

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin tilinpäätös 1.1.-31.12.2017

Sisällysluettelo

1	Toimintakertomus	3
1.1	Johdon katsaus	3
1.2	Tuloksellisuus	6
1.3	Vaikuttavuus	11
1.3.1	Toiminnan vaikuttavuus	11
1.3.2	Siirto- ja sijoitusmenojen vaikuttavuus	12
1.4	Toiminnallinen tehokkuus	12
1.4.1	Toiminnan tuottavuus	13
1.4.2	Toiminnan taloudellisuus	14
1.4.3	Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus	16
1.4.4	Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus	19
1.5	Tuotokset ja laadunhallinta	19
1.5.1	Suoritteiden määrät ja aikaansaadut julkishyödykkeet	20
1.5.2	Palvelukyky sekä suoritteiden ja julkishyödykkeiden laatu	20
1.6	Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen	24
1.7	Tilinpäätösanalyysi	28
1.7.1	Rahoituksen rakenne	28
1.7.2	Talousarvion toteutuminen	29
1.7.3	Tuotto- ja kululaskelma	30
1.7.4	Tase	30
1.8	Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma	31
1.9	Arviointien tulokset	32
1.10	Yhteenvedo havaituista väärinkäytöksistä	33
2	Talousarvion toteutumalaskelma	34
3	Tuotto- ja kululaskelma	35
4	Tase	36
5	Liitetiedot	37
6	Allekirjoitus	42

1 Toimintakertomus

1.1 Johdon katsaus

Vuosi 2017 oli Valtorin neljäs toimintavuosi. Strategian mukainen ”tehtävien yhteen kokoaminen” oli jo saatu tehtyä, ja painopiste oli siirtynyt toiminnan yhtenäistämiseen, lupautusten lunastamiseen ja toiminnan jatkuvaan kehittämiseen.

Edellisenä toimintavuotena 2016 toiminnan painopiste oli talouden tasa-painottamisessa. Vuoden 2017 alusta alkaen asiakaslaskutus riitti kattamaan toiminnasta aiheutuvat kulut, ja voimavarat pystyttiin kohdistamaan varsinaisen toiminnan kehittämiseen. Talouden vakiintumisen myötä luovuttiin myös työlääksi osoittautuneista kirjanpidon jaksotuksista ja keski-tyttiin pääosin talousarvion määrärahaseurantaan.

Kohti asiakaskeskeistä toimintamallia

Heti vuoden alussa otettiin käyttöön uusi asiakaskeskeinen toimintamalli. Valtorin asiakkaat jaettiin neljään ryhmään hallinnonaloittain ja kullekin ryhmälle nimettiin johtoryhmään kuuluva asiakkuusjohtaja. Uudella organisoitumisella pyrittiin selkeästi aiempaa vahvempaan asiakasohjaukseen Valtorin toiminnassa ja sen kehittämisessä.

Asiakastuki keskitettiin keväällä suunnitellusti Jyväskylään ja Hämeenlinnaan. Uusien tiimien avulla pyrittiin varmistumaan siitä, että käyttäjille pystytään tarjoamaan korkealaatuista tukea. Yksissä tiloissa toimiminen mahdollistaa tiiviimmän keskinäisen yhteistyön ja toimimisen ristiin eri asiakkuuksien tuessa.

Käyttäjätuessa otettiin syksyllä käyttöön työaikajoustot. Näistä oli aiemmin luovuttu, koska kiinteillä työajoilla haluttiin varmistaa käyttäjien korkealaatuinen tuki pääasiallisena työaikana 8-16. Kokeilun myötä todettiin, että asiakastuki voidaan tuottaa sovitun mukaisesti myös hallituilla työajan joustoilla. Loppuvuodesta asiakastuessa otettiin optiona käyttöön myös laajennettu palveluaika klo 7-19.

Linjaorganisaation rinnalle perustettiin asiakaskohtaisia tiimejä, joihin koottiin keskeiset asiantuntijat eri osaamisalueilta. Tällä pyrittiin varmistamaan riittävä osaaminen kunkin asiakkaan nykyisistä perustietotekniikan ratkaisuksista ja siten takaamaan esim. muutoksiin liittyvien palomuurivausten sujuvuus.

Keväällä toimintamallia uudistettiin edelleen siten, että selkeästi suurin tulosityksikkö Palvelutuotanto jaettiin kolmeen osaan: Käyttäjätuki, Palvelut ja Palvelutuotanto. Samassa yhteydessä hallinnolliset tukitehtävät yhdistettiin koko Valtorin kattaviksi yhteisiksi palveluiksi.

Syksyllä johtoryhmän kokoonpanoa laajennettiin TUVE-yksikön edustajilla Valtorin sisäisen integraation edistämiseksi.

Asiakastyytyväisyyden kulmakivenä palveluiden toimivuus

Valtorin ydintehtävänä on asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden varmistaminen. Palveluiden toimivuus oli keskimäärin paremmalla tasolla kuin aiempina vuosina. Kuitenkin muutamissa keskeisissä palveluissa, kuten videoneuvottelussa ja etäyhteyksissä, oli toistuvia käytettävyyteen heijastuvia häiriöitä. Videoneuvottelu saatiin stabiloitua syksyn aikana, mutta etäyhteyksien toimintavarmuutta ei kyetty vielä saamaan tavoitteen mukaiselle tasolle.

Toimipisteiden muuttoa tapahtui poikkeuksellisen paljon, ja näihin liittyen moni asiakas toimi tilapäisissä väistötiloissa. Muuttoa varten nimettiin useita muuttokoordinaattoreita, joiden tehtävänä oli varmistaa muuttojen huolellinen suunnittelu yhdessä Senaatin kanssa ja samalla varmistaa asiakkaiden toiminnan jatkuvuus muuttoprosessin aikana. Yksi isoimmista muuttohankkeista oli Valtiokonttorin toimitiloihin tehty täysremontti, minkä yhteydessä Patentti- ja rekisterihallitus muutti samaan toimitaloon. Muuton yhteydessä piti varmistaa erityisesti Valtiokonttorin Rahoitustoi- mialan toiminnan jatkuvuus.

Kyberturvallisuuden merkitys korostui entisestään. Näkyvimvät häiriötilanteet liittyivät WannaCry- ja Petya -kiristyshaittaohjelmiin. Koska valti- onhallinnon perustietotekniikka on edelleen melko hajanainen, on ky- berhäiriöiden ennaltaehkäisy ja tehokas häiriönhallinta haastavaa. Ym- päristön hajanaisuuden huomioiden häiriöistä selvittiin kuitenkin hyvin.

Asiakkaiden yhteyshenkilöille ja päättäjille tehdyn kyselyn perusteella asiakastyytyväisyys jäi edelleen selkeästi alle tavoitetason. Palvelupyyn- töjen vasteajat eivät vastanneet odotuksia ja mutkikkaampiin ongelman- selvityksiin ja muutospyyntöihin kaivattiin selkeämpää omistajuutta ja vastuunkantoa.

Keskeisin asiakastyytyväisyyden parantamista mahdollistava työkalu on toiminnanohjausjärjestelmä TOP (ServiceNow). TOP kattoi vuoden lop- puun mennessä jo lähes kaikki asiakkuudet ja se mahdollistaa jatkossa kokonaistilannekuvan muodostamisen kaikista tukipyynnöistä sekä niihin liittyvistä reagointi- ja ratkaisuaajoista. Tältä pohjalta kaikille palveluille kyetään laatimaan palvelutasolupaukset sekä niihin liittyvä raportointi. Valtorin palveluportaali tarjoaa käyttäjille lisäksi yleisimpiin kysymyksiin liittyvän ratkaisutietokannan sekä mahdollisuuden asioida asiakastuen kanssa myös chat-keskustelulla.

Tavoitteena erillisten asiakasratkaisujen yhtenäistäminen

Valtorin keskeisin tavoite on valtionhallinnon perustietotekniikan yhte- näistäminen. Konesalien lukumäärää vähennettiin voimassaolevan val- tion konesali- ja kapasiteettistrategian mukaisesti. Toimipisteiden tietoliik- kenneyhteyksiä keskitettiin ja samalla niihin tuotiin langattomat lähiver- kot. Yhtenäinen tietoliikenne mahdollistaa valtion henkilöstön sujuvan työskentelyn valtionhallinnon eri toimipisteissä.

15.2.2018

Valtorin strategiatyön tuloksena otettiin käyttöön uusi visio ”*Töissä valtiolla – sujuvammin*”. Vision mukaisesti tuotteistettiin muun muassa etäkokouspalvelu, johon voi osallistua saumattomasti sekä puhelimitse että videolla. Modernia työntekoa vauhditettiin myös mobiilipäätelaitepalvelulla, jonka avulla käyttäjä pääsee sujuvasti ja tietoturvasääntöisesti tarvitsemiinsa järjestelmiin joko kännykällään tai tabletillaan.

Valtionhallinnon työasemaympäristön vakiointi osoittautui suunniteltua haastavammaksi, ja käyttöönotot lähtivät laajamittaisesti käyntiin vasta keväällä. Vuoden lopussa käytössä oli n. 7500 vakioitua Valtti-työasemaa n. 20 eri asiakkaalla. Isoimmat käyttöönotot liittyivät Oikeushallinnon ja Valtioneuvoston kanslian perustietotekniikan uudistamiseen.

Yhtenäistämisen tuloksena asiakasympäristöjen ylläpito on huomattavasti nykyistä helpompaa ja se mahdollistaa kustannustason alenemisen, järjestelmien varmemman toimivuuden, hallitun varautumisen kyberuuhkiin sekä paremman asiakastytyväisyyden.

Kustannustasoa on jo saatu alennettua kilpailutusten kautta. Valtionhallinnon keskitetty volyyymi on alentanut yksikköhintoja mm. konesalipalveluissa, tietoliikenteessä ja päätelaitehankinnoissa. Isoimmat kustannussäästöt saadaan silti vasta palveluiden yhtenäistämisen avulla.

Yhtenäistäminen ei silti ole Valtorin toiminnan itsetarkoitus. Monella asiakkaalla perustietotekniikan ratkaisut ovat kehittyneet usean vuoden aikana omaan suuntaansa, eikä toimivia kokonaisuuksia kannata muuttaa pelkästään valtionhallinnon kokonaisuuden yhtenäistämiseksi. Tästä syystä useita suunniteltuja käyttöönottoja siirrettiin myöhemmäksi, jotta pystyttiin varmistamaan asiakaskohtaisten erityispiirteiden huomioimisesta ja asiakkaan järjestelmien toimivuudesta uudessa ympäristössä.

Painopiste suunnittelusta toteutukseen

Toiminnan painopiste siirtyi vuoden aikana selkeästi tuotteistettujen palvelujen käyttöönottoihin. Vakioitun Valtti-työaseman käyttöönottoja varten perustettiin erillinen yksikkö, jonka tehtävänä oli varmistaa lisääntyvien käyttöönottojen onnistunut läpivienti. Käyttöönottoja varten laadittiin käytännönläheisiä oppaita, ja lisäksi käyttäjille tarjottiin valinnaisia käyttöönottoklinikoita. Klinikoista saatiin erittäin hyvää palautetta.

Käyttöönottoja varten tarvittiin lisää asiantuntijoita käytännössä lähes kaikille osa-alueille. Välittömien projekti- ja asennushenkilöiden lisäksi käyttöönotot työllistivät myös eri osaamisalueiden (käyttöpalvelut, tietoliikenne, päätelaitepalvelut) asiantuntijoita. Tästä syystä resurssointia alettiin vahvistaa syksyn aikana. Osittain tukeuduttiin ulkoiseen asiantuntijapalveluun, koska lisäresursoinnin tarve on tilapäistä. Resursoinnin varmistamiseksi pidemmällä tähtäimellä päätettiin käynnistää Valtori Akatemia -ohjelma, jossa koulutetaan uusia osaajia tietoliikenneyksikköön, turvallisuusverkon tietoliikennetehtäviin ja pilvipalveluihin.

Julkisten palvelujen digitalisointi

Valtori tuottaa käyttöpalvelun ja tunnistusratkaisun Kansalliseen palveluarkkitehtuuriin (KaPA). KaPA:lla on merkittävä rooli julkisten palvelujen digitalisoinnissa.

Viime vuonna Valtorin isoin hanke KaPA:an liittyen oli uuden kansalaisten ja viranomaisten väliseen viestintään tarkoitetun palvelun (Suomi.fi -viestit) käyttöönotto joulukuussa. Palvelulla korvattiin Valtorin vastuulla ollut Kansalaisen asiointitili.

[Suomi.fi -viestien](#) avulla kansalainen voi saada tiedotteet, päätökset ja muut tärkeät viranomaisviestit paperipostin sijaan sähköisesti suoraan Suomi.fi-verkkopalveluun. Kansalainen voi myös itse toimittaa sen kautta viranomaisille lisätietoja esimerkiksi vireillä olevaan hakemukseensa liittyen.

Henkilöstötyytyväisyys nousussa

Syksyllä tehdyn VMBaro-kyselyn perusteella henkilöstötyytyväisyys on selvässä nousussa. Vastausprosentti oli korkea (82,5%) ja kokonaistyytyväisyys oli 3,56 (valtion keskiarvo 3,54). Vuoden 2016 tulos oli 3,16. Tyytyväisyys parani kaikilla osa-alueilla ja kaikissa tulosityksiköissä.

Henkilöstön osallistamista varten käynnistettiin myös Valtori 2018 -muutosryhmä. Ryhmän tavoitteena on nopeuttaa Valtorin yhteisten tavoitteiden saavuttamista ja "saada asiantuntijan ääni kuuluviin" muutoksien suunnittelussa ja toteutuksessa.

1.2 Tuloksellisuus

Valtorin ja valtiovarainministeriön välisessä tulossopimuksessa keskeisimmät Valtorille asetetut tavoitteet olivat:

Taulukko 1. Tulossopimuksen keskeisimmät tavoitteet ja niiden saavuttaminen

Tavoite	Tavoitteiden saavuttaminen 2017
Valtori edistää digitalisaatiota mahdollistamalla asiakkailleen toiminnan ja johtamisen kehittämisen sekä tuottavuutta parantavat käytännölliset sähköiset palvelut	Valtorin isoin hanke KaPA:an liittyen oli uuden kansalaisten ja viranomaisten väliseen viestintään tarkoitetun palvelun (Suomi.fi -viestit) käyttöönotto joulukuussa. Palvelulla korvattiin Valtorin vastuulla ollut Kansalaisen asiointitili.
Valtori uudistaa yhteistyössä asiakkaiden kanssa ennakkoluulottomasti, kokeillen ja ketterästi	Kaikille asiakkaille tehtiin kehityssuunnitelmat ja otettiin käyttöön asiakassuuntautunut toimintamalli. Asiakasrajapintaa vahvistettiin tuotantopäälliköillä ja asiakastiimeillä.
Valtori kehittää toimintaansa, valmiutta ja varautumista kyberuhkilta	Valtionhallinnon IT-ympäristön yhtenäistäminen on tärkein toimenpide kyberuhkilta suojautumiseksi.

