



# **Suomen Erillisverkot Vuosikertomus ja yritysvastuuraportti 2019**

**Tekstiversio**

31.03.2020

# Sisällys

<u>1. Toimitusjohtajan katsaus: työ digitaalisen itsenäisyyden rakentamiseksi jatkuu</u>	<u>3</u>
<u>2. Erillisverkot lyhyesti</u>	<u>5</u>
<u>Palvelut</u>	<u>6</u>
<u>3. Näin toimimme – missio ja arvot</u>	<u>7</u>
<u>Arvot: vastuullisuus, luottamus, yhteistyö ja kehitys</u>	<u>8</u>
<u>Kärkikehityshankkeet tiivistävät strategiaa</u>	<u>10</u>
<u>Riskienhallinta ja turvallisuuspoikkeamat</u>	<u>11</u>
<u>Asiakaskokemus ja palvelujen muotoilu</u>	<u>14</u>
<u>4. Talous</u>	<u>15</u>
<u>5. Erillisverkkojen yritysvastuu</u>	<u>18</u>
<u>Yritysvastuun tavoitteet</u>	<u>20</u>
<u>Ympäristövastuu</u>	<u>23</u>
<u>Vastuullisuuspäällikkö Mari Suokari: Vastuullisuus on suunnitelmallisuutta ja arjen tekoja</u>	<u>24</u>
<u>6. Turvalliset ja toimintavarmat palvelut</u>	<u>24</u>
<u>Turvallisuusverkko</u>	<u>24</u>
<u>Konesalipalvelut</u>	<u>29</u>
<u>Työhyvinvointi, tasa-arvo ja yhdenvertaisuus</u>	<u>33</u>
<u>8. GRI-taulukko</u>	<u>35</u>

## 1. Toimitusjohtajan katsaus: työ digitaalisen itsenäisyyden rakentamiseksi jatkuu

Erillisverkkojen tehtävänä on turvata yhteiskunnan kriittistä toimintaa ja viestintää. Strateginen tavoitteemme on tiivistettävissä: Erillisverkot on edelläkävijä turvallisuustoimijoiden yhteistyössä. Yhtiön toiminnassa korostuvat erityisesti vastuullisuus, turvallisuus ja tietoyhteiskunnan palvelujen häiriötön toimivuus. Turvallisuuskriittiset ict-palvelumme varmistavat arjen toimivuutta ja turvallisuutta asiakasorganisaatioillemme ja sitä kautta kaikille kansalaisille.

Suomi on monella mittarilla yksi maailman turvallisimmista maista. Jotta tämä tilanne pysyy ja kehittyy, turvallisuus- ja tietoturvakentässä tarvitaan viranomaisten rinnalle vahvoja, osaavia ja kotimaisessa omistuksessa olevia toimijoita. Erillisverkkojen rooli on kasvanut ja tullut yhä merkityksellisemmäksi viime vuosina. Osallistava ja osaava Suomi -hallitusohjelman kirjaukset ovat tärkeä ilmaus siitä, että viranomaisten ja muiden turvallisuustoimijoiden kriittinen viestintä ja yhteistyö sekä viranomaisverkko Virven toimintaedellytykset turvataan koko maassa. Aikaan ja paikkaan katsomatta, muuttuvissakin oloissa, toimivilla ict-palveluilla on iso merkitys eri turvallisuustoimijoille. Voidaankin sanoa, että Erillisverkot turvaa Suomen digitaalista itsenäisyyttä yhä uusien kyberturvallisuushkien maailmassa.

**KONSERNIN TOIMINTAA** kehitettiin vuonna 2019 kahden liiketoiminta-alueen kokonaisuutena, Turvallisuusverkko- ja Leijonaverkot-liiketoimintana. Palvelukokonaisuutemme muodostui tietoliikenne-, konesali-, sovellus- sekä sijainti- ja näyttöpalveluista. Perustimme alkuvuodesta 2019 tulevaisuuden fyysisen infrastruktuurin sijaintitietopisteitä varten Suomen Infratieto Oy:n. Virve Tuotteet ja Palvelut -tytäryhtiö siirtyi Millog Oy:n omistukseen vuoden 2020 alusta. Deltagon Group Oy fuusioitui Erillisverkkojen Leijonaverkot-tytäryhtiöön.

Viime vuosina tehtyjen yrityskauppojen – Deltagonin turvallisten viestintäratkaisujen, Lion Cloudin pilviteknologian ja yhteisyritys Kyberleijonan palomuuriteknologian – integroiminen konsernin kokonaisuuteen on edennyt odotetusti. Strategisen tietoturvateknologian kotimaisuus sekä tietoturvallisen viestinnän merkitys kasvavat sekä viranomaisille että huoltovarmuuskriittisille asiakkaillemme, mikä korostaa myös erityistehtäväyhtiön rooliamme.

**VIRANOMAISVERKKO VIRVEN** käyttö laajeni edelleen vuonna 2019. Virven kehittämistyö mobiililaajakaistapalveluksi on edennyt suunnitellusti. Tämän työn merkittävät virstanpylväät olivat lainsäädännön muutokset vuoden 2019 alussa ja talouspoliittisen ministeriövaliokunnan rahoituspäätökset vuoden 2019 lopussa. Lakimuutoksilla viranomaisradioverkkopalvelusta tuli osa Turvallisuusverkon palveluita.

Tällä turvataan viranomaisten kriittisen viestinnän palvelun saatavuus ja laatu myös viestintäverkkojen ruuhkatilanteissa, jolloin viranomaiset ovat etusijalla suhteessa muihin käyttäjiin. Erillisverkot toteuttaa turvallisuuskriittisille toimijoille kehittyvän palvelun yhdessä vuonna 2020 valittavan kaupallisen operaattorin kanssa.

Turvallisuusverkkotoiminnassa kiinnitettiin huomiota asiakaskokemuksen parantamiseen ja kehitettiin prosessitoimintaa. Lisäksi keskeisenä teemana oli palvelutarjonnan laajentaminen uusille käyttäjäryhmille, mikä turvaa kokonaisvaltaisen turvallisen tietoliikenteen entistä useammille käyttäjille ja samalla parantaa kustannustehokkuutta. Tiedustelulainsäädännön voimaantulo toi Erillisverkkojen vastuulle kytkentäoperaattoritehtävän.

Turvallisten, kiinteiden ja virtuaalisten konesali- ja kapasiteettipalvelujen sekä niihin liittyvän osaamisen kysyntä on jatkunut vahvana. Samanaikaisesti tunnistamme myös ohjelmistojen ja sovellusten merkityksen nopean kasvun. Kehittämämme alusta-arkkitehtuuriratkaisun käyttöönotto ja sovellusten pilotointi yhdessä kumppaniemme kanssa on jatkunut vireänä. Tavoitteena on tarjota asiakkaillemme monipuolinen kokonaisturvallisuuden palvelukokonaisuus, joka mahdollistaa räätälöidyt asiakasratkaisut. Omista konesaleista, omilla tietoliikenneyhteyksillä ja itse tai luotettavien kumppanien kanssa tuotetuilla palveluilla saavutetaan turvalliset ja hyvin hallitut ratkaisut.

**VUONNA 2018** käynnistetty konsernin sisäinen Yksi Yhteinen Erve -kehittämishanke on jatkunut vahvana. Tavoitteena on varmistaa, että Erillisverkkojen palvelut vastaavat kokonaisuutena hyvin kehittyviin asiakastarpeisiin ja tuleviin turvallisuushaasteisiin. Erityistä huomiota kiinnitetään siihen, että konsernin rakenne ja toimintatavat tukevat yhtiön kykyä tarjota ratkaisuja asiakkaiden digitaalisen turvallisuuden haasteisiin. Konsernin liiketoimintojen keskinäinen yhteistyö on lisääntynyt ja toiminta kehittyy yhä asiakaslähtoisemmäksi.

Vuosi 2019 oli konsernille onnistunut. Konsernin taloudelliset tavoitteet saavutettiin. Liikevaihto kasvoi ja konsernin kannattavuus parani edellisvuodesta. Erityistehtävayhtiön rooli vahvistui. Myös sitoutuminen turvallisuustoimijoiden yhteistyön edistämiseen on koko konsernin kasvavassa osaajajoukossa erittäin vahva.

Vastuullisuus on sisäänrakennetusti ollut osa erillisverkkolaista toimintatapaa. Tulevina vuosina haluamme toimia taloudellisten, sosiaalisten ja ympäristövaikutusten kannalta entistäkin vastuullisemmin. Raportoimme uuden vastuullisuusstrategiamme tavoitteista ja toteutumisesta aktiivisesti.

Vuonna 2020 haluamme lisätä toimintamme vaikuttavuutta turvallisuustoimijoiden kentässä ja koko yhteiskunnassa.

**Timo Lehtimäki, toimitusjohtaja**

## 2. Erillisverkot lyhyesti

Suomen Erillisverkot -konsernin (myöhemmin Erillisverkot) tehtävänä on turvata yhteiskunnan kriittistä johtamista ja digiyhteiskunnan palveluja kaikissa olosuhteissa. Erillisverkot tarjoaa yhteiskunnan turvallisuutta ja toimivuutta tukeville organisaatioille palveluja kriittiseen viestintään, tiedon suojaamiseen, tilannejohtamiseen ja kriittisen infrastruktuurin suojaamiseen. Suomen Erillisverkot on valtion kokonaan omistama yhtiö, ja sen omistajaohjauksesta vastaa valtioneuvoston kanslia. Valtiovarainministeriö vastaa turvallisuusverkkoliiketoiminnan strategisesta ohjauksesta turvallisuusverkkolain (10/2015) mukaisen toiminnan osalta.

Suurimpia asiakkaita ovat huoltovarmuuskriittiset yritykset esimerkiksi tele-, viestintä- ja energiatoimialoilta, ministeriöt sekä muut valtion ja kuntien turvallisuudesta ja toimivuudesta vastaavat tahot, pelastustoimi, poliisi, puolustusvoimat, hätäkeskuslaitos, sosiaali- ja terveystoimi sekä Rajavartiolaitos.

Konsernin liikevaihto vuonna 2019 oli 102,4 miljoonaa euroa, ja vakituista henkilöstöä oli joulukuussa 363. Konsernin päätoimipiste sijaitsee Espoossa. Erillisverkkoyhtiö Leijonaverkkoihin vuoden 2019 lopussa fuusioitulla Deltagon Group Oy:lla on yritystoimintaa Ruotsissa ja Norjassa, muutoin konserniin kuuluvilla yrityksillä ei ole toimintaa ulkomailla.

### Konsernin hallinto ja rakenne

Erillisverkkoihin kuuluvat Suomen valtion sataprosenttisesti omistama Suomen Erillisverkot Oy ja sen kokonaan omistamat tytäryhtiöt Suomen Turvallisuusverkko Oy, Leijonaverkot Oy, Johtotieto Oy ja Suomen Infratieto Oy sekä yhteistyryitys Kyberleijona Oy. Leijonaverkot Oy omistaa lisäksi seuraavien yhtiöiden koko osakekannan: Kiinteistö Oy Oulun Posteljooni, Kiinteistö Oy Porin Leijona ja Kiinteistö Oy Perkiöntie 2. Kyberleijona Oy on yhteisyritys, josta Erillisverkot omistaa 35 prosenttia ja SSH Communications Security 65 prosenttia.

Vuoden 2019 aikana konsernin rakenteessa tapahtui useampia muutoksia: Virve Tuotteet ja Palvelut Oy:n koko osakekannan myyntiä koskeva kauppakirja allekirjoitettiin Millog Oy:n kanssa joulukuussa 2019, Suomen Virveverkko Oy fuusioitui Suomen Turvallisuusverkko Oy:öön syyskuussa 2019 ja Deltagon Group Oy puolestaan fuusioitiin Leijonaverkot Oy:öön vuoden 2019 lopussa. Uusi tytäryhtiö Suomen Infratieto Oy perustettiin alkuvuodesta tulevaisuuden fyysisen infrastruktuurin sijaintitietopisteitä varten. Yhtiön arvioidaan aloittavan toimintansa vuonna 2021.

Palvelualueita vuonna 2019 oli neljä: tietoliikenne-, konesali-, sovellus- sekä sijainti- ja näyttöpalvelut.

### Liiketoiminnan rakenne

Vuoden 2019 aikana jatkoimme Erillisverkoissa tulevaisuuden haasteisiin vastaavia ja skaalautuvia organisaatiojärjestelyjä. Uudessa Erillisverkoissa yhteistyö yli organisaatorajojen on yhä suuremmassa roolissa. Kahden liiketoiminta-alueen sisäiset ja keskinäiset kehitys- ja organisoitumistoimet ovat edenneet odotetusti.

Turvallisuusverkko-liiketoiminta-alueeseen sisältyvät Turvallisuusverkon lisäksi viranomaisverkko Virven palvelut sekä kytkentäoperaattoripalvelut ja Leijonaverkot-liiketoiminta-alueeseen sisältyvät Erillisverkkoyhtiöiden konesali- ja sovellus- sekä sijainti- ja näyttöpalvelut.

Erillisverkkojen konsernipalvelut huolehtivat konsernin yhteisistä hallinto- ja tukipalveluista, jotka on organisoitu neljään vastuukokonaisuuteen. Talousjohtaja vastaa taloudesta, palkkahallinnosta ja tietohallinnosta. Hallintojohtaja vastaa lakiasioista, hankinnoista, henkilöstöhallinnosta, turvallisuudesta ja riskienhallinnasta. Hankejohtajan vastuulla ovat konsernitason hankkeet ja projektit, vastuullisuus, yhteiskuntasuhteet, laatu ja prosessit. Ratkaisupalveluista vastaavalle johtajalle kuuluvat asiakashallinnan koordinointi ja laajasti konsernin tuotteita ja palveluita hyödyntävät asiakasratkaisut sekä viestintä ja markkinointi.



Erillisverkot on organisoitu kahteen palvelualueeseen, joita tukevat konserni- ja ratkaisupalvelut. Konsernin toiminnasta vastaa toimitusjohtaja Timo Lehtimäki.

## Palvelut

Turvallinen yhteiskunta syntyy viranomaisten, yritysten ja muiden toimijoiden välisestä yhteistyöstä. Erillisverkot tarjoaa ict-palveluita, jotka tukevat sujuvaa yhteistyötä.

## Tietoliikenne

- **Viranomaisverkko Virve** auttaa viranomaisia ja muita turvallisuustoimijoita viestimään tehokkaasti ja turvallisesti. Virven avulla oikea tilannetieto saavuttaa oikeat henkilöt nopeasti.
- **Turvallisuusverkko** varmistaa Suomen turvallisuuden kannalta tärkeiden viranomaisten ja valtion ylimmän johdon viestintää. Suomen Turvallisuusverkko, tuttavallisemmin Stuve, on korkean varautumisen verkko-operaattori.
- **Kytkentäoperaattoritehtävää** toteutamme sotilas- ja siviilitiedustelulakien mukaisesti.

