

# **Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin tilinpäätös 1.1.-31.12.2019**

## Sisällysluettelo

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Toimintakertomus .....                                 | 3  |
| 1.1   | Johdon katsaus .....                                   | 3  |
| 1.2   | Tuloksellisuus .....                                   | 10 |
| 1.3   | Vaikuttavuus .....                                     | 12 |
| 1.3.1 | Toiminnan vaikuttavuus .....                           | 12 |
| 1.3.2 | Siirto- ja sijoitusmenojen vaikuttavuus .....          | 13 |
| 1.4   | Toiminnallinen tehokkuus .....                         | 13 |
| 1.4.1 | Toiminnan tuottavuus .....                             | 14 |
| 1.4.2 | Toiminnan taloudellisuus .....                         | 14 |
| 1.4.3 | Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus.....       | 17 |
| 1.4.4 | Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus ..... | 20 |
| 1.5   | Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen.....   | 21 |
| 1.6   | Tilinpäätösanalyysi .....                              | 25 |
| 1.6.1 | Rahoituksen rakenne.....                               | 25 |
| 1.6.2 | Talousarvion toteutuminen .....                        | 26 |
| 1.6.3 | Tuotto- ja kululaskelma .....                          | 26 |
| 1.6.4 | Tase .....   | 27 |
| 1.7   | Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma..... | 28 |
| 1.8   | Arviointien tulokset .....                             | 30 |
| 1.9   | Yhteenvedo havaituista väärinkäytöksistä.....          | 31 |
| 2     | Talousarvion toteutumalaskelma .....                   | 31 |
| 3     | Tuotto- ja kululaskelma .....                          | 33 |
| 4     | Tase .....   | 34 |
| 5     | Liitetiedot.....                                       | 35 |
| 6     | Allekirjoitus .....                                    | 41 |

## 1 Toimintakertomus

### 1.1 Johdon katsaus

Vuosi 2019 oli Valtorin kuudes toimintavuosi. Palvelujen käyttö laajeni edelleen digitalisaation myötä, ja siksi myös Valtorin toiminta jatkoi kasvuaan.

#### **Asiakas keskiössä**

Valtorin strategiaa tarkennettiin vuoden 2018 lopussa siten, että palvelukeskuksen tehokkuuden rinnalle nostettiin aiempaa vahvemmin asiakasnäkökulma. Valtorin ensisijaisena tehtävänä on huolehtia siitä, että tarjottavat perustietotekniikan palvelut mahdollistavat asiakasvirastojen sujuvan toiminnan. Tämän lisäksi tulee mahdollistaa asiakkaiden toiminnan kehittäminen muun muassa ammattimaisella projektitoiminnalla asiakkaiden aktiivisella osallistamisella uusien palveluiden kehittämiseen.

#### **Tietoturvaan, tietosuojaan ja varautumiseen panostettiin**

Tietoturvaan liittyviä valmiuksia vahvistettiin sekä TORI- että TUVE-liiketoiminnoissa.

Valtorin TORI-liiketoiminnan tuottamissa sähköpostipalveluissa otettiin käyttöön tietoturvaloukkausten havainnointi- ja varoituspalvelu GovHAVARO. Palvelusta vastaa Kyberturvallisuuskeskus. GovHAVARO-palvelu on jo aikaisemmin ollut käytössä tietoliikennepalveluissa. Myös salasanakäytäntöjä tiukennettiin.

Valtorin muut tekniset valvontajärjestelmät keräävät verkosta, työasemilta, palvelimilta ja muilta päätelaitteilta tietoliikenne- ja tietoturvahavaintotietoja. Järjestelmistä ja laitteista kerätään myös niiden toimintaan liittyvää tietoa, esimerkiksi lokitietoja. Lisäksi vahvistettiin suojautumista kehittyneitä haittaohjelmia, haavoittuvuuksien hyväksikäyttöä, tietojen kalastelua, kohdennettuja hyökkäyksiä, tietomurtoja ja muita tietoturvaloukkauksia vastaan nykyaikaisessa uhkamaisemassa.

Tietoturvan merkitys korostuu, kun tietoja käsitellään eri turvatasoilla. Esimerkiksi Meripelastuksen uuden tietojärjestelmän kehittämisessä on huomioitu hallitusti toteutustavat eri käyttäjäryhmille (Rajavartiolaitos, muut viranomaiset, meripelastusseurat, varustamot, veneilijät, media).

Julkisia pilvipalveluita otettiin käyttöön useassa eri virastossa. Pilvipalveluja hyödynnetään erityisesti sellaiseen tietoon, joka on luokiteltu julkiseksi. Tästä hyvänä esimerkkinä valtionhallinnossa laajasti käytössä oleva YJA-palvelu (internet-sivut) päätettiin siirtää julkiseen pilvipalveluun. Laajamittaisen käyttöönoton esteeksi muodostui kuitenkin epävarmuus siitä, täyttävätkö globaalit pilvipalvelut EU:n tietosuoja-asetuksen (GDPR) vaatimukset.

Valtori osallistui viime vuonna useisiin valmiusharjoituksiin. Näistä merkittävimmät olivat KYHA19 toukokuussa ja TAISTO19 marraskuussa. Kansallisen kyberturvallisuusharjoituksen (KYHA) keskeisimpänä tavoitteena on kybertoimintaympäristöön liittyvän osaamisen kehittäminen. KYHA-harjoitukset palvelevat teknisen kyvykkyyden ohella myös viranomaisten yhteisten toimintatapojen rakentamista ja testaamista. Myös Väestörekisterikeskuksen (nyk. DVV) vuosittaisissa TAISTO-harjoituksissa harjoitellaan erilaisten tietoturvaloukkausten hallintaa. VRK järjesti harjoituksen yhteistyössä Keskusrikospoliisin, Kyberturvallisuuskeskuksen, Poliisihallituksen, tietosuojavaltuutetun toimiston, Turvallisuuskomitean ja Valtorin kanssa.

### **Yhtenäistäminen eteni suunnitelmien mukaisesti**

Turvallisuusverkon (TUVE) käyttäjien palvelut ovat jo vakioituja. Yhdenmukaiset palvelut mahdollistavat korkean tietoturvan, tehokkaan ylläpidon ja palveluiden suunnitelmallisen kehittämisen. Valtorin muiden palvelujen osalta yhtenäistäminen eteni määrätietoisesti. Palvelulaskutuksesta jo 74 % kohdistuu yhtenäisiin palveluihin.

Vakioidun työasemapalvelun Valtin käyttäjämäärä ylitti 20.000 kpl. Vuoden aikana Valtiin tuotteistettiin vaihtoehto, jossa käyttäjähallinta (AD) voidaan toteuttaa asiakaskohtaisesti. Tämä on tärkeää, koska nykyisin käytössä olevat sovellukset tukeutuvat monelta osin virastokohtaisiin ratkaisuihin. Sekä Maanmittauslaitos että Tilastokeskus ottivat käyttöön asiakaskohtaiseen käyttäjähallintaan pohjautuvan Valtin.

Mobiilipalvelujen käyttö lisääntyi, ja osalla asiakkaista mobiili on jo pääasiallinen työväline. Valtorin tarjoamat keskitetyt hallinta- ja tietoturvaohjelmistot tekevät mobiililaitteen käytöstä turvallista. Ohjelmistot varmistavat, että kaikissa virastossa käytössä olevissa mobiilipäätelaitteissa on yhtenäiset asetukset. Turvallisuudesta huolehditaan myös laitteen poistuessa käytöstä.

Asiakasratkaisujen täydellinen yhtenäistäminen ei ole teknisesti mahdollista eikä ylipääntään välttämätöntä. Pyrkimyksenä on kuitenkin saada ympäristön hallinnan sujuvuuden ja tietoturvan kannalta keskeiset toiminnot vakioitua mahdollisimman pitkälle. Tällaisia ovat muun muassa varmistukset, ohjelmistojakelut, laitteiden elinkaarivaihdot, käyttöoikeushallinta ja tietoturvapäivitykset.

Viime vuoden keväällä saatiin päätökseen valtioneuvoston perustietotekniikan yhtenäistämishanke VNPUU. Lähtötilanteessa valtioneuvoston ratkaisut olivat pääosin ministeriö- tai hallinnonalakohtaisia. Hankkeen tuotoksena ministeriöt ottivat käyttöön yhtenäiset toimialariippumattomat perustietotekniikkapalvelut.

Toinen laaja perustietotekniikan yhtenäistämishanke oli koko oikeushallinnon kattava OHTIEKE. Hanke on edennyt suunnitelmien mukaisesti ja uudet palvelut on jo pääosin otettu käyttöön.

Valtori pyrkii osaltaan helpottamaan virastofuusioiden ja rakennemuutosten suunnittelua ja toteutusta. Vakioidut palvelut helpottavat muutoksia merkittävästi. Viime vuoden alussa käynnistyi muun muassa Ruokaviraston, Traficom ja Väyläviraston toiminta. Vuoden lopussa puolestaan Väestörekisterikeskus ja maistraatit yhdistyivät Digi- ja väestötietovirastoksi.

### **Palvelujen käyttö jatkoi kasvuaan**

Digitalisaation ansiosta palveluiden käyttö jatkoi kasvuaan. Uusia järjestelmiä otettiin käyttöön, lisääntyvä videokuvan hyödyntäminen kasvatti levytilan tarvetta, sovelluksista tehtiin mobiiliversioita, tietoturva parannettiin ja palveluaikoja laajennettiin virkaajasta 24/7 -pohjaisiksi. Tästä syystä Valtorin asiakaslaskutus kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna.

TUVE-liiketoiminta jatkoi kasvuaan. Uusia asiakkaita tulee TUVE-palvelujen piiriin ja käyttäjämäärät lisääntyvät. Kasvu kohdistuu erityisesti käyttöpalveluihin (palvelimet ja tallennustila).

Osittain kasvu johtui toimittajasopimusten siirtämisestä asiakasvirastoilta Valtorille. Tämä koski laitteiden leasing-sopimuksia ja Elisan puhepalveluita. Elisan uusi sopimus toi valtionhallinnolle kokonaisuudessaan noin 50 % kustannussäästön aikaisempiin vastaavista palveluista aiheutuneisiin kustannuksiin verrattuna. Uusi puhepalvelu on tuotteistettu selkeästi, ja sen hallinnointi on asiakkaille selvästi aiempaa helpompaa.

Asiakkaiden määrärahat eivät kasva samassa suhteessa toiminnan kasvutarpeisiin nähdessä. Tästä syystä Valtorissa käynnistettiin syksyllä nykyisen strategian tarkennus, jonka keskeisenä kysymyksenä oli kasvun hallinta: mitkä ovat Valtorin ydintoimintoja ja millä palvelualueilla tulisi tukeutua nykyistä laajemmin joko julkishallinnon muihin palveluntarjoajiin tai kaupallisiin toimijoihin. Strategiatyön osana päätettiin pysäyttää oman henkilöstömäärän kasvattaminen. Rekrytointeja voidaan silti tehdä harkitusti esimerkiksi TUVE-liiketoiminnan kasvun hallitsemiseksi.

Kustannusten osalta Valtorin ensisijaisena tehtävänä on huolehtia oman toimintansa kustannustehokkuudesta ja yksikkökustannusten kehityksestä. Vakioidun työasemapalvelun (Valtti) yksikkökustannukset alenivat suorassa suhteessa käyttäjämäärän kasvun mukaisesti. Kustannustasoa saatiin jälleen alennettua laitekilpailutuksissa, joista osa toteutettiin huutokauppanettelyllä.

### **Palveluiden toimivuuden merkitys korostui**

Palveluissa oli tavallista enemmän häiriöitä etenkin alkusyksyn aikana sekä TORI- että TUVE-liiketoiminnoissa. Häiriöt heijastuivat osittain myös kansalaisille ja yrityksille tarjottaviin palveluihin. Esimerkiksi Hätäkeskus joutui siirtymään kahdesti varajärjestelmän käyttöön.

Tästä syystä syksyllä käynnistettiin käytettävyyden parantamiseen keskittyvä, molemmat liiketoiminta-alueet kattava laatuohjelma, joka jatkuu vuoden 2020 puolelle. Toimivuuden varmistamiseksi keskityttiin erityisesti häiriönhallinnan, muutoksenhallinnan, kapasiteetin hallinnan ja palvelutoimittajahallinnan kehittämiseen. Lisäksi tehtiin useita teknisiä parannuksia laajavaikutteisiin palveluihin, kuten valtion yhteisen runkoverkon palomuureihin.

Palveluiden häiriöt heijastuivat myös asiakastytyväisyyteen. Asiakkaiden päättäjien ja yhteyshenkilöiden antamat arvot olivat loppuvuonna toteutetussa kyselyssä alle tavoitetason. Sen sijaan satunnaisotannalla valitut palvelujen käyttäjät olivat melko tyytyväisiä sekä Valtoriin yleisesti sekä yksittäisiin palveluihin. Yksittäisten palvelupyyntöjen pohjalta tehdyt kohtaamiskyselyt olivat edelleen erinomaisella tasolla (keskiarvo 9,2 asteikolla 1-10). Näitä palautteita annettiin noin 6.000 kpl kuukaudessa.

Toteutuneet palvelutasot ylittivät pääsääntöisesti julkisessa hallinnossa käytettävien keskeisten jatkuvien ICT-palvelujen laatutavoitteet (JHS-suositus).

Valtorissa vahvistettiin ympärivuorokautisia valmiuksia, koska valtionhallinnon palvelut ovat yhä laajemmin tarjolla 24/7-pohjaisesti. Tietoliikennepalveluissa ja Valtorin itse tuottamassa VAKA-kapasiteettipalveluissa käynnistettiin asiantuntijapäivystys. Kyseiset palvelut ovat Valtorin oman tuotannon osalta ympärivuorokautisen valvonnan piirissä. TUVE-palvelut ja kumppanien tuottamat kriittiset palvelut ovat jo aiemmin olleet päivystyksen piirissä.

Palvelunestohyökkäysten osalta tilanne oli selvästi parempi kuin edellisvuonna. Aiempien hyökkäysten pohjalta suojausta vahvistettiin syksyllä 2018, ja samalla sen kattavuutta laajennettiin.

