	0	0
Talousarvio ja lisätalousarviot / kehyspäätös *	3 200	3 500	7 200	9 300	10 000	10 000
Käytettävissä oleva rahoitus	3 200	4 192	4 192	7 025	10 463	13 154
Eräät tulot	98	1 210	6 760	9 260	9 910	11 160
Siirtyy seuraavalle vuodelle	0	0	0	0	0	0

* vuosien n+1, n+2 ja n+3 osalta voimassa oleva kehyspäätös

7 Sopimuksen voimassaolo ja seuranta

Sopimus on voimassa vuoden 2017 loppuun. Sopimusta voidaan tarkistaa, jos olosuhteiden muutoksista aiheutuu tarkistustarpeita, joita ei tätä sopimusta tehtäessä oleoitu huomioon.

15.12.2016

Valtori laatii toimintasuunnitelman keskeisten kehittämishankkeiden toteuttamisesta ja esittelee sen Valtiovarainministeriölle ja asiakkaille vuoden 2017 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 19. päivänä joulukuuta 2016

VALTIOVARAINMINISTERIÖ



Anu Vehviläinen
Kunta- ja uudistusministeri



Martti Hetemäki
Valtiosihteeri kansliapäällikkönä

VALTORI



Pekka Ruuhonen
Hallituksen puheenjohtaja,
pääjohtaja



Pasi Lehmus
Toimitusjohtaja

Liitteet

Liite 1 – Kehityshankkeiden erittely

Liite 2 - Hallinnon turvallisuusverkko toiminnan (TUVE) tavoitteet

16.12.2016

Tavoitteiden saavuttamiseen liittyvät hankkeet

Palvelutuotannon tehostamiseksi ja vaikuttavuustavoitteiden saavuttamiseksi tehdään seuraavat toimenpiteet:

- Pääteleite- ja viestintätekniiset palvelut sekä käyttäjätuki
Tuotteistetaan perustietotekniikkapalveluita tuotteistamisprojekteissa ja toteutetaan tuotteistettujen palveluiden käyttöönottoja asiakkaille.
- Tietoliikenne- ja käyttöpalvelut
Toteutetaan konesalistrategian mukaisesti konesalien konsolidointitoimenpiteitä ja yhtenäistetään palvelujen hallintaa ja valvontaa sekä tietoliikenneverkkoa..
Tuotteistetaan ja otetaan käyttöön tietoliikenne- ja kapasiteettipalvelujen palveluita..
- Projekt- ja asiantuntijapalvelut
Toteutetaan valtion yhteisen julkaisualustapalvelun tuotteistus ja käyttöönottoja asiakkaille. Kehitetään identiteettihallintapalvelua ja toteutetaan palvelun käyttöönottoja asiakkaille. Yhtenäistetään toimialasovellusaloja.
- Toiminnanohjauksen tehostaminen
Otetaan käyttöön yhtenäinen toiminnanohjausjärjestelmä laajalti asiakkaiden palvelutuotannossa. Tehostetaan palvelutuotantoa ja tukitoimintoja yhtenäistämällä prosesseja ja tietojärjestelmiä sekä parantamalla johtamista tukevia suunnittelu- ja seurantamenetelmiä ja –ratkaisuja. Kehitetään digitaalisuutta edistäviä ratkaisuja.

Kohdealue	Kehityskohde	Strateginen tavoite / hyödyt	Hyöty asiakkaalle	2017 milj. €	2018–2021 milj. €
Tietoliikenne- ja käyttöpalvelut	Konesalistrategian toteutus	Tuotteistettu toimintatapa, toiminnan kannattavuus	Kustannussäästöt, tietoturvan parantuminen, asiakkaille mahdollisuus keskittyä substanssijärjestelmiin	0,1	0,4
	Tietokanta ja middleware palvelun tuotteistus	Tuotteistettu toimintatapa, toiminnan kannattavuus	Kustannussäästöt, tietoturvan parantuminen, mahdollistaa yhteentoimivat kokonaispalvelut	0,6	0,5
	LAN, WLAN, WAN laite- ja lisäinvestoinnit	Tuotteistettu toimintatapa, toiminnan kannattavuus	Kustannussäästöt, tietoturvan parantuminen, mahdollistaa yhteentoimivat kokonaispalvelut	1,9	0,5
	AD rakenteen yksinkertaistaminen	Tuotteistettu toimintatapa, toiminnan kannattavuus	Kustannussäästöt, mahdollistaa yhteentoimivat kokonaispalvelut	0,4	0,5
	SOC-kehitys	Tuotteistettu toimintatapa	Kustannustehokkaat, palveluvaatimuksia vastaavat,	0,7	2