### Konesalit

- Asiakkaat saavat Erillisverkkojen **konesaleista** tieto- ja viestintäjärjestelmille turvalliset laitetilat, varmennetut olot ja ympärivuorokautisen hallintapalvelun. Turvallisten laitetilojen lisäksi palvelu kattaa kahdennetut toisiaan peilaavat kapasiteetti- ja tietoliikennepalvelut.
- **Lioncloud** on täysin ohjelmisto-ohjattu pilvipalvelu, mikä mahdollistaa organisaatioille palveluiden ketterämmän provisioinnin ja hallinnoinnin. Lioncloud tarjoaa turvallista, virtuaalista konesalipalvelua Suomesta suomalaisille asiakkaille. Lioncloud-palvelun avulla asiakas voi korvata oman konesalinsa tai laajentaa oman konesalinsa kapasiteettia ja palvelutarjoamaa joustavasti.

### Sovellukset

- Palvelualusta **Krivat** tehostaa yritysten yhteistyötä häiriötilanteiden ennakoinnissa ja suurhäiriötilanteissa sekä nopeuttaa häiriöistä toipumista. Krivat on sekä palvelualusta että siihen kuuluvien toimijoiden yhteisö, toimintamalli ja informaatiokanava
- **Deltagon** tekee ratkaisuja sähköisen viestinnän ja asiointin turvaksi sekä tiedon suojaamiseksi.
- Keko on ohjelmistoalusta, joka tarjoaa sovellusten kehittämispaikan ja kokonaisarkkitehtuurin kautta liiketoimintamahdollisuuksia myös Erillisverkkojen kumppaneille.

### Sijainti- ja näyttöpalvelut

- **Johtotieto** tarjoaa sijaintitietoa maanalaisista kaapeleista ja johdoista tai ilmajohdoista. Tarvittaessa yhteisnäyttöpalvelu tuo kaapelinnäyttäjän paikan päälle kaivajan avuksi.

Erillisverkkojen tytäryhtiö Virve Tuotteet ja Palvelut Oy tarjosi TETRA-päätelaitteiden myynti- ja huoltopalveluita vuoden 2019 loppuun saakka. Yrityksen osakekanta on siirtynyt Millog Oy:lle 2.1.2020 alkaen.

## 3. Näin toimimme – missio ja arvot

Erillisverkkojen missiota ja visiota tarkennettiin hieman vuonna 2019. Haluamme korostaa aktiivista toimintaamme sekä rajat ylittävää yhteistyötä erityistehtävässämme. Merkityksellisyys ja vastuullisuus kuvaavat Erillisverkkojen toimintaa hyvin. Yksi Yhteinen Erve -hankekokonaisuudella haluamme korostaa myös toimintamme jatkuvaa kehittämistä kohti uudistuvaa ja yhtenäistä yhtiötä.

**Missio: Mahdollistamme kriittisen toiminnan ja viestinnän turvallisesti.**

**Haluamme olla palveluillamme keskeisessä roolissa turvallisuustoimijoiden operatiivisen toiminnan, kriittisen viestinnän ja johtamisen saralla.**

**Visio: Erillisverkot toimii edelläkävijänä turvallisuustoimijoiden yhteistyössä. Erillisverkot rakentaa yhdessä muiden turvallisuustoimijoiden sekä valittujen kumppanien kanssa turvallisempaa ja vakaampaa yhteiskuntaa.**

Erillisverkot tarjoaa viranomaisille ja huoltovarmuuskriittisille toimijoille turvalliset ja toimintavarmat ICT-palvelut ja on siten mukana rakentamassa yhteiskunnan kokonaisturvallisuutta. Turvaamalla viranomaisten ja muiden turvallisuuskriittisten toimijoiden operatiivista toimintaa ja viestintää turvataan myös kansalaisten avun saantia ja arjen sujumista kaikkialla Suomessa.

Suomalainen turvallisuustoimijoiden viestintä ja saumaton yhteistyö ovat ainutlaatuista myös kansainvälisesti tarkasteltuna. Eri turvallisuusviranomaisilla (esimerkiksi pelastus, poliisi, rajavartiolaitos) ja huoltovarmuuskriittisillä toimijoilla (esimerkiksi energiayhtiöt) on sekä päivittäisessä työssä että kriisitilanteissa aktiivista viestintää ja yhteistyötä yli organisaatorajojen. Suomen vahvuus on erityisesti kriittisen viestinnän ympärille muodostuneissa yhteistyöalustoissa ja -verkostoissa. Viranomaisverkko Virve sekä muut yhteiset viestintä- ja johtamisjärjestelmät tukevat sekä turvallisuustoimijoiden arjen työtä kentällä että toiminnan johtamista. Tilannetiedon välittäminen varmasti ja turvallisesti eri järjestelmien kautta on turvallisuustoiminnan ytimessä nyt ja tulevaisuudessa.

### **Arvot: vastuullisuus, luottamus, yhteistyö ja kehitys**

Erillisverkkojen arvot päivitettiin vuoden 2019 aikana. Vastuullisuus sai yhtiön toiminnassa suuremman painoarvon. Kävimme arvoja läpi avoimesti henkilöstön, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa verkkopohjaisena keskusteluna. Arvot ovat kaiken toimintamme kovinta ydintä. Nopeasti muuttuvassa maailmassa yhteiset arvot toimivat kestävässä ohjenuorana kaikelle päätöksenteolle sekä toiminnallemme.

Henkilöstön arvokeskustelutuloksissa luottamus on keskeisin Erillisverkkojen arvoista. Vastaajien näkökulmana on: tuotamme palveluita, jotka ovat yhteiskunnan toimivuuden kannalta kriittisiä ja joihin kansalaisten on voitava luottaa. Kehitys-arvon nähdään toteutuvan sekä asiakkaiden palvelujen paranemisena että sisäisen yhteistyön kehittymisenä. Yhteistyö puolestaan koetaan ensisijaisesti organisaatioiden eri osien välisenä yhteistyön kehittämistarpeena, johon vastataan myös Yksi Yhteinen Erve -hankkeessa. Henkilöstölle vastuullisuus on ennen kaikkea sitä, mitä Erillisverkot perustehtävään tekee: palveluita yhteiskunnan toiminnan turvaamiseen. Asiakkaille on merkittävämpää, miten Erillisverkot toteuttaa yhteiskunnallista tehtäväänsä ja kuinka vastuullisesti taloudellisten, sosiaalisten ja ympäristöseikkojen kannalta toimimme.

Arvokeskustelun pohjalta päädyimme käynnistämään vastuullisuusstrategian laatimisen ja perustamaan konserniin uuden yhteiskuntasuhde- ja vastuullisuuspäällikön tehtävän.

**Strategian kulmakivet:** Parhaat ratkaisut kriittiseen toimintaan ja turvallisuusyhteistyöhön, Toimivin palvelutuotanto kaikissa olosuhteissa, Parhaat turvallisuuden tekijät sekä Tehokas, läpinäkyvä ja ennustettava talous.

Erillisverkkojen tavoitteena on löytää asiakkaillemme parhaat yhteiset ratkaisut, jotka tehostavat heidän operatiivista toimintaansa ja varmistavat yhteiskuntamme turvallisuutta. Haluamme varmistaa, että ratkaisut tukevat turvallisuustoimijoiden yhteistyötä mahdollisimman tehokkaalla tavalla. Tulevaisuuden ratkaisut pohjautuvat pitkälti kokonaisarkkitehtuurimme, joka sitoo yhteen Erillisverkkojen palveluvalikoiman aina turvallisista konesaleista varmennettuihin sovelluksiin asti huomioiden ensisijaisesti korkean käytettävyyden.



Tavoitteena on, että palvelut toimivat kaikissa oloissa, ympäri vuorokauden, kaikkina päivinä vuodessa. Toimivin palvelutuotanto tarkoittaa tuotannon kokonaisuutta, jossa otetaan huomioon niin sisäiset tekijät (turvallisuus, laatu, kustannukset) kuin ulkoisetkin tekijät, esimerkiksi kumppaniyhteistyö.

Erillisverkoissa henkilöstön tyytyväisyys ja motivaatio ovat tärkeä perusta ja edellytys liiketoiminnan onnistumiselle. Ilman hyvinvoivaa, motivoitunutta ja osaavaa henkilöstöä ei voida saavuttaa muita kriittisiä liiketoiminnallisia tavoitteita kuten hyvää asiakastyytyväisyyttä. Erillisverkoissa korostuvat sitoutuneisuus ja halu työskennellä yhteiskunnan turvallisuuteen liittyvien asioiden parissa. Merkityksellisyys, vaatimustenmukaisuus ja yritysvastuu korostuvat Erillisverkkojen hoitaessa perustehtäväänsä.

Erillisverkkolaisuus, tutummin erveläisyys, on vastuullisuutta, sitoutumista ja kykyä katsoa eteenpäin. Meitä erveläisiä yhdistävänä tekijänä toimii työ, jolla on yhteiskunnallista merkittävyyttä. Mielekkäät tehtäväkuvaukset, urapolkumahdollisuudet ja laadukas esimiestyö ovat meille tärkeitä. Olemme viime vuosina laajentuneet merkittävästi, ja yhteisten toimintatapojen ja prosessien merkitys on entisestään kasvanut. Erillisverkoissa vastuullisuus on osa kaikkia toimintatapoja, prosesseja ja käytäntöjä – osa erveläisyyttä. On reilua myöntää, että kaikki ei ole valmista. Päinvastoin: vastuullisuus on jatkuvaa yrityksen ja itsensä kehittämistä ja arvioimista.

Haluamme toimia kustannustehokkaasti sekä häiriöttömästi. Ennustettavuus ja läpinäkyvyys ovat taloudellisen toimintamme avaintavoitteita, jotka mahdollistavat Erillisverkkojen toiminnan jatkuvuuden vuodesta toiseen.

### **Eettiset pelisäännöt**

Eettiset pelisäännöt ovat Erillisverkoissa selkeät. Yhteistyössä toimitaan pääosin viranomaisten ja julkisen sektorin edustajien kanssa, minkä vuoksi toiminnassa noudatetaan valtionhallinnon arvopohjaa ja eettisiä ohjeita. Erillisverkot on myös itse viranomaisluonteisessa tehtävässä toteuttaessaan valtion rahoituksella merkittäviä investointeja turvallisuusverkkoihin. Lisäksi henkilöstön hoitaessa turvallisuusverkkoon liittyviä tehtäviä heihin sovelletaan rikosoikeudellista virkavastuuta samalla tavoin kuin valtiohallinnon virkamiehiin.

Jokaisen Erillisverkkojen työntekijän edellytetään noudattavan eettisessä, Code of Conduct -käytännesäännöstössä määriteltyjä toimintatapoja ja sisäisiä dokumentoituja ohjeita. Konsernin sisäisissä eettisissä ohjeissa annetaan ohjeistus muun muassa eturistiriitojen välttämiseen sekä liikelahjoihin ja vieraanvaraisuuteen liittyviin toimintatapoihin. Erillisverkot ei sponsoroi eikä myönnä lahjoituksia tai avustuksia hyväntekeväisyyteen, harrastustoimintaan tai poliittisen toiminnan tukemiseen. Code of Conduct -säännöstön voi lukea kokonaisuudessaan Erillisverkkojen [verkkosivuilta](#).

Vakiintuneiden kontrollijärjestelmien lisäksi konsernin hallituksen päätöksen mukaisesti vuonna 2019 toteutettiin sisäisiä tarkastuksia ulkopuolisen toimijan johdolla. Tarkastuskohteina olivat konsernin Corporate Governance, riskien ja sopimusten hallinta, hankinnat, ostolaskujen käsittely, matkahallinto, maksukortit sekä puhelinetuudet. Sisäisen tarkastuksen perusteella on luotu toimenpidesuosituksia, jotka toimeenpannaan johtoryhmän johdolla. Sisäinen tarkastus tekee jälkitarkastuksen toimenpanosuunnitelmien etenemisestä kevään 2020 aikana.

## **Kärkikehityshankkeet tiivistävät strategiaa**

Konsernin painopistealueet, kärkikehityshankkeet, konkretisoivat Erillisverkkojen strategian tavoitteita ja toimenpiteitä sekä korostavat yhteistä tekemistä. Tavoitteena on myös, että jokainen erveläinen kokisi työnsä merkitykselliseksi ja jokaisella olisi mahdollisuus osallistua konsernin kannalta keskeisiin yhteisiin hankkeisiin.

Strategiapainotukset ja niiden mukaiset tavoitteet asetetaan 1–5 vuoden jaksolle. Strategiset painopistealueet ja konkreettiset toimenpiteet lyödään lukkoon vuosi kerrallaan. Vuoden 2019 aikana konsernin hallitus hyväksyi seuraavat strategiapainotukset vuosille 2020–2025:

- Laajakaistainen Virve 2.0
- Kohti kokonaisratkaisuja
- Yksi Yhteinen Erve
- Strategiset kumppanuudet

Laajakaistainen Virve 2.0 ja Yksi Yhteinen Erve -hankkeet ovat merkittävimpiä hankekokonaisuuk-  
sistamme lähitulevaisuudessa. Asiakkaamme vaativat uudenlaisia kriittisiä kokonaisratkaisuja, jotka edellyttävät myös uusia strategisia kumppaneita. Erillisverkkojen on varmistettava tiedon saatavuus, käytettävyys, luottamuksellisuus ja eheys asiakasvaatimusten mukaisesti.

## **Johtamisen vuosikello**

Erillisverkkojen johtaminen noudattaa vuosikelloa, jossa huomioidaan niin lakisääteiset velvoitteet kuin konsernin sisäiset kehitystoimetkin. Vuosikellon rungon muodostavat emoyhtiön hallituksen kokoukset ja hallituksen vuosisuunnitelma. Lisäksi vuosikellossa on aikataulutettuna konsernin johtoryhmän työskentely. Konsernin johtoryhmä ja emoyhtiön hallitus kokoontuivat vuoden 2019 aikana lähtökohtaisesti kerran kuukaudessa.

Vuosikelloon sisältyvät myös kvartaaleittain pidettävät henkilöstöinfot ja kaksi kertaa vuodessa koko henkilöstön kanssa pidettävät kehitys- ja tavoitekeskustelut. Säännöllinen vuosittain toistuva toimenpide on myös työtyytyväisyystutkimus.

