



11.12.2008

## HALLINNON TIETOTEKNIKKAKESKUS HALTIKIN JA SISÄASIAINMINISTERIÖN VÄLINEN TULOSSOPIMUS 2009

### SISÄLLYS

<b>1 VALTION v. 2009 TALOUSARVIOESITYKSESSÄ MAINITUT TAVOITEET .....</b>	<b>2</b>
<b>2 TULOSNEUVOTTELUSSA SOVITTU TULOSTAVOITTEIDEN TÄSMENNYS .....</b>	<b>3</b>
2.1 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus .....	3
2.2 Palvelukyky ja laatu .....	4
2.3 Toiminnallinen tehokkuus ja taloudellisuus .....	4
2.4 Toiminnan tuottavuus .....	4
2.5 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen .....	5
<b>3 HANKINNAT .....</b>	<b>5</b>
<b>4 SOVITUT TOIMENPITEET .....</b>	<b>5</b>
<b>5 VOIMAVARAT .....</b>	<b>6</b>
<b>6 ALLEKIRJOITUKSET .....</b>	<b>6</b>

11.12.2008

**1 VALTION VUODEN 2009 TALOUSARVIOESITYKSESSÄ MAINITUT TAVOITTEET**

Hallinnon tietotekniikkakeskukselle on asetettu seuraavat tulostavoitteet vuodelle 2009:

	2007*	2008	2009
<b>Tulosmittarit</b>	toteutuma	tavoite	TAE
<b>Palvelukyky ja laatu</b>			
Asiakastyytyväisyys (1-5 asteikolla)	3,73	3,5	3,5
Keskeisten järjestelmien saatavuus, %**			
- virka-aikana	99,87	99	99
- 24/7	99,95	98	98
Runkoverkon ulkomuuriin pysäytetyt hyökkäykset, %	100	100	100
Suodatetut roskapostit / % -osuus kaikista roskapostiviesteistä	ei ole mitattu	98	98
HelpDeskin vastaamat puhelut, %	94,33	90	90
Palvelutasojen saavuttaminen, % palvelupyynnöistä	ei ole mitattu	ei mitata	90
HALTIK:n vastuulla olevien projektien eteneminen suunnitellusti, % ***	ei ole mitattu	80	80
<b>Suoritteet/Tuotokset</b>			
Tuettujen työasemien määrä	7330	14350	14350
<b>Taloudellisuus</b>			
Myönnetty kehysmääräraha / aktiivinen käyttäjätunnus	1030 €	1020 €	1450 €

\* = vuoden 2007 luvut koskevat PTHK:n toimintaa

\*\* = Pois lukien sovitut huoltotoimenpiteet, jolloin mittari kuvaa järjestelmien palvelimien toimivuutta

\*\*\* = sisältää myös keskeisten kehittämishankkeiden suunnitellun toteutumisen alkuperäisen ohjausryhmän hyväksymän suunnitelman mukaisesti (arvioidaan laatukatselmoineissa)

11.12.2008

	2007*	2008	2009
<b>Henkiset voimavarat</b>	toteutuma	tavoite	TAE
Henkilötyövuodet, lkm	173 htv	280 htv	300 htv
Tehdyn työajan osuus säännöllisestä vuosityöajasta, %	69 %	70 %	70 %
<b>Henkilöstö yhteensä, lkm</b>	<b>174 hlöä</b>	<b>303 hlöä</b>	<b>305 hlöä</b>
- joista vakinaisessa palvelussuhteessa	141 hlöä	283 hlöä	277 hlöä
Naisia, %-osuus	34,1 %	35 %	35 %

\* = vuoden 2007 luvut koskevat PTHK:n toimintaa

Vuoden 2009 tavoitteissa tapahtuu lievä lasku vuoteen 2007 verrattuna, joka johtuu HALTIK:n käynnistymisvaiheen aiheuttamasta palvelutuotannon laadun alentumisesta. HALTIK:n toiminnan ja tuotantojärjestelmän vakiintumisen jälkeen palataan palvelukyky- ja laatuavoitteissa v. 2007 tasolle.