15.2.2018

<p>suojautumisessa sekä palvelutuotannon häiriötilanteiden hallinnassa.</p>	<p>Nyky-ympäristön hajanaisuuteen nähden kyberloukkauksista selvitettiin hyvin, ja valmiuksia kehitettiin erityisesti kiristystahjoitohjelmien (Wannacry ja Petya) pohjalta käynnistetyillä toimenpiteillä.</p>
<p>Tukee SOTE- ja maakuntauudistuksen toimeenpanoa Valtorin vastuulla olevien palveluiden osalta.</p>	<p>Uudistus näkyy Valtorin osalta kahdella tavalla: KEHA-keskuksen (TEM) tuottamat palvelut siirtyvät pääosin maakuntien vastuulle, ja toisaalta pelastustoimen ja ensihoidon palveluita siirtyy kunnilta Valtorin vastuulle. Molempia siirtoja valmisteltiin aktiivisesti.</p>
<p>Valtori seuraa toimintaympäristön muutoksia ja pyrkii mukautumaan niihin yhteistyössä asiakkaiden kanssa.</p>	<p>Panostettiin uusien palveluiden käyttöönoton edistämiseen. Erityisesti julkisiin pilvipalveluihin perustuvia hankkeita käynnistettiin monen asiakkaan kanssa.</p>
<p>Valtorin keskeisin tavoite vuosina 2017-2018 on valtionhallinnon perustietotekniikan yhtenäistäminen.</p>	<p>Perustietotekniikan yhtenäistäminen eteni suunnitelmien mukaisesti konesali- ja tietoliikennepalvelujen osalta. Työasemien vakiointi ja mobiilipalvelun käyttöönotto käynnistyivät laajamittaisesti selvästi suunniteltua myöhemmin, mutta syksyllä molemmissa päästiin jo tavoitteen mukaiseen volyymikasvuun.</p>
<p>Siirtyminen asiakasvetoiseen toimintamalliin</p> <ul style="list-style-type: none"> - uusi toimintamalli otetaan käyttöön 1.1.2017 lähtien ja sillä pyritään ensisijaisesti asiakastytyväisyyden parantamiseen. 	<p>Siirryttiin asiakaspalvelupäällikköjohtoiseen asiakastiimimalliin. Tätä varten rekrytoitiin tuotantopäälliköitä ja asiantuntijoita tiimeihin. Tiimimallin käyttöönotto jatkuu 2018.</p>
<p>Tuotteistettujen palveluiden teho- kas levittäminen asiakkaille</p> <ul style="list-style-type: none"> - palveluiden hankintaa helpotetaan - käyttöönottosuunnitelmat laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja niiden avulla varmistetaan yhteinen näkemys käyttöönottojen aikataulusta ja palvelusisällöstä - Monipuolistetaan palvelutarjontaa (One size does not fit all) 	<p>Kaikille asiakkaille tehtiin kehityssuunnitelmat.</p> <p>Lisäksi syksyllä päivitettyyn strategiaan kirjattiin uutena elementtinä "palvelujen hallittu variointi".</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konesalipuolella on jo riittävästi vaihtoehtoja, mutta työasemiin liittyen on käynnistetty kehityshanke palveluvalikoiman monipuolistamiseksi.
<p>Asiakasympäristöjen yhtenäistäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakasratkaisujen yhtenäistäminen parantaa palvelujen käytettävyyttä ja tuo samalla merkittäviä kustannussäästöjä - jatketaan tuotteistuksia tiiviissä yhteistyössä asiakkaiden kanssa 	<p>Uusien palvelujen käyttöönottojen rinnalla jatkettiin myös nykyisten palvelujen jatkokehittämistä.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Syksyllä VYVI Ryhmä -palvelun työtilat siirrettiin onnistuneesti uuteen Tiimeri-palveluun.
<p>Talouden tervehdyttäminen ja säästöjen saavuttaminen</p>	<p>Valtorin talousseurantaa muutettiin enemmän toimintamomentin kautta tapahtuvaksi seurannaksi ja toteumaa sekä ennustetta päivitettiin kuukausittain.</p>

15.2.2018

<ul style="list-style-type: none"> - hankkeen avulla varmistetaan, että asiakastuotot kattavat Valtorin toiminnasta aiheutuvat kulut 1.1.2017 alkaen - laskutus ja talouden seuranta 	<p>Päätyneen tilikauden menot katettiin lähes kokonaan asiakaslaskutuksella, joka perustui joko palvelusopimukseen tai asiantuntijasopimukseen.</p>
<p>Päätelaite- ja viestintätekniset palvelut</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tuotteistetaan perustietotekniikkapalveluita tuotteistamisprojekteissa ja toteutetaan tuotteistettujen palveluiden käyttöönottoja asiakkaille 	<p>Päätelaitepalvelu Valtin käyttäjämäärä kasvoi 1700 käyttäjästä 7500 käyttäjään.</p> <p>Mobiilipäätelaitepalvelun käyttöönotot alkoivat. Vuoden lopussa palvelulla oli noin 6000 käyttäjää.</p> <p>VYVI-palvelun käyttäjämäärä kasvoi 3000 käyttäjällä.</p>
<p>Tietoliikenne- ja käyttöpalvelut</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toteutetaan konesalistrategian mukaisesti konesalien konsolidointitoimenpiteitä ja yhtenäistetään palvelujen hallintaa ja valvontaa sekä tietoliikenneverkkoa. Tuotteistetaan ja otetaan käyttöön tietoliikenne- ja kapasiteettipalvelujen palveluita. 	<p>Suljettiin 8 konesalia.</p> <p>Tuotteistettuihin kapasiteettipalveluihin siirrettiin useita satoja aiemmin asiakaskohtaisia palveluita.</p> <p>Tietoliikennepalveluissa tuotteistettu Reitti-lähiverkko otettiin käyttöön yli sadassa valtion toimipisteessä.</p> <p>Yli 200 toimipistelähtymää siirrettiin muilta operaattoreilta kilpailutuksen voittaneelle Telialle.</p>
<p>Projekti- ja asiantuntijapalvelut</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toteutetaan valtion yhteisen julkaisualustapalvelun tuotteistus ja käyttöönottoja asiakkaille. - Kehitetään identiteetinhallintapalvelua ja toteutetaan palvelun käyttöönottoja asiakkaille. Yhtenäistetään toimialasovellusalueita. 	<p>Yhteisen julkaisualustapalvelu YJAn otti käyttöön 5 uutta asiakasorganisaatiota ja alustalla olevien sivustojen määrä nousi yli 50. Merkittävimmät muutokset olivat käytettävyyden mittaamisen ja raportoinnin aloittaminen, saavutettavuuden merkittävä parantuminen sekä uudenlainen käyttöönottokonsepti, joka mahdollistaa käyttöönotot entistä nopeammin ja edullisemmin.</p> <p>Identiteetinhallintapalvelua kehitettiin aktiivisesti</p> <ul style="list-style-type: none"> - käyttöönottoprojektiin liittyvän Kieku-tietojen terveystarkastuksen analysointityökalu - puhelinnumerotietojen integraatio <ul style="list-style-type: none"> o Elisa Ring -integraatio, varmistaa että puhelinnumerotiedot ovat oikeat - Kieku-integraation tietojen tarkastustoiminto - käyttöönottoja siirrettiin vuoden vaihteeseen, jotta uudet toiminnallisuudet ehdittäisiin ensin ottaa palvelun piiriin.
<p>Toiminnanohjauksen tehostaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Otetaan käyttöön yhtenäinen toiminnanohjausjärjestelmä laajalti asiakkaiden palvelutuotannossa. Tehostetaan palvelutuotantoa ja tukitoimintoja yhtenäistämällä prosesseja ja tietojärjestelmiä sekä parantamalla johtamista tukevia suunnittelu- 	<p>Keskeisin asiakastytyväisyyden parantamista mahdollistava työkalu on toiminnanohjausjärjestelmä TOP (ServiceNow).</p> <ul style="list-style-type: none"> - TOP kattoi vuoden loppuun mennessä jo lähes kaikki asiakkuudet ja se mahdollistaa jatkossa kokonaistilannekuvan muodostamisen kaikista tukipyynnöistä sekä niihin liittyvistä reagointi- ja ratkaisujoukoista.

15.2.2018

<p>ja seurantamenetelmiä ja -ratkaisuja. Kehitetään digitaalisuutta edistäviä ratkaisuja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tältä pohjalta kaikille palveluille kyetään laatimaan palvelutasolupaukset sekä niihin liittyvä raportointi. Valtorin palveluportaali tarjoaa käyttäjille lisäksi yleisimpiin kysymyksiin liittyvän ratkaisutietokannan sekä mahdollisuuden asioida asiakastuen kanssa myös chat-keskustelulla. <p>Talouden ja hallinnon tukitoiminnot yhdistettiin koko Valtorin kattaviksi yhteisiksi palveluiksi 1.5. alkaen.</p>
<p>TUVE-palveluiden tavoitteena on varmistaa valtion ylimmän johdon ja yhteiskunnan turvallisuuden kannalta tärkeiden viranomaisten ja muiden toimijoiden yhteistoiminnan edellyttämän viestinnän häiriöttömyys ja jatkuvuus sekä turvata päätöksenteossa ja johtamisessa tarvittavan tiedon käytettävyyttä, eheys ja luottamuksellisuus.</p>	<p>Valtorin TUVE-toimintaa suunnitellaan, toteutetaan ja johdetaan suunnitellusti ja määrämuotoisesti ISO 27001 standardin mukaista tietoturvallisuuden hallintajärjestelmää noudattaen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - TUVE-palvelut toimivat laaja kokonaisuus huomioiden hyvin. Toiminnan lähtökohtina ovat olleet varautumisen ja tietoturvan vaatimusten täyttämisen. - Toimintavuonna aloitettiin myös valmistautuminen EU:n tietosuojalainsäädännössä toukokuussa 2018 tapahtuviin muutoksiin (GDPR) ja sen mukanaan tuomiin tehtäviin ja velvoitteisiin.
<p>TUVE-palveluiden tulee tukea SOTE- ja maakuntauudistuksen toimeenpanoa erityisesti ensihoidon ja pelastustoiminnan uudelleenorganisointiin liittyen</p>	<p>Ensihoidon ja pelastustoimen TUVE-palveluiden käyttöönoton suunnittelu aloitettiin ja sitä tehtiin yhdessä ko. toimijoiden kanssa.</p>
<p>TUVE-palveluiden tulee mahdollistaa turvallisuuden ja oikeudenhoidon palvelutason parantaminen digitalisaation ja uusien teknologioiden avulla, asiakaslähtöisyyttä ja yhdenvertaisuutta edistäen.</p>	<p>TUVE-yksikkö osallistui asiakkaidensa digitalisaatio- ja muiden kehityshankkeiden toteuttamiseen asiakkaiden kanssa tehtyjen sopimusten mukaisesti. Projektitoimintaa ja asiantuntijatyötä suunnattiin siten, että asiakkaille voitiin tarjota heidän tarpeitaan vastaavat tietoturvalliset käyttötapa- ja vastaavat tekniset ympäristöt.</p>
<p>TUVE-palveluiden tulee tukea kansalaisten nopeaa avun saamista hätätilanteissa mahdollistamalla nykyisen ja vuonna 2017 käyttöönotettavan uuden hätäkeskustietojärjestelmän häiriötön toiminta</p>	<p>TUVE-yksikkö osallistui aktiivisesti uuden hätäkeskustietojärjestelmähankkeen toteuttamiseen hankkeen etenemisen mukaisesti. TUVE-henkilöstön perehdytys järjestelmän tuotantoon ottoon vuonna 2018 aloitettiin.</p>
<p>TUVE-yksikön resurssit tulee pitää sellaisella tasolla, että TUVE-palvelut kyetään tuottamaan vuonna 2017 laadullisesti vähintään samalla tasolla kuin vuonna 2016. Lisäksi on varmistettava, että Valtori kykenee tukemaan viranomaisten toimintaa muuttuvissa olosuhteissa samalla tavalla kuin esimerkiksi alkusyksystä 2015 nopeasti muuttuneessa turvapaikanhakijatilanteessa.</p>	<p>TUVE-yksikön henkilömäärä lisääntyi 40 henkilöllä. Sisäisiä ja ulkoisia rekrytointeja tehtiin yhteensä 75. Eniten henkilömäärä kasvoi palvelutuotannossa. Palvelukehityksen ja asiakasratkaisujen henkilöresurssit lisääntyivät myös merkittävästi. Teknisen suunnittelun ja tarjouskyselyjen prosesseja (idea/tarve-suunnittelu-tuotanto) kehitettiin monipuolisemmiksi ja joustavimmiksi.</p>

15.2.2018

<p>TUVE-palveluiden valvonta ja häiriötilanteiden hallintakyvyn parantaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - tavoitteena on kehittää ympäri-vuorokautista (24/7) toimintaa sekä häiriötilanteiden hallintakykyä ja yhteistoimintaa muiden TUVE-toimijoiden ja TOSI-palvelutuottajien kanssa 	<p>TUVE-palveluiden valvontaan ja häiriönhallintaan kohdistettiin uusia asiantuntijaresursseja muun muassa organisoimalla toiminnot omaan tuotantotiimiin. Yhteistyötä valvomotoiminnassa muiden turvallisuus-toimijoiden kanssa tiivistettiin ja kehitettiin.</p>
<p>TUVE-integraatiopalveluiden kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - tavoitteena on parantaa kykyä tukea asiakkaita TUVE-palveluiden liittämässä muihin palveluihin (TOSI, TORI ja KUNTA) - on varmistettava integraattori-tehtävien edellyttämä resursointi huomioiden TUVE:n muun käytön välittömät laajentamistarpeet sekä sote- ja maakunta-uudistukseen liittyvät ensihoidon ja pelastustoiminnan uudelleenorganisoinnin vaatimukset - asiakkaille on kyettävä suunnittelemaan ja tarjoamaan palvelukokonaisuuksia, jotka vastaavat heidän vaihtelevia ja monipuolisia käyttötarpeita 	<p>Asiakkailta tulevat tarjouspyynnöt lisääntyivät. Huomioitavaa on, että asiakkaiden tarpeet monimutkaistuivat ja tuotettavat tekniset ja toiminnalliset ratkaisut olivat monessa tapauksessa entistä vaikeampia. Tämä toi oman lisähaasteensa suunnitteluresurssien riittävyyteen ja tarvittavan osaamisen löytymiseen. Asiakaskohtaiseen ratkaisusuunnitteluun osoitettiin uusia henkilöresursseja. Uusien asiakkaiden haltuunoton ja liittämisen prosessia kehitettiin entistä määrällisemmäksi.</p>
<p>TUVE-palveluiden sisällön kehittäminen asiakastarpeiden ja vaatimusten mukaisiksi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vuoden 2017 tavoitteina ovat kriittisten TUVE-palveluiden varmentaminen ja TUVE-palveluiden käyttäjäkokemuksen parantaminen - kehitetään terminoinnin läpi käytettävien palveluiden käyttökokemusta - varmistetaan erikseen määritettävien palveluiden käytettävyys häiriötilanteissa 	<p>Vaatimusten mukaisuuden varmistamiseksi TUVE-palveluiden auditointiprosesseja jatkettiin ja lisäksi käynnistettiin itsearviointiprosessi kehittämiskohtien havaitsemiseksi.</p> <p>Käyttäjäkokeemusta, saatavuutta ja jatkuvuutta parannettiin teknistä ympäristöä päivittämällä sekä uusia teknologioita ja lisäkapasiteettia käyttöönottamalla.</p> <p>Lisäksi huolehdittiin kattavasta asiakasviestinnästä.</p> <p>Terminoinnin kautta käytettävien palveluiden käyttökokemusta parannettiin palvelun käyttöä ohjeistamalla sekä varmistamalla teknisen kapasiteetin riittävyys ja optimoimalla palvelun suorituskykyä.</p>
<p>TUVE-palveluiden tuloksellisuuden, kustannustehokkuuden sekä mitaamisen ja raportoinnin kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kehitetään palveluiden asiakas-kohtaista raportointia ja kustannusten läpinäkyvyyttä - Yhdenmukaistetaan TUVE-palveluiden taloudellisuuden ja 	<p>TUVE-palveluiden kustannustehokkuuden osoittaminen ja palveluiden kustannusten läpinäkyvyys varmistettiin entistä tarkemmalla ja määrällisemmällä kustannusten budjetoinnilla ja seurannalla.</p> <p>Palvelukohtainen kustannusten seuranta ja asiakas-kohtainen palvelulaskutus saatiin hyvälle tasolle.</p>

tuottavuuden mittaamista Valtorin muiden palveluiden sekä STUVE Oy:n kanssa vertailukelpoisen tiedon saamiseksi.	Asiakaslaskutusraportointia kehitettiin voimakkaasti tarkastelukauden aikana ja uusi raportointityökalu otetaan asiakkaiden käyttöön keväällä 2018.
--	---