## **Liiketoiminnan kehitys**

Toimintaympäristöanalyysi on keskeinen osa Erillisverkkojen johtamisen vuosikelloa ja strategian tuoreuttamista. Analyysin perusteella tunnistamme erityistehtävään liittyviä pitkän aikavälin asiakas-  
tarpeita sekä niihin liittyviä liiketoimintamahdollisuuksia ja -riskejä. Arvioimme toimintaympäristöä PESTE-mallin (political, economical, sociological, technological, ecological) mukaisesti ottaen lisäksi huomioon asiakaskentässä, kilpailijoissa ja kumppanuuksissa tapahtuvat muutokset. Osana erityis-  
tehtävää ja yhteiskunnallista vastuutaan Erillisverkot etsii aktiivisesti uusia liiketoimintamahdolli-  
suuksia. Pyrimme kumppaniyhteistyön kautta entistäkin aktiivisemmin löytämään myös kansantalou-  
dellisesti tarkoituksenmukaisia ratkaisuja yhteiskunnan turvallisuuden varmistamiseksi. Liiketoimin-  
nan kehityksen konsernitasoisen koordinoinnin tukemiseksi Erillisverkoissa toimii kehitysryhmä, jossa on edustus kaikista liiketoiminta-alueista ja tarvittaessa yhteisistä konsernipalveluista.

Otimme vuoden 2019 aikana konsernissa käyttöön jatkuvan kehittämisen EFQM-toimintamallin. Järjestimme mallin mukaiset itsearviointityöpajat Turvallisuusverkko- ja Leijonaverkot -liiketoimintalueilla sekä konsernitasolla elokuussa 2019. Otimme esiin nousseet ja priorisoidut kehityskohteet huomioon liiketoimintasuunnittelussa, ja jatkamme mallin jalkautusta vuonna 2020.

### **Riskienhallinta ja turvallisuuspoikkeamat**

Erillisverkkojen missiona on mahdollistaa kriittinen toiminta ja viestintä. Tämän perustehtävän toteuttamisessa tarjoamme turvallisuuskriittisille asiakkaillemme palveluja ja ratkaisuja, joiden toimivuudella turvataan suoraan ja välillisesti myös kansalaisten fyysistä turvallisuutta. Palvelujemme toteuttamisessa ei voida ottaa hallitsemattomia riskejä.

Riskienhallinta on kiinteä osa johtamista sekä strategisten, operatiivisten, taloudellisten että vahinkoriskien osalta. Riskejä käsitellään ja hallitaan kokonaisvaltaisesti niin konsernilaajuisesti kuin palvelualue- ja toimintokohtaisesti. Käsittelemme konsernin johtoryhmässä ja hallituksessa riskejä vähintään neljä kertaa vuodessa konsernin turvallisuuspäällikön koordinoimana. Toimivalla riskienhallinnalla varmistamme nykyistä toimintaa ja mahdollistamme myös toimintojen laajentamisen sekä uusien liiketoimintamahdollisuuksien hyödyntämisen.

### **Hankinnat**

Erillisverkkojen yhtiöt jaetaan hankinnan näkökulmasta kahteen kategoriaan: hankintalain määrittelemiin hankintayksiköihin ja kaupallisesti toimiviin yhtiöihin. Hankintayksiköt noudattavat lakia julkisista hankinnoista.

Kaikkien yhtiöiden tavoitteena ovat laadukkaat, oikea-aikaiset ja tarvetta vastaavat hankinnat. Konsernissa tehtävissä hankinnoissa korostuvat laadukkuus, taloudellisuus ja turvallisuus. Valtaosa tehdyistä hankinnoista on palvelu- ja järjestelmähankintoja, ja toimittajista suurin osa on kotimaisia yrityksiä.

Julkiset kilpailutukset julkaistaan HILMA-ilmoituskanavassa. Julkisissa kilpailutuksissa käytämme sähköistä hankintajärjestelmää. Lisäksi hankintayksiköt käyttävät Hansel Oy:n kilpailuttamia puitejärjestelyjä. Erillisverkkojen sopimustenhallintajärjestelmä Soppa mahdollistaa hyvän sopimusaikaisen seurannan ja tuottaa ajantasaisen kuvan sopimuskannasta.

Kaikissa hankinnoissa noudatamme muun ohella konsernin hankintastrategiaa, yleisiä sopimusehtoja, tilaajavastuulakia sekä hyvää kauppatapaa. Lisäksi asetamme toimittajille muita vaatimuksia liittyen muun muassa taloudelliseen tilanteeseen ja ammatilliseen pätevyYTEEN. Niiltä osin kuin teemme hankintoja hankintalain perusteella, noudatamme lisäksi hankintalaissa olevia toimittajien ehdottomia ja harkinnanvaraisia poissulkemisperusteita. Sopimuksen voimassaoloaikana seuraamme sopimuksen toteutumista ja tätä kautta toimittajan toimintaa.

## **Sidosryhmäyhteistyö ja vuorovaikutus**

Erillisverkkojen toiminnalla on suuri yhteiskunnallinen merkitys. Asiakkaidemme kautta vaikutamme jokaisen suomalaisen elämään. Toimimme sidosryhmiemme kanssa avoimesti ja läpinäkyvästi ja huomioimme toiminnan turvallisuuskriittiset erityispiirteet.

Aktiivinen ja avoin vuoropuhelu sekä lisääntyvä tuotteidemme ja palvelujemme yhteiskehittäminen sidosryhmiemme kanssa on edellytys myös toimintamme kehittymiselle.

Erillisverkkojen erityistehtäväroolin ja yhteiskunnallisen aseman vuoksi saamme lausuntopyyntöjä, jotka liittyvät muun muassa erilaisiin turvallisuus- ja viranomaisverkkokokonaisuuksiin sekä muihin toimialan ajankohtaisiin aiheisiin. Eri kannanottojen ja lausuntojen valmistelutyö tehdään huolellisesti. Erillisverkoille on tärkeää, että viestintä on selkää, faktapohjaista ja johdonmukaista.

Oheisessa taulukossa on kuvattu Erillisverkkojen tärkeimpiä sidosryhmiä ja heidän odotuksiaan sekä esimerkkejä toimenpiteistä ja sidosryhmien kokemusten seurannasta.

Sidosryhmä	Sidosryhmän odotukset	Toimenpiteitä (esimerkkejä)	Seuranta (esimerkkejä)
Asiakkaat	Turvallisuustoimijoiden yhteistyön mahdollistaja. Toimintavarmat ja turvalliset palvelut ja kokonaisratkaisut. Aktiivinen ja avoin yhteydenpito, vastuullinen toimija.	Ratkaisupalvelut-yksikön toiminnan käynnistäminen ja asiakashallinnan kehittämistyö. Aktiivinen asiakastyö. Konsernin Erve Asiakas- ja käyttäjäpäivät.	Asiakaskokemus-- tutkimus, liiketoiminta-kohtaiset tyytyväisyyskyselyt, palaute tapahtumista. Asiakashankinta ja -pysyvyys. Tunnettuus- ja mainetutkimus.
Päätäjät (virkamiehet + poliittiset)	Päätöksentekoa ja valmistelua tukeva tiedon- saaminen. Hyvä keskustelu- yhteys ja näkemyksellisten ratkaisujen hakeminen. Luotettava turvallisuuskriittisen ict-alueen toimija.	Avoimien hallitusohjelma- tavoitteiden julkaiseminen. Erve Foorumi -päättäjätason sidosryhmätilaisuus. Osallistuminen yhteiskunnalliseen keskustelutapahtumaan, Suomi Areenaan.  Erve Aamut ministeriöiden kanssa ja muut säännölliset tapaamiset sekä avoin vuoropuhelu useilla eri alueilla.	Tapaamisten seuranta. Asiakaskokemus- tutkimus. Tunnettuus- ja mainetutkimus.
Henkilöstö	Arvoihin nojaavaa, tasapuolista ja oikeuden- mukaista henkilöstö- johtamista. Aktiivista vuorovaikutusta yli organisaatorajojen. Hyvä työilmapiiri ja hyvä työolot. Osaamisen kehittäminen.	Perehdytyksien ja koulutuksien järjestäminen koko henkilöstölle ja kohdennetusti esimiehille. Ulkopuoliset koulutukset. Säännölliset henkilöstö- tilaisuudet.	Työtyytyväisyys-, tasa- arvo ja yhdenvertaisuus- kysely, arvokeskustelu.
Media	Viestinnän tasapuolisuus ja avoimuus, luotettavuus. Nopeaa palvelua ja uusia näkökulmia yhteiskunnallisesti merkittävistä turvallisuus- kriittisistä aiheista. Vaikuttavaa viestintää.	Verkkomedia Erve Utisten sisällöntuotanto. Aktiivinen yhteys mediaan ajankohtaisista aiheista, esim. HS Vieraskynä KoVa- hankkeesta.	Jatkuva mediaseuranta. Mediyhteydenottojen seuranta. Mediatilaisuudet ja yh- teydenpito.
Kumppanit	Avoin viestintä ja ratkaisukeskeisyys. Helppo yhteistyö. Uudet tarjoamat.	Yhteistyö messujen järjestämisessä sekä Erve Asiakas- ja käyttäjäpäivissä.	Tyytyväisyyskysely.

## Asiakaskokemus ja palvelujen muotoilu

Se, kuinka monipuolistuva asiakaskunta ja sidosryhmät kokevat Erillisverkot ja kuinka tyytyväisiä he ovat toimintaamme ja palveluihimme, on tunnistettu keskeiseksi menestystekijäksi konsernin toiminnassa. Tiivis vuorovaikutus näiden ryhmien kanssa, tarpeiden tunteminen sekä kokemuksen mittaaminen ovat lähivuosina keskeisiä asioita suhteiden kehittämisessä.

Erillisverkkojen vuorovaikutuksessa asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa paneudutaan syntyvään kokemukseen kolmella eri tasolla. Kokemusta kartoitetaan sen mukaisesti, miten Erillisverkot pystyy tuotteillaan ja palveluillaan vastaamaan asiakkaan tarpeisiin, millaiset ovat asiakkaalle syntyvät kokemukset ja tunteet ja millaisia mielikuvia ja merkityksiä vuorovaikutuksessa hänelle muodostuu. Perimmäinen tavoite on hyvä asiakaskokemus: se että asiakkaalle syntyvä kokemus vastaisi hänen tarpeitaan.

Vuoden 2019 alusta Erillisverkoissa toiminut Ratkaisupalvelut-yksikkö vastaa asiakkuuksista ja selvittää aktiivisesti tapoja kehittää asiakaskokemusta ja sen mittaamista koko konsernissa. Tavoitteena on muun muassa systematisoida kokemuksen mittaamista useissa erilaisissa kohtaamispaikoissa ja kanavissa digitalisoimalla kyselyjä ja mittaamista. Useampien kohtaamispaikkojen tunnistamisen kautta Erillisverkot pyrkii kuuntelemaan sidosryhmiä heidän valitsemissaan kanavissa. Useammat kohtaamispaikat ja aktiivinen asiakkaiden kokemuksien luotaus mahdollistavat myös asiakkaiden ja muiden sidosryhmien toiveisiin ja haasteisiin reagoimisen nopeasti.

Keväällä 2019 tehdyn maine- ja tunnettuustutkimuksen vastaajista lähes puolet tunsivat yhtiön vähintään melko hyvin. Kokonaismielikuva Erillisverkoista oli positiivinen (3,99 asteikolla 1-5). Erillisverkkojen strategisina menestystekijöinä pidettiin yhteistyökykyisyyttä, luotettavuutta ja asiantuntevuutta. Analyysin perusteella Erillisverkkojen strategisena heikkoutena nähtiin kehittyvyys. Toissijaisia kehittämiskohteita ovat muun muassa tunnettuus, lähestyttävyyden sekä asioista kertominen ymmärrettävästi.

Joulukuussa tehdyssä asiakaskokemustutkimuksessa tarkasteltavat toiminnan osa-alueet – kokonaistyytyväisyyden lisäksi – olivat asiakaspalvelu sekä palvelut. Lisäksi tutkimuksessa tutkittiin asiakasuskollisuutta ja kuinka vaivattomaksi vastaajat kokivat Erillisverkkojen kanssa toimimisen.

Tulosten mukaan palvelujen laatu on Erillisverkkojen selkeä strateginen vahvuus. Täysin ja hyvin tyytyväisten osuus kaikista vastaajista on hyvää tasoa ja ylittää vertailutietopankin keskiarvon. Tyytyväisimpiä asiakkaat ovat yhteyshenkilön yhteistyökykyyn ja asiantuntemukseen. Kehittämiskohteena asiakaspalvelussa nähdään toiminnan joustavuus ja asenne ongelmatilanteissa. Palveluissa nousee kehittämiskohteeksi palvelujen kyky vastata tämän päivän tarpeisiin.

Suositteluhalukkuutta mittaavat Net Promoter Score (NPS) -mittaukset ovat yksi osa asiakaskokemuksen mittaamista.

Vuonna 2019 tehtiin tutkimuksissa kaksi NPS-mittausta:

- NPS helmi–maaliskuu: 43
- NPS joului–tammikuu: 40

Lisäksi teemme Erillisverkoissa palvelukohtaisia tyytyväisyyskartoituksia eri liiketoiminnoissa. Niiden tuloksista on kerrottu kunkin liiketoiminnan yhteydessä tässä raportissa. Virve-viranomaisverkon kehittämisessä laajakaistaiseksi palveluksi on käytetty palvelumuotoilun menetelmiä muun muassa haastatteleamalla eri asiakasryhmiä. Lisäksi on tehty laajempia kyselyjä ja järjestetty työpajoja käyttötärpeiden ja -tapojen tunnistamiseksi suunnittelutyön pohjaksi.

Se, että erveläiset luotaavat asiakkaiden kokemuksia ja kuuntelevat heitä erilaisissa kohtaamisissa, muodostaa perustan asiakaskokemuksen kehittämiseksi. Asiakkuuspäälliköt ja työryhmät vastaavat isojen asiakasprojektien johtamisesta sekä asiakastyössä keskeisten työkalujen ja välineiden kehittämisestä koko konsernille. Konsernin eri liiketoimintojen tuottamia ratkaisuja ja palveluita sisältäviä laajoja kokonaisuuksia koordinoidaan keskitetysti. Asiakkuudessa huomioidaan myös myyntiä ja toimituksia edeltävät ja niiden jälkeiset toiminnot kuten asiakaspalvelu ja laskutus.

## 4. Talous

### Taloudellinen vastuu

Erillisverkoissa taloudellisella vastuulla tarkoitetaan hyvää hallinnointitapaa, kustannustehokkuutta, toiminnan jatkuvuuden taloudellisten edellytysten turvaamista sekä pitkäjänteisen taloudellisen lisäarvon luomista sidosryhmille.