Suomen kolmas kausi EU-puheenjohtajana alkoi 1. heinäkuuta. Valtorin roolina oli varmistaa, että tietotekniikka ja tietoliikenne toimivat sujuvasti ja häiriöttä koko puheenjohtajakauden ajan. Valtorin palveluiden osalta valmisteluja tehtiin jo edellisen vuoden elokuusta lähtien käynnistyneessä EUPJ-projektissa. Muun muassa asiakastuen palveluaikaa laajennettiin puheenjohtajakauden ajaksi. Lisäksi Finlandia-talolle rakennettiin tarvittavat tietoliikenneverkot ja paikan päällä oli kokousten aikana Valtorin palvelupiste.

### **Henkilöstön osaamiseen panostettiin monella eri tavalla**

Valtori Akatemia on osaamisen kehittämisen isoin ja näkyvin panostus. Ohjelmaan haettiin vastavalmistuneita tai opintojensa loppusuoralla olevia harjoittelijoita. Ensimmäinen Akatemia järjestettiin vuonna 2017. Harjoittelijoita oli 14 ja koulutus kesti 6 kuukautta. Hyvien kokemusten pohjalta päätettiin käynnistää toinen Valtori Akatemia 1.5.2019–13.12.2019. Uudet akatemialaiset (19 henkilöä) sijoituivat kattavasti eri

puolille Valtoria. Osaamisalueet liittyvät palvelumuotoiluun, tuotehallintaan, käyttäjä-tukeen, Windows -ja Linux palvelimien sekä aktiivihakemistojen hallintaan, O365-pilvi-palveluihin ja tietoliikenteeseen.

Myös nykyisen henkilöstön oli mahdollista osallistua Akatemian koulutusmoduuleihin. Kaikkiaan 25 asiantuntijaa osallistui koulutukseen ja heille tarjottiin samat kurssit ja sisäiset koulutukset kuin akatemialaisillekin. Kurssipalautteiden perusteella asiantuntijat kokivat kurssit hyödyllisiksi oman työnsä kannalta.

Osaamisen kehittämiseen panostettiin muillakin tavoilla. Yhtenä esimerkkinä on Asiantuntijasta arkkitehdiksi -koulutuspolku, jonka ensimmäiset 12 osallistujaa saivat polkunsä päätökseen joulukuussa. Toinen vastaava ryhmä jatkaa vielä opintojaan ja valmistuu keväällä 2020. Koulutuspolkuun on osallistunut yhteensä 24 Valtorin asiantuntijaa useista eri yksiköistä ja molemmilta liiketoiminta-alueilta. Osallistujille tarjottiin koulutusta arkkitehtuurityöstä niin yleisten arkkitehtuuriviitekehysten kuin Valtorin käytäntöjenkin tasolla. Lisäksi jokainen on voinut syventää tai laajentaa omaa teknologiaosaamistaan.

Osaamista kehitettiin myös yhteistyössä HAUS kehittämiskeskuksen kanssa. Osaamisen kehittämiseen tehtävät panostukset yhdessä HAUS:n kanssa ovat moninkertaistuneet ja ylittivät viime vuonna 500.000 euroa. Panostuksilla halutaan varmistua siitä, että Valtorilla on riittävästi osaamista keskeisistä osa-alueista (arkkitehtuuri, pilvipalvelut, tietoturva, projektijohtaminen, tuotteistus, tietoliikenne). Yhtenä esimerkkinä HAUS:n kautta järjestettiin asiakaspalvelukoulusta yli 400 henkilölle Valtorin käyttäjätuessa.

Lisäksi valmisteltiin vuonna 2020 käyttöön otettavaa Osaamisen kehittämisen mallia, joka koskee jokaista valtorilaista. Sen avulla tunnistetaan mm. strategisesti merkittäviä osaamisalueita yli yksikkörajojen.

### **Yksi Valtori -organisaatiomuutos huhtikuussa**

1.4.2019 alkaen astui voimaan organisaatiomuutos, jonka mukaisesti Valtorin toimintoja johdetaan läpi liiketoiminta-alueiden (TORI ja TUVE). Muutoksella tavoiteltiin mahdollisimman yhdenmukaista asiakkaita palvelevaa toimintaa. Yhtenäistäminen vastaa myös Valtorin omiin kehittämistarpeisiin, kun yhteistyö helpottuu koko organisaation sisällä. Samalla henkilöstölle aukeaa aiempaa enemmän uramahdollisuuksia Valtorissa.

TUVE-toiminta säilyi muutoksen jälkeenkin lain mukaisesti tuotannollisesti, hallinnollisesti ja taloudellisesti eriyttynä. Toimintaa yhtenäistetään asteittain lain määrittelemissä raameissa. Parhaita käytäntöjä hyödynnetään puolin ja toisin palvelukehityksessä, käyttäjätuessa, arkkitehtuurissa ja hankinnoissa. Hyvänä esimerkkinä toimii valvomo- ja häiriönhallinta, jossa on jo päästy koko talon tasolla hyvään yhteistyöhön.

Yksi yhtenäisen Valtorin mukanaan tuomista muutoksista on toimitilojen yhteiskäyttöisyys. Ensimmäinen yhteiskäyttöinen toimitila avattiin Kuopioon, jossa uudet tilat otettiin käyttöön 5.3.2019. Uudet tilat sijaitsevat valtakunnallisen pelastusopiston kampuksella.

### **Viestintä-tulosyksikkö perustettiin vahvistamaan koko Valtorin viestintää**

Valtorin uuden strategian yksi osa-alue on viestinnän vahvistaminen. Valtoriin perustettiin Viestintä-tulosyksikkö ja palkattiin viestintäjohtaja alkuvuonna. Vuosi 2019 keskittyi perustusten rakentamiseen. Yksikkö organisoitiin siten, että viestintää kehitetään ja johdetaan yhdenmukaisesti läpi organisaation. Organisaatiouudistuksen myötä myös markkinointi siirtyi Palvelut ja kehitys -yksiköstä Viestintään laajentamaan markkinoinnin osaamista koko Valtorin tasolla.

Valtorin ensimmäinen kriisiviestintäohjeistus valmistui kesällä. Uusia toimintamalleja otettiin syksyn häiriöiden yhteydessä käyttöön alkuun etenkin TORI-liiketoiminnassa, jossa asiakastytyväisyys häiriötiedotuksen ja viestinnän osalta paranikin edellisvuoteen nähden. Häiriönhallinnan ja -viestinnän kehittäminen aloitettiin parhaiden käytäntöjen jakamiseksi ja toiminnan yhtenäistämiseksi molemmissa liiketoiminnoissa.

Valtorilaisten viestintävalmiuksien parantamiseksi aloitettiin media- ja esiintymisvalmennukset, uudistettiin henkilöstön some-ohjeistus ja valmisteltiin 2020 aloitettavat viestinnän perehdytykset. Sisäistä viestintää vahvistettiin mm. intran uudistamisella. Loppuvuonna valmistui uusi viestintästrategia, joka vastaa tunnistettuihin muutostarpeisiin.

### **Automatisoinnilla säästöjä**

Vuoden alussa uuden strategian toteuttamiseksi perustettiin erillinen automatisointiyksikkö. Tavoitteena on vähentää manuaalista työtä, mahdollistaa tuottavuus 24/7, parantaa laatua, minimoida virheitä, nopeuttaa ja tehostaa palveluja sekä parantaa asiakaskokemusta.

Valtori ja Palkeet käynnistivät yhteisen tekoälyhankkeen, jonka lopputuloksena Valtori pystyy tarjoamaan automatisointipalveluja koko valtionhallinnolle. Hanke valmistuu vuonna 2020. Muutamien asiakkaiden kanssa käynnistyi jo yhteisiä kokeiluja automatisointiin liittyen.

Myös Valtorin oman henkilöstön osaamista automatisoinnista lähdettiin kasvattamaan erinäisillä koulutuksilla, minkä lisäksi hankittiin asiantuntijaosaamista sekä palveluita kumppaneiden kautta. Henkilöstöä osallistettiin infotilaisuuksilla, työpajoilla sekä ilmianna rutiinitehtävä -kampanjan kautta. Automatisoitavia kohteita tunnistettiin 200 kappaletta ja vuoden aikana automatisoitujen kohteiden tuottama säästö oli yli 300 henkilötyöpäivää



### **Toimintatavat jatkuvan kehityksen kohteena**

Valtori on nuori organisaatio ja toimintamallit ovat vielä monelta osin vakiintumattomia. Tästä syystä prosesseja kehitettiin laajasti mm. seuraavissa toiminnoissa:

- työjonojen hallinta ja läpimenoaikojen lyhentäminen
- muutoshallinta, häiriönhallinta ja kapasiteetin hallinta
- projektihallinta (PMO)
- palvelukehitys (rinnakkaisia vaihtoehtoja, asiakkaiden osallistaminen)
- arkkitehtuuri (pilvipalvelut, keskitetty vai hajautettu)
- tietoturva ja tietosuojat
- automatisointi, tekoäly
- talous – laskutuksen nopeuttaminen ja selkeyttäminen
- asianhallinnan käyttöönotto
- häiriönhallinta ja -viestintä
- mittarit, raportointi

Kehitystyössä pyrittiin hyödyntämään Yksi Valtori -organisaatiomuutoksen mahdollistamaa parhaiden käytäntöjen omaksumista yli liiketoimintarajojen. Erityisesti Palvelut ja kehitys -yksikössä saatiin jo konkreettisia tuloksia yhteistyöstä (arkkitehtuuri, tuotekehityksen tiekartat, projektinhallinta, tietoturva ja talotasoiset tuotepäälliköt).

Valtori osallistui joulukuussa eurooppalaisen Euritasin (Euroopan julkisen sektorin ICT-palvelutarjoajat) kokoukseen ja päätti liittyä yhdistyksen jäseneksi. Euritasin jäsenyhteisöt voivat keskenään arvioida toimintansa tehokkuutta ja parhaita käytäntöjä. Yhdistyksen kautta järjestetään myös asiantuntijavaihtoa palvelukeskusten välillä.

### **Ohjausmallin muutos**

Valtorin hallituksen puheenjohtajaksi nimitettiin 1.8.2019 alkaen Pirjo Pöyhä.

Valtorin hallituksen toimikausi päättyi 14.3.2020. Suomen hallitus on esittänyt lakimuutoksen, jonka pohjalta Valtorin ohjausmallia selkiytettäisiin. Tällä hetkellä Valtorin toimintaa ohjaavat sekä Valtorin hallitus että valtiovarainministeriö. Lakimuutosesityksen pohjalta Valtorin hallitus lakkautettaisiin ja valtiovarainministeriö vastaisi itsenäisesti Valtorin ohjauksesta.

Esityksessä muutettaisiin lisäksi säännöstä Valtorin toimitusjohtajasta. Toimitusjohtajan nimittäisi jatkossa suoraan perustuslain nojalla valtioneuvosto. Lakiin ehdotetaan myös lisättäväksi informatiivinen viittaussäännös palvelukeskuksen henkilöstön rikosoikeudellisesta virkavastuusta. Tarkoituksena ei ole muuttaa vallitsevaa oikeustilaa, vaan selkiyttää työsuhteisen henkilöstön rikosoikeudellisen virkavastuun sisältöä viittaussäännöksellä rikoslakiin.

Lain muutosten on tarkoitus tulla voimaan 15.3.2020.

## 1.2 Tuloksellisuus

Valtorin ja valtiovarainministeriön välisessä tulossopimuksessa keskeisimmät Valtorille asetetut strategiset tavoitteet on kuvattu alla.

| Strategiset tavoitteet ja toimenpiteet  | Tulosten saavuttaminen 2019   |
|---|---|
| Ensiluokkainen asiakaskokemus ja -ymmärrys  |   |
| Asiakstiimien vahvistaminen - TORI - palvelutuotannon uusi organisaatio 1.1.2019    | Toiminta uuden mallin mukaista, tuotantotiimeihin nimetty noin 160 henkilöä.  |
| Uusien asiakkuuksien liittämisen TUVE-palveluiden piiriin                           | Millog, PHRAKL, Tulli, Erve, Pelastus, Ensihoito, Palkeet   |
| Valtorin (Tori / Tuve) näkyminen asiakkaille yhtenäisenä - palvelut ja tukipalvelut | Palvelut ja kehitys -yksikön kanssa tiivis yhteistyö ja yhteinen road-map 6/2019. Aluepalveluiden (ent. lähituki) ristiin tekeminen aloitettu. Eduskunnan oikeusasiamiehen tulkinta saatiin vasta 12/2019. Päätettiin yhden työaseman ratkaisun pilotoinnista (multi domain). |
| Viestinnän vahvistaminen (uuden viestintäyksikön käynnistäminen)                    | Viestintäyksikkö perustettiin viestintäjohtajan rekrytoinnin myötä 1/2019. Kehittämislinojen määrittelyn pohjalta yksikkö organisoitui ja tuleville vuosille laadittiin uusi viestintästrategia.  |
| Luotettavat, turvalliset ja joustavat palvelut                                      |   |
| Laadun parantaminen (TORI kapasiteetti- ja tietoliikenne-palvelut)                  | 2019 aikana oli 56 MIM-tasoista häiriötä TORI-liiketoiminnassa. Osa häiriöistä oli laajavaikutteisia. 2019 syksyllä käynnistetty laatuohjelma paransi tilannetta loppuvuotta kohti.   |
| EU-puheenjohtajakauden sujuvuuden varmistaminen                                     | Ei merkittäviä häiriöitä, jotka olisivat vaikeuttaneet EU-puheenjohtajakauden kokousten tai muiden järjestelyiden hoitamista.   |
| Yhtenäistämisen määrätietoinen jatkaminen (kärkihankkeena OHTIEKE)                  | Yhtenäistämistä 74 % laskutuksesta. Valtti-työasemia vuoden loppussa 23.590 kpl (kasvua 10.000 kpl). VNPUU saatiin valmiiksi, OHTIEKE eteni suunnitelmien mukaisesti.   |