Kaikkia toiminnan tuloksellisuudelle asetettuja tavoitteita ei saavutettu. Keskeisimmät puutteet liittyvät yhtenäistettyjen palveluiden leviämisen volyyymiin sekä asiakastyytyvyyteen. Yhtenäistettyjen palveluiden leviämiseksi asetettu tavoite oli ylimitoitettu suhteessa yhtenäistettävien ympäristöjen erityispiirteisiin. Asiakastyytyvyyden osalta tavoitteen saavuttamatta jäämiselle on useitakin syitä, joista keskeisimmät liittyvät palvelupyyntöjen ratkaisujen kestoon, laskutuksen epäselvyyksiin ja palveluissa esiintyneisiin häiriötilanteisiin.

Palveluiden yhtenäistämisen osalta loppuvuoden aikana päästiin jo tavoitteen mukaiselle suoritusasteelle, joten jatkossa tavoitteeseen uskotaan päästävän. Asiakastyytyvyyden osalta toimeenpantiin oma monikohtainen kehitysohjelma, joka on myös osa vuoden 2018 tulossopimusta.

1.3 Vaikuttavuus

1.3.1 Toiminnan vaikuttavuus

Tulossopimuksessa Valtorille asetettiin seuraavat toiminnan vaikuttavuuteen liittyvät tavoitteet.

Taulukko 2. Vaikuttavuustavoitteet ja niiden saavuttaminen

Vaikuttavuustavoitteet	Tavoitteiden saavuttaminen 2017
Valtorin tavoitteena on mahdollistaa sen asiakkaiden johtamisen ja toiminnan kehittäminen. Tavoitteena on tuottaa asiakkaille laadukkaita, asiakastarpeet täyttäviä ja tietoturvallisia palveluita kustannustehokkaasti.	Tavoitteen saavuttamista mitataan asiakastyytyvyydellä (taulukko 10). Asiakastyytyvyyden yleisarvosana aleni edellisestä vuodesta, mutta osa-alueittain tyytyväisyys säilyi aiemmalla tasolla.
Toimialariippumattomien ICT-palvelujen tuottamisessa pyritään aikaansaamaan säästöjä ja parantamaan tuottavuutta. Tavoiteltu säästötaso on 47 miljoonaa euroa vuoteen 2018 mennessä. Vuoden 2016 loppuun mennessä on saavutettu jo 37,3 miljoonan euron vuotuinen säästö v. 2012 lähtötasoon verrattuna.	Vuoden 2017 aikana saavutettiin tulossopimukseen kirjattu 4,3 milj. euron lisäsäästö. <ul style="list-style-type: none"> - Valtorin (pl. TUVE-yksikkö) henkilömäärä alentui YT-menettelyn seurauksena nettomääräisesti 71 henkilöllä (800 → 729). YT:n yhteydessä työsuhde päättyi 75 henkilöllä, ja tästä generoitui yhteensä 4,2 milj. euron vuotuinen säästö (á 56.000 eur/hlö). - Lisäksi konesalipalveluissa saatiin säästöjä, joista ei ole tarkkaa euromääräistä arviota.

<p>TUVE-toiminnan tavoitteena on turvata TUVE-palveluiden käytettävyys kaikissa tilanteissa.</p>	<p>TUVE-palvelut (laitteet, järjestelmät ja yhteydet) toimivat laaja kokonaisuus huomioiden hyvin.</p> <p>Häiriöihin reagoitiin sopimusten mukaisesti ja niiden asiakasviestintä onnistui kohtalaisesti.</p> <p>Loppukäyttäjien ongelmat ratkaistiin 97% sovittuun ajan puitteissa.</p> <p>TUVE-palveluiden jatkuvuuden ja varautumisen kehittämistä jatkettiin. Lisäksi järjestettiin itse ja osallistuttiin sovittuihin tietoturva-, jatkuvuus- ja varautumisharjoituksiin.</p>
<p>TUVE-palveluiden käyttövelvoitteen piirissä olevien viranomaisten tulee voida järjestää toimintansa kustannustehokkaasti TUVE-palveluiden laatuun ja toimivuuteen luottaen.</p>	<p>TUVE-palveluiden käyttö perustui asiakkaiden kanssa tehtyihin palvelusopimuksiin. Palvelulaskutus tapahtui vuosittain vahvistettavan hinnaston mukaisesti palveluiden käyttömäärään perustuen. TUVE-palveluiden talouden seuranta oli määrämuotoista ja säännöllistä, mikä mahdollistaa tarvittaessa nopean reagoinnin palveluhintojen muutoksiin.</p>

Valtorin toiminnan vaikuttavuutta mitataan kustannustehokkuuden ja asiakastytyvyyden avulla.

Taulukko 3: Vaikuttavuuden mittarit

Tavoite	2015 toteuma	2016 toteuma	2017 tavoite	2017 toteuma
Tyytyväisyys Valtorin toimintaan (1-5)	2,31	3,46	3,5	2,54
Kumulatiivinen kustannussäästö	NA	37,7	42	42

1.3.2 Siirto- ja sijoitusmenojen vaikuttavuus

Valtorilla ei ole siirto- tai sijoitusmenoja.

1.4 Toiminnallinen tehokkuus

Valtorin toiminnallista tehokkuutta kuvaavat tavoite- ja toteumatiedot esitetään neljässä alaluvussa. Taloudellisuuden ja tuottavuuden kehitystä kuvataan sijaissuureiden avulla, koska toimintaa ei sen luonteesta johtuen pystytä kuvaamaan taloudellisuus- ja tuottavuusmittareilla.

1.4.1 Toiminnan tuottavuus

Tulossopimuksessa Valtorille asetettiin seuraavat tuottavuuteen liittyvät tavoitteet.

Taulukko 4: Tuottavuustavoitteet ja niiden saavuttaminen

Tuottavuustavoitteet	Tavoitteiden saavuttaminen 2017
Siirtyminen tuotteistettuihin palveluihin ja yhtenäisiin toimintatapoihin parantaa merkittävästi Valtorin ja sen asiakkaiden tuottavuutta.	Tavoitetta ei vielä saavutettu, koska tuotteistettujen palvelujen käyttöönotot käynnistyivät laajamittaisesti vasta syksyllä 2017.
Palveluiden käyttöönotot toteutetaan asiakkaiden kanssa yhdessä laadittujen suunnitelmien mukaisesti. Valtorin tavoitteiden saavuttaminen edellyttää asiakasorganisaatioiden palveluiden yhtenäistämistä.	Kaikille asiakkaille tehtiin kehityssuunnitelmat (20 laajaa suunnitelmaa). Palveluiden käyttöönottoja tehtiin kehityssuunnitelmien mukaisesti.
Valtorin tärkein tuottavuustavoite vuodelle 2017 on käytössä olevien asiakasratkaisujen yhtenäistäminen ja harmonisointi. Sitä mitataan keskeisten volyymituotteiden käyttäjämäärän nousulla. Lisäksi mitataan käyttöönotettujen palvelujen käyttöastetta. Vuonna 2017 pyritään edelleen lisäämään Valtorin asiakkaiden verkkokokousten määrää, koska niillä on suora vaikutus matkakuluihin sekä matkustamiseen käytettyyn työaikaan.	Perustietotekniikan yhtenäistäminen eteni suunnitelmien mukaisesti konesali- ja tietoliikennepalvelujen osalta. Työasemien vakiointi ja mobiilipalvelun käyttöönotto käynnistyivät laajamittaisesti selvästi suunniteltua myöhemmin, mutta syksyllä molemmissa päästiin jo tavoitteen mukaiseen volyymikasvuun. Verkkokokousten määrä kaksinkertaistui edellisestä vuodesta, ja ylitti selkeästi asetetut tavoitteet. Tällä on suora yhteys toiminnan tuottavuuden kehittymiseen.
TUVE-palveluiden tuottavuutta parantavat käyttäjäkunnan laajeneminen, palveluiden kapasiteetin ja käytettävyyden pitäminen asiakkaiden tarpeita vastaavalla tasolla sekä tuotantoympäristön ja palveluiden vaatimusten mukaisuudesta huolehtiminen.	Uusien asiakkaiden mukaan tuleminen ja sen myötä tavoiteltu palveluiden käytön kasvu ei toteutunut ennakoidulla tavalla. Tästä ei kuitenkaan aiheutunut palveluiden hintojen nousupainetta. Kustannustasoa hallittiin muun muassa hyvin suunnitelluilla ja ajoitetuilla kilpailutuksilla ja ohjelmisto-omaisuuden optimaalisella kohdentamisella. Palveluiden tuotantokapasiteetit ja käytettävyys kyettiin pitämään pääosin asiakkaiden vaatimuksia vastaavalla tasolla.
Tuottavuuden varmistamiseksi Valtorin tulee panostaa TUVE-integraatiopalveluiden kehittämiseen. Asiakaskohtaiset kokonaisratkaisut suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa asiakastarpeet ja TUVE-ympäristön vaatimukset huomioiden.	TUVE-palveluiden ratkaisusuunnitteluprosessia kehitettiin ja selkeytettiin yhdessä asiakkaiden kanssa. Ratkaisusuunnittelussa ja toteutuksissa noudatettiin TUVE-arkkitehtuurin hallintamallia, millä varmistettiin TUVE-ympäristön vaatimusten täyttyminen.

15.2.2018

TUVE-palveluiden tuottavuutta mitataan volyymikehityksellä ja palveluiden vaatimusten mukaisuudella.	Uusien asiakkaiden tulon viivästymisen vuoksi päätte- laite- ja käyttäjäpalveluiden volyymikehitys oli enna- koitua pienempi. Muiden palveluiden volyymit kehiti- tyivät suunnitellusti. TUVE-palveluiden vaatimusten mukaisuuden saavut- tamiseksi tehtiin jo aiemmin mainittuja toimenpiteitä.
--	---

Taulukko 5: TUVE - tuottavuuden mittarit

Tavoite	2015 toteuma	2016 toteuma	2017 tavoite	2017 toteuma
TUVE työasemamäärä/lähtökäyttäjä	241	265	268	289
TUVE vastaanotetut tiketit/käyttäjätunnus	10,23	6,04	4,89	6,44

1.4.2 Toiminnan taloudellisuus

Tulossopimuksessa Valtorille asetettiin seuraavat toiminnan taloudelli- suuteen liittyvät tavoitteet.

Taulukko 6: Taloudellisuustavoitteet ja niiden saavuttaminen

Taloudellisuustavoitteet	Tavoitteiden saavuttaminen 2017
Valtori on nettobudjetoitu erityisvi- rasto, jonka tulee kattaa kaikki ku- lunsa asiakastuotoillaan.	Kulut katettiin lähes kokonaan asiakaslaskutuksella.
Valtori tuottaa toimialariippumatto- mat ICT-palvelut asiakkailleen kus- tannustehokkaasti tehokkaiden ja yhtenäisten prosessiensa sekä pal- velujensa ansiosta.	Tuntihinnat säilyivät vuoden 2016 tasolla suunnitel- lusti.
Valtorin kustannuksista yli 80 % koostuu ulkoisista palveluista, joten Valtorin keskeinen tavoite on am- mattimaisen toimittajahallinnan ja suuruuden ekonomian hyödyntämi- nen kilpailutuksissa ja toimittajaso- pimuksissa.	Hankinnoissa toteutettiin lukuisia kilpailutuksia. Yhteistyö Hanselin kanssa oli aktiivista erityisesti merkittävimmissä kilpailutuksissa. Kilpailutuskalenteria ylläpidettiin aktiivisesti kaikkien toimittajien nähtävillä. Sähköisiä huutokauppoja lisättiin laitehankinnoissa, mikä tuotti merkittäviä säästöjä. Kumppanihallintaan kehitettiin erilaiset toimintamallit eri kokoisille kumppaneille, lisäksi sen kattavuutta laajennettiin kattamaan koko alihankintaverkosto. Kumppani- sekä sopimushallinnan apuvälineitä uu- distettiin operatiivisen toiminnan tehostamiseksi.