Taloudellinen lisäarvo kuvaa, millaisia vaikutuksia Erillisverkoilla on taloudellisen hyvinvoinnin luomiseen ja sidosryhmien saamaan taloudelliseen hyötyyn. Alla on kuvattuna konsernin taloudelliset tunnusluvut vuodelta 2019.

Suomen Erillisverkot -konserni

TALOUELLISET TUNNUSLUVUT

<b>Avaintunnusluvut, MEUR</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Liikevaihto	93,2	97,4	102,4
Liiketulos	5,9	-2,4	1,6
Investoinnit	25,5	20,4	19,0
Taseen loppusumma	136,9	132,9	253,4
Oman pääoman tuotto -%	1,9	-1,9	0,3
Omavaraisuusaste -%	87,7	88,7	89,9

### Suorat taloudelliset vaikutukset

Erillisverkkojen suorat taloudelliset vaikutukset koostuvat tavaroiden ja palveluiden ostoista, henkilöstökuluista, maksetuista veroista sekä tehdyistä investoinneista. Vuonna 2019 tuotetun ja sidosryhmille, kuten henkilöstölle, toimittajille, rahoittajille ja omistajalle, jaetun lisäarvon erotuksena yhtiön oman toiminnan kehittämiseen jäi 22,6 miljoonaa euroa (16 miljoonaa euroa vuonna 2018).

Sidosryhmiin kohdistuvia välittömiä taloudellisia vaikutuksia on kuvattu alla olevassa taulukossa.

<b>TALOUDELLISEN LISÄARVON LUOMINEN SIDOSRYHMILLE, MEUR</b>		<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Tuotettu suora taloudellinen lisäarvo</b>				
Liiketoiminnan tuotot *	Asiakkaat	88,6	91,5	96,9
Hintatuki	Julkinen sektori	4,9	6,5	6,5
<b>Jaettu taloudellinen lisäarvo</b>				
Materiaali ja palveluostot, muut liiketoiminnan kulut **	Toimittajat	48,1	55,4	52,2
Henkilöstökulut ***	Henkilöstö	22,2	25,2	27,7
Nettorahoituskulut	Rahoittajat	0,0	0,0	0,0
Maksut omistajille	Omistajat	0,0	0,0	0,0
Maksut valtiolle	Julkinen sektori	0,7	0,9	0,9
Annetut tuet ja lahjoitukset	Yleishyödylliset yhteisöt	0,0	0,0	0,0
<b>Jakamaton lisäarvo liiketoiminnan kehittämiseen</b>		<b>22,5</b>	<b>16,5</b>	<b>22,6</b>

\*Sisältäen liikevaihdon ja liiketoiminnan muut tuotot

\*\*Sisältäen toimittajille maksetut vuosikulut (ei sis. investointeja)

\*\*\*Sisältäen palkat, palkkiot ja henkilösivukulut sekä henkilöstölle maksetut päivärahat ja km-korvaukset



### Maksetut verot

Erillisverkot-konserniyhtiöiden verot ja ennakonpidätykset, yhteensä 17,0 miljoonaa euroa, on maksettu pääosin Suomeen sekä pieneltä osin Ruotsiin ja Norjaan. Alla olevassa taulukossa on kuvattu konserniyhtiöiden maksamat tulo-, kiinteistö- ja arvonlisäverot sekä ennakonpidätykset maksuperusteisesti.

<b>MAKSETUT VEROT, MEUR</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Tulovero Suomeen	0,2	0,5	0,5
Tulovero muihin maihin	0,0	0,0	0,0
Kiinteistövero Suomeen	0,5	0,5	0,5
Kiinteistövero muihin maihin	0,0	0,0	0,0
Arvonlisävero Suomeen*	9,1	10,9	9,8
Arvonlisävero muihin maihin	0,0	0,04	0,06
Ennakonpidätykset Suomeen	4,9	5,5	6,1
Ennakonpidätykset muihin maihin	0,0	0,05	0,05
<b>Yhteensä</b>	<b>14,7</b>	<b>17,5</b>	<b>17,0</b>

\*Tilitettävä ALV (myyntien ALV:sta vähennetty ostojen ALV)

Konsernin taseen loppusumma tilikauden päättyessä oli 253,4 ja rahavarat 26,3 miljoonaa euroa. Vakavaraisuus ja maksuvalmius säilyvät hyvinä läpi tilikauden. Konsernilla ei ole taseessaan korollista vierasta pääomaa.

## 5. Erillisverkkojen yritysvastuu

### Yritysvastuuraportin viitekehys

Suomen Erillisverkot -konsernin yritys vastuun raportointijakso on tilikausi 2019, ja raportti kattaa konsernin oman toiminnan. Poikkeuksena ovat energian, lämmön ja veden kulutustiedot, jotka sisältävät vain konesalipalvelujen laittilojen tiedot.

Viitekehystenä raportoinnissa käytetään listaamattomille valtio-omisteisille yhtiöille tarkoitettua mallia. Lisäksi on hyödynnetty GRI:n (Global Reporting Initiative) standardia sekä soveltuvin osin GRI:n teletoimialalle tarkoitettua lisäosan (Telecommunications Sector Supplement) tunnuslukuja.

Raportissa on huomioitu GRI-standardin mukaisuus, ja yritys vastuun asiantuntija Ratkaisutoimisto Vinhasta on tarkastanut raportoinnin vastaavuuden standardin perustason vaatimuksiin. Raportin datan kerää Erillisverkkojen asiantuntijaryhmä, koordinoinnista ja päätoimittamisesta vastaa Viestintä ja markkinointi -yksikkö.

### Olennaisuuden määrittely ja arvoverkosto

Erillisverkot on hyödyntänyt GRI-ohjeistoa etenkin arvoverkoston ja olennaisten näkökohtien tunnistamisessa sekä niiden raportoinnissa. Tunnistamalla olennaisimmat vastuullisuuteen liittyvät asiat Erillisverkot voi keskittyä näiden tärkeimpien asioiden johtamiseen ja kehittämiseen. Arvoverkosto lähtöisen tarkastelun avulla yhtiö sekä sen sidosryhmät voivat entistä paremmin ymmärtää yhtiön roolin ja vaikutukset suomalaisessa yhteiskunnassa.

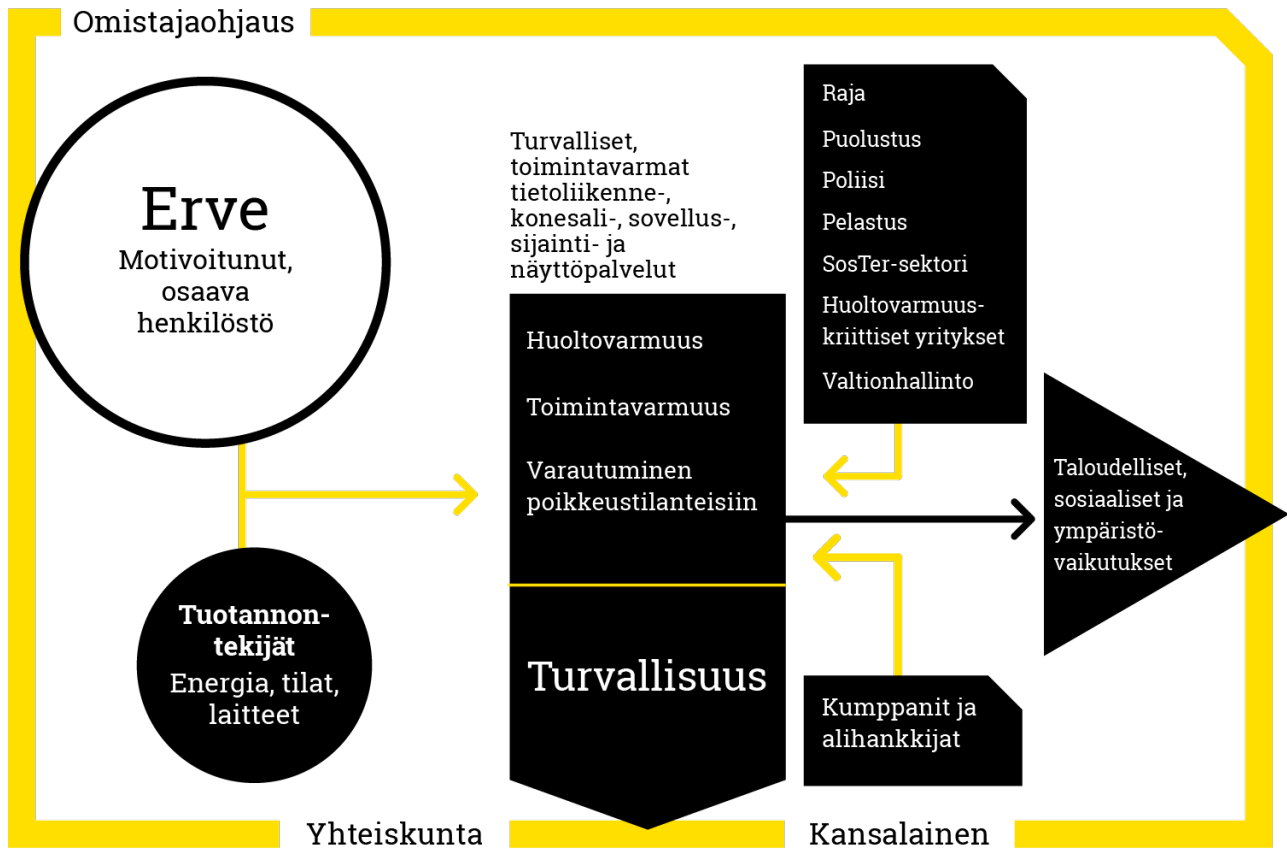
Erillisverkkojen vastuullisuuden pääteemat ovat

- toimintavarmat ja turvalliset tietoliikenne-, konesali-, sovellus- sekä sijainti- ja näyttötietopalvelut (huoltovarmuus, toimintavarmuus, varautuminen poikkeusoloihin)
- sekä vastuullinen ja motivoitunut henkilöstö.

Olennaisuustarkastelua tehdään vuosittain Erillisverkkojen liiketoimintarakenteen mukaisesti. Erillisverkkojen tehtävänä on turvata yhteiskunnan kriittistä viestintää ja toimintaa kaikissa oloissa. Erillisverkot tarjoaa yhteiskunnan turvallisuutta ja toimivuutta tukeville organisaatioille palveluja kriittiseen viestintään, tiedon ja infrastruktuurin suojaamiseen sekä tilannejohtamiseen.

Arvoverkosto kuvaa, kuinka osaava ja motivoitunut henkilöstö muokkaa tuotantotekijöistä (esim. laitteet, tilat, energia) yhteistyössä viranomaisten ja muiden turvallisuustoimijoiden sekä strategisten kumppaneiden kanssa lisäarvoa yhteiskunnalle ja kansalaisille. Tuotantotekijöistä ja yhteiskehittämisestä syntyvät ict-palvelut ja turvallisuus (huoltovarmuus, toimintavarmuus ja varautuminen) palvelevat muun muassa viranomaisia, jotka puolestaan näkyvät ja vaikuttavat kansalaisten arjessa. Verkoston eri toimijat hyötyvät yhdessä kehitetystä arvosta.

## Erillisverkkojen arvoverkosto



### Yritysvastuun johtaminen

Erillisverkkojen omistajaohjauksesta vastaa valtioneuvoston kanslian omistajaohjausosasto. Ylin vastuu Erillisverkkojen hallinnosta kuuluu yrityksen hallitukselle. Sen vastuualueita ovat muun muassa strategiseen johtamiseen osallistuminen ja vastuu yrityksen arvoista, toiminnan seurannasta ja arvioinnista sekä yrityksen osakkeenomistajien ja muiden sidosryhmien edunvalvonnasta.

Hallitus vastaa myös yritysvastuun toteutumisesta ja hyväksyy yritysvastuuraportin. Hallituksella on keskeinen rooli strategisten linjausten ohjaamisessa, riskien hallinnassa sekä ylimmän johdon valvonnassa ja tukemisessa myös yritysvastuuasioissa.

Toimitusjohtaja hoitaa yhtiön hallintoa osakeyhtiölain sekä hallituksen antaman ohjauksen mukaisesti ja informoi hallitusta yhtiön kannalta merkittävistä asioista. Toimitusjohtaja huolehtii yhdessä johtoryhmän kanssa, että hallituksella on riittävästi tietoa sidosryhmien näkemyksistä ja odotuksista, jotka liittyvät yritysvastuuseen. Johtoryhmän tehtävänä on myös rakentaa eri liiketoiminnoista asiakastarpeita vastaavia palvelukokonaisuuksia.

Konsernissa on käytössä Code of Conduct -käytännösäännöt, ja lisäksi henkilöstön eettistä toimintaa tuetaan useilla konsernin sisäisillä ohjeilla koskien esimerkiksi henkilöstön sivutoimia ja vieraanvaraisuuden vastaanottamista. Tavanomaisten kontrollijärjestelmien lisäksi konsernin hallitus päätti vuonna 2018 säännöllisen ja suunnitellun sisäisen tarkastustoiminnan käynnistämisestä.

## Strategia johtamisen taustalla

Yritysvastuu ja sen johtaminen perustuvat Erillisverkkojen liiketoimintastrategiaan, arvoihin ja vastuullisuusstrategiaan. Tämän lisäksi Erillisverkkojen eri toimintaperiaatteet, politiikat ja muut ohjeistukset ovat osa yritysvastuun johtamista. Toiminnassa korostuvat turvallisuus, toimivuus ja jatkuvuus. Näiden lisäksi avainasemassa yritysvastuun johtamisessa on ympäristörasitteiden minimoiminen.

Konsernin toimitusjohtajan ja johtoryhmän rooli yritysvastuun johtamisessa on määritelty konsernin strategiassa sekä liiketoiminnoittain laadittavissa toimintasuunnitelmissa. Emoyhtiön hallitus vahvistaa vuosittaiset Erillisverkkojen erityistehtävään liittyvät strategiset tavoitteet ja tuloskorttitavoitteet, joilla seurataan strategian toteutumista ja talouden kehittymistä. Vastuullinen toiminta ja sen edistäminen kuuluvat jokaiselle erillisverkkolaiselle.

Erillisverkkojen asiakkaiden korkeat vaatimukset palvelujen turvallisuudelle ja toimivuudelle muuttuvissa oloissa edellyttävät korostetun vastuullista, tehokasta ja suunnitelmallista toimintaa, josta konsernin liiketoiminnot yhdessä vastaavat.