Keskeisten järjestelmien määrytykset ja saatavuudet on kuvattu HALTIK:n palvelukuva- uksissa ja niiden liitteissä. Kriittisten järjestelmien määrytykset ja saatavuudet on kuvattu HALTIK:n ja asiakkaan palvelusopimuksessa ja niiden tavoitetason tulisi olla vähintään 99,5 %.

Asiakastyytyvyyttä seurataan asiakasvirastoihin kohdistetulla kyselyllä. Muita palvelu- kykyä ja laatua kuvaavia mittareita seurataan joko järjestelmistä saatavilla mittaritiedoilla tai palvelutuotannon raporttien tietojen perusteella.

HALTIK:n vastuulla olevien projektien etenemistä arvioidaan puolueettomilla laatu- katselmoineilla.

Hallinnon tietotekniikkakeskuksen perustoiminnan taloudellisuutta seurataan myönnetyn kehysrahoituksen perusteella käytössä oleviin käyttäjätunnuksiin verrattuna. Viraston toi- mintaa rahoitetaan myös erillisillä palvelusopimuksilla, jotka sisältävät asiakasvirastojen tietotekniikan erikseen määriteltyjä palveluja.

## 2 TULOSNEUVOTTELUSSA SOVITTU TULOSTAVOITTEIDEN TÄSMENNYS

### 2.1 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

HALTIK:n toimintaa kehitetään hallinnonalan yhteisten palvelujen tuottajana ja turvalli- suusalan ICT- toimijana. Virasto syventää toimintaansa sisäisen turvallisuuden ja maa- hanmuuton tieto- ja viestintätekniisten palvelujen kehittäjänä ja tuottajana.

HALTIK:n toiminnan kehitystä seurataan ja arvioidaan seuraavien kriteerien perusteella:

- Päätetään Turvallisuusverkko (TUVE) -hankkeen suunnittelu ja käynnistetään toteu- tus yhteistoiminnassa puolustusministeriön hallinnonalan kanssa.
  - Laaditaan TUVE -palvelujen projektisuunnitelma vuosille 2009 – 2011 1.3.2009 mennessä.
  - Käyttöön otetaan ensimmäiset TUVE -palvelut.
- Toteutetaan seuraavat asiakaspalvelujen kehittämishankkeen osatavoitteet:
  - Toteutetaan toimipisteverkkosuunnitelman mukaiset toimipaikkajärjestelyt.
  - Laaditaan suunnitelma HALTIK:n valtakunnallisista keskitetyistä palveluista.

11.12.2008

- Kartoitetaan yhdessä kumppaneiden kanssa HALTIKin asiakaspalvelujen kumppanoitavat palvelut.
- Järjestetään asiakasseminaari.
- Suunnitellaan ja toteutetaan asiakasvirastoille suunnattu koulutustarjonta.
- Tuetaan sisäisen turvallisuuden ja maahanmuuton kansalaisille tarjoamien sähköisen asiointin ja viestinnän ICT -palvelujen käytettävyyden ja toimintavarmuuden kehittämistä.