<p>Valtori suunnittelee kriittisten palveluiden tuottamisen niin, että palvelutuotannossa huomioidaan erilaiset turvallisuusolosuhteet (ml. poikkeusolot).</p>	<p>Kriittisten palveluiden osalta on rakennettu 24/7-johdantamisjärjestelmä.</p> <p>Useimmat kriittiset palvelut tuotetaan joko kumppanin tai VN-käyttöpalveluiden osalta siten, että 24/7-valmius on huomioitu myös asiantuntijatyön osalta.</p>
<p>Vuonna 2017 tavoitteena on säilyttää tunti hinnat nykytasolla.</p>	<p>Vuoden alussa henkilötyön laskutuksessa siirryttiin uuteen tuotteistettuun hinnoitteluun, jossa myös tuntikirjausperiaatteita muutettiin. Täyttä vertailukelpoisuutta ei ole, mutta lähtökohtana oli kustannusvastaavuus.</p>
<p>Tuotteistettujen palveluiden käyttöönottoa tehostetaan ja vuodesta 2018 tavoitellaan 5 % vuotuista alenemaa kasvavien volyymien sekä toiminnan tehostamisen kautta.</p>	<p>Tuotteistettujen palvelujen säästöjä tavoitellaan vasta 2018 alkaen.</p>
<p>Valtori mittaa taloudellisuuttaan kolmella keskeisellä mittarilla:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tuntihintojen (3 kategorialla) markkinahintaisuus - Tuotteistettujen palveluiden yksikkökustannusten vuotuinen aleneminen - ei-tuotteistettujen palveluiden kokonaiskustannusten aleneminen 	<p>Tuntihinnat ovat omakustannushintoja, ja siten selkeästi alemmalla tasolla kuin kaupallisten toimijoiden hinnat.</p> <p>Tuotteistettujen palvelujen säästöjä tavoitellaan vasta 2018 alkaen.</p> <p>Asiakaslaskutus nousi n. 10% edellisestä vuodesta, mutta se johtui pääosin asiakkaiden lisääntyneestä käytöstä.</p>
<p>TUVE-palvelut tuotetaan korkean varautumisen, valmiuden ja turvallisuuden vaatimuksia vastaavasti. Palvelutuotannon kustannusrakenne tehdään läpinäkyväksi asiakkaille. Hinnoitteluperiaatteet ja palveluhinnasto tuotetaan yhdessä asiakkaiden kanssa niin, että asiakkaat saavat riittävän ajoissa perusteet omalle budjetilleen.</p>	<p>Tämä on toteutunut tavoitteen mukaisesti.</p>
<p>TUVE-palveluiden taloudellisuutta mitataan vastaavin periaattein ja mittarein kuin muussa Valtorin palvelutuotannossa. Tavoitteena on saavuttaa vuonna 2017 taloudellisuuden vertailtavuus TUVE-palveluiden ja Valtorin muiden palveluiden välillä sekä TUVE-palveluiden ja Suomen Turvallisuusverkko Oy:n tuottamien TUVE palveluiden keskeisten taloudellisuustekijöiden osalta.</p>	<p>Taloudellisuuden mittaamisen yhtenäistäminen Valtorin sisällä ei toteutunut.</p> <p>Vertailu Valtorin ja Suomen Turvallisuusverkko Oy:n TUVE-palveluiden keskeisten taloudellisuustekijöiden osalta ei kaikilta osin toteutunut, mutta yhteistä raportointimallia kehitettiin yhteistyössä.</p>

TUVE-palvelut rahoitetaan asiakkailta perittävillä palvelusopimusmaksuilla, jotka perustuvat volyyminhinnoiteltuihin suoritteisiin.	Tämä on toteutunut tavoitteen mukaisesti.
TUVE-palvelut suunnitellaan ja sovitetaan asiakkaiden laskevia menokehyyksiä vastaaviksi. Vuoden 2018 osalta on lisäksi otettava huomioon asiakkaiden 1,5 miljoonan euron kehysvähennys. Näistä johdettujen TUVE-palveluihin tehtäviä py-syviä lisäresursointia voidaan tehdä vain TUVE-neuvottelukunnan käsittelyyn ja VM:n päätöksiin perustuen.	TUVE-palveluiden vuosisuunnittelun yhteydessä asiakkaat esittävät palveluidensa käytön vuosiennusteet hyvissä ajoin. Mikäli vuosisuunnittelussa tulee esille merkittäviä palveluiden käytön määrien laskuja, sopeutetaan tulevat kustannukset mahdollisuuksien mukaan käyttömäärän vähenemiseen. Vastaavasti volyyminousuihin reagoidaan tarvittaessa teknisten ja henkilöresurssien lisäämisellä. TUVE-yksikön henkilömäärä lisääntyi palveluiden käyttömäärien lisääntymisen ja vaatimuksenmukaisuuden saavuttamisen vuoksi.

Taulukko 7: Taloudellisuuden mittarit

Tavoite	2015 toteuma	2016 toteuma	2017 tavoite	2017 toteuma
Palvelutuotannon kustannustehokkuus				
*Markkinahintaisuus (tuntihinta, €)		60/72/90	60/72/90	60/72/90
*Yksikkökustannukset (indeksi)				
**Valtti			100	100
**Mobiili			100	100
**Vaka			100	100
TUVE laskutettava tuntihinta €	53/63/77	52/65/81	60/70/80	52/64/81
Hallinnon kustannusten osuus kokonaiskustannuksista (TUVE), %	7,7	8,5	7,0	6,9

1.4.3 Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus

Valtori on laatinut toiminnastaan maksullisen toiminnan kaavaa käyttäen kolme erillistä kustannusvastaavuuslaskelmaa. Yksi laskelma kuvaa Valtoria kokonaisuutena, toinen Valtorin TORI-palveluiden tilannetta ja kolmas Valtorin TUVE-palveluiden tilannetta.

Laskelmissa on huomioitu tilikauden tuotot, jotka sisältävät myös toimintamäärärahamomentilla tehdyt investoinnit. Valtorin laskutuksessa ei voida soveltaa suoraan liikekirjanpitopohjaista omakustannusarvoa ja siksi kustannusvastaavuuslaskelma ei välttämättä kuvaa täysin todellista tilannetta. Laskelmat on tehty samaa kaavaa ja laskentamallia noudattaen ja siksi ne ovat pääosin keskenään vertailukelpoisia.

Kustannusvastaavuuslaskelmien tulkinnassa on huomioitava se, että Valtorin toimintamomentin kirjaukset tehdään talousarviokirjanpidon mukaisesti eli investoinnit rahoitetaan vuosittain asiakkailta perittävillä palvelumaksuilla eli talousarviotulona. Poistot edustavat laskelmassa kustannusvastaavuusohjeistuksen mukaisesti vuotuisia kuluja ja

poistolaskennassa on mukana kaikki Valtorin kirjanpidon poistot pl. erillisellä investointimomentilla hankitun käyttöomaisuuden poistot.

Laskelmissa on verrattu vain vuosia 2016 ja 2017, koska vain ne ovat keskenään lähes vertailukelpoisia. Vuosien vertailussa on kuitenkin huomioitava, että TUVE-palveluiden osalta vuosi 2016 ei ole koko tilivuosi, vaan TUVE-palvelut olivat osa Valtoria 1.6.2016 lukien.

Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma (1 000 €)

Valtori

1.1.-31.12.2017

TUOTOT	2017 Toteuma	2016 Toteuma
Maksullisen toiminnan tuotot		
Maksullisen toiminnan myyntituotot	302 992	248 071
Maksullisen toiminnan muut tuotot	104	60
Tuotot yhteensä	303 097	248 131
KOKONAISKUSTANNUKSET		
Erilliskustannukset		
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	18 618	10 727
Henkilöstökustannukset	54 611	44 150
Vuokrat	15 756	15 218
Palvelujen ostot	147 348	133 230
Muut erilliskustannukset	43 178	31 007
Erilliskustannukset yhteensä	279 510	234 332
Osuus yhteiskustannuksista		
Tukitoimintojen kustannukset	16 154	12 953
Poistot	9 292	5 904
Korot		229
Muut yhteiskustannukset		
Osuus yhteiskustannuksista yhteensä	25 446	19 086
Kokonaiskustannukset yhteensä	304 957	253 418
KUSTANNUSVASTAAVUUS	-1 860	-5 287
(tuotot – kustannukset)		
Käytetty MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki	0	0
KUSTANNUSVASTAAVUUS HINTATUEN JÄL-KEEN	-1 860	-5 287
Käytettävissä ollut MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki		

Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma (1 000 €)

Valtori, TORI-palvelut

1.1.-31.12.2017

TUOTOT	2017 Toteuma	2016 Toteuma
Maksullisen toiminnan tuotot		
Maksullisen toiminnan myyntituotot	245 214	216 548
Maksullisen toiminnan muut tuotot		1
Tuotot yhteensä	245 214	216 549
KOKONAISKUSTANNUKSET		
Erilliskustannukset		
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	14 629	9 076
Henkilöstökustannukset	35 267	33 732
Vuokrat	13 796	13 403
Palvelujen ostot	128 470	122 824
Muut erilliskustannukset	38 408	29 663
Erilliskustannukset yhteensä	230 570	208 698
Osuus yhteiskustannuksista		
Tukitoimintojen kustannukset	11 528	10 662
Poistot	5 627	3 572
Korot		64
Muut yhteiskustannukset		
Osuus yhteiskustannuksista yhteensä	17 155	14 298
Kokonaiskustannukset yhteensä	247 725	222 996
KUSTANNUSVASTAAVUUS	-2 511	-6 447
(tuotot – kustannukset)		
Käytetty MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki	0	0
KUSTANNUSVASTAAVUUS HINTATUEN JÄL- KEEN	-2 511	-6 447
Käytettävissä ollut MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki		

Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma (1 000 €)

Valtori, TUVY-yksikkö

1.1.-31.12.2017

TUOTOT	2017 Toteuma	6-12.2016 Toteuma
Maksullisen toiminnan tuotot		
Maksullisen toiminnan myyntituotot	57 778	31 523
Maksullisen toiminnan muut tuotot	104	59
Tuotot yhteensä	57 882	31 582
KOKONAISKUSTANNUKSET		
Erilliskustannukset		
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	3 989	1 651
Henkilöstökustannukset	19 344	10 419
Vuokrat	1 960	1 815
Palvelujen ostot	18 878	10 406
Muut erilliskustannukset	4 770	1 344
Erilliskustannukset yhteensä	48 940	25 634
Osuus yhteiskustannuksista		
Tukitoimintojen kustannukset	4 626	2 290
Poistot	3 665	2 332
Korot		165
Muut yhteiskustannukset		
Osuus yhteiskustannuksista yhteensä	8 291	4 787
Kokonaiskustannukset yhteensä	57 232	30 422
KUSTANNUSVASTAAVUUS	651	1 160
(tuotot – kustannukset)		
Käytetty MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki	0	0
KUSTANNUSVASTAAVUUS HINTATUEN JÄL- KEEN	651	1 160
Käytettävissä ollut MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki		

1.4.4 Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus

Valtorilla ei ole ollut yhteisrahoitteista toimintaa tarkastelujakson aikana.

1.5 Tuotokset ja laadunhallinta

Tuotokset ja laadunhallinta -osiossa esitetään tärkeimmät tiedot Valtorin tuottamista suoritteista (tuotteista tai palveluista), julkishyödykkeistä, niiden määristä ja määrien kehityksestä.

1.5.1 Suoritteiden määrät ja aikaansaadut julkishyödykkeet

Valtorin tuottamien suoritteiden kattava raportointi ei ole vielä mahdollista, koska kaikki asiakkaat eivät vielä vuonna 2017 käyttäneet yhteistä toiminnanohjausjärjestelmää (TOP).

Valtorin TUVE-palveluiden palvelupyynnöt raportoidaan työnhousjärjestelmästä (TOKKA) ja tuettujen työasemien lukumäärä raportoidaan Active Directory (AD) käyttäjätietokannasta. Suoritemäärien kehitystä seurataan kuukausittain.

Taulukko 8: Suoritteiden määrä

Tavoite	2015 toteuma	2016 toteuma	2017 tavoite	2017 toteuma
*Vyvi sähköposti (käyttäjää)		40 045		45 310
*Vyvi Skype (käyttäjää)		38 855		43 177
*Valtti (käyttäjää)		1 716	18 500	7 538
*Mobiilipäätelaittepalvelu (käyttäjää)		0	15 000	6 064
*Videoneuvottelupalvelu		77		541
*Toimi (käyttäjälisenssejä)		50		1043
*Toimi (virastoja)		1		7
*Avain (käyttäjää)		924	15 000	924
*Avain (virastoja)		1		1
*Julkaisualustapalvelu YJA (virastoja)		8	20	17
*Tiimeri (virastoja)		0		33
*Reitti, lähiverkko (toimipisteitä)		17	225	140
*Reitti, liittynätverkko (liittymiä)		0	225	225
*Alasajetut konesalit (kpl)		14	35	22
*Palveluväylän liittynätpalvelin palvelu (asiakkaita)			60	1
Palvelujen käyttöaste				
*Verkkokokoukset kpl/kk			120 000	200 000
TUVE työasemamäärä	31 619	31 224	30 500	31 264
TUVE etähallinnassa olevien mobiililaitteiden määrä	3 022	4 385	7 000	7 949
TUVE käyttäjämäärä (käyttäjätunnukset)	20 889	36 986	45 000	37 166

1.5.2 Palvelukyky sekä suoritteiden ja julkishyödykkeiden laatu

Valtorin palvelukykyä mitataan vuosittain tehtävällä asiakastytyväisyys-tutkimuksella, joka toteutettiin vuonna 2017 lokakuussa.

Taulukko 9: Palvelukykyyn sekä suoritteiden ja julkishyödykkeiden laatuun liittyvät tavoitteet ja niiden saavuttaminen

Palvelukykyyn sekä suoritteiden ja julkishyödykkeiden laatuun liittyvät tavoitteet	Tavoitteiden saavuttaminen 2017
<p>Valtori toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyn kaksi kertaa vuodessa. Taktisella yhteistyötasolla asiakastyytyväisyyden tilannetta seurataan ns. pulssimittauksilla vähintään 4 kertaa vuodessa.</p>	<p>Toteutettiin yksi laajempi asiakastyytyväisyyskysely.</p> <p>Loppukevään ja alkusyksyn välillä toteutettiin laaja asiakaspalautteen kerääminen Valtorin strategiatyötä varten.</p> <p>Lisäksi joillekin asiakkaille/hallinnonaloille tehtiin kohdennettuja tyytyväisyyskyselyitä.</p>
<p>Operatiivisella tasolla tehdään jatkuvana toimintana käyttäjätuen ns. kohtaamiskyselyitä.</p>	<p>Kohtaamiskyselyt on tehty vuoden alusta alkaen TOP-toiminnanohjausjärjestelmän tikettien osalta. Vastausten perusteella asiakastyytyväisyyden keskiarvo on ollut 4,65 (asteikko 0–5). Suuri osa asiakkaista siirtyi TOP:n käyttöön vasta vuoden aikana, joten vuosi 2018 antaa tarkemman kuvan asiakastyytyväisyydestä.</p> <p>Vuoden lopussa tunnistettiin tarve kehittyneemmälle kohtaamiskyselylle. Uuden ratkaisun käyttöönotto on suunniteltu keväälle 2018.</p>
<p>Lisäksi mitataan erikseen asiakkaiden tyytyväisyyttä tapauskohtaisesti mm. projekteihin ja asiakastilaisuuksiin liittyen.</p>	<p>Pääsääntöisesti projekteista tehtiin aina oma tyytyväisyyskysely projektin päättymisen jälkeen.</p> <p>Asiakastilaisuuksista pyydettiin palautteita, ja se oli erittäin positiivinen.</p>
<p>Uuden asiakasvetoisen organisaatiomallin myötä asiakastyytyväisyyttä seurataan sekä hallinnonaloittain että asiakkaittain. Siten toimintaa pystytään kehittämään kohdennetusti kunkin asiakkaan palautteen mukaisesti.</p>	<p>Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset on raportoitu asiakaskohtaisesti.</p> <p>Asiakastyytyväisyys ja palaute ovat Valtorin asiakas-yhteistyöryhmien asialistoilla.</p>
<p>Palvelutuotannon tärkein laadunmittari on asiakkaiden luottamus palveluihin ja palveluntuottajaan. Luottamusta mitataan erityisesti häiriötilanteiden hallintakyvyllä sekä muutoshallintakyvyllä. Lisäksi luottamus muodostuu siitä, että palveluille luvatut palvelutasot voidaan säilyttää.</p>	<p>Valtorin ydintehtävänä on asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden varmistaminen. Palveluiden toimivuus oli keskimäärin paremmalla tasolla kuin aiempina vuosina. Kuitenkin muutamissa keskeisissä palveluissa, kuten videoneuvottelussa ja etäyhteyksissä, oli silti toistuvia käytettävyyteen heijastuvia häiriöitä. Videoneuvottelu saatiin stabiloitua syksyn aikana, mutta etäyhteyksien toimintavarmuutta ei kyetty vielä saamaan tavoitteen mukaiselle tasolle.</p>
<p>Palveluiden palvelutasoja ja häiriötöntä toimintaa seurataan erikseen asiakkaiden palvelusopimuksissa sovitulla tavalla.</p>	<p>Valmiudet palvelutasojen ja häiriöttömän toiminnan seurantaan on luotu. Tiettyjen asiakkaiden kanssa toiminta on ollut jatkuvaa jo aiemmin.</p>