## Yritysvastuun tavoitteet

Erillisverkkojen yritysvastuun tavoitteet ja mittarit on tunnistettu vuonna 2017 pidetyn johdon ja asiantuntijoiden työpajan pohjalta. Päivitimme mittareita ja tavoitteita vuonna 2018. Vuonna 2019 aloitimme osana vastuullisuusstrategia ja -ohjelmatyötä tavoitteiden ja mittareiden laajemman tarkastelun sekä tavoitteiden asettamisen vuosille 2025 ja 2035. Tavoitteet ja mittarit on käsitelty konsernin johtoryhmässä, ja konsernin hallitus on hyväksynyt ne.

Raportoidut yritysvastuun tavoitteet nojaavat yhtiön strategiaan ja liiketoimintaan vuonna 2019. Tavoitteet on jaettu kahteen osioon Erillisverkkojen vastuullisuuden pääteemojen mukaan:

- kaikissa olosuhteissa toimintavarmat ja turvalliset tietoliikenne-, konesali-, sovellus- sekä sijainti- ja näyttöpalvelut turvallisuuskriittisille asiakkaille ja
- vastuullinen ja motivoitunut henkilöstö.

Oheisista taulukoista löytyvät sekä vastuullinen ja motivoitunut henkilöstö -olennaisuuden että turvalliset ja toimintavarmat palvelut -olennaisuuden tavoitteet, mittarit ja vuoden 2019 tulokset.

**Turvalliset ja toimintavarmat palvelut –tavoitteet**

<b>Strategia</b>	<b>Tavoite</b>	<b>Mittari</b>	<b>Tavoite 2020</b>	<b>Tulokset 2019</b>
Parhaat ratkaisut turvallisuus-yhteistyöhön	Häiriöttömät palvelumme takaavat asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden	Konesalipalvelut: Käytettävyyssäika  Tietoliikennepalvelut: Virven Laatuluku	Käytettävyyssäika 100 %  Laatuluku 330	Käytettävyyssäika 100%  329
Toimivin palvelutuotanto kaikissa oloissa	Mahdollistamme asiakkaidemme yhteistoimintaa	Tietoliikennepalvelut: Virve: ryhmäpuheluiden määrä, lyhytsanomien määrä, Virve 2.0 -työn kuvaaminen sanallisesti	Lyhytsanomien: 52 milj./vk  Ryhmäpuhelut: 1 milj./vk  Virve 2.0 -työn kuvaaminen sanallisesti	74 milj./vk  1,8 milj./vk  Ks. osio Turvallisuus- verkko/Virve
Parhaat ratkaisut turvallisuus-yhteistyöhön	Kehitämme palveluitamme asiakkaiden tarpeiden mukaan. Olemme innovatiivinen ja ratkaisukeskeinen toimija	Koko konsernin investoinnit	30 milj. e. (vaihteluväli + / - 5)	19 milj. e.
Parhaat ratkaisut turvallisuus-yhteistyöhön	Toimintamme on kustannus-tehokasta	Euroa per kansalainen  Virven vuosittaiset kustannukset euroa/ Suomen kansalaiset	Ei erillistä tavoitetta 2020	25,3 milj. euroa / 5,5 milj. väkiluvulla = 4,6 euroa / Suomen kansalainen
Parhaat ratkaisut turvallisuus-yhteistyöhön  Toimivin palvelutuotanto kaikissa oloissa	Asiakkaamme ovat tyytyväisiä palveluihimme	Asiakaskokemuksesta raportointinen (data kerätään useasta kohtaamispaikasta), NPS	Asiakaskokemuksen mittaamisen kehitystyö käynnistyy 2020. Tavoitetaso NPS >43 Q4/2020	NPS helmi – maaliskuu: 43  NPS jouluku – tammikuu: 40  Ks. Asiakaskoke- mus-osio

**Osaava ja motivoitunut henkilöstö -tavoitteet**

Strategia	Tavoite	Mittari	Tavoite 2020	Tulokset 2019
Parhaat turvallisuuden tekijät	Kehitämme henkilöstön osaamista koulutuksilla ja sisäisellä tiedonjakamisella	Koulutukseen käytetty aika (sis. sisäiset koulutukset)	8 pv/hlö	3 pv/hlö
		Sisäisiin koulutuksiin käytetty aika	5 pv/hlö	1 pv /hlö
		Sisäisten koulutusten/infojen järjestäminen	Kuvataan sanallisesti	Ks. Osaava ja motivoitunut henkilöstö -osio
		Esimiesten osallistumisprosenntti esimieskoulutuksiin ja tilaisuuksiin	90 %	97 %
		Työhyvinvointiin liittyvät tilaisuudet	Kuvataan sanallisesti	Ks. Osaava ja motivoitunut henkilöstö -osio
Parhaat turvallisuuden tekijät	Henkilöstömme viihtyy työssään ja on motivoitunut tekemään strategiamme mukaista työtä yhteiskunnan toimivuuden turvaamiseksi	Työtyytyväisyys (asteikko 1 –5)	4,3	Vastaavaa lukua ei käytettävissä. Kokonaisarvio 3,9 työnantajalle
		Suosittaleeko henkilöstö Erillisverkkoja	85 % suosittelee	86 %
		Näkeekö henkilöstö, että työskentelee Erillisverkoissa vielä 5 vuoden päästä	75 % näkee, että on töissä	72 %
		Henkilöstön vaihtuvuus	5 % (+/-2-vaihteluväli)	6,04 %
			Lisäksi konsernin sisäinen vaihtuvuus sanallisesti kuvattuna	

## **Ympäristövastuu**

Vastuu ympäristöstä on tärkeä periaate ja lähtökohta kaikille Erillisverkoissa työskenteleville. Ympäristövaikutusten huomioiminen kaikessa liiketoiminnassa ja toimintatavoissa on jokaisen vastuulla. Erillisverkkojen toiminnassa pyritään minimoimaan ympäristöä kuormittavat tekijät muun muassa tarjoamalla asiakkaille energiatehokkaita ja yhteiskäyttöä tukevia palveluita ja ratkaisuja.

Energiatehokkuus ja vähäpäästöisyys ovat tärkeimmät ympäristönäkökohdat konsernin liiketoiminnassa. Lisäksi veden kulutus, jätteiden asianmukainen käsittely ja kierrätys sekä luonnon monimuotoisuuden huomioiminen ovat tärkeitä näkökohtia, joita seurataan vuosittain ja joista aiheutuvia vaikutuksia ympäristöön pyritään vähentämään. Keinona on muun muassa siirtyminen hukkalämmön palauttavan kaukokylmän käyttöön kohteissa, joissa se on mahdollista. Mastokohteissa käyttämämme sähkö on pääsääntöisesti vesivoimalla tuotettua sähköä.

## **Energiatehokkuus**

Tila- ja konosalipalvelujen sekä palveluita käyttävien asiakkaiden yhteenlaskettu sähkönkulutus oli noin 55,6 GWh vuonna 2019. Kasvu kulutuksessa oli edellisvuoteen (52 GWh) verrattuna noin seitsemän prosenttia. Kulutuksen kasvu on maltillista, kun suhteutamme sen asiakkaidemme toiminnan laajentumiseen ja kolmen uuden konesaliyksikön käyttöönottoon. Erillisverkot ja sen asiakkaat ovat keskittäneet laitteitaan ja palveluitaan energiatehokkaisiin konesaleihin. Tällöin on päästy luopumaan kohteista, jotka eivät enää vastaa nykypäivän vaatimuksia.

## **Lämmönkulutus**

Kiinteistöjen lämmitysenergian kulutus oli 9 874 MWh vuonna 2019. Kulutuslukema ei ole vertailukelpoinen edellisvuoden (5 630 MWh) kanssa, koska luvussa on huomioitu aiempien laittilojen lisäksi myös Erillisverkkojen omistuksessa olevat kiinteistöasakeyhtiöt. Lämmitysenergian kulutuksen vuosittaiset muutokset selittyvät muutoin pääosin lämpötilavaihtelulla eri vuosien välillä

## **Vedenkulutus**

Konesalipalvelujen laitesuojien vedenkulutus oli noin 9 464 kuutiometriä vuonna 2019. Kulutus kasvoi noin 36 prosenttia vuodesta 2018 (6 930 kuutiometriä). Laittilojen tuotantoprosessit eivät varsinaisesti tarvitse vettä, koska jäädytysjärjestelmissä käytetään pääsääntöisesti suljettua nestekiertoa. Varajärjestelmät toimivat usein vesijohtovedellä. Raportointivuoden vedenkulutuksen kasvu aiheutui etukäteen suunnitellusta yksittäisen laittilan pääjäädytysjärjestelmän uusimisesta, joka aloitettiin vuonna 2018 ja saatiin päätökseen vuonna 2019. Uusinnan aikana konesalin palvelimia jouduttiin jäädyttämään varajärjestelmällä.

## **Jätteet**

Erillisverkkojen toiminnasta syntyviä jätteitä käsitellään asiakkaiden edellyttämällä tavalla lainsäädännön ja tietosuojamääräysten mukaisesti. Jätteiden hyötykäyttöratkaisuja pyritään löytämään aktiivisesti. Vuoden 2019 aikana tila- ja konosalipalveluissa syntyi jätettä yhteensä 72 tonnia. Jättemäärä kasvoi edellisvuodesta 30 tonnia, mikä selittyy pääosin isoilla rakennushankkeilla. Kerätyn jätteen kierrätysaste nousi merkittävästi. Jätteestä päätyi uusiomateriaalien raaka-aineeksi jo 55 prosenttia (29

prosenttia 2018). Kun otetaan huomioon kierrätyksen lisäksi energiana hyödynnetty jäte, hyötykäyttöaste oli edellisvuosien tapaan lähes 100 prosenttia.

Konesalipalveluiden tuotantotilakohteissa jätteenkäsittelyn hoitaa valtakunnallinen palvelutuottaja, joka noutaa ja käsittelee jätteet sekä raportoi toiminnoista.

### **Vastuullisuuspäällikkö Mari Suokari: Vastuullisuus on suunnitelmallisuutta ja arjen tekoja**

Vuodesta 2020 alkaen vastuullisen liiketoiminnan tekemistä ja toteutumista ohjataan Erillisverkoissa entistäkin vahvemmin. Vuosittain vastuullisuusstrategiaa tarkastellaan osana liiketoimintastrategia-prosessia. Vastuullisuusasiat ovat laajemmin hallituksen käsittelyssä neljä kertaa vuodessa. Tulokorttiin sisältyviä vastuullisuusmittareita seurataan kuukausittain johtoryhmässä.

Loppuvuodesta 2019 konsernissa alkoi vastuullisuusstrategian ja -ohjelman työstäminen. Samalla perustimme uuden yhteiskuntasuhde- ja vastuullisuuspäällikön tehtävän. Kyse on suurista, meihin kaikkiin vaikuttavista asioista

Vastuullisuusstrategiamme lähtökohtana on liiketoimintastrategiamme ja arvomme. Strategian laatimisessa on tarkasteltu megatrendejä, käyty dialogia sidosryhmiemme kanssa ja tehty olennaisuusmäärittely. Näiden pohjalta on muodostettu strategia ja sitä toteuttava ohjelma teemoineen sekä tavoitteet ja mittarit. Strategian lähtökohtana ovat megatrendit: muun muassa kaupungistuminen ja maaseudun autioituminen, väestön ikääntyminen ja monimuotoistuminen, ilmastonmuutos, teknologian ulottuminen kaikkialle, verkostomaisen vallan kasvu sekä parempi ympäristö talouden tavoitteeksi. Nämä muuttavat Suomea ja maailmaa yhä nopeammin.

Vuodesta 2020 lähtien toteutamme vastuullisuusstrategiaa ja -ohjelmaa. Olemme asettaneet kuusi tavoitetta vuoteen 2025 mennessä toteutettaviksi:

1. Hyvän hallinnon periaatteet eettisine ohjeineen ohjaavat meitä ja kumppaneitamme toiminnassa.
2. Vastuullinen toiminta on yhteistä tekemistä, innovaatiokulttuuria ja hyvinvoinnin perusta.
3. Vahva vastuullisuusosaaminen on jatkuvaa koulutusta, käytäntöjä ja tutkimusyhteistyötä.
4. Vastuullisuus on olennainen osa hankintoja.
5. Palvelumme ovat mitattavasti energiatehokkaita ja häiriöttömiä.
6. Sitoudumme pienentämään hiilijalanjälkeämme.

Vuoden 2020 toimenpiteitä ovat muun muassa eettisten ohjeiden laatiminen kumppaneille, ohjeiden käyttöönotto sopimuksissa ja ympäristönäkökulmien, esimerkiksi osien korvattavuuden ja kierrätyksen, ottaminen vahvemmin huomioon uusissa kilpailutuksissa. Koko henkilöstömme lisää vastuullisuusosaamistaan ja suorittaa eettisen verkkokoulutuksen. Hiilijalanjälkemme pienentämiseksi asetamme vuosittaiset tavoitteet vuoteen 2035.

## **6. Turvalliset ja toimintavarmat palvelut**

### **Turvallisuusverkko**

Erillisverkot tuottaa turvallisuusverkon verkko- ja infrastruktuuripalveluja sekä viranomaisradioverkko Virven palveluita. Turvallisuusverkon tieto- ja viestintäteknisistä palveluista sekä integraatiopalveluista vastaa valtion tieto- ja viestintäteknikkakeskus Valtori.



Tuvelain uudistuksen myötä viranomaisradioverkkopalveluista tuli osa turvallisuusverkon palveluita vuoden 2019 alusta. Sotilas- ja siviilitiedustelulakien voimaan astuminen kesäkuussa 2019 toi kytkentäoperaattoritoiminnan Turvallisuusverkon vastuulle.

Vuoden 2019 keskeisenä teemana liiketoiminnassa oli asiakaskokemuksen parantaminen ja prosessikehitystyön jatkaminen. Kiinteän verkon asiakasliityntäpisteitä on rakennettu yhdessä asiakkaiden kanssa sovitulla aikataululla. Käytön laajentaminen turvaa kokonaisvaltaisen turvallisen tietoliikenteen koko käyttäjäkunnalle ja samalla parantaa kustannustehokkuutta.

Käyttämällä hallinnon turvallisuusverkkopalveluja viranomaiset voivat toimia entistä varmemmin niin normaalioloissa kuin yhä lisääntyvässä, erityisesti tietoturvaan liittyvässä häiriötilanteissakin. Turvallisuusverkko parantaa valtiojohdon päätöksenteon edellytyksiä, tilannekuvan muodostamista ja viranomaisten välistä tiedonvaihtoa. Yhtenäisellä Tuve-ratkaisulla poistetaan myös yksittäisten viranomaisten tarve itse rakentaa ja ylläpitää turvallisuuden ja varautumisen vaatimukset täyttäviä tietoliikenneyhteyksiä, laitetiloja ja muita tieto- ja viestintätekniisiä ratkaisuja.