| Strategiset tavoitteet ja toimenpiteet   | Tulosten saavuttaminen 2019  |
|--|--|
| Valikoiman hallittu laajentaminen yhdessä asiakkaiden kanssa                             | Valtille tuoteistettiin kaksi vaihtoehtoa - virtualisoitu Valtti (pilotina Tukes) ja modulaarinen Valtti (asiakkaan kotihakemistoon pohjautuva ratkaisu Maanmittauslaitokselle ja Tilastokeskukselle).   |
| Arkkitehtuurin selkeyttäminen (TORI)   | AD-topologia on määritelty. Suvanto-ohjelma käynnistetty - keskitetty vs. hajautettu AD.   |
| TUVE:n kokonaisarkkitehtuurin kehittäminen   | Käyttäjäkertomukset (noin 100 kpl) on koottu ja analysoitu.  |
| <b>Virtaviivainen toiminta ja johtaminen</b>   |  |
| Projektitoiminnan kehittäminen   | Valtori-tasoinen toimintamalli otettiin käyttöön 1.4.2019.   |
| TUVE: suunnittelu-, projekti- ja tuotantotyön läpivirtauksen nopeuttaminen               | Hanke eteni TUVE-toiminnassa, mutta mitattavia tuloksia ei ole vielä käytettävissä. Valtori-tasoiseksi 2020.   |
| Handin käyttöönotto  | Handin käyttöönotto (Valtori asiakkaana) toteutui aikataulussa kesäkuun alusta 2019. Valtori toimittajana -käyttöönotto on aikataulutettu Valtorin laskutusjärjestelmän käyttöönoton kanssa samanaikaisesti ja suunniteltu toteutettavan 2020 toisella puoliskolla. Valtori on tukenut myös muiden virastojen Handi-käyttöönottoa ja tarjonnut näiden käyttöönottoprojektien käyttöön koordinaattorin.   |
| Tekoälyratkaisun käyttöönotto (kyvykkyyden rakentaminen, kehityskohteiden toteuttaminen) | Tekoälyhankkeen kilpailutus saatiin valmiiksi kesäkuussa, jonka jälkeen alkoi käyttöönottoprojekti. Työ edistyi syksyn aikana, mutta hankkeen valmistuminen siirtyi vuoden 2020 puolelle.  |
| Laskutuksen selkeyttäminen (kuukausilaskutus, kuluerittelyt automaattisesti työtilaan)   | Laskutuksen seuranta, laskutustietojen ajantasaisuutta ja läpinäkyvyyttä parannettiin toteuttamalla asiakkaille kuukausittain ajettavat, ajantasaiset raportit 04/2019 alkaen laskutusperusteista ja sekä asiakaskohtaisten jatkuvien palveluiden kertymästä. Raportit toimitaan automaattisesti asiakaskohtaisiin Tiimeri-työtiloihin.<br><br>Asiakaskohtaisten palveluiden laskuttamiseen tarjottiin vuoden 2019 alusta uutena vaihtoehtona kuukausittaista arviolaskutusta. Vuonna 2018 ainoana vaihtoehtona oli kolmen (3) kuukauden välein tehtävä toteumalaskutus. |

| Strategiset tavoitteet ja toimenpiteet                     | Tulosten saavuttaminen 2019  |
|--|--|
| Statens IT:n (Tanska) mittarien käyttöönotto               | Kustannusmittareita on kehitetty. Erilaisten trenditekijöiden kehittämistä on mahdollista seurata aiempaa paremmin, kun vertailukelpoista dataa on saatavissa useammalta vuodelta. Vuoden 2019 tilinpäätöksen ja lukujen perusteella aletaan seurata erityisesti tuotannon tehokkuuden kehitystä kuukausi- ja kvartaalitasolla Tanskan Statens IT:n tapaan. Valtori oli Euroopan julkisen sektorin palvelukeskusten yhdistyksen ehdokasjäsen Tanskan Statens IT:n ehdotuksesta syksyn 2019. Valtori liittyi vuoden 2020 alusta jäseneksi Euritaasiin, josta saadaan vertailudataa eurooppalaisista julkishallinnon ICT-palvelukeskuksista. |
| Erinomainen työntekijäkokemus ja osaaminen                 |  |
| Toisen Valtori Akatemian toteuttaminen                     | Toinen akatemia käynnistyi toukokuussa. Hakijoita oli 400, joista valittiin 23 henkilöä harjoitteluun. Koulutus päättyi joulukuussa ja 19 henkilöä vakinaistettiin. Myös nykyhenkilöstöllä oli mahdollisuus osallistua koulutusmoduuleihin (25 henkilöä osallistui).   |
| Asiantuntijasta arkkitehdiksi -koulutuspolun toteuttaminen | Koulutuspolku toteutui onnistuneesti. 1. ryhmä (12 henkilöä) valmistui joulukuussa 2019 ja 2. ryhmä (12 henkilöä) valmistuu keväällä 2020.   |

### 1.3 Vaikuttavuus

#### 1.3.1 Toiminnan vaikuttavuus

Valtorin tärkein tavoite on asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden varmistaminen. Olen- naisimmat vaikuttavuusmittarit olivat yhtenäistämisen eteneminen, asiakastytyväi- syys ja palvelutuotannon laatu. Pidemmällä tähtäimellä tavoitteena on alentaa tuot- teistettujen palvelujen ja välitystuotteiden yksikköhintoja keskitetyn hankinnan ja kes- kitetyn tuotannon palvelujen volyymihyödyn kautta.

Valtori pyrkii myös mahdollistamaan joustavan työnteon Työ 2.0-mukaisesti. Tavoit- teena on tarjota asiakkaille yhtenäiset palvelut, joiden avulla työtä voidaan tehdä joustavasti eri virastojen toimitiloissa eri puolilla Suomea ja lisäksi mobiilisti omien toimitilojen ulkopuolella. Yhtenäisillä palveluilla mahdollistetaan myös joustavat orga- nisaatiomuutokset valtion eri virastojen välillä.

Häiriöttömyyden lisäksi asiakkaat odottavat Valtorilta nopeaa reagoitukykyä päivittäi- seen palveluun liittyvissä tukitilanteissa. Toteutuneet palvelutasot ylittivät pääsääntöi- sesti JHS-suosituksessa asetetut tavoitteet ja keskeisten TORI-palveluiden toimivuus oli 99,45 %.

| Palvelutuotannon laatu                         | Toteuma 2018 | Tavoite 2019 | Toteuma 2019 |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Puhelinpalvelun keskimääräinen jonotusaika (s) | 85           | 50           | 61,5         |
| Ensikontaktilla ratkaistut palvelupyynnöt (%)  | 72,0         | 74,0         | 73,6         |
| Laajat häiriötilanteet kpl / kk                | 24           | 16           | 7,1          |
| Laajojen häiriöiden ratkaisuaika (h)           | 26,6         | 12,0         | 12,1         |

Loppukäyttäjien tyytyväisyyttä yksittäisiin palvelutapahtumiin mitattiin ns. kohtaamiskyselyllä. Palautteita saatiin vuoden aikana 74.539 kpl. Vastausten keskiarvo TORI-palveluissa oli 9,24 ja TUVE-palveluissa 9,09. Arvosanat ylittävät vertailuryhmän muiden asiakkaiden tulokset. Käyttäjien oman arvion mukainen menetetty työaika on vain puolet vertailuryhmien käyttäjien antamasta arviosta. Tällä on suora merkitys vaikuttavuuteen.

Valtorin palvelukykyä mitataan vuosittain tehtävällä asiakastyytyväisyystutkimuksella. Se toteutettiin vuonna 2019 marras-joulukuussa. Kysely kohdistetaan asiakkaiden päättäjille ja tietohallinnon yhteyshenkilöille. Ensimmäistä kertaa mukaan otettiin satunnaisotannalla myös palveluiden käyttäjistä noin 10 %. Alla olevassa taulukossa on esitetty kyselyn tulokset niiltä osin, kuin tavoitteet oli kirjattu tulossopimukseen.

| Asiakaskokemus   | Toteuma 2018 | Tavoite 2019 | Toteuma 2019 |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Käyttäjätyytyväisyys (1-10)  | 9,05         | 9,05         | 9,19         |
| Kokonaistyytyväisyys Valtoriin – päättäjät, yhteyshenkilöt (1-5)   | 2,58         | 3,00         | 2,34         |
| Kokonaistyytyväisyys palveluihin – päättäjät, yhteyshenkilöt (1-5) | 2,81         | 3,00         | 2,48         |
| Tyytyväisyys TUVE-palveluiden toimintaan (1-5)                     | 2,85         | 3,00         | 2,42         |

### 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 sijaisuureiden avulla, koska toimintaa ei sen luonteesta johtuen pystytä kuvaamaan taloudellisuus- ja tuottavuusmittareilla.

1.4.1 Toiminnan tuottavuus

Tulossopimuksessa Valtorille asetettiin seuraavat tuottavuuteen liittyvät tavoitteet.

Valtorin tärkein tuottavuustavoite vuodelle 2019 oli käytössä olevien asiakasratkaisujen yhtenäistäminen ja harmonisointi. Tavoitteen saavuttaminen edellyttää asiakasorganisaatioiden saamista yhteisten palveluiden käyttäjiksi. Siirtyminen tuotteistettuihin palveluihin ja yhtenäisiin toimintatapoihin parantaa merkittävästi Valtorin tuottavuutta.

Yhtenäistettyjen palveluiden lisäksi osa asiakaskohtaisista jatkuvista palveluista on tunnistettu olevan tavoitteenmukaisia. Näiden palveluiden yhtenäistäminen ei tuotaisi kustannussäästöjä tai toiminnallisia hyötyjä valtionhallinnon tasolla eikä lisäisi siten toiminnan tuottavuutta.

Palveluiden yhtenäistämistä sekä tavoitteenmukaisuutta seurataan alla olevilla mittareilla, jotka kuvaavat tuottavuuden kasvun edellytyksien kehittymistä.

Tuottavuustavoitteet ja niiden saavuttaminen

| <b>Tavoitteenmukaisten palveluiden osuus kaikista palveluista</b> | <b>Toteuma 2018</b> | <b>Tavoite 2019</b> | <b>Toteuma 2019</b> |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|
| <b>YHTENÄISTÄMISASTE</b>  |                     |                     |                     |
| Koko Valtori (%)  | 68                  | 70                  | 74                  |
| Vain TORI (%)   | 60                  | 62                  | 67                  |
| <b>TAVOITTEENMUKAISET ASIAKASKOHTAISET PALVELUT</b>               |                     |                     |                     |
| Koko Valtori (%)  | 8                   | 11                  | 7                   |
| Vain TORI (%)   | 10                  | 15                  | 9                   |
| <b>TAVOITTEENMUKAISET PALVELUT YHTEENSÄ</b>                       |                     |                     |                     |
| Koko Valtori (%)  | <b>76</b>           | <b>81</b>           | <b>82</b>           |
| Vain TORI (%)   | <b>70</b>           | <b>76</b>           | <b>76</b>           |
| <b>EI TAVOITTEENMUKAISET PALVELUT</b>                             |                     |                     |                     |
| Koko Valtori (%)  | 24                  | 19                  | 18                  |
| Vain TORI (%)   | 30                  | 24                  | 24                  |

1.4.2 Toiminnan taloudellisuus

Tulossopimuksessa Valtorille asetettiin seuraavat toiminnan taloudellisuuteen liittyvät tavoitteet.

Taloudellisuustavoitteet ja niiden saavuttaminen

| Taloudellisuustavoitteet  | Tavoitteiden saavuttaminen 2019   |
|---|---|
| Valtori on nettobudjetoitu erityisvirasto, jonka tulee kattaa kaikki kulusensa asiakastuotoillaan.  | Kulut katettiin lähes kokonaan (99,3 %) asiakaslaskutuksella.   |
| Valtori tuottaa toimialariippumattomat ICT-palvelut asiakkailleen kustannustehokkaasti tehokkaiden ja yhtenäisten prosessiensa sekä palvelujensa ansiosta.  | <p>Tuotteistettujen palveluiden hinnat pysyivät vuonna 2019 pääosin ennallaan. TORI-liiketoiminnassa Valtin hinnoittelurakenne uudistui 1.10.2019 palvelun hinnoittelun läpinäkyvyyden ja asiakaskohtaisen kustannusvastaavuuden lisäämiseksi. Muutos nosti laskutusta osalla asiakkaista ja laski osalla. TUVE-liiketoiminnassa Tietoturvan ja kyberturvallisuuden hintaa korotettiin 1.7.2019 alkaen mittavien palvelukehitystoimien sekä suunniteltua alhaisemman volyymikehityksen johdosta.</p> <p>TORI-liiketoiminnassa asiakaskohtaisten palveluiden sekä projektien ulkoisten kustannusten yleiskustannuslisä pidettiin ennallaan.</p>  |
| Laskutuksen oikea-aikaisuutta ja läpinäkyvyyttä kehitetään.   | Ks. strategisten tavoitteiden saavuttaminen luvussa 1.2.  |
| <p>Valtorin kustannuksista selvästi yli puolet koostuu ulkoisista palveluista, joten Valtorin keskeinen tavoite on ammattimaisen toimittajahallinnan ja suuruuden ekonomian hyödyntäminen kilpailutuksissa ja toimittajasopimuksissa.</p> <p>Lisäksi arvioidaan palveluittain oman tuotannon ja ostopalvelujen keskinäistä kustannustehokkuutta ja tarkoituksenmukaisuutta.</p> | <p>Vuoden 2019 aikana tehtiin 33 kilpailutusta TORI-toimintojen yhteydessä. TUVE-liiketoiminnoissa suoritettiin yhteensä 37 kilpailutusta.</p> <p>Adobe ETLA-sopimuksen avulla saatiin yhdistettyä TORI- ja TUVE-asiakkaiden tarpeita. Sopimus tuo kustannussäästöjä ja parempia työvälineitä käyttäjäorganisaatioille.</p> <p>Viime vuoden aikana asiantuntijapalveluiden ostoissa alettiin hyödyntää pääasiassa Hanselin dynaamista hankintajärjestelmää. Hankintatavalla voidaan hankkia kohdennettuja asiantuntijapalveluita, jolla varmistetaan tarkoituksenmukainen osaaminen kussakin toimeksiannossa.</p> <p>Hanselin puitejärjestelmiin osallistumista on vaikeuttanut muuttunut oikeuskäytäntö hankinnan ennakoidun arvon ja palvelua hyödyntävien virastojen ilmoittamisessa. Tarkkojen arvojen ennakoiminen on vaikeaa ja ilmoituskäytäntö vaatii runsaasti resursseja.</p> |