15.2.2018

<p>Kullekin palvelulle laaditaan selkeät ja seurattavat laatumittarit. Kaikissa asiakkaan käyttöönottamissa tuotteistetuissa palveluissa tavoitellaan sopimuksen mukaista palvelutasoa (SLA). Valtori julkaisee ja raportoi mittarit toteutumineen kuukausittain myös asiakkaille.</p>	<p>TOP-toiminnanohjausjärjestelmässä on ollut perusraportoinnin lisäksi SLA-mittarointi käytössä vuoden alusta alkaen. Raportointia on laajennettu asiakkaittain pääsääntöisesti toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottojen myötä.</p> <p>Syksyllä aloitettiin projekti tuotteistettujen palveluiden SLA-määrittelyjen ja raportoinnin tarkentamiseksi sekä kehittämiseksi, pitäen sisällään myös Valtorin palveluluettelon uusimisen. Kehittyneempi raportointi otetaan käyttöön keväällä 2018.</p>
<p>Kullekin KaPA-palvelulle on sovittu kriittisyyden mukaiset SLA-vaatimukset. Palveluiden toimivuus ympärivuorokautisesti on keskeistä. Valtori vastaa Väestörekisterikeskukselle keskitetysti palvelualueen toimivuudesta, mukaan lukien kumppanien tuottamat palvelut.</p>	<p>KaPA-palveluiden toimivuus oli hyvällä tasolla ja niiden käyttöasteet olivat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tunnistus 99,5% - Roolit ja valtuudet 89,4% - Palvelunäkymät 99,9% - Liityntäpalvelimet 99,9% - Palvelutietovaranto 99,9% - KaPALog 89,4% - Palvelunhallinta 99,9% <p>Roolit ja valtuudet sekä KaPALog- palveluiden heikko käytettävyys johtui suunnitelluista tuotantopäivityksistä (päivitykset laskevat käytettävyysarvoa, koska laskennasta ei ole poistettu näitä suunniteltuja katkoja). Varsinaisia käytettävyyskatkoja Roolit ja valtuudet sekä KaPALog -palveluissa ei ollut.</p>
<p>Viestinvälityspalvelun tulee olla valmis, testattu ja tehty sekä Asiointitilin migraation tehty 31.3.2017 mennessä. Viestinvälityspalvelun tulee olla viety tuotantokäyttöön 30.4.2017 mennessä.</p>	<p>Viestinvälityspalvelu valmistui, mutta jäljessä aikataulusta. Aikataulun siirrosta sovittiin yhdessä Väestörekisterikeskuksen, toimittajan ja Valtorin kesken.</p>
<p>Asiakastyytyväisyyskyselyssä arvioidaan laatuun liittyvää asiakaskokemusta palveluittain (1-5). Olenaisimmat mittarit liittyvät käyttöpalveluihin, käyttäjätukeen sekä häiriötilanteisiin liittyvään viestintään.</p>	<p>Asiakastyytyväisyys säilyi keskimäärin aiemmalla tasolla. Osa-alueittain oli jonkin verran vaihtelua molempiin suuntiin.</p>
<p>Valtori varautuu kyberuhkiin tiiviillä viranomaisyhteistyöllä, harjoittelulla ja huomioimalla häiriötilanteiden hallinta palveluissa ja palvelusopimuksissa.</p>	<p>Tiiviimpi yhteistyö mm. Viestintäviraston kyberturvallisuuskeskuksen kanssa käynnistettiin.</p> <p>Kyberharjoittelua aloitettiin suunnittelemaan systematisemmin ja harjoitusten koordinointi vastuutettiin.</p> <p>Palveluihin tuotiin Valtorin vuosikello, jonka avulla täsmennettiin kunkin palvelun häiriötilanteiden hallintaa.</p> <p>Häiriötilanteiden hallintaan tuotiin ITIL:n mukainen MIM (Major Incident Management) -prosessi.</p>

<p>TUVE-palveluiden keskeiset vaatimukset ovat käytettävyyden, häiriöttömyyden ja laadun varmistaminen. Lisäksi palveluiden tietoturvan tulee olla todennetusti asiakkaiden käyttötarvetta vastaavalla tasolla.</p>	<p>TUVE-palvelutuotannon resursseja lisättiin ja kohdennettiin varmistamaan palveluiden käytettävyys, häiriöttömyys ja laatu.</p> <p>Palvelupoikkeamat raportoitiin ja käsiteltiin määrämuotoisesti laadun kehittämiseksi.</p> <p>Palveluiden tietoturvan varmistamisen tueksi muodostettiin arkkitehtuurin hallintamalli, jossa tietojärjestelmien ja palveluiden poikkeamat tuotiin näkyväksi ja käsiteltiin määrämuotoisesti.</p> <p>Palveluiden auditointeja jatkettiin.</p>
<p>TUVE-palvelutuotannon tärkein laadun mittari on asiakkaiden luottamus palveluihin ja palvelutuottajaan. Luottamusta mitataan erityisesti häiriötilanteiden hallintakyvyllä sekä muutoshallintakyvyllä. Lisäksi luottamus muodostuu siitä, että palveluille luvatut palvelutasot voidaan täyttää.</p>	<p>Asiakas- ja muun sidosryhmäpalautteen perusteella luottamus TUVE-palvelutuotantoon on hyvällä tasolla ja häiriötilanteista on selvitty kohtuullisesti.</p> <p>Jokainen häiriötilanne on jälkikäteen analysoitu, ja tuloksia ja oppeja on hyödynnetty toiminnan kehittämisessä.</p> <p>Palveluiden riskiarvioinnin perusteella määrämuotoiseen muutoshallintaan tulee kiinnittää huomiota ja tämä on huomioitu vuoden 2018 toimintasuunnitelmassa.</p>
<p>TUVE-palveluiden palvelutasoja ja häiriötöntä toimintaa seurataan erikseen asiakkaiden palvelusopimuksissa sovitulla tavoilla ja osana TUVE-toiminnan ohjausta.</p>	<p>Tämä on toteutunut tavoitteen mukaisesti.</p>
<p>TUVE-integraattoritoiminnalla varmistetaan TUVE-vaatimusten mukainen asiakkaiden TOSI-tietojärjestelmien liittäminen TUVE-ympäristöön.</p>	<p>Asiakkaiden TOSI-tietojärjestelmien liittäminen tehtiin asiakkaiden kanssa palvelu- ja projektisopimuksissa sovitun mukaisesti.</p> <p>Tietojärjestelmien liittämisissä TUVE-vaatimusten mukaisuus varmistettiin noudattamalla TUVE-arkkitehtuurin hallintamallin mukaisia prosesseja.</p>
<p>Vuonna 2017 seurataan ja tuetaan erityisesti KEJO-, ERICA- ja VITJA-hankkeiden etenemistä.</p>	<p>KEJO-, ERICA- ja VITJA-hankkeiden työhön osallistuttiin merkittävällä työpanoksella asiakkaiden kanssa sovitun mukaisesti asiantuntijatasolla, projektiryhmissä sekä johto- ja ohjausryhmissä.</p>
<p>Valtorin on saatettava loppuun VaVaTu-tarkastuksessa havaittujen puutteiden korjaaminen.</p>	<p>TUVE-palveluita koskevien merkittävien puutteiden korjaaminen saatettiin loppuun. Jatkotyöksi jäi joidenkin osa-alueiden vaatimusten/toimenpiteiden harjoittelu.</p> <p>Koko Valtoria koskevien havaintojen korjaamista ei ehditty viemään loppuun. Puuttuvien asioiden osalta on suoritettu riskiarviointi ja laadittu kehityssuunnitelmat. Työ jatkuu hallitusti osana päivittäistoiminnan kehittämistä.</p>

Valtorin on osallistuttava viranomaisten yhteisiin harjoituksiin, joissa kehitetään ja harjoitellaan normaaliolojen häiriötilanteiden sekä poikkeusolojen johtomaistointa, ICT-palvelutuotannon häiriötilanteiden hallintaa sekä kyber turvallisuuden kehittämistä. Valtiovarainministeriö tarkentaa harjoitustoiminnan suunnittelua erillisellä ohjeella toimintavuoden alkuun mennessä.	TUVE-yksikkö osallistui viranomaisten yhteisiin harjoituksiin osoitettujen pyyntöjen ja kutsujen mukaisesti.
Valtiovarainministeriö antaa vuoden 2017 aikana määräyksen varautumisen vaatimusten soveltamisesta TUVE-toiminnassa.	Valtiovarainministeriö ei antanut tähän liittyvää ohjetta tai määräystä.

Taulukko 10: Palvelukyvyyn sekä suoritteiden laadun ja julkishyödykkeiden mittarit

	2015 toteuma	2016 toteuma	2017 tavoite	2017 toteuma
Asiakaskokemus (asteikko 1-5)				
*Kokonaistyytyväisyys palveluihin	2,23	2,57	2,80	2,59
*Kokonaistyytyväisyys projekti- ja asiantuntijapalveluihin	2,34	2,70	2,80	2,75
*Kokonaistyytyväisyys perustietotekniikkapalveluiden tietoturvallisuuden tasoon	2,82	3,19	3,30	3,29
*Valtori on tehokas	1,97	1,98	2,40	1,98
*Valtori on innovatiivinen	2,12	2,32	2,60	2,10
*TUVE-asiakastyytyväisyys/kokonaisarvio	3,09	2,17	3,20	2,43
*TUVE-asiakastyytyväisyys/palveluiden käytettävyys	2,85	2,37	2,90	2,29
*TUVE-asiakastyytyväisyys/palveluiden laatu	3,23	2,72	3,0	2,63
*TUVE-asiakastyytyväisyys/ häiriötilanteiden hallinta	3,00	2,46	3,1	2,54
Palvelutuotannon laatu (asteikko 1-5)				
*Käyttöpalvelut	2,30	2,74	3,00	2,86
*Päätelaitepalvelut	2,79	2,95	3,20	2,93
*Käyttäjätuki	2,99	3,07	3,40	3,05
*Tietoliikennepalvelut (WAN, LAN)	2,72	3,09	3,20	2,90
*Häiriöviestintä	2,41	3,08	3,20	3,16
*TUVE-asiakastyytyväisyys/HelpDesk	3,52	3,32	3,6	3,33
*TUVE-asiakastyytyväisyys/ työasemapalvelu	3,26	2,92	3,4	2,93

1.6

Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

Vuodelle 2017 asetettiin Valtorin sisällä tavoitteeksi henkilöstötyytyväisyyden parantaminen. Henkilöstötyytyväisyyden parantamiseksi uudistettiin organisaatiota, vaihdettiin esimiehiä, vietiin ratkaisuvallta alaspäin sekä uudistettiin käytäntöjä.

15.2.2018

Henkilöstötyytyväisyyden parantamisen osalta tavoite saavutettiin. Joulukuussa 2017 toteutetun mittauksen mukaan henkilöstötyytyväisyys oli 3,6 (2016: 3,2).

Taulukko 11: Henkilöstötyytyväisyysmittauksen tulokset

Henkilöstötyytyväisyys (asteikko 1-5)	2014 toteuma	2015 toteuma	2016 toteuma	2017 toteuma
Johtaminen	3,21	3,35	3,05	3,48
Työn sisältö ja vaikuttamismahdollisuudet	3,33	3,38	3,55	3,93
Osaaminen, oppiminen ja uudistuminen	2,66	3,00	3,04	3,49
Oppimisen ja uudistumisen mahdollisuudet työssä			3,33	3,81
Työyhteisön toimintakulttuuri	3,73	3,77	3,67	3,95
Motivoituminen ja innostuminen työssä	3,16	3,20	3,33	3,76
Luottamus palvelussuhteen jatkuvuuteen	2,73	3,12	2,43	3,64
Ylimmän johdon toimiminen esimerkkinä	2,74	2,82	2,13	2,94
Työpaikan suosittelevuus	3,00	2,93	2,46	3,49
Sitoutuminen työnantajan tavoitteisiin			3,66	4,15

Tulossopimuksessa Valtorin henkisten voimavarojen hallinnalle ja kehittämiselle asetettiin seuraavat tavoitteet.

Taulukko 12: Henkisten voimavarojen hallintaan ja kehittämiseen asetetut tavoitteet ja niiden saavuttaminen

Henkisten voimavarojen hallintaan ja kehittämiseen asetetut tavoitteet	Tavoitteiden saavuttaminen 2017
Valtori kehittää henkilöstörakennettaan ja organisaatiotaan siten, että se vastaa asiakaslähtöisten tuotteistettujen palveluiden tarpeita.	Valtorin toimintatapaa uudistettiin 1.1.2017 lukien, jolloin siirryttiin asiakaslähtöiseen toimintamalliin. <ul style="list-style-type: none"> - Perustettiin neljä asiakkuusyksikköä, joiden vastuut jaettiin hallinnonaloittain. - Uudistuksen tavoitteena oli parantaa asiakasohjausta.
Valtorin sisäisellä organisoinnilla varmistetaan edellytykset aikaansaavalle toiminnalle. Aikaansaannoskyky kuvaa organisaation, työyhteisön ja henkilöstön kykyä saada aikaan tuloksellisuutta. Aikaansaannoskykyä mitataan henkilöstökyselyllä.	Toimeenpantiin joulukuussa 2016 päättyneiden YT-neuvotteluiden jälkeiset muutoskeskustelut, joiden lopputuloksena irtisanottiin 38 työntekijää. Lisäksi yhteensä 28 henkilöä irtisanoutui korvausta vastaan. <p>Organisaatorakennetta uudistettiin 1.5.2017 lukien.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uudistuksessa aikaisemmin yhtenä tulosityksikönä toimineen Palvelutuotanto-tulosityksikön toiminnot jaettiin kolmeen tulosityksikköön: Palvelut, Käyttäjätuki ja Tuotanto.