Erillisverkkojen palvelutaso on ollut hyvä läpi koko vuoden, ja saadun palautteen perusteella asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun. Sekä palvelussa että toiminnan yleisessä laadussa on kuitenkin edelleen kehitettävää. Asiakastyytyväisyyttä ja -kokemusta pyritään parantamaan muun muassa yhteistyötä ja prosesseja kehittämällä.

## **Turvallisuusverkko/Virve**

Viranomaisverkko Virven avulla kaikki turvallisuusviranomaiset ja yhteiskunnan huoltovarmuuden kannalta keskeiset toimijat viestivät tehokkaasti ja suojatusti – nyt ja tulevaisuudessa. Virven käyttäjäkunnasta 75 prosenttia muodostuu pelastustoimesta, poliisista, sosiaali- ja terveystoimesta sekä puolustusvoimista. Virve on osoittanut toimivuutensa päivittäistehtävissä ja erityistilanteissa mahdollistaen tehokkaan viranomaisten yhteistoiminnan. Virveä käytetään lisäksi muun muassa raideliikenteessä ja muissa turvallisuusalan toiminnoissa.

## **Virve siirtyy uuteen teknologiaan vuoteen 2026 mennessä**

Viranomaisten laajakaistaiseen langattoman tiedonsiirtoon liittyvät tarpeet ovat kasvaneet toimintamenetelmien ja teknologian kehittymisen myötä. Erillisverkkojen vuonna 2018 toteuttaman käyttäjäkyselyn mukaan noin 80 prosenttia Virve-verkon käyttäjistä kokee tarvitsevansa päivittäistoimintansa kaupallisten verkkojen tasoisia laajakaistapalveluita.

Nykyinen TETRA-teknologiaan pohjautuva Virve-verkko saavuttaa teknologisen elinkaarensa pään vuonna 2030. Nykyisen Virven palvelusopimukset takaavat TETRA-verkkojen teknisen tuen vuoteen 2030 saakka.

Päätös nykyisen Virven kehittämisestä kaupallisen operaattorin radioverkkoon pohjautuvaksi laajakaistaiseksi Virve 2.0 -palveluksi tehtiin vuonna 2017. Uusi toimintamalli, jossa Erillisverkot toimii palveluoperaattorina, avaa mahdollisuuden tarjota uusia viranomaisen toimintaa tehostavia palveluita. Virve 2.0 -hankkeessa viranomaisille ja muille turvallisuustoimijoille toteutetaan yhteistyökumppanien kanssa entistä monipuolisemmat ja sujuvammat langattomat laajakaistapalvelut. Siirtävävaiheessa nykyinen Virve toimii saumattomasti uusien palveluiden rinnalla.

- Virven käyttöä säätelevät vuonna 2019 päivitettyt lait: sähköisen viestinnän palveluista (917/2014) ja julkisen hallinnon turvallisuusverkkotoiminnasta (10/2015). Päivityksillä mahdollistettiin turvallisuustoimijoille tärkeät etuoikeustoiminteet sekä liitettiin Virve osaksi turvallisuusverkkotoimintaa.
- Valtioneuvosto myönsi jatkoa Virve-viranomaisradioverkon toimiluvalla vuosiksi 2020–2033 päätöksellään marraskuussa 2019.
- Talouspoliittinen ministerivaliokunta puolsi joulukuussa 2019 nykyisen Virve-palvelun korvaamista kokonaisuudessaan viranomaisten tarpeet täyttävällä uudella viranomaisviestintäpalvelulla (Virve 2.0).
- Suomi on saavuttanut ensimmäisen sijan kymmenen maan (Quixoticity Index) kriittisen viestinnän vertailussa vuosina 2017 ja 2018. Erityisen tunnustuksen on saanut viranomaisviestinnän ekosysteemi.
- Tulevaisuuden Virve (Virve 2.0) on yksi Erillisverkkojen kärkikehityshankkeista.

### **Virven viestiliikennemäärät vahvassa kasvussa**

Virven viestiliikennemäärät ovat kasvaneet erittäin voimakkaasti sekä lyhytsanomaliikenteessä että puheliikenteessä. Vuonna 2019 Virvessä välitettiin viikossa keskimäärin 74 miljoonaa kappaletta lyhytsanomaa, 1,8 miljoonaa kappaletta ja 1,3 miljoonaa minuuttia ryhmäpuheluja sekä 57 000 kappaletta ja 57 000 minuuttia yksilöpuheluja viikossa. Lyhytsanomissa ja ryhmäpuheluissa kasvua oli 50 prosenttia ja yksilöpuheluissa peräti sata prosenttia vuoteen 2018 verrattuna.

Lyhytsanomaliikenteen kasvu liittyy pääosin viranomaisten yhteisissä kenttäjohtojärjestelmissä käytettävien paikannustietojen sekä hätäkeskusten turvallisuusviranomaisille välittämien hälytysviestien määrän nousuun. Puheliikenteen kasvua selittää osaltaan Virven käyttäjäryhmien laajeneminen, kun junaliikenne ja rautatietoimijat siirtyivät Railista (GSM-R) Virven käyttöön.

### **Virven käytettävyys ja huoltovarmuus**

Nykyisten Virve-palveluiden käytettävyys ja huoltovarmuus on turvattu pitkillä ylläpitosopimuksilla laitevalmistajien kanssa sekä tarvittavilla korvausinvestoinneilla. Verkon palvelujen sekä järjestelmien hallinta ja valvonta ovat ympärivuorokautista vuoden jokaisena päivänä. Tämä mahdollistaa nopean ongelmien ja vikojen analysoinnin sekä tarvittavien korjaustoimien käynnistämisen ja järjestämisen. Verkon toimivuutta testataan kentällä jatkuvasti ja verkkojen käyttäjille tiedotetaan ja raportoidaan verkkopalvelutoiminnasta ja käytettävyydestä.

Virven tukiasemien akkujen, varavoimalaitteiden ja siirtoteiden käyttövarmuutta sekä itse järjestelmää kehittämällä paranevat myös kansalaisten mahdollisuus hälyttää apua ja viranomaisten kyky auttaa kansalaisia.

Laajat sähköjakelun häiriöt ovat olleet vuodesta toiseen haastavia Virven palvelukyvyille. Sähkönsiirtoyhtiöiden merkittävät investoinnit ja panostukset äärimmäisiä sääilmiöitä kestäväan verkkoon (muun muassa maakaapelointi, verkostoautomaation lisäys ja puuston karsinta kaapeleiden läheisyydestä) ovat vähentäneet hieman sähköjakeluhäiriöitä. Kiinteät ja siirrettävät varavoimakoneet varmistavat Virve-verkolle kriittisten tukiasemien sähkönsaantia. Noin kymmenen prosenttia Virve-tukiasemista on kiinteiden varavoimakoneiden piirissä. Tukiasemat on varmistettu vähintään kolmen tunnin akuilla, mutta tämä ei ole laaja-alaisissa sähköjakeluhäiriöissä riittävä varmennus.

Virven laadukkaaseen ylläpitoon liittyvät toimintamallit ja prosessit ovat vakiintuneet ja hioutuneet vuosien varrella toimiviksi. Vuoden 2019 aikana Suomen Virveverkko Oy ja Suomen Turvallisuusverkko Oy yhdistettiin, ja tältä pohjalta on käynnistetty työ Suomen Turvallisuusverkko Oy:n toimintamallien yhtenäistämiseksi. Toimintamallien yhtenäistäminen eri palvelualueiden välillä on edennyt lupaavasti.

Nykyisten Virve-palveluiden toiminta tulee taata niiden elinkaaren loppuun saakka. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että vaikka nykyisen Virven toiminnallisia ominaisuuksia ei lisättäisikään, toiminnan varmistamiseksi on tekniikkaa ja sovelluksia päivitettävä säännöllisesti. Pakollisten päivitysten hoitamiseksi on tehty erillinen suunnitelma yhdessä järjestelmätoimittajan kanssa. Tämän lisäksi varaosavalmiutta ja sen hoitamiseen liittyviä toimintamalleja kehitetään osana Suomen Turvallisuusverkko Oy:n toimintaa.

Vuoden 2019 aikana käynnistimme myös Virve-palveluiden toiminnasta ja turvallisuudesta vastaavan 24/7-valvomon turvallisuusvalvonnan kehittämistyön. Tämän työn tarkoituksena on vastata muuttuvan toimintaympäristön ja tulevien Virve-palveluiden haasteisiin. Työssä kehitetään valvomon toimintamalleja, valvomohenkilöstön osaamista sekä teknistä kyvykkyyttä.

Virve-verkossa ilmenevistä häiriöistä tiedotetaan heti hätäkeskuksiin ja viranomaisten operatiivisille toimijoille. Verkon kuormitusta, käyttöä ja vikoja seurataan ja seurannasta tehdään viikko-, neljännesvuosi- ja vuosiraportit. Verkon laaturaporttiin perustuvat tavoitteet ovat myös osa yhtiön henkilöstön ja johdon kannustinjärjestelmää.

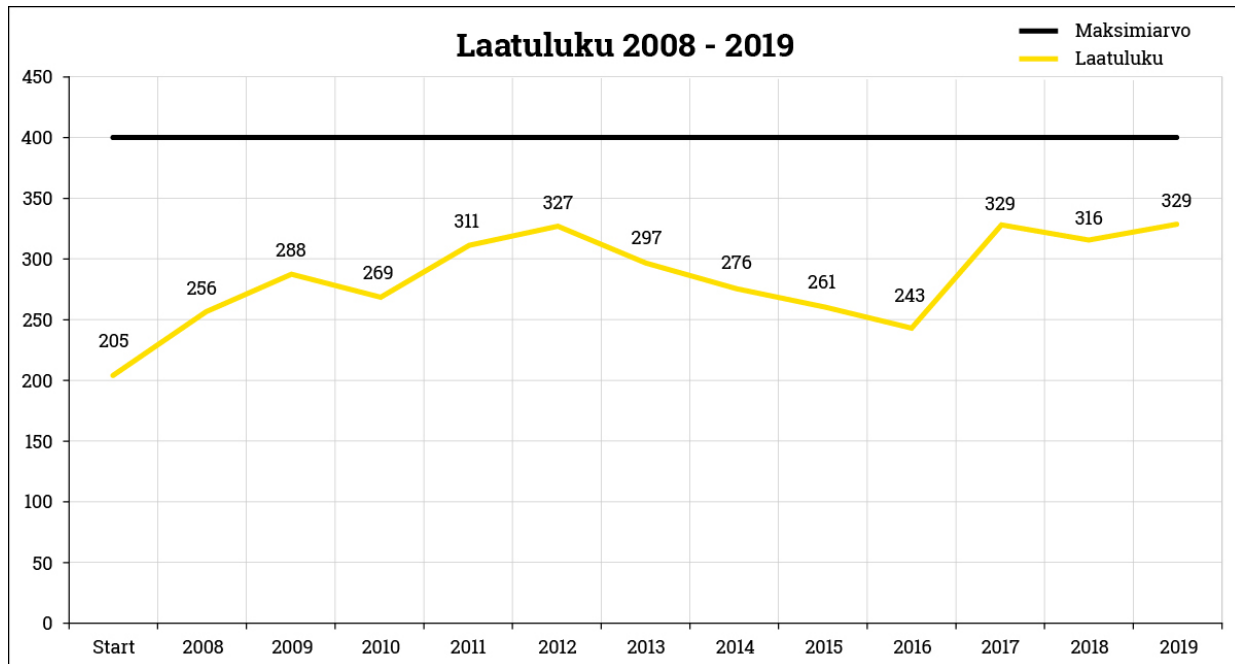
### **Virven laatumittari**

Seuraamme Virven teknisille laatumittareille asetettujen tavoitteiden toteutumista laatuluvun avulla. Laatuluku koostuu kolmesta eri osatekijästä: verkon palvelukyvyistä, palvelupuhelujen palvelutasosta sekä radio- ja siirtoverkon verkkoelementtien käytettävyydestä. Laatuluvun osatekijöiden aktiivinen seuranta ohjaa toimintaa verkon käytettävyyden parantamiseen sekä huolto- ja korjaustoiminnan kehittämiseen.

Virven laatuluvuksi muodostui 329 (316 vuonna 2018), ja tuloksella saavutimme vuodelle 2019 asetetun tavoitetaso. Laatuluku pysyi jo kolmatta vuotta peräkkäin ennätysellisen korkealla tasolla. Virve-verkkoon viime vuosina tehdyt toimintakykyyn ja huoltovarmuuteen tähtäävät investoinnit ovat parantaneet verkon palvelukykyä ja käytettävyyttä. Sähkönsiirtoyhtiöiden tekemät investoinnit säävarmaan sähkönsiirtoverkkoon ovat puolestaan nopeuttaneet Virve-verkon palvelukyvyn palautumista sähkönsyötön häiriötilanteissa. Vuoden merkittävimmät häiriötilanteet olivat vuoden alkupäivinä erityisesti Ahvenanmaalla pitkiä sähkökatkoksia aiheuttanut Aapeli-myrsky sekä ympäri maata esiintyneet kesäiset ukkosmyrskyt.

Virven teknisen toimintakyvyn ja huoltovarmuuden varmistamiseksi reaaliaikaisen tilannekuvan

kehittäminen auttoi häiriötilanteissa kohdentamaan korjaustoimet tehokkaammin oikeaan kohteeseen. Tämä ilmeni viankorjauksen nopeutumisenä. Samalla entisestään syventynyt yhteistyö alihankkijoiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa sekä Krivat-palvelun aktiivinen hyödyntäminen häiriötilanteiden hallinnassa tuottivat tulosta kehittäen Virven palveluiden laadunhallintaa. Palvelutaso myös Virve-asiakaspalvelussa ja valvomon palvelupuheluissa säilyi erinomaisena läpi koko vuoden.



### Virve ja kansainvälinen yhteistyö

Erillisverkkojen sidosryhmäyhteistyöllä Ruotsin, Norjan ja Tanskan kanssa on pitkä perinne. Yhteistyön tuloksena pohjoismaiset viranomaisverkot – Suomen Virve, Ruotsin Rakel ja Norjan Nødnett – muodostavat vuoden 2019 alusta kolmen maan yhdistetyn toimintamallin. Yhteistyötä maiden kesken kehitettiin Barents Resque -harjoituksessa Ruotsin Kiirunassa syyskuussa 2019: tuolloin tehtiin historiaa yhdistämällä ensimmäistä kertaa maailmassa kolme TETRA-verkossa toimivaa viranomaisverkkoa.