| Taloudellisuustavoitteet  | Tavoitteiden saavuttaminen 2019  |
|---|--|
|   | <p>Vuoden loppupuolella hankinnoissa aloitettiin kumppanin hallinnan kehitystyö, jonka tavoitteena on tukea palveluiden laadun kehittämistä ja kumppanisopimusten elinkaarihallintaa.</p>  |
| <p>Tuntihintojen osalta tavoitteena on säilyttää yksikköhinnat kaikissa vaativuusluokissa nykytasolla koko kehyskauden ajan.</p>  | <p>TORI-liiketoiminnassa henkilötöiden tuntihintoja nostettiin 1.5. alk. noin 6 %. Nostolla korjattiin palvelun kustannusvastaavuutta siten, että hinnat vastaavat nykyistä henkilötöiden kustannustasoa. Tuntihintoja oli tarkastettu edellisen kerran vuoden 2016 lopulla, minkä jälkeen palkkatasoon on tehty useita vuosittaisia indeksikorotuksia. Lisäksi korotuksella varauduttiin palkkausjärjestelmän käyttöönottoon, josta tehtiin päätös keväällä 2019 (peruuntui syyskuussa 2019).</p> <p>TUVE-liiketoiminnassa henkilötöiden tuntihinnat voitiin pitää ennallaan palkkatason noususta huolimatta.</p> |
| <p>Keväällä 2019 tuotteistetaan uusi puhepalvelu ja asiakaskohtaiset operaattorisopimukset siirretään samassa yhteydessä keskitetysti Valtorille. Sopimus alentaa valtionhallinnon puhekuluja n. 10 Meur vuodessa. Muita volyymipohjaisia yksikköhintoja pyritään alentamaan vuosittain keskimäärin 5 % vuodesta 2020 alkaen laajentuvan käytön ja toiminnan tehostamisen kautta.</p> | <p>Puhepalvelu tuotteistettiin vuoden 2019 alussa. Asiakaskohtaisista Elisan puhepalvelusopimuksista korvattiin yli 90 % Valtorin puhepalvelusopimuksella.</p> <p>Arvion mukaan Puhepalvelun kulut laskivat noin 40 % ensimmäisenä sopimusvuonna 2019.</p> <p>Valtori teki syksyllä 2019 päätöksen laskea Puhepalvelun, VN-postin, VN-turvapostin sekä Yhteyskeskuspalvelun yksikköhintoja vuoden 2020 alusta. Palveluiden hinnankorotus perustuu pääasiassa volyymikasvun myötä parantuneeseen kustannustehokkuuteen.</p>   |
| <p>Valtorin suorassa hallinnassa olevien käyttöoikeuksien hankintaa parannetaan siten, että käyttöoikeuksien yksikköhinta tai viraston maksama kokonaishinta suhteessa aiempaan hintaan alenee vuoden 2018 tilanteesta vähintään 5 % vuoteen 2022 mennessä.</p>   | <p>Käyttöoikeuksien yksikköhinnat pysyivät pääsääntöisesti ennallaan vuonna 2019 edellisvuoteen verrattuna. Vuoden 2019 keskimääräinen inflaatio (1,0 %, lähde: Tilastokeskus) huomioiden, lisenssien reaali-hinnat kuitenkin laskivat hieman. Lisäksi Puolustusvoimien EDU-lisenssien yksikköhintoja saatiin laskea myös euromääräisesti.</p> <p>Lisenssien käyttöä pystyttiin tehostamaan yhteisen lisenssisopimuksen ja lisenssipoolin kautta. Myös käyttöoikeuksien sisältöä pystyttiin laajentamaan ilman korotuksia yksikköhintoihin.</p>  |



#### 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-liiketoiminnan tilannetta ja kolmas Valtorin TUVE-liiketoiminnan tilannetta.

Laskelmissa on huomioitu tilikauden tuotot, jotka sisältävät myös toimintamäärärahamomentilla tehdyt investoinnit. Valtorin laskutuksessa ei voida soveltaa suoraan liikekirjanpito pohjaista 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. Poistolaskennassa on mukana kaikki Valtorin kirjanpidon poistot.

Laskelmissa on verrattu vuosia 2017, 2018 ja 2019, jotka ovat keskenään vertailukelpoisia.

Laskennassa on käytetty nimelliskorkoa, joka oli 0,0 % vuonna 2019.

Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma (1 000 €)

**Valtori**

**1.1.-31.12.2019**

|  | <b>2019 Toteuma</b> | <b>2018 Toteuma</b> | <b>2017 Toteuma</b> |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|
| <b>TUOTOT</b>                                      |                     |                     |                     |
| Maksullisen toiminnan tuotot                       |                     |                     |                     |
| Maksullisen toiminnan myyntituotot                 | 354 559             | 322 523             | 303 131             |
| Maksullisen toiminnan muut tuotot                  | 108                 | 138                 | 104                 |
| <b>Tuotot yhteensä</b>                             | <b>354 667</b>      | <b>322 660</b>      | <b>303 205</b>      |
| <b>KOKONAISKUSTANNUKSET</b>                        |                     |                     |                     |
| Erilliskustannukset                                |                     |                     |                     |
| Aineet, tarvikkeet ja tavarat                      | 12 398              | 16 789              | 18 618              |
| Henkilöstökustannukset                             | 72 274              | 60 866              | 54 611              |
| Vuokrat  | 26 271              | 18 947              | 15 756              |
| Palvelujen ostot                                   | 161 848             | 149 822             | 147 348             |
| Muut erilliskustannukset                           | 49 357              | 43 351              | 43 178              |
| <b>Erilliskustannukset yhteensä</b>                | <b>322 147</b>      | <b>289 775</b>      | <b>279 510</b>      |
| Osuus yhteiskustannuksista                         |                     |                     |                     |
| Tukitoimintojen kustannukset                       | 20 175              | 17 152              | 16 154              |
| Poistot  | 16 453              | 12 671              | 9 292               |
| Korot  |                     |                     |                     |
| Muut yhteiskustannukset                            |                     |                     |                     |
| <b>Osuus yhteiskustannuksista yhteensä</b>         | <b>36 628</b>       | <b>29 824</b>       | <b>25 446</b>       |
| <b>Kokonaiskustannukset yhteensä</b>               | <b>358 775</b>      | <b>319 598</b>      | <b>304 957</b>      |
| <b>KUSTANNUSVASTAAVUUS</b>                         | <b>-4 108</b>       | <b>3 062</b>        | <b>-1 722</b>       |
| <b>(tuotot – kustannukset)</b>                     |                     |                     |                     |
| Käytetty MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki            | 0                   | 0                   | 0                   |
| <b>KUSTANNUSVASTAAVUUS</b>                         |                     |                     |                     |
| <b>HINTATUEN JÄLKEEN</b>                           | <b>-4 108</b>       | <b>3 062</b>        | <b>-1 722</b>       |
| Käytettävissä ollut MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki |                     |                     |                     |

Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma (1 000 €)

**Valtori, TORI-liiketoiminta**

**1.1.-31.12.2019**

|  | 2019 Toteuma   | 2018 Toteuma   | 2017 Toteuma   |
|--|----------------|----------------|----------------|
| <b>TUOTOT</b>                                      |                |                |                |
| Maksullisen toiminnan tuotot                       |                |                |                |
| Maksullisen toiminnan myyntituotot                 | 281 261        | 261 295        | 245 214        |
| Maksullisen toiminnan muut tuotot                  |                |                |                |
| <b>Tuotot yhteensä</b>                             | <b>281 261</b> | <b>261 295</b> | <b>245 214</b> |
| <b>KOKONAISKUSTANNUKSET</b>                        |                |                |                |
| Erilliskustannukset                                |                |                |                |
| Aineet, tarvikkeet ja tavarat                      | 8 983          | 12 357         | 14 629         |
| Henkilöstökustannukset                             | 48 280         | 39 369         | 35 267         |
| Vuokrat  | 19 566         | 15 493         | 13 796         |
| Palvelujen ostot                                   | 140 764        | 132 507        | 128 470        |
| Muut erilliskustannukset                           | 42 764         | 40 230         | 38 408         |
| <b>Erilliskustannukset yhteensä</b>                | <b>260 358</b> | <b>239 956</b> | <b>230 570</b> |
| Osuus yhteiskustannuksista                         |                |                |                |
| Tukitoimintojen kustannukset                       | 14 284         | 12 184         | 11 528         |
| Poistot  | 11 575         | 8 270          | 5 627          |
| Korot  |                |                |                |
| Muut yhteiskustannukset                            |                |                |                |
| <b>Osuus yhteiskustannuksista yhteensä</b>         | <b>25 859</b>  | <b>20 454</b>  | <b>17 155</b>  |
| <b>Kokonaiskustannukset yhteensä</b>               | <b>286 217</b> | <b>260 410</b> | <b>247 725</b> |
| <b>KUSTANNUSVASTAAVUUS</b>                         | <b>-4 956</b>  | <b>885</b>     | <b>-2 511</b>  |
| <b>(tuotot – kustannukset)</b>                     |                |                |                |
| Käytetty MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki            | 0              | 0              | 0              |
| <b>KUSTANNUSVASTAAVUUS</b>                         |                |                |                |
| <b>HINTATUEN JÄLKEEN</b>                           | <b>-4 956</b>  | <b>885</b>     | <b>-2 511</b>  |
| Käytettävissä ollut MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki |                |                |                |

Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma (1 000 €)

**Valtori, TUVE-liiketoiminta**

**1.1.-31.12.2019**

|  | <b>2019 Toteuma</b> | <b>2018 Toteuma</b> | <b>2017 Toteuma</b> |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|
| <b>TUOTOT</b>                                      |                     |                     |                     |
| Maksullisen toiminnan tuotot                       |                     |                     |                     |
| Maksullisen toiminnan myyntituotot                 | 73 298              | 61 228              | 57 916              |
| Maksullisen toiminnan muut tuotot                  | 108                 | 138                 | 104                 |
| <b>Tuotot yhteensä</b>                             | <b>73 406</b>       | <b>61 365</b>       | <b>58 020</b>       |
| <b>KOKONAISKUSTANNUKSET</b>                        |                     |                     |                     |
| Erilliskustannukset                                |                     |                     |                     |
| Aineet, tarvikkeet ja tavarat                      | 3 415               | 4 431               | 3 989               |
| Henkilöstökustannukset                             | 23 994              | 21 497              | 19 344              |
| Vuokrat  | 6 704               | 3 454               | 1 960               |
| Palvelujen ostot                                   | 21 084              | 17 315              | 18 878              |
| Muut erilliskustannukset                           | 6 593               | 3 121               | 4 770               |
| <b>Erilliskustannukset yhteensä</b>                | <b>61 790</b>       | <b>49 818</b>       | <b>48 940</b>       |
| Osuus yhteiskustannuksista                         |                     |                     |                     |
| Tukitoimintojen kustannukset                       | 5 891               | 4 969               | 4 626               |
| Poistot  | 4 878               | 4 401               | 3 665               |
| Korot  |                     |                     |                     |
| Muut yhteiskustannukset                            |                     |                     |                     |
| <b>Osuus yhteiskustannuksista yhteensä</b>         | <b>10 769</b>       | <b>9 370</b>        | <b>8 291</b>        |
| <b>Kokonaiskustannukset yhteensä</b>               | <b>72 559</b>       | <b>59 188</b>       | <b>57 231</b>       |
| <b>KUSTANNUSVASTAAVUUS</b>                         | <b>847</b>          | <b>2 177</b>        | <b>789</b>          |
| <b>(tuotot – kustannukset)</b>                     |                     |                     |                     |
| Käytetty MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki            | 0                   | 0                   | 0                   |
| <b>KUSTANNUSVASTAAVUUS HINTATUEN JÄLKEEN</b>       | <b>847</b>          | <b>2 177</b>        | <b>789</b>          |
| Käytettävissä ollut MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki |                     |                     |                     |

1.4.4 Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus

Valtorilla ei ole ollut yhteisrahoitteista toimintaa tarkastelujakson aikana.

## 1.5 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

Valtorin henkilöstötyytyväisyys pysyi melko samalla tasolla aiempaan nähden. Marraskuussa 2019 toteutetun mittauksen mukaan henkilöstötyytyväisyys oli 3,55. (2018: 3,6; 2017: 3,6).

**Taulukko 11:** Henkilöstötyytyväisyysmittauksen tulokset

| Henkilöstötyytyväisyys (asteikko 1-5)           | 2015<br>toteuma | 2016<br>toteuma | 2017<br>toteuma | 2018<br>toteuma | 2019<br>toteuma |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Johtaminen                                      | 3,35            | 3,05            | 3,48            | 3,48            | 3,39            |
| Työn sisältö ja vaikuttamismahdollisuudet       | 3,38            | 3,55            | 3,93            | 3,95            | 3,92            |
| Osaaminen, oppiminen ja uudistuminen            | 3,00            | 3,04            | 3,49            | 3,57            | 3,56            |
| Oppimisen ja uudistumisen mahdollisuudet työssä |                 | 3,33            | 3,81            | 3,84            | 3,83            |
| Työyhteisön toimintakulttuuri                   | 3,77            | 3,67            | 3,95            | 3,98            | 3,99            |
| Motivoituminen ja innostuminen työssä           | 3,20            | 3,33            | 3,76            | 3,82            | 3,75            |
| Luottamus palvelussuhteen jatkuvuuteen          | 3,12            | 2,43            | 3,64            | 3,81            | 3,78            |
| Ylimmän johdon toimiminen esimerkkinä           | 2,82            | 2,13            | 2,94            | 2,86            | 2,67            |
| Työpaikan suosittelemuus                        | 2,93            | 2,46            | 3,49            | 3,63            | 3,53            |
| Sitoutuminen työnantajan tavoitteisiin          |                 | 3,66            | 4,15            | 4,15            | 4,13            |

Tulossopimuksessa Valtorin henkisten voimavarojen hallinnalle ja kehittämiselle asetettiin seuraavat tavoitteet.