15.2.2018

	<p>- Samassa yhteydessä hallinnolliset tukitehtävät yhdistettiin koko Valtorin kattaviksi yhteisiksi palveluiksi.</p> <p>Aikaansaannoskykyä koskevaa mittaria valmisteltiin, mutta toivottua riittävän helppokäyttöistä mittausmenetelmää ei saatu valmiiksi.</p>
<p>Jatketaan yhtenäisen toimintakulttuurin ja toimintatapojen jalkauttamista sekä uusiin palveluihin liittyvän osaamisen kehittämistä.</p>	<p>Jatkettiin TaitaVa-hanketta, jonka tavoitteena on yhtenäisen toimintakulttuurin ja toimintatapojen jalkauttaminen. Hankkeen painopistettä muutettiin toimintatapauudistuksen myötä siten, että painopisteeksi otettiin 1.1.2017 aloittaneiden asiakastiimien toiminnan kehittäminen.</p> <p>Kehitettiin uusiin palveluihin liittyvää osaamista tarjoamalla täydennyskoulutusta sekä rekrytoimalla runsaasti uutta osaamista. Rekrytoitiin runsaasti tuotepäälliköitä, tuotantopäälliköitä sekä eri tuotteisiin ja palveluihin liittyviä arkkitehtejä ja suunnittelijoita.</p> <p>Hankittiin ja toimeenpantiin asiakaspalvelupäälliköille suunnattu Key Account Manager -koulutus.</p>
<p>Tavoitteiden toteutumista seurataan vuosittain tehtävän VM-Baro -tutkimuksen avulla sekä kvartaaleittain toteutettavan pulssihenkilöstötyytyväisyysmittauksen avulla.</p>	<p>Toteutettiin kaksi pulssimittausta sekä VMBaro-tutkimus.</p>
<p>Valtori tunnistaa sellaiset keskeiset palvelut, joissa osaaminen tulee varmistaa. Valtori osallistuu järjestettäviin harjoituksiin.</p>	<p>Palvelutuotannossa toteutetun osaamiskartoituksen perusteella toteutettiin lukuisia rekrytointeja. Osaa tarvittavista osaajista ei vielä vuoden aikana onnistuttu löytämään tai kouluttamaan eli rekrytoinnit ja koulutukset jatkuvat vuonna 2018.</p> <p>Valtori osallistui lukuisiin jatkuvuuteen liittyviin harjoituksiin, mm. KYHA-, RPH- ja TIETO -harjoituksiin.</p>
<p>Johtamisen ja esimiestyön kehittämistä jatketaan ja kehitystä seurataan VM Baro-tutkimuksen johtajuusindeksin avulla.</p>	<p>Jatkettiin TaitaVa-hanketta, uudistettiin organisaatorakennetta, vaihdettiin esimiehiä sekä järjestettiin täydennyskoulutusta esimiehille. Toteutettiin VMBaro-tutkimus, jolla mitattuna johtajuusindeksi oli 3,4 (2016: 3,1).</p>
<p>TUVE-palvelut tuotetaan korkean varautumisen, valmiuden ja turvallisuuden vaatimusten mukaisesti. Näiden vaatimusten toteuttaminen edellyttää toiminnan ja henkilöstön osaamisen pitkäjänteistä kehittämistä.</p>	<p>Tämä on toteutunut tavoitteen mukaisesti. TUVE-yksikön henkilömäärä lisääntyi 40 henkilöllä. Sisäisiä ja ulkoisia rekrytointeja tehtiin yhteensä 75. Sisäiset rekrytoinnit mahdollistivat henkilöille urakierron talon sisällä ja toivat jatkuvuutta ja pitkäjänteisyyttä osaamisen kehittämiseen. Ulkoisilla rekrytoinneilla varmistettiin uuden ja lisäosaamisen saaminen toimintaamme.</p>
<p>TUVE-palvelutuotannossa alihankinnan määrä rajoitetaan vain välttämättömään.</p>	<p>TUVE-palvelutuotannossa alihankinnan määrä rajoitettiin vain välttämättömään ohjeistusten mukaisesti.</p>

15.2.2018

<p>TUVE-henkilömäärän arvioitu kasvu liittyy toisaalta 24/7 valmiuksien vahvistamiseen ja toisaalta sote- ja maakuntaudistuksen kautta laajentuvaan asiakaskuntaan. Henkilömäärän lisäystä arvioidaan kuitenkin tarkasti, koska aiheutuvat lisäkustannukset on kyettävä laskuttamaan asiakkailta.</p>	<p>Suoritettiin suunnitellut 24/7 toiminnan valmiuksien vahvistamiseksi tehdyt rekrytoinnit. Jokaisen rekrytoinnin kohdalla tehtiin arvio sen tarpeellisuudesta suhteessa työmäärään ja meneillä oleviin kehitystarpeisiin.</p>
---	---

Taulukko 13. Tulossopimuksen tavoitteet henkilöstövoimavarojen hallintaan ja kehittämiseen

Tavoite	2015 toteuma	2016 toteuma	2017 tavoite	2017 toteuma
Henkilötyövuodet	619	953	1030	1086,9
Työtyytyväisyys (VMBaron kokonaisindeksi)	3,1	3,2	3,4	3,6
Sairauspoissaolot (työpäivää/htv)	8,5	9,3	8	7,4
Johtajuusindeksi	N/A	3,1	3,3	3,4
Koulutuspäivät/htv	1,3	0,7	3	3,1

Kokonaisuutena arvioiden henkilöstövoimavarojen johtamiselle asetetut tavoitteet saavutettiin hyvin. Keskeisimmät syyt hyvälle tulokselle ovat onnistuneet muutokset organisaatiossa, esimiesvalinnoissa sekä työaikoihin toteutetut joustot. Henkilöstömäärä kasvoi 2 %, mutta HTV-kertymä 14 %. Suuri HTV-kertymä johtuu suuresta vaihtuvuudesta vuoden aikana: sekä irtisanomisajat päättyivät, että merkittävä joukko uusia palvelussuhteita alkoi. Vuoden 2018 aikana HTV-kertymän arvioidaan edelleen kasvavan maltillisesti.

Taulukko 14: Henkilöstövoimavarat

VALTIOVARAINMINISTERIÖN HALLINNONALA				
HENKILÖSTÖVOIMAVARAT				
Toimiala: VALTORI	2015	2016	2017	vertailu edelliseen vuoteen (%)
1. HENKILÖSTÖN MÄÄRÄ, RAKENNE JA KULUT				
henkilötyövuodet (sisältää ulkopuolisella rahoituksella palkatut)	619	953	1087	14,0
henkilöstömäärä	739	1111	1134	2,1
naiset	266	334	327	29
miehet	473	777	807	71
vakinaiset	648	1044	1073	94,6
naiset	238	317	305	28,4
miehet	410	727	768	65,6
määräaikaiset	91	67	61	5,3
naiset	28	17	22	36
miehet	63	50	39	64

kokoaikaiset	710	1075	1095	96,5	1,9
naiset	252	318	311	28,4	-2,2
miehet	458	757	784	71,6	3,6
osa-aikaiset	29	36	39	3,4	8,3
naiset	14	16	16	41	0,0
miehet	15	20	23	59	15,0
keski-ikä	47,1	46,2	45,4		-1,6
naiset	49,6	49,1	48,1		-1,9
miehet	45,7	44,9	44,3		-1,4
tehdyn työajan osuus säännöllisestä vuosityöajasta %	80,8	81,5			0,9
kokonaistyövoimakustannukset €/vuosi	35 343 063,4	53 803 961,3	62 275 112		15,7
tehdyn työajan palkat ja niiden % osuus palkkasummasta	27 850 333	35 550 845,3	42 977 189	80,3	
välilliset työvoimakustannukset	12 680 636,8	18 270 126,6	19 321 096		5,8
ja niiden % osuus tehdyn työajan palkoista	56,0	51,4	45,0		-12,5
2. TYÖHYVINVOINTI					
työtyytyväisyysindeksi	3,2	3,2	3,6		12,5
lähtövaihtuvuus % *	5,2	6,2	N/A		-
tulovaihtuvuus % **	6,3	11,4	8,6		-24,0
työkyyttömyyseläkkeelle siirtyminen % henkilöstöstä	0,2	0,0	00		0,0
sairauspoissaolot työpäivää/htv	8,5	9,3	7,4		-20,7
työterveyshuolto €/htv	449,2	491,4	439		9,4
työkunnan ja työtyytyväisyyden edistäminen €/htv	275,2	290,1	277,3		5,4
3. OSAAMINEN					
koulutustasoindeksi	4,4	5,0	4,9		-2,1
naiset	4,6	5,3	5,2		-1,4
miehet	4,3	4,9	4,8		-2,3
koulutus ja kehittäminen €/htv	633,2	559,4	214,6		-11,7
koulutuspanostus työpäivää/htv	1,5	1,0	3,1		210
henkilöstön arvo €	405 808 309	670 701 025	839 843 113		65,2

1.7 Tilinpäätösanalyysi

1.7.1 Rahoituksen rakenne

Valtorin toiminta rahoitettiin vuonna 2017 pääasiassa asiakkailta perittävillä palvelu- ja projektisopimusmaksuilla, jotka olivat yhteensä 299,35 milj. euroa.

Laskutusvolyymiltaan viisi suurinta Valtorin asiakasta olivat Valtioneuvoston kanslia (11,36 %), Poliisihallitus (9,77 %), Oikeusrekisterikeskus (9,63 %), Puolustusvoimien logistiikkalaitos (9,39 %) ja Verohallinto (8,92 %)

15.2.2018

Valtorin TORI-palveluiden suurimmat asiakkaat laskutusvolyymien perusteella olivat Valtioneuvoston kanslia (13,86 %), Oikeusrekisterikeskus (11,99 %), Verohallinto (11,11 %) ja Tulli (6,08 %). Valtorin TUVE-palveluiden suurimmat laskutusasiakkaat olivat Poliisihallitus (47,01 %), Puolustusvoimien logistiikkalaitos (32,04 %) ja Rajavartiolaitos (8,07 %) sekä Maahanmuuttovirasto (3,60 %).

Valtorin toimintamenomomentilla 28.20.09 oli vuoden 2017 määrärahaa käytettävissä 3,0 milj. euroa ja edelliseltä vuodelta siirtynyttä määrärahaa 3,0 milj. euroa.

Valtorin investointimenomomentilla 28.20.10 oli käytettävissä vuonna 2017 määrärahaa 10,0 milj. euroa ja edelliseltä vuodelta siirtynyttä määrärahaa yhteensä 3,296 milj. euroa eli yhteensä 13,296 milj. euroa.

Lisäksi Valtorilla oli käytettävissä erillistä, vuoden 2016 lisätalousarviolla myönnettyä siirtomäärärahaa 2,0 milj. euroa.

Arviomäärärahaa käytettiin momentilta 26.01.29 Valtiovarainministeriön hallinnonalan arvonlisäverot.

1.7.2 Talousarvion toteutuminen

Valtori oli vuonna 2017 lähes täysimääräisesti nettobudjetoitu virasto, jossa toiminnan kulut katettiin pääsääntöisesti asiakkailta perittävillä tuloilla. Valtorin toimintamenomomentille kirjatut menot olivat 299,550 milj. euroa. Asiakkailta perittäviä palvelumaksuja ja muita tuloja tuloutettiin toimintamenomomentille yhteensä 299,35 milj. euroa.

Valtorin toimintamenomomentin nettokäyttö (ml. siirtomääräraha) oli 0,204 milj. euroa ja määrärahaa siirtyi vuodelle 2018 yhteensä 2,769 milj. euroa. Vuodelta 2016 siirtynyttä siirtomäärärahaa peruuntui 3,0 milj. euroa. Palvelujen ostojen osuus toimintamenoista oli 50,27 %, henkilöstökulujen osuus yhteensä 20,76 % ja investointien osuus 1,53 %.

Valtorin TORI-palveluiden palveluiden ostojen osuus toimintamenoista oli 53,9 %, henkilöstökulujen osuus 17,05 % ja investointien osuus yhteensä 0,22 %. Valtorin TUVE-palveluiden ostojen osuus toimintamenoista oli 34,98 %, henkilöstökulujen osuus 36,39 % ja investointien osuus 7,03 %.

Valtorin investointimenomomentin käyttö oli yhteensä 5,0995 milj. euroa ml. vuoden 2016 siirtomääräraha. Määrärahaa siirtyi vuodelle 2018 yhteensä 6,657 milj. euroa ja määrärahaa peruuntui yhteensä 1,539 milj. euroa.

Valtorin toiminnan turvaaminen -määrärahamentin (LTA 2016) käyttö oli vuonna 2017 yhteensä 1,490 milj. euroa ja määrärahaa peruuntui 0,510 milj. euroa.

Valtiovarainministeriön hallinnonalan arvonlisäveromenomomenttia käytettiin yhteensä 56,743 milj. euroa

1.7.3 Tuotto- ja kululaskelma

Toiminnan kulut olivat vuonna 2017 suuremmat kuin vuonna 2016, koska tarkastelujakso oli ensimmäinen koko tilikautta koskevalta ajalta turvallisuusverkkopalvelutoiminta mukaan lukien. Lisäksi Valtorissa kehitettiin omaa sisäistä toimintaa ja jatkettiin tuotteistettujen palveluiden kehittämistä. Lisäksi Valtorin asiakkailta oli muutoksia ulkoisilta toimittajilta ostetuissa palveluissa, joiden laskutukset ohjautuvat Valtoriin.

Henkilöstökulut olivat 8,457 milj. euroa suuremmat kuin edellisenä tilikautena, koska TUVE-palveluiden henkilöstökulut lomarahoineen sisältyivät ensimmäistä kertaa koko tilikaudelta kirjanpitoyksikköön Valtori. Osittain henkilöstökustannusten nousu selittyy TORI-palveluiden YT-menettelyn kertakorvauksista sekä vuoden viimeisen neljänneksen aikana tehdyistä uusista rekrytoinneista.

Palveluiden ostot olivat 15,275 milj. euroa suuremmat kuin vuonna 2016. Nousu johtuu volyymin kasvusta sekä edellä kuvatuista syistä.

Muut kulut olivat 12,509 milj. euroa suuremmat kuin edellisenä vuonna. Muutos johtuu lisenssihankintojen keskittämisestä Valtoriin (TORI ja TUVE).

Valmistus omaan käyttöön oli 2,017 milj. euroa pienempi kuin edellisenä tarkastelujaksona. Muutos johtuu siitä, että vuonna 2017 ei aktivoitu Valtorin oman henkilöstön palkkakustannuksia.