## 2.2 Palvelukyky ja laatu

- Kasvatetaan HALTIKin osuus tietohallintostrategian kehittämisohjelman mukaisista valtakunnallisista tietojärjestelmähankkeiden johtamisesta vuodesta 2008 kahdella uudella hankkeella
  - Vastataan Häätäkeskuslaitoksen järjestelmän vaatimusmäärittelyhankkeen teknisestä projektista.
  - Laaditaan hallinnonalan kokonaisarkkitehtuurisuunnitelma.
- Kasvatetaan HALTIKin tuotantoon tulevien valtakunnallisten uusien järjestelmien määrää kahdella uudella järjestelmällä:
  - Ulkonet
  - Biometrinen passi
- Päivitetään HALTIKin liiketoimintasuunnitelma.
  - Päivitetään palveluluettelo ja palvelukuvaukset.
  - Käynnistetään asiakashallintamallin mukainen toiminta.
  - Toteutetaan HALTIKin ajantasainen kustannuslaskenta sekä palvelutuotannon tuotekohtainen hinnoittelu.
- Vakioidaan sisäasiainministeriön hallinnonalalla käytössä olevista työasemista 90 % yhteisten määritysten mukaisesti.
- Ratkaistaan virka-aikana osoitetuista palvelupyynnöistä 40 % 1-tasolla
- Asiakaspalvelujen keskitetyn mallin - painopisteenä pääkaupunkiseutu - kehittäminen osana ASKI -hanketta
- Turvataan asiakkaiden kriittisten tietojärjestelmien tuottaminen.

## 2.3 Toiminnallinen tehokkuus ja taloudellisuus

- Palveluiden oston ja investointien osuus (ilman TUVE investointeja) kokonaisbudjetista on 32 %
- HALTIKin hallinnolliset menot/ HALTIKin kokonaismenot ovat 10,3 %
- HALTIKin asiantuntijatyön hinta on 60.252 euroa/vuosi
- Tuetut vakioidut työasemat/ lähitukihenkilöiden määrä on 14 350 työasemaa / 98 henkilöä eli 146 työasemaa / henkilö.

## 2.4 Toiminnan tuottavuus

HALTIKin vuoden 2009 tuottavuusohjelman mukainen tuottavuusvähennys on 2 virkaa, jotka vähennetään henkilöstön eläköitymisen yhteydessä.

11.12.2008

## 2.5 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

- Tyytyväisyys johtamiseen 3,3 (1-5)
- Johdon, henkilöstön ja osaamisen kehittämishankkeen (HOHTO) päättäminen
  - Johtamismalli sisältäen HALTIK:n arvot, tavoitetilan, strategian ja johtamisperiaatteet on kuvattu, tiedotettu ja otettu käyttöön.
  - Osaamisen kehittämismalli sisältäen laatuarvioitumallin mukaisten kriteerien perusteella kehitetty mittariston on kuvattu, tiedotettu ja otettu käyttöön.

Henkiset voimavarat	Toteuma	Arvio	TAE- tavoite
Vuosi	2007*	2008	2009
Henkilötyövuodet	173	280	300
Kokonaistyövoimakustannukset (% palkkasummasta)	69	70	70
Työtyytyväisyysindeksi (1-5)	ei mitattu	3,2**	3,8
Sairauspoissaolot, työpäivää/htv	8,1	7,5	7,5
Vakituisen henkilöstön lähtövaihtuvuus	7,5	7,5	8,0
Henkilöstön keski-ikä	40	42	44
Koulutustasoindeksi	5,3	4,5	5,0
Sukupuolijakauma N / M	34 / 66	35 / 65	35 / 65

\* = luvut koskevat PTHK:n toimintaa

\*\* = HOHTO -hankkeen henkilöstökyselyn mukainen mittaustulos

## 3 HANKINNAT

HALTIK:n keskitettyjen hankintamenettelyjen piiriin kuuluvissa hankinnoissa noudatetaan sisäasiainministeriön vahvistamia ohjeita sekä hankintoja koskevia puitesopimuksia. Lisäksi hankintojen toteuttamisessa noudatetaan HALTIK:n sisäistä hankintaohjetta.

Hankinnat aloitetaan sen jälkeen, kun sisäasiainministeriö on vahvistanut keskitetyt hankintamenettelyt.