16.12.2016

			substanssijärjestelmiä tukevat ratkaisut		
	24/7 valvomo	Proaktiivinen asiakkuudenhallinta, tuotteistettu toimintatapa	Hallitut, yhtenäiset, palveluvaatimusten mukaiset alustaratkaisut substanssijärjestelmille	0,1	0,4
	VY-jatkokehitys	Tuotteistettu toimintatapa, toiminnan kannattavuus	Tehokkuuden ja tietoturvan parantuminen, yhteensopivien kokonaispalveluiden mahdollistaminen	0,1	0,8
	Vaka-palvelun jatkokehitys	Tuotteistettu toimintatapa, toiminnan kannattavuus	Kustannussäästöt, tietoturvan parantuminen, asiakkaille mahdollisuus keskittyä substanssijärjestelmiin	2,1	1,0
	Asiakkaan laiteinvestoinnit	Proaktiivinen asiakkuudenhallinta, tuotteistettu toimintatapa	asiakkaille mahdollisuus keskittyä substanssijärjestelmiin	0,8	4,0
Päätelaite- ja viestintätekniiset palvelut ja käyttäjätuki	Päätelaite- ja viestintätekniiset palvelut kehitys	Proaktiivinen asiakkuudenhallinta, tuotteistettu toimintatapa	Sujuva, toimiva ja selkeä, käyttäjäläheinen kokonaisratkaisu, tilaamisen helppous, yhtenäiset ratkaisut.	1,7	4
	Valtti-kehitys	Proaktiivinen asiakkuudenhallinta, tuotteistettu toimintatapa	Työn tekemisen mahdollistaminen ajasta ja paikasta riippumatta	0,8	1,0
	Valtti-asiakaskäyttönotot	Tuotteistettu toimintatapa, toiminnan kannattavuus	Yhtenäisten ratkaisujen hyötykäyttö, kustannussäästöt ja parempi hallittavuus.	1,9	6,0
	Asiakaslaitteet	Tuotteistettu toimintatapa, toiminnan kannattavuus	Virastojen yhtenäisten mallien käyttö tehostaa rutiineja	0,9	4,0
	Neuvottelupalvelujen yhtenäistäminen	Proaktiivinen asiakkuudenhallinta, tuotteistettu toimintatapa	Yhteneväiset, helpot ja toimivat videokokouspalvelut, kustannussäästöt	0,3	2,0
		KAPA viestintälityspalvelu on valmis, asikastilien migraatiot on tehty 31.3.2017. Viestinvälityspalvelut viety tuotantokäyttöön	Proaktiivinen asiakkuudenhallinta, tuotteistettu toimintatapa	Asiakaslähtöisten ratkaisujen käyttöönotto tehokkaasti	0,2
Projekti- ja asiantuntija-palvelut					

16.12.2016

	30.4.2017 mennessä. Mahdollisten tuotannon aloittamisen jälkeen ilmenneiden häiriöiden (alustat ja sovellus) juurisyyt on selvitetty ja palvelu on siirrettävissä vakaana ja täydessä tuotantovalmiudessa VRK:n vastuulle 1.9.2017.				
	IDM-käyttövaltuushallinta	Tuotteistettu toimintatapa, toiminnan kannattavuus	Virtaviivaiset prosessit, parempi tietoturva ja hallittavuus	0,4	1,0
	Julkaisujärjestelmien jatkokehitys	Proaktiivinen asiakkuudenhallinta, tuotteistettu toimintatapa	Asiakas voi keskittyä substanssiin.	0,2	1,2
	Toimialasovellusaloitusten yhtenäistäminen	Tuotteistettu toimintatapa, toiminnan kannattavuus	Kustannussäästöt, tietoturvan parantuminen, asiakkaille mahdollisuus keskittyä substanssijärjestelmiin	0,1	1,8
Toiminnan-ohjaus	Toiminnanohjaus kehitys	Tuotteistettu toimintatapa	Palvelupyynnöt ja kokonaispalvelu hoidetaan laadukkaasti ja kustannustehokkaasti	0,2	0,8
	Toiminnanohjausjärjestelmä / ITSM, CMDB	Tuotteistettu toimintatapa	Palvelupyynnöt ja kokonaispalvelu hoidetaan laadukkaasti ja kustannustehokkaasti	0,1	0,5
	Resurssienhallintajärjestelmä ja TOP HR	Tuotteistettu toimintatapa	Asiakas saa oikeaan aikaan oikeaa osaamista tarvitsemaansa palvelua	0,6	0,2
	Internet, extranet	Proaktiivinen asiakkuudenhallinta, tuotteistettu toimintatapa	Asiakas saa ajantasaista tietoa sähköisesti ja voi kontaktoida Valtorin kanssa digitaalisesti	0,5	0,5
	Sopimustenhallinta	Proaktiivinen asiakkuudenhallinta, Toiminnan kannattavuus	Asiakkaan palveluiden jatkuvuus turvataan, kustannussäästöt	0,2	0,2
	Suunnittelu- ja raportointijärjestelmä	Proaktiivinen asiakkuudenhallinta, toiminnan kannattavuus	Laadukas, läpinäkyvä asiakasraportointi	0,1	0,2
					14,6
YHTEENSÄ					