Rahoituskulut vähenivät vuoteen 2016 verrattuna yli 55000 euroa, koska ostolaskujen käsittelyprosessia tehostettiin ja suurilta korkokouluilta vältyttiin.

Toiminnan tuotot puolestaan olivat huomattavasti suuremmat kuin vuonna 2016. Syy on sama kuin menojen kehittymisessä.

Vuonna 2017 perityt arvonlisäverot olivat 0,186 milj. euroa suuremmat kuin vuonna 2016. Nousu johtuu TUVE-palveluiden myyntilaskuista, joihin kirjattiin valtionhallinnon ulkopuolisten asiakkaiden osalta arvonlisäverotuloa. Suoritettuja arvonlisäveroja oli 7,23 milj. euroa enemmän kuin vuonna 2016 ja se johtui pääasiassa tehdyistä investoinneista ja palveluiden oston kasvusta.

1.7.4 Tase

Taseen loppusumma on 18,302 milj. euroa suurempi edelliseen vuoteen verrattuna. Muutos johtuu pääosin siitä, että lyhytaikaisissa saamisissa on vuodelle 2017 kirjattuja myyntilaskuja. Myyntisaamisten ja muiden lyhytaikaisten saamisten välillä on iso ero, mikä selittyy kirjaustavan muutoksella Kieku-järjestelmässä. Helmikuussa 2017 tehtiin Kiekun versio-päivitys ja laskutusmoduulissa tiettyjä LKP-tilit käytettäessä myyntisaamiset ohjataan automaattisesti poikkeavalle myyntisaamistilille. Mm.

15.2.2018

LKP-tili 17490100 (Muut lyhytaikaiset saamiset) on lisätty poikkeavaan myyntisaamistilikäsittelyyn ja ohjataan myyntisaamistilille.

Käyttöomaisuus ja muut pitkäaikaiset sijoitukset ovat pysyneet kokonaisuutena lähes samana edelliseen tilikauteen verrattuna. Muutoksia on tullut poistolaskennan kautta ja keskeneräisen omaisuuden siirrosta valmiiseen käyttöomaisuuteen.

1.8 Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin johto on valtion talousarviosta annetun lain 24 b §:ään perustuen ja Valtorin työjärjestyksen ja taloussäännön mukaisesti vastuussa palvelukeskuksen sisäisen valvonnan järjestämisestä sekä sisäisen valvonnan asianmukaisuudesta ja riittävydestä.

Valtorin sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tilaa on arvioitu käyttäen Valtiovarain controller -toiminnon suosituksen mukaista, COSO ERM -viitekehikseen perustuvaa sisäisen valvonnan suppeaa arviointikehikkoa. Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuman on valmistellut Valtorin sisäinen tarkastaja.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tilan arvioinnissa on käytetty apuna Valtorin henkilöstölle suunnattua kyselyä. Kyselyyn on vastannut 14 operatiiviseen johtoon ja riskienhallintaan kuuluvaa henkilöä. Kyselyn suunnittelussa on käytetty apuna Valtiovarain controller -toiminnon sisäisen valvonnan suppean arviointikehikon sisältämiä kysymyksiä.

Arvioinnin perusteella Valtorin sisäinen valvonta ja siihen liittyvä riskienhallinta täyttää kokonaisuutena kohtuullisesti (asteikolla heikosti, kohtuullisesti, melko hyvin, hyvin ja järjestelmällisesti) valtion talousarviosta annetun asetuksen 69 §:ssä säädetyt vaatimukset.

Valtorin edellisinä toimintavuosina ollaan sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausumassa tuotu esille seuraavat puutteet/kehityskohteet:

- Asiakirjahallinnon kehittäminen.
- Hankintojen ja hankintasopimusten seurantamenettelyiden määrittäminen ja kehittäminen.
- Prosessien ja prosesseihin liittyvien valvontatoimenpiteiden määrittäminen ja kuvaaminen.

Kyseiset puutteet/kehityskohteet ovat pääasiassa nousseet esille TORI-toimintojen osalta. TUVE-yksikössä on mm. ollut käytössään asianhallintajärjestelmä ja muita valvonnassa hyödynnettäviä järjestelmiä. Tilanne ei tältä osin ole muuttunut vuoden 2017 aikana. Edellä mainittujen puutteiden ja kehittämiskohteiden osalta ovat toimenpiteet vielä osittain kesken.

Kehittämiskohteiden osalta on vuoden 2018 aikana suunniteltu toteutettavan seuraavat toimenpiteet:

- Asiakirjahallinnon osalta siirrytään esiselvitysprojektista varsinaiseen projektiin. Tavoitteena on, että asianhallintajärjestelmä olisi käytössä syksyllä 2018.
- Toimittajasopimusten siirtäminen ClouDia-järjestelmään saatetaan loppuun vuoden 2018 alkupuolella. Tämän jälkeen nimetään sopimuksille vastuuhenkilöt sekä hankinnoista että tuotannosta.
- TORI-toiminnoissa prosessien kehittäminen on tapahtunut pääasiassa Pro-palvelunhallintajärjestelmäprojektissa. Tarkoituksena on jatkossa muuttaa prosessien kehittämistä siten, että kehittämisessä painotetaan toiminnan näkökulmaa keskittyen Valtorin merkittävimpiin prosesseihin.

Vuotta 2017 koskevan kartoituksen osalta tuli ilmi, että TORI-toimintojen osalta riskienhallinnassa on muutamia kehittämiskohteita. Kehittämiskohteet liittyvät kartoituksen mukaan mm. riskien tunnistamiseen ja dokumentointiin. Kehittämiskohteeksi nähtiin myös riskienhallintamenettelyiden kytkentä osaksi hallinta- ja ohjausprosesseja.

Riskienhallinnan osalta on tarkoituksena, että TUVE-yksikössä käytössä olevat riskienhallintamenettelyt otetaan käyttöön myös TORI-toiminnoissa. Kehittämistyö aloitetaan vuoden 2018 aikana.

1.9 Arviointien tulokset

Ulkopuolinen palveluntarjoaja on vuoden 2017 aikana suorittanut TORI-toimintojen toimeksiannosta Valtorin eri palveluihin tietoturva-auditointeja. Samalla ulkopuolinen auditoija on muutamassa tapauksessa suorittanut myös Valtorille palveluja tuottavan alihankkijan osalta hallinnollisen auditoinnin.

Auditoinneissa on ehdotettu Valtorille kehittämiskohteita, joiden perusteella on laadittu korjaussuunnitelmat. Osa korjaussuunnitelmista on saatu toteutettu, osassa toteutus on vielä kesken.

TORI-toiminnoissa hallinnollisen tietoturvallisuuden perustasoa ei ole saavutettu. Perustason saavuttaminen vaatii yhden poikkeaman korjaamista. Kyseinen poikkeama liittyy vaatimukseen, jonka mukaan organisaation on tiedettävä se, missä toimintaverkoissa se on mukana, mitä alihankkijoita ja yhteistyökumppaneita sen tietojen kanssa toimii ja missä roolissa. Tällä hetkellä TORI-toiminnoissa alihankintaketjujen ja

15.2.2018

palveluiden tuottamiseen hyväksytyn henkilöstön dokumentointi on kesken.

TUVE-yksikössä on vuoden 2017 aikana auditoitu tietoturvallisuuden hallintajärjestelmä sekä sisäisenä auditointina että ulkopuolisen sertifiointiarvioijan toimesta. Auditoinneissa ei havaittu poikkeamia standardiin (ISO 27001) nähden.

TUVE-yksikön toimipisteisiin suoritettiin ulkopuolisen arvioijan fyysisen turvallisuuden auditointi sekä itsearviointeja. Kyseisistä auditoinneista kirjattiin ylös muutamia kehitysehdotuksia.

Edellä mainittujen lisäksi TUVE-yksikössä on käynnissä ulkopuolisten arvioijien suorittamia auditointeja sekä palveluiden itsearviointeja. Viime vuoden aikana ei auditointeja eikä itsearviointeja saatu päätökseen.

1.10 Yhteenveto havaituista väärinkäytöksistä

Vuoden 2017 aikana oli yksi väärinkäytöstapaus, jonka seurauksena tehtiin rikosilmoitus. Rikosilmoitus liittyi tapaukseen, jossa Valtorin asiakkaan käyttämästä kaupallisen palvelutoimittajan järjestelmästä oli yhteiskäyttöisillä tunnuksilla poistettu kaikki kyseisen asiakkaan käyttäjätunnukset. Tekijäksi epäillään Valtorin palveluksessa aiemmin ollutta henkilöä.

2 Talousarvion toteutumalaskelma

Osisen, momentin ja tilijaoitelun numero ja nimi	Tilinpäätös 2016	Talousarvio 2017 (TA + LTA)	Tilinpäätös 2017	Vertaus Tilinpäätös - Talousarvio	Totenuma %	Siirtonähtäviä koskevat täydentävät tiedot			
	Tilinpäätös 2016	Talousarvio 2017 (TA + LTA)	Tilinpäätös 2017	Vertaus Tilinpäätös - Talousarvio	Totenuma %	Edellisiä vuosia siirtyneet	Käytetty vuonna 2017	Käytetty vuonna 2017 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle
11. Verot ja veronmuutokset tulot	295 072,26	480 902	480 901,61	0,00	100				
11.04.01. Arvonlisävero	295 072,26	480 902	480 901,61	0,00	100				
12. Sekalaiset tulot	906 871,16	9 519 830	8 938 905,29	-610 924,54	94				
12.28.20. Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen erittävät tulot	703 941,11	4 500 000	3 889 075,46	-610 924,54	86				
12.39.04. Siirrettyjen määrärahojen peruutukset	200 956,05	5 049 830	5 049 829,83	0,00	100				
Talousarviotilit yhteensä	1 201 969,42	10 030 731	9 419 806,90	-610 924,54	94				
Päätöksen, momentin ja tilijaoitelun numero, nimi ja määrärahalaji	Tilinpäätös 2016	Talousarvio 2017 (TA + LTA)	Talousarvion 2017 määrärahojen käyttö vuonna 2017	siirto seuraavalle vuodelle	Tilinpäätös 2017	Vertaus Tilinpäätös - Talousarvio	Edellisiä vuosia siirtyneet	Käytetty vuonna 2017 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle
26. Sisäministeriön hallinnonala	22 000,00								
26.01.03. Hallinnon tietotekniikkakeskuksen toimintamenot (netto) (siirtomääräraha 2 v)	22 000,00								
28. Valtiovarainministeriön hallinnonala	59 518 250,36	69 743 437	60 289 927,81	9 453 509,32	69 743 437,13	0,00	8 295 891,19	21 295 891,19	9 453 509,32
28.01.29. Valtiovarainministeriön hallinnonala arvonlisäveronmenot (arvionmääräraha)	49 512 798,36	56 743 437	56 743 437,13		56 743 437,13	0,00			
28.20.09. Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen toimintamenot (netto) (siirtomääräraha 2 v)	3 000 000,00	3 000 000	203 541,20	2 796 458,80	3 000 000,00		3 000 000,00	6 000 000,00	2 796 458,80
28.20.10. Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen investointimenot (siirtomääräraha 2 v)	5 000 000,00	10 000 000	3 342 949,48	6 657 050,52	10 000 000,00		3 295 891,19	13 295 891,19	6 657 050,52
28.20.11. Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen toiminnan turvaaminen (siirtomääräraha 2 v)	2 000 000,00						2 000 000,00	2 000 000,00	0,00
28.20.12. Osaamisen kehittäminen (siirtomääräraha 2 v)	5 452,00								
Määrärahatilit yhteensä	59 518 250,36	69 743 437	60 289 927,81	9 453 509,32	69 743 437,13	0,00	8 295 891,19	21 295 891,19	9 453 509,32

15.2.2018

3 Tuotto- ja kululaskelma

	1.1.2017 - 31.12.2017		1.1.2016 - 31.12.2016	
TOIMINNAN TUOTOT				
Maksullisen toiminnan tuotot	138 424,50		0,00	
Vuokrat ja käyttökorvaukset	100 800,00		50 400,00	
Muut toiminnan tuotot	<u>302 995 899,57</u>	303 235 124,07	<u>248 080 675,06</u>	248 131 075,06
TOIMINNAN KULUT				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	19 224 621,71		10 876 340,65	
Henkilöstökulut	61 726 847,37		53 269 988,93	
Vuokrat	19 318 342,77		17 399 042,08	
Palvelujen ostot	151 983 487,35		136 707 960,71	
Muut kulut	43 695 406,03		31 185 666,04	
Valmistus omaan käyttöön (-)	-167 750,79		-2 185 322,04	
Poistot	<u>9 291 944,05</u>	-305 072 898,49	<u>5 904 251,27</u>	-253 157 927,64
JÄÄMÄ I		-1 837 774,42		-5 026 852,58
RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT				
Rahoitustuotot	135,20		393,38	
Rahoituskulut	<u>-39 404,29</u>	-39 269,09	<u>-95 096,88</u>	-94 703,50
JÄÄMÄ II		-1 877 043,51		-5 121 556,08
JÄÄMÄ III		-1 877 043,51		-5 121 556,08
TUOTOT VEROISTA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA				
Perityt arvonnäisäverot	480 901,61		295 072,26	
Suoritettavat arvonnäisäverot	<u>-56 743 437,13</u>	-56 262 535,52	<u>-49 512 798,36</u>	-49 217 726,10
TILIKAUDEN TUOTTO-/KULUJÄÄMÄ		<u>-58 139 579,03</u>		<u>-54 339 282,18</u>

4 Tase

	31.12.2017		31.12.2016	
VASTAAVAA				
KÄYTTÖMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET				
AINEETTOMAT HYÖDYKKEET				
Aineettomat oikeudet	2 016 453,15		3 767 160,42	
Muut pitkävaikutteiset menot	8 306 157,82		6 196 747,96	
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	<u>4 102 270,30</u>	14 424 881,27	<u>7 672 578,10</u>	17 636 486,48
AINEELLISET HYÖDYKKEET				
Koneet ja laitteet	11 901 776,22		8 405 373,10	
Kalusteet	145 437,55		160 384,57	
Muut aineelliset hyödykkeet	2 224,00		2 224,00	
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	<u>0,00</u>	12 049 437,77	<u>350 091,96</u>	8 918 073,63
KÄYTTÖMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET YHTEENSÄ				
		26 474 319,04		26 554 560,11
VAIHTO- JA RAHOITUSMAISUUS				
LYHYTAIKAISET SAAMISET				
Myyntisaamiset	1 823 212,09		46 928 828,42	
Siirtosaamiset	7 308 832,58		10 066 460,84	
Muut lyhytaikaiset saamiset	66 993 722,79		750 283,23	
Ennakkomaksut	<u>1 503,00</u>	76 127 270,46	<u>0,00</u>	57 745 572,49
VAIHTO- JA RAHOITUSMAISUUS YHTEENSÄ				
		76 127 270,46		57 745 572,49
VASTAAVAA YHTEENSÄ				
		<u>102 601 589,50</u>		<u>84 300 132,60</u>
VASTATTAVAA				
OMA PÄÄOMA				
VALTION PÄÄOMA				
Valtion pääoma 1.1.1998	3 937 661,02		3 937 661,02	
Edellisten tilikausien pääoman muutos	35 216 010,66		10 912 742,00	
Pääoman siirrot	68 349 986,67		78 642 550,84	
Tilikauden tuotto-/kulujäämä	<u>-58 139 579,03</u>	49 364 079,32	<u>-54 339 282,18</u>	39 153 671,68
VIERAS PÄÄOMA				
LYHYTAIKAINEN				
Ostovelat	39 635 948,63		30 537 802,28	
Tilivirastojen väliset tilitykset	1 120 728,94		1 208 209,47	
Edelleen tilittävät erät	1 172 147,70		1 086 034,82	
Siirtovelat	<u>11 308 684,91</u>	<u>53 237 510,18</u>	<u>12 314 414,35</u>	<u>45 146 460,92</u>
VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ				
		53 237 510,18		45 146 460,92
VASTATTAVAA YHTEENSÄ				
		<u>102 601 589,50</u>		<u>84 300 132,60</u>