Jatkossa suomalaiset, ruotsalaiset ja norjalaiset viranomaisverkot toimivat saumatta myös kunkin maan rajojen ulkopuolella. Tämä helpottaa pohjoismaisten pelastusviranomaisten keskinäistä viestintää omilla radiolaitteillaan onnettomuus- ja kriisitilanteissa, esimerkiksi laajoissa maasto- ja metsäpaloissa.

Virve-operaattori tekee tiivistä sidosryhmäyhteistyötä eurooppalaisten Airbus TETRA-operaattoreiden kanssa. Suomen verkkoa vastaava Airbusin toimittama ja TETRA-teknologiaan perustuva maanlaajuinen viranomaisverkko on käytössä useissa Euroopan maissa. Saksan yli miljoonalle käyttäjälle rakennettu viranomaisverkko on maailman suurin.

Yhteistyössä operaattoreiden kesken vaihdetaan tietoa ja kokemuksia parhaista viranomaisviestinnän ratkaisuista. Tarve rakentaa tulevaisuuden laajakaistaisia palveluja (Virve 2.0) yhdistää toimijoita. Samoin osallistuminen yhteiseen standardointityöhön (3GGP) edistää kaikkien operaattoreiden toimintaa. Kuopiossa syksyllä 2019 järjestetty neljäs ETSI MCX Plugtests -tapahtuma kokosi kymmenien yritysten ja julkisten organisaatioiden edustajia globaalisti testaamaan tulevaisuuden toimintokriittisissä palveluissa tarvittavaa teknologiaa.

Operaattorien sidosryhmäyhteistyöhön osallistuu myös verkkojen toimittaja Airbus Defence and Space. Toimittajalle tuodaan esille erilaisia teknisiä ja toiminnallisia haasteita, jonka perusteella yhtiö pyrkii muokkaamaan sovellusten kehitystyötään.

Kansainvälistä yhteistyötä on viime vuosina tiivistetty myös Yhdysvaltojen (FirstNet), Englannin (ESN) sekä Lähi- ja Kaukoidän valtioiden kanssa. Lisäksi Erillisverkot toimii aktiivisesti muun muassa Public Safety Radio Group (PSRG) -yhteistyössä ja osallistuu Public Safety Communication Europe (PSCE) -foorumien koordinoimaan Broadway-hankkeeseen. Horizon 2020 -ohjelman hankkeessa kehitetään 11 EU:n jäsenvaltion viranomaisten laajakaistaisten viestintäratkaisujen kokonaisarkkitehtuuria. Osallistuminen EU:n tason yhteistyöhön takaa Erillisverkoille ja suomalaisille loppukäyttäjille yhteensopivat, parhaat ja toimivimmat ratkaisut myös kansainvälisesti.

### **Konesalipalvelut**

Erillisverkkojen konesali- ja tilapalveluihin kuuluivat konesali- ja konesalilaittepalvelut, kapasiteetti- ja virtuaalipalvelinpalvelut sekä Lioncloud-turvapilvipalvelu. Lisäksi vuokrasimme tiloja suojatiloista asiakkaidemme tarpeisiin. Kaikkien palvelujen käytettävyys säilyi hyvällä tasolla, eikä suunnitelmattomia tuotantokatkoja esiintynyt vuonna 2019.

Vuoden toimintaa kuvaa konesalipalvelujen kysynnän kasvu ja toiminnan kehittäminen. Vastasimme kysynnän kasvuun käynnistämällä lukuisia hankkeita ja muun muassa lisäämällä mittavasti kapasiteettia.

Tilojen vuokrausaste säilyi korkeana ja konesalitulojen osuus vuokrattavista tiloista jatkoi kasvuaan. Konesali- ja tilapalveluiden asiakasmäärä lisääntyi, ja kehitimme lisäarvoa tuottavaa palvelutarjontaa asiakkaillemme. Asiakastyytyväisyys säilyi hyvällä tasolla vuonna 2019.

Kapasiteetin nostossa konesalitulojen varmennettu sähkö- ja jäähdytyskapasiteetti kasvaa kysynnän mukaan. Huomionarvoista on, että uusi kapasiteetti tuotetaan kokonaisuudessa vähäpäästöisillä prosesseilla. Muun muassa jäähdytyksessä hyödynnetään ympäristöystävällistä kaukokylmäteknikkaa. Konesalien tuottama hukkalämpö kerätään talteen ja jalostetaan kaukolämmön raaka-aineeksi, jolla lämmitetään kaupunkilaisten koteja.

Konesali- ja tilapalveluissa investoitiin edellä mainittujen hankkeiden lisäksi olemassa olevaan talotekniseen infrastruktuuriin. Näin varmistettiin asiakkaille tarjottavien palveluiden pitkä elinkaari ja jatkuvuus sekä korkea laatutaso myös tulevaisuudessa. Konesalitulojen rakentamisen lisäksi toteutimme myös muita tilahankkeita, joilla kehitettiin omistamiamme toimistokiinteistöjä.

Jatkoimme laitetojen ja konesalien kannalta elintärkeiden toimintaprosessien kehittämistä ja uudistamista myös vuoden 2019 aikana. Merkittävimpänä toimintaprosesseihin liittyvänä hankkeena käynnistimme ISO27001-sertifikaatin hankinnan konesalipalveluille. Liiketoiminnassamme on tärkeää, että asiakkaidemme ja muiden sidosryhmiemme tiedot on luotettavasti suojattu. Standardi tarjoaa hyväksytyyn prosessiperusteisen lähestymistavan organisaation tietoturvaohjauksen- ja hallintajärjestelmän perustamiseen, toteuttamiseen, käyttämiseen, valvomiseen, päivittämiseen, huoltamiseen sekä parantamiseen.

Vastasimme laajentuneeseen liiketoimintaan myös rekrytoinnein ja organisaatorakennetta kehittämällä.

## **Sovelluspalvelut Krivat**

Kriittisen infrastruktuurin organisaatioiden häiriötilanteiden hallintaan tarkoitettun tilannekuva- ja johtamisjärjestelmä Krivatin käyttö laajeni vuonna 2019 merkittävästi. Terveysthuollon sektorilla Krivatin käyttäjäkuntaan liittyi kaksi sairaanhoidon eritysvastuualuetta, jotka hyödyntävät järjestelmää monessa eri tarkoituksessa.

Lisäksi kantaverkkoyhtiö Fingrid teki vuonna 2022 voimaan astuvan EU:n verkkosäännön vuoksi päätöksen laajentaa Krivatin käyttöä energiahuoltovarmuuden sektorilla. Krivat liitettiin osaksi korkean varautumisen KoVa-verkkopalvelukokonaisuutta, jonka Erillisverkot toimittaa sähköyhtiöille vuosien 2019–2022 aikana. Tehty päätös kasvattaa Krivat-järjestelmän vaikuttavuutta ja mahdollistaa järjestelmälle uudenlaisia kehityspolkuja tulevina vuosina.

Vuoden kuluessa Krivat osoitti vakiinnuttaneensa asemansa käytännöllisenä työkaluna Virven rinnalla. Järjestelmä ja toimintamalli osoittivat voimansa vuoden aikana niin Aapeli kuin Aapo-myrskyisäkin. Järjestelmä oli myös mukana useissa erilaisissa harjoituksissa, merkittävimpana niistä voimatalouspoolin järjestämät alueelliset Jäätyvä-harjoitukset Oulussa ja Seinäjoella.

Krivatin vuosittaisessa kehitystyössä keskityttiin nykyisten toimintojen jatkokehittämiseen. Merkittävin uusi kehityssponnistus oli tilanpäiväkirjatoiminnon mobiilisovellus, joka saatiin beta-testausvaiheeseen rajatulle käyttäjäjoukolle syksyllä 2019. Toimintojen mobiilikäytön mahdollistaminen on sekä asiakkaiden tarpeiden että Erillisverkkojen strategian mukaista kehitystä.

Suunniteltujen järjestelmän päivitys- ja huoltokatkojen lisäksi järjestelmässä koettiin vuonna 2019 vain yksi suunnittelematon, koko järjestelmään vaikuttanut katkos.

Vuoden 2019 alussa otettiin käyttöön Krivatin uusi ohjausrakenne, jossa entinen laaja, eri sektoreiden edustajista koottu ohjausryhmä on korvattu pienemmällä ryhmällä. Ohjausryhmän lisäksi Krivatin toimintaa ja kehitystä ohjaavat kolme sektorikohtaista käyttäjäryhmää: energiahuoltovarmuuden, digitaalisen infrastruktuurin varmentamisen ja terveydenhuollon ryhmä. Uuden ohjausrakenteen myötä käyttäjäorganisaatioiden mahdollisuudet vaikuttaa palvelun kehitykseen ovat parantuneet entisestään.

## **Deltagon**

Deltagonin turvallisen sähköisen viestinnän ja asiainnoinnin tuotteiden kehitys ja myynti jatkuivat vahvoina vuonna 2019. Tarjonta tuki Erillisverkkojen ohjelmistoliiketoiminnan tavoitteita sekä muuta palvelu- ja tuotetarjontaa.

Deltagon osallistui useisiin kyberturvallisuustilaisuuksiin niin Suomessa kuin muualla Euroopassa. Yhtiö vahvisti läsnäoloaan Pohjoismaissa myös muutamalla merkittäväillä kaupalla Ruotsissa ja Norjassa.

Vuoden 2019 aikana panostimme edelleen kumppanikanavamyyntiin. Asiakkaat ostavat tuotteita yhä enemmän palveluna, mikä näkyy suoraan kumppanien määrän ja liikevaihdon selkeänä kasvuna. Kumppanien kautta Deltagonin tuotteiden ostaminen on helpompaa kaikenkokoisille yrityksille.



Merkittävä askel vuoden aikana oli Deltagonin valikoituminen valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin turvapistotratkaisun toimittajaksi. Ratkaisu hyödyntää myös Erillisverkkojen konesali- ja ict-palveluja.

Deltagon Group Oy ja Leijonaverkot Oy fuusioituivat vuoden 2020 alusta. Deltagon nimeä käytetään edelleen Erillisverkkojen kansainvälisessä liiketoiminnassa esimerkiksi Ruotsissa ja Norjassa.

### **Sijainti- ja näyttöpalvelut**

Johtotiedon rooli infran suojelutehtävissä voimistui entisestään vuonna 2019. Digitalisoituva yhteiskunta on entistä riippuvaisempi turvallisuudesta, eheästä ja häiriöttömästä tiedonkulusta. Jatkoimme palvelussa asiakaslähtöisen ja entistä tietoturvalisemmän toiminnan kehittämistä. Johtotieto on jo useita vuosia edellyttänyt korkeaa tietoturvan tasoa tarjotessaan kaivajille ja suunnittelijoille itsepalveluita. Vuonna 2019 tietoturvallisuuden tasoa nostettiin, kun itsepalveluasiakkaiden käyttöön otettiin uusia vahvan tunnistautumisen elementtejä.

Teimme kaapeleiden ja putkien sijaintiselvityksiä lähes aikaisempien vuosien tapaan. Kaivajille vuonna 2018 vuonna lanseeratut maksulliset näyttöpalvelut integroituvat osaksi palvelukonseptiämme. Asiakastytyväisyyskyselyssä saimme infra-alan toimijoilta hyvää palautetta toiminnastamme ja arvostusta toimiessamme yhteiskunnan infran vaurioitumista ennaltaehkäisevässä tehtävässä.

Johtotieto on jo useana vuonna ollut mukana edistämässä yhteisrakentamisen merkitystä. Johtotieto on tärkeä osa Traficommin hallinnoimaa Verkkotietopistettä.

## **7. Motivoitunut ja osaava henkilöstö: yhdessä tekeminen kehittää**

Henkilöstöjohtaminen nojaa Erillisverkoissa konsernin arvoihin, jotka ovat vastuullisuus, luottamus, yhteistyö ja kehitys. Erillisverkkojen henkilöstöjohtamisessa huomioidaan erityisesti tasapuolisuus ja oikeudenmukaisuus. Henkilöstöpolitiikka, henkilöstöhallinnon ohjeistus ja henkilöstöasioiden hoitaminen käytännössä nivoutuvat toisiinsa ja tukevat toisiaan.

Erillisverkkojen henkilöstömäärä kasvoi edelleen vuoden aikana tehdyillä rekrytoinneilla. Henkilökunnan määrä lisääntyi 15 henkilöllä edellisvuoteen verrattuna. Koska konsernin toimiala kehittyy voimakkaasti ja yhtiöllä on menossa useita merkittäviä kehityshankkeita, on työnantajakuvan vahvistaminen ja uusien osaajien rekrytoitumisen varmistaminen merkittävä tehtäväkenttä lähivuosina.

Vuoden 2019 lopussa Erillisverkoissa työskenteli 363 vakituista ja 10 määräaikaista työntekijää. Naisien osuus oli 66 henkilöä eli 17,8 prosenttia. Työsuhteet Erillisverkoissa ovat pitkiä, keskimäärin 11 vuotta. Henkilöstön vaihtuvuus oli vuoden 2019 aikana 6,04 prosenttia (3,05 prosenttia vuonna 2018 ja 1,58 prosenttia vuonna 2017). Vaihtuvuuteen lasketaan sekä tulo- että lähtövaihtuvuus. Nuorin työntekijä on 21- ja vanhin 65-vuotias. Konsernin henkilöstön keski-ikä on 46 vuotta. Ruotsissa työntekijöitä on kaksi ja Norjassa yksi. Heidän osuuttaan ei ole huomioitu sukupuolijakaumassa ja keski-ikässä.

Konsernin henkilöstöhallinnon vuoden 2019 tärkeänä painopisteenä oli edelleen muutoksen haltuunotto ja läpivienti, toimintojen ja käytänteiden yhdenmukaistaminen sekä henkilöstöhallinnon järjestelmien kehittäminen.

Järjestimme perehdytystä ja koulutuksia sekä koko henkilöstölle että kohdennetusti esimerkiksi esimiehille. Käynnistimme konsernissa uudelleen perehdytysinfokäytännön. Pidimme vuoden aikana kolme samansisältöistä perehdytysinfoa, joiden aiheina olivat muun muassa konsernin strategia ja liiketoimintojen esittelyt. Jatkoimme vuoden aikana Yksi Erve -esimiesvalmennuksia, joihin osallistui 97 prosenttia esimiehistä. Tavoitteena oli saavuttaa konsernissa yhtenäinen toimintatapa sekä helpottaa muun muassa toimintamallien ja ohjeiden käyttöönottoa.