Henkisten voimavarojen hallintaan ja kehittämiseen asetetut tavoitteet ja niiden saavuttaminen

| Henkisten voimavarojen hallintaan ja kehittämiseen asetetut tavoitteet  | Tavoitteiden saavuttaminen 2019   |
|---|---|
| Valtori kehittää henkilöstörakennettaan ja organisaatiotaan siten, että se mahdollistaa jatkuvan kehittymisen kohti asiakaskeskeisestä tavoitetta | Keväällä 2019 toteutettiin merkittävä organisaatiomuutos, jossa Valtorin TORI- ja TUVE-liiketoiminta-alueiden tuotekehityksestä vastaavat osa yhdistettiin. Samassa yhteydessä liiketoiminta-alueiden palvelutuotannosta vastaavat yksiköt organisoitiin yhteisen johdon alaisuuteen. Sama muutos toteutettiin loppukäyttäjän palveluissa. Muutosten tavoitteena oli nimittäin vastata asiakkaiden toiveeseen paremmasta yhteiskäyttöisyydestä sekä yhden luukun periaatteesta loppukäyttäjän palveluiden osalta. |

| <b>Henkisten voimavarojen hallintaan ja kehittämiseen asetetut tavoitteet</b>   | <b>Tavoitteiden saavuttaminen 2019</b>   |
|---|--|
| <p>Jatketaan yhtenäisen toimintakulttuurin ja toimintatapojen jalkauttamista sekä uusiin palveluihin liittyvän osaamisen kehittämistä.</p>  | <p>Jatkettiin Valtori 2019 -muutosryhmän työtä toimintakulttuurin yhtenäistämiseksi. Yhden johdon alaisuuteen siirtyminen mahdollisti entistä paremmin yhtenäisten toimintatapojen ja toimintakulttuurin jalkauttamista.</p> <p>Aloitettiin merkittävä pilvipalveluosaamisen kehittämiseen tähtäävä yhteistyöhanke HAUSin kanssa.</p>  |
| <p>Osaamisen kehittäminen on tärkein painopistealue. Valtorin tärkeimmät kyvykkyydet ovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hyötyjen ja ratkaisujen tuottaminen asiakastarpeisiin (laaja-alaisuus, kokonaisuuksien tunteminen, syvälinen asiakastuntemus)</li> <li>- aikaansaamisen kyvykkyys / lupauksen pitäminen (yhtenäiset prosessit ja palvelut, laatu, kokonaistaloudellisuus)</li> <li>- kyky uudistua ja hyödyntää uusia teknologioita (mm. analytiikka ja robotiikka)</li> <li>- palveluorganisaation ja sen verkostojen johtaminen ja asiakaspalvelutaidot</li> <li>- tietoisuus tietoturvallisuudesta, kyberturvallisuus</li> </ul> | <p>Erittäin hyvän vastaanoton saanutta Valtori Akatemia-konseptia jatkettiin koko kehyskauden. Tavoitteena ollut 10 uutta pysyvää työsuhdetta ylittyi ja Akatemian päätteeksi 19 akatemialaista palkattiin pysyvään työsuhteeseen.</p> <p>Vuoden aikana toimeenpantiin erilaisia sisäisiä koulutusohjelmia, esim. Asiantuntijasta arkkitehdiksi, jonka kautta valmistui 12 uutta arkkitehtia joulukuussa 2019 ja seuraavat 12 arkkitehtia valmistuvat keväällä 2020.</p> <p>Syvennettiin yhteistyötä HAUSin kanssa ja laajennettiin eOppivan käyttöä. Lisäksi henkilöstön liikkuvuutta Valtorin sisällä on lisätty, erityisesti TORI- ja TUVE-liiketoimintojen välillä.</p> <p>Vuoden 2019 aikana järjestettiin asiakaspalvelukoulutuksia, joihin osallistui yli 400 henkilöä.</p> |
| <p>Pyritään lisäämään Valtorin tunnettavuutta ICT-asiantuntijoiden keskuudessa.</p>   | <p>Työnantajamielikuvan ja tunnettavuuden edistämiseksi panostettiin mm. some-viestintään ja päivitettiin Valtorin www-sivujen työnhakijasivu. Osallistuttiin erilaisiin messutapahtumiin. Valtori Akatemian kautta tunnettuus on jo selvästi lisääntynyt.</p>   |
| <p>Johtamisen ja esimiestyön kehittämistä jatketaan ja kehitystä seurataan VM Baro-tutkimuksen johtajuusindeksin avulla.</p>  | <p>Tuettiin Valtorin esimiesten työskentelyä jatkamalla HR-partneri-mallin kehittämistä. Järjestettiin yhteiset esimiespäivät keväällä ja syksyllä. Tyytyväisyys lähiesimiestyöhön on vuosina 2014-2019 noussut Valtorissa 0,4–0,6 yksikköä VM-barometrin kysymyksillä 1.1–1.4 mitattuna.</p>  |

Tulossopimuksen tavoitteet henkilöstövoimavarojen hallintaan ja kehittämiseen

| Tavoite                                   | 2016<br>toteuma | 2017<br>toteuma | 2018<br>toteuma | 2019<br>tavoite | 2019<br>toteuma |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Henkilötyövuodet                          | 953             | 1086,9          | 1201            | 1260            | 1357            |
| Työtyytyväisyys (VMBaron kokonaisindeksi) | 3,2             | 3,6             | 3,60            | 3,70            | 3,55            |
| Sairauspoissaolot (työpäivää/htv)         | 9,3             | 7,4             | 7,0             | 7,0             | 7,6             |
| Koulutuspäivät/htv                        | 0,7             | 3,1             | 1,8             | 4               | 4,5             |

Kokonaisuutena arvioiden henkilöstövoimavarojen johtamiselle asetetut tavoitteet saavutettiin hyvin.

Henkilömäärä (aktiiviset työsuhteet) kasvoi 8,9 %, kun asiakaslaskutus kasvoi 9,9 %. Henkilömäärän kasvusta 79 henkilöä kohdistui TORI-liiketoimintaan ja 35 henkilöä TUVE-liiketoimintaan. Isoimmat perusteet henkilömäärän kasvulle olivat

- asiakkaiden toiminnan laajentuminen (digitalisaatio)
- isot vakiopalveluiden käyttöönotot (erityisesti OHTIEKE)
- Valtori Akatemia (19 asiantuntijaa)
- kybervalmiuksien vahvistaminen
- projektihallinnan vahvistaminen (PMO)
- muutoshallinnan ja häiriöhallinnan vahvistaminen
- raportoinnin ja asiakaslaskutuksen kehittäminen
- palveluaikojen laajentaminen (valvomo, häiriönhallinta, käyttäjätuki)
- palvelukehityshankkeet (pilvipalvelut, vakiopalveluiden moduloinnit)
- arkkitehtuurin kehittäminen (TORI ja TUVE)
- palvelumuotoilun käynnistäminen
- automatisointi ja tekoäly -yksikön perustaminen

Vuoden 2020 henkilömäärän odotetaan säilyvän vuoden 2019 tasolla.

Henkilöstövoimavarat

| VALTIOVARAINMINISTERIÖN HALLINNONALA<br>HENKILÖSTÖVOIMAVARAT<br>Toimiala: VALTORI | 2017 | 2018   | 2019 | %-<br>osuu<br>s | vertailu<br>edelli-<br>seen<br>vuoteen<br>(%) |
|---|------|--------|------|-----------------|---|
| <b>1. HENKILÖSTÖN MÄÄRÄ, RAKENNE JA KULUT</b>                                     |      |        |      |                 |   |
| <b>henkilötyövuodet</b> (sisältää ulkopuolisella rahoituksella palkatut)          | 1087 | 1200,8 | 1357 |                 | 13,0  |
| <b>henkilöstömäärä</b>  | 1134 | 1299   | 1402 |                 | 7,9   |
| naiset  | 327  | 370    | 391  | 27,8            | 5,7   |
| miehet  | 807  | 929    | 1011 | 72,2            | 8,8   |
| <b>vakinaiset</b>   | 1073 | 1204   | 1299 |                 | 7,9   |

|   | 2017               | 2018               | 2019               | %-<br>osuus | vertailu<br>edelli-<br>seen<br>vuoteen<br>(%) |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|---|
| <b>VALTIOVARAINMINISTERIÖN HALLINNONALA</b>                 |                    |                    |                    |             |   |
| <b>HENKILÖSTÖVOIMAVARAT</b>                                 |                    |                    |                    |             |   |
| Toimiala: <b>VALTORI</b>                                    |                    |                    |                    |             |   |
| naiset  | 305                | 349                | 373                | 28,7        | 6,9   |
| miehet  | 768                | 855                | 926                | 71,3        | 8,3   |
| <b>määräaikaiset</b>  | 61                 | 95                 | 103                |             | 8,4   |
| naiset  | 22                 | 21                 | 18                 | 17,5        | -14,3   |
| miehet  | 39                 | 74                 | 85                 | 82,5        | 14,9  |
| <b>kokoaikaiset</b>   | 1095               | 1260               | 1360               |             | 7,9   |
| naiset  | 311                | 354                | 374                | 27,5        | 5,6   |
| miehet  | 784                | 906                | 986                | 72,5        | 8,8   |
| <b>osa-aikaiset</b>   | 39                 | 39                 | 42                 |             | 7,7   |
| naiset  | 16                 | 16                 | 17                 | 40,5        | 6,3   |
| miehet  | 23                 | 23                 | 25                 | 59,5        | 8,7   |
| <b>keski-ikä</b>  | 45,4               | 45,1               | 45,2               |             | 0,3   |
| naiset  | 48,1               | 47,6               | 47,9               |             | 0,6   |
| miehet  | 44,3               | 44,1               | 44,2               |             | 0,2   |
| <b>tehdyn työajan osuus säännöllisestä vuosityöajasta %</b> | 83,1               | 84,1               | 84,1               |             | 0,0   |
| <b>kokonaistyövoimakustannukset €/vuosi</b>                 | 63 198 318         | 67 979 907         | 78 540 413         |             | 15,5  |
| tehdyn työajan palkat ja niiden % osuus<br>palkkasummasta   | 42 977 189<br>80,3 | 47 059 783<br>81,8 | 54 017 553<br>81,8 |             | 14,8  |
| <b>välilliset työvoimakustannukset</b>                      | 19 321 096         | 20 921 820         | 24 518 097         |             | 17,2  |
| ja niiden % osuus tehdyn työajan palkoista                  | 47,3               | 44,5               | 45,4               |             | 2,1   |
| <b>2. TYÖHYVINVOINTI</b>                                    |                    |                    |                    |             |   |
| <b>työtyytyväisyysindeksi</b>                               | 3,6                | 3,6                | 3,55               |             | 0,0   |
| lähtövaihtuvuus % *   | 2,0                | 5,0                | N/A                |             |   |
| tulovaihtuvuus % **   | 8,6                | 1,0                | 14,5               |             | 1400  |
| työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyminen %<br>henkilöstöstä     | 0,2                | 0,0                | 0,0                |             | 0,0   |
| <b>sairauspoissaolot työpäivää/htv</b>                      | 7,4                | 7,0                | 7,6                |             | 8,8   |
| työterveyshuolto €/htv                                      | 439                | 330,4              | 386,9              |             | 17,1  |
| työkunnan ja työtyytyväisyyden edistäminen €/htv            | 277,3              | 332                | 0,5                |             | -99,7   |
| <b>3. OSAAMINEN</b>   |                    |                    |                    |             |   |
| <b>koulutustasoindeksi</b>                                  | 4,9                | 4,8                | 4,9                |             | 2,8   |
| naiset  | 5,2                | 5,1                | 5,2                |             | 4,5   |
| miehet  | 4,8                | 4,7                | 4,7                |             | 2,1   |
| koulutus ja kehittäminen €/htv                              | 795,7              | 409,3              | 68,7               |             | -83,2   |
| koulutuspanostus työpäivää/htv                              | 3,1                | 1,8                | 4,5                |             | 150   |
| henkilöstön arvo €  | 839 843 113        | 950 493 581        | 1 083 900 523      |             | 13,9  |



Tehdyn työajan osuus säännöllisestä työajasta on poikkeuksellisen korkea (84,1 %). Tämä johtuu vähentyneistä sairauspoissaoloista sekä siitä, että uutena Valtorissa aloitaneiden lomaoikeudet ovat vähäisemmät kuin pidempään palveluksessa olleilla. Tulevina vuosina prosenttiosuuden arvioidaan palaavan lähelle 80 % tasoa.

Koulutukseen ja kehittämiseen tehdyt panostukset eivät näy lisääntyneenä rahankäytönä ja/tai koulutuspäivien lisääntymisenä, koska pääosin on käytetty työssä oppimista ja tehtäväkiertoa. Tällöin tehty työaika kirjataan tuotteille ja asiakkaille, ei koulutukseksi.

## 1.6 Tilinpäätösanalyysi

### 1.6.1 Rahoituksen rakenne

Valtorin toiminta rahoitettiin vuonna 2019 pääasiassa asiakkailta perittävillä palvelu- ja projektisopimusmaksuilla, jotka olivat yhteensä 354,67 milj. euroa. Toiminnan kustannusvastaavuus oli 99,3 %.

Laskutusvolyymiltaan viisi suurinta Valtorin asiakasta olivat Oikeusrekisterikeskus (10,47 %), Valtioneuvoston kanslia (9,79 %), Verohallinto (8,58 %), Poliisihallitus (8,46 %) ja Puolustusvoimien logistiikkalaitos (8,07 %).