16.12.2016

Momentilta 28.20.10 tehtävien investointien lisäksi Valtori toteuttaa asiakasrahoitteisia projekteja. Vuonna 2017 toteutetaan mm. asiakkaiden käyttöön toimintavarma, tietoturvallinen ja käytettävä ratkaisu julkisen hallinnon lähettämän postin lukemiseen ja vastaamiseen.



Liite 2: Hallinnon turvallisuusverkkotoiminnan (TUVE-toiminnan) Valtorin tulossopimusta täydentävät tavoitteet vuodelle 2017

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 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 2017 käyttöön otettavan uuden hätäkeskustietojärjestelmän häiriötön toiminta

Valtorin 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 2017 laadullisesti vähintään samalla tasolla kuin vuonna 2016. Lisäksi on varmistettava, että Valtori kykenee tukemaan viranomaisten toimintaa muuttuvissa olosuhteissa samalla tavalla kuin esimerkiksi alkusyksystä 2015 nopeasti muuttuneessa turvapaikanhakijatilanteessa.

2. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

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



19.10.2016

3. Toiminnallinen tuloksellisuus

3.1 Toiminnallinen tehokkuus

3.1.1 Taloudellisuus

TUVE-palvelut tuotetaan korkean varautumisen, valmiuden ja turvallisuuden vaatimuksia vastaavasti. Palvelutuotannon kustannusrakenne tehdään läpinäkyväksi asiakkaille. Hinnoitteluperiaatteet ja palveluhinnasto tuotetaan yhdessä asiakkaiden kanssa niin, että asiakkaat saavat riittävän ajoissa perusteet omalle budjetoinnille.

TUVE-palveluiden taloudellisuutta mitataan vastaavin periaattein ja mittarein kuin muussa Valtorin palvelutuotannossa. Tavoitteena on saavuttaa vuonna 2017 taloudellisuuden vertailtavuus TUVE-palveluiden ja Valtorin muiden palveluiden välillä sekä TUVE-palveluiden ja Suomen Turvallisuusverkko Oy:n tuottaminen TUVE-palveluiden keskeisten taloudellisuustekijöiden osalta.

	Ennuste 2016	Tavoite 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
Laskutettava tuntihinta €	60/70/80	60/70/80	60/70/82	60/70/84	60/70/84
Hallinnon kustannusten osuus kokonaiskustannuksista % *	8,5	7,0	6,5	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 tuotantoympäristön ja palveluiden vaatimusten mukaisuudesta huolehtiminen.

Tuottavuuden varmistamiseksi Valtorin tulee panostaa integraatiopalveluiden kehittämiseen. Asiakaskohtaiset kokonaisratkaisut suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa asiakastarpeet ja TUVE-ympäristön vaatimukset huomioiden.

Tuottavuutta mitataan volyymikehityksellä ja palveluiden vaatimusten mukaisuudella.

	Ennuste 2016	Tavoite 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
TUVE työasemamäärä	31 966	30 500	30 500	31 000	31 000
Etähallinnassa olevien mobiililaitteiden määrä	6 500	7 000	7 500	7 500	7 500
Käyttäjämäärä (käyttäjätunnukset)	38 000	45 000	50 000	50 000	50 000
Työasemamäärä/lähitukihenkilö	286	268	263	272	272

19.10.2016

Vastaanotetut tiketit/ käyttäjätunnus	6	5	4	4	4
--	---	---	---	---	---

3.2 Tuotokset ja laadunhallinta

3.2.1 Palvelukyky ja laatu

TUVE-palveluiden keskeiset vaatimukset ovat käytettävyyden, häiriöttömyyden ja laadun varmistaminen. 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 luvut palvelutasot voidaan täyttää.

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

	Ennuste 2016	Tavoite 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
Asiakastyytyväisyys/ kokonaisarvio	3,15	3,2	3,2	3,3	3,3
Asiakastyytyväisyys/ palveluiden käytettävyys	2,85	2,9	3,0	3,1	3,1
Asiakastyytyväisyys/ palveluiden laatuun	2,91	3,0	3,1	3,1	3,2
Asiakastyytyväisyys/ häiriötilanteiden hallinta	3,0	3,1	3,2	3,2	3,3
Asiakastyytyväisyys/ Helpdesk	3,5	3,6	3,6	3,7	3,8
Asiakastyytyväisyys/ työasemapalvelu	3,26	3,4	3,4	3,5	3,5

TUVE-integraatiotoiminnalla varmistetaan TUVE-vaatimusten mukainen asiakkaiden TOSI-tietojärjestelmien liittäminen TUVE-ympäristöön. Vuonna 2017 seurataan ja tuetaan erityisesti KEJO-, ERICA- ja VITJA -hankkeiden etenemistä.