### **Koulutus ja kehittyminen**

Erillisverkkojen menestyminen perustuu osaavaan henkilöstöön. Tuloksellinen toiminta edellyttää, että jokainen tietää, miten hänen tehtävänsä ja toimintansa tukee yrityksen strategiaa ja tavoitteita. Henkilöstön osaamisen kehittyminen on merkittävä tekijä liiketoiminnan onnistumisessa, ja siitä huolehditaan monin tavoin. Vuosittain kahdesti järjestettävissä kehityskeskusteluissa käydään läpi kunkin erveläisen tavoitteet, osaamisen lisäämistarpeet sekä laaditaan koulutus- ja kehityssuunnitelma. Jokainen henkilökunnasta on vastuussa oman osaamisensa kehittamisestä sekä osaamisen jakamisesta.

Vuoden 2019 koulutuskustannukset olivat 0,6 miljoonaa euroa (0,4 vuonna 2018). Hankimme henkilöstön osaamisen kehittämiseksi aiempia vuosia laajemmin muun muassa teknologia-, johtamis- ja esimieskoulutusta. Koulutuskustannukset eivät sisällä työaikaa, sisäisiä koulutuksia eivätkä esimerkiksi järjestelmähankintojen yhteydessä käytyjä koulutuksia. Koulutuksiin käytetty aika oli kokonaisuudessaan noin kolme päivää henkilöä kohden, mistä sisäisiä koulutuksia oli noin päivä henkilöä kohden.

Jatkoimme vuoden aikana esimiehille suunnattua valmennusohjelmaa. Järjestimme henkilöstölle koulutusta muun muassa työsuhteeseen liittyvistä asioista, toimisto-ohjelmistojen käytöstä, hyvinvoinnin eri osa-alueista ja tietoturvasta. Otimme vuoden aikana käyttöön verkkokoulutusympäristön. Järjestimme keväällä koko henkilöstön kehittämispäivän. Työstimme päivän aikana muun muassa tulevaisuuden visiota ja kehittymistä.

Koko henkilöstölle kuukausittain pidettävissä tietoisuuksissa avataan uusia tai päivitettyjä toimintamalleja niin henkilöstöhallinnon kuin liiketoimintojenkin näkökulmista. Tietoisuuksissa voidaan myös pureutua johonkin prosessin uudistettuun kohtaan, kertoa ajankohtaisista asioista tai taustoittaa jossakin toiminnossa käynnistyvää asiaa. Tietoisuus on kanava yhteisöllisyyden ja vuorovaikutuksen lisäämiseksi. Konsernin intranetissa viestitään aktiivisesti koko henkilöstöä koskevista aiheista ja jaetaan tietoa työn teon tueksi.



## Työhyvinvointi, tasa-arvo ja yhdenvertaisuus

Työhyvinvointia edistetään Erillisverkoissa muun muassa ennakoivalla terveydenhuollolla, työpaikkaselvityksillä, ergonomiatarkastuksilla, työjärjestelyillä, hyvällä johtamisella ja henkilöstölle järjestettävillä tilaisuuksilla (esimerkiksi virkistystilaisuudet, hyvinvointiluennot). Lisäksi Erillisverkot tarjoaa henkilöstölleen virike-etuuden.

Suomen Erillisverkot -konsernin periaatteisiin kuuluu työntekijöiden tasa-arvoinen, yhdenvertainen ja oikeudenmukainen kohtelu. Erillisverkoissa ketään ei syrjitä sukupuolen, iän, uskonnon, etnisen taustan tai henkilön muun ominaisuuden perusteella. Johto on sitoutunut tasa-arvon tavoitteeseen ja ottaa sen huomioon omassa toiminnassaan ja käytännöissään. Luottamushenkilöillä ja työsuojeluvaltuutetuilla on merkittävä rooli tasa-arvoisen kohtelun onnistumisessa.

Konsernissa toteutettiin syksyllä 2019 yhdistetty työtyytyväisyys-, tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskysely. Kyselyssä yhdistettiin aiemmin vuosittain tehty työtyytyväisyyskysely ja joka toinen vuosi tehty tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskysely. Aihealueina olivat muun muassa oma työhyvinvointi, työtehtävät, esimiestyö, työilmapiiri ja asiakastyö. Lisäksi kartoitettiin kokemusta tasa-arvosta ja yhdenvertaisesta kohtelusta. Kyselyn vastausprosentti nousi aiemmasta ollen 77 prosenttia (56 prosenttia vuonna 2018).

Kokonaisarvosana tyytyväisyydestä työnantajaan oli 3,9 (asteikolla 1–5). Aihealueista parhaimmat arviot sai esimiestyö. Lähiesimiehen toimintaan oltiin vastausten perusteella tyytyväisiä (keskiarvo 4,17). Toiseksi parhaimpana koettiin omat työtehtävät ja työssä jaksaminen -osa-alue, jonka keskiarvo oli 3,84. Alhaisimmat arviot (3,31) sai tiedonkulku. Suoraa vertailua aiemman kyselyn tuloksiin ei voida tehdä, koska kysely ja arviointiasteikko muuttuivat 2019.

Avoimen palautteen perusteella työntekijät kokevat Erillisverkot turvallisenä, luotettavana ja varmana työpaikkana, jossa on hyvä työilmapiiri, mukavat ja asiantuntevat kollegat sekä kehittymismahdollisuuksia. Kyselyssä kartoitettiin myös, kuinka todennäköisesti vastaaja suosittelisi Erillisverkkoja työnantajana ja näkeekö henkilö itsensä talossa parin vuoden kuluttua. Kyselyyn vastanneista 37 prosenttia oli suosittelijoita, 45 prosenttia neutraaleja ja 18 prosenttia arvostelijoita. Yritystä työnantajana suosittelee 86 prosenttia vastaajista. Vastanneista 72 prosenttia näkee itsensä talossa parin vuoden kuluttua.

Työn ja perhe-elämän yhteensovittaminen on tulosten perusteella hyvällä tasolla. Työnantaja saa avoimessa palautteessa kiitosta joustavuudesta erityisesti ja 78 prosenttia vastaajista kokee työajan joustavan perhetilanteen mukaan. Häirintää tai kiusaamista kohdanneiden osuus (1 prosentti vastaajista) on laskenut selvästi vuoden 2017 kyselystä. Kiireen ja henkisen kuormituksen tunne sen sijaan on lisääntynyt. Vastaajista 60 prosenttia koki kiireen ja 40 prosenttia henkisen rasituksen lisääntyneen. Fyysisen rasituksen arvioi lisääntyneen 10 prosenttia vastaajista.

Kyselyn pohjalta konsernitasoisiksi kehittämisalueiksi nostettiin roolit ja vastuut, tiedonkulku ja yhteistyö. Kehittämisalueille on perustettu projektiryhmät, ja koko henkilöstölle on annettu mahdollisuus osallistua kehittämistyöhön. Työn etenemistä ja konkreettisia toimia seurataan säännöllisesti eri foorumeilla.

## Työturvallisuus

Haluamme varmistaa, että Erillisverkkojen henkilöstö työskentelee turvallisissa toimitiloissa eikä kärsi työperäisistä sairauksista tai vammoista työssä ollessaan eikä sen jälkeen. Jokaisen tulee myös itse kantaa vastuuta työturvallisuuden sekä turvallisen ja viihtyisän työympäristön ylläpitämisestä.

- Vuoden 2019 tapaturmataajuus oli 8,5 (ei vertailukelpoista tietoa 2018)
- Vuoden 2019 sairauspoissaoloprosentti oli 3,47 (3,16 vuonna 2018).

Luku ei sisällä Ruotsin ja Norjan henkilöstön sairauspoissaoloja.

Konsernissa ei ole todettu ammattitauteja tai ammattitautiepäilyjä, eikä konsernissa ole tapahtunut kuolemaan johtaneita työtapaturmia. Kehitämme alihankkijoiden ja toimittajien työturvallisuuden seurantaan ja raportointia edelleen. Otamme vuoden 2020 aikana käyttöön järjestelmän turvallisuuspoikkeamien ja riskikartoitusten parempaan seurantaan. Alihankkija- ja toimittajasopimuksissa otamme jo nyt huomioon ilmoittamisvelvoitteen tapaturmista.

## Palkitseminen

Erillisverkoissa on käytössä koko henkilöstön kattava tulos- ja kertapalkkiojärjestelmä. Palkitsemisen tavoitteena on kannustaa hyviin suorituksiin ja motivoida henkilöstöä pitkäjänteiseen työhön yrityksen päämäärien saavuttamiseksi. Maksetun tulospalkkion suuruus perustuu tilikauden alussa määriteltyjen taloudellisten ja toiminnallisten tulostavoitteiden toteutumiseen. Kertapalkkiojärjestelmä mahdollistaa palkitsemisen erityisistä työsuorituksista. Erinomaisesta suorituksesta palkittiin vuoden 2019 aikana 137 kertaa.

## Johdon palkat ja palkkiot 2019 (eur)

Toimitusjohtaja 209 138

Muu johtoryhmä 504 681

Hallitus (Suomen Erillisverkot) 244 900

Hallitus (Suomen Turvallisuusverkko) 136 500

Hallitus (Johtotieto) 2 400

Vuoden 2019 alusta Suomen Erillisverkot Oy:n johtoryhmässä oli toimitusjohtajan lisäksi neljä jäsentä ja lokakuusta lähtien viisi jäsentä, joista neljä on miestä ja yksi on nainen. Suomen Erillisverkot Oy:n hallituksessa oli seitsemän jäsentä, joista naisia on kolme ja miehiä neljä. Suomen Turvallisuusverkko Oy:n hallituksessa on kuusi jäsentä, joista viisi on miestä ja yksi on nainen. Muissa konsernin tytäryhtiöissä on jäseniä seuraavasti: Leijonaverkot Oy kolme jäsentä (kaikki miehiä), Johtotieto Oy kolme jäsentä (kaikki miehiä), Deltagon Group Oy kolme jäsentä (kaikki miehiä) ja Suomen Virveverkko Oy kolme jäsentä (kaikki miehiä). Suomen Virveverkko Oy sulautui Suomen Turvallisuusverkko Oy:öön 31.8.2019 ja Deltagon Group Oy Leijonaverkot Oy:öön 31.12.2019.

Johdon palkitsemisen periaatteet ovat pysyneet samanlaisina kuin viime vuosina. Yleispalkankorotukset ovat noudattaneet samaa tai maltillisempaa linjaa kuin ICT-alan ylempien toimihenkilöiden työehtosopimuksessa.

## 8. GRI-taulukko

102 - YLEINEN SISÄLTÖ			
<b>Organisaation kuvaus</b>			
102	1-7	Erillisverkkojen kuvaus: koko, liiketoiminta ja omistusrakenne	5-6
102	8	Tietoa palkansaajista ja muista työntekijöistä	32
102	9	Toimitusketju	11
102	10	Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa	5
<b>Strategia</b>			
102	14	Toimitusjohtajan katsaus	3-4
102	15	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	10-11; 24
<b>Eettiset toimintaperiaatteet</b>			
102	16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	8-9
<b>Hallinto</b>			
102	18-20	Erillisverkkojen hallintorakenne ja vastuunjako	6; 19
102	22-23	Hallituksen kokoonpano ja puheenjohtaja	<a href="#">Linkki</a>
102	26	Hallituksen rooli organisaation tarkoituksen, arvojen ja strategian määrittelyssä	19
102	29	Hallituksen rooli vaikutusten ja riskien tunnistamisessa ja hallinnassa	19
102	31	Riskiarviointien frekvenssi	11
102	32	Yritysvastuuraportin hyväksyntä	19
102	35	Hallituksen ja ylimmän johdon palkitseminen	35
<b>Sidosryhmät</b>			
102	40-44	Erillisverkkojen sidosryhmät ja vuorovaikutus	12-15
<b>Raportointitapa</b>			
102	45-47	Raportin rajaus, sisällön määrittely ja olennaiset näkökohdat	18
102	50-55	Raportin tiedot	18

103 - JOHTAMISMALLI			
103	1	Olennaisia näkökohtia koskevat laskentaratat	18-19
103	2	Johtamismallin osatekijät	19-20; 23-24
103	3	Johtamismallin arviointi	19

200 - TALOUDELLISET VAIKUTUKSET			
<b>Taloudelliset tulokset</b>			
201	1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	16-17
201	4	Valtiolta saadut avustukset	16

300 - YMPÄRISTÖVAIKUTUKSET			
<b>Energia</b>			
302	1	Oma energiankulutus	23
302	5	Vähennykset tuotteiden ja palveluiden energian tarpeessa	23; 30
<b>Vesi</b>			
303	1	Vedenkulutus	23

<b>Jätteet</b>			
<b>306</b>	<b>2</b>	Jätteiden määrä ja käsittelytapa	23

<b>400 - SOSIAALISET VAIKUTUKSET</b>			
<b>Työsuhteet</b>			
<b>401</b>	<b>1</b>	Uuden palkatun henkilöstön määrä ja vaihtuvuus	32
<b>Työterveys ja -turvallisuus</b>			
<b>403</b>	<b>2</b>	Tapaturmatyypit, tapaturmataajuus, ammattitautitaajuus, menetetyt työpäivät, poissaolot ja kuolemantapaukset	35
<b>Koulutukset</b>			
<b>404</b>	<b>1</b>	Koulutustunnit	33
<b>404</b>	<b>2</b>	Osaamisen kehittämiseen ja muutokseen liittyvät ohjelmat	33
<b>404</b>	<b>3</b>	Suoritusarvioinnit ja kehityskeskustelut	33
<b>Monimuotoisuus ja yhdenvertaiset mahdollisuudet</b>			
<b>405</b>	<b>1</b>	Hallinnon ja henkilöstön monimuotoisuus	32; 35
<b>Julkinen päätöksenteko</b>			
<b>415</b>	<b>1</b>	Poliittiset tuet	9

<b>Teletoimialan tunnusluvut</b>			
<b>PA</b>	<b>3</b>	Toimenpiteet verkon saatavuuden ja luotettavuuden varmistamiseksi sekä käyttökätkot	27-28
<b>PA</b>	<b>6</b>	Verkon saatavuus ja käytettävyys hätätilanteissa	27-28
<b>TA</b>	<b>1</b>	Tuotteiden ja palveluiden resurssitehokkuus	23

## Tekijät

Projektipäällikkö: Merja Tiittanen

Toimitusneuvosto: Sven Forsell, Heidi Hyykoski, Kim Höijer, Eino Jauhiainen, Markku Järvinen, Tuija Karkila, Elina Koski, Elina Paasi, Timo Lehtimäki, Juho Luoma, Mika Nikkilä, Petri Nuutinen, Jussi Ranta, Jarmo Simi, Mari Suokari, Kristina Stenius, Jarmo Vinkvist, Esa Wörlin.

Kuvat: Erillisverkot ja Olavi Airaksinen

Ulkoasu: Era Content

Lisätietoja raportista ja toiminnastamme: [viestinta@erillisverkot.fi](mailto:viestinta@erillisverkot.fi)