Valtorin TORI-liiketoiminnan suurimmat asiakkaat laskutusvolyymin perusteella olivat Oikeusrekisterikeskus (13,20 %), Valtioneuvoston kanslia (11,93 %), Verohallinto (10,82 %) ja Liikenne- ja viestintävirasto (7,48 %). Valtorin TUVE-liiketoiminnan suurimmat laskutusasiakkaat olivat Poliisihallitus (38,64 %), Puolustusvoimien logistiikkalaitos (27,03 %), Rajavartiolaitos (9,52 %) sekä Maahanmuuttovirasto (3,80 %).

Valtorin toimintamomentilla 28.20.09 oli käytettävissä vuoden 2019 määrärahaa 3,0 milj. euroa ja edelliseltä vuodelta siirtynyttä määrärahaa 3,436 milj. euroa eli yhteensä 6,436 milj. euroa. Vuoden 2018 siirtomääräraha sisälsi 0,436 milj. euron lisäyksen Tekoälyhankkeeseen.

Valtorin investointimomentilla 28.20.10 oli käytettävissä vuonna 2018 määrärahaa 11,0 milj. euroa ja edelliseltä vuodelta siirtynyttä määrärahaa yhteensä 4,289 milj. euroa eli yhteensä 15,289 milj. euroa. Vuoden 2019 määräraha sisälsi vuoden 2019 lisätalousarviossa myönnetyn 4,0 milj. euron lisäyksen.

Valtion talous-, henkilöstö- ja toimitilahallinnon tietojärjestelmät -momentilla 28.70.02 oli käytettävissä 0,228 milj. euroa.

Hallinnon palveluiden digitalisoinnin tuki -momentilla 28.70.22 oli käytettävissä 0,061 milj. euroa.

Arviomäärärahaa käytettiin momentilta 28.01.29 Valtiovarainministeriön hallinnonalan arvonlisäverot.

#### 1.6.2 Talousarvion toteutuminen

Valtori oli vuonna 2019 lähes täysimääräisesti nettobudjetoitu virasto, jossa toiminnan kulut katettiin pääsääntöisesti asiakkailta perittävillä tuloilla. Valtorin toimintamenomomentille kirjatut menot olivat 347,620 milj. euroa. Asiakkailta perittäviä palvelumaksuja ja muita tuloja tuloutettiin toimintamenomomentille yhteensä 345,009 milj. euroa.

Valtorin toimintamenomomentin nettokäyttö (ml. siirtomääräraha) oli 2,666 milj. euroa ja määrärahaa siirtyi vuodelle 2020 yhteensä 3,0 milj. euroa. Vuodelta 2018 siirtynyttä siirtomäärärahaa peruuntui 0,770 milj. euroa. Palvelujen ostojen osuus toimintamenoista oli 48,02 %, henkilöstökulujen 22,57 % ja investointien 2,30 %.

Valtorin TORI-liiketoiminnassa palvelujen ostojen osuus toimintamenoista oli 52,60 %, henkilöstökulujen 19,34 % ja investointien osuus yhteensä 0,54 %. Valtorin TUVE-liiketoiminnassa palvelujen ostojen osuus toimintamenoista oli 30,96 %, henkilöstökulujen 34,61 % ja investointien 8,87 %.

Valtorin investointimenomomentin käyttö oli yhteensä 13,486 milj. euroa ml. vuoden 2018 siirtomääräraha. Määrärahaa siirtyi vuodelle 2020 yhteensä 1,803 milj. euroa. Investointimenomomentilta ei peruuntunut määrärahaa.

Valtion talous-, henkilöstö- ja toimitilahallinnon tietojärjestelmät -momentin käyttö oli 0,030 milj. euroa. Määrärahaa siirtyi 0,198 milj. euroa vuodelle 2020. Momentilta ei peruuntunut määrärahaa.

Hallinnon palveluiden digitalisoinnin tuki -momentin käyttö oli 0,061 milj. euroa. Määrärahaa ei siirtynyt vuodelle 2020.

Valtorin erät tulot momentilta 12.28.20 tuloutettiin 9,658 milj. euroa tuloutettavia poistoja. Summa vastaa investointimenomomentilta tehtyjen käyttöomaisuushankintojen poistoja vuonna 2019.

Valtiovarainministeriön hallinnonalan arvonlisäveromenomomenttia käytettiin yhteensä 64,497 milj. euroa.

#### 1.6.3 Tuotto- ja kululaskelma

Toiminnan kulut olivat vuonna 2019 suuremmat kuin vuonna 2018. Kasvu johtui pääasiassa tuotteistettujen palveluiden käytön laajenemisesta sekä asiakasvirastoilta Valtorille siirtyneistä Puhepalvelun ja laiteleasing-sopimuksista. Lisäksi kehitettiin omaa sisäistä toimintaa ja jatkettiin tuotteistettujen palveluiden kehittämistä.

Kulut aineista ja tarvikkeista olivat 4,540 milj. euroa pienemmät kuin vuonna 2018. Lasku johtuu laiteostojen korvautumisella laiteleasing-sopimuksilla.

Henkilöstökulut olivat 12,042 milj. euroa suuremmat kuin edellisenä tilikautena. Henkilöstökulut kasvoivat pääosin henkilömäärän kasvun johdosta. Lisäksi henkilöstökuluja nostivat kertavaraus palkkausjärjestelmän käyttöönottoon liittyvistä kumulatiivisista palkkaveloista, huhtikuussa 2019 tehty yleiskorotus palkkatasoon sekä tammikuussa 2019 maksettu 9,2 % suuruinen kertaerä.

Vuokrakulut olivat 7,754 milj. euroa suuremmat kuin edellisenä vuonna. Muutos johtuu pääasiassa Valtorille asiakasvirastoilta siirtyneiden laiteleasing-sopimusten kasvusta sekä pienlaitteostojen korvautumisella laiteleasing-sopimuksilla. Lisäksi toimitilakuluja kasvattivat henkilömäärän kasvu, yhteiskäyttöisten toimitilojen käyttöönotot sekä tilojen päivittäminen vaatimusten mukaisiksi turva-alueiksi.

Palveluiden ostot olivat 11,751 milj. euroa suuremmat kuin vuonna 2018. Kasvu johtuu Puhepalvelusopimusten siirrosta asiakasvirastoilta Valtorille sekä volyymikasvusta.

Muut kulut olivat 6,370 milj. euroa suuremmat kuin edellisenä vuonna. Muutos johtuu volyymikasvun myötä kasvaneista lisenssikuluista.

Valmistus omaan käyttöön oli 0,434 milj. euroa suurempi kuin edellisenä tarkastelujaksolla. Muutos johtuu Valtorin oman henkilöstön palkkakustannusten aktivointien kasvusta.

Rahoituskulut ovat pysyneet lähes samana edelliseen tilikauteen verrattuna.

Toiminnan tuotot olivat 29,105 milj. euroa suuremmat kuin vuonna 2018. Kasvu perustuu Puhepalvelu- ja laiteleasing-sopimusten siirtoon asiakasvirastoilta Valtorille sekä palveluiden käytön laajenemisesta.

Perityt arvonlisäverot olivat 0,652 milj. euroa suuremmat kuin vuonna 2018. Kasvu johtuu arvonlisäverollisen laskutuksen kasvusta.

Suoritettuja arvonlisäveroja oli 2,754 milj. euroa enemmän kuin vuonna 2018. Muutos johtuu pääasiassa palveluiden oston kasvusta.

#### 1.6.4 Tase

Taseen loppusumma on 29,862 milj. euroa suurempi edelliseen vuoteen verrattuna.

Muutoksesta 24,735 milj. euroa johtuu lyhytaikaisten saamisten kasvusta. Lyhytaikaisissa saamisissa on vuodelle 2019 kirjattuja myyntilaskuja.

Käyttöomaisuus ja muut pitkäaikaiset sijoitukset kasvoivat 5,127 milj. euroa. Aineelliset hyödykkeet kasvoivat 1,091 milj. euroa ja aineettomat hyödykkeet 4,036 milj. euroa. Aineellisia hyödykkeitä kasvattivat käyttöomaisuushankinnat tuotteistettuihin palveluihin, kuten Reitti-lähiverkko sekä VAKA-kapasiteettipalvelu. Aineettomat hyödykkeet kasvoivat aktivoitavan palvelukehityksen sekä muiden sisäisten kehityshankkeiden kasvun johdosta.

## 1.7 Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen 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 soveltuvin osin COSO ERM -viitekehystä. Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuman on valmistellut Valtorin sisäinen tarkastaja.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tilan arvioinnissa on käytetty apuna Valtorin johdolle suunnattuja kysymyksiä. Kysymyksiin ovat vastanneet Valtorin operatiiviseen johtoon ja riskienhallintaan kuuluvat henkilöt. Kysymyksiä laadittaessa on käytetty apuna Valtiovarainministeriön controller-toiminnon sisäisen valvonnan arviointikehikon kysymyksiä.

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

Valtorin edellisten toimintavuosien osalta ollaan sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausumassa tuotu esille seuraavat puutteet/kehityskohteet;

- asiakirjanhallinnon kehittäminen
- hankintojen ja hankintasopimusten seuranta menettelyiden määrittäminen ja kehittäminen
- prosessien ja prosesseihin liittyvien valvontatoimenpiteiden määrittäminen ja kuvaaminen
- riskienhallinnan kehittäminen mm. riskien tunnistamisen ja dokumentoinnin kehittäminen.

Kyseiset puutteet/kehityskohteet kohdistuvat pääasiassa TORI-liiketoimintoihin. TUVE-liiketoiminnoissa on mm. ollut käytössä riskienhallintajärjestelmä, asiakirjanhallintajärjestelmä ja muita valvonnassa hyödynnettäviä järjestelmiä. Edellisen vuoden

sisäisen valvonnan lausunnossa esitetyt, vuodelle 2019 suunnitellut kehittämistoimenpiteet eivät kaikki ole toteutuneet halutulla tavalla ja osa niistä on vielä kesken.

Seuraavassa esitetään kehittämiskohteiden ja havaittujen puutteiden osalta niiden tilanne vuoden 2019 lopulla sekä ne toimenpiteet, jotka on suunniteltu toteutettavaksi vuoden 2020 aikana:

- Asiakirjahallinnon osalta vuoden 2018 sisäisen valvonnan lausunnossa esitettiin arvio, että Virasto-Vahvan käyttöönotot alkaisivat helmi-maaliskuussa 2019. Käyttöönotot ovat viivästyneet järjestelmästä puuttuvien ominaisuuksien, kuten sähköinen allekirjoitus ja YSO-integraatio vuoksi. Sähköinen allekirjoitus on järjestelmän käyttöönoton näkökulmasta kriittinen ominaisuus. Tämänhetkisen arvion mukaan käyttöönotot alkavat maaliskuun alussa 2020.
- Sopimushallinnan osalta voidaan todeta, että voimassa olevat toimittajasopimukset ovat suurimmalta osaltaan siirretty ClouDia-järjestelmään. Järjestelmän käytön yhteydessä on todettu, että yksittäisiä sopimuksia on jäänyt tallentamatta järjestelmään, koska järjestelmän ylläpitäjä ei ole saanut niistä tietoa. Sopimushallinnan osalta on luotu menettely, jolla pyritään varmistamaan kaikkien sopimusten tallentaminen ClouDiaan. Menettelyä ei olla vielä vuoden 2019 loppuun mennessä saatu toimimaan halutulla tavalla.
- Valtorissa on vuoden 2019 alusta lähtien keskitetty prosessien kehitys Projekti-toimisto ja projektit -yksikköön. Keskittämisen avulla on pyritty varmistamaan se, että projektinkehityksessä käytetään yhteisiä menetelmiä ja periaatteita. Keväällä 2019 toteutettiin esiselvitysprojekti. Esiselvitysprojektin jälkeen on kesäkuun lopussa asetettu kehitysprojekti. Näiden eri kehittämistoimenpiteiden tarkoituksena on ollut ottaa käyttöön Valtorin toimintakäsikirja. Toimintakäsikirjan toteuttamista varten Valtori on hankkinut IMS-toimintajärjestelmän. Ensisijaisesti kuvattaviksi prosesseiksi Valtorissa on määritelty mm. häiriönhallinta ja muutoshallinta. Toimintajärjestelmän käyttöä ollaan tällä hetkellä aloittamassa. Projektin toteuttaminen vaatii riittäviä henkilöresursseja, koska kehitysprojekti päättyy toukokuussa ja sen jälkeen prosessityön pitäisi jatkua kehitysprojektin aikana esitetyn organisointimallin mukaisesti.
- Valtorissa käynnistettiin 2018 syksyllä riskienhallinnan ohjausryhmän toiminta. Ryhmä organisoitiin uudelleen keväällä 2019 ja nimettiin riskienhallinnan johtoryhmäksi. Ryhmän tehtävänä on riskienhallinnan ja kokonaisturvallisuuden koordinointi ja kehittäminen. Riskienhallinnan kehittämiseksi on TORI-

toiminnoissa otettu vuoden 2019 aikana käyttöön Varma -riskienhallinnan työkalu, jota käytetään yksiköiden ja palveluiden riskiarvioinneissa ja riskien hallinnassa. Työkaluun oli mm. joulukuussa 2019 määritelty ja kuvattu yhteensä 237 organisaatiotason (eri toimintojen) riskiä, vastaavia riskejä oli tammi-kuussa 2019 kuvattu 29 kappaletta. Riskien hallintakeinoja oli määritelty 44 riskin osalta. Yhteensä 26 organisaatioyksikön täytyy laatia riskiarvio. Vuoden 2019 lopulla 16 yksikön osalta oli laadittu lopullinen riskiarvio, 5 yksikön osalta riskiarvio oli lähes valmis ja 5 osalta riskiarvio oli keskeneräinen.

Vuoden 2019 aikana on noussut esiin toimittajahallintaan liittyviä riskejä ja kehittämiskohteita.

Toimittajahallinnan kehittämisen osalta on vuoden 2019 puolella tunnistettu toiminnan kannalta kriittiset toimittajat ja palveluiden yhdistelmät. Toimittajahallinnan kehittämiseksi on vuoden 2020 aikana päätetty tehdä toimenpiteitä siten, että ensimmäisenä vaiheena on analysoida eri toimittajiin liittyvät riskit. Tämän jälkeen riskit kuvataan Valtorin riskienarviointimallin mukaisesti. Viimeisenä vaiheena on riskienhallintamenettelyiden määrittäminen ja jalkauttaminen. Tämänhetkinen arvio on, että edellä mainitut toimenpiteet saadaan toteutettua kesäkuun 2020 loppuun mennessä.