3.2.2 Varautuminen, valmius ja turvallisuus

Valtorin on saatettava loppuun VaVaTu-tarkastuksessa havaittujen puutteiden korjaaminen.

Valtorin on osallistuttava viranomaisten yhteisiin harjoituksiin, joissa kehitetään ja harjoitellaan normaaliolojen häiriötilanteiden sekä poikkeusolojen johtamistoimintaa, ICT-palvelutuotannon häiriötilanteiden hallintaa sekä kyberturvallisuuden kehittämistä. Valtiovarainministeriö tarkentaa harjoitustoiminnan suunnittelua erillisellä ohjeella toimintavuoden alkuun mennessä.

19.10.2016

Valtiovarainministeriö antaa vuoden 2017 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-palvelutuotannossa alihankinnan määrä rajoitetaan vain välttämättömään.

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

Henkilömäärän arvioitu kasvu liittyy toisaalta 24/7 -valmiuksien vahvistamiseen ja toisaalta sote- ja maakuntauudistuksen kautta laajentuvaan asiakaskuntaan. Henkilömäärän lisäystä arvioidaan kuitenkin tarkasti, koska aiheutuvat lisäkustannukset on kyettävä laskuttamaan asiakkailta.

	Ennuste 2016	Tavoite 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
TUVE henkilömäärä	345	355	360	370	370

5 Tavoitteiden saavuttamisen liittyvä kehittäminen

Palveluiden valvonta ja häiriötilanteiden hallintakyvyn parantaminen

- tavoitteena on kehittää ympärivuorokautista (24/7) toimintaa sekä häiriötilanteiden hallintakykyä ja yhteistoimintaa muiden TUVE-toimijoiden ja TOSI-palvelutuottajien kanssa

TUVE-integraatiopalveluiden kehittäminen

- tavoitteena on parantaa kykyä tukea asiakkaita TUVE-palveluiden liittämässä muihin palveluihin (TOSI, TORI ja KUNTA)
- on varmistettava integraattoritehtävien edellyttämä resursointi huomioiden TUVE:n muun käytön välittömät laajentamistarpeet sekä sote- ja maakuntauudistukseen liittyvät ensihoidon ja pelastustoiminnan uudelleen organisoimisen vaatimukset
- asiakkaille on kyettävä suunnittelemaan ja tarjoamaan palvelukokonaisuuksia, jotka vastaavat heidän vaihtelevia ja monipuolisia käyttötarpeita

TUVE-palveluiden sisällön kehittäminen asiakastarpeiden ja vaatimusten mukaisiksi

- vuoden 2017 tavoitteina ovat kriittisten TUVE-palveluiden varmentaminen ja TUVE-palveluiden käyttäjäkokemuksen parantaminen
- kehitetään terminoinnin läpi käytettävien palveluiden käyttökokemusta
- varmistetaan erikseen määritettävien palveluiden käytettävyyttä häiriötilanteissa

19.10.2016

TUVE-palveluiden tuloksellisuuden, kustannustehokkuuden sekä mittaamisen ja raportoinnin kehittäminen

- kehitetään palveluiden asiakaskohtaista raportointia ja kustannusten läpinäkyvyyttä
- 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.

TUVE-palvelut suunnitellaan ja sovitetaan asiakkaiden laskevia menokehyksiä vastaaviksi. Vuoden 2018 osalta on lisäksi otettava huomioon asiakkaiden 1,5 miljoonan euron kehysvähennys. Näistä johtuen TUVE-palveluihin tehtäviä pysyviä lisäresursointia voidaan tehdä vain TUVE-neuvottelukunnan käsittelyyn ja VM:n päätöksiin perustuen.

Valtorin TUVE-yksikön toimintamenot, Valtorin siirtomääräraha 2 v.

28.20.09 t€	Toteuma 2015	Arvio 2016*	Tavoite 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019	Tavoite 2020
Siirtynyt edelliseltä vuodelta		0	2 041	0	0	0
Talousarvio ja lisätalousarviot/ kehyspäättös*						
Käytettävissä oleva rahoitus	0	0	2 041	0	0	0
Menot		26 284	53 800	54 000	54 000	54 000
Tulot		28 325	51 759	54 000	54 000	54 000
Nettomenot	0	2 041	- 2 041	0	0	0
Siirtyy seuraavalle vuodelle	0	2 041	0	0	0	0

*) TUVE-toiminta siirtyi Valtoriin 1.6.2016