5 Liitetiedot

- Liite 1 Selvitys tilinpäätöksen laatimisperiaatteista ja vertailtavuudesta
- Liite 2 Nettoutetut tulot ja menot
- Liite 3 Arviomäärärahojen ylitykset
- Liite 4 Peruutetut siirretyt määrärahat
- Liite 5 Henkilöstökulujen erittely
- Liite 6 Suunnitelman mukaisten poistojen perusteet ja niiden muutokset
- Liite 7 Kansallis- ja käyttöomaisuuden sekä muiden pitkävaikutteisten menojen poistot
- Liite 8 Rahoitustuotot ja -kulut
- Liite 9 Talousarvioloudesta annetut lainat
- Liite 10 Arvopaperit ja oman pääoman ehtoiset sijoitukset
- Liite 11 Taseen rahoituserät ja velat
- Liite 12 Valtion takaukset ja -takuut sekä muut monivuotiset vastuut
- Liite 13 Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat
- Liite 14 Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat
- Liite 15 Velan muutokset
- Liite 16 Velan maturiteettijakauma ja duraatio
- Liite 17 Oikeiden ja riittävien tietojen antamiseksi tarvittavat muut täydentävät tiedot

Liite 1 Selvitys tilinpäätöksen laatimisperiaatteista ja vertailtavuudesta

Tilinpäätöstä laadittaessa noudatetut arvostus- ja jaksotusperiaatteet sekä menetelmät ja niissä tapahtuneiden muutosten vaikutukset tilikauden tuotto- ja kulujäämään

Kirjanpitoyksikön tilinpäätös on laadittu noudattaen talousarviolakia ja -asetusta sekä Valtiovarainministeriön ja Valtiokonttorin määräyksiä ja ohjeita. Tilinpäätöksessä käytetyt arvostus- ja jaksotusperiaatteet ja menetelmät ovat talousarvioasetuksen 66a §:n mukaisia.

Selvitys tiedoista, jotka eivät ole vertailukelpoisia edelliseen vuoteen

Päättynyt tilikausi oli Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtoriin siirretyн TUVe-palvelutuotannon ensimmäinen kokonainen tilikausi, joten siltä osin tiedot eivät ole vertailukelpoisia edelliseen vuoteen.

Liite 2 Nettoutetut tulot ja menot

Momenin numero ja nimi	Tilinpäätös 2016	Talousarvio 2017 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2017 määrärahojen		Tilinpäätös 2017	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot			
			käyttö vuonna 2017	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2017	Käyttö vuonna 2017 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle
26.01.03. Hallinnon tietotekniikkakeskuksen toimintamenot	Bruttomenot 22 000,00 Bruttotulot 0,00 Nettomenot 22 000,00									
28.20.09. Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen toimintamenot (siirtomääräraha 2 v)	Bruttomenot 250 425 527,33 Bruttotulot 247 425 527,33 Nettomenot 3 000 000,00	3 266 246 266 246 3 000 000	299 549 682,51 299 346 141,31 203 541,20		302 346 141,31 299 346 141,31 3 000 000,00		3 000 000,00	6 000 000,00	203 541,20	2 796 458,80

Liite 3 Arviomäärärahojen ylitykset

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorilla ei ole esitettävää liitteellä 3.

Liite 4 Peruutetut siirretyt määrärahat

Pääluokan ja momentin numero ja nimi. Tilijaottelu eritellään myöntämisvuosittain.	Peruutettu	
	Tilijaottelu	Yhteensä
28. Valtiovarainministeriön hallinnonala		5 049 829,83
2016		5 049 829,83
28.20.09 Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen toimintamenot	3 000 000,00	
28.20.10 Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen investointimenot	1 539 337,30	
28.20.11 Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen toiminnan turvaaminen	510 492,53	
Pääluokat yhteensä		5 049 829,83
2016		5 049 829,83

Liite 5 Henkilökulujen erittely

	2017	2016
Henkilöstökulut	52 903 506,51	45 092 178,74
Palkat ja palkkiot	53 351 422,27	44 525 651,65
Tulosperusteiset erät	0,00	0,00
Lomapalkkavelan muutos	-447 915,76	566 527,09
Henkilösivukulut	8 823 340,86	8 177 810,19
Eläkekulut	8 143 973,74	7 150 706,76
Muut henkilösivukulut	679 367,12	1 027 103,43
Yhteensä	61 726 847,37	53 269 988,93
Johdon palkat ja palkkiot	1 828 903,00	1 507 710,10
Luontoisedut ja muut taloudelliset etuudet	5 740,00	4 360,00
Johto	3 360,00	3 040,00
Muu henkilöstö	2 380,00	1 320,00

Liite 6 Suunnitelman mukaisten poistojen perusteet ja niiden muutokset

Omaisuusryhmä	Poisto- menetelmä	Poistoaika vuotta	Vuotuinen poisto % ¹⁾	Jäännösarvo € tai %
112 Aineettomat oikeudet	Tasapoisto	3-5	20-33,3	-
114 Muut pitkävaikutteiset menot				
1140 Itse valmistetut ja teetetyt atk-ohjelmat	Tasapoisto	5	20	-
1149 Muut pitkävaikutteiset menot	Tasapoisto	10	10	-
119 Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	Ei poistoja			-
125-126 Koneet ja laitteet				
1255 Atk-laitteet ja niiden oheislaitteet	Tasapoisto	3	33,3	-
1256 Toimistokoneet ja laitteet	Tasapoisto	5	20	-
1258 Audiovisuaaliset koneet ja laitteet	Tasapoisto	5	20	-
1269 Muut koneet ja laitteet	Tasapoisto	5	20	-
127 Kalusteet	Tasapoisto	5	20	-

¹⁾ Jos kyseessä on substanssipoisto, sarakkeeseen merkitään - .

Liite 7 Kansallis- ja käyttöomaisuuden sekä muiden pitkävaikutteisten menojen poistot

	Aineettomat hyödykkeet			Yhteensä
	112 Aineettomat oikeudet	114 Muut pitkävaikutteiset menot	119 Ennakkomaksut keskeneräiset hankinnat	
Hankintameno 1.1.2017	6 248 941,24	8 398 888,54	7 672 578,10	22 320 407,88
Lisäykset	621 307,45	4 967 441,75	4 205 341,65	9 794 090,85
Vähennykset	-814 125,44	0,00	-7 775 649,45	-8 589 774,89
Hankintameno 31.12.2017	6 056 123,25	13 366 330,29	4 102 270,30	23 524 723,84
Kertyneet poistot 1.1.2017	2 481 780,82	2 202 140,58		4 683 921,40
Vähennysten kertyneet poistot	0,00	0,00		0,00
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot	1 557 889,28	2 858 031,89		4 415 921,17
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot	0,00	0,00		0,00
Tilikauden arvonalennukset	0,00	0,00		0,00
Kertyneet poistot 31.12.2017	4 039 670,10	5 060 172,47	0,00	9 099 842,57
Arvonkorotukset	0,00	0,00		0,00
Kirjanpitoarvo 31.12.2017	2 016 453,15	8 306 157,82	4 102 270,30	14 424 881,27
	Aineelliset hyödykkeet		Yhteensä	
	125-126 Koneet ja laitteet	127 Kaluusteet		
Hankintameno 1.1.2017	13 208 637,69	319 785,67	13 528 423,36	
Lisäykset	8 313 435,10	44 043,88	8 357 478,98	
Vähennykset	0,00	0,00	0,00	
Hankintameno 31.12.2017	21 522 072,79	363 829,55	21 885 902,34	
Kertyneet poistot 1.1.2017	4 803 264,59	159 401,10	4 962 665,69	
Vähennysten kertyneet poistot	0,00	0,00	0,00	
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot	4 817 031,98	58 990,90	4 876 022,88	
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot	0,00	0,00	0,00	
Tilikauden arvonalennukset	0,00	0,00	0,00	
Kertyneet poistot 31.12.2017	9 620 296,57	218 392,00	9 838 688,57	
Arvonkorotukset	0,00	0,00	0,00	
Kirjanpitoarvo 31.12.2017	11 901 776,22	145 437,55	12 047 213,77	
	Muut aineelliset hyödykkeet			Yhteensä
	128 Muut aineelliset hyödykkeet	129 Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	130 Käyttöomaisuus- arvopaperit	
Hankintameno 1.1.2017	2 224,00	0,00	0,00	2 224,00
Lisäykset	0,00	0,00	0,00	0,00
Vähennykset	0,00	0,00	0,00	0,00
Hankintameno 31.12.2017	2 224,00	0,00	0,00	2 224,00
Kertyneet poistot 1.1.2017	0,00	0,00	0,00	0,00
Vähennysten kertyneet poistot	0,00	0,00	0,00	0,00
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot	0,00	0,00	0,00	0,00
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot	0,00	0,00	0,00	0,00
Tilikauden arvonalennukset	0,00	0,00	0,00	0,00
Kertyneet poistot 31.12.2017	0,00	0,00	0,00	0,00
Arvonkorotukset	0,00	0,00	0,00	0,00
Kirjanpitoarvo 31.12.2017	2 224,00	0,00	0,00	2 224,00

Liite 8 Rahoitustuotot ja -kulut

Rahoitustuotot	2017	2016	Muutos 2017-2016
Korot euromääräisistä saamisista	135,20	393,38	-258,18
Rahoitustuotot yhteensä	135,20	393,38	-258,18
Rahoituskulut	2017	2016	Muutos 2017- 2016
Korot euromääräisistä veloista	39 404,29	95 096,88	-55 692,59
Rahoituskulut yhteensä	39 404,29	95 096,88	-55 692,59
Netto	-39 269,09	-94 703,50	55 434,41

Liite 9 Talousarvioloudesta annetut lainat

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorilla ei ole esitettävää liitteellä 9.

Liite 10 Arvopaperit ja oman pääoman ehtoiset sijoitukset

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorilla ei ole esitettävää liitteellä 10.

Liite 11 Taseen rahoituserät ja velat

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorilla ei ole esitettävää liitteellä 11.

Liite 12 Valtion takaukset ja -takuut sekä muut monivuotiset vastuut

Valtorilla ei ole ilmoitettavaa kohtiin Myönnetty takaukset ja takuut, Myönnetty takaukset ja takuut valuutoittain

Muut monivuotiset vastuut

Valtion talousarvion yksityiskohtaisten perustelujen yleisten määräysten kohdan Toimintamenomäärärahat perusteella sopimukset ja sitoumukset

€	Talousarviomenot 2017	Määräraha-tarve 2018	Määräraha-tarve 2019	Määräraha-tarve 2020	Määräraha-tarve	Määräraha-tarve
Valtori TORI-yhteensä	85 625 014,27	94 742 880,13	65 272 514,97	35 031 592,87	17 688 065,96	212 735 053,93
Valtori TUVE yhteensä	11 435 444,86	14 349 196,07	11 383 400,81	11 117 165,48	19 229 820,09	56 079 582,45
Tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset yhteensä	97 060 459,13	109 092 076,20	76 655 915,78	46 148 758,35	36 917 886,05	268 814 636,38
Muulla kuin valtion talousarvion yksityiskohtaisten perustelujen yleisten määräysten kohdan Toimintamenomäärärahat perusteella tehdyt sopimukset ja sitoumukset						
e	Määräraha-tarve 2015	Määräraha-tarve 2016	Määräraha-tarve 2017	Määräraha-tarve 2018	Määräraha-tarve myöhemmin	Määräraha-tarve yhteensä
Muut sopimukset ja sitoumukset						
...	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Yhteensä	97 060 459,13	109 092 076,20	76 655 915,78	46 148 758,35	36 917 886,05	268 814 636,38

Liite 13 Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorilla ei ole esitettävää liitteellä 13.

Liite 14 Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorilla ei ole esitettävää liitteellä 14.

Liite 15 Velan muutokset

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorilla ei ole esitettävää liitteellä 15.

Liite 16 Velan maturiteettijakauma ja duraatio

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorilla ei ole esitettävää liitteellä 16.

Liite 17 Oikeiden ja riittävien tietojen antamiseksi tarvittavat muut täydentävät tiedot

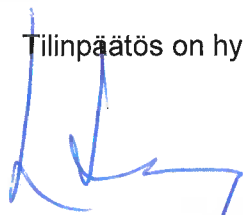
Julkisen hallinnon turvallisuusverkkotoiminnasta (10/2015) annettu laki tuli voimaan 15.1.2015. Laissa säädetään turvallisuusverkon ja sen palveluiden käytöstä sekä turvallisuusverkkotoiminnan järjestämisestä.

Sisäministeriön hallinnonalalla tuotettu (Hallinnon tietotekniikkakeskus) turvallisuusverkkotoiminta siirrettiin kokonaisuudessaan 1.6.2016 osaksi Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtoria.

Edellä mainitusta organisaatiomuutoksesta johtuen 2017 tilinpäätöksen tiedot eivät ole täysin vertailukelpoisia edellisen vuoden tilinpäätökseen tai asetettuihin tavoitteisiin nähden.

6 Allekirjoitus

Tilinpäätös on hyväksytty Helsingissä 15.2.2018.




Pekka Ruuhonen
hallituksen puheenjohtaja



Markus Sovala
hallituksen varapuheenjohtaja

15.2.2018



Jukka Aaltonen
hallituksen jäsen



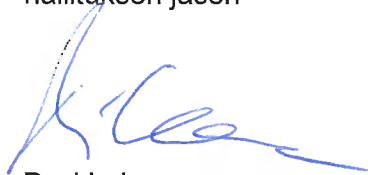
Hilikka Alatalo-Korpi
hallituksen jäsen



Reine Inkeroinen
hallituksen jäsen



Arto Jalkanen
hallituksen jäsen



Pasi Lehmus
toimitusjohtaja

Valtiontalouden tarkastusvirasto on tarkastanut tämän tilinpäätöksen ja tarkastuksesta on annettu tilintarkastuskertomus.

Helsingissä . 2018

Heli Nikander
Johtava tilintarkastaja, JHTT