## 1.8 Arviointien tulokset

Vuoden 2019 aikana on Valtorissa määritelty ja otettu käyttöön määrämuotoinen toimintamalli tietoturvallisuuden todentamiselle. Toimintamallia voidaan soveltaa sekä TORI- että TUVE-liiketoiminnoissa.

TORI-liiketoiminnoissa on toimintamallin mukaisia tietoturvallisuuden todentamisia toteutettu tuotteistetuille palveluille. Vuoden 2019 aikana on tehty katselmointi kolmelle palvelulle, tarkastus kahdelle palvelulle ja arviointi kahdelle palvelulle. Yhden palvelun arviointi on keskeytetty. Todentamisissa on ehdotettu kehittämiskohteita, joiden perusteella on laadittu korjaussuunnitelmat. Osa korjaussuunnitelmista on toteutettu, osassa toteutus on vielä keskeneräinen.

TORI-liiketoiminnoissa on myös priorisoitu tuotannon palvelut tietoturvallisuuden todentamisen näkökulmasta. Priorisointiin perustuen on aloitettu kolmen Valtorin toiminnan kannalta keskeisen palvelun todentamisen esiselvitys. Esiselvityksen tarkoituksena on selvittää mm. eri todentamisvaihtoehtojen kustannustehokkuus.

Valtorissa on vuoden 2019 aikana toteutettu fyysisen turvallisuuden katselmointeja kolmessatoista toimipisteessä joko molempien liiketoimintojen osalta tai jommankumman liiketoiminnan osalta. Vuoden 2020 aikana on suunniteltu katselmointi tehtäväksi Valtorin lopuissa toimipisteissä. Katselmoinnit ovat sisältäneet rakenteellisen turvallisuuden, turvatekniikan, pelastusturvallisuuden ja työturvallisuuden

katselmoinnin. Katselmoinneissa on todettu kehittämiskohteita, joita on jo osittain toteutettu, osaa ollaan toteuttamassa.

TUVE-liiketoiminnoissa on vuoden 2019 aikana toteutettu tietoturvallisuuden todentamisia Valtiovarainministeriön TUVE-palveluiden käyttöönottopäätöksiä varten. Todentamisia on tehty yhteensä yhdentoista palvelun osalta. Ulkopuolisen toimijan toimesta on tehty 7 todentamista. Neljä todentamista on toteutettu TUVE-liiketoimintojen toimesta. Neljä palvelua on hyväksytty TUVE-palveluiksi. Sisäisissä todentamisissa on havaittu poikkeamia, joiden varalta on tehty riskejä pienentäviä kompensoivia turvamekanismeja käyttöönottojen mahdollistamiseksi.

### 1.9 Yhteenveto havaituista väärinkäytöksistä

Vuoden 2019 aikana on tullut esille yksi väärinkäytösepäily. Kyseisen tapauksen osalta on tehty poliisille tutkintapyyntö tammikuussa 2020.

## 2 Talousarvion toteutumalaskelma

| Osaston, momentin ja tilijaottelun numero ja nimi                   | Tilinpäätös 2018    | Talousarvio 2019 (TA + LTA:t) | Tilinpäätös 2019     | Vertailu Tilinpäätös - Talousarvio | Toteuma %  |
|---|---------------------|-------------------------------|----------------------|------------------------------------|------------|
| <b>11. Verot ja veronluonteiset tulot</b>                           | <b>440 946,26</b>   | <b>1 093 046</b>              | <b>1 093 045,55</b>  | <b>0,00</b>                        | <b>100</b> |
| 11.04.01. Arvonlisävero   | 440 946,26          | 1 093 046                     | 1 093 045,55         | 0,00                               | 100        |
| <b>12. Sekalaiset tulot</b>   | <b>8 178 351,01</b> | <b>10 985 305</b>             | <b>10 428 562,18</b> | <b>-556 743,19</b>                 | <b>95</b>  |
| 12.28.20. Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen eräät tulot | 6 756 152,07        | 10 215 000                    | 9 658 256,81         | -556 743,19                        | 95         |
| 12.39.04. Siirrettyjen määrärahojen peruutukset                     | 1 422 198,94        | 770 305                       | 770 305,37           | 0,00                               | 100        |
| <b>Tuloarviotilit yhteensä</b>                                      | <b>8 619 297,27</b> | <b>12 078 351</b>             | <b>11 521 607,73</b> | <b>-556 743,19</b>                 | <b>95</b>  |

| Pääluokan, momentin ja tilijaoittelun numero, nimi ja määrärahalaji               | Tilinpäätös 2018     | Talousarvio 2019 (TA + LTA:t) | Talousarvion 2019 määrärahojen |                             | Tilinpäätös 2019     | Vertailu Talousarvio-Tilinpäätös | Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot |                           |                                      |                                |
|---|----------------------|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------------|---|---------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
|   |                      |                               | käyttö 2019                    | siirto seuraavalle vuodelle |                      |                                  | Edellisiä vuosilta siirtyneet määrärahat      | Käytettävissä vuonna 2019 | Käyttö vuonna 2019 (pl. peruutukset) | Siirretty seuraavalle vuodelle |
| <b>28. Valtiovarainministeriön hallinnonala</b>                                   | <b>75 178 824,45</b> | <b>78 724 530</b>             | <b>73 723 245,12</b>           | <b>5 001 284,68</b>         | <b>78 724 529,80</b> | <b>0,00</b>                      | <b>7 785 528,35</b>                           | <b>22 013 528,35</b>      | <b>16 241 938,30</b>                 | <b>5 001 284,68</b>            |
| 28.01.29. Valtiovarainministeriön hallinnonalan arvonnäisäveromenot (A)           | 61 742 824,45        | 64 496 530                    | 64 496 529,80                  |                             | 64 496 529,80        | 0,00                             |   |                           |                                      |                                |
| 28.20.09. Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen toimintamenot (S2)        | 3 436 000,00         | 3 000 000                     | 0,00                           | 3 000 000,00                | 3 000 000,00         | 0,00                             | 3 436 000,00                                  | 6 436 000,00              | 2 665 694,63                         | 3 000 000,00                   |
| 28.20.10. Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen investointimenot (S2)     | 10 000 000,00        | 11 000 000                    | 9 196 835,22                   | 1 803 164,78                | 11 000 000,00        | 0,00                             | 4 288 961,95                                  | 15 288 961,95             | 13 485 797,17                        | 1 803 164,78                   |
| 28.70.02. Valtion talous-, henkilö- ja toimittajahallinnon tietojärjestelmät (S3) |                      | 228 000                       | 29 880,10                      | 198 119,90                  | 228 000,00           | 0,00                             |   | 228 000,00                | 29 880,10                            | 198 119,90                     |
| 28.70.22. Hallinnon palveluiden digitalisoinnin tukit (S3)                        |                      |                               |                                |                             |                      |                                  | 60 566,40                                     | 60 566,40                 | 60 566,40                            | 0,00                           |
| <b>Määrärahatilitt yhteensä</b>   | <b>75 178 824,45</b> | <b>78 724 530</b>             | <b>73 723 245,12</b>           | <b>5 001 284,68</b>         | <b>78 724 529,80</b> | <b>0,00</b>                      | <b>7 785 528,35</b>                           | <b>22 013 528,35</b>      | <b>16 241 938,30</b>                 | <b>5 001 284,68</b>            |



### 3 Tuotto- ja kululaskelma

|   | 1.1.2019-31.12.2019   |                        | 1.1.2018-31.12.2018   |                        |
|---|-----------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|
| <b>TOIMINNAN TUOTOT</b>                             |                       |                        |                       |                        |
| Maksullisen toiminnan tuotot                        | 2 749 150,82          |                        | 1 445 908,46          |                        |
| Vuokrat ja käyttökorvaukset                         | 100 800,00            |                        | 100 800,00            |                        |
| Muut toiminnan tuotot                               | <u>351 816 999,04</u> | 354 666 949,86         | <u>321 113 402,72</u> | 322 660 111,18         |
| <b>TOIMINNAN KULUT</b>                              |                       |                        |                       |                        |
| Aineet, tarvikkeet ja tavarat                       |                       |                        |                       |                        |
| Ostot tilikauden aikana                             | 13 024 464,80         |                        | 17 564 299,93         |                        |
| Henkilöstökulut                                     | 82 134 038,43         |                        | 68 480 932,10         |                        |
| Vuokrat   | 30 450 677,68         |                        | 22 697 016,64         |                        |
| Palvelujen ostot                                    | 167 071 473,83        |                        | 155 175 885,76        |                        |
| Muut kulut  | 50 739 815,79         |                        | 44 365 766,93         |                        |
| Valmistus omaan käyttöön (-)                        | -1 131 586,90         |                        | -697 366,73           |                        |
| Poistot   | <u>16 453 147,44</u>  | <u>-358 742 031,07</u> | <u>12 671 411,70</u>  | <u>-320 257 946,33</u> |
| JÄÄMÄ I   |                       | -4 075 081,21          |                       | 2 402 164,85           |
| <b>RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT</b>                     |                       |                        |                       |                        |
| Rahoitustuotot                                      | 511,83                |                        | 39,80                 |                        |
| Rahoituskulut                                       | <u>-43 046,92</u>     | -42 535,09             | <u>-37 771,82</u>     | -37 732,02             |
| <b>SATUNNAISET TUOTOT JA KULUT</b>                  |                       |                        |                       |                        |
| Satunnaiset tuotot                                  | <u>9 272,64</u>       | <u>9 272,64</u>        | <u>0,00</u>           | <u>0,00</u>            |
| JÄÄMÄ II  |                       | -4 108 343,66          |                       | 2 364 432,83           |
| <b>TUOTOT VEROISTA JA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA</b> |                       |                        |                       |                        |
| Perityt arvonlisäverot                              | 1 093 045,55          |                        | 440 946,26            |                        |
| Suoritetut arvonlisäverot                           | <u>-64 496 529,80</u> | <u>-63 403 484,25</u>  | <u>-61 742 824,45</u> | <u>-61 301 878,19</u>  |
| TILIKAUDEN TUOTTO-/KULUJÄÄMÄ                        |                       | <u>-67 511 827,91</u>  |                       | <u>-58 937 445,36</u>  |

**4 Tase**

|  | 31.12.2019          |                       | 31.12.2018          |                       |
|--|---------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|
| VASTAAVAA  |                     |                       |                     |                       |
| KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIK. SJOITUKSET              |                     |                       |                     |                       |
| AINEETTOMAT HYÖDYKKEET                                   |                     |                       |                     |                       |
| Aineettomat oikeudet                                     | 5 344 110,19        |                       | 3 115 810,53        |                       |
| Muut pitkävaikutteiset menot                             | 5 950 531,09        |                       | 7 031 145,03        |                       |
| Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat                 | <u>8 850 909,01</u> | 20 145 550,29         | <u>5 962 129,42</u> | 16 109 084,98         |
| AINEELLISET HYÖDYKKEET                                   |                     |                       |                     |                       |
| Koneet ja laitteet                                       | 21 254 565,63       |                       | 17 738 890,69       |                       |
| Kalusteet  | 54 450,17           |                       | 93 864,81           |                       |
| Muut aineelliset hyödykkeet                              | 2 224,00            |                       | 2 224,00            |                       |
| Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat                 | <u>1 123 870,99</u> | <u>22 435 110,79</u>  | <u>3 509 277,68</u> | <u>21 344 257,18</u>  |
| KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SJOITUKSET YHTEENSÄ |                     | 42 580 661,08         |                     | 37 453 342,16         |
| VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS                              |                     |                       |                     |                       |
| LYHYTAIKAISET SAAMISET                                   |                     |                       |                     |                       |
| Myyntisaamiset   | 95 192 602,72       |                       | 398 787,93          |                       |
| Siirtosaamiset   | 17 539 874,64       |                       | 12 812 098,58       |                       |
| Muut lyhytaikaiset saamiset                              | 122 845,78          |                       | 74 909 397,05       |                       |
| Ennakkomaksut  | <u>800,00</u>       | 112 856 123,14        | <u>700,00</u>       | 88 120 983,56         |
| RAHAT, PANKKISAAMISET JA MUUT RAHOITUSVARAT              |                     | <u>0,00</u>           |                     | <u>0,00</u>           |
| VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS YHTEENSÄ                     |                     | 112 856 123,14        |                     | 88 120 983,56         |
| VASTAAVAA YHTEENSÄ                                       |                     | <u>155 436 784,22</u> |                     | <u>125 574 325,72</u> |

|   | 31.12.2019            |                       | 31.12.2018            |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| VASTATTAVAA                             |                       |                       |                       |                       |
| OMA PÄÄOMA                              |                       |                       |                       |                       |
| VALTION PÄÄOMA                          |                       |                       |                       |                       |
| Valtion pääoma 1.1.1998                 | 3 937 661,02          |                       | 3 937 661,02          |                       |
| Edellisten tilikausien pääoman muutos   | 67 181 493,70         |                       | 45 426 418,30         |                       |
| Pääoman siirrot                         | 93 079 024,14         |                       | 80 692 520,76         |                       |
| Tilikauden tuotto-/kulujäämä            | <u>-67 511 827,91</u> | 96 686 350,95         | <u>-58 937 445,36</u> | 71 119 154,72         |
| VIERAS PÄÄOMA                           |                       |                       |                       |                       |
| LYHYTAIKAINEN VIERAS PÄÄOMA             |                       |                       |                       |                       |
| Ostovelat                               | 37 398 260,46         |                       | 38 701 487,66         |                       |
| Kirjanpitoyksiköiden väliset tilitykset | 1 529 679,81          |                       | 1 300 806,50          |                       |
| Edelleen tilittettävät erät             | 1 664 967,44          |                       | 1 433 230,92          |                       |
| Siirtovelat                             | 18 157 525,56         | <u>58 750 433,27</u>  | 13 019 645,92         | <u>54 455 171,00</u>  |
| VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ                  |                       | 58 750 433,27         |                       | 54 455 171,00         |
| VASTATTAVAA YHTEENSÄ                    |                       | <u>155 436 784,22</u> |                       | <u>125 574 325,72</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 Talousarviotaloudesta 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.