## 4 SOVITUT TOIMENPITEET

- 1) Valmistellaan toiminnallisten menettelyjen käyttöönottoa, jolla varmistetaan hallinnonalan keskeisten ja kriittisten hankkeiden läpimeno sekä niihin liittyvän ydinosaamisen kehittyminen.
- 2) Turvataan hallinnonalan keskeisten, jo aloitettujen tai toteutettavaksi sovittujen tietojärjestelmähankkeiden toteuttaminen eikä pääsääntöisesti aloiteta uusia hankkeita.
- 3) Toteutetaan Etä -ELS -järjestelmän käyttöönotto poliisin osalta sekä ELS- järjestelmän käyttöönotto Helsingin poliisin johtokeskuksessa.
- 4) Viimeistellään HALTIK:n toimitilahankkeen vuokrasopimus ja laaditaan rakentamissuunnitelmat.
- 5) Otetaan käyttöön sisäasiainministeriön neuvottelema HALTIK:n palkkausjärjestelmä (UPJ).
- 6) Tarkennetaan ja toteutetaan HALTIK:n henkilöstösuunnitelmaa vuosille 2009–2013.
- 7) Otetaan käyttöön ITIL -prosessikehikon mukaisesti kuvatut palvelutason-, tapahtuman-, ongelman-, muutoksen-, konfiguraation- ja jakelunhallinnan prosessit.

11.12.2008

- 8) Toteutetaan tietoturvasertifiointiin vuonna 2011 tähtääviä seuraavia toimenpiteitä:
  - a. Saatetaan sertifioitaviksi valitut toiminnot tietoturvasertifikaatin edellyttämälle tasolle.
  - b. Toteutetaan HALTIK:n henkilöstölle sisäinen tietoturvasertifikaatin hankkimista tukeva tietoturvallisuuskoulutus.
  - c. Laaditaan suunnitelma vuoden 2010 aikana toteutettavasta tietoturvasertifiointista.
- 9) Varaudutaan mahdolliseen Kajaanin puhelinpalvelupisteen siirtämiseen HALTIK:iin vuoden 2010 alusta alkaen
- 10) Laaditaan sisäisen tarkastuksen suunnitelma vuodelle 2009.

## 5 VOIMAVARAT

HALTIK:n vuoden 2009 kehysmääräraha on 25.234.000 euroa. Kehysmäärärahasiirrot jakaantuvat seuraavasti:

- Poliisi	16.890.000
- SM	195.000
- Tietohallinnon yhteiset / SM	3.150.000
- Rajavartiolaitos	2.620.000
- Pelastustoimi	100.000
- Häätäkeskuslaitos	1.125.000
- Maahanmuuttovirasto	50.000
- TE -keskus (virkasiirto)	37.000
- VES -lisäys	1.067.000

Palvelutuotantoon HALTIK:lle osoitetaan palvelusopimuksilla arviolta 6,1 miljoonaa euroa.

Hallinnonalan tietojärjestelmien kehittämishankkeisiin HALTIK:lle arvioidaan osoitettavan noin 10,0 miljoonaa euroa.

Hallinnon verkkoturvallisuutta kehittävän hankkeen toteuttamiseen on alustavasti esitetty varattavaksi suunnittelu- ja toteutusvaiheessa vuodelle 2009 noin 15 miljoonaa euroa, josta noin 11 miljoonaa euroa kohdistuisi investointeihin. Valtioneuvosto ei ole toistaiseksi vielä hyväksynyt TUVE:n toteutussuunnitelmaa, minkä johdosta SM:n hallinnonalan ja siten myös HALTIK:n osuus TUVE -rahoituksesta voidaan tarkentaa vasta vuoden 2009 alkupuolella.

HALTIK:n toiminnan kokonaisbudjetti vuonna 2009 on 41,3 miljoonaa euroa ilman TUVE-rahoitusta.

## 6 ALLEKIRJOITUKSET

Rovaniemi 11.12.2008

Sisäasiainministeriö /  
Hallintoyksikkö

Hallinnon tietotekniikkakeskus HALTIK

Kaarlo Korvola  
Tietohallintojohtaja

Tuija Kuusisto  
Johtaja