Päättynyt tilikausi on pääosin vertailukelpoinen edelliseen vuoteen.

Puhepalvelu- ja laiteleasing-sopimusten siirto asiakasvirastoilta Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtoriin nosti menoja arviolta +8,8 miljoonaa euroa tilikaudella 2019 tilikauteen 2018 verrattuna.

Valtion virka- ja työehtosopimuksessa sopimuskaudelle 2018-2020 (9.3.2018) on sopimuksen 6 §:ssä kirjattu, että virkamiehelle ja työntekijälle, jonka palvelussuhde on alkanut viimeistään 3.9.2018 ja palvelussuhde on keskeytymättä jatkunut 18.11.2018 saakka, maksetaan tammikuun 2019 palkanmaksun yhteydessä erillinen kertaerä. Kertaerä on suuruudeltaan 9,2 %:a yleisen virka- ja työehtosopimuksen 7 §:n mukaisesta kuukausipalkkauksesta.

Kertaerää ei ole jaksotettu tilikaudelle 2018, vaan se on kirjattu kokonaisuudessaan tilikauden 2019 menoksi.

## Liite 2 Nettoutetut tulot ja menot

| Momentin numero ja nimi   | Tilinpäätös 2018               | Talousarvio 2019 (TA + LTA:t) | Talousarvion 2019 määrärahojen käyttö vuonna 2019 |                     | Tilinpäätös 2019    | Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös | Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot |                           |                                      |                                |
|---|--------------------------------|-------------------------------|---|---------------------|---------------------|------------------------------------|---|---------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
|   |                                |                               | siirto seuraavalle vuodelle                       | siirto              |                     |                                    | Edellisiltä vuosilta siirtyneet määrärahat    | Käytettävissä vuonna 2019 | Käyttö vuonna 2019 (pl. peruutukset) | Siirretty seuraavalle vuodelle |
| 28.20.09. Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen toimintamenot (Siirtomääräraha 2 v) | Bruttomenot 319 339 998,91     | 309 239 000                   | 345 018 477,52                                    |                     | 348 018 477,52      |                                    |   |                           |                                      | 347 684 172,15                 |
|   | Bruttotulot 315 903 998,91     | 306 239 000                   | 345 018 477,52                                    |                     | 345 018 477,52      |                                    |   |                           |                                      | 345 018 477,52                 |
|   | <b>Nettomenot 3 436 000,00</b> | <b>3 000 000</b>              | <b>0,00</b>                                       | <b>3 000 000,00</b> | <b>3 000 000,00</b> | <b>0,00</b>                        | <b>3 436 000,00</b>                           | <b>6 436 000,00</b>       | <b>2 665 694,63</b>                  | <b>3 000 000,00</b>            |

## Liite 3 Arviomäärärahojen ylitykset

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

#### Liite 4 Peruutetut siirretyt määrärahat

| Pääloukan ja tilijaottelun numero ja nimi                             | Peruutettu   |                   |
|---|--------------|-------------------|
|   | Tilijaottelu | Yhteensä          |
| <b>28. Valtiovarainministeriön hallinnonala</b>                       |              | <b>770 305,37</b> |
| Vuosi 2018  |              | 770 305,37        |
| 28.20.09. Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen toimintamenot | 770 305,37   |                   |
| <b>Pääloukat yhteensä</b>   |              | <b>770 305,37</b> |
| Vuosi 2018  |              | 770 305,37        |

#### Liite 5 Henkilökulujen erittely

|  | 2019                 | 2018                 |
|--|----------------------|----------------------|
| <b>Henkilöstökulut</b>                     | <b>69 137 392,25</b> | <b>58 593 974,77</b> |
| Palkat ja palkkiot                         | 67 115 975,42        | 57 415 770,88        |
| Tulosperusteiset erät                      |                      |                      |
| Lomapalkkavelan muutos                     | 2 021 416,83         | 1 178 203,89         |
| <b>Henkilösivukulut</b>                    | <b>12 996 646,18</b> | <b>9 886 957,33</b>  |
| Eläkekulut                                 | 11 830 148,79        | 9 090 278,17         |
| Muut henkilösivukulut                      | 1 166 497,39         | 796 679,16           |
| <b>Yhteensä</b>                            | <b>82 134 038,43</b> | <b>68 480 932,10</b> |
| Johdon palkat ja palkkiot, josta           | 1 720 799,91         | 1 562 853,23         |
| - tulosperusteiset erät                    |                      |                      |
| Luontoisedut ja muut taloudelliset etuudet | 27 260,00            | 20 920,00            |
| Johto                                      | 3 760,00             | 3 620,00             |
| Muu henkilöstö                             | 23 500,00            | 17 300,00            |

#### Liite 6 Suunnitelman mukaisten poistojen perusteet ja niiden muutokset

Suunnitelman mukaiset poistot on laskettu kirjanpitoyksikössä yhdenmukaisin periaattein käyttöomaisuushyödykkeiden taloudellisen pitoajan mukaisina tasapoistoina alkuperäisestä hankintamenusta. Varainhoitovuoden aikana ei ole tehty muutoksia poistosuunnitelmaan.

Suunnitelmanmukaiset poistoajat ovat:

24.2.2020

| Omaisuusryhmä                    | Poistomenetelmä | Poistoaika<br>vuotta | Vuotuinen<br>poisto % | Jäännösarvo<br>% |
|----------------------------------|-----------------|----------------------|-----------------------|------------------|
| <b>Aineettomat hyödykkeet</b>    |                 |                      |                       |                  |
| 112 Aineettomat oikeudet         | tasapoisto      | 3-5 vuotta           | 20-33,3               | 0                |
| 114 Muut pitkävaikutteiset menot | tasapoisto      | 3-5 vuotta           | 20-33,3               | 0                |
| <b>Aineelliset hyödykkeet</b>    |                 |                      |                       |                  |
| 125 - 126 Koneet ja laitteet     | tasapoisto      | 3-5 vuotta           | 20-33,3               | 0                |
| 127 Kalusteet                    | tasapoisto      | 5 vuotta             | 20                    | 0                |

### Liite 7 Kansallis- ja käyttöomaisuuden sekä muiden pitkävaikutteisten menojen poistot

|  | Aineettomat hyödykkeet   |                                  |  | Yhteensä             |
|--|--------------------------|----------------------------------|--|----------------------|
|  | 112 Aineettomat oikeudet | 114 Muut pitkävaikutteiset menot | 119 Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat |                      |
| Hankintameno 1.1.2019                        | 8 395 577,41             | 16 541 479,01                    | 5 962 129,42                                 | 30 899 185,84        |
| Lisäykset                                    | 3 438 880,03             | 4 127 015,48                     | 10 366 521,05                                | 17 932 416,56        |
| Vähennykset                                  | 0,00                     | 0,00                             | -7 477 741,46                                | -7 477 741,46        |
| Hankintameno 31.12.2019                      | 11 834 457,44            | 20 668 494,49                    | 8 850 909,01                                 | 41 353 860,94        |
| Kertyneet poistot 1.1.2019                   | 5 279 766,88             | 9 510 333,98                     | 0,00   | 14 790 100,86        |
| Vähennysten kertyneet poistot                | 0,00                     | 0,00                             | 0,00   | 0,00                 |
| Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot     | 1 210 580,37             | 5 207 629,42                     | 0,00   | 6 418 209,79         |
| Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot | 0,00                     | 0,00                             | 0,00   | 0,00                 |
| Tilikauden arvonalennukset                   | 0,00                     | 0,00                             | 0,00   | 0,00                 |
| Kertyneet poistot 31.12.2019                 | 6 490 347,25             | 14 717 963,40                    | 0,00   | 21 208 310,65        |
| Arvonkorotukset                              | 0,00                     | 0,00                             | 0,00   | 0,00                 |
| <b>Kirjanpitoarvo 31.12.2019</b>             | <b>5 344 110,19</b>      | <b>5 950 531,09</b>              | <b>8 850 909,01</b>                          | <b>20 145 550,29</b> |

|  | Aineelliset hyödykkeet     |                  |                                 | Yhteensä            |                        |
|--|----------------------------|------------------|---------------------------------|---------------------|------------------------|
|  | 125-126 Koneet ja laitteet | 127 Kalusteet    | 128 Muut aineelliset hyödykkeet |                     | 129 Muut ennakkomaksut |
| Hankintameno 1.1.2019                        | 34 171 964,58              | 363 829,55       | 2 224,00                        | 0,00                | 34 538 018,13          |
| Lisäykset                                    | 13 511 197,95              | 0,00             | 0,00                            | 1 123 870,99        | 14 635 068,94          |
| Vähennykset                                  | 0,00                       | 0,00             | 0,00                            | 0,00                | 0,00                   |
| Hankintameno 31.12.2019                      | 47 683 162,53              | 363 829,55       | 2 224,00                        | 1 123 870,99        | 49 173 087,07          |
| Kertyneet poistot 1.1.2019                   | 16 433 073,89              | 269 964,74       | 0,00                            | 0,00                | 16 703 038,63          |
| Vähennysten kertyneet poistot                | 0,00                       | 0,00             | 0,00                            | 0,00                | 0,00                   |
| Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot     | 9 995 523,01               | 39 414,64        | 0,00                            | 0,00                | 10 034 937,65          |
| Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot | 0,00                       | 0,00             | 0,00                            | 0,00                | 0,00                   |
| Tilikauden arvonalennukset                   | 0,00                       | 0,00             | 0,00                            | 0,00                | 0,00                   |
| Kertyneet poistot 31.12.2019                 | 26 428 596,90              | 309 379,38       | 0,00                            | 0,00                | 26 737 976,28          |
| Arvonkorotukset                              | 0,00                       | 0,00             | 0,00                            | 0,00                | 0,00                   |
| <b>Kirjanpitoarvo 31.12.2019</b>             | <b>21 254 565,63</b>       | <b>54 450,17</b> | <b>2 224,00</b>                 | <b>1 123 870,99</b> | <b>22 435 110,79</b>   |

### Liite 8 Rahoitustuotot ja -kulut poistot

| <b>Rahoitustuotot</b>                | <b>2019</b>       | <b>2018</b>       | <b>Muutos<br/>2019-2018</b> |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Korot euromääräisistä saamisista     | 511,83            | 39,80             | 472,03                      |
| Korot valuuttamääräisistä saamisista | 0,00              | 0,00              | 0,00                        |
| Osingot                              | 0,00              | 0,00              | 0,00                        |
| Muut rahoitustuotot                  | 0,00              | 0,00              | 0,00                        |
| <b>Rahoitustuotot yhteensä</b>       | <b>511,83</b>     | <b>39,80</b>      | <b>472,03</b>               |
| <b>Rahoituskulut</b>                 | <b>2019</b>       | <b>2018</b>       | <b>Muutos<br/>2019-2018</b> |
| Korot euromääräisistä veloista       | 43 046,92         | 37 771,82         | 5 275,10                    |
| Muut rahoituskulut                   | 0,00              | 0,00              | 0,00                        |
| <b>Rahoituskulut yhteensä</b>        | <b>43 046,92</b>  | <b>37 771,82</b>  | <b>5 275,10</b>             |
| <b>Netto</b>                         | <b>-42 535,09</b> | <b>-37 732,02</b> | <b>-4 803,07</b>            |

### Liite 9 Talousarvionaloudesta 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 toimintamäärärahat perusteella tehdyt tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset**

| €  | Talousarviomenot<br>2019 | Määrärahatarve<br>2020 | Määrärahatarve<br>2021 | Määrärahatarve<br>2022 | Määrärahatarve<br>myöhemmin | Määrärahatarve<br>yhteensä |
|--|--------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| Valtori TORI-yksikkö yhteensä                          | 148 158 014,61           | 92 015 073,12          | 63 703 801,18          | 9 191 605,15           | 15 207 657,33               | 180 118 136,78             |
| Valtori TUVE-yksikkö yhteensä                          | 17 768 203,24            | 17 862 781,52          | 10 406 081,35          | 6 275 492,40           | 14 274 300,65               | 48 818 655,92              |
| <b>Tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset yhteensä</b> | <b>165 926 217,85</b>    | <b>109 877 854,64</b>  | <b>74 109 882,53</b>   | <b>15 467 097,54</b>   | <b>29 481 957,98</b>        | <b>228 936 792,69</b>      |

**Muulla kuin valtion talousarvion yksityiskohtaisten perustelujen yleisten määräysten kohdan toimintamäärärahat peruteella tehdyt sopimukset ja sitoumukset**

| €   | Talousarviomenot<br>2019 | Määrärahatarve<br>2020 | Määrärahatarve<br>2021 | Määrärahatarve<br>2022 | Määrärahatarve<br>myöhemmin | Määrärahatarve<br>yhteensä |
|---|--------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| <b>Muut sopimukset ja sitoumukset</b>     |                          |                        |                        |                        |                             |                            |
| <b>Muut monivuotiset vastuut yhteensä</b> | <b>165 926 217,85</b>    | <b>109 877 854,64</b>  | <b>74 109 882,53</b>   | <b>15 467 097,54</b>   | <b>29 481 957,98</b>        | <b>228 936 792,69</b>      |

**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**

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorilla ei ole täydennettävää vuoden 2019 tilinpäätöksen tietoihin.



## 6 Allekirjoitus

Tilinpäätös on hyväksytty Helsingissä 24.2.2020.

Pirjo Pöyhiä  
hallituksen puheenjohtaja

Jani Pitkäniemi  
hallituksen varapuheenjohtaja

Reine Inkeroinen  
hallituksen jäsen

Jarkko Oksala  
hallituksen jäsen

Ulla Parviainen  
hallituksen jäsen

Risto Rasimus  
hallituksen jäsen

Pasi Lehmus  
toimitusjohtaja

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

Helsingissä . 2020

Mika Halme  
Johtava tilintarkastaja, JHT